

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการ

อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

Graduates, Instructors and Entrepreneurs Information Seeking Behavior of

The Business Administration

คณินนิตย์ หีบแก้ว (Khaneungnit Heebkaew)* ดร.มาลี กาบมาลา (Dr.Malee Kabmala)**

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการ อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 58 คน ใช้วิธีวิจัยและพัฒนา เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการแสวงหาเพื่อการตลาด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์จากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในฐานข้อมูลการบริหารธุรกิจ ต้องการเนื้อหาสถิติเศรษฐกิจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การตลาดออนไลน์ การสร้างแบรนด์ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแสวงหาเพื่อทำวิจัยและสร้างนวัตกรรมใหม่ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์จากงานวิจัยของคลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต้องการเนื้อหาสถิติเศรษฐกิจด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การบรรจุหีบห่อ การวางแผนการขนส่ง และอาจารย์แสวงหาเพื่อทำวิจัยและสร้างนวัตกรรมใหม่ทุกวันจากวารสารของคลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต้องการเนื้อหาบทวิเคราะห์และบทสรุปผู้บริหารด้านการบริหาร โครงการ การควบคุมด้านการเงิน คำค้นของผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นคำที่มีความหมายกว้าง บางคำที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงอยู่ในกลุ่มความรู้ทางด้านการขนส่งและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะคำค้นมีความหลากหลาย ส่วนปัญหาการใช้คำค้น (1) คำค้นเป็นคำกว้างเกินไป (2) คำค้นไม่ทันสมัย (3) จำนวนคำค้นไม่ครอบคลุม

ABSTRACT

The purpose of this study graduates, instructors and entrepreneurs information seeking behavior of the business administration from 55 persons. Use research and development method, Instrument is questionnaires and interviews. The results found Entrepreneurs seek for marketing 1-2 times a week from e-books on business administration database. Content need statistics economic with in distribution channels, online marketing, branding. Graduates seek for research and innovation 5-6 times a week from research on SUT Intellectual Repository. Content need statistics economic with in supply chain management, packaging, transportation planning. Instructors seek for research and innovation every day from journal on SUT Intellectual Repository. Content need review and executive summary with in project management, financial control. All users use have mean broader term and technical terms with transportation and information technology, Description terms have variety. The problem 1) Over broad terms 2) Out of date 3) Terms is not covered.

คำสำคัญ: พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ผู้ประกอบการ

Keyword: Information Seeking, Entrepreneurs

* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

การบริหารธุรกิจเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก ภาวะผู้นำ และการควบคุมกำกับธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Hatten, 2016) ซึ่งการบริหารจัดการธุรกิจมีเนื้อหาสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบการสำหรับใช้วางแผนกลยุทธ์ การดำเนินการควบคุม ตัดสินใจ (อรรถพล, 2551 ; ตาณ, 2554) ลดความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจ สร้างจุดแข็ง สร้างข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน สามารถปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ให้ประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (Yang, 2008 ; Ulesov et al., 2013 ; Chen et al., 2015) ทั้งนี้หากผู้ประกอบการได้รับสารสนเทศไม่เพียงพอและไม่ตรงความต้องการจะทำให้การดำเนินงานธุรกิจเชิงซ้ำ ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (อังสนา, ขจรวรรณ, 2555 ; ชันชัย, 2557) ไม่กล้าตัดสินใจลงทุน ขยายกิจการ ไม่สร้างเทคโนโลยี นวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน ไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมืออาชีพ (ชงพล, 2553 ; เร่งรัด และคณะ, 2558) และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจระดับฐานรากของประเทศ (Onugu, 2000)

