

การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญาโท  
ของ  
วาสนา นพคุณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ  
ของ  
วาสนา นพคุณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มีนาคม 2544

วาสนา นพคุณ. (2544). *การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา, อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย จำนวน 354 ราย จำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ โดยแต่ละกิจการใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่า t - test, F - test

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ในระดับมาก 2 รายการ คือ การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า และการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ส่วนแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้ในระดับปานกลาง 3 รายการแรก คือ การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน การศึกษาจากหนังสือตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง และการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร
2. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม
3. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้ประกอบการกิจการค้า และกิจการบริการ มีการใช้โดยรวมมากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามอายุกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน
5. ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ คือ ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่ง การเข้าออกของคู่แข่งในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ

6. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีความต้องการมากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม

7. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการมากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต และกิจการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามอายุกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

9. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ และเสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

10. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ข้อที่สำคัญ มีดังนี้ ควรจัดให้ผู้ที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่ผู้สนใจ ควรพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ ให้ตรงกับความเป็นจริง มีความเป็นกลาง โดยมีหน่วยงานทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบ ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และมีการพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้ง มีการจัดตั้งหน่วยงานเอสเอ็มอีที่ให้บริการแบบครบวงจร (One – stop service) เช่น การให้คำแนะนำปรึกษา และสารสนเทศทุกด้าน

THE USE AND NEEDS OF INFORMATION BY ENTREPRENEURS  
IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN BANGKOK

AN ABSTRACT  
BY  
WASANA NOPPAKHUN

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Arts degree in Library and Information Science  
at Srinakharinwirot University  
March 2001

Wasana Noppakhun. (2001). *The Use and Needs of Information by Entrepreneurs in Small and Medium Enterprises in Bangkok*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science).  
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee :  
Assoc. Prof. Pawa Panmekha, Mrs. Paunghaka Konguthaikul.

This study aimed to investigate and compare the use, needs, and use problems of information by entrepreneurs in small and medium enterprises in Bangkok according to business size, type and running time.

The subjects comprised of 354 entrepreneurs in small and medium enterprises in Bangkok who were members of the Federation of Thai Industries and Association for the Promotion of Thai Small and Medium Entrepreneurs according to business type as production sector, trading sector, and service sector, through simple random sampling.

The instrument used for collecting data was rating-scale questionnaire and then data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t - test, and F - test.

The results revealed that:

1. Information that the entrepreneurs mostly used were conversation, consultation, exchange with the clients and investigation on newspaper in order to follow related information. Whereas the information used at the moderate level were conversation, consultation, exchange with friends, studying from related texts, and conversation, consultation, exchange with producers or raw material distributor.

2. When compared information use according to business size, it was found that there was a significant difference at .01 level among those of different business size as a whole, where the entrepreneurs in medium size enterprises used information more than those in small size enterprises.

3. When compared information use according to business type, it was found that there was a significant difference at .01 level among those of different business type as a whole, where the entrepreneurs in trading sector and service sector significant used information more than those on production sector.

4. When compared information use according to business running time, it was found that there was no significant difference among them.

5. Entrepreneurs' information needs at a high level were: the information concerned the competition situation of goods or the service among the same business; channels of good distribution or service among related business; market situation of goods or service among related business; the number of competitor and flow of competitor among the same business; sources of raw material; information about new machine; and information technology to be used in the business.

6. When compared their information needs according to business size, it was found that there was a significant difference at .05 level among those of different business size as a whole, where those in medium size enterprises needed more information than those in small size enterprises.

7. When compared their information needs according to business type, it was found that there was a significant difference at .01 level among those of different business type, where entrepreneurs in trading sector needed more information than those in production sector and service sector.

8. When compared their information needs according to business running time, it was found that there was no significant difference among them as a whole.

9. Their problems on information use at a high level were: inappropriate information as needed; out-of-date information to be used in the business; irrelevant information; and wasted much time for information searching.

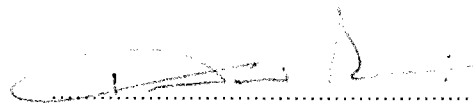
10. Their suggestions were that: they should be provided opportunity for successful entrepreneur to exchange experience to anyone interested; the information which served to entrepreneurs should be high quality and approved by special investigation bureau; more business information should be distributed through internet and keep them update all the times; including SMEs bureau with one-stop service as consultation and all kinds of information.

ปริญญาานิพนธ์  
เรื่อง

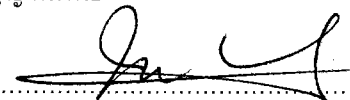
การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

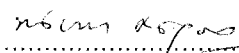
ของ  
นางสาววาสนา นพคุณ


ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศวลาภรณ์)  
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2544

คณะกรรมการสอบปริญญาานิพนธ์

  
..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ พวงผกา คงอุทัยกุล)

  
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกษร เจริญรักษ์)

  
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(อาจารย์ สมชาย วรรณญาณไกร)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา ประธานควบคุมปริญญาโท และอาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนปริญญาโทสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษร เจริญรักษ์ และอาจารย์สมชาย วรรณัญญูไกร กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนปริญญาโทสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ และแนวคิดต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำปริญญาโทจนสำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณปิยธิดา มังกรกาญจน์ คุณมาดแพ ชิวหนาสุนทร คุณละอ อัครงษ์ระกุล และคุณวันรัตน์ ยอดนิล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและประสานงานช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้ง ผู้ประกอบการทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณธนุเชษฐ พิชราพงศ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง ขอขอบคุณ คุณกิตติพร เพชรพราว คุณไพโรจน์ แก้วเขียว คุณอุบลรัตน์ ยี่รงค์ และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบระลึกถึงพระคุณ บิดามารดา ครูอาจารย์ ที่ได้อนุบาลเกื้อหนุน ส่งเสริมให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาตลอดมา

วาสนา นพคุณ

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่วิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ผู้ประกอบการ.....	8
ความหมายและความสำคัญของผู้ประกอบการ.....	8
บทบาทและหน้าที่ของผู้ประกอบการ.....	9
ความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบการ.....	11
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	12
ความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	12
ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	14
แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	15
สารสนเทศทางธุรกิจ.....	17
ประเภทของสารสนเทศทางธุรกิจ.....	17
แหล่งสารสนเทศทางธุรกิจ.....	19
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	21
งานวิจัยในประเทศ.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27



## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความต้องการสารสนเทศตามระดับการบริหาร.....	12
2 การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลาง.....	13
3 การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดย่อม.....	13
4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
5 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
6 การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	33
7 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดกิจการ.....	36
8 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ.....	40
9 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการที่เป็นผลรวม และแต่ละแหล่งสารสนเทศ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	46
10 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการเป็นรายข้อ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	47
11 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ.....	51
12 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	56
13 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร..	57
14 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดกิจการ.....	58
15 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ.....	59
16 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..	62
17 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ.....	65
18 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	68
19 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร...	69
20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	70

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญของโลกปัจจุบัน ในการกำหนดแนวทางพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกๆระดับ สังคมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการกระจายและการใช้สารสนเทศ ซึ่งเรียกว่า สังคมสารสนเทศ (Information society) นั้น เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าทั้งในทางอุตสาหกรรม เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการพัฒนาของประเทศชาติ (แมนมาส ชาวลิต. 2532 : 11) สารสนเทศทำให้บุคคลสามารถเสริมสร้างความรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวันในด้านการงาน และชีวิตส่วนตัว ตลอดจนการแก้ปัญหา การวางแผน และการตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2530 : 17)

วงการธุรกิจมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธุรกิจกำลังเข้าสู่ยุคโลกไร้พรมแดนโดยที่ทุกแห่งทั่วโลกกลายเป็น “ตลาดการค้าเพียงแห่งเดียว” (दनัย เทียนพุด. 2540 : 33) อันเนื่องมาจากการแข่งขันของธุรกิจระดับโลก การเติบโตของเขตการค้าเสรีระหว่างประเทศ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรากฏการณ์เหล่านี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงสูงขึ้น ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนการจัดการธุรกิจตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสวงหาสารสนเทศของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและดำรงอยู่ได้ ดังนั้น สารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือของผู้ประกอบการที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งเปรียบเสมือนอาวุธในการแข่งขัน ผู้ประกอบการจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศที่จะสนับสนุนการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ (2535 : 61) ได้กล่าวว่า สารสนเทศที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย สารสนเทศภายในองค์กร และสารสนเทศภายนอกองค์กร สารสนเทศภายในองค์กร หมายถึง สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร ซึ่งผู้ประกอบการสามารถควบคุมได้ เช่น โครงสร้างองค์กร ระบบและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน บรรยากาศการทำงาน และทรัพยากรการบริหาร เป็นต้น ส่วนสารสนเทศภายนอกองค์กร หมายถึง สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานโดยที่ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมได้ สารสนเทศภายนอกองค์กร จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (จินตนา บุญงการ. 2538 : 12 - 20 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. 2542 : 55 - 61)

1. สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน หมายถึง สารสนเทศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย สารสนเทศที่เกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน ปัจจัยการผลิต แรงงาน กฎระเบียบ และหุ้นส่วน

2. สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยทั่วไป หมายถึง สารสนเทศที่มีอิทธิพลโดยทั่วไปต่อองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจในระยะยาว สารสนเทศบางเรื่องจะมีผลโดยตรงกับการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย สารสนเทศที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย เทคโนโลยี และสังคม

อิทธิพลของสารสนเทศภายนอกองค์กร นับได้ว่าเป็นตัวสำคัญที่จะกำหนดขนาดความเป็นไปขององค์กรทางผลกระทบต่อความอยู่รอด ความเจริญเติบโต หรือความล้มเหลว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ องค์กรธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย รวดเร็ว และมีเงื่อนไขต่างๆ สลับซับซ้อน ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการจึงต้องติดตามเหตุการณ์แนวโน้มของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อนำสารสนเทศที่สำคัญเหล่านี้มาใช้ในการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค การพยากรณ์ และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) หมายถึง วิสาหกิจที่มีจำนวนการจ้างงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวร หรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งประกอบด้วย กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2543 : 2) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “เอสเอ็มอี” มาจากคำย่อในภาษาอังกฤษว่า “SMEs”

เอสเอ็มอีเป็นตัวจักรขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากเป็นกลุ่มกิจการที่มีจำนวนมากกว่ำร้อยละ 90 ของจำนวนกิจการวิสาหกิจทั้งหมด เอสเอ็มอีจึงมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจในการเป็นแหล่งจ้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่ม ขณะเดียวกันยังเป็นแหล่งวัตถุดิบ และสินค้าขั้นกลาง สนับสนุนกิจการขนาดใหญ่ เป็นแหล่งผลิตสินค้าเพื่อทดแทนการนำเข้า เพื่อการบริโภคภายในประเทศและเพื่อการส่งออกนารายได้เข้าประเทศ เป็นแหล่งเริ่มของการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ตลอดจนเป็นจุดเริ่มต้นของการลงทุนประกอบการที่จะขยายตัวเติบโตเป็นกิจการใหญ่ต่อไป

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542 : 35) ได้กล่าวถึง วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2540 ไว้ว่า “ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยตกต่ำ จนต้องเข้าสู่ความช่วยเหลือของกองทุนการเงินระหว่างประเทศนั้น สะท้อนปัญหาภาคอุตสาหกรรมของไทยได้อย่างดีว่า สาเหตุหลักส่วนหนึ่งมาจากการขาดแคลนระบบของผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ขาดแคลนการจัดการทรัพยากร ทั้งวัสดุ คน เงิน และขาดแคลนข่าวสารข้อมูลที่แข็งแกร่ง” รวมทั้ง นโยบายและมาตรการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะเอื้ออำนวยต่อวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมมากกว่าเอสเอ็มอี ในการเข้าถึง เข้าใช้ แสวงหาประโยชน์จากมาตรการส่งเสริมของรัฐ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เอสเอ็มอีขาดประสิทธิภาพ และความเข้มแข็ง (สุวจัน ลิปิถพัลลภ. 2541 : 3 - 4) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้สรุปปัญหาและข้อจำกัดในการประกอบการของเอสเอ็มอีมีหลายด้าน คือ ปัญหาด้านการตลาด ด้านขาดแคลนเงินทุน ด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านการจัดการ ด้านการเข้าถึงบริการการส่งเสริมของรัฐ ด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์กรภาครัฐและเอกชน และปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2541 : 7 - 9) จากปัญหาหลากหลายด้านที่เอสเอ็มอีต้องประสบนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการขาดสารสนเทศในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ลักษณะการบริหารจัดการ จึงเป็นสิ่งที่ตนได้สะสมเรียนรู้มาจากประสบการณ์ในอดีต หรือได้มาจากเพื่อนฝูงในธุรกิจเดียวกัน เป็นเหตุให้ เอสเอ็มอีบริหารงานผิดพลาด ส่วนใหญ่ไม่สามารถอยู่รอด หรือดำเนินอยู่อย่างไม่มั่นคง มีความเสี่ยงสูงที่จะต้องล้มเลิกกิจการ

ด้วยคุณลักษณะเด่นของเอสเอ็มอี ที่มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสภาพการณ์ของประเทศ มีความยืดหยุ่นในการผลิตและจำหน่าย สามารถดูแลจัดการธุรกิจได้ทั่วถึง เหมาะสมกับกระแสธุรกิจที่ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว (Quick response) คือ การผลิตในปริมาณที่ไม่มากนัก หลากหลายรูปแบบผลิต และส่งมอบโดยเร็ว ตลอดจนเป็นแหล่งรองรับแรงงานภาคเกษตรกรรม เมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก ป้องกันการอพยพแรงงานเข้ามาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืนนั้น รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของเอสเอ็มอีที่จะพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทยจากวิกฤตการณ์ได้

ทั้งนี้เพราะ เอสเอ็มอีเปรียบเสมือนฐานรากที่แท้จริงของระบบเศรษฐกิจไทย หากฐานรากนี้แข็งแรงก็จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเข้มแข็งไปด้วยจึงมีการตรา “พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543” ขึ้น เพื่อจัดให้มีการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน กำหนดมาตรการทางด้านสิทธิประโยชน์แก่เอสเอ็มอีอย่างเหมาะสม โดยมีหลักการส่งเสริมพัฒนาเอสเอ็มอีที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ส่งเสริมเอสเอ็มอีในสาขาที่เหมาะสม และมีอนาคตเกิดขึ้น
2. ส่งเสริมและพัฒนาให้เอสเอ็มอีที่เกิดขึ้นแล้ว และที่กำลังดำเนินกิจการอยู่รอด โดยเฉพาะในสภาวะการณ์เศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. พัฒนาให้เอสเอ็มอีขยายตัวเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ และมีขีดความสามารถแข่งขันได้ในตลาดสากล

กระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำ “แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานร่วมกันให้เอสเอ็มอีไทยสามารถแข่งขันได้ในมาตรฐานสากลอันจะเป็นการสร้างหลักประกันการเติบโตของวิสาหกิจอย่างแท้จริงในระยะยาว มีการกำหนดกลยุทธ์พื้นฐาน 7 ประการ ดังนี้ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2542 : 13 - 20)

1. การยกระดับขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและการจัดการ
2. การพัฒนาผู้ประกอบการและทรัพยากรบุคคลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. การสร้างและขยายโอกาสด้านการตลาดสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
4. การเพิ่มขีดความสามารถของสถาบันการเงิน และสร้างกลไกเสริมทางการเงิน เพื่อสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
5. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
6. การพัฒนาวิสาหกิจรายย่อยและวิสาหกิจชุมชน
7. การสร้างความเชื่อมโยงและพัฒนากลุ่มวิสาหกิจครบวงจร

จากการสำรวจของกระทรวงอุตสาหกรรม ในด้านการส่งเสริมและพัฒนาเอสเอ็มอี พบว่าการสนับสนุนด้านสารสนเทศแก่เอสเอ็มอี ยังมีการดำเนินงานอย่างไม่เป็นระบบและไม่เพียงพอ เนื่องจากที่ผ่านมาการดำเนินนโยบายและมาตรการของรัฐในการส่งเสริม และพัฒนาเอสเอ็มอีไม่มีทิศทางที่ชัดเจน มีการกำหนดนโยบายเอสเอ็มอีแยกกันในแต่ละสาขา ดังที่กระทรวงอุตสาหกรรมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายอุตสาหกรรม และกระทรวงพาณิชย์ตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการค้า นอกจากนี้ ยังไม่มีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ด้านการสนับสนุนสารสนเทศแก่เอสเอ็มอีโดยตรง ด้วยเหตุนี้ สารสนเทศที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจจึงกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ อาทิ สถิติจดทะเบียนธุรกิจอยู่ที่กรมทะเบียนการค้า สถิติการนำเข้า - ส่งออกสินค้าอยู่ที่กรมศุลกากร ดัชนีราคาสินค้า ดัชนีราคาผู้บริโภคอยู่ที่กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ รายงานภาวะเศรษฐกิจและการเงิน อัตราดอกเบี้ยอยู่ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น การให้บริการสารสนเทศของกระทรวงอุตสาหกรรม จึงมีความจำเป็นต้องประสานงานพึ่งพาสารสนเทศจากหน่วยงานเหล่านี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวก ได้รับสารสนเทศไม่ทันกับการใช้งาน ดังนั้น กระทรวงอุตสาหกรรมจึงได้ดำเนินการภายใต้กลยุทธ์การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้วยการจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs” เพื่อตอบสนองผู้ประกอบการให้ได้รับสารสนเทศครบวงจร แต่การที่ “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs” จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบการเสียก่อน จากการศึกษาของผู้วิจัย และการสอบถามบุคลากรของ “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs” พบว่า ยังไม่มีการศึกษาในประเด็นนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการเอสเอ็มอีว่ามีความต้องการสารสนเทศด้านใดบ้าง มีการใช้แหล่งสารสนเทศจากแหล่งใด

และประสบปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของ “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs” เพื่อให้จัดบริการสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด ส่งผลให้เอสเอ็มอีมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ
3. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ
5. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จะเป็นแนวทางในการดำเนินงาน “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs” ตลอดจนเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และการบริการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ณ เดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งมีอายุกิจการ 1 ปีเป็นต้นไป จำนวน 3,920 ราย จำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่สุ่มมาจากประชากรในข้อ 1 จำนวน 354 ราย ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ที่กำหนดว่าประชากร 3,920 ราย กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำคือ 351 ราย และจำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ กิจการละ 118 ราย แต่ละกิจการสุ่มตามขนาดกลาง และขนาดย่อม ขนาดกิจการละ 59 ราย การสุ่มใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย รวมทั้งหมดเป็น 354 ราย

## ตัวแปรที่วิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
  - 1.1 ขนาดกิจการ แบ่งเป็น
    - 1.1.1 ขนาดกลาง
    - 1.1.2 ขนาดย่อม
  - 1.2 ประเภทกิจการ แบ่งเป็น
    - 1.2.1 กิจการผลิต
    - 1.2.2 กิจการค้า
    - 1.2.3 กิจการบริการ
  - 1.3 อายุกิจการ แบ่งเป็น
    - 1.3.1 อายุ 1 - 5 ปี
    - 1.3.2 อายุ 6 -10 ปี
    - 1.3.3 อายุ 10 ปีขึ้นไป
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
  - 2.1 การใช้แหล่งสารสนเทศ
  - 2.2 ความต้องสารสนเทศทางธุรกิจ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สารสนเทศทางธุรกิจ หมายถึง สารสนเทศภายนอกองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.1 สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน หมายถึง สารสนเทศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย สารสนเทศที่เกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน และปัจจัยการผลิต

1.2 สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยทั่วไป หมายถึง สารสนเทศที่มีอิทธิพลโดยทั่วไปต่อองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจในระยะยาว สารสนเทศบางเรื่องจะมีผลโดยตรงกับการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย สารสนเทศที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย เทคโนโลยี และสังคม

2. การใช้แหล่งสารสนเทศ หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสื่อ และแหล่งสารสนเทศสถาบัน การวัดการใช้แหล่งสารสนเทศจะใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้ สำหรับในแบบสอบถามคำว่า "แหล่งสารสนเทศ" จะใช้คำว่า "แหล่งข้อมูล" และคำว่า "วิดิทัศน์" จะใช้คำว่า "วีดีโอเทป" เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่ายขึ้น

3. ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ หมายถึง ความประสงค์หรือความอยากได้รับสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านคู่แข่งด้าน ด้านปัจจัยการผลิต ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี และด้านสังคม การวัดความต้องการสารสนเทศจะใช้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด / ไม่ต้องการ สำหรับในแบบสอบถามคำว่า “ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ” จะใช้คำว่า “ความต้องการข้อมูลทางธุรกิจ” เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่ายขึ้น

4. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆ ที่ทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ประสบจากการใช้แหล่งสารสนเทศซึ่งทำให้ไม่สามารถได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านการบริการ การวัดปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศจะใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด / ไม่มีปัญหา สำหรับคำว่า “ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ” จะใช้คำว่า “ปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูล” เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่ายขึ้น

5. ผู้ประกอบการวิสาหกิจ หมายถึง ผู้เป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูงในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ประเภทกิจการ หมายถึง การจำแนกประเภทวิสาหกิจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะจำแนกประเภทตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ดังนี้

6.1 กิจการผลิต ครอบคลุมการผลิตภาคอุตสาหกรรม เหมืองแร่ รวมถึง การผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะกิจการแปรรูปการเกษตร

6.2 กิจการค้า ประกอบด้วย การค้าปลีกและค้าส่ง รวมถึง การนำเข้าและส่งออก

6.3 กิจการบริการ เป็นกิจการที่สนับสนุนธุรกิจการผลิต การค้า และการอำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้าและการบริโภค เช่น การโรงแรม การท่องเที่ยว การซ่อมบำรุง การเก็บรักษา การขนส่ง บริการเสริมสวย เป็นต้น

7. ขนาดกิจการ หมายถึง การกำหนดขนาดของวิสาหกิจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะกำหนดขนาดตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ดังนี้

7.1 ขนาดกลาง หมายถึง กิจการที่มีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51 - 200 คน หรือ มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท หรือ มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

7.2 ขนาดย่อม หมายถึง กิจการที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือ มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท หรือ มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

8. อายุกิจการ หมายถึง จำนวนปีที่กิจการเริ่มดำเนินงานจนถึงช่วงเวลาในการสำรวจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับกิจการที่มีอายุ 1 ปีเป็นต้นไป จำแนกออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

8.1 อายุ 1 - 5 ปี

8.2 อายุ 6 - 10 ปี

8.3 อายุ 10 ปีขึ้นไป

## สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
3. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน
5. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน
6. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการ
  - 1.1 ความหมายและความสำคัญของผู้ประกอบการ
  - 1.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ประกอบการ
  - 1.3 ความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบการ
2. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 2.1 ความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 2.2 ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
  - 2.3 แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. สารสนเทศทางธุรกิจ
  - 3.1 ประเภทของสารสนเทศทางธุรกิจ
  - 3.2 แหล่งสารสนเทศทางธุรกิจ
  - 3.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

