

# แนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่<sup>1</sup>

พันธ์ทิพา คำปลิว<sup>2</sup> และทัศนาศ สลัดยะนันท์<sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดระเบียบสารสนเทศและบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจสภาพการใช้และความต้องการสารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ประกอบการวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ (กลุ่มตัวอย่าง 398 คน) และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาศึกษานาด กล้องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกอบการวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม ใช้และต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด สารสนเทศที่ใช้และต้องการมากที่สุดคือ สารสนเทศด้านการตลาด สารสนเทศที่ต้องการต้องมีความทันสมัย ลักษณะสารสนเทศที่ต้องการต้องให้ความรู้และความเพลิดเพลิน มีความเฉพาะ

---

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทฉบับที่ 2 เรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

<sup>2</sup> หน่วยงานผู้แต่ง : ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, อีเมล sirapatsirapat@gmail.com

<sup>3</sup> หน่วยงานผู้แต่ง : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, อีเมล tasana.salad@cmu.ac.th

เจาะลึก และเป็นสารสนเทศเชิงสถิติ วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศคือ เพื่อติดตาม ข้อมูลข่าวสารและเพื่อปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ 2) ผู้ประกอบการเข้าถึงสารสนเทศผ่าน อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยค้นจากสถาบันการเงิน/ธนาคารพาณิชย์ 3) บริการสารสนเทศ ที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือบริการแจ้งข่าวสาร รองลงมาคือบริการแนะนำ แหล่งสารสนเทศ และบริการช่วยค้นคว้าและตอบคำถาม นอกจากนี้ยังต้องการให้มี บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ได้แก่การรวบรวม และเชื่อมโยง แนะนำให้ผู้ใช้เห็นภาพรวม ของสารสนเทศทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ และบริการที่แตกต่างจากที่อื่น เช่น การบริการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเน้นบริการออนไลน์ที่มีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ ที่ใช้งานง่าย มีการเก็บค่าค้นที่ผู้ใช้สืบค้นเพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการต่อไป 4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ได้แก่ ความทันสมัยของสารสนเทศ ลักษณะ ของสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศ การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ

แนวทางการจัดระเบียบสารสนเทศ คือ จำแนกสารสนเทศตามประเภทของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม 21 ประเภท โดยแต่ละประเภทจะแบ่งสารสนเทศตามขั้นตอน การประกอบธุรกิจโดยใช้แนวคิดของห้องสมุดบริติชที่จัดกลุ่มสารสนเทศเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การเริ่มต้นธุรกิจ การวางแผนธุรกิจ 2) การปกป้องความคิด ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) การพัฒนาธุรกิจ การเติบโตของธุรกิจ แนวโน้มธุรกิจในอนาคต จากนั้นจัดทำตราชนี หัวเรื่องและศัพท์สัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศได้ ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ส่วนแนวทางการบริการสารสนเทศ เน้นการบริการออนไลน์ ในลักษณะจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การทำเหมืองข้อมูล เว็บบอร์ด และสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานและ ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**คำสำคัญ:** วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ห้องสมุดวิสาหกิจ

# Guidelines for Developing the Enterprising Library, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University<sup>4</sup>

Pantipa Khampliw<sup>5</sup> and Tasana Saladyanant<sup>6</sup>

## Abstract

The objective of this research was to develop guidelines for information organization and services that matched the needs of small and medium enterprises. The researcher used mixed research methods, i.e. surveying information needs and the services of small and medium enterprises in Chiang Mai (a group of 398 samples), and interviewing seven enterprise consultants on 1) usage and demand of information resources 2) information seeking 3) usage and demand of information services 4) problems and obstacles in using information. Questionnaires and semi-structured in-depth interviews were used to collect information. The research showed that 1)

---

<sup>4</sup> This article is part of the master's degree thesis "A Guideline for Developing the Enterprising Library, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University"

<sup>5</sup> Affiliation: Acc-Ba Library, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University, Email: sirapatsirapat@gmail.com

<sup>6</sup> Affiliation: Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai University, Email: tasana.salad@cmu.ac.th

most of the small and medium enterprises used and required books. The most used area of information was business services and marketing. In terms of information current, they required the most recent educational, entertainment and statistical information. The objectives of their usage were to catch on news and improve and develop businesses. 2) The majority of entrepreneurs accessed information through the internet, based on the data from financial institutions and commercial banks. 3) Information services required the most are current content awareness service, selective dissemination of information service and reference services, respectively. They also required one - stop services, which assembled and associated information that was essential for business and services which was different from other providers, such as data analysis services focusing on convenient online searching tool, and keeping track of searching history of users for improvement and development 4) The problems and obstacles in using information were information's up-to-dateness, type, quality, accessibility, and information in foreign languages.

A guideline for information organization for developing enterprising library is to classify the enterprises into 21 categories, and divide information of each category into three sub categories, following British Library's model, i.e. (1) Plan to start your business (2) Ideas protection (3) Plan to grow your business. Then, create an index, subject heading and thesaurus in order to help the user to access information faster and easier. A guideline for information services is focusing on online one stop services, by adopting

necessary technology such as AI, data mining, web board and online social media.

**Keywords:** Small and Medium Enterprises, The Enterprising Library

## 1. บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs เป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ช่วยพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ช่วยกระตุ้นการแข่งขันทางเศรษฐกิจ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการกระจายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นและประเทศ ตลอดจนเพิ่มผลผลิตและเพิ่มมาตรฐานของสินค้าและการบริการ และยังเพิ่มความสามารถในการผลิตของประเทศอีกด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนกลไกทางเศรษฐกิจดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจเกษตร อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก และธุรกิจการบริการ (Office of Small and Medium Enterprise Promotion 2016)

จากข้อมูลสถิติของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (Office of Small and Medium Enterprise Promotion 2016) มีจำนวนวิสาหกิจในประเทศไทย รวมทั้งสิ้นประมาณ 2.9 ล้านราย โดยร้อยละ 99.8 เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีสถิติการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 10,749,735 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.44 ของการจ้างงานรวมของประเทศ ซึ่งมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ในปี พ.ศ. 2558 ขยายตัวได้ถึงร้อยละ 5.3 ทำให้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 41.1 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ โดยสาขาธุรกิจที่มีการขยายตัวสูงที่สุด ได้แก่ ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง และธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงให้ความสำคัญแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นอย่างมาก โดยได้ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2579) ถึงการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการและเศรษฐกิจชุมชน ยกระดับผลิตภาพแรงงานและการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล ซึ่งเป็นหนึ่งในกรอบแนวทางที่สำคัญใน

ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยแผนยุทธศาสตร์ชาตินี้ถือเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาประเทศ และใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ซึ่งรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชาได้มอบหมายให้สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นหน่วยงานหลักในการประสานและบูรณาการงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (The Prime Minister's Office 2016)

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้จัดทำแผนงานบูรณาการด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมามีหน่วยงานร่วมดำเนินการ 15 หน่วยงาน วงเงิน 1,526.40 ล้านบาท ผลการดำเนินงานสามารถสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ จำนวน 17,134 ราย เพิ่มผลผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 30,539 ราย เพิ่มมูลค่าการส่งออก จำนวน 1,702 ราย ทั้งนี้ คิดเป็นจำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์ รวม 49,375 ราย และในปี พ.ศ. 2560 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ร่วมกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ รวม 17 หน่วยงาน 1 รัฐวิสาหกิจ จัดทำแผนงานบูรณาการด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วงเงิน 3,487.34 ล้านบาท ซึ่งได้รับอนุมัติจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นแผนงานในการขับเคลื่อนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2560 ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมวิสาหกิจตามระดับการเติบโตของธุรกิจ (Business Life Cycle) การพัฒนาส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบบบูรณาการ ได้แก่ การส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มทั่วไปมีศักยภาพและผลผลิตมากขึ้น ให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาทางธุรกิจ พัฒนาศักยภาพวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในสาขาเป้าหมาย เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ รวมถึงการขยายโอกาสทางการตลาดโดยเฉพาะช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) รวมถึงส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีศักยภาพให้มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น สามารถส่งออกสินค้าและบริการสู่ตลาดโลกได้ โดยให้ความสำคัญกับการ

สร้างแบรนด์ การยกระดับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม การยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ การสร้างเครือข่ายกับธุรกิจขนาดใหญ่ในโครงการประชารัฐแบบพี่ช่วยน้อง ฯลฯ พัฒนาระบบนิเวศที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของเอกชน มุ่งเน้นปรับปรุงการบริหารจัดการงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสร้างต้นแบบการพัฒนาผู้ประกอบการนวัตกรรม สร้างนักบัญชีคุณภาพ ขยายศูนย์บริการข้อมูล (One-Stop Service Center: OSS) ตลอดจนสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่เชิงสร้างสรรค์ (Start Up) และนวัตกรรมแบบครบวงจร สร้าง Smart Farmer จากวิสาหกิจชุมชน ให้ความสำคัญกับการบ่มเพาะผู้ประกอบการใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจในสาขาที่มูลค่าเพิ่มสูง โดยใช้ผลงานวิจัยและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ผ่านระบบการบ่มเพาะและอบรมเชิงลึก จากหน่วยงานต่าง ๆ และมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ (Office of Small and Medium Enterprise Promotion 2016)

นอกจากรัฐบาลจะเล็งเห็นถึงความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแล้ว ภาคการศึกษา มหาวิทยาลัยก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเช่นกัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแหล่งค้นคว้า วิจัย และถ่ายทอดความรู้ ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ได้จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและเกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม ส่งเสริมการวิจัยด้านวิสาหกิจและสร้างธุรกิจเกิดใหม่ ทุกคณะภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงได้นำพันธกิจของมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางในการดำเนินพันธกิจของคณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะบริหารธุรกิจที่ถือเป็นคณะที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการผลิตบัณฑิตผู้ซึ่งจะเป็นผู้ประกอบการในอนาคต หนึ่งในวิสัยทัศน์ของคณะบริหารธุรกิจได้กล่าวถึง การร่วมมือกับผู้ประกอบการและองค์กรต่าง ๆ พัฒนานวัตกรรมที่สะท้อนความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้คณะบริหารธุรกิจยังพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนเป็นแบบอย่างที่ดีของนวัตกรรมการบริหาร ร่วมสร้างความรู้กับศาสตร์และศิลป์อื่น ๆ ในการ

