

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สารสนเทศ (information) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาประเทศให้ดำเนินไปตามทิศทาง นโยบาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สามารถให้อ้างอิง ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัยในทุกสาขา เพื่อให้การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้นสารสนเทศยังเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้และเชาวน์ปัญญาเป็นองค์ประกอบของกระบวนการสร้างสรรค์ และการตัดสินใจของบุคคลทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับบริหาร อันจะก่อให้เกิดการวางแผนและการบริหารงานที่มีคุณภาพ ส่วนในด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมนั้น การได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องตรงตามความต้องการ จะช่วยลดความเสี่ยงด้านการลงทุน การผลิต การขยายตลาด และการจำหน่ายผลผลิตของสถานประกอบการ ทำให้ภาคธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สารสนเทศยังมีความจำเป็นต่อการวิเคราะห์และประเมินผล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในวงการธุรกิจ การรู้สารสนเทศ (information literacy) เป็นการพัฒนากำลังคนให้มีความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานทำให้ผลผลิตมีคุณภาพ เป็นการเปิดโลกกว้างสู่การพัฒนาภาคธุรกิจสู่ภายนอก และพัฒนาอุตสาหกรรมให้เจริญก้าวหน้า ทัดเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้ว อาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อทุกวงการ ทุกสาขาอาชีพไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรต่าง ๆ

หน่วยงานต่าง ๆ ควรจัดสารสนเทศให้เป็นระบบเพื่อให้การจัดเก็บ การเรียกใช้และการเผยแพร่ เป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้สารสนเทศ ความสำคัญของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศคือ เป็นสถานที่จัดเก็บรวบรวม จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอาจจัดแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ ห้องสมุด สถาบันบริการสนเทศที่เรียกชื่ออื่น ๆ นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ และข่ายงานคอมพิวเตอร์ (สุกานดา ดีโพธิ์กลาง และคณะ, 2542, หน้า 30)

ในโลกของธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ความต้องการทางด้านข่าวสารข้อมูลที่อุตสาหกรรมต้องการคือ ข้อมูลทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ข้อมูลทางการบริหารจัดการตามลำดับ (ทัศนีย์ ปัทมเทศ, 2532, หน้า 53) สารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในการพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ทำให้สามารถพัฒนาอุตสาหกรรมของตนเองให้เจริญทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้ว รวมทั้งสามารถแข่งขันในทางการค้ากับประเทศต่าง ๆ ได้ ในการรับรู้สารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้ใช้สารสนเทศต้องได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และได้เนื้อหาตรงกับความต้องการมากที่สุด การได้รับทราบความรู้และสารสนเทศที่เป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความคิด ความรอบรู้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ช่วยให้หลีกเลี่ยงการทำงานที่ซ้ำซ้อนอันทำให้เสียทั้งเวลา เงิน และกำลังคน โดยสามารถนำทรัพยากรที่จำเป็นเหล่านั้นไปพัฒนาการทำงานอย่างอื่นที่คุ้มค่ากว่าได้ เช่น ในเรื่องของ การเพิ่มผลผลิต การปรับปรุงคุณภาพ การลดแรงงานฯ ซึ่งล้วนจำเป็นต่ออุตสาหกรรมทั้งสิ้น (พัชรวิไล พงษ์วิฑูรดา, 2535, หน้า 22)

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งศูนย์กลางกิจกรรมทางด้านต่าง ๆ และมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น จึงเป็นสาเหตุให้มีการขยายตัวของเมืองเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พื้นที่ชานเมืองและเขตปริมณฑลมีการขยายตัวเป็นแหล่งชุมชนเมือง ประกอบกับรัฐบาลจัดสรรงบประมาณจัดตั้งโครงการพัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก เพื่อเป็นทำเลที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ทำให้นักลงทุนสังเกตเห็นว่า พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการเป็นทำเลที่เหมาะสมต่อการเป็นแหล่งผลิตและคลังสินค้า นักลงทุนและสถานประกอบการจึงใช้พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการเพื่อเป็นแหล่งอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น ทำให้สภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดสมุทรปราการมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทยนั้น รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังอยู่ในภาวะฟื้นตัว การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม และการส่งเสริมการส่งออก จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เศรษฐกิจของชาติพลิกฟื้นได้รวดเร็ว รัฐบาลได้มีการส่งเสริมธุรกิจอุตสาหกรรม โดยมีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนปัจจุบันมีจำนวนนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทยทั้งหมด 29 แห่ง โดยนิคมอุตสาหกรรมบางปู นับเป็นนิคมอุตสาหกรรมแห่งที่ 3 ของประเทศไทย