สารสนเทศทางด้านการบริหารธุรกิจนี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักการทำงาน การดำเนินการ การควบคุมกิจการของผู้ประกอบการในยุคเศรษฐกิจที่เน้นความรู้เป็นฐาน (knowledge Based Economy) (Martinsons, Davison, 2007) ประกอบกับปัจจุบันรูปแบบการบริหารธุรกิจเปลี่ยนไปจากอดีตค่อนข้างมาก ผู้ประกอบการต้องการเนื้อหาสารสนเทศการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อนำไปใช้ในกิจกรรมประจำวันธุรกิจและกิจกรรมการผลิต เพิ่มมูลค่าในกระบวนการพัฒนาองค์กรมากขึ้น (Yang, 2008) ทำให้ผู้ประกอบการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผน กำหนดวิธีการดำเนินงานของธุรกิจ ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ สร้างข้อได้เปรียบการแข่งขัน และนำพากิจการให้อยู่รอด

จากการศึกษางานวิจัยทางด้านพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศพบว่า ผู้ประกอบการต้องการสารสนเทศทางด้านการตลาดมากที่สุดคือ (บุญล้น, 2548) ต้องการสารสนเทศที่มีคุณลักษณะเป็นเชิงพรรณนา เชิงวิเคราะห์ ตัวเลข และสถิติ เข้าถึงได้ง่าย มีความทันสมัย สามารถนำไปใช้ได้ทันที (สุรชาติ, 2555) โดยใช้เครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศคือคำค้น แต่ประสบปัญหาการใช้คำค้น เช่น หัวเรื่องเป็นคำกว้างเกินไป ไม่เฉพาะเจาะจง ไม่ทันสมัย มีจำนวนไม่เพียงพอไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศได้ (นภัสกร, 2559) ส่วนการใช้คำศัพท์เฉพาะสาขาวิชาที่เป็นคำพ้องความหมาย คำพ้องรูป คำย่อ (Walsh, 2011 ; พิชญ์สินี และคณะ, 2554) ทำให้ได้สารสนเทศปริมาณมาก ไม่ตรงกับความต้องการ (สุริยา, 2559) ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย (รุ่งอรุณ , 2557 ; Bruno et al., 2016) ไม่ครบถ้วน ไม่ครอบคลุม บางครั้งได้รับสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจน้อยเกินไป (อัมจิต และคณะ, 2549) ไม่สอดคล้องกับคำค้น (Ulesov et al., 2013 ; Sparks, 2014 ; Stocker et al., 2015)

จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการต้องการเนื้อหาสารสนเทศที่มีคุณลักษณะเนื้อหาเฉพาะเจาะจง แต่คำค้นที่ใช้เป็นเครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศเฉพาะเจาะจงตรงความต้องการและตรงกับคำค้นได้ จึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ เช่น วัตถุประสงค์ ระยะเวลา ทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ความต้องการเนื้อหาสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคการใช้คำค้น เพื่อนำผลไปใช้พัฒนาเครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศทางด้านการบริหารธุรกิจให้มีความครอบคลุม ตรงกับความต้องการมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านการบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการ อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

กรอบแนวคิดวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยนำแนวทางและใช้ตัวแบบการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ Wilson (2000) ได้แก่ การศึกษาข้อมูลภูมิหลังของผู้ใช้ การแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการเนื้อหาสารสนเทศ และการใช้คำค้น มาเป็นกรอบแนวคิดดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ประกอบกิจการ/การทำงาน ประเภทกิจการ ชื่อกิจการ
2. การแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ วัตถุประสงค์ ความถี่ ระยะเวลา ทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศ 3) เนื้อหาสารสนเทศ ได้แก่ กลุ่มเนื้อหาความรู้ ลำดับเนื้อหาสารสนเทศและคุณลักษณะสารสนเทศที่ต้องการ 4) ปัญหาเครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การใช้คำค้นและข้อเสนอแนะ

วิธีการวิจัย

ใช้วิธีเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 58 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการกิจการผลิตสินค้า การค้าส่ง การค้าปลีกและการบริการในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 48 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 คน และอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 3 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการและอาจารย์ใช้วิธีสุ่มโวลล์ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเลือกเฉพาะผู้อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ ทางด้านการบริหารธุรกิจ