ส่งเสริมระบบนิเวศของการเกิดธุรกิจใหม่ และการแสวงหาคำตอบต่อปัญหาของสังคม ชุมชน (CMU Business school: Acc-Ba, Thailand 2016)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดตั้งศูนย์สำหรับบริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชน ได้แก่ ศูนย์เตือนภัยทางธุรกิจภาคเหนือ (Business Warning Center: BWC) จัดตั้งขึ้นโดยความร่วมมือของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นเอกลักษณ์และมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชนภาคเหนือ (Business Warning Center: BWC, 2016) รวมถึงศูนย์นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation Center: MIC) ที่ตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางวิชาการความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กร และภาคธุรกิจด้านนวัตกรรมการจัดการในพื้นที่ ด้วยความร่วมมือของเครือข่ายองค์ความรู้ทางวิชาการ โดยผ่านกระบวนการวิจัย การจัดการศึกษา การฝึกอบรม ตลอดจนการปฏิบัติในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนต่าง ๆ ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือและเขตอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ภาคเหนือ (Management Innovation Center: MIC, Thailand 2016)

คณะบริหารธุรกิจยังมีห้องสมุดภายในคณะที่เป็นแหล่งสืบค้นและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางด้านการบริหารธุรกิจ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งอยู่ ณ อาคารคณะบริหารธุรกิจ ชั้น 2 เริ่มเปิดให้บริการวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2541 ลักษณะการให้บริการเป็นห้องอ่านหนังสือ ห้องบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ห้องบริการวารสารและโทรทัศน์เพื่อการศึกษา และห้องบริการสืบค้นสารสนเทศสำหรับอาจารย์ มีทรัพยากรทั้งหมด 8 ประเภท ประกอบด้วย หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำนวน 21,857 รายการ วารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำนวน 108 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระและอื่น ๆ ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่มีเนื้อหาด้านการบริหารธุรกิจ ด้านการเงินการธนาคาร ด้านบัญชี

อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม 2561)

ห้องสมุดสำหรับผู้ประกอบการ หรือ ห้องสมุดวิสาหกิจ (Enterprising Library) ของประเทศอังกฤษ เป็นห้องสมุดที่สนับสนุนผู้ประกอบการตลอดจนผู้สร้างนวัตกรรมให้สามารถเริ่มต้นและสร้างธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ จากการสำรวจการวิเคราะห์ผลทางเศรษฐกิจของประเทศอังกฤษตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2555 - มีนาคม พ.ศ. 2558 เรื่องห้องสมุดวิสาหกิจ (นวัตกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจ) จากบริษัท แอดดรอยด์อีโคโนมิกส์ จำกัด (Adroit Economics 2015) พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ร้อยละ 91 และมีวิสาหกิจเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 29 มีธุรกิจใหม่เกิดขึ้น 1,692 ธุรกิจ 4,178 งาน ซึ่งแนวโน้มในปี พ.ศ. 2561 คาดการณ์ว่าจะมีธุรกิจใหม่เพิ่มขึ้นเป็น 4,179 แห่ง 22,092 งาน ซึ่งประเทศอังกฤษประสบความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนที่สำคัญนั้นเป็นการสร้างต้นแบบห้องสมุดวิสาหกิจขึ้นเพื่อสนับสนุนและพัฒนาวิสาหกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน การจัดตั้งห้องสมุดวิสาหกิจของประเทศอังกฤษเกิดขึ้นจากความร่วมมือของรัฐบาล มหาวิทยาลัย และห้องสมุดบริติช ด้วยงบประมาณ 1.3 ล้านปอนด์ จัดตั้งศูนย์ Business & IP ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูล การให้คำแนะนำ ปรัชญาทางด้านธุรกิจตั้งแต่การเริ่มต้นธุรกิจ การดำเนินธุรกิจ ไปสู่การเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดบริติชโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดวิสาหกิจเครือข่ายในเมืองต่าง ๆ เช่น Sheffield, Birmingham, Newcastle เป็นต้น (British Library 2015) นอกจากประเทศอังกฤษที่ได้จัดตั้งห้องสมุดวิสาหกิจแล้ว ประเทศอื่น ๆ ก็ได้เริ่มจัดตั้งและให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจ เช่น สาธารณรัฐไอร์แลนด์ทำงานร่วมกับคานะจี ยูเค ทรัสต์ (Carnegie UK Trust) และรัฐบาลประเทศอังกฤษจะจัดตั้งห้องสมุดวิสาหกิจให้บริการภายใต้แนวคิด Enterprise Hub คือ เป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดทักษะ ความรู้ การ

สนับสนุนการศึกษา การฝึกอบรม ตลอดจนการจ้างงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มากขึ้น (Adroit Economics 2015)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าหลายประเทศที่ได้จัดตั้งและให้บริการ รวมถึงที่กำลังจะจัดตั้งห้องสมุดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศอังกฤษที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในการให้บริการห้องสมุดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สนับสนุนผู้ประกอบการ มีธุรกิจเกิดใหม่และการจ้างงานเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทยยังไม่มีห้องสมุดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นห้องสมุดสำหรับผู้ประกอบการอย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิผลเมื่อเทียบกับต่างประเทศ และรัฐบาลไทย ตลอดจนสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงคณะบริหารธุรกิจก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อรวบรวม จัดระเบียบ และเชื่อมโยงสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งสารสนเทศภายในคณะและสารสนเทศภายนอกคณะ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลและบริการสารสนเทศ สนับสนุนและช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน เพื่อให้ผู้ประกอบการ ตลอดจนบุคคลที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและมีคุณภาพ อันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจตั้งแต่ขนาดย่อม ขนาดกลาง ที่เป็นรากฐานไปสู่ธุรกิจขนาดใหญ่ อันจะเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

## 2. กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาแนวทางการจัดระเบียบสารสนเทศและบริการ

ที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อมจาก การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) ความต้องการสารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อหาพฤติกรรมความต้องการ สารสนเทศของผู้ประกอบการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภทของสารสนเทศ ความ ทันสมัยของสารสนเทศ ลักษณะของสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ และ เนื้อหาของสารสนเทศ

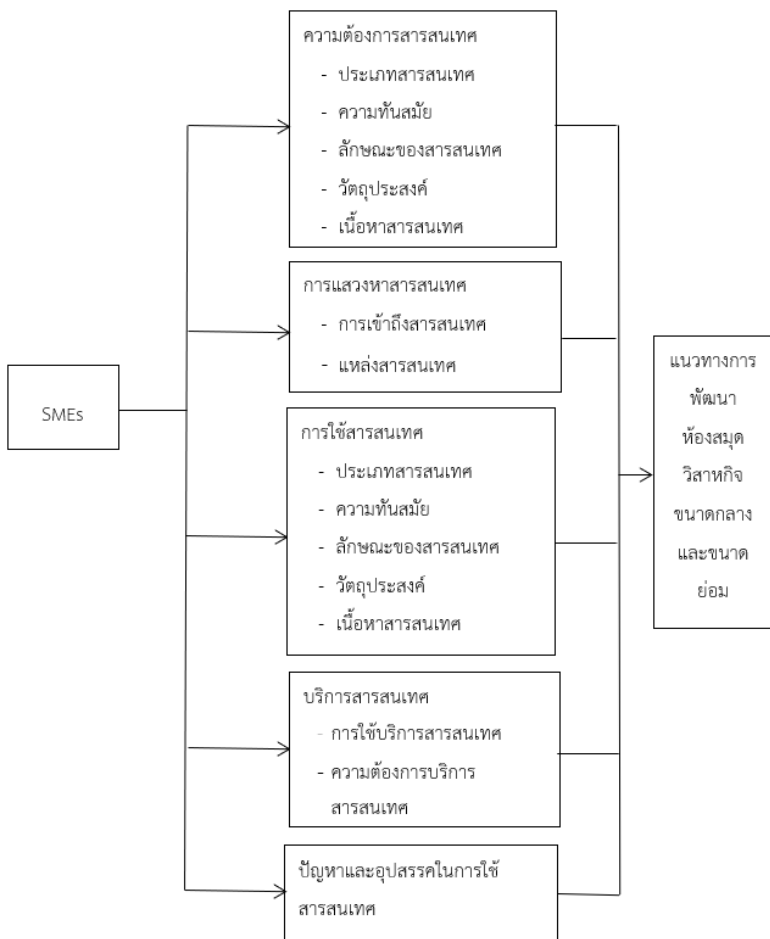
2) การแสวงหาสารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อหาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย วิธีการเข้าถึงและได้มาซึ่งสารสนเทศของผู้ประกอบการ รวมถึงแหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการเข้าใช้

3) การใช้สารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อหาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการ ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภทของสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ ลักษณะของสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ และเนื้อหาของสารสนเทศ

4) บริการสารสนเทศ แบ่งการศึกษาเป็นประเด็น ได้แก่ การศึกษาเพื่อหาพฤติกรรม การใช้บริการสารสนเทศ และการศึกษาเพื่อหาพฤติกรรมความต้องการบริการสารสนเทศ ของผู้ประกอบการ

5) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ เป็นการศึกษาสภาพปัญหา/อุปสรรค ปัจจุบันเพื่อนำมาแก้ไข พัฒนา และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการได้ อย่างตรงตามความต้องการ