### ผู้ประกอบการ

ความหมายและความสำคัญของผู้ประกอบการ

คำว่า “ผู้ประกอบการ” (Entrepreneur) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ในพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (*New International Webster's Comprehensive Dictionary of the English Language*, 1995 : 424) ให้ความหมายของ “ผู้ประกอบการ” หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งองค์การธุรกิจ โดยยอมรับความเสี่ยงภัยเพื่อหวังกำไร

วินิจ วีรยางกูร (2528 : 20) ให้ความหมายของ “ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้ที่มีความคิดที่จะดำเนินธุรกิจ ทำการก่อตั้งธุรกิจขึ้นมา และคอยระดับประกอบให้ธุรกิจที่ตั้งขึ้นมานั้นมีการเจริญเติบโต

ภาษณา สรเพชญ์พิสัย (2540 : 18) ให้ความหมายของ “ผู้ประกอบการ” หมายถึง บุคคลผู้ที่ก่อตั้งและจัดการธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการนำธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายของตน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ (2541 : 11) ได้ให้ความหมายของ “ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้ที่ยอมทุ่มเทเวลา ความพยายาม และเงินทุนเพื่อเริ่มและดำเนินธุรกิจ

สรุปได้ว่า “ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มธุรกิจขึ้นมา มีการวางแผนและการดำเนินกิจการด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงต่างๆ เพื่อหวังผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ

การประกอบการ หรือการดำเนินธุรกิจต่างๆ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และประเทศชาติ อย่างมาก ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเจริญรุ่งเรือง ความสำคัญของผู้ประกอบการ มีดังนี้ (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. 2537 : 4)

1. ทำให้เกิดการนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. ทำให้เกิดการพัฒนาแรงงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ทำให้เกิดการลงทุน คือ การนำทรัพย์สิน และเงินทุนต่างๆ ที่มีอยู่มาลงทุนใน การประกอบการซึ่งจะเกิดประโยชน์มากขึ้น
4. ทำให้เกิดการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ขึ้น
5. ทำให้ประชาชนมีงานทำ และมีรายได้สูงขึ้น
6. ช่วยผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้น
7. ทำให้ประเทศมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น
8. ทำให้เกิดวิทยาการทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย อันเป็นผลจากการวิจัยค้นคว้าคิดประดิษฐ์ สิ่งใหม่ๆ ในการประกอบการ

#### บทบาทและหน้าที่ของผู้ประกอบการ

เฮนรี มินต์ซเบิร์ก (Henry Mintzberg) ได้จำแนกบทบาททางการจัดการ (Managerial roles) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการสมควรจะกระทำขณะปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร โดยจำแนก บทบาทที่สำคัญออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (ประสงค์ ปรานีตพลกรัง, และคณะ. 2541 : 95 – 98 ; อ้างอิงจาก Parker, Charles and Thomas Case. *Management Information Systems : Strategy and Action*. p. 127 – 132)

1. บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ได้แก่
  - 1.1 หัวหน้า (Figurehead) เป็นบทบาทระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการงาน และกิจกรรมต่างๆ
  - 1.2 ผู้นำ (Leadership) เป็นบทบาทซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปให้มีหน้าที่ กำกับดูแลสั่งการต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
  - 1.3 ผู้ประสานงาน (Liaison) เป็นบทบาทที่มีหน้าที่ในการประสานงานกับบุคคลของ หน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร
2. บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร (Information roles) หมายถึง บทบาทซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการตรวจสอบ การแพร่และการถ่ายทอดข้อมูล ได้แก่
  - 2.1 ผู้ตรวจสอบ (Monitor) เป็นบทบาทในการกำหนดมาตรฐานเพื่อให้มั่นใจใน ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่ถูกเผยแพร่ออกไป
  - 2.2 ผู้เผยแพร่ (Disseminator) เป็นบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 2.3 ผู้แถลงข่าว (Spokesman) เป็นบทบาทในการแถลงข่าวสารแก่หน่วยงานอื่นหรือ องค์กรอื่น

3. บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles) หมายถึง การตัดสินใจเลือกระหว่างสองทางเลือกขึ้นไป ซึ่งเป็นการเลือกระหว่างทางเลือกที่คาดหวังว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจจากปัญหาใดปัญหาหนึ่ง ได้แก่

3.1 ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เป็นบทบาทที่ผู้บริหารต้องริเริ่มหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นการจุดเริ่มต้นของการวางแผน และการควบคุมทั้งหมด เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

3.2 ผู้ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย (Disturbance handler) เป็นบทบาทที่ผู้บริหารต้องแก้ไขความยุ่งยากต่างๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมได้ เช่น การนัดหยุดงาน การล้มละลายของลูกค้า เป็นต้น

3.3 ผู้จัดการทรัพยากร (Resource allocation) เป็นบทบาทด้านการวางแผน การจัดสรรทรัพยากร บุคคล เงิน เวลา และกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

3.4 ผู้เจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นบทบาทที่ต้องเจรจาต่อรองกับบุคคล หรือองค์กรอื่น เช่น การเจรจาต่อรองกับผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต เป็นต้น

บทบาทดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างมากกับหน้าที่ของผู้บริหารที่เรียกว่า “กระบวนการบริหาร” ซึ่งประกอบด้วย หน้าที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิกการ. 2536 : 24 – 25)

1. การวางแผน (Planning) ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร ระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ทรัพยากรที่องค์กรต้องการสำหรับกิจกรรมต่างๆ และที่สำคัญนั้นคือ การวางแผนจะทำให้สามารถทำการตรวจสอบ และวัดความก้าวหน้าขององค์กรได้

2. การจัดองค์กร (Organizing) ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาองค์กรในด้านปริมาณ ประเภทของงาน และบุคลากรที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ให้ประสบความสำเร็จ

3. การสั่งการ (Directing) ได้แก่ การเป็นผู้นำ การจูงใจ การใช้อิทธิพล และให้ความช่วยเหลือกับผู้ปฏิบัติงาน โดยผ่านทางความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล

4. การควบคุม (Controlling) ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน การวัดผลของผลการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้ง การแก้ไขผลการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้องค์กรอยู่บนหนทางที่ถูกต้อง และทำให้มั่นใจได้ว่าการกระทำต่างๆ ของสมาชิกขององค์กรจะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่า บทบาททางการจัดการของผู้ประกอบการจะมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ทางการบริหาร เช่น บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม บทบาทด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นผู้ดูแล และผู้เผยแพร่ข่าวสาร จะเกี่ยวกับการสั่งการที่ต้องอาศัยการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนบทบาทด้านการตัดสินใจนั้นผู้ประกอบการในฐานะที่เป็นผู้จัดการทรัพยากรจะเกี่ยวข้องกับการวางแผน และการจัดองค์กร ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องใช้สารสนเทศเพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับต่างๆ ของการบริหาร เนื่องจากการบริหารองค์กรในปัจจุบันอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงทั้งภายใน และภายนอกประเทศ เพื่อมิให้เกิดความล้มเหลวในการดำเนินงาน และเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

### ความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบการ

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ทำให้ต้องตัดสินใจค้นหาคำตอบ หาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และมีความต้องการสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการนั้นๆ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. 2533 : 8) ผู้ประกอบการมีความต้องการสารสนเทศ และมีความจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

ชู (Choo. 1995 : 26) ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์การของผู้บริหารระดับสูง พบว่า ความต้องการสารสนเทศเกิดจากปัญหา ความไม่แน่นอน และความคลุมเครือไม่ชัดเจนของสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทั้งภายในองค์การ และภายนอกองค์การ การดำเนินธุรกิจทั้งปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลพร้อมที่จะพัฒนา และปรับปรุงองค์การหรือบริษัทอย่างต่อเนื่อง โดยการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการจัดการในองค์การ

ความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการ ส่วนมากแล้วจะขึ้นอยู่กับระดับการบริหารที่ผู้ประกอบการเหล่านั้นเกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถจำแนกระดับการบริหารกับการใช้สารสนเทศออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้ (พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์. 2535 : 14 -16)

1. ระดับปฏิบัติการ (Operational level) ซึ่งเป็นระดับต้นของการบริหารจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน และควบคุมการปฏิบัติงานประจำวัน ผู้บริหารระดับต้นจะทำการวางแผนระยะสั้น เช่น ตารางการทำงาน การใช้ทรัพยากรที่มีในองค์การ การปฏิบัติการต่างๆ ของพนักงาน และการทำกิจกรรมภายในงบประมาณที่กำหนด เป็นต้น

2. ระดับการจัดการ (Managerial level) หรือระดับกลยุทธ์ (Tactical level) ผู้บริหารระดับกลางจะดูแลการวางแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง นโยบาย กระบวนการ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานย่อยหรือแผนกต่างๆ ในองค์การ นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากร และกลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือแผนกภายในความรับผิดชอบของตน

3. ระดับกลยุทธ์ (Strategic level) ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผน และควบคุมนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์การในระดับกลยุทธ์มีการวางแผนระยะยาว และควบคุมทิศทางขององค์การ รวมทั้ง แนวทางการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การ

ลักษณะของสารสนเทศที่ผู้บริหารแต่ละระดับต้องการนั้น สามารถแสดงได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความต้องการสารสนเทศตามระดับการบริหาร

ลักษณะสารสนเทศ	ระดับการบริหาร		
	ปฏิบัติการ	จัดการ	กลยุทธ์
ที่มาของสารสนเทศ	ภายใน	ภายใน	ทั้งภายในและภายนอก
วัตถุประสงค์ของการใช้	ปฏิบัติงาน	ควบคุมการปฏิบัติงาน	วางแผน
ความถี่ในการใช้	สูง	ปานกลาง	ไม่แน่นอน
ขอบเขตของสารสนเทศ	แคบแต่ชัดเจน	ค่อนข้างกว้าง	กว้าง
ความละเอียดของสารสนเทศ	มาก	สรุปกว้างๆ	สรุปชัดเจน
การรายงานเหตุการณ์	เกิดขึ้นแล้ว	เกิดแล้ว / กำลังจะเกิด	อนาคต
ความถูกต้องของสารสนเทศ	สูง	ปานกลาง	ตามความเหมาะสม

ที่มา: ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จากตารางดังกล่าวจะเห็นว่า ผู้บริหารแต่ละระดับต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงต้องการสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ วางเป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ และแผนระยะยาวขององค์กร ผู้บริหารระดับกลางต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยในการวางแผนระยะสั้น และการตัดสินใจสำหรับการควบคุมจัดการ ส่วนผู้บริหารระดับต้นต้องการสารสนเทศสำหรับการควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละวันให้ถูกต้องตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความหมายและความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำว่า “วิสาหกิจ” หมายถึง กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ ส่วน “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” ( Small and Medium Enterprises : SMEs) พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2543 : 2) ตามมาตรา 4 ได้กำหนดจำนวนการจ้างงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวร หรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วตามจำนวนกำหนดในกฎกระทรวงเป็นตัวชี้วัดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งสามารถขยายความและแสดงตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้ (กระทรวงอุตสาหกรรม. 2542 : 2)

กิจการผลิต ครอบคลุมการผลิตภาคอุตสาหกรรม เหมืองแร่ และอากรวมถึงการผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะกิจการแปรรูปการเกษตร

กิจการค้า ประกอบด้วย การค้าปลีก และค้าส่ง ซึ่งรวมถึงการนำเข้า และส่งออก

กิจการบริการ เป็นกิจการที่สนับสนุนธุรกิจการผลิต การค้า และการอำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้า และการบริโภค เช่น การโรงแรม การท่องเที่ยว การซ่อมบำรุง การเก็บรักษา การขนส่ง บริการเสริมสวย เป็นต้น

การกำหนดขนาดของวิสาหกิจ จำแนกออกเป็น 2 ขนาด ดังนี้

1. วิสาหกิจขนาดกลาง มีเกณฑ์การจำแนก ดังนี้

ตาราง 2 การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลาง

ประเภทกิจการ	การจ้างงาน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)
ผลิต	51 - 200	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 200	ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร
ค้า	16 - 50	เกินกว่า 30 แต่ไม่เกิน 100	ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร
บริการ	51 - 200	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 200	ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

ที่มา: กระทรวงอุตสาหกรรม. (2542). *แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.

2. วิสาหกิจขนาดย่อม มีเกณฑ์การจำแนก ดังนี้

ตาราง 3 การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดย่อม

ประเภทกิจการ	การจ้างงาน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)
ผลิต	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร
ค้า	ไม่เกิน 25	ไม่เกิน 50	ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร
บริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

ที่มา: กระทรวงอุตสาหกรรม. (2542). *แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย ซึ่งสรุปได้ดังนี้  
(สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2543 : 4)

1. ก่อให้เกิดประโยชน์แก่เศรษฐกิจไทยในแง่การจ้างงาน การสร้างมูลค่าผลผลิต การสร้างรายได้จากการส่งออก และการประหยัดเงินตราต่างประเทศในแง่การผลิตสินค้าและบริการทดแทนการนำเข้า
2. ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกต่อธุรกรรมทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การผลิตหรือการแปรรูป การเก็บรักษา การจำหน่าย การให้บริการหลังการขาย การขนส่ง การให้บริการในลักษณะอาชีพต่างๆ
3. ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่ หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ในรูปช่วงการผลิต หรือเป็นแหล่งรับซื้อวัตถุดิบจากภาคการเกษตร เป็นต้น
4. ป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ ช่วยให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้การแข่งขันที่เป็นธรรมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม
5. เป็นจุดกำเนิดของผู้ที่สนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ เนื่องจากกิจการเอสเอ็มอีใช้เงินลงทุนไม่สูง ถ้าพลาดพลังความเสียหายที่เกิดขึ้นจะไม่มากนัก แต่หากกิจการอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นรากฐานการพัฒนาประเทศที่สำคัญ
6. เป็นแหล่งหรือโรงเรียนฝึกอาชีพของบรรดาแรงงานประเภทต่างๆ โดยเฉพาะแรงงานที่มีได้ผ่านระบบการศึกษาด้านอาชีวศึกษา กล่าวคือ แรงงานเหล่านี้จะทำงานและฝึกฝนเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง จึงเป็นการสร้างทักษะ ทำให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน

**ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอนาคต**

กระแสโลกาภิวัตน์และสภาพแวดล้อมโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพัฒนาเอสเอ็มอีอย่างกว้างขวาง สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเอสเอ็มอี มีดังนี้ (กระทรวงอุตสาหกรรม. 2542 : 10)

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้นทุนการสื่อสารระหว่างประเทศ และการประมวลข้อมูลลดลงอย่างมาก ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการผลิต และเพิ่มศักยภาพการกระจายสินค้า
2. การเปิดเสรีด้านการค้าและการลงทุน ระบบการผลิตจะเริ่มปรับตัวจากการผลิตแบบมวลชนมาสู่การผลิตจำนวนน้อยที่สามารถตอบสนองรสนิยมที่หลากหลายของผู้บริโภคได้ ขณะเดียวกันวิสาหกิจต่างชาติจะเข้ามาตั้งกิจการแข่งขันกับกิจการในประเทศมากขึ้น รวมทั้ง มีการโยกย้ายการลงทุนเดิมจากประเทศหนึ่งไปสู่อีกประเทศหนึ่งที่คุ้มค่ามากขึ้น
3. ความสามารถในการแข่งขันในอนาคตจะขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่เปิดกว้างมากขึ้น วิสาหกิจที่มีข่าวสารข้อมูลที่รวดเร็ว เชื่อถือได้จะมีความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ
4. การผลิตสินค้าและบริการจะต้องพัฒนาคุณภาพให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ทั้งทางด้านการบริหารจัดการผลิต (ISO 9000) การจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) การจัดการด้านสิทธิมนุษยชน และปัญหาแรงงานเด็ก
5. ธุรกิจบริการจะมีลักษณะเป็นนานาชาติมากขึ้น กิจการบริการจากต่างประเทศ ทั้งทางด้านสถาบันการเงิน การประกันภัย โทรมคมนาคม ธุรกิจการค้าส่งและค้าปลีก พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจบันเทิงและบริการข้อมูลข่าวสาร จะเข้ามาแข่งขันกับธุรกิจในประเทศมากขึ้น

### แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กระทรวงอุตสาหกรรมได้จัดทำ “แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” เพื่อเป็นกรอบให้หน่วยงานปฏิบัติ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์การเอกชนได้ดำเนินงานตามที่แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาให้เอสเอ็มอีของไทยมีความแข็งแกร่งส่งผลต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาไว้ดังนี้ (กระทรวงอุตสาหกรรม. 2542 : 11)

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของคนไทยมีโอกาสประสบความสำเร็จโดยการพึ่งพาตนเองได้ทั้งในด้านการผลิต และการตลาด
2. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับสากล
3. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีฐานะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มวิสาหกิจประเภทต่างๆ สร้างความสมดุลและยั่งยืนในโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม

แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 – 2547 ประกอบด้วย กลยุทธ์ 7 ประการ ดังนี้ (กระทรวงอุตสาหกรรม. 2542 : 13 – 20)

กลยุทธ์ที่ 1 ยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีและการจัดการ

- 1.1 พัฒนาและประยุกต์ระบบวินิจฉัยและให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่สถานประกอบการให้เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมและจัดความช่วยเหลือแก่เอสเอ็มอี
- 1.2 จัดระบบบริการที่ปรึกษาเฉพาะด้านเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกิจการ
- 1.3 สนับสนุนและส่งเสริมการปรับปรุงกิจการให้ทันสมัย และการใช้ระบบ ISO และ TQM ที่เหมาะสมกับธุรกิจไทย
- 1.4 สนับสนุนการยกระดับคุณภาพสินค้าของเอสเอ็มอีสู่มาตรฐานสากล
- 1.5 พัฒนาเครือข่ายและประสิทธิภาพของแหล่งบริการวิจัยและพัฒนา

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาผู้ประกอบการและทรัพยากรบุคคลของเอสเอ็มอี

- 2.1 บ่มเพาะและสร้างผู้ประกอบการใหม่ และผู้ประกอบการเดิมให้พร้อมรับการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์
- 2.2 เพิ่มประสิทธิภาพ และความยืดหยุ่นของระบบบริการฝึกอบรมให้สนองต่อความต้องการของบุคลากรของเอสเอ็มอี
- 2.3 เพิ่มประสิทธิภาพของระบบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 2.4 ปรับปรุงการผลิตบุคลากรในสถาบันการศึกษา

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างและขยายโอกาสด้านการตลาดแก่เอสเอ็มอี

- 3.1 ปรับปรุงระบบการจัดซื้อของรัฐให้เอื้อต่อเอสเอ็มอี โดยเน้นการขยายโอกาสแก่วิสาหกิจขนาดย่อม
- 3.2 ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมรับช่วงการผลิตที่เชื่อมโยงกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 3.3 เพิ่มความเข้มแข็งของกิจกรรมส่งเสริมการส่งออก
- 3.4 ส่งเสริมธุรกิจการค้าชายแดน และการจัดตั้งบริษัทการค้าระหว่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มขีดความสามารถของสถาบันการเงินและสร้างกลไกเสริมทางการเงิน  
เพื่อการส่งเสริมเอสเอ็มอี

- 4.1 ขยายและเพิ่มประสิทธิภาพระบบประกันสินเชื่อ
- 4.2 พัฒนาสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐให้เป็นสถาบันการเงินเพื่อเอสเอ็มอี
- 4.3 จัดให้มีกองทุนเพื่อการร่วมทุนกับเอสเอ็มอีที่เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา
- 4.4 จัดให้มีกองทุนส่งเสริมเอสเอ็มอีเพื่อเป็นกลไกทางนโยบายในการส่งเสริมเอสเอ็มอี

และเป็นแหล่งทุนสนับสนุนการรวมกลุ่มของเอสเอ็มอี

- 4.5 เพิ่มขีดความสามารถของแหล่งบริการปรึกษาแนะนำด้านการเงินแก่เอสเอ็มอี

กลยุทธ์ที่ 5 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของธุรกิจ

- 5.1 เร่งพัฒนาและจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs

5.2 สร้างความเป็นธรรมและลดข้อเสียเปรียบของเอสเอ็มอี และพัฒนาเทคโนโลยี  
การปรับปรุงนโยบาย กฎหมาย และการบริหารที่เป็นอุปสรรคต่อธุรกิจ

- 5.3 ส่งเสริมเอสเอ็มอีให้พร้อมเข้าสู่สังคมข่าวสาร

- 5.4 ปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการกระจายสินค้า

5.5 ยกกระดับขีดความสามารถของหน่วยงานระดับท้องถิ่นในการบริหารแก่เอสเอ็มอี และ  
การจัดทำแผนส่งเสริมเอสเอ็มอีในภูมิภาคให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจภาคต่างๆ เพื่อสร้าง  
โอกาสทางธุรกิจใหม่

- 5.6 ส่งเสริมการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมขนาดย่อม

กลยุทธ์ที่ 6 พัฒนาวิสาหกิจรายย่อยและวิสาหกิจชุมชน

6.1 บ่มเพาะการจัดตั้งวิสาหกิจรายย่อยและวิสาหกิจชุมชนที่เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาใน  
อนาคต

6.2 ส่งเสริมการใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาเดิมของวิสาหกิจรายย่อย และวิสาหกิจ  
ชุมชน เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ

6.3 ยกกระดับขีดความสามารถด้านการจัดการเชิงธุรกิจ และส่งเสริมให้วิสาหกิจรายย่อย  
สามารถเข้าสู่ระบบที่เป็นทางการ

- 6.4 ผลักดันและยกระดับความร่วมมือในกลุ่มธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 7 สร้างความเชื่อมโยงและพัฒนาวิสาหกิจครบวงจร

7.1 ศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ตามหลักการเกาะกลุ่มธุรกิจเพื่อ  
ประสิทธิภาพโดยรวม

7.2 พัฒนาโครงการนำร่องเพื่อส่งเสริมการพัฒนาการเชื่อมโยงวิสาหกิจครบวงจรในแต่ละ  
ภูมิภาค

- 7.3 ผลักดันและสนับสนุนการรวมกลุ่มและการสร้างธุรกิจสัมพันธ์

7.4 จัดมาตรการสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิทธิประโยชน์ และเงินทุน  
เพื่อผลักดันให้เกิดการลงทุน และร่วมลงทุนดำเนินกิจการประเภทต่างๆ รองรับธุรกิจอย่างครบวงจร

## สารสนเทศทางธุรกิจ

### ประเภทของสารสนเทศทางธุรกิจ

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2540 : 61) ได้จำแนกสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ในการบริหารธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร นโยบายและแผน ระบบและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยการผลิต บรรยากาศในการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการสามารถสังเกตได้จากสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และมีประโยชน์ซึ่งให้ผู้ประกอบการเห็นจุดแข็งขององค์กร โดยพิจารณาจากความแตกต่างที่องค์กรมีเหมือนคู่แข่ง หรือโดดเด่นในระบบของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้มีผลทำให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างมั่นคง และสามารถกำหนดทิศทางได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเห็นจุดอ่อนขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรไม่เสียโอกาสของการเติบโตในระบบธุรกิจ

2. สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับเหตุการณ์ และสภาพปัจจัยต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่ภายนอกองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อกิจกรรม และปัจจัยทั้งหลายภายในองค์กร โดยที่การดำเนินธุรกิจไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากปัจจัยภายนอกองค์กรได้ ผลกระทบเหล่านี้จะเป็นผลดี และผลเสียในเวลาเดียวกัน ผู้ประกอบการสามารถนำผลดีมาปฏิบัติ และนำผลเสียมาวิเคราะห์ปรับปรุง และหาแนวทางแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรเห็นแนวทางที่จะก้าวไปในอนาคต

สารสนเทศภายนอกองค์กร หมายถึง สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2538 : 12-20 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ, 2542 : 55-61)

1. สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน หมายถึง สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กร มีดังนี้

1.1 ลูกค้า หมายถึง คุณลักษณะ และพฤติกรรมของหน่วยงานหรือบุคคลที่ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผลิตโดยองค์กร ซึ่งมีความสำคัญเพราะว่า จะช่วยสร้างแนวความคิดในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อสร้างการยอมรับจากลูกค้า และเพื่อรักษาลูกค้าไว้

1.2 คู่แข่งขัน หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่อยู่ในองค์กรอื่น ซึ่งเสนอสินค้าหรือบริการให้ลูกค้ากลุ่มเดียวกัน หรือใช้แหล่งการผลิตที่เป็นจำพวกเดียวกันกับองค์กรให้อยู่ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการในทุกเรื่องที่คุณแข่งขันกำลังดำเนินการอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคา การพัฒนาผลผลิต การให้บริการลูกค้า หรือแหล่งวัตถุดิบ เป็นต้น

1.3 ปัจจัยการผลิต หมายถึง ทรัพยากรสำหรับป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตหรือบริการ องค์กรจะหามีแหล่งที่ส่งทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

1.4 แรงงาน หมายถึง บุคคลที่มีความพร้อมจะให้มาจ้างไปทำงาน ซึ่งทักษะ ค่าจ้าง และอายุโดยเฉลี่ยของแรงงานจะมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และตลาดแรงงานจะมีผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร

1.5 กฎระเบียบ หมายถึง กฎระเบียบต่างๆ รวมทั้ง หน่วยงานรัฐบาล เจ้าหน้าที่ และผู้ชำนาญการพิเศษที่จะสร้าง บังคับใช้แนวทางควบคุมทางกฎหมาย หรือนโยบายที่มีผลต่อกิจกรรมขององค์กร แม้ว่าปัจจัยทางการเมืองจะเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยภายนอกองค์กรโดยทั่วไป แต่กฎระเบียบต่างๆ ที่นักการเมืองออกมาใช้บังคับองค์กรจัดเป็นปัจจัยด้านการดำเนินงานด้วย เพราะกฎระเบียบเหล่านี้จะมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจปฏิบัติตามอันมีผลทันทีต่อการดำเนินการขององค์กร

1.6 หุ่นส่วน หมายถึง องค์การที่ดำเนินธุรกิจร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็แนวทางหรือไม่เป็แนวทางจะส่งเสริมซึ่งกันและกันให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยโดยทั่วไป หมายถึง สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจในระยะยาวขององค์การ สารสนเทศบางเรื่องจะมีผลโดยตรงกับการดำเนินงาน สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยทั่วไป มีดังนี้

2.1 เศรษฐกิจ หมายถึง ทรัพยากรที่มีอยู่หรือขาดแคลน และแนวโน้มต่างๆ ไปของเศรษฐกิจที่มีผลต่อองค์การ เช่น งบประมาณของรัฐ รายได้ประชาชาติ ดุลการค้ากับต่างประเทศ อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย อัตราการว่างงาน ภาวะการค้าและการผลิตทางอุตสาหกรรม และตลาดหุ้น เป็นต้น

2.2 การเมืองและกฎหมาย หมายถึง รัฐบาล นโยบายทางการเมือง กฎหมาย และสถาบันในระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น รวมไปถึงจนถึงระเบียบข้อบังคับ ภาษีอากร การตัดสินใจทางกฎหมาย และนโยบายของพรรคการเมือง อิทธิพลทางการเมืองมีผลต่อบรรยากาศขององค์การธุรกิจ โดยเป็นตัวช่วยและส่งเสริมกิจการที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศตามนโยบายการเมืองของรัฐบาลในสมัยนั้น เช่น เมื่อประเทศไทยส่งเสริมการพัฒนาประเทศในแง่การลงทุนธุรกิจ รัฐบาลก็จัดตั้งให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีการลดหย่อนภาษีการนำเข้าของเครื่องมือเครื่องจักร และวัตถุดิบ และเมื่อรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศก็กำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เอื้อต่อการนี้

2.3 เทคโนโลยี หมายถึง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น การเกิดผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และวัสดุ รวมทั้ง วิธีการทางวิทยาศาสตร์ใหม่ๆ ซึ่งองค์การสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงระบบ กระบวนการ และเครื่องมือการผลิตสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2.4 สังคม หมายถึง การศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ วัฒนธรรม วิถีชีวิต และคุณลักษณะทางประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล และมีอิทธิพลต่อความปรารถนาของบุคคลที่องค์การธุรกิจต่างๆ จะต้องพยายามผลิตสินค้าหรือบริการมาตอบสนองแก่สังคม

คุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศทางธุรกิจ มีดังนี้ (จีราภรณ์ รักษาแก้ว. 2539 : 59 – 61)

1. มีความถูกต้อง (Accuracy) สารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้อง และปราศจากความผิดพลาด ความคลาดเคลื่อน อดี และสามารถพิสูจน์ได้
2. มีความสมบูรณ์ (Comprehensive) สารสนเทศที่ดีควรมีความสมบูรณ์ในตัวเอง ไม่ต้องไปค้นหาเพิ่มเติมจากแหล่งผลิตสารสนเทศอื่นๆ
3. ทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีต้องได้รับทันต่อการใช้งาน การได้รับสารสนเทศล่าช้า ทำให้สารสนเทศนั้นมีประโยชน์น้อยลง หรืออาจไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเลย
4. มีความเหมาะสม (Appropriateness) สารสนเทศที่ดีควรจะสนองตอบผู้ใช้ได้ตรงตามความต้องการของบุคคลนั้น
5. มีความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศที่มีคุณภาพควรปราศจากความคลุมเครือ สามารถทำความเข้าใจง่าย ไม่ต้องอาศัยการตีความ หรือหาคำตอบเพิ่มเติม

## แหล่งสารสนเทศทางธุรกิจ

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งใดๆ ก็ตามที่สามารถให้สารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล องค์กร สถาบัน หรือความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลผู้นั้นเอง (พิมพ์ราไพ เปรรมสมิทธิ์. 2533 : 8) การจำแนกแหล่งสารสนเทศนั้น ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532 : 27 - 29) ได้จำแนกแหล่งสารสนเทศไว้ ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศภายในบุคคล หมายถึง สารสนเทศซึ่งเกิดขึ้นโดยการประมวลผลความคิด ความรู้ ใช้ความจำ ใช้ประสบการณ์ตนเอง หรืออาจแสวงหาสารสนเทศโดยการสังเกตอย่างมีระบบ ซึ่งมักจะมีเป้าหมายของการสังเกตอย่างเด่นชัด หรืออาจสังเกตโดยไม่มีระบบ ไม่ได้คาดการณ์ก่อนว่าจะสังเกตเรื่องใดแล้วแต่ว่าสังเกตเห็นอะไรแล้วจึงนำผลจากการสังเกตมาประมวลผลภายหลัง นอกจากนั้น ยังหาได้จากแฟ้มข้อมูล เอกสารที่รวบรวมได้ เก็บสะสมไว้เพื่อใช้ประโยชน์ส่วนตัว

2. แหล่งสารสนเทศภายนอก หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่ไม่ใช้ตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ ซึ่งจำแนกออกได้ ดังนี้

2.1 แหล่งสารสนเทศบุคคล บุคคลเป็นช่องทางการสื่อสาร และการแสวงหาข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพื่อนบ้าน สมาชิกในครอบครัว บุคคลที่เป็นผู้รู้ ที่ปรึกษา ตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น แหล่งสารสนเทศบุคคล หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นแหล่งสารสนเทศภายนอกที่เป็นที่นิยมใช้เพื่อหาสารสนเทศที่ต้องการมากเป็นอันดับแรก และเป็นอันดับสองรองจากการใช้ประสบการณ์ และความคิดของตนเอง

2.2 แหล่งสารสนเทศสถาบัน หมายถึง สถาบันต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ทั้งที่จัดตั้งขึ้นโดยจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินการ และให้บริการอย่างเป็นทางการ ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ และจัดตั้งเพื่อดำเนินงานเฉพาะด้านสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่เป็นที่ต้องการได้ เช่น สำนักงานส่งเสริมการเกษตร สำนักงานสาธารณสุข หน่วยงานสารสนเทศของรัฐบาล สำนักงานบ้านและที่ดิน เป็นต้น แหล่งสารสนเทศประเภทนี้รวมถึงตัวบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครู บรรณารักษ์ พัฒนาการ พระ ทนายความ

2.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เป็นแหล่งสารสนเทศที่บุคคลจะเข้าถึงได้โดยผ่านทางสื่อมวลชน เช่น ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ หรืออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น

นอกจากนั้น โกรแกน (ชุตินา สัจจานันท์. 2530 : 39 - 42 ; อ้างอิงมาจาก Grogan. 1982) ได้จำแนกแหล่งสารสนเทศออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 เอกสารปฐมภูมิ หมายถึง เอกสารที่ตีพิมพ์และเผยแพร่ผลการศึกษา วิจัย ผลงาน และเรื่องราวต่างๆ เช่น วารสาร รายงานต่างๆ วิทยานิพนธ์ สิทธิบัตร นอกจากนี้ ยังรวมถึงเอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ด้วย เช่น บันทึกส่วนตัว จดหมายโต้ตอบ เป็นต้น

1.2 เอกสารทุติยภูมิ หมายถึง เอกสารที่รวบรวมเรียบเรียงขึ้นใหม่จากเอกสารปฐมภูมิ โดยได้ย่อและจัดประเภทไว้เพื่อสะดวกแก่การตรวจค้น เช่น บทความปริทัศน์ หนังสืออ้างอิง ดัชนีและสารสังเขป เป็นต้น

1.3 เอกสารตติยภูมิ หมายถึง เอกสารที่ช่วยในการค้นหาเอกสารปฐมภูมิ และทุติยภูมิ เช่น นามานุกรม บรรณานุกรม และคู่มือ เป็นต้น

2. แหล่งสารสนเทศรูปแบบอื่นที่ไม่เป็นเอกสาร สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้
  - 2.1 แหล่งสารสนเทศทางการ ได้แก่ สถาบัน หน่วยราชการ สมาคมต่างๆ
  - 2.2 แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนา การประชุมสัมมนา

ในการพิจารณาตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศ ลักษณะของแหล่งสารสนเทศ และลักษณะของสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ใช้ควรต้องคำนึงถึง ได้แก่

1. ความสะดวกในการเข้าถึง เลือกใช้แหล่งสารสนเทศนั้นเพราะสะดวกในการเข้าถึง ซึ่งเสียเวลา เสียแรงงานน้อยที่สุด แม้ว่าแหล่งนั้นจะไม่ใช่ว่าแหล่งที่ดีที่สุดที่จะให้สารสนเทศที่ต้องการก็ตาม
2. ค่าใช้จ่าย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ผู้ใช้บางคนเมื่อมีความต้องการสารสนเทศ จะแสวงหาโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด แต่การคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เสียไปนั้นขึ้นกับคุณภาพของสารสนเทศ และผลประโยชน์ที่จะได้รับกลับมาเมื่อนำสารสนเทศไปใช้งาน บางสถานการณ์อาจต้องยอมเสียค่าใช้จ่าย เงิน เวลา และแรงงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง มีคุณภาพ และโดยเร็วที่สุด

3. คุณภาพของสารสนเทศ สารสนเทศที่มีคุณภาพ ได้แก่ สารสนเทศที่มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อ่านเข้าใจง่าย มีเนื้อหาครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการมีความใหม่ คือ เป็นสารสนเทศที่ไม่เคยรู้มาก่อน ไม่ซ้ำกับสารสนเทศที่เคยได้รับก่อนหน้านี้ เป็นต้น

#### ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs จัดตั้งขึ้นตามแผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบร่วมกัน ได้แก่ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลการสำรวจ และข้อมูลจดทะเบียนธุรกิจเข้าด้วยกัน และเป็นแหล่งรวบรวมรายงานการศึกษาวิจัยทางด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการศึกษาลู่ทางการลงทุนต่างๆ จากหน่วยงานรัฐบาล เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลให้กับเอสเอ็มอี และผู้ประกอบการรายใหม่
2. พัฒนาชุดข้อมูลเพื่อพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการ เช่น การรวบรวมแบบสินค้าตามสมัยนิยม รูปแบบบรรจุภัณฑ์ประเภทต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางการตลาด และกฎระเบียบข้อบังคับในการส่งออกสินค้า การแนะนำแหล่งนำเข้าสินค้าที่เชื่อถือได้
3. ส่งเสริมให้มีการวิจัยและเผยแพร่โอกาสด้านการค้า และการลงทุนเพื่อเอสเอ็มอี
4. การกระจายข่าวสารนโยบายและมาตรการสนับสนุนเอสเอ็มอีให้ถึงผู้ประกอบการ โดยการพัฒนาชุดข้อมูลเอสเอ็มอี และจัดทำคู่มือปฏิบัติของเอสเอ็มอี เพื่อเชื่อมโยงและการใช้เครือข่ายขององค์การเอกชน หน่วยงานของรัฐในระดับภาคและจังหวัด และอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs มีดังนี้

1. บริการข้อมูลข่าวสาร
2. บริการงานวิจัยเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการ
3. บริการให้คำปรึกษาแนะนำทางธุรกิจ
4. บริการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศ มีดังนี้ เจน (Jain. 1984 : 117 – 128) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกองค์กรของผู้บริหารบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและผู้จัดการฝ่าย จำนวน 37 คน และการสำรวจจากแบบสอบถาม จำนวน 186 คน พบว่าผู้บริหารมีความต้องการสารสนเทศด้านเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านสังคม ตามลำดับ ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศสิ่งพิมพ์มากที่สุด โดยใช้หนังสือพิมพ์รายวันเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ สิ่งพิมพ์ของอุตสาหกรรมเฉพาะด้าน วารสารธุรกิจ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และเอกสารการประชุมสัมมนา

เรฟสกี และ ฟาร์รา (Rzevski & Farrar. 1984 : 114 – 115) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศในอุตสาหกรรมการผลิต พบว่า ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศด้านแนวโน้มทางเศรษฐกิจ และการเมืองที่มีผลกระทบต่อสินค้า มาตรฐานที่เกี่ยวกับสินค้า ส่วนผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์มีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ความคิดเห็นของลูกค้าต่อสินค้า ความคิดเห็นต่อสินค้าของคู่แข่ง รวมทั้งรายละเอียดสินค้าของคู่แข่ง สำหรับแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ สิทธิบัตร หนังสือ วารสาร มาตรฐาน และฐานข้อมูล

แคทเซอร์ และ เฟลทเชอร์ (Katzner & Fletcher. 1992 : 227 – 263) ศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร พบว่า ลักษณะงานการบริหารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่มีความแน่นอน และมีความซับซ้อน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ในขณะเดียวกันสารสนเทศภายนอกองค์กรมีปริมาณที่มากมาย จึงทำให้ผู้บริหารมักจะใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลมากกว่าแหล่งสารสนเทศสิ่งพิมพ์ เพราะ มีเวลาน้อยที่จะอ่านเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ และผู้บริหารมีปัญหที่ประสบในการใช้สารสนเทศ คือ ได้รับสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการ

ชู (Choo. 1994 : Abstracts) ศึกษาความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กร และการใช้สารสนเทศของผู้บริหารระดับสูงในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศแคนาดา โดยการสำรวจจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ จำนวน 113 คน พบว่า ผู้บริหารต้องการสารสนเทศด้านลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี และการแข่งขัน ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศ เช่น ลูกค้า และตัวแทนจำหน่ายขององค์กร เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ส่วนแหล่งสารสนเทศสื่อจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยี กฎระเบียบของรัฐ และเศรษฐกิจในระดับที่สูงกว่าด้านลูกค้า และคู่แข่ง โดยผู้บริหารมีการใช้หนังสือพิมพ์และวารสารมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อมวลชน และบันทึก หรือรายงานภายในองค์กร ผู้บริหารมักจะใช้สารสนเทศในบทบาททางการจัดการ ทั้ง 4 ด้านคือ บทบาทด้านผู้ประกอบการ ผู้จัดการทรัพยากรบุคคล วิชาความสงบเรียบร้อย และผู้เจรจาต่อรอง

มิลเลอร์ (Miller. 1994 : 170 – 205) ศึกษาความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์กรและการใช้สารสนเทศของผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงในบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตที่มีรายชื่ออยู่ในนิตยสารฟอร์จูน (Fortune Magazine) จำนวน 500 บริษัท โดยการสำรวจจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมต้องการสารสนเทศด้านเทคโนโลยี ผู้บริหารฝ่ายบัญชีต้องการสารสนเทศด้านเศรษฐกิจ

ส่วนผู้บริหารฝ่ายการตลาดต้องการสารสนเทศทุกด้าน ทั้งด้านลูกค้า คู่แข่ง เทคโนโลยี รวมทั้ง กฎ และระเบียบของรัฐ และผู้บริหารมีการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้น้อยที่สุด

ไวกัน และคณะ (Vaughan, et al. 1996 : 262 – 269) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของธุรกิจขนาดเล็กรัฐออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา จำนวน 180 แห่ง โดยการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า นักธุรกิจมีความต้องการสารสนเทศด้านการตลาด และลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ทักษะการบริหาร ทักษะการขายหรือการจูงใจ ผู้ผลิตวัตถุดิบ การเงิน และกฎระเบียบของรัฐ ส่วนมากนักธุรกิจใช้แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการเป็นหลัก โดยใช้จากลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการผลิต เพื่อน หรือสมาคมต่างๆ และมีการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารทางการค้า เนื่องจากสามารถเข้าถึง และใช้งานได้ง่าย

#### งานวิจัยในประเทศ

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2530 : 4) ศึกษาความต้องการทางด้านข่าวสารข้อมูลของอุตสาหกรรม โดยการสำรวจจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์อุตสาหกรรมเป้าหมาย 5 กลุ่ม พบว่าสารสนเทศที่กลุ่มอุตสาหกรรมต้องการ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ด้านการบริหาร และการจัดการ ส่วนรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการในระดับสูง ได้แก่ ข่าว และความเคลื่อนไหวในวงการของอุตสาหกรรม วารสารวิชาการเฉพาะด้าน แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์หรือเครื่องมือเครื่องจักร และเอกสารอบรมสัมมนาทางเทคโนโลยี

วัฒนา ณ ระนอง (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการกระจายข้อมูล และบริการข้อมูลต่ออุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาค โดยการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ประกอบการยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการนำสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินกิจการมากนัก จึงมีความต้องการสารสนเทศค่อนข้างน้อย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและการตลาด เทคโนโลยีการผลิต รวมทั้ง การบริหารและการจัดการ ส่วนใหญ่ค่อนข้างจะพอใจกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ซึ่งมักมีลักษณะไม่เป็นทางการ เช่น พรรคพวกเพื่อนฝูงในวงการ ข่าวสารจากสื่อมวลชนแขนงต่างๆ และจากการที่เป็นกิจการขนาดเล็กจึงมักอาศัยประสบการณ์ และการช่วยตนเอง ทศนคติของผู้ประกอบการจำนวนมากไม่ต้องการติดต่อกับหน่วยราชการ นอกจากนี้มีความจำเป็นจริงๆ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่รู้จักหน่วยงานที่ให้บริการหรือไม่รู้ถึงบริการ และประโยชน์ของหน่วยงานเหล่านั้น ส่วนผู้ประกอบการที่รู้จักบริการของหน่วยงานแต่ไม่สนใจใช้บริการ เนื่องจากเห็นว่าการขอรับบริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ห่างไกล ตลอดจนไม่มีเวลาเพราะมีภารกิจประจำวันมาก

พัชรวิไล พงษ์วิชชุลดดา (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม จำนวน 211 คน พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศเพื่อนำมาใช้ในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวัน ได้แก่ การทราบเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ ซึ่งนำมาใช้ในงานค้นคว้าวิจัย และงานแก้ไขปัญหาทางเทคนิค การปรับปรุงสินค้าหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ การมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ การทราบแนวโน้มของธุรกิจและอุตสาหกรรม รวมทั้ง การทราบเกี่ยวกับมาตรฐาน กฎ ข้อกำหนดที่เกิดขึ้นใหม่ๆ สารสนเทศที่ต้องการในระดับมาก คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสาขาวิชาเคมี ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการในระดับมาก คือ วารสาร ผู้ใช้ที่มีขนาดธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างกัน มีความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศไม่แตกต่างกัน

ศรีวงศ์ สุมิตร และ ชัยวุฒิ ชัยพันธ์ (2534 : 73 – 76) ศึกษาแนวความคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในประเทศไทย : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการเกษตร โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับสูง และการสำรวจจากแบบสอบถาม จำนวน 82 ราย ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงาน และปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสถานะตลาด ความเสี่ยงและการแข่งขัน การพัฒนาทางเทคโนโลยี นโยบายของรัฐ และด้านเศรษฐกิจต่างๆ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในลักษณะเพื่อประหยัดต้นทุนโดยใช้ในการทำบัญชี และเพื่อการพัฒนาสารสนเทศสำหรับผู้บริหารด้วย ส่วนปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การขาดแคลนบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ รวมถึงการขาดการคุ้มครองทางทรัพย์สินทางปัญญาด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์

รัชนี้ วีระวัฒน์ยิ่งยง (2535 : 66 – 69) ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคข้อมูลของนักธุรกิจเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารและข้อมูลในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจให้อุตสาหกรรมต่างๆ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย และรองผู้จัดการฝ่าย จำนวน 102 คน พบว่าสารสนเทศที่ผู้ประกอบการมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมาคือ ด้านการเงินธนาคาร ด้านการตลาด และด้านการเมือง ผู้ประกอบการมีการใช้แหล่งสารสนเทศทั้งภายในองค์การ และภายนอกองค์การในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันแต่ก่อนไปในทางการใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์การมากกว่า โดยที่แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้มากที่สุดคือ หน่วยงานรัฐบาล ส่วนวิธีการได้สารสนเทศนั้นจะใช้การขอจากหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การซื้อจากบริษัทที่จัดทำให้เรียบร้อยแล้ว และการแลกเปลี่ยนจากหน่วยงานอื่น ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศ คือ สารสนเทศไม่ทันสมัย ล้าช้า รายละเอียดไม่ครบถ้วน และไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

