

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แหล่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี : การพัฒนาเว็บเพจบนอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการคือ เพื่อสำรวจแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ รวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของรูปเล่มและเว็บเพจ ผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ (WWW) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการบริษัท และผู้รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 228 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

1.1 จากจำนวนผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ทั้งหมด 183 บริษัท พบว่า นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมีจำนวนมากที่สุด คือ 102 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.74 รองลงมาคือนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังซึ่งแบ่งเป็น 2 เขตอุตสาหกรรม คือ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตทั่วไป) มี 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.91 และนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตส่งออก) มี 33 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.48 และนิคมอุตสาหกรรมบ่อวิน (ชลบุรี) มี 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.14 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 228 บริษัท ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 183 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80.26

1.2 เว็บไซต์ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า บริษัท ส่วนใหญ่จำนวน 163 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 89.07 ไม่มีเว็บไซต์ ในขณะที่มีเพียง 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.93 ที่มีเว็บไซต์

1.3 ประเภทกิจการของอุตสาหกรรมในโรงงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี (ตามการแบ่งหมวดของ BOI) พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทหมวด 4

ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง (อุปกรณ์รถยนต์) จำนวน 68 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือประกอบกิจการประเภทหมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า (เครื่องปรับอากาศ) จำนวน 48 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26 และหมวด 2 เหมืองแร่ เซรามิกส์ และโลหะขั้นมูลฐาน จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

1.4 ขนาดของโรงงาน/กิจการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง จำนวน 119 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคืออุตสาหกรรมขนาดย่อม จำนวน 50 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.30 และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

1.5 การขยายกิจการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า มีการขยายกิจการนับแต่เริ่มดำเนินกิจการ จำนวน 92 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.27 ในขณะที่ไม่มีการขยายกิจการนับแต่เริ่มดำเนินกิจการ จำนวน 91 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.73

1.6 การขยายกิจการ โดยการเพิ่มจำนวนแรงงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่มีการเพิ่มจำนวนแรงงาน จำนวน 63 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 68.48 ในขณะที่ไม่มีการเพิ่มจำนวนแรงงาน จำนวน 29 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.52

1.7 การขยายกิจการ โดยการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ จำนวน 58 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 63.04 ในขณะที่มีการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ จำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.96

1.8 การขยายกิจการ โดยการเพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่มีการเพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ จำนวน 47 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 51.09 ในขณะที่มีการเพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ จำนวน 45 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.91

1.9 การขยายกิจการ โดยการขยายโรงงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่มีการขยายโรงงาน จำนวน 55 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 59.78 ในขณะที่มีการขยายโรงงาน จำนวน 37 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.22

1.10 การขยายกิจการ โดยการเพิ่มกำลังการผลิตผลิตภัณฑ์เดิมของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการเพิ่มกำลังการผลิตผลิตภัณฑ์เดิม จำนวน 60 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 65.22 ในขณะที่มีการเพิ่มกำลังการผลิตผลิตภัณฑ์เดิม จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.78

1.11 ประเภทกิจการของอุตสาหกรรมในโรงงาน (ตามการแบ่งหมวดของ BOI) จำแนกตามการขยายกิจการ โดยการเพิ่มจำนวนแรงงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประเภทกิจการหมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์

ขนส่ง และ หมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า มีการเพิ่มจำนวนแรงงาน หมวดละ จำนวน 26 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.93 รองลงมาคือหมวด 3 อุตสาหกรรมเบา หมวด 7 กิจการบริการและสาธารณูปโภค หมวดละ จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.84 และ หมวด 2 เหมืองแร่ เซรามิกส์ และโลหะขั้นมูลฐาน หมวด 6 เคมีภัณฑ์ กระดาษ และพลาสติก หมวดละ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

#### 1.12 ประเภทกิจการของอุตสาหกรรมในโรงงาน (ตามการแบ่งหมวดของ BOI)

จำแนกตามการขยายกิจการ โดยการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประเภทกิจการหมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง มีการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมาคือหมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.24 และ หมวด 3 อุตสาหกรรมเบา จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

#### 1.13 ประเภทกิจการของอุตสาหกรรมในโรงงาน (ตามการแบ่งหมวดของ BOI)

จำแนกตามการขยายกิจการ โดยการเพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประเภทกิจการหมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง มีการเพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 43.18 รองลงมาคือ หมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.09 และหมวด 6 เคมีภัณฑ์ กระดาษ และพลาสติก จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.63 ตามลำดับ

#### 1.14 ประเภทกิจการของอุตสาหกรรมในโรงงาน (ตามการแบ่งหมวดของ BOI)

จำแนกตามการขยายกิจการ โดยการขยายโรงงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประเภทกิจการหมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง มีการขยายโรงงาน จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือหมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.78 และหมวด 2 เหมืองแร่ เซรามิกส์ และโลหะขั้นมูลฐาน หมวด 6 เคมีภัณฑ์ กระดาษ และพลาสติก หมวดละ จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

#### 1.15 ประเภทกิจการของอุตสาหกรรมในโรงงาน (ตามการแบ่งหมวดของ BOI)

จำแนกตามการขยายกิจการ โดยการเพิ่มกำลังการผลิตผลิตภัณฑ์เดิมของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประเภทกิจการหมวด 4 ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง มีการเพิ่มกำลังการผลิตผลิตภัณฑ์เดิม จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.71 รองลงมาคือหมวด 5 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 7

บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.58 และหมวด 2 เหมืองแร่ เซรามิกส์ และโลหะขั้นมูลฐาน จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.68 ตามลำดับ

1.16 ระบบประกันคุณภาพของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่มีระบบประกันคุณภาพ จำนวน 134 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 73.22 และไม่มีระบบประกันคุณภาพ จำนวน 49 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.78 โดยผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ใช้ระบบ ISO 9000 จำนวน 75 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.97 และระบบ ISO 9002 จำนวน 46 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.33

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดหรือมุมความรู้

2.1.1 จำนวนห้องสมุดหรือมุมความรู้ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กรเพียง จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.66 และไม่มีห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กรเป็นจำนวนถึง 158 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 86.34 เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ไม่มีห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กร โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร และสืบค้นข้อมูลจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนจากบริษัทแม่ข่ายของกิจการ

2.1.2 แหล่งสารสนเทศภายนอกที่ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีใช้บริการสืบค้น ข้อมูล เมื่อต้องการข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 76 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือกรมโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 67 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.41 จากแหล่งอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต จากบริษัทแม่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 66 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.77 ตามลำดับ

2.1.3 งบประมาณ การจัดสรรงบประมาณให้แก่ห้องสมุดหรือมุมความรู้ ภายในองค์กรมีเพียง จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 โดยจัดสรรงบประมาณเป็นจำนวนเงิน 30,000-60,000 บาท ต่อปี ในขณะที่ผู้ประกอบการจำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 ไม่ได้จัดสรรเงินงบประมาณให้แก่ห้องสมุด หรือมุมความรู้

2.1.4 ผู้รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่ธุรกิจ จำนวน 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่

ควบคุมเอกสาร จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 และบรรณารักษ์ จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

**2.1.5 ระบบการจัดเก็บข้อมูล** ระบบการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร/ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดหรือมุมความรู้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการจัดแยกตามเนื้อหาโดยสังเขป จำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือไม่มีระบบจัดเก็บ จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 และจัดเรียงตามปีที่ผลิตวัสดุสารสนเทศ จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

**2.1.6 เครื่องมือช่วยสืบค้น** เครื่องมือช่วยในการสืบค้นเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร/ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดหรือมุมความรู้ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ จำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือรายการเอกสาร จำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32 และไม่มีเครื่องมือช่วยค้น จำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28 ตามลำดับ

**2.1.7 ผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานภายในองค์กร จำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 92 และพนักงานบริษัทในเครือ จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20

ห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรเข้าไปใช้บริการ จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 76 และอนุญาตให้ใช้บริการ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24

**2.1.8 สถานภาพของผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 21 บริษัท และผู้จัดการ/ผู้บริหาร จำนวน 4 บริษัท

**2.1.9 การให้บริการ** บริการภายในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่คือบริการที่นั่งอ่าน จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือบริการยืมสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48 และบริการยืมสื่อทัศนศึกษา เช่น เทปเสียง เทปวีดิทัศน์ ฯลฯ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24 ตามลำดับ

**2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม**

**2.2.1 สื่อสิ่งพิมพ์ มีสื่อสิ่งพิมพ์แยกตามประเภทได้ดังนี้**

**2.2.1.1 หนังสือ** พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือภาษาไทยให้บริการในห้องสมุด หรือมุมความรู้

ตั้งแต่ 1-100 เล่ม จำนวน 19 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือมี 101-200 เล่ม และมากกว่า 400 เล่ม (850-1,500 เล่ม) จำนวนอย่างละ 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8 โดยเน้นสาขาวิชาการจัดการ กฎหมาย สิ่งแวดล้อม คอมพิวเตอร์ การประกันคุณภาพ คู่มือการใช้เครื่องจักร และอุปกรณ์ วิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

ส่วนหนังสือภาษาต่างประเทศนั้น พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือมี 1-100 เล่ม จำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28 และมี 101-200 เล่ม และมากกว่า 400 เล่ม จำนวนอย่างละ 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4 โดยเน้นสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และคอมพิวเตอร์

2.2.1.2 วารสารวิชาการและกึ่งวิชาการ พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ มี 1-3 รายการ จำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 36 และมี 10 รายการ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ส่วนวารสารวิชาการและกึ่งวิชาการภาษาต่างประเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือมี 1-3 รายการ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24 และมี 4-6 รายการ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

2.2.1.3 วารสารบันเทิง พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสารบันเทิงภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 92 และมี 1-10 รายการ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8

ส่วนทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศนั้น พบว่า ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

2.2.1.4 รายงานการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทรายงานการศึกษาวิจัยภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 92 และมี 1-10 รายการ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8

ส่วนรายงานการศึกษาวิจัยภาษาต่างประเทศนั้น พบว่า ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

**2.2.1.5 หนังสือพิมพ์** พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ 1-3 รายการ จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือไม่มีบริการ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24 และมี 4-6 รายการ จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ โดยมีหนังสือพิมพ์รายชื่อดังต่อไปนี้ เดลินิวส์ ไทยรัฐ ผู้จัดการ เป็นต้น

ส่วนประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 68 และมี 1-3 รายการ จำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32 โดยมีหนังสือพิมพ์รายชื่อดังต่อไปนี้ The Nation และ Bangkok Post เป็นต้น

**2.2.1.6 รายงานการประชุม/สัมมนา** พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทรายงานการประชุม/สัมมนาภาษาไทย ให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 84 และมี 1-5 รายการ และ 6-10 รายการ จำนวนอย่างละ 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ส่วนประเภทรายงานการประชุม/สัมมนาภาษาต่างประเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในห้องสมุด หรือมุมความรู้ จำนวน 24 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 96 และมี 1-5 รายการ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4

**2.2.1.7 สิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์เผยแพร่โดยหน่วยงาน** พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์เผยแพร่โดยหน่วยงานให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 และมี 1-5 รายการ จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20