6) แนวทางการพัฒนาห้องสมุดขนาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) โดยสำรวจ สัมภาษณ์ และวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศและบริการสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิสาหกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดระเบียบสารสนเทศและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขอบเขตของการวิจัย คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาคธุรกิจการผลิตสินค้า การให้บริการ และการค้าส่งและค้าปลีก โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 398 ราย จากจำนวนประชากรทั้งหมด 96,828 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนสัดกับกลุ่มประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการด้านกิจการผลิตสินค้า จำนวน 81 ราย ด้านกิจการค้าส่งและด้านกิจการค้าปลีก จำนวน 147 ราย กิจการให้บริการ จำนวน 170 รายการ (กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเนะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.5) วิธีดำเนินการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยศึกษา รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งเกี่ยวกับห้องสมุดวิสาหกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจ การจัดหมวดหมู่ธุรกิจ เป็นต้น

- 2) สร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยโดยการศึกษจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ก) เครื่องมือเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม การใช้และความต้องการสารสนเทศ ความต้องการบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความถูกต้อง

และเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารธุรกิจ และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน แล้วนำมาปรับปรุง จากนั้นทดลองใช้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาปรับปรุง และ ข) เครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ การใช้และความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความต้องการบริการสารสนเทศ ปัญหา/อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ และข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารธุรกิจ และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน แล้วนำมาปรับปรุง

3) เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ภาคผลิตสินค้า จำนวน 81 ชุด ภาคการค้าปลีกและค้าส่ง 147 ชุด และภาคการให้บริการ 170 ชุด รวมทั้งหมด 398 ชุด ใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 322 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.90 และผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ/ประธาน ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และที่ปรึกษาวิสาหกิจ จำนวน 7 ราย ประกอบด้วย

- (1) รองประธานหอการค้า เชียงใหม่
- (2) รองประธานหอการค้า เชียงใหม่
- (3) รองประธานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นที่ภาคเหนือ หอการค้าไทย
- (4) นายกสมาคมเครือข่ายที่ปรึกษาภาคเหนือ
- (5) ที่ปรึกษาวิสาหกิจ
- (6) ที่ปรึกษาวิสาหกิจ

#### (7) ที่ปรึกษาวิสาหกิจ

4) วิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเชิงพรรณนา เพื่อใช้เป็นแนวทางจัดระเบียบสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

## 4. ผลการวิจัย

### 4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 สาขาวิชาของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจมากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมอายุกิจการของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่าอยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ค่าเฉลี่ยของเงินลงทุนในกิจการทั้งหมด คือ 472,732.919 บาท โดยมีจำนวนพนักงานในกิจการ 1-25 คน มากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีลักษณะการดำเนินกิจการแบบบุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 ประสบการณ์การประกอบธุรกิจประเภทอื่นก่อนธุรกิจปัจจุบันของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่าผู้ประกอบการไม่เคยประกอบธุรกิจอื่นมาก่อนธุรกิจปัจจุบันมากที่สุด จำนวน

166 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การทำงานจากที่อื่นก่อนเริ่มประกอบธุรกิจปัจจุบันมากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 ผู้ประกอบการจัดตั้งขึ้นมาด้วยตัวเองมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

## 4.2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน และเพศหญิง จำนวน 2 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน โดยสำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจจำนวน 4 คน สาขาบัญชี จำนวน 2 คน และสาขาการจัดการ จำนวน 1 คน ซึ่งมีตำแหน่งเป็นรองประธานหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 คน รองประธานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นที่ 1 คน และที่ปรึกษาวิสาหกิจ จำนวน 4 คน โดยผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์การทำงานด้านวิสาหกิจเป็นเวลา 15 ปี จำนวน 2 คน 10 ปี 12 ปี 17 ปี 20 ปี และ 21 ปี จำนวน 1 คนเท่ากัน

## 4.3 การใช้และความต้องการสารสนเทศ

### 4.3.1 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

#### 1) ด้านประเภทของสารสนเทศ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใช้สารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.10) รองลงมาคือวารสาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.94) ถัดมาคือ หนังสือพิมพ์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.90) ในส่วนความต้องการ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องการสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.61) รองลงมาคือ

หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.34$ ) ถัดมาคือ วารสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.32$ )

## 2) ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ

ผู้ประกอบการใช้มากที่สุด คือ ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) รองลงมา คือ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ) ถัดมาคือ ด้านการค้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.39$ ) ส่วนความต้องการด้านเนื้อหาของสารสนเทศ พบว่า เนื้อหาที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ ด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมาคือ ด้านการค้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) ถัดมาคือด้านแผนธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ )

## 3) ด้านความทันสมัยของสารสนเทศ

ผู้ประกอบการใช้มากที่สุด คือสารสนเทศที่มีอายุ 1 วัน - 3 เดือนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.35$ ) รองลงมาคือสารสนเทศที่มีอายุ 4 - 6 เดือนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) ถัดมาคือสารสนเทศที่มีอายุ 7 เดือน - 1 ปี ส่วนด้านความทันสมัยของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือสารสนเทศที่มีอายุ 1 วัน - 3 เดือน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาคือสารสนเทศที่มีอายุ 4 - 6 เดือน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ถัดมาคือสารสนเทศที่มีอายุ 7 เดือน - 1 ปีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ )

## 4) ด้านลักษณะของสารสนเทศ

ผู้ประกอบการใช้มากที่สุด คือ สารสนเทศที่มีความรู้และความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ) รองลงมาคือ สารสนเทศเชิงลึกให้รายละเอียดเฉพาะเรื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.35$ ) ถัดมาคือ สารสนเทศเชิงสถิติสามารถนำมาคำนวณได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) ส่วนความต้องการ ผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศที่มีความรู้

และความเพลิดเพลินมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงมาคือ สารสนเทศเชิงลึกให้รายละเอียดเฉพาะเรื่องอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) ถัดมาคือ สารสนเทศเชิงสถิติสามารถนำมาคำนวณได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ )

#### 5) ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

ผู้ประกอบการใช้สารสนเทศมากที่สุด คือเพื่อติดตามข้อมูล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) รองลงมาคือเพื่อแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ถัดมาคือ เพื่อประกอบการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40$ ) ส่วนวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา คือ เพื่อติดตามข้อมูล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ถัดมาคือเพื่อประกอบการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )

#### 6) ด้านแหล่งของสารสนเทศ

ผู้ประกอบการใช้มากที่สุดคือ สถาบันการเงิน/ธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ถัดมาคือ สภาอุตสาหกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) ส่วนความต้องการด้านแหล่งของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุดคือ สถาบันการเงิน/ธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41$ ) ถัดมาคือสภาอุตสาหกรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.36$ )

#### 7) ด้านช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ

ผู้ประกอบการใช้มากที่สุด คือ เข้าถึงจากอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ )

ส่วนช่องทางของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ เข้าถึงจากอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ )

#### 4.3.2 ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพ

1) ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพใช้สารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ติดตามข่าวจากสำนักข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ประจำวัน รองลงมาใช้สารสนเทศประเภทบทความ หนังสือ นิตยสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ฉบับเต็มแบบอิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศที่ใหม่ ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ ผ่านการกรองและคัดเลือกมาแล้วเพื่อพร้อมใช้

2) ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพใช้สารสนเทศ เนื้อหาที่ใช้สามารถสรุปได้ตามลำดับ คือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ เทคโนโลยี การค้า การลงทุน การตลาดโลก เทรนด์โลก การบริหารธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กฎหมายผังเมือง ภาษีอากร เศรษฐกิจยุคใหม่ digital 4.0 NLP ข้อมูลเชิงสถิติ บัญชี กฎหมาย การพัฒนาส่งเสริมวิชาชีพ นโยบายภาครัฐ การปรับตัวของวิชาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้า และเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน ประกอบการตัดสินใจ และเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพยังต้องการสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเจาะลึกในเรื่องนั้น ๆ เช่น ข้อมูลระดับท้องถิ่น ข้อมูลระดับจังหวัด รวมถึงข้อมูลของคู่แข่ง เป็นต้น นอกจากนี้ สารสนเทศที่ต้องการนั้นต้องเป็นสารสนเทศที่ใหม่ ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ ผ่านการคัดเลือกมาแล้วเพื่อพร้อมนำไปใช้ได้ทันที

3) ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศสถาบัน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย สถาบันการเงิน เป็นต้น เข้าถึงโดยอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์องค์กรต่าง ๆ เช่น สถาบันพัฒนาวิชาชีพขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานส่งเสริม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร ศูนย์ความรู้ด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (TCDC) เป็นต้น รวมถึงฐานข้อมูลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์จากแหล่งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ การเข้าร่วมอบรม สัมมนาในหัวข้อที่สนใจและเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook โดยการติดตามเพจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจหรือเรื่องที่น่าสนใจ twitter เพื่อติดตามบุคคลดัง/บุคคลที่มีอิทธิพลระดับโลก หรือ YouTube ช่องที่น่าสนใจ รายการที่น่าสนใจ เช่น TED ซึ่งการเลือกใช้ประเภทของสารสนเทศจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

4) ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาหกิจส่วนใหญ่เข้าถึงสารสนเทศโดยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ และใช้ Search Engine ในการสืบค้นเป็นส่วนใหญ่ และผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ นอกจากนี้ยังเข้าห้องสมุดและร้านหนังสือเป็นบางครั้ง

#### 4.4 การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้บริการข่าวสารทันสมัยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  3.51) รองลงมาคือ บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.33) ถัดมาคือ บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.30) บริการของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือบริการข่าวสารทันสมัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.93) รองลงมาคือบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.90) ถัดมาคือ บริการทรัพยากรสารสนเทศ หรือ บริการยืม - คืน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.81) ผู้เชี่ยวชาญ/

ที่ปรึกษาวิสาหกิจใช้บริการตอบคำถามออนไลน์ เช่น โทรศัพท์มาสอบถาม สอบถามผ่านเว็บไซต์ บริการยืม-คืนสารสนเทศ บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญ/