อ่ำไพพร เลชะจิระกุล (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 131 คน พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการสารสนเทศในระดับมากที่สุดคือ ด้านการตลาด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านเศรษฐกิจและการเงิน และด้านการจัดการ แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการใช้บริการมากเป็นลำดับแรกคือ หน่วยงานรัฐบาล รองลงมาคือ เพื่อนฝูงในธุรกิจเดียวกัน และสื่อมวลชน ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศคือ สารสนเทศเพื่อการจัดการอุตสาหกรรมยังมีไม่เพียงพอ สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ และสารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถนำไปใช้งานได้จริง

โศภิน เงินสวัสดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการข่าวสารทางธุรกิจของนักธุรกิจรุ่นใหม่ที่มีอายุระหว่าง 22 – 45 ปี ในระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 90 คน โดยการสำรวจจากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากข่าวสารทางธุรกิจ พบว่า นักธุรกิจรุ่นใหม่มีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อมวลชนจากสื่อหนังสือพิมพ์ธุรกิจ และหนังสือพิมพ์รายวันมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ และสื่อวิทยุ ตามลำดับ นักธุรกิจส่วนใหญ่มีความต้องการข่าวสารทางธุรกิจเพื่อต้องการรู้สภาพเหตุการณ์มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนำไปเสริมความคิดเห็น โดยใช้ประโยชน์จากเนื้อหาข่าวในด้านการเงินการธนาคารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตลาด

สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์การ และ การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้บริหารระดับกลาง : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการสื่อสาร และอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ จำนวน 86 คน พบว่า ผู้บริหารระดับกลางมีความต้องการสารสนเทศภายนอกองค์การทุกด้านในระดับมาก โดยต้องการด้านเศรษฐกิจมากที่สุด ซึ่งใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลในระดับมาก ส่วนแหล่งสารสนเทศสื่อ และ สถาบันใช้ในระดับปานกลาง แหล่งสารสนเทศสื่อที่ผู้บริหารใช้ในระดับมากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ รองลงมา คือ วิทยุ โทรทัศน์ ส่วนปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารประสบปัญหาทุกปัญหาในระดับ ปานกลาง โดยประสบปัญหาในเรื่องไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศมากที่สุด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการทั้งต่างประเทศ และในประเทศ มีความต้องการสารสนเทศด้านเศรษฐกิจมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลซึ่งมีลักษณะ ไม่เป็นทางการ เช่น เพื่อน และบุคคลในวงธุรกิจเดียวกัน รูปแบบสารสนเทศที่ใช้คือ หนังสือพิมพ์ และ วารสาร ส่วนแหล่งสารสนเทศสถาบันจะให้ความสำคัญ และใช้หน่วยงานรัฐบาลเป็นอันดับแรก สำหรับ ปัญหาที่ประสบในการใช้แหล่งสารสนเทศคือ สารสนเทศไม่ทันสมัย ได้รับสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ และไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ณ เดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งมีอายุกิจการตั้งแต่ 1 ปีเป็นต้นไป จำนวน 3,920 ราย จำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่สุ่มมาจากประชากรในข้อ 1 ได้จำนวน 354 ราย ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน และจำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ กิจการละ 118 ราย แต่ละกิจการสุ่มตามขนาดกลางและขนาดย่อม ขนาดกิจการละ 59 ราย การสุ่มใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทกิจการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
		ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	
กิจการผลิต	1,372	59	59	118
กิจการค้า	1,529	59	59	118
กิจการบริการ	1,019	59	59	118
รวม	3,920	177	177	354

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ ขนาดกิจการ และอายุกิจการ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และกรอกข้อความในช่องว่าง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ ความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการ ความหมาย การจำแนกประเภทและขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สารสนเทศทางธุรกิจ ประเภทและแหล่งสารสนเทศทางธุรกิจ
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และนักธุรกิจ
3. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ คือ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง คือ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน คือ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการเอสเอ็มอี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. สัมภาษณ์ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ในกิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ กิจการละ 2 ราย รวมเป็น 6 ราย เกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
5. ศึกษาวิธีการและหลักเกณฑ์การสร้างแบบสอบถามตามวิธีของ ลิเคิร์ท
6. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1 - 5 มาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน
7. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม ประธานได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการใช้ภาษา ไม่ควรใช้ศัพท์วิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพราะผู้ประกอบการจะไม่เข้าใจ ควรใช้ศัพท์ทั่วไป เช่น ใช้คำว่า “ข้อมูล” แทน คำว่า “สารสนเทศ” และข้อคำถามควรมีความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจคำถามได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย
8. นำแบบสอบถามมาแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน คือ นางสาวปิยธิดา มังกรกาญจน์ ผู้จัดการศูนย์พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย นายมาณพ ชิวชนาสุนทร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 (ผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุน) สำนักพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม นางละออ อารังธีระกุล หัวหน้าห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และนางวันรัตน์ ยอดนิล หัวหน้างานห้องสมุดสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในข้อความ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะให้แก้ไขข้อความบางส่วนเพื่อให้อ่านเข้าใจง่าย และเพิ่มเติมข้อความ พร้อมตัวอย่าง เพื่อให้ข้อความชัดเจนยิ่งขึ้น

9. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรับประโยคที่ใช้ในข้อความ และเพิ่มข้อความ พร้อมมีตัวอย่างประกอบด้วย โดยแบบสอบถามมีข้อความรวมทั้งสิ้น 83 ข้อ คือ ตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศ 42 ข้อ ตอนที่ 3 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ 22 ข้อ ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ 19 ข้อ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามเสนอให้ประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาบัตรพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง ประธานและกรรมการเห็นชอบ จึงนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

## 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยไปขออนุญาตวิจัยต่อสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมซองติดแสตมป์ที่เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้วิจัย และจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ไปทางไปรษณีย์ให้ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2543 และรอรับกลับคืน จนถึงวันที่ 20 ธันวาคม 2543 โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 132 ชุด

2.2 ผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แจกแบบสอบถาม และจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ให้ผู้ประกอบการ ในวันประชุมสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2543 โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 189 ชุด

2.3 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนในข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2 รวม 321 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 17 ชุด จึงได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 304 ชุด ซึ่งไม่ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ยังขาดแบบสอบถามอีกจำนวน 50 ชุด ผู้วิจัยจึงไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองยังสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้เก็บข้อมูลในข้อ 2.1 และข้อ 2.2 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2543 จนถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2543 ได้แบบสอบถามจำนวน 50 ชุด รวมแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 354 ชุด

## การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 354 ชุด มาวิเคราะห์โดยนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ (SPSS / PC++) ดังนี้

1.1 ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ ขนาดกิจการ และอายุกิจการ

1.2 ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศ ตอนที่ 3 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ นำมาคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยการกำหนดค่าคะแนนของคำตอบ ดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ตอบช่องมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ตอบช่องปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ตอบช่องน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ตอบช่องน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ในการแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00      หมายความว่า      มีการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศมากที่สุด หรือ มีปัญหามากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50      หมายความว่า      มีการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศมาก หรือ มีปัญหา

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50      หมายความว่า      มีการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศปานกลาง หรือ มีปัญห

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50      หมายความว่า      มีการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศน้อย หรือ มีปัญหาน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50      หมายความว่า      มีการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศน้อยที่สุด หรือ ไม่มีปัญหา

1.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ โดยใช้ค่า t - test

1.4 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ และอายุกิจการ โดยใช้ค่า F - test หากพบความแตกต่างนำไปทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมน – คูลส์ (Newman - Keuls test)

1.5 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ โดยใช้ค่า t - test

1.6 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ และอายุกิจการ โดยใช้ค่า F - test หากพบความแตกต่างนำไปทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมน – คูลส์ (Newman - Keuls test)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

2.1.1 ค่าร้อยละ

2.1.2 ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### 2.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2.2 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ โดยใช้ค่า t – test แบบ Independent ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1

$S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2

$n_1, n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ และอายุกิจการ โดยใช้ค่า F – test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) ใช้สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม

$MS_B$  แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$MS_W$  แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของนิวแมน - คูลส์ (Newman - Keuls Method) ใช้สูตร

$$W = q (\alpha : r : df) \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$$

- เมื่อ
- q แทน ค่าที่ใช้ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
  - $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .05
  - r แทน ค่าที่นับจากค่าเฉลี่ยตัวหลักไปยังค่าเฉลี่ยที่จะเปรียบเทียบ
  - df แทน  $n - k$
  - $MS_w$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อนภายใน (Mean Square Within)
  - n แทน ค่าจำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

$$n = \frac{k}{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} + \frac{1}{n_3} \dots \frac{1}{n_k}}$$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดกิจการ

2.2 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ

2.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ

ตอนที่ 3 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดกิจการ

3.2 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ

3.3 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>						
น้อยกว่า 31 ปี	50	14.12	47	13.27	97	27.39
31 – 40 ปี	91	25.70	58	16.40	149	42.10
41 – 50 ปี	51	14.40	39	11.01	90	25.41
51 ปี ขึ้นไป	13	3.68	5	1.42	18	5.10
รวม	205	57.90	149	42.10	354	100
<b>ระดับการศึกษา</b>						
ปริญญาตรีและต่ำกว่า	184	51.97	115	32.48	299	84.45
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.93	34	9.62	55	15.55
รวม	205	57.90	149	42.10	354	100
<b>ประเภทกิจการ</b>						
กิจการผลิต	80	22.59	38	10.74	118	33.33
กิจการค้า	63	17.79	55	15.54	118	33.33
กิจการบริการ	62	17.52	56	15.82	118	33.34
รวม	205	57.90	149	42.10	354	100
<b>ขนาดกิจการ</b>						
ขนาดกลาง	112	31.63	65	18.37	177	50.00
ขนาดย่อม	93	26.27	84	23.73	177	50.00
รวม	205	57.90	149	42.10	354	100
<b>อายุกิจการ</b>						
1 – 5 ปี	74	20.90	55	15.54	129	36.44
6 – 10 ปี	52	14.68	45	12.72	97	27.40
10 ปี ขึ้นไป	79	22.32	49	13.84	128	36.16
รวม	205	57.90	149	42.10	354	100

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย (ร้อยละ 57.90) มีอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 42.10) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า (ร้อยละ 84.45) และมีอายุกิจการ 1 – 5 ปี (ร้อยละ 36.44)

ตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>แหล่งสารสนเทศบุคคล</b>				
1	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร	3.33	0.94	ปานกลาง
2	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า	3.72	0.95	มาก
3	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน	3.48	0.94	ปานกลาง
4	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้เชี่ยวชาญ	3.13	0.99	ปานกลาง
5	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ	2.42	1.01	น้อย
6	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง	2.03	1.01	น้อย
7	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน	2.08	0.99	น้อย
8	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา	2.18	1.04	น้อย
9	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	-	-	-
	รวม	2.80	0.62	ปานกลาง
<b>แหล่งสารสนเทศสิ่งสิ่งพิมพ์</b>				
10	ศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง	3.47	0.96	ปานกลาง
11	ศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง	3.26	1.00	ปานกลาง
12	ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	3.57	1.02	มาก
13	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย ของหน่วยงานภาครัฐ	2.50	0.99	น้อย
14	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย ของหน่วยงานภาคเอกชน	2.25	0.92	น้อย
15	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษา	2.14	0.96	น้อย
16	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาครัฐ	2.35	1.00	น้อย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
17	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาคเอกชน	2.23	0.97	น้อย
18	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของสถาบันการศึกษา	2.14	1.00	น้อย
19	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย (มอก.)	2.21	1.04	น้อย
20	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานต่างประเทศ	2.05	1.11	น้อย
21	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรไทย	1.74	0.88	น้อย
22	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรต่างประเทศ	1.71	0.90	น้อย
23	ศึกษาจากเอกสารทางการค้า	3.12	1.03	ปานกลาง
24	ศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ	3.26	0.92	ปานกลาง
25	ศึกษาจากพระราชบัญญัติ ประมวลกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ	2.19	1.09	น้อย
26	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	-	-	-
	รวม	2.51	0.63	ปานกลาง
<b>แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>				
27	ศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง	2.63	1.05	ปานกลาง
28	ศึกษาจากรายการวิทยุเกี่ยวกับธุรกิจ	2.17	0.99	น้อย
29	ศึกษาจากรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับธุรกิจ	2.52	1.06	ปานกลาง
30	ศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจ ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.66	1.28	ปานกลาง
31	ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	3.14	1.38	ปานกลาง
32	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	-	-	-
	รวม	2.62	0.82	ปานกลาง
<b>แหล่งสารสนเทศสถาบัน</b>				
33	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาครัฐ	2.28	0.93	น้อย
34	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน	2.03	0.93	น้อย
35	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	2.21	1.01	น้อย
36	เข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.20	0.93	ปานกลาง
37	ชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.47	0.99	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
38	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในประเทศ	2.38	1.03	น้อย
39	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในต่างประเทศ	1.79	1.02	น้อย
40	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐ	1.87	0.92	น้อย
41	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน	2.18	1.10	น้อย
	รวม	2.38	0.67	น้อย
	รวมทั้งหมด	2.58	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.58$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการมีการใช้แหล่งสารสนเทศ ในระดับปานกลาง 3 แหล่ง ตามลำดับคือ แหล่งสารสนเทศบุคคล ( $\bar{X} = 2.80$ ) แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 2.62$ ) และแหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X} = 2.51$ ) ส่วนแหล่งสารสนเทศสถาบันมีการใช้ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.38$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการมีการใช้ในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ ในเรื่อง การสนทนาขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมา มีการใช้ในระดับปานกลางตามลำดับคือ ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน ( $\bar{X} = 3.48$ ) การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร ( $\bar{X} = 3.33$ ) และการสนทนาขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้เชี่ยวชาญ ( $\bar{X} = 3.13$ )

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการมีการใช้ในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ ในเรื่อง การศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมา มีการใช้ในระดับปานกลาง ตามลำดับคือ ในเรื่อง การศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.47$ ) การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.26$ ) การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ ( $\bar{X} = 3.26$ ) และการศึกษาจากเอกสารทางการค้า ( $\bar{X} = 3.12$ )

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการมีการใช้ในระดับปานกลาง ตามลำดับคือ ในเรื่อง การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.14$ ) การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 2.66$ ) การศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 2.63$ ) และการศึกษาจากรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ( $\bar{X} = 2.52$ )

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการมีการใช้ในระดับปานกลาง ตามลำดับคือ ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น ( $\bar{X} = 3.47$ ) และการเข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาจัดขึ้น ( $\bar{X} = 3.20$ )

2.1 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามขนาดกิจการ ปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามขนาดกิจการ

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	ขนาดกลาง		ขนาดย่อม		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
แหล่งสารสนเทศบุคคล						
1	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร	3.43	0.83	3.23	1.02	2.05*
2	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับลูกค้า	3.79	0.99	3.64	0.90	1.40
3	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเพื่อน	3.38	0.89	3.57	0.98	- 1.87
4	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับผู้เชี่ยวชาญ	3.23	0.94	3.02	1.03	2.04*
5	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ	2.51	0.99	2.31	1.01	1.85
6	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง	2.10	1.04	1.95	0.97	1.42
7	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน	2.32	1.01	1.84	0.89	4.66**
8	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบัน การศึกษา	2.22	0.96	2.12	1.11	0.92
9	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	-	-	-	-	-
รวม		2.87	0.59	2.71	0.62	2.49*

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	ขนาดกลาง		ขนาดย่อม		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์						
10	ศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง	3.47	0.84	3.47	1.06	0.00
11	ศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง	3.38	0.89	3.12	1.08	2.40*
12	ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	3.61	1.04	3.53	0.99	0.73
13	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ	2.64	0.97	2.35	0.97	2.83**
14	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชน	2.46	0.91	2.02	0.88	4.57**
15	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษา	2.21	0.94	2.06	0.97	1.50
16	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาครัฐ	2.46	0.98	2.23	1.00	2.18*
17	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาคเอกชน	2.44	0.99	2.01	0.90	4.25**
18	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของสถาบันการศึกษา	2.26	0.97	2.02	1.00	2.31*
19	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย (มอก.)	2.38	1.03	2.03	1.02	3.26**
20	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานต่างประเทศ	2.25	1.11	1.84	1.06	3.62**
21	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรไทย	1.77	0.86	1.70	0.89	0.73
22	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรต่างประเทศ	1.81	0.90	1.59	0.89	2.25*
23	ศึกษาจากเอกสารทางการค้า	3.18	0.92	3.05	1.12	1.19
24	ศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ	3.29	0.82	3.22	1.01	0.69
25	ศึกษาจากพระราชบัญญัติ ประมวลกฎหมายระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ	2.27	0.99	2.10	1.16	1.47
26	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	-	-	-	-	-
รวม		2.62	0.58	2.40	0.66	3.34**

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	ขนาดกลาง		ขนาดย่อม		df	t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
<b>แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>							
27	ศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง	3.01	0.93	2.24	1.00	7.48**	
28	ศึกษาจากรายการวิทยุเกี่ยวกับธุรกิจ	2.23	1.01	2.10	0.96	1.24	
29	ศึกษาจากรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับธุรกิจ	2.55	1.01	2.48	1.11	0.65	
30	ศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.02	1.29	2.29	1.15	5.63**	
31	ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	3.32	1.39	2.94	1.35	2.59**	
32	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	-	-	-	-	-	
รวม		2.83	0.80	2.41	0.78	4.94**	
<b>แหล่งสารสนเทศสถาบัน</b>							
33	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาครัฐ	2.30	0.86	2.25	1.00	0.45	
34	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน	2.22	0.86	1.83	0.95	4.03**	
35	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	2.29	0.96	2.11	1.05	1.63	
36	เข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.29	0.91	3.10	0.93	1.95	
37	ชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	3.53	1.00	3.39	0.97	1.34	
38	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ในประเทศ	2.64	0.95	2.10	1.03	5.17**	
39	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในต่างประเทศ	1.84	0.98	1.72	1.04	1.10	
40	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐ	2.01	0.91	1.73	0.91	2.86**	
41	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน	2.38	1.08	1.97	1.07	3.59**	
รวม		2.50	0.65	2.25	0.66	3.63**	
รวมทั้งหมด		2.70	0.55	2.44	0.59	4.29**	

$$t_{(.05 ; df 352)} = 1.96$$

$$t_{(.01 ; df 352)} = 2.58$$

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้มากกว่าผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศสถาบัน มากกว่าผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน และมีการใช้ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือ เครื่องจักร และการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้เชี่ยวชาญ

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ การศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชน การศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาคเอกชน การศึกษาจากเอกสาร มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย (มอก.) การศึกษาจากเอกสารมาตรฐานต่างประเทศ และมีการใช้ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาครัฐ การศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของสถาบันการศึกษา และการศึกษาเอกสารสิทธิบัตรต่างประเทศ

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจากวิดีโอเทป ทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน การศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในประเทศ การใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐ และการใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน

2.2 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทกิจการ

ตาราง 8 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทกิจการ

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
<b>แหล่งสารสนเทศบุคคล</b>						
1	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.56	0.28	0.31
		ภายในกลุ่ม	351	310.10	0.88	
		รวม	353	310.66		
2	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	13.03	6.51	7.46**
		ภายในกลุ่ม	351	306.27	0.87	
		รวม	353	319.31		
3	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.53	3.76	4.30*
		ภายในกลุ่ม	351	306.78	0.87	
		รวม	353	314.31		
4	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับผู้เชี่ยวชาญ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.70	2.85	2.92
		ภายในกลุ่ม	351	342.32	0.97	
		รวม	353	348.02		
5	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.06	1.53	1.50
		ภายในกลุ่ม	351	356.88	1.01	
		รวม	353	359.95		
6	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่ เป็นสถาบันเฉพาะทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.44	0.72	0.70
		ภายในกลุ่ม	351	359.21	1.02	
		รวม	353	360.65		
7	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.57	0.78	0.80
		ภายในกลุ่ม	351	341.88	0.97	
		รวม	353	343.45		
8	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบัน การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	7.14	3.57	3.33*
		ภายในกลุ่ม	351	376.00	1.07	
		รวม	353	383.14		
9	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	ระหว่างกลุ่ม				
		ภายในกลุ่ม				
		รวม				

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.55	1.77	4.75**
		ภายในกลุ่ม	351	130.95	0.37	
		รวม	353	134.50		
แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์						
10	ศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.18	2.09	2.29
		ภายในกลุ่ม	351	320.08	0.91	
		รวม	353	324.27		
11	ศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	11.90	5.95	6.07**
		ภายในกลุ่ม	351	343.70	0.97	
		รวม	353	355.60		
12	ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	24.98	12.49	12.83**
		ภายในกลุ่ม	351	341.74	0.97	
		รวม	353	366.73		
13	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.87	0.93	0.96
		ภายในกลุ่ม	351	340.62	0.97	
		รวม	353	342.49		
14	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.27	2.13	2.53
		ภายในกลุ่ม	351	295.34	0.84	
		รวม	353	299.61		
15	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ ของสถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	12.85	6.42	7.19**
		ภายในกลุ่ม	351	313.36	0.89	
		รวม	353	326.21		
16	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.32	1.66	1.66
		ภายในกลุ่ม	351	351.53	1.00	
		รวม	353	354.86		
17	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.46	5.23	5.67**
		ภายในกลุ่ม	351	323.45	0.92	
		รวม	353	333.92		
18	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของสถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	9.37	4.68	4.83**
		ภายในกลุ่ม	351	340.27	0.96	
		รวม	353	349.65		

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
19	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย (มอก.)	ระหว่างกลุ่ม	2	4.18	2.09	1.93
		ภายในกลุ่ม	351	378.92	1.07	
		รวม	353	383.11		
20	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.54	2.77	2.28
		ภายในกลุ่ม	351	425.54	1.21	
		รวม	353	431.08		
21	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.15	1.57	2.06
		ภายในกลุ่ม	351	268.93	0.76	
		รวม	353	272.09		
22	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.75	1.37	1.69
		ภายในกลุ่ม	351	284.69	0.81	
		รวม	353	287.44		
23	ศึกษาจากเอกสารทางการค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	0.25
		ภายในกลุ่ม	351	371.22	1.05	
		รวม	353	371.77		
24	ศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.49	3.74	4.49*
		ภายในกลุ่ม	351	292.59	0.83	
		รวม	353	300.09		
25	ศึกษาจากพระราชบัญญัติ ประมวลกฎหมายระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.25	0.62	0.53
		ภายในกลุ่ม	351	415.67	1.18	
		รวม	353	416.93		
26	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	ระหว่างกลุ่ม				
		ภายในกลุ่ม	-	-	-	
		รวม				
รวม		ระหว่างกลุ่ม	2	2.27	1.13	2.86
		ภายในกลุ่ม	351	139.27	0.39	
		รวม	353	141.55		
แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์						
27	ศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	0.24
		ภายในกลุ่ม	351	385.97	1.09	
		รวม	353	386.52		