นิคมอุตสาหกรรมบางปู ตั้งอยู่ที่ กม. 34 ถนน สุขุมวิท ตำบลบางปูใหม่ และตำบล
แพรงษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสามารถเดินทางไปสนามบินและท่าเรือต่าง ๆ ได้
สะดวก เช่น โครงการสนามบินนานาชาติดอนเมือง (55 กม.) โครงการสนามบินนานาชาติหนอง
งูเห่า (16 กม.) ท่าเรือคลองเตย (30 กม.) ท่าเรือแหลมฉบัง ฯลฯ พื้นที่ประมาณ 8,000 ไร่ ของ
นิคมอุตสาหกรรมบางปู ได้ถูกจัดสรรให้เป็นพื้นที่ประกอบการอุตสาหกรรม ถึง 3,000 ไร่ พื้นที่
จัดสรรเพื่อการพาณิชย์และบริการชุมชนไม่น้อยกว่า 260 ไร่ ซึ่งประกอบด้วยร้านค้า ภัตตาคาร
โรงแรมสห ธนาคาร คลังสินค้า ตลาดสด สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง บริการไปรษณีย์โทรเลข
และโทรศัพท์ พื้นที่ย่านที่พักอาศัยมากกว่า 800 ไร่ นอกจากนี้ ยังมีพื้นที่ที่จัดไว้เป็นที่พักผ่อนและ
ออกกำลังกาย เช่น สวนสาธารณะ ทะเลสาบ สนามกอล์ฟ สนามกีฬา เป็นต้น ภายในนิคม
อุตสาหกรรม มีสถานประกอบการทั้งหมด 369 โรงงาน และจำนวนคนงานทั้งสิ้น 66,000 คน
(การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2545)

จากวัตถุประสงค์ของนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่มุ่งให้การสนับสนุนกิจการอุตสาหกรรม
ของประเทศ และเพื่อจูงใจให้ผู้ลงทุนทั้งในและนอกประเทศมาลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่ง
สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และช่วยให้เกิดการจ้างงานและการพัฒนา
แรงงาน (นิคมอุตสาหกรรมบางปู) อันเป็นการช่วยส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจของชาติให้ทัดเทียมกับ
ประเทศที่พัฒนาแล้ว ประกอบกับความพร้อมทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล แหล่งเงินทุน และสถานที่
รวมทั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้นิคมอุตสาหกรรมบางปู เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ และ
น่าศึกษาในแง่มุมมองของการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคม

จากการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยพบว่า ไม่มีผู้วิจัยเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศของสถาน
ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการมีเพียงแต่การศึกษาความต้องการ
ทรัพยากรสารสนเทศทางธุรกิจและอุตสาหกรรม เช่น งานวิจัยของ วรัรี ปันนิยม (2546) ได้ศึกษา
เรื่อง แหล่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี : การพัฒนา
เว็บเพจบนอินเทอร์เน็ต โดยการสำรวจแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ รวมทั้งรวบรวม
ข้อมูลทั่ว ๆ ไปของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี สาทิพย์ ธรรมชีวีวงศ์ (2541)
ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสารนิเทศภายนอกองค์การและการใช้แหล่งสารนิเทศของผู้บริหาร
ระดับกลางของอุตสาหกรรมสื่อสารและสิ่งพิมพ์ อัครพร สุทธิบุญชร (2534) ได้ศึกษาเรื่อง ความ
ต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทางด้านเทคนิค บริษัท บีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด
ทัศนีย์ ปัทมเทศ (2532) ได้ศึกษาเรื่องแหล่งสารนิเทศทางอุตสาหกรรมในกรุงเทพมหานคร ในด้าน
การตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรม ซึ่งต้องการข้อมูลที่หลากหลายในเรื่องกระบวนการ

ผลิต เทคโนโลยี เศรษฐกิจการลงทุน การบริหารและการจัดการตลาดสารสนเทศต่าง ๆ จากงานวิจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานใช้สารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานและได้รับประโยชน์ด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องการข้อมูลที่หลากหลายในเรื่องกระบวนการผลิต เทคโนโลยี เศรษฐกิจการลงทุน การบริหารและการจัดการสารสนเทศต่าง ๆ ส่วนในด้านการจัดเก็บ มีการจัดเก็บสารสนเทศที่อุตสาหกรรมต้องการ แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทราบ และแหล่งสารสนเทศส่วนมากให้บริการเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ด้านความร่วมมือระหว่างแหล่งสารสนเทศนั้น ผู้ให้บริการยังไม่มีนโยบาย ที่จะมีความร่วมมือในการให้บริการกับองค์การธุรกิจ และอุตสาหกรรมภายนอก