ที่ปรึกษาวิสาหกิจต้องการบริการรวบรวมแหล่งที่ผู้ใช้สามารถไปสืบค้นต่อยังแหล่งต่าง ๆ ได้ โดยให้บริการในลักษณะของการรวบรวม เชื่อมโยง และแนะนำแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้ได้เห็นภาพรวมของข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Services) รวมถึงการให้บริการที่แตกต่างจากที่อื่น เช่น การบริการวิเคราะห์ข้อมูล บริการรวบรวมข้อมูล บริการรีวิว/ให้คะแนนสารสนเทศ บริการส่งสารสนเทศออนไลน์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการมากที่สุดในเวลาเร็วที่สุดพร้อมนำมาใช้งานได้ทันที โดยเน้นบริการแบบออนไลน์ให้มากที่สุด อีกทั้งมีบริการสารสนเทศมากกว่า 2 ภาษาขึ้นไป เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน มีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และบริการสัมมนา/อบรมให้ความรู้เบื้องต้นในประเด็นต่าง ๆ ที่จะประโยชน์กับผู้ประกอบการ

#### 4.5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศและบริการสารสนเทศสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ความทันสมัยของสารสนเทศ สารสนเทศบางอย่างที่ล้าสมัยไม่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้
- 2) ลักษณะของสารสนเทศ สารสนเทศมีรายละเอียดกว้างเกินไป ไม่มีสารสนเทศที่ลงรายละเอียดเจาะลึก
- 3) คุณภาพของสารสนเทศ อันได้แก่ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ เนื่องจากปัจจุบันสารสนเทศมีปริมาณมหาศาล การเลือกสารสนเทศตลอดจนเลือกแหล่ง

สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึง เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ได้ นั้นมีความถูกต้อง

4) การเข้าถึงสารสนเทศ บริการสารสนเทศส่วนใหญ่จะต้องไปใช้ที่แหล่งสารสนเทศ นั้น ๆ จึงทำให้เกิดข้อจำกัดเรื่องการเดินทางไปแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้บริการสารสนเทศ ผู้ประกอบการต้องการได้สารสนเทศเร็วที่สุด การจะไปหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ นั้นทำให้เสียเวลา ผู้ประกอบการต้องการเข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกที่ ไม่จำเป็นต้องไปถึงสถานที่นั้น ๆ ก็สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ วิธีการสืบค้น การใช้เครื่องมือในการสืบค้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะไม่ทราบวิธีการสืบค้นและไม่สามารถใช้เครื่องมือสืบค้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

5) ภาษา สารสนเทศภาษาต่างประเทศต้องมีการแปลความหมาย คำศัพท์ต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่แตกต่างกัน

#### 4.6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาหกิจ

สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านผู้ใช้สารสนเทศ ต้องคำนึงถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้/กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ รวมถึงผู้ที่สนใจ/กำลังเริ่มต้นธุรกิจ ที่กำลังดำเนินธุรกิจ อยู่ และที่ปรึกษาวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการที่จะต้องใช้สารสนเทศเพื่อนำมาช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มนี้มีความต้องการสารสนเทศ และมีพฤติกรรมที่ต่างกัน การเข้าใจและคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้จึงถือเป็น เรื่องที่สำคัญอย่างมาก

2) ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในการคัดเลือก จัดระเบียบ คัดกรอง และย่อยสารสนเทศให้เข้าใจง่ายและพร้อมใช้ประโยชน์ได้ทันที อีกทั้งยังต้องมี

ความรู้ในเรื่องลิขสิทธิ์เพื่อป้องกันการละเมิดผลงาน ตลอดจนผู้ให้บริการต้องมีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและมีการอัปเดตสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3) ด้านการดูแล ต้องเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้เพื่อเป็นสถิติและเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป มีการจัดการระดับการเข้าถึงข้อมูล ระดับของสมาชิกห้องสมุด เช่น สมาชิกที่ใช้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย กับสมาชิกที่ต้องการสารสนเทศเชิงลึกต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเป็นช่องทางเพิ่มรายได้ให้แก่ห้องสมุดได้ นำรูปแบบการบริหารมาใช้ เช่น Five Force's Model ที่จะช่วยในการวิเคราะห์จากผู้ให้บริการไปถึงผู้ใช้บริการ และ Business Model Canvas เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการมากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง การป้องกันข้อมูล ซึ่งให้ผู้ใช้สามารถป้องกันข้อมูลหรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเพิ่มข้อมูล และสามารถเก็บความรู้จากตัวบุคคล (ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ) ได้ รวมถึงการนำแนวคิดปัญญาประดิษฐ์ (AI) เหมือนข้อมูล (Data Mining) เข้ามาจัดการข้อมูล นอกจากนี้ควรมีพื้นที่สำหรับวิจารณ์/ให้คะแนนสารสนเทศจากผู้ใช้ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะช่วยผู้ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้สารสนเทศ

4) ด้านการนำเสนอสารสนเทศ ต้องมีการนำเสนอที่น่าสนใจ แปลกใหม่ เช่น การนำรูปภาพมาอธิบายแทนการใช้ตัวหนังสือบรรยาย แผนภาพ แผนภูมิกราฟ ตาราง มาใช้ประกอบการนำเสนอสารสนเทศ เช่น Infographic Video เป็นต้น ตรวจสอบลิขสิทธิ์ก่อนการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนมีการเชื่อมโยงสารสนเทศในลักษณะเป็นศูนย์กลางความร่วมมือร่วมกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะร่วมมือกันนำเสนอและแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน รวมถึงสร้างความร่วมมือกับธนาคารต่าง ๆ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ

## 5. สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยนี้ สามารถนำผลการวิจัยจากความคิดเห็นของผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญมาสรุปได้ในประเด็นดังต่อไปนี้

### 5.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์

1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า อยู่ในระดับปริญญาตรีในสาขาบริหารธุรกิจ มากที่สุด อายุกิจการของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่ามีอายุกิจการอยู่ในช่วง 6-10 ปี มากที่สุด และลงทุนในกิจการเป็นเงิน 500,000 บาท มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของเงินลงทุนในกิจการทั้งหมด คือ 472,732.919 บาท มีจำนวนพนักงานในกิจการ 1-25 คน ลักษณะการดำเนินกิจการแบบบุคคลธรรมดา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจประเภทอื่นก่อนธุรกิจปัจจุบัน แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การทำงานจากที่อื่นก่อนเริ่มประกอบกิจการธุรกิจปัจจุบัน และจัดตั้งธุรกิจขึ้นมาด้วยตัวเอง

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาหกิจ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาบริหารธุรกิจ ซึ่งมีตำแหน่งเป็นรองประธานหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 คน รองประธานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นที่ 1 คน และที่ปรึกษาวิสาหกิจ จำนวน 4 คน โดยผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ทำงานด้านวิสาหกิจเป็นเวลา 15 ปี จำนวน 2 คน 10 ปี 12 ปี 17 ปี 20 ปี และ 21 ปี อย่างละ 1 คน

## 5.2 การใช้และความต้องการสารสนเทศ

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้และต้องการสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด อธิบายได้ว่า หนังสือเป็นทรัพยากรที่เป็นที่นิยมและแพร่หลาย ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างดี รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์และวารสาร ซึ่งหนังสือพิมพ์ถือเป็นสารสนเทศที่ให้สารสนเทศใหม่ล่าสุด รายงานข้อมูลข่าวสารประจำวัน ช่วยให้ผู้ประกอบการติดตามข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ส่วนวารสารเป็นทรัพยากรที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ อีกทั้งยังไม่ล้าสมัยเกินไป สามารถนำมาปรับใช้ในการประกอบธุรกิจได้ ในด้านเนื้อหาของสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการใช้มากที่สุด คือ ด้านการตลาด และมีความต้องการเนื้อหาด้านการตลาดมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ทัศนาทินกร และเพ็ญพันธ์ เพชรตร (Sureeya and Penpan 2016) ที่พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องการและใช้สารสนเทศเนื้อหาด้านการตลาดมากที่สุด กล่าวได้ว่า เนื้อหาด้านการตลาดเป็นเนื้อหาที่สำคัญที่จะส่งผลต่อธุรกิจ ทั้งในด้านการวางแผน การลงทุน กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ธุรกิจเติบโตและก้าวหน้าไปได้ ในด้านความทันสมัยของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการ มากที่สุด คือสารสนเทศที่มีอายุ 1 วัน - 3 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ทัศนาทินกร และเพ็ญพันธ์ เพชรตร (Sureeya and Penpan 2016) ที่พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องการและใช้สารสนเทศปัจจุบันมากที่สุด อธิบายได้ว่าสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น เห็นได้จากจำนวนธุรกิจใหม่ที่ก่อตั้งขึ้น สารสนเทศที่นำมาใช้ประโยชน์ได้จึงจำเป็นต้องทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ สารสนเทศที่มีความรู้และความเพลิดเพลิน อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศที่เข้าใจง่ายเนื่องด้วย

ผู้ประกอบการไม่มีเวลามากพอที่จะทำความเข้าใจกับสารสนเทศที่มีเนื้อหาเชิงวิชาการมากเกินไปหรือมีคำศัพท์วิชาการที่อาจทำให้เข้าใจยาก

ด้านวัตถุประสงค์ของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ทัศนาศินกร และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (Sureeya and Penpan 2016) ที่พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องการและใช้สารสนเทศเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่กำลังประสบจากการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น พฤติกรรมของผู้บริโภค/ลูกค้า/กลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนไป สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่สามารถควบคุมได้จึงจำเป็นต้องปรับและพัฒนารูปแบบของตนเองให้คงอยู่และดำเนินต่อไปได้ ในด้านแหล่งของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ สถาบันการเงิน/ธนาคารพาณิชย์ อธิบายได้ว่า สถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร อีกทั้งยังเป็นแหล่งกู้ยืมเงิน ให้บริการด้านสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยี รองลงมาคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อาจเนื่องมาจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลผ่านศูนย์บริการข้อมูลที่ปัจจุบันได้มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ในแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) และสภาอุตสาหกรรม ซึ่งสภาอุตสาหกรรมมีศูนย์ข้อมูลและห้องสมุดเฉพาะด้านอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรมที่ให้บริการหนังสือวารสาร รายงาน เอกสารการค้า ซึ่งสามารถเข้าใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของสภาอุตสาหกรรมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก และด้านช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด คือ เข้าถึงจากอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ทัศนาศินกร และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (Sureeya and Penpan 2016) ที่พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด

ย่อมต้องการใช้การค้นหาและรับข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมและแพร่หลายอย่างมากในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้ประกอบการวิสาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องการเข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางนี้มากที่สุด

ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาทกิจใช้สารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ติดตามข่าวจากสำนักข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ประจำวัน รองลงมาใช้สารสนเทศประเภทบทความ หนังสือ นิตยสาร หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ฉบับเต็มแบบอิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศที่ใหม่ ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ ผ่านการกรองและคัดเลือกสารสนเทศมาแล้วเพื่อพร้อมใช้ อธิบายได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในแวดวงวิชาการ และมีตำแหน่งหน้าที่ระดับสูงจึงจำเป็นต้องเพิ่มเติมความรู้ใหม่ ๆ ให้ตนเองอยู่เสมอ

เนื้อหาของสารสนเทศที่ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาทกิจใช้ สามารถสรุปได้ตามลำดับ คือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ เทคโนโลยี การค้า การลงทุน การตลาดโลก แนวโน้มโลก การบริหารธุรกิจ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กฎหมาย ผังเมือง ภาษีอากร เศรษฐกิจยุคใหม่ Digital 4.0 NLP ข้อมูลเชิงสถิติ บัญชี กฎหมายบัญชี การพัฒนาส่งเสริมวิสาทกิจ นโยบายภาครัฐ การปรับตัวของวิสาทกิจ อธิบายได้ว่าเนื้อหาที่ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาทกิจใช้และต้องการมีความหลากหลาย เพราะด้วยลักษณะงานส่วนใหญ่ของผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผู้ให้ข้อมูลจำเป็นต้องมีความรอบรู้ รู้ลึก และรู้จริงเพื่อป้องกันความผิดพลาดตลอดจนการวางแผนงานในอนาคต เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้า และเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงาน ประกอบการตัดสินใจ และเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาทกิจยังต้องการสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเจาะลึกในเรื่องนั้น ๆ เช่น ข้อมูลระดับท้องถิ่น ข้อมูลระดับจังหวัด รวมถึงข้อมูลของคู่แข่ง และสารสนเทศเชิงสถิติ เป็นต้น

อธิบายได้ว่า ข้อมูลเฉพาะและข้อมูลเชิงสถิติสามารถนำมาวิเคราะห์ คำนวณได้อย่างตรงจุดชัดเจน นำไปประกอบการตัดสินใจ การวางแผนในการดำเนินธุรกิจ กำหนดนโยบาย อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้งานได้ทันที และรวดเร็วกว่าสารสนเทศลักษณะอื่น รวมทั้งให้รายละเอียดในเชิงลึก นอกจากนี้สารสนเทศที่ต้องการนั้นต้องเป็นสารสนเทศที่ใหม่ ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ ผ่านการคัดเลือกมาแล้วเพื่อพร้อมนำไปใช้ได้ทันที ซึ่งส่วนใหญ่เข้าถึงสารสนเทศโดยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ และใช้ Search Engine ในการสืบค้นเป็นส่วนใหญ่ และผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ นอกจากนี้ยังเข้าห้องสมุดและร้านหนังสือเป็นบางครั้ง เนื่องด้วยผู้ประกอบการมีเวลาจำกัด การเลือกใช้สารสนเทศจึงต้องเป็นสารสนเทศที่พร้อมใช้งานและมีความถูกต้อง นำมาประกอบการประกอบธุรกิจได้ทันที ทันเวลาที่ต้องการ ในส่วนแหล่งสารสนเทศที่ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพใช้ ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย สถาบันการเงิน เป็นต้น เข้าถึงโดยอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์องค์กรต่าง ๆ เช่น สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร ศูนย์ความรู้ด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (TCDC) เป็นต้น รวมถึงฐานข้อมูลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์จากแหล่งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ การเข้าร่วมอบรม สัมมนา ในหัวข้อที่สนใจและเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook โดยการติดตามเพจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพหรือเรื่องที่น่าสนใจ Twitter เพื่อติดตามบุคคลดัง/บุคคลที่มีอิทธิพลระดับโลก หรือ YouTube ช่องที่น่าสนใจ รายการที่น่าสนใจ เช่น TED ซึ่งการเลือกใช้ประเภทของสารสนเทศจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ อาจเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศจากหลายแหล่งมาเปรียบเทียบ วิเคราะห์ เพื่อประกอบการตัดสินใจและช่วยสนับสนุนการทำงาน

### 5.3 ข้อมูลการใช้และความต้องการบริการสารสนเทศ

บริการของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้และต้องการมากที่สุด คือ บริการข่าวสารทันสมัย อธิบายได้ว่า การประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์เพื่อการทำทันคู่แข่ง รู้เท่าทันลูกค้า รู้เท่าทันโลกปัจจุบัน แนวโน้มในอนาคตความต้องการของตลาด เพื่อนำมาปรับใช้กับการประกอบธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจเติบโตและดำเนินไปได้อย่างมั่นคง อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศที่พบว่า ผู้ประกอบการต้องการใช้สารสนเทศเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารมากที่สุด บริการของสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้และต้องการรองลงมาคือ บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักไม่มีเวลาสืบค้นหรือค้นหาสารสนเทศมากนัก บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลจะช่วยให้ผู้ประกอบการประหยัดเวลา ได้รับสารสนเทศที่ทันต้องการได้อย่างครบถ้วน อีกทั้งยังสามารถค้นหา เข้าถึงสารสนเทศเพิ่มเติมได้จากแหล่งสารสนเทศที่แนะนำได้อย่างถูกต้อง ถัดมาคือ บริการทรัพยากรสารสนเทศ (ยืม-คืน) สอดคล้องกับ การศึกษาของประอรณัฐ โปร่งมณีกุล (2559) ที่พบว่า บริการสารสนเทศที่ควรจัดสำหรับห้องสมุดเฉพาะ ประกอบด้วย บริการยืม-คืน บริการข่าวสารทันสมัย บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล และบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ

ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาศึกษานาดต้องการบริการรวบรวมแหล่งที่ผู้ใช้สามารถไปสืบค้นต่อแหล่งต่าง ๆ ได้ โดยให้บริการในลักษณะของการรวบรวม เชื่อมโยง และแนะนำแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้ได้เห็นถึงภาพรวมของข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Services) อธิบายได้ว่าการจัดบริการสารสนเทศต้องคำนึงถึงบริบทและความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ซึ่งผู้ใช้แต่ละกลุ่มก็จะมีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการและผู้ประกอบการได้รับสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างตรงจุด ครบถ้วน สามารถ

เข้าถึงสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในเวลาที่รวดเร็ว รวมถึงการให้บริการที่แตกต่างจากที่อื่น เช่น การบริการวิเคราะห์ข้อมูล บริการรวบรวมข้อมูล บริการให้ผู้ใช้งานวิจารณ์/ให้คะแนนสารสนเทศ บริการส่งสารสนเทศออนไลน์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด ในเวลาที่เร็วที่สุด พร้อมนำมาใช้งานได้ทันที โดยเน้นบริการแบบออนไลน์ให้มากที่สุด อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ สะดวกรวดเร็ว ลดข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ อีกทั้งมีบริการสารสนเทศมากกว่า 2 ภาษาขึ้นไป เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เนื่องด้วยปัจจุบันชาวต่างชาติได้เข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทยมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวและทำธุรกิจการค้าร่วมกับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก บางธุรกิจเกิดขึ้นโดยมีลูกค้าเป็นคนจีนโดยเฉพาะ สารสนเทศในภาษาต่างประเทศจึงจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ประกอบการและต่อลูกค้าอีกด้วย มีเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีบริการสัมมนา/อบรมให้ความรู้เบื้องต้นในประเด็นต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการ อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา ดังนั้นการเข้าถึงสารสนเทศจะต้องง่าย รวดเร็ว สามารถนำสารสนเทศนั้นมาใช้ได้ทันที ทันความต้องการ

## 5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

1) ความทันสมัยของสารสนเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ทัศนาศินกร และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (Sureeya and Penpan 2016) ที่พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาสารสนเทศล่าช้าไม่ทันสมัย อธิบายได้ว่าทรัพยากรส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการใช้เป็นหนังสือ อาจมีความล้าสมัย ไม่ทันต่อสถานการณ์ สารสนเทศบางอย่างล้าสมัยก็ไม่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ เพราะข้อมูลในแวดวงธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่ทันสมัย ใหม่ และทันต่อสถานการณ์ ทำให้รู้เท่าทันคู่แข่ง กลุ่มเป้าหมาย พร้อมสำหรับ

การเปลี่ยนแปลงและป้องกันความผิดพลาดในการประกอบธุรกิจ สารสนเทศต้องเป็นปัจจุบัน มีประโยชน์พร้อมใช้งานได้

2) ลักษณะของสารสนเทศ กล่าวคือ ไม่มีสารสนเทศที่เจาะลึก ส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศที่มีเนื้อหากว้าง ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการรายหนึ่งต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้สบู่ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ไม่สามารถหาข้อมูลได้ เพราะส่วนใหญ่ ข้อมูลจะเป็นข้อมูลรวมทั้งประเทศ แต่ถ้าจะทำธุรกิจในเชียงใหม่ก็ต้องใช้ข้อมูลเฉพาะเชียงใหม่ ข้อมูลนั้นผู้ประกอบการก็ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ อาจเนื่องจากไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรไหนที่ให้ความสนใจในสารสนเทศระดับเล็กลงไป เช่น สารสนเทศท้องถิ่น ไม่มีการจัดเก็บและเผยแพร่อย่างกว้างขวาง และสารสนเทศเฉพาะเรื่องบางอย่างก็ไม่มีผู้สนใจจึงทำให้ไม่มีข้อมูลดังกล่าว