เครื่องมือวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล 1) แบบสอบถามออนไลน์ ใช้วิธีการแชร์ Link แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Facebook, Line และ E-mail เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการตอบคำถามโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ 2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ รูปแบบคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ประกอบกิจการ/การทำงาน ประเภทกิจการ และชื่อกิจการ (2) การแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ วัตถุประสงค์ ความถี่ ระยะเวลา กลุ่มเนื้อหาความรู้ ลำดับเนื้อหาสารสนเทศ คุณลักษณะสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศ การใช้คำค้น และปัญหาการใช้คำค้น (3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ และนำเสนอข้อมูลเป็นความเรียงและสรุปเฉพาะสาระสำคัญเป็นที่สามารถนำไปเป็นข้อมูลพัฒนาศัพท์สัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้
ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 58 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 48 คน (ร้อยละ 82.75) มีอายุ 45-49 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 24.13) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน (ร้อยละ

58.62) ประสบการณ์การประกอบกิจการ 1-5 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 41.37) ประกอบกิจการบริการ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 32.75)

ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 12.06) มีอายุ 25-29 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 6.89) จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน (ร้อยละ 12.06) กำลังศึกษาชั้นปี 1-5 จำนวน 7 คน (ร้อยละ 12.06)

อาจารย์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.17) มีอายุ 45-49 ปี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.44) จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.40) ประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.17)

2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

2.1 ผู้ประกอบการ

1) สภาพทั่วไปของการแสวงหาสารสนเทศ

ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์แสวงหาสารสนเทศเพื่อ (1) การตลาด (2) พัฒนาและต่อยอดผลิตภัณฑ์ (3) การผลิตและการจัดการสินค้าหรือบริการ ความถี่ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ความถี่เพิ่มมากขึ้นตามความต้องการและความจำเป็นเร่งด่วนการนำสารสนเทศไปใช้ประกอบอาชีพ ใช้เวลาเฉลี่ย 26 นาทีขึ้นไป และเวลาขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชาและความต้องการเนื้อหาสารสนเทศ หากต้องการเนื้อหาสารสนเทศเฉพาะเจาะจงและเชิงลึกใช้ระยะเวลาประมาณ 2-3 วัน แสวงหาสารสนเทศจากหนังสือมากที่สุด แหล่งสารสนเทศคือ ฐานข้อมูลบริการสารสนเทศด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศคือ คำศัพท์ที่มีเนื้อหาการบริหารธุรกิจ

2) เนื้อหาสารสนเทศ

ผู้ประกอบการต้องการเนื้อหาหลักทางด้านการตลาดมากที่สุด ประกอบด้วย ช่องทางการจัดจำหน่าย การตลาดออนไลน์ การสร้างแบรนด์ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชน การบริการลูกค้า ลำดับเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ (1) การตลาด (2) การจัดการองค์กร (3) การผลิต ต้องการคุณลักษณะเนื้อหาสารสนเทศเป็นสถิติเศรษฐกิจ นวัตกรรม และกรณีศึกษา/แนวปฏิบัติที่ดี

3) คำค้นและปัญหาการใช้คำค้น

ผู้ประกอบการใช้คำศัพท์ใหม่ทางการตลาด เป็นคำที่ไม่มีในหัวเรื่อง เช่น การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) การปรับเปลี่ยนตำแหน่งผลิตภัณฑ์ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และขยายคำค้นโดยใช้คำศัพท์เนื้อหาทางการจัดการองค์กรและการผลิต เช่น การจัดการแบบมุ่งผลงาน การจัดการเครือข่ายสัมพันธ์ การออกแบบวิถีใหม่ สิทธิบัตรการออกแบบ ผลิตภัณฑ์อัจฉริยะ ผลิตภัณฑ์อินทรีย์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการเพิ่มมากขึ้น คำศัพท์นำมาจาก (1) รายละเอียดส่วนผสม/ส่วนประกอบที่ปรากฏอยู่ในบรรจุภัณฑ์ของสินค้า (2) ข่าวสารที่กำลังเป็นกระแสในสังคม (3) การพูดคุยกับผู้ประกอบการรายอื่น ส่วนปัญหาการใช้คำค้น คือ คำค้นไม่ทันสมัย มีความหมายกว้าง จำนวนไม่เพียงพอ