ส่วนสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์เผยแพร่เป็นภาษาต่างประเทศโดยหน่วยงานของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้

**2.2.1.8 เอกสารมาตรฐานและรายการกำหนดมาตรฐาน** พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทเอกสารมาตรฐานและรายการกำหนดมาตรฐานภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาคือ มี 1-20 รายการ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8 และมี 21-40 รายการ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ส่วนเอกสารมาตรฐานและรายการกำหนดมาตรฐานภาษาต่างประเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือ

มุมมองความรู้ จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 และมี 1-20 รายการ จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20

## 2.2.2 สื่อโสตทัศน์ มีสื่อโสตทัศน์แยกตามประเภทได้ดังนี้

2.2.2.1 เทปเสียง พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทเทปเสียงภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาคือมี 1-50 ตลับ จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12 และมี 51-100 ตลับ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4 โดยเน้นสาขาวิชาการจัดการ และการขาย

ส่วนเทปเสียงภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้จำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 88 และมีเทปเสียงจำนวน 1-50 ตลับ ให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12 โดยส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น

2.2.2.2 เทปวีดิทัศน์ พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทเทปวีดิทัศน์ภาษาไทยให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือมี 1-50 ตลับ จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12 และมี 51-100 ตลับ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ส่วนประเภทเทปวีดิทัศน์ภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 และมีเทปวีดิทัศน์ให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ มีจำนวน 1-50 ตลับ จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20

## 2.2.3 มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์แยกตามประเภทได้ดังนี้

2.2.3.1 ซีดีรอมมัลติมีเดีย พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทซีดีรอมมัลติมีเดียให้บริการในห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 20 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือมี 1-10 แผ่น จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12 มี 11-12 แผ่น จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4 และมีมากกว่า 20 แผ่นขึ้นไป จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4 โดยส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี

2.2.3.2 ฐานข้อมูลที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นเอง พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40 มีฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลบัญชี ฐานข้อมูลการจัดซื้อ ฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ ฐานข้อมูลพัสดุ และฐานข้อมูลเอกสาร HP9000



### 2.2.3.3 เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่มีห้องสมุดหรือมุมความรู้ จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานประจำ

3. การพัฒนาเว็บเพจ ผู้วิจัยนำข้อมูลทั่ว ๆ ไปของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ชื่อผู้ประกอบการ เนื้อที่ สถานที่ตั้ง โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อี-เมล ประเภทอุตสาหกรรม จำนวนคนงาน วันเริ่มดำเนินการประกอบอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน เงินลงทุน จำนวนหุ้นส่วนของคนไทย และสัญชาติของผู้ถือหุ้น ระบบประกันคุณภาพ กำลังเครื่องจักร (H\_P) เลขที่ทะเบียน โรงงาน ข้อมูลห้องสมุดหรือมุมความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย ได้แก่ บทความวิจัย งานวิจัย เป็นต้น มาพัฒนาในรูปแบบเว็บเพจเพื่อให้บริการสืบค้นผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถสืบค้นได้ที่ <http://www.lib.buu.ac.th>

**อภิปรายผลการวิจัย**

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี : การพัฒนาเว็บเพจบนอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

#### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด หรือมุมความรู้

##### 1.1 การมีห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัด

ชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กร เพียงร้อยละ 13.66 แตกต่างจากงานวิจัยของสาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541, หน้า 101) ที่พบว่าในจำนวนผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครมีห้องสมุด ร้อยละ 86.4 งานวิจัยของชู (Choo, 1994, p. 33) ที่พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศแคนาดา มีห้องสมุดร้อยละ 74.63 และงานวิจัยของนีนานา รัชศิริ (2537) ที่พบว่า สถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ หรืองานจัดเก็บข้อมูลที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการสื่อสาร อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์และสถาบันการเงินดังกล่าวให้ความสำคัญกับสารสนเทศ จึงได้จัดตั้งห้องสมุด หรือมุมความรู้แต่ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งในเขตภูมิภาค โดยส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทหมวด 4 คือผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ขนส่ง ยังไม่ให้ความสำคัญกับการให้บริการสารสนเทศในหน่วยงานของตนเท่าที่ควร จึงมีห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กรเพียงร้อยละ 13.66 โดยพบว่าบุคลากรของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการ ไม่มีสถานที่ตั้ง

ห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กร เพราะต้องใช้พื้นที่มากในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งหากมีห้องสมุดหรือมุมความรู้จะต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการสารสนเทศโดยตรง แต่จากผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลรับผิดชอบงานบริการสารสนเทศโดยตรงต้องทำหน้าที่อย่างอื่นด้วย เช่น งานฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นต้น และอาจเป็นเพราะว่าในการจัดส่วนงานให้บริการสารสนเทศผู้ประกอบการต้องใช้งบประมาณมาก ซึ่งงบประมาณในภาคธุรกิจต้องทำให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด โดยควบคุมต้นทุนที่ใช้ในการผลิตและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด โดยผู้ประกอบการอาจเห็นว่าสามารถพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยใช้วิธีฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน ฯลฯ ตลอดจนอาจมีปัญหาด้านด้านเวลาในการให้บริการสารสนเทศ เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีเวลาพักที่จำกัดโดยพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรเป็นพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการมีห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กร