3) คุณภาพของสารสนเทศ สารสนเทศไม่ถูกต้อง และไม่น่าเชื่อถือ รวมถึงการเลือกแหล่งสารสนเทศที่จะเพิ่มความน่าเชื่อถือของสารสนเทศได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ทศนาทินกร และเพ็ญพันธ์ เพชรสร (Sureeya and Penpan 2016) ที่พบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาสารสนเทศขาดความน่าเชื่อถือ เนื่องมาจากการค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน และอาจมีข้อมูลที่ผิดพลาด อธิบายได้ว่า ปัจจุบันมีสารสนเทศมากมายมหาศาล การเลือกใช้สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึง เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ได้นั้นมีความถูกต้อง และผู้ประกอบการบางคนก็ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่เพียงพอ

4) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ผู้ประกอบการต้องการได้สารสนเทศโดยเร็วที่สุด การจะไปหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ นั้นทำให้เสียเวลา ผู้ใช้ต้องการเข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกที่ ไม่จำเป็นต้องไปถึงสถานที่นั้น ๆ ก็สามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเรื่องอะไรก็จะถามผู้รู้ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้น ๆ เพราะสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากบุคคลนั้นมาใช้กับธุรกิจของตนเองได้ทันที

นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมิใช่วิธีการหาข้อมูลที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ เช่น ข้อมูลจากการเข้าชม การเข้าอบรมต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงวิธีการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศ วิธีการสืบค้น การใช้เครื่องมือในการสืบค้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะไม่ทราบวิธีการสืบค้นและไม่สามารถใช้เครื่องมือสืบค้นได้อย่างเต็มที่ อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการอาจมีความรู้ในการสืบค้นสารสนเทศไม่เพียงพอและผู้ประกอบการต้องการความสะดวกและความสะดวกเร็วจึงเลือกวิธีการเข้าถึงที่ง่ายสำหรับตนเอง

5) สารสนเทศภาษาต่างประเทศ ภาษาต่างประเทศต้องมีการแปลความหมาย คำศัพท์ต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้สารสนเทศที่ผู้ประกอบการได้รับนั้นคลาดเคลื่อน/บิดเบือนไปเนื่องจากความรู้ความเข้าใจในภาษาต่างประเทศของผู้ประกอบการแต่ละคนแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีผลต่อการแปลความหมาย

## 5.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิชาชีพ

สามารถแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1) ด้านผู้ใช้สารสนเทศ ห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้/กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ รวมถึงผู้สนใจ/กำลังเริ่มต้นธุรกิจ ที่กำลังดำเนินธุรกิจอยู่ และที่ปรึกษาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ ที่จะต้องใช้สารสนเทศเพื่อนำมาช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มนี้มีความต้องการสารสนเทศและมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน การเข้าใจและคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก อธิบายได้ว่า ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีบทบาทต่างกัน จึงทำให้การใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดความต้องการสารสนเทศที่ว่า ความต้องการสารสนเทศต้องเกิดจากความอยากรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์รองรับ เช่น เพื่อการเข้าสู่สังคม เพื่อการทำงาน เพื่อการเรียนรู้ เพื่อการตัดสินใจ เพื่อแก้ปัญหา หรือวัตถุประสงค์อื่น ๆ

2) ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในการคัดเลือก การจัดระเบียบ การกรอง และการย่อยสารสนเทศให้เข้าใจง่ายและพร้อมใช้ประโยชน์ได้ทันที อีกทั้งยังต้องมีความรู้ในเรื่องลิขสิทธิ์เพื่อป้องกันการละเมิดผลงาน ตลอดจนผู้ให้บริการต้องมีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและมีการอัปเดตสารสนเทศใหม่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ อธิบายได้ว่า ปัจจุบันมีสารสนเทศมากมายมหาศาล การคัดเลือกและประเมินสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากมีความผิดพลาดจะส่งผลเสียต่อผู้ประกอบการและธุรกิจ ผู้ให้บริการจึงต้องมีความเข้าใจมีความสามารถในการคัดเลือกสารสนเทศ

3) ด้านผู้ดูแล ต้องเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาใช้เพื่อเป็นสถิติ มีการจัดระดับการเข้าถึงข้อมูล และการบ่อนข้อมูล ซึ่งให้ผู้ใช้สามารถบ่อนข้อมูลหรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเพิ่มข้อมูล และสามารถเก็บความรู้จากตัวบุคคล (ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ) ได้ รวมถึงการนำแนวคิด เหมือนข้อมูล (Data Mining) เข้ามาจัดการข้อมูล ซึ่งสามารถนำเข้าข้อมูลได้ด้วยตัวของผู้ประกอบการเอง ข้อมูลจากทุกทาง จะเข้าไปเก็บในสมองขนาดใหญ่ โดยมีโปรแกรมสำหรับประมวลผล สมาชิกสามารถขอข้อมูลในการคำนวณได้ นอกจากนี้ควรมีพื้นที่สำหรับการวิจารณ์/ให้คะแนนสารสนเทศจากผู้ใช้เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้สารสนเทศของผู้ใช้ได้ อธิบายได้ว่าการจัดการข้อมูลผู้ใช้จะทำให้ทราบถึงตัวตนและความต้องการของผู้ใช้เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้ และถือเป็นแหล่งเก็บองค์ความรู้ของผู้ประกอบการอันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ

4) ด้านการนำเสนอสารสนเทศ ต้องมีการนำเสนอที่น่าสนใจ แปลกใหม่ เช่น การนำรูปภาพมาอธิบายแทนการใช้ตัวหนังสือบรรยาย แผนภาพ แผนภูมิกราฟ ตาราง มาใช้ประกอบการนำเสนอสารสนเทศ เช่น Infographic Video เป็นต้น อธิบายได้ว่า การนำเสนอด้วยวิธีดังกล่าวเป็นวิธีที่น่าสนใจมากกว่าการนำเสนอในลักษณะตัวหนังสืออย่างเดียว และทำให้เข้าใจง่าย ใช้เวลาไม่นาน รวมถึงมีการเชื่อมโยงสารสนเทศในลักษณะเป็นศูนย์กลางความร่วมมือร่วมกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะร่วมมือ

กันนำเสนอและแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน ทั้งนี้เพราะหน่วยงานต่าง ๆ ต่างมีทรัพยากรสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมและผู้ประกอบการ แต่ทั้งนี้ ด้วยข้อจำกัดในการเข้าถึงและไม่ทราบว่าหน่วยงานต่าง ๆ มีทรัพยากรสารสนเทศอะไรบ้างจึงทำให้ไม่มีการเข้าถึงหรือเข้าถึงสารสนเทศดังกล่าวได้ยาก การสร้างเครือข่ายความร่วมมือจะช่วยลดข้อจำกัดดังกล่าวและสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

## 6. แนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากผลการวิจัย เมื่อทราบความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษาวิสาหกิจแล้ว ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดังต่อไปนี้

### 6.1 แนวทางการจัดระเบียบสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศทั้งของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศภายนอกต้องตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร จากแหล่งสารสนเทศสถาบันการเงิน/ธนาคารพาณิชย์ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาอุตสาหกรรม สำนักข่าวในและต่างประเทศ เช่น

CNN BBC โดยทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการต้องใหม่ล่าสุด ให้ทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน มีความเฉพาะเจาะลึกในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนสารสนเทศเชิงสถิติ ทั้งนี้เพื่อผู้ใช้จะนำทรัพยากรสารสนเทศไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ และเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร นำสารสนเทศดังกล่าวมาจัดระเบียบตามประเภทของวิสาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 21 ประเภท ประกอบด้วย (สำนักงานส่งเสริมวิสาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2558)

- 1) เกษตรกรรม การป่าไม้และการประมง
- 2) การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน
- 3) การผลิต
- 4) ไฟฟ้า ก๊าซ ไขมันและระบบการปรับอากาศ
- 5) การจัดหา น้ำ การจัดการน้ำเสียและของเสีย รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 6) การก่อสร้าง
- 7) การขายส่งและการขายปลีก การซ่อมยานยนต์ และจักรยานยนต์
- 8) การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า
- 9) ที่พักแรมและบริการด้านอาหาร
- 10) ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร
- 11) กิจกรรมทางการเงินและการประกันภัย
- 12) กิจกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
- 13) กิจกรรมวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และกิจกรรมทางวิชาการ
- 14) กิจกรรมการบริหารและบริการสนับสนุน
- 15) การบริหารราชการ การป้องกันประเทศ และการประกันสังคมภาคบังคับ
- 16) การศึกษา
- 17) กิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์
- 18) ศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ

19) กิจกรรมการบริการด้านอื่น ๆ

20) กิจกรรมการจ้างงานในครัวเรือน กิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการที่ทำขึ้นเองเพื่อใช้ในครัวเรือน ซึ่งไม่สามารถจำแนกกิจกรรมได้อย่างชัดเจน

21) กิจกรรมขององค์การระหว่างประเทศและภาคีสมาชิก

โดยแต่ละประเภทจะแบ่งสารสนเทศตามขั้นตอนการประกอบธุรกิจโดยใช้แนวคิดของห้องสมุดบริติชที่จัดกลุ่มสารสนเทศเป็น 3 ขั้นตอน (British Library 2015) คือ 1) การเริ่มต้นธุรกิจ การวางแผนธุรกิจ (Plan to start your business) 2) การปกป้องความคิด ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Protecting your ideas) 3) การพัฒนาธุรกิจ การเติบโตของธุรกิจ แนวโน้มธุรกิจในอนาคต (Plan to grow your business) ตัวอย่างเช่น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิต ประกอบด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับ 1) Plan to start your business การเริ่มต้นธุรกิจการผลิต การวางแผนการผลิต 2) Protecting your ideas สารสนเทศเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจภาคการผลิต 3) Plan to grow your business การพัฒนาธุรกิจภาคการผลิต แนวโน้มธุรกิจการผลิตในอนาคต เป็นต้น