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
28	ศึกษาจากรายการวิทยุเกี่ยวกับธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.36	2.68	2.77
		ภายในกลุ่ม	351	339.12	0.96	
		รวม	353	344.48		
29	ศึกษาจากรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.89	0.94	0.84
		ภายในกลุ่ม	351	396.50	1.12	
		รวม	353	398.39		
30	ศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	41.40	20.70	13.55**
		ภายในกลุ่ม	351	535.91	1.52	
		รวม	353	577.32		
31	ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	72.20	36.10	20.98**
		ภายในกลุ่ม	351	604.00	1.72	
		รวม	353	676.21		
32	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	ระหว่างกลุ่ม				
		ภายในกลุ่ม	-	-	-	
		รวม				
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	14.87	7.43	11.64**
		ภายในกลุ่ม	351	224.12	0.63	
		รวม	353	239.00		
แหล่งสารสนเทศสถาบัน						
33	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.51	0.25	0.29
		ภายในกลุ่ม	351	307.23	0.87	
		รวม	353	307.75		
34	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.56	4.28	5.07**
		ภายในกลุ่ม	351	296.09	0.84	
		รวม	353	304.65		
35	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	7.90	3.95	3.91**
		ภายในกลุ่ม	351	354.04	1.00	
		รวม	353	361.94		
36	เข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	7.12	3.56	4.20*
		ภายในกลุ่ม	351	297.03	0.84	
		รวม	353	304.15		

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
37	ชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	20.55	10.27	11.01**
		ภายในกลุ่ม	351	327.53	0.93	
		รวม	353	348.09		
38	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.25	2.62	2.48
		ภายในกลุ่ม	351	371.77	1.05	
		รวม	353	377.03		
39	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.02	0.02
		ภายในกลุ่ม	351	365.05	1.04	
		รวม	353	365.11		
40	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.32	1.66	1.96
		ภายในกลุ่ม	351	295.95	0.84	
		รวม	353	299.27		
41	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	16.20	8.10	6.92**
		ภายในกลุ่ม	351	410.85	1.17	
		รวม	353	427.06		
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.60	2.30	5.19**
		ภายในกลุ่ม	351	155.65	0.44	
		รวม	353	160.26		
	รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	5.49	2.74	8.11**
		ภายในกลุ่ม	351	118.82	0.33	
		รวม	353	124.32		

$$F_{(.05 ; df 2, 351)} = 3.02$$

$$F_{(.01 ; df 2, 351)} = 4.66$$

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แหล่งสารสนเทศสถาบัน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า และมีการใช้ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับ เพื่อน และการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบัน การศึกษา

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากหนังสือพิมพ์ เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ของสถาบัน การศึกษา การศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาคเอกชน การศึกษาจาก เอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของสถาบันการศึกษา และมีการใช้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ในเรื่อง การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น การใช้บริการจัดหาสารสนเทศจาก หน่วยงานภาคเอกชน และมีการใช้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การศึกษาค้นคว้า จากห้องสมุดสถาบันการศึกษา การเข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกันที่ ระดับใดบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ นิวแมน - คูลส์ ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทกิจการที่เป็นผลรวม และแต่ละแหล่งสารสนเทศที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

แหล่งสารสนเทศ	กิจการ	$\bar{X}$	ผลิต	ค่า	บริการ
			2.65	2.84	2.88
แหล่งสารสนเทศบุคคล	ผลิต	2.65	-	0.19*	0.23*
	ค่า	2.84		-	0.04
	บริการ	2.88			-
			ผลิต	ค่า	บริการ
		$\bar{X}$	2.33	2.76	2.77
แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ผลิต	2.33	-	0.43*	0.44*
	ค่า	2.76		-	0.01
	บริการ	2.77			-
			ผลิต	ค่า	บริการ
		$\bar{X}$	2.21	2.43	2.48
แหล่งสารสนเทศสถาบัน	ผลิต	2.21	-	0.22*	0.27*
	ค่า	2.43		-	0.05
	บริการ	2.48			-
			ผลิต	ค่า	บริการ
		$\bar{X}$	2.40	2.65	2.67
รวม	ผลิต	2.40	-	0.25*	0.27*
	ค่า	2.65		-	0.02
	บริการ	2.67			-

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ประกอบการกิจการค้าและกิจการบริการ มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวมมากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละแหล่งสารสนเทศ ก็เป็นไปในทำนองเดียวกันคือ ผู้ประกอบการกิจการค้าและกิจการบริการ มีการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศสถาบัน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกันที่ระดับใดบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ นิวแมน - คูลส์ ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทกิจการเป็นรายข้อ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

แหล่งสารสนเทศ	กิจการ	$\bar{X}$	ผลิต 3.44	ค้า 3.84	บริการ 3.86
<b>แหล่งสารสนเทศบุคคล</b>					
2 การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า	ผลิต	3.44	-	0.40*	0.42*
	ค้า	3.84		-	0.02
	บริการ	3.8			-
		$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
			3.27	3.52	3.62
3 การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน	ผลิต	3.27	-	0.25*	0.35*
	ค้า	3.52		-	0.10
	บริการ	3.62			-
		$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
			1.98	2.22	2.32
8 การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศ กับอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา	ผลิต	1.98	-	0.24	0.34*
	ค้า	2.22		-	0.10
	บริการ	2.32			-
<b>แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์</b>					
		$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
			3.00	3.35	3.41
11 ศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหา เกี่ยวข้อง	ผลิต	3.00	-	0.35*	0.41*
	ค้า	3.35		-	0.06
	บริการ	3.41			-
		$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
			3.19	3.75	3.76
12 ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตาม สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	ผลิต	3.19	-	0.56*	0.57*
	ค้า	3.75		-	0.01
	บริการ	3.76			-
		$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
			1.89	2.15	2.36
15 ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ของสถาบันการศึกษา	ผลิต	1.89	-	0.26*	0.47*
	ค้า	2.15		-	0.21
	บริการ	2.36			-

ตาราง 10 (ต่อ)

	แหล่งสารสนเทศ	กิจการ	$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
				1.98	2.33	2.35
17	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาคเอกชน	ผลิต	1.98	-	0.35*	0.37*
		ค้า	2.33		-	0.02
		บริการ	2.35			-
			$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
				1.94	2.15	2.33
18	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของสถาบันการศึกษา	ผลิต	1.94	-	0.21	0.39*
		ค้า	2.15		-	0.18
		บริการ	2.33			-
			$\bar{X}$	ผลิต	บริการ	ค้า
				3.07	3.27	3.43
24	ศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ	ผลิต	3.07	-	0.20	0.36*
		บริการ	3.27		-	0.16
		ค้า	3.43			-
	แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์			ผลิต	ค้า	บริการ
			$\bar{X}$	2.17	2.88	2.92
30	ศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ผลิต	2.17	-	0.71*	0.75*
		ค้า	2.88		-	0.04
		บริการ	2.92			-
			$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
				2.50	3.44	3.47
31	ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้อง	ผลิต	2.50	-	0.94*	0.97*
		ค้า	3.44		-	0.03
		บริการ	3.47			-

ตาราง 10 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศ	กิจการ	$\bar{X}$	ผลิต	ค้า	บริการ
			1.82	2.07	2.19
แหล่งสารสนเทศสถาบัน					
34 ศึกษาต้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน	ผลิต	1.82	-	0.25*	0.37*
	ค้า	2.07		-	0.12
	บริการ	2.19			-
			ผลิต	ค้า	บริการ
		$\bar{X}$	2.03	2.18	2.39
35 ศึกษาต้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	ผลิต	2.03	-	0.15	0.36*
	ค้า	2.18		-	0.21
	บริการ	2.39			-
			ผลิต	ค้า	บริการ
		$\bar{X}$	3.02	3.19	3.37
36 เข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ผลิต	3.02	-	0.17	0.35*
	ค้า	3.19		-	0.18
	บริการ	3.37			-
			ผลิต	บริการ	ค้า
		$\bar{X}$	3.13	3.55	3.70
37 ชมนงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ผลิต	3.13	-	0.42*	0.57*
	บริการ	3.55		-	0.15
	ค้า	3.70			-
			ผลิต	บริการ	ค้า
		$\bar{X}$	1.88	2.32	2.34
41 ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงาน ภาคเอกชน	ผลิต	1.88	-	0.44*	0.46*
	บริการ	2.32		-	0.02
	ค้า	2.34			-

จากตาราง 10 แสดงว่า แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการบริการ มีการใช้ ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แหล่งสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ของสถาบันการศึกษา การศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาคเอกชน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการบริการ มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของสถาบันการศึกษา มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน การใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการบริการ มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา การเข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า และกิจการบริการ มีการใช้ ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการ ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามอายุกิจการ ปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามอายุกิจการ

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<b>แหล่งสารสนเทศบุคคล</b>						
1	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.98	0.49	0.55
		ภายในกลุ่ม	351	309.67	0.88	
		รวม	353	310.66		
2	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.87	0.93	1.03
		ภายในกลุ่ม	351	317.44	0.90	
		รวม	353	319.31		
3	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเพื่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.81	1.40	1.58
		ภายในกลุ่ม	351	311.50	0.88	
		รวม	353	314.31		
4	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับผู้เชี่ยวชาญ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.00	0.00	0.00
		ภายในกลุ่ม	351	348.01	0.99	
		รวม	353	348.02		
5	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.71	1.85	1.82
		ภายในกลุ่ม	351	356.24	1.01	
		รวม	353	359.95		
6	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.74	1.37	1.34
		ภายในกลุ่ม	351	357.91	1.01	
		รวม	353	360.65		
7	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.02
		ภายในกลุ่ม	351	343.41	0.97	
		รวม	353	343.45		
8	การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศ กับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบัน การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.59	1.79	1.66
		ภายในกลุ่ม	351	379.54	1.08	
		รวม	353	383.14		
9	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	ระหว่างกลุ่ม				
		ภายในกลุ่ม	-	-	-	-
		รวม				

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F
		ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม				
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม	2	1.18	0.59	1.55
		รวม		351	133.32	0.37	
		รวม		353	134.50		
แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์							
10	ศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม		2	3.43	1.71	1.87
		ภายในกลุ่ม		351	320.83	0.91	
		รวม		353	324.27		
11	ศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม		2	1.10	0.55	0.54
		ภายในกลุ่ม		351	354.50	1.01	
		รวม		353	355.60		
12	ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม		2	4.99	2.49	2.42
		ภายในกลุ่ม		351	361.74	1.03	
		รวม		353	366.73		
13	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม		2	4.57	2.28	2.37
		ภายในกลุ่ม		351	337.92	0.96	
		รวม		353	342.49		
14	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม		2	0.68	0.34	0.39
		ภายในกลุ่ม		351	298.93	0.85	
		รวม		353	299.61		
15	ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ ของสถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม		2	2.41	1.20	1.30
		ภายในกลุ่ม		351	323.80	0.92	
		รวม		353	326.21		
16	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม		2	3.26	1.63	1.63
		ภายในกลุ่ม		351	351.59	1.00	
		รวม		353	354.86		
17	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม		2	0.60	0.30	0.32
		ภายในกลุ่ม		351	333.31	0.94	
		รวม		353	333.92		
18	ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนาของสถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม		2	1.89	0.94	0.95
		ภายในกลุ่ม		351	347.75	0.99	
		รวม		353	349.65		

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
19	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย (มอก.)	ระหว่างกลุ่ม	2	2.31	1.15	1.06
		ภายในกลุ่ม	351	380.79	1.08	
		รวม	353	383.11		
20	ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.22
		ภายในกลุ่ม	351	430.53	1.22	
		รวม	353	431.08		
21	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	4.07	2.03	2.66
		ภายในกลุ่ม	351	268.01	0.76	
		รวม	353	272.09		
22	ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.12	0.56	0.68
		ภายในกลุ่ม	351	286.32	0.81	
		รวม	353	287.44		
23	ศึกษาจากเอกสารทางการค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.78	0.39	0.37
		ภายในกลุ่ม	351	370.99	1.05	
		รวม	353	371.77		
24	ศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.33	1.66	1.97
		ภายในกลุ่ม	351	296.75	0.84	
		รวม	353	300.09		
25	ศึกษาจากพระราชบัญญัติ ประมวลกฎหมายระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	0.26
		ภายในกลุ่ม	351	416.30	1.18	
		รวม	353	416.93		
26	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	ระหว่างกลุ่ม				
		ภายในกลุ่ม	-	-	-	
		รวม				
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.95	0.47	1.18
		ภายในกลุ่ม	351	140.60	0.40	
		รวม	353	141.55		

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
<b>แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>						
27	ศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	8.43	4.21	3.91*
		ภายในกลุ่ม	351	378.08	1.07	
		รวม	353	386.52		
28	ศึกษาจากรายการวิทยุเกี่ยวกับธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.21	0.60	0.62
		ภายในกลุ่ม	351	343.27	0.97	
		รวม	353	344.48		
29	ศึกษาจากรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.54	0.77	0.68
		ภายในกลุ่ม	351	396.85	1.13	
		รวม	353	398.39		
30	ศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.93	4.46	2.75
		ภายในกลุ่ม	351	568.38	1.61	
		รวม	353	577.32		
31	ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	21.49	10.74	5.76*
		ภายในกลุ่ม	351	654.71	1.86	
		รวม	353	676.21		
32	อื่นๆ (ไม่มีผู้ตอบ)	ระหว่างกลุ่ม				
		ภายในกลุ่ม	-	-	-	-
		รวม				
รวม		ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	0.83	1.23
		ภายในกลุ่ม	351	237.32	0.67	
		รวม	353	239.00		
<b>แหล่งสารสนเทศสถาบัน</b>						
33	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.63	1.81	2.09
		ภายในกลุ่ม	351	304.12	0.86	
		รวม	353	307.75		
34	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	0.56	0.65
		ภายในกลุ่ม	351	303.52	0.86	
		รวม	353	304.65		
35	ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.26
		ภายในกลุ่ม	351	361.39	1.02	
		รวม	353	361.94		

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
36	เข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.15	0.07	0.08
		ภายในกลุ่ม	351	304.00	0.86	
		รวม	353	304.15		
37	ชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาจัดขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	0.53	0.54
		ภายในกลุ่ม	351	347.02	0.98	
		รวม	353	348.09		
38	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.09	0.54	0.51
		ภายในกลุ่ม	351	375.93	1.07	
		รวม	353	377.03		
39	ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.25
		ภายในกลุ่ม	351	364.58	1.03	
		รวม	353	365.11		
40	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.80	0.40	0.47
		ภายในกลุ่ม	351	298.47	0.85	
		รวม	353	299.27		
41	ใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.31	1.15	0.95
		ภายในกลุ่ม	351	424.74	1.21	
		รวม	353	427.06		
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.70	0.35	0.77
		ภายในกลุ่ม	351	159.56	0.45	
		รวม	353	160.26		
	รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.98	0.49	1.39
		ภายในกลุ่ม	351	123.34	0.35	
		รวม	353	124.32		

$$F_{(.05 ; df 2, 351)} = 3.02$$

$$F_{(.01 ; df 2, 351)} = 4.66$$

จากตาราง 11 ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้ แหล่งสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจาก วีดิโอเทปทางวิชาการเกี่ยวข้อง และการศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกันที่ระดับ ไตบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน - คูลส์ ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

แหล่งสารสนเทศ	อายุกิจการ	$\bar{X}$	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
			2.43	2.68	2.78
<b>แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>					
27 ศึกษาจากวีดิโอเทปทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้อง	1 - 5 ปี	2.43	-	0.25	0.35*
	6 - 10 ปี	2.68		-	0.10
	10 ปีขึ้นไป	2.78			-
			10 ปีขึ้นไป	6 - 10 ปี	1 - 5 ปี
		$\bar{X}$	2.81	3.28	3.34
30 ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการ ค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	10 ปีขึ้นไป	2.81	-	0.47*	0.53*
	6 - 10 ปี	3.28		-	0.06
	1 - 5 ปี	3.34			-

จากตาราง 12 แสดงว่า แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาจากวีดิโอเทปทางวิชาการเกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 - 5 ปี และอายุกิจการ 6 - 10 ปี มีการใช้ ในเรื่อง การศึกษาจาก อินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ปรากฏดังตาราง 13

ตาราง 13 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	แหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	4.12	0.82	มาก
2	ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	4.15	0.86	มาก
3	ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	4.21	0.85	มาก
4	จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	4.05	0.87	มาก
5	สารสนเทศแหล่งเงินทุน	3.05	1.04	ปานกลาง
6	สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ	4.05	1.00	มาก
7	สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร	3.61	1.12	มาก
8	สารสนเทศด้านแรงงาน	2.96	1.01	ปานกลาง
9	สารสนเทศด้านการจัดการ	3.49	0.99	ปานกลาง
10	สภาวะเศรษฐกิจ	3.39	1.09	ปานกลาง
11	สภาวะการค้าระหว่างประเทศ	2.92	1.19	ปานกลาง
12	สถิติทางเศรษฐกิจ	2.94	1.26	ปานกลาง
13	ความมั่นคงทางการเมือง	2.81	1.17	ปานกลาง
14	นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล	3.32	1.04	ปานกลาง
15	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	3.34	0.98	ปานกลาง
16	กฎระเบียบทางราชการ	3.31	1.09	ปานกลาง
17	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	3.29	1.13	ปานกลาง
18	การถ่ายทอดเทคโนโลยี	2.84	1.23	ปานกลาง
19	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ	3.53	1.02	มาก
20	โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ	2.88	1.02	ปานกลาง
21	ลักษณะทางสังคม วิธีทางในการดำเนินชีวิต	3.00	1.04	ปานกลาง
	รวม	3.45	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจในระดับมากจำนวน 7 ข้อ ตามลำดับคือ ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.21$ ) ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.15$ ) ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.12$ ) จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.05$ ) สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ ( $\bar{X} = 4.05$ ) สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร ( $\bar{X} = 3.61$ )

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) ข้ออื่นๆ ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับปานกลาง

3.1 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดกิจการ ปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดกิจการ

ข้อ	สารสนเทศ	ขนาดกลาง		ขนาดย่อม		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	4.16	0.81	4.07	0.82	1.04
2	ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้อง	4.23	0.86	4.06	0.85	1.79
3	ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	4.27	0.91	4.14	0.77	1.44
4	จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้น ในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	4.06	0.93	4.03	0.79	0.37
5	สารสนเทศแหล่งเงินทุน	3.02	1.00	3.06	1.06	-0.31
6	สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ	4.14	0.95	3.95	1.03	1.82
7	สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร	3.82	1.05	3.40	1.14	3.62**
8	สารสนเทศด้านแรงงาน	3.01	0.98	2.90	1.03	1.00
9	สารสนเทศด้านการจัดการ	3.67	1.00	3.29	0.93	3.60**
10	สภาวะเศรษฐกิจ	3.59	1.00	3.18	1.14	3.66**
11	สภาวะการค้าระหว่างประเทศ	3.10	1.19	2.74	1.16	2.93**
12	สถิติทางเศรษฐกิจ	3.00	1.22	2.87	1.23	0.97
13	ความมั่นคงทางการเมือง	2.90	1.17	2.70	1.15	1.64
14	นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล	3.35	0.90	3.28	1.16	0.61
15	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ	3.45	0.83	3.22	1.10	2.17*
16	กฎระเบียบทางราชการ	3.41	0.99	3.20	1.17	1.81
17	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	3.39	0.96	3.17	1.27	1.84
18	การถ่ายทอดเทคโนโลยี	2.87	1.13	2.80	1.32	0.52
19	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ	3.61	0.93	3.45	1.08	1.42
20	โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ	2.93	0.91	2.81	1.12	1.14
21	ลักษณะทางสังคม วิธีทางในการดำเนินชีวิต	3.03	0.93	2.97	1.14	0.56
รวม		3.52	0.57	3.36	0.66	2.48*

$$t_{(.05 ; 352)} = 1.96$$

$$t_{(.01 ; 352)} = 2.58$$

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลางมีความต้องการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร สารสนเทศด้านการจัดการ สภาวะเศรษฐกิจ สภาวะการค้าระหว่างประเทศ และมีความต้องการ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

3.2 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ

ข้อ	สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1	ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	14.27	7.13	11.27**
		ภายในกลุ่ม	351	222.25	0.63	
		รวม	353	236.53		
2	ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	16.48	8.24	11.72**
		ภายในกลุ่ม	351	246.58	0.70	
		รวม	353	263.06		
3	ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.61	5.30	7.65**
		ภายในกลุ่ม	351	243.33	0.69	
		รวม	353	253.94		
4	จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของกลุ่มแข่งขันในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	14.08	7.04	9.77**
		ภายในกลุ่ม	351	253.00	0.72	
		รวม	353	267.08		
5	สารสนเทศแหล่งเงินทุน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.68	3.34	3.14*
		ภายในกลุ่ม	351	372.59	1.06	
		รวม	353	379.27		
6	สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.64	5.32	5.48**
		ภายในกลุ่ม	351	340.44	0.96	
		รวม	353	351.08		
7	สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร	ระหว่างกลุ่ม	2	19.73	9.86	8.20**
		ภายในกลุ่ม	351	422.24	1.20	
		รวม	353	441.98		

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
8	สารสนเทศด้านแรงงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.25
		ภายในกลุ่ม	351	361.83	1.03	
		รวม	353	362.36		
9	สารสนเทศด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	26.44	13.22	14.50**
		ภายในกลุ่ม	351	319.98	0.91	
		รวม	353	346.42		
10	สภาวะเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	54.66	27.33	26.10**
		ภายในกลุ่ม	351	367.54	1.04	
		รวม	353	422.20		
11	สภาวะการค้าระหว่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	54.11	27.05	21.25**
		ภายในกลุ่ม	351	446.82	1.27	
		รวม	353	500.04		
12	สถิติทางเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	57.58	28.79	20.21**
		ภายในกลุ่ม	351	499.92	1.42	
		รวม	353	557.50		
13	ความมั่นคงทางการเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	16.48	8.24	6.22**
		ภายในกลุ่ม	351	464.45	1.32	
		รวม	353	480.93		
14	นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล	ระหว่างกลุ่ม	2	6.30	3.15	2.95
		ภายในกลุ่ม	351	374.98	1.06	
		รวม	353	381.28		
15	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.66	1.33	1.37
		ภายในกลุ่ม	351	338.66	0.96	
		รวม	353	341.32		
16	กฎระเบียบทางราชการ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.36	5.68	4.88**
		ภายในกลุ่ม	351	408.07	1.16	
		รวม	353	419.43		
17	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	7.12	3.56	2.80
		ภายในกลุ่ม	351	445.05	1.26	
		รวม	353	452.18		
18	การถ่ายทอดเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	5.25	2.62	1.73
		ภายในกลุ่ม	351	531.23	1.51	
		รวม	353	536.49		

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
19	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.71	5.85	5.83**
		ภายในกลุ่ม	351	352.38	1.00	
		รวม	353	364.09		
20	โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.51	4.75	4.65*
		ภายในกลุ่ม	351	359.01	1.02	
		รวม	353	368.53		
21	ลักษณะทางสังคม วิธีทางในการดำเนินชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	3.88	1.94	1.79
		ภายในกลุ่ม	351	381.11	1.08	
		รวม	353	384.99		
รวม		ระหว่างกลุ่ม	2	9.12	4.56	12.42**
		ภายในกลุ่ม	351	128.87	0.36	
		รวม	353	137.99		

$$F_{(.05 ; df 2, 351)} = 3.02$$

$$F_{(.01 ; df 2, 351)} = 4.66$$

จากตาราง 15 ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 5

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน จำนวนคู่แข่ง การเข้าออกของกลุ่มแข่งขันในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร สารสนเทศด้านการจัดการสภาวะเศรษฐกิจ สภาวะการค้าระหว่างประเทศ สถิติทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง กฎระเบียบทางราชการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ และมีความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง สารสนเทศแหล่งเงินทุน โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกันที่ระดับใดบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน - คูลส์ ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทกิจการ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