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสารสนเทศมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงาน การผลิต การขายสินค้า การบริการ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลบริษัทคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข้อมูลสภาพแวดล้อม เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ วัฒนธรรมและความเชื่อ เป็นต้น สารสนเทศเหล่านี้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยในการวางแผนทางการค้าหรือการลงทุน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ล่วงหน้าในการดำเนินนโยบายธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีจึงควรส่งเสริมให้มีห้องสมุด หรือมุมความรู้ภายในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบห้องสมุด มุมความรู้ ศูนย์ข้อมูลหรือศูนย์สารสนเทศ โดยอาจจัดหาและให้บริการเฉพาะวัสดุสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการมากและมีอัตราการใช้บ่อย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการสั่งซื้อวัสดุ วารสารทางวิชาการเกี่ยวกับด้านธุรกิจ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล และการค้นคืน

1.2 การให้บริการข้อมูลข่าวสารภายนอกองค์กร ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกองค์กร โดยใช้บริการจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมากที่สุดคือ ร้อยละ 48.1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ ปัทมเทศ (2532) รัชณี วีระวัฒน์ยิ่งยง (2535, หน้า 66 - 69) อัมไพพร เลขะจิระกุล (2535, บทคัดย่อ) และสุธัญญา กลิ่นนุหงา (2542) ที่พบว่า ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมใช้แหล่งสารสนเทศจากหน่วยงานราชการ เนื่องจากหน่วยงานสารสนเทศของภาครัฐบาลส่วนใหญ่ไม่คิดค่าบริการ หรือคิดค่าบริการในอัตราที่ต่ำมาก มีผู้ดูแลรับผิดชอบบริการให้คำปรึกษาและช่วยสืบค้นข้อมูล โดยภาครัฐมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาสารสนเทศต่าง ๆ

ไว้ให้บริการ ในหน่วยงานและในปัจจุบัน ภาครัฐได้ให้การสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศ เช่น การนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้จัดทำศูนย์เบ็ดเสร็จครบวงจร (one stop service) โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมข่าวสาร ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมฯ ในด้านสถานภาพที่ตั้ง จำนวนโรงงาน การดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ข้อมูลด้านการลงทุน แหล่งเงินทุน ให้คำปรึกษาด้านการลงทุน การตลาด ให้บริการด้านการอนุมัติ การอนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรม นอกจากนี้หน่วยงานให้บริการสารสนเทศของภาครัฐบาลอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดของสถาบันการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาซึ่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นจำนวนมากหลากหลายรูปแบบและครอบคลุมหลายสาขาวิชา แหล่งบริการสารสนเทศเหล่านี้นับเป็นแหล่งสารสนเทศภายนอกหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรของผู้ประกอบการต่าง ๆ สามารถใช้บริการได้ ตลอดจนสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

1.3 ผู้รับผิดชอบดูแลส่วนงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบดูแลส่วนงานให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการร้อยละ 64 มีบรรณารักษ์เพียงร้อยละ 12 ซึ่งจากงานวิจัยของ ชู (Choo, 1994, p. 33) พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศแคนาดามีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ร้อยละ 30 ทางด้านพริเบิล (Preble, 1988) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจข้ามชาติประเทศอังกฤษมีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานร้อยละ 50 ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าแต่ละองค์กรควรมีผู้รับผิดชอบดูแลงานด้านสารสนเทศไม่ว่าจะเรียกชื่อตำแหน่งนี้เป็นบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ หรืออื่น ๆ ก็ตาม ทั้งนี้เพื่อเป็นผู้จัดหา จัดเก็บ จัดระบบและให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้จากทั้งที่มีให้บริการในองค์กรของตน และจากแหล่งสารสนเทศภายนอก

ในประเด็นนี้ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาหอสมุดบริติช (British Library Research and Development Department) (Williams, 1993, pp. 265 - 266) ได้ให้ความคิดเห็นว่าบทบาทของบรรณารักษ์ในฐานะสื่อกลางของสารสนเทศจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นพอ ๆ กับบทบาทของบรรณารักษ์จะมีความสำคัญด้อยลงโดยมีเหตุผลสนับสนุน 3 แนวทาง ดังนี้

1. จำนวนสารสนเทศและฐานข้อมูลออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น เป็นอุปสรรคสำหรับผู้ที่ไม่เชี่ยวชาญในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งมีผลทำให้บทบาทของบรรณารักษ์มีความสำคัญเพิ่มขึ้น เพราะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสืบค้นสารสนเทศสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการสืบค้นสารสนเทศแก่กลุ่มผู้ใช้บริการ

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อย มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และการใช้ฐานข้อมูล จะมีผลทำให้บทบาทของบรรณารักษ์ลดความสำคัญลงไป

3. ระบบผู้เชี่ยวชาญ และระบบการสืบค้นที่ง่ายและสะดวกต่อการใ้มากขึ้นจะลดความยุ่งยากในการค้นหาสารสนเทศ ทำให้ความสำคัญของบรรณารักษ์ลดลงเช่นกัน

ดังนั้น ผู้ดูแลรับผิดชอบการบริการสารสนเทศในหน่วยงานควรพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขององค์กร มีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ รู้จักแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรม ตลอดจนแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งควรมีความสามารถในการวิเคราะห์และสรุปสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