2.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

1) สภาพทั่วไปของการแสวงหาสารสนเทศ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีวัตถุประสงค์แสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำวิจัย/สร้างนวัตกรรมใหม่ ความถี่ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ ความถี่ขึ้นอยู่กับความต้องการ/ความจำเป็นเร่งด่วนของการนำความรู้ไปใช้ กรณีเร่งด่วนจะมีความถี่หลายครั้งต่อ 1 วัน หรือทุกวัน ใช้เวลาเฉลี่ย 26 นาทีขึ้นไป หากต้องการเนื้อหาสารสนเทศ

ครอบคลุมวิทยานิพนธ์จะใช้เวลา 30 นาทีขึ้นไป แสวงหาสารสนเทศจากงานวิจัยมากที่สุด แหล่งสารสนเทศ คือ คลังปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลบริการสารสนเทศด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ศูนย์สร้างสร้งงานออกแบบ (TCDC) สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) กรมการค้าภายใน กรมสรรพากร และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศ คือ คำศัพท์และคำสำคัญที่อยู่ในชื่อเรื่องของงานวิจัย

2) เนื้อหาสารสนเทศ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการเนื้อหาหลักทางการขนส่งมากที่สุด ประกอบด้วย การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การบรรจุหีบห่อ การวางแผนการขนส่งสินค้า ลำดับเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ (1) การจัดการองค์การ (2) การบริหารองค์การ (3) การตลาด ต้องการสารสนเทศที่มีคุณลักษณะเป็นสถิติเศรษฐกิจ ภูมิศึกษา/แนวปฏิบัติที่ดี และนวัตกรรม

3) คำค้นและปัญหาการใช้คำค้น

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้คำศัพท์เนื้อหาหลัก 3 ด้าน ได้แก่ (1) คำศัพท์ทางการขนส่ง เช่น ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (2) คำศัพท์ทางการจัดการ เช่น การจัดการทรัพยากร การจัดการระบบการทำงาน การจัดการพนักงาน (3) คำศัพท์ทางการบริหาร เช่น วัฏจักรการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมการบริหาร ส่วนใหญ่คำศัพท์ที่ใช้ทั้งสามด้านอยู่ในชื่องานวิจัยทางการขนส่ง และมีความหมายเดียวกับชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์และนำมาจาก (1) ส่วนสำคัญในงานวิจัย เช่น ชื่อเรื่อง บทคัดย่อ คำนำ สารบัญ หัวข้อ (2) ประเด็นปัญหาแนวทางการแก้ปัญหาในชุมชน (3) การให้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ การแนะนำจากอาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญ ส่วนปัญหาการใช้คำค้น คือ คำค้นมีความหมายกว้าง

2.3 อาจารย์

1) สภาพทั่วไปของการแสวงหาสารสนเทศ

อาจารย์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัยและสร้างนวัตกรรมใหม่ ความถี่ทุกวัน ใช้เวลาเฉลี่ย 26 นาทีขึ้นไป แสวงหาสารสนเทศจากวารสารมากที่สุด แหล่งสารสนเทศ คือ คลังปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลบริการสารสนเทศด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศ คือ คำศัพท์ที่อยู่ในบทความวารสาร

2) เนื้อหาสารสนเทศ

อาจารย์ต้องการเนื้อหาหลัก 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

2.1) กลุ่มเนื้อหาความรู้การบริหารธุรกิจ ได้แก่ (1) การเงิน ประกอบด้วย ธนาคารและการธนาคาร การควบคุมด้านการเงิน (2) การบัญชี ประกอบด้วย บัญชีต้นทุน (3) การผลิต ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ สินค้ารื้อฟื้น การใช้เทคโนโลยีทางการผลิตใหม่ ระบบนิเวศทางธุรกิจ (4) การลงทุน ประกอบด้วย การร่วมลงทุน การส่งเสริมการลงทุน

2.2) กลุ่มความรู้การบริหารจัดการ โลจิสติกส์ ต้องการเนื้อหาความรู้การขนส่ง ประกอบด้วย การวางแผนการขนส่งสินค้า การขนส่งทางราง การประกันการขนส่ง