แหล่งสารสนเทศ	กิจการ	$\bar{X}$	ผลิต	บริการ	ค้า
			3.95	4.00	4.40
1 ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ผลิต	3.95	-	0.05	0.45*
	บริการ	4.00		-	0.40*
	ค้า	4.40			-
			ผลิต	บริการ	ค้า
		$\bar{X}$	3.94	4.05	4.44
2 ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ผลิต	3.94	-	0.11	0.50*
	บริการ	4.05		-	0.39*
	ค้า	4.44			-
			ผลิต	บริการ	ค้า
		$\bar{X}$	4.00	4.19	4.42
3 ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	ผลิต	4.00	-	0.19	0.42*
	บริการ	4.19		-	0.23
	ค้า	4.42			-
			ผลิต	บริการ	ค้า
		$\bar{X}$	3.83	4.00	4.31
4 จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือ บริการในธุรกิจเดียวกัน	ผลิต	3.83	-	0.17	0.48*
	บริการ	4.00			0.31*
	ค้า	4.31			-
			ผลิต	บริการ	ค้า
		$\bar{X}$	2.92	2.97	3.23
5 สารสนเทศแหล่งเงินทุน	ผลิต	2.92	-	0.05	0.31*
	บริการ	2.97		-	0.26*
	ค้า	3.23			-
			บริการ	ผลิต	ค้า
		$\bar{X}$	3.84	4.03	4.27
6 สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ	บริการ	3.84	-	0.19	0.43*
	ผลิต	4.03		-	0.24
	ค้า	4.27			-

ตาราง 16 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศ	กิจการ	$\bar{X}$	บริการ	ผลิต	ค่า
			3.33	3.58	3.91
7 สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร	บริการ	3.33	-	0.25	0.58*
	ผลิต	3.58		-	0.33
	ค่า	3.91			-
			ผลิต	บริการ	ค่า
		$\bar{X}$	3.22	3.36	3.86
9 สารสนเทศด้านการจัดการ	ผลิต	3.22	-	0.14	0.64*
	บริการ	3.36		-	0.50*
	ค่า	3.86			-
			บริการ	ผลิต	ค่า
		$\bar{X}$	3.05	3.17	3.94
10 สภาวะเศรษฐกิจ	บริการ	3.05	-	0.12	0.89*
	ผลิต	3.17		-	0.77*
	ค่า	3.94			-
			บริการ	ผลิต	ค่า
		$\bar{X}$	2.44	2.91	3.40
11 สภาวะการค้าระหว่างประเทศ	บริการ	2.44	-	0.47*	0.96*
	ผลิต	2.91		-	0.49*
	ค่า	3.40			-
			บริการ	ผลิต	ค่า
		$\bar{X}$	2.41	2.99	3.39
12 สถิติทางเศรษฐกิจ	บริการ	2.41	-	0.58*	0.98*
	ผลิต	2.99		-	0.40*
	ค่า	3.39			-
			บริการ	ผลิต	ค่า
		$\bar{X}$	2.50	2.90	3.00
13 ความมั่นคงทางการเมือง	บริการ	2.50	-	0.40*	0.50*
	ผลิต	2.90		-	0.10
	ค่า	3.00			-

ตาราง 16 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศ			บริการ	ผลิต	ค่า
		$\bar{X}$	3.05	3.38	3.47
16 กฎระเบียบทางราชการ	บริการ	3.05	-	0.33*	0.42*
	ผลิต	3.38		-	0.09
	ค่า	3.47			-
			ผลิต	ค่า	บริการ
		$\bar{X}$	3.27	3.62	3.69
19 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ	ผลิต	3.27	-	0.35*	0.42*
	ค่า	3.62		-	0.07
	บริการ	3.69			-
			ผลิต	ค่า	บริการ
		$\bar{X}$	2.64	2.98	3.00
20 โครงสร้างประชากรของประเทศ ในภูมิภาคต่างๆ	ผลิต	2.64	-	0.34	0.36*
	ค่า	2.98		-	0.02
	บริการ	3.00			-

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ในเรื่อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่ง การเข้าออกของคู่แข่งในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งเงินทุน สารสนเทศด้านการจัดการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต และกิจการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการสารสนเทศ ในเรื่อง ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการสารสนเทศ ในเรื่อง สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการสารสนเทศ ในเรื่อง สภาวะเศรษฐกิจ สภาวะการค้าระหว่างประเทศ สถิติทางเศรษฐกิจ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า และกิจการผลิต มีความต้องการสารสนเทศ ในเรื่อง ความมั่นคงทางการเมือง กฎระเบียบทางราชการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีความต้องการสารสนเทศ ในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการบริการ มีความต้องการสารสนเทศ ในเรื่อง โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ ปรากฏดังตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ

ข้อ	สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1	ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.05	0.08
		ภายในกลุ่ม	351	236.41	0.67	
		รวม	353	236.53		
2	ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.13
		ภายในกลุ่ม	351	252.86	0.74	
		รวม	353	263.06		
3	ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.38
		ภายในกลุ่ม	351	253.39	0.72	
		รวม	353	253.94		
4	จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือ บริการในธุรกิจเดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.10	2.05	2.74
		ภายในกลุ่ม	351	262.97	0.74	
		รวม	353	267.08		
5	สารสนเทศแหล่งเงินทุน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.99	2.49	2.34
		ภายในกลุ่ม	351	374.28	1.06	
		รวม	353	379.27		
6	สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.21	2.10	2.13
		ภายในกลุ่ม	351	346.87	0.98	
		รวม	353	351.08		
7	สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.87	0.43	0.34
		ภายในกลุ่ม	351	441.10	1.25	
		รวม	353	441.98		
8	สารสนเทศด้านแรงงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.63	0.81	0.79
		ภายในกลุ่ม	351	360.72	1.02	
		รวม	353	362.36		
9	สารสนเทศด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.26	0.27
		ภายในกลุ่ม	351	345.89	0.98	
		รวม	353	346.42		

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
10	สภาวะเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	0.59	0.49
		ภายในกลุ่ม	351	421.01	1.19	
		รวม	353	422.20		
11	สภาวะการค้าระหว่าง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.33	0.16	0.11
		ภายในกลุ่ม	351	500.60	1.42	
		รวม	353	500.94		
12	สถิติทางเศรษฐกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.66	0.41
		ภายในกลุ่ม	351	556.18	1.58	
		รวม	353	557.50		
13	ความมั่นคงทางการเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.83	2.91	2.15
		ภายในกลุ่ม	351	475.09	1.35	
		รวม	353	480.93		
14	นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล	ระหว่างกลุ่ม	2	3.01	1.50	1.39
		ภายในกลุ่ม	351	378.27	1.07	
		รวม	353	381.28		
15	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.58	1.79	1.86
		ภายในกลุ่ม	351	337.73	0.96	
		รวม	353	341.32		
16	กฎระเบียบทางราชการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.71	1.35	1.14
		ภายในกลุ่ม	351	416.72	1.18	
		รวม	353	419.43		
17	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.71	0.55
		ภายในกลุ่ม	351	450.75	1.28	
		รวม	353	452.18		
18	การถ่ายทอดเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	7.00	3.50	2.32
		ภายในกลุ่ม	351	529.49	1.50	
		รวม	353	536.49		
19	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.44	4.22	4.16*
		ภายในกลุ่ม	351	355.65	1.01	
		รวม	353	364.09		
20	โครงสร้างประชากรของประเทศ ในภูมิภาคต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.21	3.60	3.50*
		ภายในกลุ่ม	351	361.31	1.02	
		รวม	353	368.53		

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
21	ลักษณะทางสังคม วิธีทางในการดำเนินชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	6.18	3.09	2.86
		ภายในกลุ่ม	351	378.81	1.07	
		รวม	353	384.99		
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.95	0.47	1.21
		ภายในกลุ่ม	351	137.04	0.39	
		รวม	353	137.99		

$$F_{(.05 ; df 2, 351)} = 3.02$$

$$F_{(.01 ; df 2, 351)} = 4.66$$

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 6

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ และโครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกันที่ระดับใดบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ นิวแมน - คูลส์ ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุกิจการ ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

แหล่งสารสนเทศ	อายุกิจการ	$\bar{X}$	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	1 - 5 ปี
			3.39	3.43	3.73
19 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ	6 - 10 ปี	3.39	-	0.04	0.34*
	10 ปีขึ้นไป	3.43		-	0.30*
	1 - 5 ปี	3.73			-
			6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	1 - 5 ปี
		$\bar{X}$	2.69	2.84	3.04
20 โครงสร้างของประชากรของประเทศ ในภูมิภาคต่างๆ	6 - 10 ปี	2.69	-	0.15	0.35*
	10 ปีขึ้นไป	2.84		-	0.20
	1 - 5 ปี	3.04			-

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 - 5 ปี มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 6 - 10 ปี และอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 - 5 ปี มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ในเรื่อง โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตาราง 19

ตาราง 19 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ</b>				
1	ไม่ทราบว่าจะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งใด	3.24	0.98	ปานกลาง
2	ไม่ทราบวิธีการใช้แหล่งสารสนเทศ	2.94	0.91	ปานกลาง
3	ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้	3.21	0.96	ปานกลาง
4	มีอุปสรรคด้านภาษา ไม่สามารถใช้งานได้	2.84	1.09	ปานกลาง
5	ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ	3.23	0.96	ปานกลาง
	รวม	3.09	0.74	ปานกลาง
<b>ด้านไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ</b>				
6	แหล่งสารสนเทศอยู่ไกล	3.25	0.90	ปานกลาง
7	ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ	3.49	0.95	ปานกลาง
8	เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ	3.51	0.84	มาก
9	เสียค่าใช้จ่ายสูงในการใช้แหล่งสารสนเทศ	3.18	0.92	ปานกลาง
	รวม	3.36	0.71	ปานกลาง
<b>ด้านคุณภาพของสารสนเทศ</b>				
10	สารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ	3.51	0.87	มาก
11	สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ	3.60	0.85	มาก
12	สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ	3.57	0.88	มาก
13	สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันสมัย	3.49	0.91	ปานกลาง
14	สารสนเทศที่ได้รับไม่ถูกต้อง	3.17	0.95	ปานกลาง
	รวม	3.47	0.73	ปานกลาง
<b>ด้านการบริการ</b>				
15	ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	3.17	0.87	ปานกลาง
16	ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาสารสนเทศ	3.18	0.99	ปานกลาง
17	ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ เช่น บัตรรายการ ระบบการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	2.96	0.92	ปานกลาง
18	ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการถ่ายเอกสารหรือมีราคาสูง บริการจัดส่งสารสนเทศทางโทรสาร ทางไปรษณีย์ และ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.10	0.97	ปานกลาง
	รวม	3.10	0.79	ปานกลาง
	รวมทั้งหมด	3.26	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศทุกด้านในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีปัญหามากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.47$ ) รองลงมาคือ ด้านไม่สะดวกในการใช้แหล่งสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.10$ ) และด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.09$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ผู้ประกอบการมีปัญหาในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับคือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ ( $\bar{X} = 3.57$ ) และสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) ด้านไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ ผู้ประกอบการมีปัญหาในระดับมากเพียงข้อเดียวคือ เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) ส่วนด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และด้านการบริการ มีปัญหาทุกข้อในระดับปานกลาง

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 354 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด 92 ราย ผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดของข้อเสนอแนะไว้ในตาราง 20

ตาราง 20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
แหล่งสารสนเทศบุคคล			
1	ควรจัดให้ผู้ที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่ผู้ที่สนใจ	32	9.03
2	บุคลากรหน่วยงานของรัฐควรมีจิตใจในการให้บริการ (Service mind) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	29	8.19
3	บุคลากรหน่วยงานของรัฐควรมีจรรยาบรรณในการให้คำปรึกษาแนะนำ และไม่มีอคติ	25	7.06
4	ควรมีการพัฒนาให้ผู้ใช้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทางธุรกิจมากขึ้น	17	4.80
5	ควรจัดทำฐานข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทางธุรกิจ ทั้งในสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	10	2.82
แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์			
1	ควรพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ ให้ตรงตามความเป็นจริง มีความเป็นกลาง โดยมีหน่วยงานทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบ	35	9.88
2	ควรนำเสนอสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ กระชับ และเข้าใจง่าย	31	8.75
3	ควรนำเสนอสารสนเทศเชิงลึก มีการวิเคราะห์ วิจัย และกรณีศึกษามากขึ้น	23	6.49

ตาราง 20 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
4	ควรจัดทำหนังสือและวารสารแต่ละประเภทธุรกิจมากขึ้น	15	4.23
5	ควรแจกรายการสิ่งพิมพ์ของหน่วยงานต่างๆ ให้ผู้ประกอบการมากขึ้น และสม่ำเสมอ	10	2.82
6	ควรปรับราคาส่งพิมพ์ให้มีราคาถูกลง	9	2.54
<b>แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>			
1	ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และมีการพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา	37	10.45
2	ควรปรับลดอัตราค่าบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีราคาถูกลง	27	7.62
3	ควรมีบริการสารสนเทศทางธุรกิจผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มากขึ้น	19	5.36
4	ควรมีรายการวิทยุ และรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับธุรกิจให้มากขึ้น	12	3.38
5	ควรปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้ง่าย มีขั้นตอน และคู่มือให้ศึกษาด้วยตนเอง	7	1.97
<b>แหล่งสารสนเทศสถาบัน</b>			
1	ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานในด้านหน้าที่ และความช่วยเหลือที่มีต่อเอสเอ็มอี ให้มากขึ้น และกว้างขวาง	28	7.90
2	มีการจัดอบรม สัมมนา และงานแสดงสินค้าและบริการของเอสเอ็มอีให้มากขึ้น และสม่ำเสมอ	22	6.21
3	หน่วยงานภาครัฐ ควรปรับปรุงให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่กระจายไปสู่ผู้ประกอบการอย่างแท้จริง และทั่วถึง และควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น	16	4.51
4	ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้สะดวก รวดเร็วขึ้น และเปิดให้บริการนอกเวลาได้	14	3.95
5	ควรมีบริการสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น Hot - line ตอบปัญหาทางธุรกิจ การแจ้งสารสนเทศทาง E - mail	11	3.10
6	หน่วยงานผลิตงานวิจัย ควรนำเสนอให้แพร่หลาย และอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับ หรือจัดซื้อ โดยเสียค่าใช้จ่ายไม่มาก	5	1.41
<b>อื่นๆ</b>			
1	ควรจัดตั้งหน่วยงาน เอสเอ็มอี ที่ให้บริการแบบครบวงจร (One - stop service) เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ และสารสนเทศทุกด้าน	30	8.47
2	ควรจัดให้มีศูนย์กลางแนะนำแหล่งสารสนเทศ	21	5.93

จากตาราง 20 แสดงว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศที่มีความถี่สูง 2 ลำดับแรก ได้แก่ แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่อง ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และมีการพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา (ร้อยละ 10.45) รองลงมาคือ ควรปรับลดอัตราค่าบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีราคาถูกลง (ร้อยละ 7.62) ข้อเสนอแนะแหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ในเรื่อง ควรพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ ให้ตรงตามความเป็นจริง มีความเป็นกลาง โดยมีหน่วยงานทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบ (ร้อยละ 9.88) รองลงมาคือ ควรนำเสนอสารสนเทศอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ กระชับและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 8.75) ข้อเสนอแนะแหล่งสารสนเทศบุคคล ในเรื่อง ควรจัดให้ผู้ที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่ผู้ที่สนใจ (ร้อยละ 9.03) รองลงมาคือ บุคลากรหน่วยงานของรัฐควรมีจิตใจในการให้บริการ (Service mind) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ร้อยละ 8.19) และบุคลากรหน่วยงานของรัฐควรมีจรรยาบรรณในการให้คำปรึกษาแนะนำ และไม่มีอคติ (ร้อยละ 7.06) ข้อเสนอแนะแหล่งสารสนเทศสถาบัน ในเรื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานในด้านหน้าที่ และความช่วยเหลือที่มีต่อเอสเอ็มอีให้มากขึ้น และกว้างขวาง (ร้อยละ 7.90) รองลงมาคือ มีการจัดอบรม สัมมนา และงานแสดงสินค้าและบริการของเอสเอ็มอีให้มากขึ้น และสม่ำเสมอ (ร้อยละ 6.21) ส่วนข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ผู้ประกอบการได้ให้ข้อเสนอแนะเป็นอันดับแรก ในเรื่อง ควรจัดตั้งหน่วยงานเอสเอ็มอี ที่ให้บริการแบบครบวงจร (One – stop service) เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ และสารสนเทศทุกด้าน (ร้อยละ 8.47)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ
3. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และอายุกิจการ
5. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
3. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน
5. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน
6. ผู้ประกอบการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ณ เดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งมีอายุกิจการ 1 ปีเป็นต้นไป จำนวน 3,920 ราย จำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครที่สุ่มมาจากประชากรในข้อ 1 ได้จำนวน 354 ราย ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน และจำแนกตามประเภทกิจการ คือ กิจการผลิต กิจการค้า และกิจการบริการ กิจการละ 118 ราย แต่ละกิจการสุ่มตามขนาดขนาดกลางและขนาดย่อม ขนาดกิจการละ 59 ราย การสุ่มใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ ขนาดกิจการ และอายุกิจการ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และกรอกข้อความในช่องว่าง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการ จำนวน 42 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการ จำนวน 22 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ จำนวน 19 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย 3 วิธี คือ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แจกแบบสอบถามในวันประชุมสมาชิกสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และเก็บข้อมูลด้วยตนเองยังสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2543 จนถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2543 ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 354 ชุด

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ (SPSS / PC++) ดังนี้

5.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศ นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ

5.2 ตอนที่ 2 การใช้แหล่งสารสนเทศ ตอนที่ 3 ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศ นำมาคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และรายด้าน

5.3 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม ขนาดกิจการ โดยใช้ค่า  $t$ -test

5.4 เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม ประเภทกิจการ และอายุกิจการ โดยใช้ค่า  $F$ -test หากพบความแตกต่างนำไปทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ นิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls test)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

ผลการวิจัย พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ในระดั้มาก 2 รายการ คือ การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคล และการศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่มีการใช้ในระดั้มานกลางที่สำคัญ ได้แก่

แหล่งสารสนเทศบุคคล มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย วัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร และการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้เชี่ยวชาญ

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ และการศึกษาจากเอกสารทางการค้า

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

แหล่งสารสนเทศสถาบัน มีการใช้ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการ ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น และการเข้าร่วมการประชุม สัมมนา อบรม ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น

### 2. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม ขนาดกิจการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้แหล่งสารสนเทศ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีการใช้แตกต่างกันที่สำคัญ มีดังนี้

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร และการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้เชี่ยวชาญ

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาครัฐ และมีการใช้ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง การศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในประเทศ

3. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม ประเภทกิจการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า และกิจการบริการ มีการใช้ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการ ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม อายุกิจการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี และอายุกิจการ 6 – 10 ปี มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 5. ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ คือ ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ สารสนเทศ เครื่องมือเครื่องจักร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ ส่วนข้อที่มีการใช้ในระดับ ปานกลางที่สำคัญ ได้แก่ สารสนเทศด้านการจัดการ สภาวะเศรษฐกิจ นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ กฎระเบียบทางราชการ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

#### 6. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจมากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร สารสนเทศด้านการจัดการ สภาวะเศรษฐกิจ สภาวะการค้าระหว่างประเทศ และมีความต้องการ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

#### 7. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการในเรื่อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งเงินทุน สารสนเทศการจัดการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต และกิจการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการในเรื่อง สภาวะเศรษฐกิจ สภาวะการค้าระหว่างประเทศ สถิติทางเศรษฐกิจ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีความต้องการในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 8. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามอายุกิจการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 6 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี มีความต้องการในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 6 – 10 ปี และอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี มีความต้องการในเรื่อง โครงสร้างประชากรของประเทศ ในภูมิภาคต่างๆ มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 9. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

ผลการวิจัย พบว่า ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดั้มาก จำนวน 3 ข้อ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ และสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ รองลงมา ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดั้ปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันสมัย ด้านไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหาในระดั้มากเพียงข้อเดียว คือ เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ รองลงมา ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดั้ปานกลาง คือ ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ส่วนด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และด้านการบริการ ประสบปัญหาในระดั้ปานกลางทุกข้อ

#### 10. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ข้อที่สำคัญ มีดังนี้

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรจัดให้ผู้ที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่ผู้ที่สนใจ บุคลากรหน่วยงานของรัฐควรมีจิตใจในการให้บริการ (Service mind) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้ง ควรมีจรรยาบรรณในการให้คำปรึกษา แนะนำ และไม่มีอคติ

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ ให้ตรงกับความเป็นจริง มีความเป็นกลาง โดยมีหน่วยงานทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบ และควรนำเสนอสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ กระชับ และเข้าใจง่าย

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และมีการพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานในด้านหน้าที่ และความช่วยเหลือที่มีต่อเอสเอ็มอีให้มากขึ้น และกว้างขวาง

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการต้องการให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเอสเอ็มอีที่ให้บริการแบบครบวงจร (One – stop service) เช่น การให้คำแนะนำปรึกษา และสารสนเทศทุกด้าน

### อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยการใช้แหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

#### 1. การใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

จากผลการวิจัย พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ในระดั้มาก คือ การสนทนาขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการอย่างมาก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการผลิต และพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชู (Choo, 1994 : Abstracts) ที่พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศจากลูกค้า

ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร แหล่งสารสนเทศที่มีการใช้ในระดั้มากอีก แหล่ง คือ การศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในช่วงที่เศรษฐกิจเติบโตอย่างเต็มที่ มีการจัดทำหนังสือพิมพ์เศรษฐกิจออกมาหลายฉบับ เช่น ประชาชาติธุรกิจ ผู้จัดการ ฯลฯ แต่ปัจจุบันแม้เศรษฐกิจจะตกต่ำก็ยังคงมีการจัดทำหนังสือพิมพ์เหล่านี้ อยู่ ผู้ประกอบการจึงมีการใช้หนังสือพิมพ์เหล่านี้ เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจต่างๆ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ โวกัน และคณะ (Vaughan, et al. 1996 : 262 – 269) ที่พบว่า นักธุรกิจมีการใช้แหล่ง สารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เนื่องจาก สามารถเข้าถึง และใช้งานได้ง่าย และ งานวิจัยของโคกิน เงินสวัสดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) พบว่า นักธุรกิจรุ่นใหม่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน จากสื่อหนังสือพิมพ์ธุรกิจ และหนังสือพิมพ์รายวันมากที่สุด เพื่อต้องการรู้สภาพเหตุการณ์ และเพื่อนำไป เสริมความคิดเห็นในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้ในระดั้มานกลาง ได้แก่