1.4 ระบบการจัดเก็บและเครื่องมือที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร/วัสดุสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีระบบจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร/วัสดุสารสนเทศภายในห้องสมุดหรือมุมความรู้ภายในองค์กร โดยส่วนใหญ่จัดแยกตามเนื้อหาโดยสังเขปเพียงร้อยละ 32 จัดเรียงตามรูปแบบของวัสดุสารสนเทศ เช่น หนังสือ รายงานวิจัย เป็นต้น ร้อยละ 16 และจัดเรียงตามหมายเลขทะเบียนร้อยละ 12 ส่วนในด้านเครื่องมือที่ช่วยในการสืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศนั้นพบว่า อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ร้อยละ 36 และเป็นรายการเอกสารร้อยละ 32 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทา รัชศิริ (2537) (Stanat, 1990, p. 115) และสาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541, หน้า 130) ซึ่งพบว่าองค์กรมีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร/วัสดุสารสนเทศอย่างเป็นระบบ มีการสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริหารนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการต่าง ๆ จะมีฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นใช้เอง สามารถสืบค้นได้ง่ายไม่ซับซ้อน แต่จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มีผู้ประกอบการเพียงจำนวนหนึ่งเท่านั้นที่มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่จัดแยกตามเนื้อหาโดยสังเขป ตามหลักการจัดเอกสารสำนักงานโดยทั่วไป โดยส่วนใหญ่ไม่มีระบบการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศเพราะผู้ดูแลรับผิดชอบส่วนมากเป็นเจ้าของที่ธุรกิจ ไม่ใช่บรรณารักษ์วิชาชีพ ดังนั้นหน่วยงานเหล่านี้ควรมีระบบการจัดเก็บที่เหมาะสมและง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศและควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้แก่การจัดการฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งประสงค์ ประณีตพลกรัง (2544, หน้า 11) ได้กล่าวว่าองค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการระบบสารสนเทศให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายและสะดวกในการนำสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจ การจัดการระบบสารสนเทศจำเป็นต้องอาศัยระบบจัด

การฐานข้อมูลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยสร้างเป็นเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (Local Area Network (LAN)) เพื่อให้ภายในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกันได้ นอกจากนี้ยังสามารถส่งข้อมูล สื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาที่อยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศได้ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วโลก

1.5 ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี อนุญาตให้พนักงานภายในองค์กรเหล่านี้เป็นผู้มาใช้บริการร้อยละ 92 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ออสเตอร์ และชู (Auster & Choo, 1993, pp. 194 - 203) และ ชู (Choo, 1994, pp. 23 - 40) ซึ่งพบว่า แหล่งสารสนเทศที่อยู่ภายในองค์กรเป็นแหล่งที่เข้าถึงสารสนเทศที่มีความสะดวกที่สุด ไม่ว่าจะเป็นแหล่งที่เป็นบุคคล และแหล่งที่ไม่ใช่บุคคล หรือเอกสารภายในบริษัท เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของพริเบิล (Preble, 1988, p. 10) พบว่า ผู้บริหารในบริษัทมากกว่าร้อยละ 50 แสวงหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบธุรกิจในปัจจุบันได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเข้ามาช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และสร้างสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม ทำให้การใช้สารสนเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีร้อยละ 76 ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรใช้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว การเข้าไปติดต่อกับผู้ประกอบการแต่ละแห่งทำได้ยากมาก โดยผู้ให้บริการต้องได้รับอนุญาตในการเข้าใช้ห้องสมุดหรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการแต่ละแห่งก่อน เนื่องจากผู้ประกอบการเกรงว่าจะเป็นคู่แข่งเข้ามาศึกษากิจการภายใน ฉะนั้นผู้ประกอบการจึงปิดกั้นไม่ให้ผู้ประกอบการอื่น รัับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรมากนัก

## 1.7 การให้บริการ

1.7.1 ด้านบริการที่นั้งอ่าน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุด หรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มีบริการที่นั้งอ่านมากที่สุด ร้อยละ 72 ลักษณะของบริการที่นั้งอ่านจัดเหมือนโต๊ะประชุม เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคล อาจเป็นเพราะว่าบริการที่นั้งอ่านในลักษณะนี้เป็นประโยชน์เนื่องจากพนักงานแต่ละฝ่ายทำงานคนละสถานที่ เช่น ฝ่ายการผลิตอยู่ในโรงงาน ฝ่ายบริหารอยู่ในสำนักงาน เป็นต้น ถ้ามีสถานที่ให้แต่ละฝ่ายได้มา พูดคุยกันโดยมิใช่เฉพาะแต่ให้การมาประชุม จะทำให้ทราบปัญหาสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนสารสนเทศได้มากกว่าการพบปะกันแบบเป็นทางการ แต่อย่างไรก็ตาม ในส่วนงานนี้ควรจัดโต๊ะสำหรับนั้งอ่านสารสนเทศเฉพาะบุคคลในจำนวนที่เหมาะสมเพื่อความเป็นส่วนตัวของ ผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วย

1.7.2 ด้านบริการยืมสิ่งพิมพ์ ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุด หรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มีบริการยืมสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น ร้อยละ 48 และส่วนเอกสารการออกแบบผลิตภัณฑ์ คู่มือการปฏิบัติงานไม่อนุญาตให้ยืมเพราะว่าเป็นความลับของบริษัท ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่างานบริการยืมสิ่งพิมพ์เป็นงานบริการที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น บุคลากรภายในองค์กรอาจมีความต้องการนำหนังสือไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมภายนอกห้องสมุดหรือมุมความรู้หรือภายนอกหน่วยงานนอกเวลาปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความรู้ในการทำงาน การดำเนินชีวิต หรือเพื่อความเพลิดเพลิน โดยหน่วยงานควรมีการกำหนดระยะเวลาในการยืมคืนที่เหมาะสม ซึ่งการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศนั้นนับเป็นการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ที่สำคัญ เนื่องจากการอ่านเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่ยั่งยืนที่สุด โดยสามารถสร้างความรู้ เท่าทันวิทยาการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ต้องเลือกเวลา สถานที่ หรืออาศัยองค์ประกอบอื่นมากนัก โดยจะเห็นว่าประเทศที่สามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วนั้นส่วนหนึ่งเกิดมาจากคนในชาติที่มีนิสัยรักการอ่านชอบแสวงหาความรู้จนกลายเป็นวิถีชีวิต เมื่อมีการอ่านมากก็ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดวิสัยทัศน์ และมีแนวทางในการพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและทันการเปลี่ยนแปลงของโลก