นอกจากการจัดระเบียบสารสนเทศตามประเภทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแล้ว ควรมีการจัดทำดัชนี หัวเรื่องและศัพท์สัมพันธ์ ตามหลักการของ ชอว์ดูรี (Chowdhury) และ แอนเดอร์สัน (Anderson) ในแต่ละกลุ่มขั้นตอน เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิต ประกอบด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับ

1) Plan to start your business จัดทำดัชนี หัวเรื่องและศัพท์สัมพันธ์ของการเริ่มต้นธุรกิจการผลิต การวางแผนการผลิต มีหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องคือ การผลิต การผลิตแบบพอเพียง การผลิตแบบเอเชีย การผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า การผลิตอาหารของโลก การวางแผนการผลิต การวางแผนธุรกิจ เป็นต้น (คณะทำงานฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2561)

2) Ideas protection สารสนเทศเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจภาคการผลิต มีหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องคือ กฎหมาย กฎหมายก่อสร้าง กฎหมายโรงงาน กฎหมายกับเทคโนโลยี กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายธุรกิจ กฎหมายพาณิชย์ กฎหมายสิทธิบัตร กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายอุตสาหกรรม กฎหมายศุลกากร กฎหมายสรรพากร เป็นต้น

3) Plan to grow your business การพัฒนาธุรกิจภาคการผลิต แนวโน้มธุรกิจการผลิตในอนาคต มีหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องคือ การพัฒนาอุตสาหกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมพื้นบ้าน การพัฒนาเศรษฐกิจ

## 6.2 แนวทางการบริการสารสนเทศ

### 1) บริการสารสนเทศ

ในส่วนบริการสารสนเทศให้บริการสารสนเทศของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงบริการสารสนเทศภายนอกที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้ต้องทำการลงทะเบียนเพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นและเป็นสถิติการเข้าใช้บริการโดยเน้นการบริการออนไลน์ (e-Services) ในลักษณะจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) สามารถลงทะเบียนและใช้บริการได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย

1.1) บริการข่าวสารทันสมัยออนไลน์ ให้บริการแจ้งข่าวสารทันสมัย อาจกำหนดเป็นช่วงเวลา เช่น สรุข่าวสารทันสมัย ประเด็นที่น่าสนใจประจำสัปดาห์ แจ้งผู้ใช้ผ่านช่องทางที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ เช่น E-mail Line Facebook เป็นต้น

1.2) บริการช่วยค้นคว้าและตอบคำถามออนไลน์ บรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจ/วิสาหกิจให้บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ และผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการธุรกิจให้บริการตอบคำถามผ่านเว็บไซต์ที่

เป็นกระดานสนทนาและแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น ประสบการณ์ ตามคำถามของผู้ใช้จากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง และผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จ

1.3) บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลออนไลน์ ให้บริการเลือกสารสนเทศที่ผู้ใช้แต่ละคนสนใจ รวบรวมและให้บริการออนไลน์ เช่น สารสนเทศด้านการตลาดออนไลน์ สารสนเทศเกี่ยวกับขนมไทย เป็นต้น

1.4) บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศออนไลน์ คือ เชื่อมโยงลิงก์เว็บไซต์ แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถไปสืบค้นต่ออย่างแหล่งต่าง ๆ เช่น การจะเริ่มต้นประกอบธุรกิจต้องเริ่มจากการติดต่อกับหน่วยงานใดก็สามารถลิงก์ไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ได้ มีการทำแผนผังเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้เห็นภาพรวมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งนั้น ๆ เช่น จัดทำคู่มือการสืบค้นอย่างย่อเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.5) บริการที่แตกต่างจากที่อื่น เช่น บริการวิจารณ์สารสนเทศ เป็นการให้คะแนนสารสนเทศนั้น ๆ จากผู้ใช้บริการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ท่านอื่นตัดสินใจเลือกใช้สารสนเทศนั้นได้ง่ายขึ้น บริการส่งสารสนเทศออนไลน์หรือบริการยืม-คืนสารสนเทศออนไลน์ กรณีเป็นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ใช้ และหากเป็นฉบับตัวเล่มทำการจัดส่งทางไปรษณีย์ให้บริการแก่ผู้ใช้ บริการสารสนเทศในภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น

1.6) บริการปรับแต่งสารสนเทศออนไลน์ คือ เริ่มจากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ คัดเลือกแหล่งสารสนเทศ ประเมินคุณค่าสารสนเทศ วิเคราะห์สารสนเทศ และสังเคราะห์สารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปรับแต่งสารสนเทศ ได้แก่ มัลติมีเดีย (Multimedia) หรือสื่อหลายแบบ ผสมผสานกันระหว่าง ข้อความ ข้อมูล ตัวเลข ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง เพื่อนำเสนอสารสนเทศให้อยู่ในลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถใช้และเข้าใจได้ง่ายตรงกับความต้องการ นำเสนอข้อมูลโดยใช้

รูปภาพ แผนภาพ เช่น วิดีโอสำหรับการทำขนมไทย บทความการทำการตลาดออนไลน์ เป็นต้น

## 2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการสารสนเทศ

เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในห้องสมุด เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งเป็นการทำให้คอมพิวเตอร์คิดหาเหตุผล เรียนรู้ได้เหมือนสมองมนุษย์ เป็นอุปกรณ์ที่ต้องได้รับคำสั่งเพื่อสามารถทำงานให้ได้อย่างรวดเร็วภายใต้หน่วยความจำที่มีขนาดใหญ่ (Pratchaya 2017) เหมือนข้อมูล (Data Mining) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลจำนวนมาก โดยค้นหา รูปแบบและความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ในชุดข้อมูลนั้น ๆ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์และประกอบการตัดสินใจได้โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจ (Adul (n.d.)) อีกทั้งจะช่วยเก็บพฤติกรรม การสืบค้น การใช้สารสนเทศของผู้ใช้ จัดจำลักษณะ/เนื้อหาที่ผู้ใช้สนใจเพื่อพัฒนาการให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน นอกจากนี้ยังนำเว็บบอร์ด (Web board) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นกระดานสนทนา กระดานแจ้งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น ประสพการณ์ระหว่างผู้ใช้กับ ผู้ใช้ผ่านห้องสมุด และระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการอัปเดต ข้อมูลและจัดเก็บข้อมูล/องค์ความรู้จากผู้ใช้/ผู้ประกอบการ ตลอดจนการนำเสนอสังคม ออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter Instagram มาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่สารสนเทศให้ผู้ใช้ได้รับทราบกันอย่างกว้างขวางขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อมที่กำลังดำเนินธุรกิจอยู่ ตลอดจนที่ปรึกษาวิชาศึกษาหรือ นักวิจัย นักวิชาการทางด้านวิชาศึกษา รวมถึงนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีที่อาจจะเป็นผู้ประกอบการในอนาคต นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญา เอกที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ที่สนใจอยากจะเริ่มต้นประกอบธุรกิจถือเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการที่จะเข้าใช้ห้องสมุดอันจะเป็นประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ

### 3) เครือข่ายความร่วมมือบริการสารสนเทศ

การสร้างเครือข่ายถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นการจัดระบบให้องค์กรหรือกลุ่มบุคคลดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การรวมตัวเป็นเครือข่ายความร่วมมือดำเนินการในลักษณะการแลกเปลี่ยน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน นำจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาเรียนรู้และสนับสนุนกันและกัน

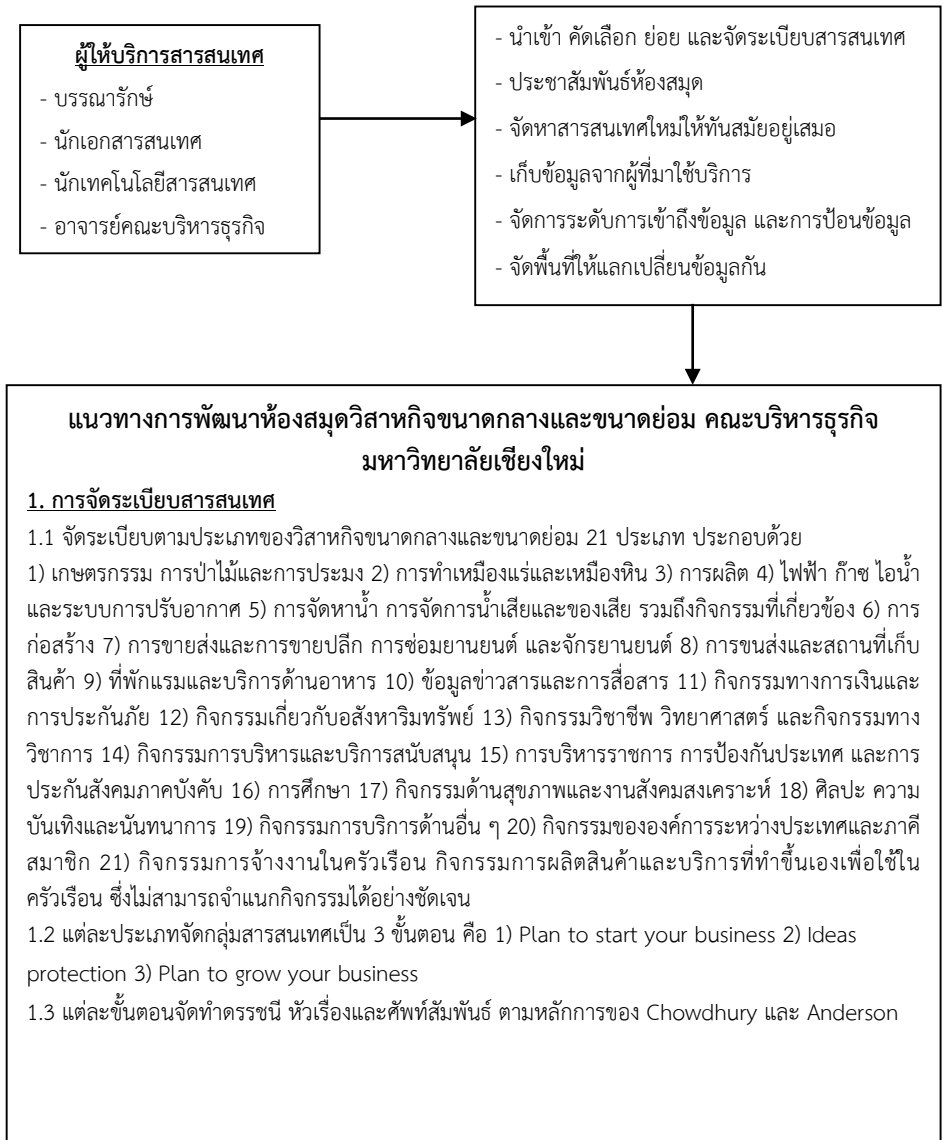
3.1) คณะบริหารธุรกิจควรแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิสาหกิจทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง ตลอดจนขนาดใหญ่ เช่น หอการค้าไทย กรมพัฒนาธุรกิจ สภาอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ภาคเอกชนที่จะเป็นแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ ศูนย์ความรู้ด้านการออกแบบและความคิดสร้างสรรค์ (TCDC) และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเอง เพื่อเป็นศูนย์กลางในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศที่แต่ละองค์กร/หน่วยงานมีให้บริการ รวมถึงบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงการให้บุคลากรที่เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ มาร่วมมือกันเพื่อให้บริการและสนับสนุนผู้ประกอบการ ผลักดันให้เกิดการพัฒนาผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ที่มุ่งเน้นพัฒนาผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสู่สากล แข่งขันกับต่างชาติได้ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

3.2) คณะบริหารธุรกิจควรแสวงหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ตรงจากผู้ดำเนินการและประสบความสำเร็จจริง อันจะเป็นประโยชน์กับ

ผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง โดยร่วมมือกันทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การจัดอบรม/สัมมนาในประเด็นที่น่าสนใจ รวมถึงการเชิญผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการธุรกิจมาเป็นผู้ให้ข้อมูลและตอบคำถามในบริการตอบคำถามออนไลน์ ซึ่งข้อมูลความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการธุรกิจสามารถจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลเพื่อเป็นประโยชน์กับคนรุ่นต่อไปได้อย่างมหาศาล ยกตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ คุณณรงค์ ตนานุวัฒน์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารกลุ่มบริษัท ตนานุวัฒน์ จำกัด ประธานกิตติมศักดิ์หอการค้าเชียงใหม่ คณะทำงานร่วมภาครัฐ ภาคประชาชน สำนักงานที่ดินเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังขยายธุรกิจไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว พม่า กัมพูชา ถือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจ

#### 4) ผู้ให้บริการสารสนเทศ

ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีบทบาทหน้าที่ในการนำเข้า คัดเลือก ย่อย และจัดระเบียบสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน อีกทั้งยังต้องมีความรู้ในเรื่องลิขสิทธิ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้เป็นที่รู้จัก การนำ Five Force's Model และ Business Model Canvas มาใช้กับงานห้องสมุด คือ ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ว่าห้องสมุดจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเพื่อใคร มีอะไรแตกต่างจากห้องสมุดอื่น มีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ตรวจสอบการทำงาน วิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวทันต่อความต้องการผู้ใช้ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนของสังคม



## แนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ต่อ)

### 2. การจัดบริการของสารสนเทศ

- 2.1) บริการสารสนเทศ บริการข่าวสารทันสมัยออนไลน์ บริการช่วยค้นคว้าและตอบคำถามออนไลน์ บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลออนไลน์
- บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศออนไลน์ บริการที่แตกต่างจากที่อื่น เช่น บริการรีวิวสารสนเทศ บริการส่งสารสนเทศออนไลน์หรือบริการยืม-คืนสารสนเทศออนไลน์ บริการสารสนเทศในภาษาต่างประเทศบริการปรับแต่งสารสนเทศออนไลน์
- 2.2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการสารสนเทศ AI, Data Mining, Web Board, Social Media
- 2.3) เครือข่ายความร่วมมือบริการสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจกับหน่วยงานต่าง ๆ คณะบริหารธุรกิจกับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ประสบความสำเร็จในวงการธุรกิจ

↑

เข้าใช้อินเทอร์เน็ต  
- มีเครื่องมือสืบค้นที่ใช้งานง่าย

↑

#### ผู้ใช้บริการ

- ผู้ประกอบการ
- ที่ปรึกษาศึกษา
- นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจทุกระดับ
- ผู้ที่สนใจ

แผนภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาห้องสมุดวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 7. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ห้องสมุด/หน่วยงาน/สถาบันต่าง ๆ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจ สภาอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้

### รายการอ้างอิง

#### ภาษาไทย

- Acc-BA Library, Chiang Mai University. 2017. Library Resource ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด. (file data เพิ่มข้อมูล). Chiang Mai เชียงใหม่: Faculty of Administration Business คณะบริหารธุรกิจ.
- Adul Yimngam อุดลย์ ยิมงาม. (n.d.). Data Mining. <http://compcenter.bu.ac.th/news-information/data-mining> accessed February 12, 2018.
- Business Warning Center: BWC ศูนย์เตือนภัยทางธุรกิจภาคเหนือ. 2016. <http://www.ba.cmu.ac.th/th/bwc/> accessed October 9, 2016.
- Cataloging Working Group คณะทำงานฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ. (n.d.). Thai Subject Headings ฐานข้อมูลหัวเรื่องภาษาไทย <https://webhost2.car.chula.ac.th/thaiccweb/main.php?query=%A1%D2%C3%BC%C5%D4%B5&action=inactivesearch>, accessed January 11, 2017.

CMU Business school: Acc-Ba, Thailand. 2016. Mission values vision พันธกิจ  
คุณค่า วิสัยทัศน์. <http://www.ba.cmu.ac.th/th/mission-values-vision/>,  
accessed October 9, 2016.

Management Innovation Center: MIC ศูนย์นวัตกรรมกรรมการจัดการ. 2016.  
<http://www.ba.cmu.ac.th/th/management-innovation-center-mic/>,  
accessed October 9, 2016.

Office of Small and Medium Enterprise Promotion สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม. 2016. *Pankansongsem SME Chabub tee  
see (Por Sor Song-Pan-Ha-Roi-Hok-Sib teung Song-Pan-Ha-Roi-Hok-  
Sib-Si) แผนการส่งเสริม SME ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) [The 4th SME  
Promotion Master Plan (B.E. 2560-6564)]*. [http://sme.go.th/th/  
images/data/it/download/2016Final.pdf](http://sme.go.th/th/images/data/it/download/2016Final.pdf), accessed October 9,  
2016.

Office of Small and Medium Enterprise Promotion สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม. 2016. Report number 3: Number of  
Entrepreneur Classified by Region, Business Type Code and  
enterprise size รายงานที่ 3: จำนวนผู้ประกอบการ จำแนกตามภูมิภาค รหัส  
ประเภทธุรกิจ และขนาดวิสาหกิจ  
<http://203.154.140.77/sme/Report/View/1190>, accessed October 9,  
2016.

Pratchaya Sanguansak. ปราชญ์ สงวนศักดิ์. (2017). Karn Pattana Rabob  
Thiabkiang Samattana Mahawittayalai duay Polngan Wichakarn  
peua Kwam Pen Lerd khong Mahawittayalai Wichai การพัฒนาระบบ  
เทียบเคียงสมรรถนะมหาวิทยาลัย ด้วยผลงานวิชาการเพื่อความเป็นเลิศของ

- มหาวิทยาลัยวิจัย [The Development of Universities Benchmarking System Using Scholarly Research Report for Supporting the Excellence of Research University]. *PULINET Journal* 4(1): 67-77.
- Pro-oranuch Prongmaneekul ประอรนุช โปร่งมณีกุล. (2016). Information Services Preparing การจัดบริการสารสนเทศ. [http://hs.pbru.ac.th/phocadownloadpap/hs\\_magazine/1\\_2559/3.pdf](http://hs.pbru.ac.th/phocadownloadpap/hs_magazine/1_2559/3.pdf), accessed January 11, 2017.
- Sureeya thasnanathinnakorn & Penpan Pecharasorn สุริยา ทัศนากินกร และ เพ็ญพันธ์ เพชรศรี. 2016. Phruetikam Sarasonthet khong Phuprakopkan Wisahakit Khanat Klang lae Khanat Yom nai Muatmu Thurakit Borikan dan Sathapattayakam lae Witsawakam nai Changwat Khon Kaen พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในหมวดหมู่ธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น [Information Behavior of The Small and Medium-Sized Entrepreneurs in the Architecture and Engineering Business Service in Khon Kaen]. *Journal of Information Science* วารสารสารสนเทศศาสตร์, 34(3): 68-88.
- The Prime Minister's Office สำนักงานนายกรัฐมนตรี. 2016. <http://www.opm.go.th/opmportal/index.asp>, accessed October 9, 2016.

### ภาษาอังกฤษ

- Adroit Economics. 2015. Economic Impact Analysis by Adroit Economics, Based on a Survey of 1,623 Respondents Conducted in March. <https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download->

file/British\_Library\_Enterprising\_Libraries\_infographic.pdf, accessed October 9, 2016.

British Library. 2015. Enterprising Libraries: A Blueprint for Delivering Economic Growth in UK Cities.  
<http://blogs.bl.uk/business/2015/06/enterprising-libraries-a-blueprint-for-delivering-economic-growth-in-uk-cities.html>, accessed October 9, 2016.