แหล่งสารสนเทศบุคคล มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศกับเพื่อน การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย วัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร และการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สารสนเทศทางธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ผู้ประกอบการต้องนำ สารสนเทศที่ได้รับมาวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง เพื่อปรับใช้กับธุรกิจแต่ละประเภท จึงต้องการแหล่งสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง ทำให้มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้ผลิต และผู้เชี่ยวชาญ เพราะ บุคคลเหล่านี้มีความรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้าน เป็นอย่างดี รวมทั้ง มีการสนทนากับเพื่อน เนื่องจาก ความสนิทสนม คั่นเคย ทำให้ได้รับสารสนเทศง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ณ ระนอง (2533 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ค่อนข้าง จะพอใจกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ซึ่งมีลักษณะไม่เป็นทางการ เช่น พรรคพวกเพื่อนฝูงในวงการ

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ และ การศึกษาจากเอกสารทางการค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สื่อสิ่งพิมพ์เป็นแหล่งสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย สามารถใช้งาน ได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการ และใช้ตรวจสอบสารสนเทศย้อนหลังได้ รวมทั้ง ผู้ประกอบการมักจะได้รับ เอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ เอกสารทางการค้า โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงทำให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ใช้สะดวกกว่า แหล่งสารสนเทศอื่น

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหา สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ธุรกิจต้องการสารสนเทศที่รวดเร็ว อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถตอบสนองในด้านความเร็วได้อย่างดี เนื่องจาก สารสนเทศที่เผยแพร่ผ่าน อินเทอร์เน็ตใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยได้รวดเร็วกว่าแหล่งสารสนเทศอื่น

แหล่งสารสนเทศสถาบัน มีการใช้ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการ ที่หน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น และการเข้ารับการประชุม สัมมนา อบรม ที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เอสเอ็มอี เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก ยังมีการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ จึงต้องการแนวทาง ความรู้ และประสบการณ์จากผู้ที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจมาใช้กับกิจการของตน จึงมีการใช้ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการ และ การเข้ารับการประชุม สัมมนา อบรม เพราะ มีความรู้หลากหลาย ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเลือกในสิ่งที่ตน สนใจ ทำให้ได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการมากที่สุด

2. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม ขนาดกิจการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้แหล่งสารสนเทศ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละแหล่งสารสนเทศ พบว่า

ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีการใช้แหล่งสารสนเทศ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจการขนาดกลาง มีการบริหารจัดการที่ซับซ้อนมากกว่ากิจการขนาดย่อม ทั้งในเรื่อง การบริหารการผลิต การเงิน การตลาด และบุคลากร จึงมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งสารสนเทศสถาบัน ที่หลากหลาย และกว้างขวาง มากกว่า กิจการขนาดย่อม

3. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม ประเภทกิจการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อของแต่ละแหล่งสารสนเทศพบว่า

ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะของกิจการแต่ละประเภทต่างกัน กล่าวคือ กิจการผลิต เป็นการดำเนินงานผลิตสินค้า กิจการค้า เป็นการดำเนินงานด้านการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า และกิจการบริการ เป็นการตอบสนองความต้องการในรูปแบบการให้บริการต่างๆ ด้วยลักษณะเฉพาะของแต่ละ ประเภทกิจการ จึงทำให้ผู้ประกอบการมีการใช้แหล่งสารสนเทศแตกต่างกัน ดังนี้

แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจการบริการ และกิจการค้า ลักษณะของกิจการต้องสามารถจัดหาสินค้าหรือบริการให้ ตรงกับความต้องการของลูกค้า จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยน สารสนเทศกับลูกค้า และเพื่อนในวงการธุรกิจเดียวกัน เพื่อที่จะรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และ แนวโน้มธุรกิจของตน ในขณะที่กิจการผลิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นการผลิตแบบ รับช่วงการผลิต (Subcontracting) จากกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งมีการกำหนดแบบ และลักษณะเฉพาะของสินค้า แต่ละชนิด จึงต้องผลิตตามคำสั่งที่ได้รับมา โดยไม่ต้องคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกมาแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน เป็นเหตุให้ กิจการผลิตมีการใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลน้อย

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง การศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามสารสนเทศที่ เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้จะให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการบริการ และกิจการค้า ในการติดตาม ความเคลื่อนไหว วิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากิจการได้เป็นอย่างดี

ส่วนผู้ประกอบการกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก เอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ จะให้สารสนเทศที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ พร้อมทั้ง ลักษณะ คุณสมบัติเฉพาะของสินค้า

ที่ผู้ประกอบการจะใช้เป็นแหล่งสารสนเทศในการจัดหาสินค้าเข้าในองค์กรของตน (ศักดิ์ชาย ตัณฑพงษ์. 2544. สัมภาษณ์)

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาจาก อินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ได้ผลิตสารสนเทศทางธุรกิจในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิดีทัศน์ ซีดีรอม (CD – ROM) แผ่นวีดีทัศน์ (VCD) ออกมาเป็นจำนวนมาก เพื่อแจกและจำหน่ายในราคาพิเศษ และมีการเผยแพร่สารสนเทศทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย และรวดเร็ว ด้วยลักษณะของกิจการบริการ และกิจการค้าที่ต้องการสารสนเทศที่รวดเร็วเพื่อให้ทันกับการใช้ตัดสินใจทางธุรกิจ จึงมีการใช้แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า กิจการผลิตที่ผลิตสินค้าตามแบบที่ได้รับคำสั่งมา

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีการใช้ในเรื่อง การใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจการบริการ และกิจการค้า มีความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ จึงมีการใช้บริการจัดหาสารสนเทศจากหน่วยงานภาคเอกชน เช่น บริการกฤตภาค เป็นการคัดเลือก รวบรวม ข่าว บทความ จากหนังสือพิมพ์ และวารสาร ในหัวข้อเฉพาะที่ผู้ประกอบการสนใจและต้องการ ทำให้ได้รับสารสนเทศตรงกับการใช้งานมากที่สุด

ส่วนผู้ประกอบการกิจการค้า และกิจการบริการ มีการใช้ในเรื่อง การชมงานแสดงสินค้านิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาจัดขึ้น มากกว่า ผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การชมงานแสดงสินค้านิทรรศการจะทำให้ได้รับความรู้ แนวคิด และประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการค้า และกิจการบริการได้

#### 4. เปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตาม อายุกิจการ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีการใช้แหล่งสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อายุกิจการที่ต่างกันไม่ได้ทำให้ผู้ประกอบการมีความต้องการสารสนเทศต่างกัน จึงมีการใช้แหล่งสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการแต่ละประเภท เช่น กิจการค้า มีการแข่งขันที่รุนแรงในการสร้างส่วนแบ่งการตลาดของสินค้าให้ได้มากที่สุด จึงพยายามคิดค้นวิธีการต่างๆ ที่จะรักษา และเพิ่มยอดขายสินค้า จึงต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มากกว่ากิจการผลิตหรือกิจการบริการ ที่มีตลาดรองรับสินค้าหรือบริการของตนอยู่แล้ว (พิริยา ศรีวิชัย. 2544. สัมภาษณ์)

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป มีความคุ้นเคยกับการใช้วิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพราะ เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้งานมาเป็นระยะเวลาอันสามารถเข้าถึง และใช้งานง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากที่ต้องเรียนรู้เพื่อใช้งานเหมือนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ชนิดอื่นๆ

ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี และอายุกิจการ 6 – 10 ปี มีการใช้ในเรื่อง การศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี และอายุกิจการ 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่มีอายุน้อย เพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ซึ่งเน้นการศึกษาค้นคว้า

จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต จึงมีทักษะในการใช้งาน มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป ที่จบการศึกษามานาน มีอายุมาก ไม่คุ้นเคย หรือไม่สามารใช้งานอินเทอร์เน็ตได้

#### 5. ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ คือ ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งวัตถุดิบ สารสนเทศเครื่องมือเครื่องจักร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สารสนเทศทางธุรกิจดังกล่าว เป็นปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอด และความเจริญเติบโตขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง รวดเร็ว และมีเงื่อนไขต่างๆ ซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงมีความต้องการสารสนเทศในด้านลูกค้า ด้านการแข่งขัน ด้านปัจจัยการผลิต และด้านเทคโนโลยีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชู (Choo. 1994 : Abstracts) มิลเลอร์ (Miller. 1994 : 170 – 205) และอำไพพร เลขจิระกุล (2535 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักธุรกิจส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศในด้านลูกค้า และด้านการตลาด มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการแข่งขัน และด้านการเมืองและกฎหมาย

ส่วนข้อที่มีการใช้ในระดับปานกลางที่สำคัญ ได้แก่ สารสนเทศด้านการจัดการ สภาวะเศรษฐกิจ นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ กฎระเบียบทางราชการ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะของกิจการแต่ประเภทที่ต่างกัน ทำให้มีความต้องการสารสนเทศที่ต่างกัน กล่าวคือ กิจการผลิต มีความต้องการในเรื่อง นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล เช่น มาตรการด้านการลงทุน ด้านภาษีอากร ในเรื่อง กฎระเบียบทางราชการ เช่น การขออนุญาตค้า ครอบครอง สินค้า เพื่อที่จะได้วางแผนในการดำเนินธุรกิจได้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล อันจะเป็นการลดความเสี่ยงของความล้มเหลวของธุรกิจ

#### 6. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจมากกว่า ผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจการขนาดกลาง มีจำนวนการจ้างงาน มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่มากกว่ากิจการขนาดย่อม ทำให้กิจการขนาดกลางมีการบริหารจัดการที่ซับซ้อน ผู้ประกอบการจึงต้องการสารสนเทศในทุกด้าน เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพ มากกว่า กิจการขนาดย่อม ที่มีการบริหารจัดการที่ไม่ซับซ้อน กล่าวคือ กิจการขนาดย่อมมักจะมีผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการดูแลในทุกส่วนเพียงคนเดียว มีจำนวนการจ้างงานไม่มาก จึงต้องการสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการน้อยกว่ากิจการขนาดกลาง

#### 7. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามประเภทกิจการ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 5 และเมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการในเรื่อง ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวนคู่แข่ง การเข้าออกของคู่แข่งในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน สารสนเทศแหล่งเงินทุน สารสนเทศการจัดการ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการผลิต และกิจการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจการค้า มีลักษณะเป็นการซื้อขาย และแลกเปลี่ยนสินค้า จึงต้องทราบถึงสารสนเทศเกี่ยวกับ ด้านลูกค้า ด้านการแข่งขัน ด้านปัจจัยการผลิต เพื่อกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันให้ธุรกิจอยู่รอด ดำรงอยู่ได้ มากกว่ากิจการผลิต และกิจการบริการ ที่เป็นการผลิตหรือให้บริการตามคำสั่ง ซึ่งมีลูกค้าประจำอยู่แล้ว

ผู้ประกอบการกิจการค้า มีความต้องการในเรื่อง สภาวะเศรษฐกิจ สภาวะการค้าระหว่างประเทศ สถิติทางเศรษฐกิจ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก สภาวะเศรษฐกิจ ทั้งภายใน และภายนอกประเทศ นโยบายการเงินและการคลังของรัฐบาล อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินกิจการการค้า โดยเฉพาะธุรกิจนำเข้า – ส่งออกสินค้า ต้องติดตามความเคลื่อนไหวของสภาวะเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลาเพื่อการตัดสินใจได้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป (ชัยรัตน์ พิมพนิช. 2544. สัมภาษณ์)

ผู้ประกอบการกิจการบริการ และกิจการค้า มีความต้องการในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ มากกว่าผู้ประกอบการกิจการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจการบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็น กิจการให้บริการ อินเทอร์เน็ต โรงเรียน โรงแรม บริการนำเที่ยว การขนส่ง ส่วนกิจการค้าจะเป็น ธุรกิจนำเข้า – ส่งออก ซึ่งมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการในส่วนต่างๆ ขององค์กรอยู่แล้ว จึงเห็นความสำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ดำเนินงานได้ สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน และมีความถูกต้องมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ จึงต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น ส่วนกิจการผลิตมีความต้องการน้อยกว่า เนื่องจากมีการใช้ระบบการผลิตแบบดั้งเดิม ซึ่งใช้เทคโนโลยีที่คงเดิมไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก จึงจะต้องมีการพัฒนาระบบใหม่ก่อนเพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการ

8. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ จำแนกตามอายุกิจการ

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 6 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของกิจการแต่ละประเภท แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี มีความต้องการในเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ มากกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 6 – 10 ปี และอายุกิจการ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทคโนโลยีสารสนเทศมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้ง นโยบายของหน่วยงานภาครัฐ มีการส่งเสริมให้ธุรกิจต่างๆ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการดำเนินธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจของไทยสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ดังนั้น กิจการที่มีอายุ 1 – 5 ปี ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการดำเนินธุรกิจต้องการสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ จึงมีความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการ มากกว่า กิจการที่มีอายุ 6 – 10 ปี และอายุ 10 ปีขึ้นไป ที่มีการดำเนินธุรกิจในระบบเดิมต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยน เพื่อสร้างความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 1 – 5 ปี มีความต้องการในเรื่อง โครงสร้างประชากรของประเทศ ในภูมิภาคต่างๆ มากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุกิจการ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจการที่มีอายุ 1 – 5 ปี ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการดำเนินธุรกิจ มีความจำเป็นต้องศึกษา โครงสร้างประชากร เพื่อนำมาใช้วางแผนในการผลิต หรือพัฒนาสินค้าหรือบริการ ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชากรในท้องถิ่น หรือสังคมนั้น เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด มากกว่า กิจการที่มีอายุ 6 – 10 ปี เนื่องจาก ธุรกิจเติบโตจนสามารถยืนหยัดอยู่ได้ นั่นชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจมีกลุ่มเป้าหมายที่จะผลิตสินค้า หรือ บริการออกมาตอบสนองอยู่แล้ว

#### 9. ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ และสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ รongลงมา ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันสมัย ด้านไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหาในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ เสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ รongลงมา ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดับปานกลาง คือ ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ส่วนด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และด้านการบริการประสบปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ บริการสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการ มิได้ทำการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการว่า ต้องการสารสนเทศด้านใด และทำการประเมินว่า สารสนเทศที่มีนั้นสอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับการใช้งานหรือไม่ จึงทำให้ผู้ประกอบการประสบปัญหาในด้านคุณภาพของสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แคทเซอร์ และ เฟลท์เซอร์ (Katzer & Fletcher, 1992 : 227 - 263) รัชนี วีระวัฒน์ยิ่งยง (2535 : 66 – 69) และงานวิจัยของ อำไพพร เลขะจิระกุล (2536 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้แหล่ง สารสนเทศ คือ ได้รับสารสนเทศไม่เพียงพอกับความต้องการ และสารสนเทศที่ได้รับไม่สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ส่วนด้านไม่สะดวกในการเข้าใช้แหล่งสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานที่ให้บริการ สารสนเทศ ไม่ได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้น ไม่มีการจัดระบบการสืบค้นที่สะดวกต่อการใช้งาน และมีขั้นตอน การขอรับบริการที่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลามากในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการในระดับมาก รongลงมา ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้ในระดับปานกลาง คือ ไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการมีภารกิจงานมาก จึงไม่มีเวลาที่จะมาใช้บริการในเวลาเปิดบริการของ หน่วยงานบริการสารสนเทศได้

ส่วนด้านการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหาในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่ให้บริการ จึงมีปัญหในการเข้าถึงในระดับปานกลาง และในด้านการบริการนั้น หน่วยงาน บริการสารสนเทศต่างๆ ได้พยายามพัฒนาการบริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น การปรับปรุง ลดขั้นตอน การบริการ เพื่อให้สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีการเผยแพร่สารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงสารสนเทศ และบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่อง เวลา และระยะทาง ส่งผลให้ ได้สารสนเทศทันกับความต้องการมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงประสบปัญหาด้านการบริการในระดับปานกลาง

10. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ข้อที่สำคัญ มีดังนี้ แหล่งสารสนเทศบุคคล ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรจัดให้ผู้ที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่ผู้ที่สนใจ บุคลากรหน่วยงานของรัฐ ควรมีจิตใจในการให้บริการ (Service mind) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้ง ควรมีจรรยาบรรณในการให้คำปรึกษาแนะนำ และไม่ม้อคติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรหน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการส่งเสริมให้ตระหนักถึง คุณค่าของหน้าที่และความรับผิดชอบ จึงปฏิบัติหน้าที่โดยไม่รู้สึกรูมิใจในงานของตน ไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ในงานของตน ที่จะส่งผลต่อความเจริญของประเทศชาติ ไม่มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยนำความลับทางธุรกิจไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น ผู้ประกอบการจึงไม่เชื่อถือ และไม่ประทับใจในการบริการของบุคลากรหน่วยงานของรัฐ

แหล่งสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ ให้ตรงกับความเป็นจริง มีความเป็นกลาง โดยมีหน่วยงานทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบ และควรนำเสนอสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ กระชับ และเข้าใจง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ต้องแข่งขันกันในการนำเสนอข่าวให้เร็วที่สุด เพื่อให้ผู้อ่านติดตามหนังสือพิมพ์ของตน เป็นเหตุให้ ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องที่น่าเสนอ สารสนเทศจึงมีความคลาดเคลื่อน ผู้ประกอบการจึงไม่มีความเชื่อถือในสารสนเทศที่ปรากฏในสื่อเหล่านี้

แหล่งสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศทางธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น และมีการพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานภาครัฐที่มีการเผยแพร่สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต มีสารสนเทศที่ไม่ทันสมัย และไม่มีสารสนเทศที่จะนำไปใช้ได้จริง เนื่องจาก ส่วนใหญ่จะเป็นสารสนเทศที่แนะนำหน่วยงานเท่านั้น

แหล่งสารสนเทศสถาบัน ผู้ประกอบการต้องการให้มีการปรับปรุง ในเรื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานในด้านหน้าที่ และความช่วยเหลือที่มีต่อเอสเอ็มอีให้มากขึ้น และกว้างขวาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการไม่ทราบว่า มีหน่วยงานใดบ้างที่ให้ความช่วยเหลือและบริการด้านใดแก่เอสเอ็มอีจึงไม่เคยไปใช้บริการเลย

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการต้องการให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเอสเอ็มอี ที่ให้บริการแบบครบวงจร (One - stop service) เช่น การให้คำแนะนำปรึกษา และสารสนเทศทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการประสบปัญหาไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจาก สารสนเทศกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ ต้องเดินทางไปติดต่อหลายหน่วยงาน ทำให้เสียเวลา และได้รับสารสนเทศไม่ทันกับการใช้งาน ด้วยเหตุนี้ จึงมีความต้องการให้จัดตั้งหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศแบบครบวงจร ซึ่งไปติดต่อเพียงแห่งเดียวแล้วได้รับสารสนเทศที่ต้องการครบทุกอย่าง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs

1.1 ควรประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยการเชื่อมโยงสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของเอสเอ็มอี จัดทำให้เป็นระบบสารสนเทศที่มีการจัดเก็บรวบรวมการวิเคราะห์และเครื่องมือช่วยค้น ให้อยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถนำไปใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรจัดทำฐานข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านธุรกิจ ทั้งบุคลากรในหน่วยงานของรัฐ กรม กระทรวงต่างๆ อาจารย์ในมหาวิทยาลัย และผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางธุรกิจในแต่ละสาขาเพื่อให้ เอสเอ็มอี หรือผู้ที่สนใจสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก

1.3 ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดส่งและกระจายสารสนเทศไปยังเอสเอ็มอี เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่งเสริมให้ความช่วยเหลือแนะนำการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศแก่เอสเอ็มอี เช่น พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศทาง อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเอสเอ็มอีในการค้าระดับโลก

1.4 ควรให้บริการแบบครบวงจร (One – stop service) เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำทางธุรกิจ การเป็นศูนย์กลางแนะนำแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเอสเอ็มอี การเป็นตัวแทนติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์ การขอใบอนุญาตต่างๆ และบริการสารสนเทศทางธุรกิจทุกๆ ด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้เอสเอ็มอีมารับบริการที่ต้องการได้ในแหล่งเดียว

1.5 ควรทำการศึกษาปัญหาและความต้องการสารสนเทศของเอสเอ็มอีแต่ละประเภทกิจการ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศของเอสเอ็มอีจะเปลี่ยนแปลงไปตาม สภาพแวดล้อม เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ SMEs ให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เป็นแหล่งสารสนเทศของเอสเอ็มอี

2.1 บุคลากรในหน่วยงานของรัฐต่างๆ ที่มีความรู้ มีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อเอสเอ็มอี ควรตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อเอสเอ็มอี โดยให้สารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้เอสเอ็มอีได้รับสารสนเทศไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ควรมี จรรยาบรรณในการให้คำปรึกษาแนะนำ มีจิตใจในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เอสเอ็มอี มีความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการมาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมิตรที่จะให้ ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนาเอสเอ็มอีให้เติบโตอย่างมั่นคง

2.2 ควรจัดเก็บภาระงานให้อยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และมีการพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศให้เอสเอ็มอีได้รับสารสนเทศล่าสุดซึ่งตรงกับความต้องการได้ทันเวลา ในการใช้งาน

2.3 ควรปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริการให้มีความเหมาะสม และหลากหลาย จากเดิมที่มีรูปแบบรอให้เอสเอ็มอีมาขอรับบริการ เป็นการบริการเชิงรุกมุ่งนำเสนอสารสนเทศและบริการไปให้เอสเอ็มอี เช่น บริการ Hot – line ตอบปัญหาทางธุรกิจ บริการสารสนเทศทางระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ และทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) เป็นต้น รวมทั้ง ควรประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ให้เอสเอ็มอีได้รับทราบอย่างกว้างขวาง และสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสารแนะนำหน่วยงาน รายการ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ หลักสูตรการอบรมสัมมนา เป็นต้น

## 3. ข้อเสนอแนะต่อผู้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.1 ผู้ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ควรนำเสนอบทความที่มีเนื้อหา เชิงวิเคราะห์ วิเคราะห์สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองให้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนำเสนอในประเด็นที่ มีความแตกต่างหลากหลาย สิ่งสำคัญต้องคำนึงถึงความถูกต้อง และความเป็นกลางของเนื้อหาที่นำเสนอ เป็นหลัก

3.2 ผู้ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรปรับปรุง และพัฒนาสารสนเทศที่ผลิต ทำการศึกษาประเด็นของสารสนเทศทางธุรกิจที่อยู่ในความสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของเอสเอ็มอี และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ควรมีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจ ได้ศึกษาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ทางหนังสือพิมพ์ธุรกิจ รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ให้มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง จัดทำเป็นแถบบันทึกเสียง วีดิทัศน์ ซีดีรอม เพื่อให้สะดวกเมื่อต้องการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการวิจัยการใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในส่วนภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย เพื่อศึกษาถึง การใช้ ความต้องการ และปัญหาที่ผู้ประกอบการในส่วนภูมิภาคประสบจากการใช้แหล่งสารสนเทศ

2. ควรมีการวิจัยการใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เป็นธุรกิจหลักที่มีผลผลิตส่งออก นำเงินตราต่างประเทศเข้ามา ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2541). *เอกสารการสัมมนาประชาพิจารณ์ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- (2542). *สาระสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2542). *แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- ครรรชิต มัลย์วงศ์. (2535, มกราคม). "สารสนเทศทางธุรกิจ," *สสท.ฉบับเทคโนโลยี*. 19(106) : 102-109.
- จินตนา บุญบงการ. (2538). *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- จิราภรณ์ รักษาแก้ว. (2539). "สารสนเทศ," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหน่วยที่ 1-7*. หน้า 59-61. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยรัตน์ พิมพ์นิช เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วาสนา นพคุณ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เมื่อ 10 มกราคม 2544.
- ชุตินา ลัจจอนันท์. (2530). *สารนิเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ณัฐพันธ์ เชจรนนท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุดม. (2540). *ผู้บริหารธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : บิ๊คแบงค์.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. (2537). *การประกอบกิจการ*. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). *การใช้และการแสวงหาสารนิเทศของเกษตรกรอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2532). "พฤติกรรมสารนิเทศ," *ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 9(ฉบับฉลองหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) : 27-29.
- ประสงค์ ปราณิตพลกรัง, และคณะ. (2541). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- "พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543," (2543, 17 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 117 ตอนที่ 9 ก. หน้า 2.
- พัชราวีไล พงษ์วิชชุลดา. (2535). *ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2533). "การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและการแสวงหาสารนิเทศในประเทศไทย," ใน *กลยุทธ์การแสวงหาสารนิเทศ : ศาสตร์และศิลป์ : เอกสารสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 8*. หน้า 5-22. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2535, กรกฎาคม). "สารสนเทศกับผู้บริหาร," *บรรณารักษศาสตร์*. 12(2) : 11-21.

- พริยา ศรีวิชัย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วาสนา นพคุณ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เมื่อ 9 มกราคม 2544.
- ภาษณา สรเพชญ์พิสัย. (2540). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- แมนมาส ชวลิต, คุณหญิง. (2532). "สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7*. หน้า 11-12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชณี วีระวัฒน์เยี่ยง. (2535, มิถุนายน). "พฤติกรรมบริโภคข้อมูลของนักธุรกิจ," *ผู้จัดการรายเดือน*. 9(105) : 66-69.
- วิญญา วิศาลาภรณ์. (2531). *การวิจัยทางการศึกษา : หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วัฒนา ณ ระนอง. (2533). *การกระจายข้อมูลและบริการข้อมูลต่ออุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *SMEs : เสาหลักของอุตสาหกรรมกึ่งชาติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วินิจ วีระยางกูร. (2528). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรีวงศ์ สุมิตร และ ชัยวุฒิ ชัยพันธ์. (2534). *รายงานผลการวิจัยแนวความคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในประเทศไทย : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการเกษตร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ชาย ตันตพงษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วาสนา นพคุณ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เมื่อ 9 มกราคม 2544.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *ธุรกิจทั่วไป : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระพิมพ์และไซเท็กซ์.
- (2542). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระพิมพ์และไซเท็กซ์.
- โตกีน เงินสวัสดิ์. (2536). *ความต้องการข่าวสารทางธุรกิจของนักธุรกิจรุ่นใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2543, สิงหาคม – ตุลาคม). "SMEs พันธุ์เพื่อสำคัญ ผลักดันเศรษฐกิจไทย," *8 Institutes*. 1(3) : 4.
- สมจิต จาตุศรีพิทักษ์. (2535). *คิดเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (2530). *รายงานแบบสำรวจเรื่องความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารของอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สมาคมฯ.
- สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์. (2541). *ความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์กร และการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้บริหารระดับกลาง : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุทินันท์ พรหมสุวรรณ. (2540, มกราคม – มีนาคม). "การวางแผนกลยุทธ์ในยุค ค.ศ. 2020," *นักบริหาร*. 17(1) : 60 – 63.

- สุวิจน์ ลิปต์พัลลภ. (2541). "ธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม กับทางออกวิกฤตเศรษฐกิจไทย," ใน *เอกสารการสัมมนาประชาพิจารณ์ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. หน้า 1 – 8. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
- อำไพพร เลขาจิระกุล. (2535). *ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เพื่อการจัดอุตสาหกรรมในจังหวัดภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สื่อสารพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Choo, Chun Wei. (1994, March). "Environmental Scanning : Acquisition and Use of Information by Chief Executive Officers in the Canadian Telecommunications Industry," Dissertation Abstracts International-A. (CD-ROM). 54(6) : 3246. Available: UMI; Dissertation Abstracts (Jan 1993-Dec 1996).
- (1995). *Information Management for the Intelligent Organization : The Art of Scanning the Environment*. Medford, N.J. : Information Today.
- Jain, Subhash C. (1984, April). "Environmental Scanning in US Corporations," *Long Range Planning*. 17(2) : 117 – 128.
- Katzer, Jeffrey, & Fletcher, Patricia T. (1992). "The Information Environment of Managers," in *Annual Review of Information Science and Technology*, V.27. Edited by Martha E. Williams. p. 227-263. Medford, N.J. : Learned Information.
- Miller, Jerry P. (1994, Fall). "The Relationships between Organizational Culture and Environmental Scanning : A Case Study," *Library Trends*. 43(2) : 170 – 205.
- New International Webster's Comprehensive Dictionary of the English Language*. (1995). Naples, Fla. : Trident Press International.
- Rzevski, George, & Farrar, D.J. (1984, March). "Information in the Manufacturing Industry : An Assessment and Proposals for Improvement," *Aslib Proceedings*. 36 : 113 – 117.
- Vaughan, Liwen Qiu, et al. (1996, Winter). "The Value of the Public Library to Small Business," *RQ*. 36(2) : 262 – 269.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

### รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ	นางสาวปิยธิดา มังกรกาญจน์
วุฒิการศึกษา	M.B.A. (Master of Business Administration) Mercer University, Atlanta. U.S.A.
ตำแหน่ง	ผู้จัดการศูนย์พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ชื่อ	นายมาณพ ชิวหนาสุนทร
วุฒิการศึกษา	ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์การคลัง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 (ผู้เชี่ยวชาญด้านการลงทุน) สำนักพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
ชื่อ	นางละออ ขำรังธีระกุล
วุฒิการศึกษา	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	หัวหน้าห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
ชื่อ	นางวันรัตน์ ยอดนิล
วุฒิการศึกษา	ค.บ. (ภาษาไทย) วิทยาลัยครูจันทระเกษม
ตำแหน่ง	หัวหน้างานห้องสมุดสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาคผนวก ข  
จดหมายขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๓๘๖๒/๕



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววาสนา นพคุณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง  
“การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล  
เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ  
นายมานพ ชิวหนาสุนทร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และ นางสาวละออ ชำรงธีระกุล  
บรรณารักษ์ หัวหน้าห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการใช้แหล่งสาร  
สนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขต  
กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
ให้ นางสาววาสนา นพคุณ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ  
เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๓๕๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริการภายนอก สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววาสนา นพคุณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง  
“การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล  
เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาววันรัตน์ ยอดนิล  
บรรณารักษ์ หัวหน้างานห้องสมุด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการใช้แหล่งสารสนเทศ และความ  
ต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
ให้ นางสาววาสนา นพคุณ ซึ่งจะประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ  
เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/๒๕๖๖



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

พศจิกายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววาสนา นพคุณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และ อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวปิยธิดา มังกรกาญจน์ ผู้จัดการศูนย์พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม การใช้แหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววาสนา นพคุณ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๖๔๖



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒ ธันวาคม ๒๕๔๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการบริหาร เศรษฐกิจอุตสาหกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววาสนา นพคุณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญาานิพนธ์ เรื่อง  
“การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และ อาจารย์พวงศกา  
คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล  
เพื่อการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน ๑๒๐ คน ตอบแบบสอบถาม  
การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และ  
ขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๔๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววาสนา นพคุณ  
ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญาานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบ  
พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๖

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๕๑๕๓



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายกสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววาสนา นพคุณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง  
“การใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และ อาจารย์พวงผกา  
คงอุทัยกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล  
เพื่อการวิจัย โดยขอให้สมาชิกสมาคมส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย  
จำนวน ๒๕๐ คน ตอบแบบสอบถามการใช้แหล่งสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศทางธุรกิจของ  
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนธันวาคม  
๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววาสนา นพคุณ  
ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบ  
พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๖

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 ธันวาคม 2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาววาสนา นพคุณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการทำปฏิญานิพนธ์เรื่อง “การใช้แหล่งข้อมูลและความต้องการข้อมูลทางธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา และอาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและการบริการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท่าน อันจะส่งผลต่อการพัฒนา SMEs และเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่ได้แนบมาพร้อมกับหนังสือนี้ โดยขอให้ท่านตอบตามสภาพความเป็นจริง และครบถ้วนทุกข้อ เพื่อผลการวิจัยที่ถูกต้อง และขอรับรองว่า คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อนานไม่ว่ากรณีใด เพราะจะนำไปใช้วิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น โปรดส่งแบบสอบถามที่ท่านกรณาทอบเรียบร้อยแล้วคืนทางไปรษณีย์ตามที่ได้แนบซองที่จัดเตรียมไว้แล้ว หากเป็นไปได้กรุณาส่งคืนภายในวันที่ 20 ธันวาคม 2543 จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาววาสนา นพคุณ)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

การใช้แหล่งข้อมูล และความต้องการข้อมูลทางธุรกิจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

การใช้แหล่งข้อมูลและความต้องการข้อมูลทางธุรกิจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครคำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้แหล่งข้อมูล ความต้องการข้อมูลทางธุรกิจ และปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน และการบริการของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่เป็นแหล่งข้อมูลทางธุรกิจและอุตสาหกรรมให้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ขอให้ท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หากท่านไม่สามารถตอบคำถามข้อใดได้ กรุณาให้ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้เป็นผู้ตอบแทนในข้อนั้น เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยนี้ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

2. แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้แหล่งข้อมูล

ตอนที่ 3 ความต้องการข้อมูลทางธุรกิจ

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูล

3. คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ข้อมูลทางธุรกิจ หมายถึง ข้อมูลภายนอกองค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ มีดังนี้

3.1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านการดำเนินงาน หมายถึง ข้อมูลที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กร ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน และปัจจัยการผลิต

3.1.2 ข้อมูลปัจจัยทั่วไป หมายถึง ข้อมูลที่มีอิทธิพลโดยทั่วไปต่อองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องต่อการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มที่มีต่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง และกฎหมาย เทคโนโลยี และสังคม

3.2 การใช้แหล่งข้อมูล หมายถึง การแสวงหาข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.2.1 แหล่งข้อมูลบุคคล เช่น ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ลูกค้า เพื่อน ผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ

3.2.2 แหล่งข้อมูลสื่อ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

3.2.3 แหล่งข้อมูลสถาบัน เช่น ห้องสมุด การประชุม สัมมนา บริการจัดหาข้อมูล ฯลฯ

3.3 ความต้องการข้อมูลทางธุรกิจ หมายถึง ความประสงค์ หรือความอยากได้ข้อมูล เพื่อนำใช้ในการดำเนินธุรกิจ

3.4 ปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูล หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบในการใช้แหล่งข้อมูล ได้แก่ ด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ด้านความไม่สะดวกในการใช้แหล่งข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล และ ด้านบริการ

3.5 ผู้ประกอบการวิสาหกิจ หมายถึง ผู้เป็นเจ้าของ หรือผู้บริหารระดับสูงในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

การใช้แหล่งข้อมูลและความต้องการข้อมูลทางธุรกิจของผู้ประกอบการ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

---

## ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าคำตอบที่ท่านต้องการหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

- ชาย  
 หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 31 ปี  
 31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  
 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษา  
 อาชีวศึกษา  
ปริญญาตรี  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ประเภทกิจการ

- กิจการผลิต  
 กิจการค้า  
 กิจการบริการ

5. สินค้าที่ผลิต การค้าที่ค้า หรือบริการขององค์กรของท่าน ได้แก่.....

6. ขนาดกิจการ

- ขนาดกลาง มูลค่าสินทรัพย์ถาวร 50 ล้านบาท – 200 ล้านบาท  
 ขนาดย่อม มูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

7. จำนวนพนักงาน.....คน

8. อายุกิจการ

- 1 – 5 ปี  
 6 – 10 ปี  
 10 ปีขึ้นไป

## ตอนที่2 การใช้แหล่งข้อมูล

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านแหล่งข้อมูลต่อไปนี้แต่ละข้อโดยตลอด 1 ครั้งก่อนแล้วจึงเลือกตอบข้อที่เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรง กับระดับการใช้ของท่าน จากนั้นจึงตอบข้ออื่นๆโดยเทียบกับข้อแรกในระดับที่เท่ากัน หรือลดหลั่นกันลงมา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการใช้แหล่งข้อมูลของท่าน

ในการดำเนินกิจการ ตั้งแต่เริ่มกิจการจนถึงปัจจุบัน ท่านใช้แหล่งข้อมูลประเภทต่างๆต่อไปนี้ในระดับใด

แหล่งข้อมูล	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
<b>แหล่งข้อมูลบุคคล</b>					
1. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร					
2. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ ลูกค้า					
3. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ เพื่อน					
4. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ ผู้เชี่ยวชาญ					
5. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก ฯลฯ					
6. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เป็นสถาบันเฉพาะทาง เช่น สถาบันพัฒนา SMEs, สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ฯลฯ					
7. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, หอการค้าไทย ฯลฯ					
8. การสนทนา ขอคำปรึกษาแนะนำ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่สถาบันการศึกษา เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฯลฯ					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
.....					

แหล่งข้อมูล	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
แหล่งข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์					
10. ศึกษาจากหนังสือ ตำราในสาขาที่เกี่ยวข้อง					
11. ศึกษาจากวารสารวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เช่น วารสารอุตสาหกรรมสาร, วารสารเพิ่มผลผลิต ฯลฯ					
12. ศึกษาจากหนังสือพิมพ์เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง					
13. ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย ของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก ฯลฯ					
14. ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัยของหน่วยงานภาคเอกชน เช่น สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, หอการค้าไทย ฯลฯ					
15. ศึกษาจากรายงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ของสถาบันการศึกษา เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฯลฯ					
16. ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก ฯลฯ					
17. ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของหน่วยงานภาคเอกชน เช่น สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, หอการค้าไทย ฯลฯ					
18. ศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม สัมมนา ของสถาบันการศึกษา เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฯลฯ					
19. ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทย (มอก.)					
20. ศึกษาจากเอกสารมาตรฐานต่างประเทศ เช่น มาตรฐานบีเอส (BS), มาตรฐานเจไอเอส (JIS) ฯลฯ					
21. ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรไทย					
22. ศึกษาจากเอกสารสิทธิบัตรต่างประเทศ					

แหล่งข้อมูล	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
23. ศึกษาจากเอกสารทางการค้า เช่น แคตตาล็อกสินค้า, คู่มือผู้ซื้อ ฯลฯ					
24. ศึกษาจากเอกสารแสดงสินค้า นิทรรศการ					
25. ศึกษาจากพระราชบัญญัติ ประมวลกฎหมายระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ					
26. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ..... ..... ..... .....					
<b>แหล่งข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>					
27. ศึกษาจากวิดีโอเทปทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น กิจกรรม 5ส, ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฯลฯ					
28. ศึกษาจากรายการวิทยุเกี่ยวกับธุรกิจ เช่น รายการ "ล่าธุรกิจ SMEs" FM 101 MHZ รายการ "ส่องโลกธุรกิจ" FM 90.5 MHZ ฯลฯ					
29. ศึกษาจากรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับธุรกิจ เช่น รายการ "คลินิกอุตสาหกรรม" ทางช่อง 11 รายการ "เปิดโลกธุรกิจ" ทางช่อง ITV ฯลฯ					
30. ศึกษาจากข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจ ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, CVD, Database ฯลฯ					
31. ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น www.smethai.net, www.yahoo.com ฯลฯ					
32. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ..... ..... ..... .....					

แหล่งข้อมูล	ระดับการใช้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
แหล่งข้อมูลสถาบัน					
33. ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาครัฐ เช่น ห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ					
34. ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดหน่วยงานภาคเอกชน เช่น ห้องสมุดสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, ห้องสมุดธนาคารพาณิชย์ ฯลฯ					
35. ศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดสถาบันการศึกษา เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฯลฯ					
36. เข้ารับการประชุม สัมมนา อบรมที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาจัดขึ้น					
37. ชมงานแสดงสินค้า นิทรรศการที่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาจัดขึ้น					
38. ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในประเทศ					
39. ศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน ต่างประเทศ					
40. ใช้บริการจัดหาข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ					
41. ใช้บริการจัดหาข้อมูลจากหน่วยงานภาคเอกชน เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน สำนักพิมพ์มติชน บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด ฯลฯ					
42. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ..... ..... ..... .....					

### ตอนที่3 ความต้องการข้อมูลทางธุรกิจ

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านอ่านความต้องการข้อมูลทางธุรกิจต่อไปนี้แต่ละข้อโดยตลอด 1 ครั้งก่อนแล้วจึงเลือกตอบข้อที่เป็นความต้องการในแต่ละด้านที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน จากนั้นจึงตอบข้ออื่นๆโดยเทียบกับข้อแรกในระดับที่เท่ากัน หรือลดหลั่นกันลงมา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความต้องการข้อมูลของท่าน

ในการดำเนินกิจการ ตั้งแต่เริ่มกิจการ จนถึงปัจจุบัน ท่านมีความต้องการข้อมูลด้านต่างๆในระดับใด

ข้อมูล	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
1. ภาวะตลาดสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง					
2. ช่องทางการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในแวดวงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง					
3. ภาวะการแข่งขันของสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน เช่น ลักษณะสินค้าหรือบริการ, ราคา ฯลฯ					
4. จำนวนคู่แข่งชั้น การเข้าออกของคู่แข่งชั้นในสินค้าหรือบริการในธุรกิจเดียวกัน					
5. ข้อมูลแหล่งเงินทุน เช่น ระยะเวลาของการกู้, อัตราดอกเบี้ย ฯลฯ					
6. ข้อมูลแหล่งวัตถุดิบ เช่น ผู้จำหน่าย, ราคาวัตถุดิบ ฯลฯ					
7. ข้อมูลเครื่องมือเครื่องจักร เช่น แหล่งจำหน่าย, ข้อมูลการพัฒนาหรือความก้าวหน้าของเครื่องมือเครื่องจักร					
8. ข้อมูลด้านแรงงาน เช่น หน่วยงานจัดหาแรงงาน, หน่วยงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ฯลฯ					
9. ข้อมูลด้านการจัดการ เช่น การบริหารการผลิต, การเงิน, การตลาด, บุคลากร ฯลฯ					
10. สภาวะเศรษฐกิจ เช่น การค้า, การลงทุน ฯลฯ					
11. สภาวะการค้าระหว่างประเทศ เช่น การรวมกลุ่มการค้าของประเทศต่างๆ (WTO, AFTA) ฯลฯ					
12. สถิติทางเศรษฐกิจ เช่น สถิติข้อมูลทางการค้า, ดัชนีอุตสาหกรรม ฯลฯ					

ข้อมูล	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
13. ความมั่นคงทางการเมือง เช่น การเปลี่ยนแปลงคณะรัฐบาล ฯลฯ					
14. นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนจากรัฐบาล เช่น การลงทุน, การเงิน ภาษี ฯลฯ					
15. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น กฎหมายแรงงาน, กฎหมายสิ่งแวดล้อม ฯลฯ					
16. กฎระเบียบทางราชการ เช่น การขออนุญาตนำเข้า – ส่งออก ค่า และครอบครอง, การจดทะเบียนลิขสิทธิ์ และสิทธิบัตร ฯลฯ					
17. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีชีวภาพ, การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ฯลฯ					
18. การถ่ายทอดเทคโนโลยี เช่น การซื้อขายเทคโนโลยี ฯลฯ					
19. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ เช่น พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ฯลฯ					
20. โครงสร้างประชากรของประเทศในภูมิภาคต่างๆ เช่น เพศ, อายุ, การศึกษา, อัตราการเกิด-อัตราราย ฯลฯ					
21. ลักษณะทางสังคม วิถีทางในการดำเนินชีวิต เช่น การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม, สุขภาพ ฯลฯ					
22. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
.....					
.....					

**ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูลและข้อเสนอแนะ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาที่ท่านประสบ

ในการค้นหาข้อมูลและการใช้แหล่งข้อมูลในการดำเนินงาน ท่านประสบปัญหาต่างๆในระดับใด

ปัญหาในการใช้แหล่งข้อมูล	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่ได้ใช้
<b>ด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูล</b>					
1. ไม่ทราบว่าจะค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้จากแหล่งใด					
2. ไม่ทราบวิธีการใช้แหล่งข้อมูล					
3. ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้					
4. มีอุปสรรคด้านภาษา ข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศ ไม่สามารถใช้งานได้					
5. ค้นหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ					
<b>ด้านไม่สะดวกในการใช้แหล่งข้อมูล</b>					
6. แหล่งข้อมูลอยู่ไกล ไม่สะดวกเดินทางไปค้นหาข้อมูล					
7. ไม่มีเวลาในการค้นหาข้อมูล					
8. เสียเวลามากในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ					
9. เสียค่าใช้จ่ายสูงในการใช้แหล่งข้อมูล					
<b>ด้านคุณภาพของข้อมูล</b>					
10. ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ					
11. ข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ					
12. ข้อมูลที่ได้รับไม่ทันกับการใช้ดำเนินธุรกิจ					
13. ข้อมูลที่ได้รับไม่ทันสมัย					
14. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง					
<b>ด้านการบริการ</b>					
15. ไม่ได้รับความสะดวกในการขอใช้บริการ					
16. ไม่มีคำแนะนำในการค้นหาข้อมูล					
17. ไม่มีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เช่น บัตรรายการ, ระบบการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ฯลฯ					
18. ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น บริการถ่ายเอกสารหรือ มีราคาสูง, บริการจัดส่งข้อมูลทางโทรสาร, ทางไปรษณีย์ และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ฯลฯ					
19. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ..... .....					

### โปรดเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อการวิจัย

ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงแหล่งข้อมูลในด้านต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. แหล่งข้อมูลบุคคล.....  
 .....  
 .....  
 .....
  
2. แหล่งข้อมูลสื่อ
  - 2.1 สื่อสิ่งพิมพ์.....  
 .....  
 .....  
 .....
  
  - 2.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์.....  
 .....  
 .....  
 .....
  
3. แหล่งข้อมูลสถาบัน.....  
 .....  
 .....  
 .....
  
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  
 .....  
 .....  
 .....

**\*ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย\***

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาว วาสนา นพคุณ
วันเดือนปีเกิด	2 ธันวาคม 2512
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	404/8 ม.9 ถ.ประเทืองทิศ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนศรีอยุธยา
พ.ศ. 2535	อ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับ 2 จาก มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2540	ศศ.บ. (สื่อสารมวลชน) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2544	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