## 2. ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด หรือมุมความรู้

2.1 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มีทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด หรือมุมความรู้ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร วิชาการ และกึ่งวิชาการ หนังสือพิมพ์ รายงานการประชุม/สัมมนา เอกสารมาตรฐานและรายการกำหนดมาตรฐาน (ภาษาไทย) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาทิพย์ ธรรมณีวิวงศ์ (2541, หน้า 117 - 118) ที่พบว่า ห้องสมุด หรือมุมความรู้ภายในองค์กรอุตสาหกรรมสื่อสารและอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้บริการ ในปัจจุบันสื่อสิ่งพิมพ์เป็นแหล่งรวมความรู้ ความคิด และแนวคิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในอดีตหรือในปัจจุบันที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการอ่าน และไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องรับเครื่องส่ง หรือเครื่องเล่นที่มีราคาสูง เป็นสื่อสารสนเทศที่มีราคาไม่สูงมากเหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ห้องสมุด หรือมุมความรู้ของผู้ประกอบการแต่ละแห่งมีจำนวนหนังสือระหว่าง 500-1,500 เล่ม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดเฉพาะของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

สยามบรมราชกุมารี พ.ศ. 2531 (2537, หน้า 3-4) แล้ว จะเห็นได้ว่าห้องสมุดของผู้ประกอบการ  
ทุกแห่งมีจำนวนหนังสือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานมาก ซึ่งทางสมาคมฯ ได้กำหนดจำนวนวัสดุ  
สารสนเทศไว้ดังนี้ "หนังสือรายงานการวิจัย รายงานการประชุมทางวิชาการ สาขาวิชาเฉพาะไม่  
ต่ำกว่า 2,000 รายการ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในสาขาวิชาเฉพาะ ไม่ต่ำกว่า 50 ชื่อ" ทั้งนี้  
สื่อสิ่งพิมพ์ มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการอ่าน ช่วยพัฒนาตนเอง ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและ  
เทคโนโลยีใหม่ ๆ หน่วยงานต่าง ๆ ควรสนับสนุนให้พนักงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้โดยการมี  
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้แล้วสื่อสิ่งพิมพ์ประเภท  
อื่น ๆ ได้แก่ วารสารทางวิชาการซึ่งมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรม เพราะ  
วารสารวิชาการเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือความรู้ ความคิด และความก้าวหน้าทางวิชาการสาขา  
ต่าง ๆ ทุกสาขา เสนอผลการค้นคว้าวิจัยอย่างรวดเร็ว ส่วนวารสารทั่วไปนั้นจะมีเนื้อหาประกอบด้วย  
สารคดี นวนิยาย เรื่องสั้น บทกวี ช่วยให้ผู้อ่านได้รับความบันเทิง เกิดความเพลิดเพลินใจ นอก  
จากนั้นยังนำเสนอข่าวและบทความ ซึ่งแทรกความคิดเห็นเชิงวิจารณ์ประกอบ ทำให้ผู้อ่านได้รับทั้ง  
ความรู้ ได้รับทั้งความคิดและทัศนะต่าง ๆ ของผู้เขียน ดังนั้นวารสารวิชาการและวารสารทั่วไปจึง  
นับเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญยิ่ง

2.2 ด้านสื่อโสตทัศนฯ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มี  
ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด หรือมุ่มความรู้ในรูปแบบสื่อโสตทัศนฯ น้อยมาก โดยมีสื่อดังกล่าวใน  
สาขาวิชาการจัดการ การขาย การตลาด และภาษาญี่ปุ่น ปัจจุบันสื่อโสตทัศนฯ มีบทบาทอย่างมาก  
ในการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ใช้สามารถมองเห็นภาพและได้ยินเสียงในเวลา  
เดียวกัน ได้เรียนรู้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัยโดยมิต้องเดินทางไปดูงาน ณ สถานที่  
ประกอบการต่างๆ หรือบริษัทแม่ของหน่วยงาน เป็นการประหยัดงบประมาณในการพัฒนา  
บุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากสามารถศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลต่าง ๆ ส่วนใน  
ด้านภาษาต่างประเทศนั้นสามารถฟังสำเนียงของภาษาต้นแบบจากเจ้าของภาษา และฝึกทักษะ  
ทางภาษาด้วยตนเอง โดยบุคลากรสามารถยืมสื่อโสตทัศนฯ ไปศึกษาด้วยตนเองได้ แต่อย่างไรก็  
ตามผู้ประกอบการควรจัดหาเครื่องเล่นสื่อโสตทัศนฯ เหล่านี้ รวมทั้งจัดสถานที่ในการให้บริการด้วย  
จากการที่สื่อโสตทัศนฯ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการฝึกอบรมพนักงานในองค์กรด้านเทคนิคการ  
ทำงาน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรเพิ่มปริมาณการให้บริการสื่อโสตทัศนฯ อย่างเพียงพอ

2.3 ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม  
จังหวัดชลบุรี มีทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดหรือมุ่มความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก  
เพียงร้อยละ 20 โดยมีซีดีรอมมัลติมีเดียประมาณแห่งละ 1-20 แผ่น โดยมีสาขาด้านคอมพิวเตอร์  
และเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญ ตลอดจนขาดแคลน