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว สถานประกอบการมีความต้องการสารสนเทศด้านการเงิน การผลิต การตลาด เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การบริหารและการจัดการ แต่ข้อมูลส่วนใหญ่มักจะได้จากแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร และแหล่งสารสนเทศบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการ หรือสถานประกอบการเหล่านี้ อาจยังไม่มี การจัดตั้งส่วนงานเพื่อให้บริการสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลภายนอกองค์กรอาจไม่มีข้อมูลตรงตามความต้องการ และไม่สะดวกในการให้บริการ จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะศึกษาการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เกี่ยวกับส่วนงานซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการสารสนเทศ ฯลฯ นอกจากนี้ยังสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงสภาพและปัญหาของการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น เป็นแหล่งชี้แนะทรัพยากรสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ ตลอดจนให้สถานประกอบการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสารสนเทศและมีความพยายามให้มีการจัดตั้งส่วนงานเพื่อรับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศในองค์กรของตนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ โดยการส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบงานให้บริการสารสนเทศในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ จำนวน 369 บริษัท (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2543)
2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ ในด้านส่วนงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศ, ผู้รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศ, งบประมาณที่ได้รับ, เวลาเปิดให้บริการ, กลุ่มผู้ใช้บริการ และประเภททรัพยากรสารสนเทศ
3. ศึกษาปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ
4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ห้องสมุดหรือส่วนงานบริการสารสนเทศที่ทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จ.สมุทรปราการ
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 4.2.1 สภาพการให้บริการสารสนเทศ
 - 4.2.2 ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

1. ทำให้ทราบข้อมูลทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู
2. ทำให้ทราบสภาพการให้บริการสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น
3. ทำให้ทราบแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เพื่อสามารถแลกเปลี่ยน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สถานประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบกิจการในด้านการผลิต ประกอบ บรรจุ ซ่อม บำรุง ทดสอบ ปรับปรุง แปรสภาพ ล้างเสียง เก็บรักษา หรือทำลายสิ่งใด ๆ ตามขนาดของอุตสาหกรรม ได้แก่

1.1 อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (large or scale industry) เป็นอุตสาหกรรมที่มีทรัพย์สินมากกว่า 100 ล้านบาท จะมีเจ้าของกิจการคนเดียวหรือหลายคน มีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป เช่น อุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ เป็นต้น

1.2 อุตสาหกรรมขนาดกลาง (medium or light scale industry) เป็นอุตสาหกรรมที่มีทรัพย์สินตั้งแต่ 51-100 ล้านบาท ดำเนินการโดยเจ้าของกิจการคนเดียวหรือหลายคน จำนวนคนงาน 50-199 คน เช่น อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า อุตสาหกรรมสิ่งทอ เป็นต้น

1.3 อุตสาหกรรมขนาดย่อม (small scale industry) เป็นอุตสาหกรรมที่มีทรัพย์สินต่ำกว่า 50 ล้านบาท ระบบการทำงานอาจมีคณะกรรมการหรือไม่ก็ได้ มักจะดำเนินการโดยเจ้าของคนเดียว จำนวนแรงงานมี 10-49 คน เช่น อุตสาหกรรมของเด็กเล่น อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เป็นต้น

2. ข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการ หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ได้แก่ สถานที่ตั้ง จำนวนแรงงาน ผลิตภัณฑ์ และวัตถุดิบ เป็นต้น

3. สภาพการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การจัดหา รวบรวม จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการศึกษาวิจัย รายงานการ

ประชุม/สัมมนา เอกสารมาตรฐาน เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ ซีดีรอม-มัลติมีเดีย ฐานข้อมูล ซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ ที่ให้บริการในห้องสมุด/ส่วนงานบริการสารสนเทศ

4. ห้องสมุดหรือส่วนงานที่ให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ส่วนงานที่อาจเรียกว่ามุมความรู้ ห้องสมุด หรือ ศูนย์ข้อมูล/ศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ ซึ่งทำหน้าที่จัดหา รวบรวม จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการศึกษาวิจัย รายงานการประชุม/สัมมนา เอกสารมาตรฐาน เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ มัลติมีเดีย ฐานข้อมูล ซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ

5. ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคในการจัดหา รวบรวม จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการศึกษาวิจัย รายงานการประชุม/สัมมนา เอกสารมาตรฐาน เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ ซีดีรอม-มัลติมีเดีย ฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ

6. ผู้บริหาร หมายถึง กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและบริหารจัดการของสถานประกอบการ

7. พนักงาน หมายถึง บุคลากรของสถานประกอบการ ในระดับต่ำกว่าผู้จัดการ