2.3) กลุ่มเนื้อหาความรู้เศรษฐศาสตร์ ได้แก่ (1) เศรษฐศาสตร์ ประกอบด้วย ความ

ต้องการสินค้าและบริการ (2) เศรษฐกิจ ประกอบด้วย เขตเศรษฐกิจพิเศษ ระเบียงเขตเศรษฐกิจ เศรษฐกิจสตาร์ทอัพ ลำดับเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ (1) การเงิน (2) การบัญชี (3) การขนส่ง ต้องการสารสนเทศที่มีคุณลักษณะเป็น บทวิเคราะห์เชิงลึก และบทสรุปสำหรับผู้บริหาร

3) คำค้นและปัญหาการใช้คำค้น

อาจารย์ใช้คำศัพท์เนื้อหาหลัก 3 ด้าน ได้แก่ (1) คำศัพท์ทางการเงิน เช่น ความรู้ เทคโนโลยีทางการเงิน การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (2) คำศัพท์ด้านการบัญชี เช่น กรอบการตรวจสอบบัญชี การเบิกเงินบัญชี การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (3) คำศัพท์ด้านการขนส่ง เช่น รถไฟระบบรางแคบ ส่วนใหญ่คำศัพท์ที่ใช้ทั้งสามด้านนำมาจาก (1) บทความวารสาร (2) นโยบายหน่วยงานรัฐบาล (3) การประชุม สัมมนาทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้เชี่ยวชาญ ส่วนปัญหาการใช้คำค้น คือ คำศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เทคโนโลยีทางการผลิตใหม่ ระบบนิเวศทางธุรกิจ เศรษฐกิจสตาร์ทอัพ มีความเฉพาะเจาะจง แล้วไม่พบสารสนเทศตรงกับคำค้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้

1. ความต้องการเนื้อหาสารสนเทศของผู้ใช้พบว่า ผู้ประกอบการต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่าย การตลาดออนไลน์ การสร้างแบรนด์ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชน การบริการลูกค้า อาจสืบเนื่องมาจากความรู้มีเนื้อหาสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภค และนำข้อมูลไปผลิตสินค้าหรือบริการให้ผู้บริโภคพึงพอใจ ส่งเสริมการค้าขายให้ได้รับผลกำไรมากขึ้น

ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การบรรจุหีบห่อ การวางแผนการขนส่งสินค้า อาจสืบเนื่องมาจากแนวโน้มด้านการขนส่งและโลจิสติกส์มีรูปแบบเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวสูง ความต้องการบริการขนส่งและการกระจายสินค้าในเขตเมืองใหญ่เพิ่มมากขึ้น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจึงสนใจและต้องการเนื้อหาสารสนเทศทางการขนส่งไปทำวิทยานิพนธ์

อาจารย์ต้องการเนื้อหาหลัก 3 กลุ่ม กลุ่มเนื้อหาความรู้การบริหารธุรกิจ ได้แก่ การเงิน การบัญชี การผลิต การลงทุน กลุ่มเนื้อหาความรู้การบริหารจัดการโลจิสติกส์ ได้แก่ การขนส่ง กลุ่มเนื้อหาความรู้เศรษฐศาสตร์ ได้แก่ เศรษฐศาสตร์ เศรษฐกิจ อาจสืบเนื่องมาจากกลุ่มเนื้อหาความรู้ดังกล่าวมีประโยชน์ในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ การตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด การพิจารณาปัญหาต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์และสังคมส่วนรวม จึงเหมาะสำหรับนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานเตรียมการสอน ให้คำปรึกษาทำวิจัยและสร้างนวัตกรรมใหม่

จะเห็นได้ว่าความต้องการเนื้อหาสารสนเทศของผู้ใช้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ความต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกิดขึ้นได้จากความต้องการภายในตัวผู้ใช้และความต้องการภายนอก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นให้นำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศด้านอื่นๆ เช่น ความถี่ การกำหนดคำค้น ทรัพยากรสารสนเทศ การเลือกแหล่งสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคการแสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น และความต้องการจะเพิ่มมากขึ้นตามความจำเป็นเร่งด่วนของการนำความรู้ไปใช้

2. การกำหนดคำค้นของผู้ใช้พบว่า ผู้ประกอบการใช้คำศัพท์เนื้อหาทางการตลาด นักศึกษาใช้คำศัพท์เนื้อหาทางการขนส่ง และอาจารย์ใช้คำศัพท์เนื้อหาทางการเงิน การบัญชี การขนส่ง จะเห็นได้ว่าการกำหนดคำค้นเป็นคำศัพท์ใหม่ที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงสอดคล้องกับความต้องการเนื้อหาสารสนเทศ วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ เนื่องจากผู้ใช้อาจต้องการเข้าถึงความรู้ที่มีความเฉพาะด้านสำหรับปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ

พัฒนาการทำงาน การกำหนดคำค้นนอกจากจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะบุคคลและความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหาแล้ว อาจขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศหรือทรัพยากรสารสนเทศที่มีคำศัพท์ซึ่งมีผลต่อความทันสมัยของคำค้น รูปแบบไวยากรณ์ ลักษณะคำค้น ระดับภาษาคำค้น เช่น บรรจุภัณฑ์ของสินค้า งานวิจัย บทความ ข่าวสารสังคม และจากการสนทนากับบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกัน คำค้นจะมีความแตกต่างและลักษณะหลากหลายนี้ย่อมเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศ

3. ปัญหาการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้ทั้งหมดประสบปัญหาการใช้คำค้นเป็นคำกว้างเกินไป คำค้นไม่ทันสมัย มีคำศัพท์เฉพาะด้านไม่เพียงพอ เมื่อใช้คำศัพท์เฉพาะสาขาวิชาและคำศัพท์เทคนิคได้รับสารสนเทศไม่สัมพันธ์กับคำค้น อาจสืบเนื่องมาจากเครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศที่ใช้เป็นศัพท์ควบคุมในฐานะข้อมูลการบริหารธุรกิจมีคำศัพท์ที่ใช้ควบคุมไม่ทันสมัย ไม่ได้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์และกลุ่มเนื้อหาความรู้ครอบคลุมเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชา ให้สอดคล้องกับความต้องการเนื้อหาสารสนเทศของผู้ใช้ และบริหารการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ เช่น วัตถุประสงค์ ความถี่ ระยะเวลา แหล่งสารสนเทศ ความต้องการด้านเนื้อหาสารสนเทศ ซึ่งความเกี่ยวข้องดังกล่าวนี้นำไปสู่การกระทำ กิจกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และการเข้าเนื้อหาสารสนเทศ

ดังนั้นหากจะแก้ไขปัญหาการใช้คำค้นและปัญหาการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา จึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ เพื่อนำผลไปพัฒนาเครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์แนวคิดทางด้านการบริหารธุรกิจให้มีความครอบคลุม ตรงกับความต้องการมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ประกอบการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำการทำวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การพัฒนาเครื่องมือเข้าถึงสารสนเทศเป็นชุดคำค้นที่มีคำศัพท์ใหม่เฉพาะสาขาวิชาเดียวกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์หลายลักษณะ ได้แก่ ความสัมพันธ์เท่าเทียมกันระหว่างคำศัพท์ที่มีความหมายเดียวกัน เช่น คำพ้อง ความหมาย คำพ้องรูป คำย่อ เป็นต้น ความสัมพันธ์กว้างกว่าตามสกุล ความสัมพันธ์แคบกว่าในฐานะตัวอย่าง และความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับวัตถุ สิ่งตรงกันข้าม คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อช่วยแก้ปัญหาการใช้คำค้นมีความหมายกว้าง คำค้นไม่ทันสมัย และมีคำศัพท์เฉพาะด้านไม่เพียงพอ

เอกสารอ้างอิง

- ตาม ธารักษ์ธรรม. (2554). การบริหารจัดการธุรกิจที่มีการเติบโตสูงของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมผลิตในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2553). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์การพัฒนองคค์ความรู้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. สงขลา: ภาควิชาสัตตศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

- ชั้นชัย เยียรกุล. (2557). รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการปรับตัวของ OTOP เพื่อพร้อมรับการเปิด AEC. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นภัศกร กรวยสวัสดิ. (2559). การบูรณาการแนวคิดของปัจเจกวิธาน (FOLKSONOMY) ในการสร้างหัวเรื่องสำหรับทรัพยากรสารสนเทศในสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุหลัน อัยตระกูล. ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2548.
- พิชญ์สินี กิจวัฒนาถาวร, ธรา อังสกุล, จิตมินต์ อังสกุล. การพัฒนาระบบสกัดความรู้แบบอัตโนมัติจากบทวิจารณ์ออนไลน์ของลูกค้า. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี]. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี; 2554.
- รุ่งอรุณ กุลหินตั้ง. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการบนระเบียงเศรษฐกิจอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2557.
- เรังรัต สุทธิสน, ทวนทอง เขาวงกิตพิงส์, สมชัย วงษ์นายะ. การพัฒนากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจขนาดย่อมของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 10(28): 47-64; 2558.
- สุรชาติ พุทธิมา. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่; 2555.
- สุรียา ทัศนาทินกร. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในหมวดหมู่ธุรกิจบริการด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารสารสนเทศศาสตร์, 34(3): 68-88; 2559.
- อรรถพล อูสายพันธ์. รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาความรู้ทางการจัดการบริหารธุรกิจให้กับผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ในจังหวัดราชบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง; 2551.
- อังคณา แวซอหะ, สุรชาติพิชัย เกียรติวานิช. รายงานการวิจัยเรื่องการค้นคืนสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร; 2556.
- อังสนา ประสี, ขจรวรรณ อธิรัตน์. ปัญหาการดำเนินงานและความต้องการการสนับสนุนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครสวรรค์. วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 5(1): 82-96; 2555.
- อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ, ทิพาพรรณ ศิลวัฒนานุสานต์, สายพิณ วิไลรัตน์, วาสนา ธนะสุข. ความต้องการและการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในภาคใต้. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 12(3): 394-414; 2549.
- Bruno, G., Taurino, T., Villa, A. An Approach to Support SMEs in Manufacturing Knowledge Organization. Journal of Intelligent Manufacturing: 1-14; 2016.
- Chen, Ming-Huei, Chang, Yu-Yu., Lee, Chia-Yu. Creative Entrepreneurs' Guanxi Networks and Success: Information and Resource. Journal of Business Research, 68(4): 900-905; 2015.



- Hatten, Timothy S. *Small Business Management : Entrepreneurship and Beyond*. 6th ed. Mason, OH: South-Western Cengage Learning; 2016.
- Martinsons, M. G., Davison, R. M. *Strategic Decision Making and Support Systems: Comparing American, Japanese and Chinese Management*. *Decision Support Systems*, 43(1): 284-300; 2007.
- Onugu, C. U. *The Development Role of Community Banks in Rural Nigeria*. *Development in practice*, 10(1): 102-107; 2000.
- Sparks, B. H. *The Relationship of Business Intelligence Systems to Organizational Performance Benefits: A structural Equation Modeling of Management Decision Making*. [A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University]. Minneapolis, MN: Capella University; 2014.
- Stocker, Alexander, Richter, Alexander, Kaiser, Christian, Softic, Selver. *Exploring Barriers of Enterprise Search Implementation: A Qualitative User Study*. *Aslib Journal of Information Management*, 67(5): 470-491; 2015.
- Ulesov, D. V., Murtazina, G., Safullin, L. N., Saipullaev, U. A. *Special Aspects of Development of Business in the Knowledge-Based Economy*. *World Applied Sciences Journal*, 27(13): 189-192; 2013.
- Walsh, J. *The Use of Library of Congress Subject Headings in Digital Collections*. *Library Review*, 60(4): 328-343; 2011.
- Wilson, T. D. *Human Informtion Behaviour*. *Informing Science*, 3(2): 49-55; 2000.
- Yang, Min Xiao. *The Case Analysis of Document Access in Enterprises*. ProQuest Dissertations Publishing, 2008. H355109; 2008.