งบประมาณในการจัดซื้อจัดหา เนื่องจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีราคาสูงกว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ลักษณะการใช้งานต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ ซึ่งปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทอย่างมากในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีใหม่ ๆ กลยุทธ์ด้านการตลาด รูปแบบผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามอัธยาศัย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เช่น แผ่นซีดีรอม-มัลติมีเดีย ซึ่งข้อมูลที่บันทึกไว้นอกเหนือจากเนื้อหาความรู้แล้วยังสามารถนำเสนอภาพถ่าย ภาพสี และภาพขาวดำ ภาพเคลื่อนไหวแบบวีดิทัศน์ ฯลฯ รวมทั้งเสียงพูด เสียงดนตรีประกอบได้อีกด้วย โดยปัจจุบันได้มีบริษัทต่าง ๆ ผลิตซีดีรอม-มัลติมีเดียที่บรรจุความรู้ต่าง ๆ อย่างมากมาย เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น รวมทั้งสารานุกรม และพจนานุกรม ตลอดจนด้านนันทนาการ เช่น ภาพยนตร์สารคดีและบันเทิงคดีต่าง ๆ ฉะนั้นสื่อประเภทนี้มีประโยชน์อย่างมากต่อผู้ใช้บริการจึงควรจัดให้บริการอย่างเพียงพอ

ในด้านฐานข้อมูลพบว่าผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีเฉพาะฐานข้อมูลที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นเอง โดยมีฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลบัญชี ฐานข้อมูลการจัดซื้อ ฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ ฐานข้อมูลพัสดุ ฐานข้อมูลเอกสาร และ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ISO9000 ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีระบบสารสนเทศในองค์กรหรือระบบ การจัดการฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งรวบรวมประมวลผลและสืบค้นสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในองค์กรโดยบุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ถูกต้อง และแม่นยำอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มผลผลิต เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า ฯลฯ

ในปัจจุบันได้มีหน่วยงานและบริษัทต่าง ๆ โดยเฉพาะบริษัทในต่างประเทศจัดทำฐานข้อมูลขึ้นในรูปแบบซีดีรอมและออนไลน์ เพื่อจำหน่ายหรือให้บริการฟรีแก่ผู้ประกอบการและผู้สนใจ ซึ่งบางฐานข้อมูลจะเป็นฐานข้อมูลเอกสารเนื้อหาเต็ม (full-text) แต่บางฐานข้อมูลจะมีเฉพาะรายการทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ฐานข้อมูลที่จัดจำหน่าย เช่น ฐานข้อมูล ABI/INFORM ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศจากบทความวารสาร ในด้านธุรกิจและการจัดการโดยมีข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เช่น สถานการณ์ แนวโน้มทางธุรกิจ บริษัท ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ด้านการบริหาร/จัดการ กรณีศึกษาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ภาษี การตลาด การเงิน และการธนาคาร การโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ การประกัน ทรัพยากรบุคคล และการสื่อสาร ฯลฯ และฐานข้อมูลIEEE ซึ่งรวบรวมสารสนเทศจากบทความวารสาร รายงานการประชุม และเอกสารมาตรฐาน ในด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีหลาย ฐานข้อมูล



ซึ่งผู้ประกอบการสามารถสมัครเป็นสมาชิกหรือสืบค้นข้อมูลได้ฟรีบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม ([www.diw.go.th](http://www.diw.go.th)) การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ([www.ieat.go.th/index1.htm](http://www.ieat.go.th/index1.htm)) สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ([www.fti.ot.th](http://www.fti.ot.th)) Business On-Line Home ([www.bol.co.th/bol](http://www.bol.co.th/bol)) ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านำเข้า ส่งออก ([www.thaitrading.com](http://www.thaitrading.com)) ฐานข้อมูลธุรกิจไทย ([www.v-media.co.th](http://www.v-media.co.th)) และ H.W.Wilson (<http://dbonline.igroupnet.com/hwwindex/index.htm>) นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากศูนย์ข้อมูลของหนังสือพิมพ์ เช่น ศูนย์ข้อมูลมติชน (<http://mic.maticchon.co.th>) ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ([www.thairath.co.th/thairath1/Thairath/InfoData/infoCenter.html](http://www.thairath.co.th/thairath1/Thairath/InfoData/infoCenter.html)) ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลด้านเศรษฐกิจของประเทศ และข้อมูลด้านการลงทุนต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ([www.tfrc.co.th](http://www.tfrc.co.th)) ได้รวบรวมข้อมูลด้านเศรษฐกิจวิเคราะห์ เศรษฐกิจธุรกิจ และข้อมูลด้านการลงทุน

ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ไม่ได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับบริการในห้องสมุด หรือมุมความรู้ แต่บุคคลากรจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานประจำ ซึ่งในปัจจุบันระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณค่า มีสารสนเทศที่ให้บริการฟรี มีสารสนเทศที่ทันสมัยล่าสุดจากองค์กรต่าง ๆ ก่อนที่จะได้รับการจัดพิมพ์หรือเผยแพร่ในสื่อประเภทอื่น ๆ เป็นแหล่งที่มีสารสนเทศจำนวนมากเกี่ยวกับผู้ผลิตสินค้า ราคา วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยี ข้อมูลทางด้านการผลิต ฯลฯ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งสนับสนุนหรือส่งเสริมการตลาดของสินค้าและบริการของภาคอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถติดต่อกับลูกค้าโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือดูรายการสินค้าที่ผู้ประกอบการต้องการได้จากอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจด้านการลงทุน หรือการติดต่อสั่งซื้อสินค้าได้ นอกจากนี้ระบบข่ายอินเทอร์เน็ตยังมีบริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งจดหมายไปได้ทั่วโลก โดยเสียค่าใช้จ่ายเท่ากับค่าโทรศัพท์ 1 ครั้ง เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ประกอบการในการติดต่อกับลูกค้า และบริษัทแม่สรุปได้ว่าบริการอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นแหล่งความรู้อันมหาศาลของทุกเรื่อง

จากสภาพปัจจุบันของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ส่วนใหญ่ยังไม่มียังห้องสมุด หรือมุมความรู้ ซึ่งสภาพสังคมปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสังคมที่เน้นข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งข้อมูลเปรียบเสมือนคลังแห่งอำนาจในการประกอบอุตสาหกรรม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมควรมีส่วนงานที่ให้บริการสารสนเทศใน

รูปแบบต่าง ๆ และบริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มุ่งให้ผู้สนใจได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้ต่าง ๆ โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาพัฒนาระบบการจัดเก็บ และให้บริการต่าง ๆ ในส่วนงานที่ให้บริการสารสนเทศ เช่น การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการยืม-คืน และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดส่วนงานที่ให้บริการสารสนเทศไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบห้องสมุด มุมความรู้ ศูนย์ข้อมูลหรือศูนย์สารสนเทศ และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ไว้บริการแก่บุคลากรภายในอย่างเพียงพอ โดยผู้ประกอบการสามารถจัดหาและให้บริการเฉพาะวัสดุสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการมากและมีอัตราการใช้บ่อย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการสั่งซื้อวัสดุ วารสารทางวิชาการเกี่ยวกับด้านธุรกิจ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบฐานข้อมูล หรือรูปแบบดิจิทัลอันเป็นการประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร อันเป็นการเพิ่มพูนความรู้และสนับสนุนการฝึกทักษะในวิชาชีพ ประกอบกับในปัจจุบันผู้ประกอบการได้ร่วมมือกับวิทยาลัยอาชีวศึกษา และวิทยาลัยเทคนิคศึกษาในการฝึกอบรมทักษะอาชีพของผู้เรียน เพื่อพัฒนากำลังคนระดับนายช่างฝีมือในภาคอุตสาหกรรม โดยให้สถานศึกษาเป็นฐาน (institution based) และใช้โรงงาน / ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเป็นห้องปฏิบัติการ ดังนั้นจึงมีการจัดส่งนักศึกษาเข้าไปฝึกงานในโรงงาน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ในการนี้ผู้ประกอบการควรมีทรัพยากรสารสนเทศไว้รองรับกับความร่วมมือด้วย และควรมีการฝึกอบรมบุคลากรของผู้ประกอบการให้ทราบวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นสารสนเทศที่มีอยู่บนเว็ลด์ไวด์เว็บต์

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศ ควรให้บรรณารักษ์ที่มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนจัดระบบการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นผู้ที่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศค่อนข้างน้อย และไม่ต้องถาวรสารสนเทศที่เป็นทฤษฎีมากนัก ดังนั้นควรส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศ รู้วิธีจัดการกับเอกสารและสามารถจัดอบรมบุคลากรภายในองค์กรได้

3. ควรใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เพื่อขยายบทบาทในการให้บริการสารสนเทศ โดยอาจสร้างสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล เช่น การสแกนภาพ การจัดทำระบบมัลติมีเดียเพื่อให้ได้ภาพเสมือนจริง เสียงที่คมชัด ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถสืบค้น และเข้าถึงสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ โดยเสียเวลาน้อยที่สุด รวมทั้งฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ และปรับปรุงเว็บไซต์ของผู้ประกอบการให้ดียิ่งขึ้น

4. ส่วนงานที่ให้บริการสารสนเทศ ควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ขนาดใหญ่ที่มีบริการฐานข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ จำนวนมหาศาล โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ทั่วโลก ด้วยวิธีการใช้เมาส์คลิกเท่านั้นก็สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารซึ่งมีทั้งข้อความภาพและเสียงปรากฏด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยได้รับประโยชน์มากมาย เช่น การตรวจสอบราคาสินค้า การสั่งซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ต การติดต่อระหว่างบริษัทลูกข่ายกับบริษัทแม่ข่ายได้อย่างรวดเร็ว สามารถส่งงานบนอินเทอร์เน็ต หรือสามารถสอนงานระหว่างบุคคล เป็นต้น

5. ควรออกแบบระบบการจัดเก็บ เครื่องมือช่วยค้น และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะเป็นระบบที่จัดการด้วยมือหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย รวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการควรติดตามสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ด้วย เพื่อสามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ โดยเน้นบริการเชิงรุก เช่น การให้บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศ (Selective Dissemination of Information - SDI) ซึ่งเป็นการให้บริการที่ผู้ใช้บริการแจ้งให้หน่วยบริการสารสนเทศทราบว่าผู้ใช้สนใจสารสนเทศในเรื่องใด แล้วมอบให้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะเสาะแสวงหาสารสนเทศนั้น โดยคัดเลือกเอกสารหรือสารสนเทศต่าง ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ แต่ละคนจากนั้นจึงแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ ทั้งนี้อาจโดยวิธีการทำสารระสังเขป ดรรชนี หรือบรรณานุกรมก็ได้

6. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้มีความร่วมมือในการบริการสารสนเทศ และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

7. ผู้ประกอบการควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการสารสนเทศของหน่วยงานให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่องในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพื่อที่จะได้นำความรู้มาพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในประเทศไทย
2. ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุด / ศูนย์ข้อมูลของหน่วยงานบริการสารสนเทศทางด้านธุรกิจ/ อุตสาหกรรม
3. ศึกษาด้านความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย
4. ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารภาคอุตสาหกรรมต่อความสำคัญของการให้บริการสารสนเทศในหน่วยงาน
5. ศึกษาความต้องการ และการใช้สารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงานภาคอุตสาหกรรม
6. ศึกษาความสัมพันธ์ของประเภท ขนาด และเงินทุนของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานนั้น ๆ
7. ศึกษาการใช้สารสนเทศจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย