การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

นางสาวมัสยา ฐาปนพันธ์นิติกุล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณรักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2545
ISBN 974-17-3342-9
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FEE-BASED INFORMATION SERVICES IN SPECIAL LIBRARIES

Miss Matsaya Tapanapunnitikul

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science

Department of Library Sciences
Faculty of Arts
Chulalongkorn University

Academic Year 2002
ISBN 974-17-3342-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ
โดย	นางสาว มัสยา ฐาปนพันธ์นิติกุล
ภาควิชา	บรรณารักษศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงศรี พัฒนกิจจำรูญ

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว.กัลยา ติงศภัทิย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงศรี พัฒนกิจจำรูญ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชลัยพร เหมะรัชตะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผ่องพรรณ ลวนานนท์)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มัสยา ฐาปนพันธ์นิติกุล : การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ (FEE-BASED INFORMATIONS SERVICES IN SPECIAL LIBRARIES) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงศรี พัฒนกิจจำรูญ, 176 หน้า. ISBN 974-17-3342-9.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะในด้าน วัตถุประสงค์ในการจัด ประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ รวมถึงปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร บริการที่ห้องสมุดเฉพาะจำนวนมากที่สุดจัด คือ บริการทำสำเนา โดยให้บริการทำสำเนาหนังสือ และเอกสาร ในอัตราหน้าละ 0.50- 10 บาท ห้องสมุดจำนวนรองลงมาจัดบริการสืบค้นฐานข้อมูล โดยคิดค่าบริการพิมพ์ผลการสืบค้นลงบนกระดาษในอัตราหน้าละ 1-10 บาท ผู้ทำหน้าที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ คือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดและให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ควบคู่ไปกับการให้บริการอื่น ๆ ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่กำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ตามประเภทของบริการและผู้ใช้บริการ

การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะประสบปัญหาด้านบริหาร ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และบริการ ในระดับน้อย ประเด็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา ได้แก่ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ของห้องสมุดในการให้บริการ และความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2545 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##4280168222: MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE
KEY WORD: FEE-BASED SERVICES / SPECIAL LIBRARY/

MATSAYA TAPANAPUNNITIKUL : FEE-BASED INFORMATION SERVICES IN SPECIAL LIBRARIES:THESIS ADVISOR: ASSIST. PROF. PRAYONGSRI PATTANAKITCHAMROON, 176 pp. ISBN 974-17-3342-9.

The objective of this research was to study the fee-based information services in special libraries in terms of the objective of service, service provider, and service fee, as well as the problems in giving fee-based information services in special libraries.

The research result showed that the majority of the special libraries give fee-based information services according to the organizations' policy. The majority of the special libraries gave photo-copying services, which were books and documents photocopy, charging 0.50-10 baht. The second most of the special libraries gave database searching services, charging 1-10 baht per page for printing the data onto paper. The service provider giving the fee-based information services in special libraries was all the staff in the libraries, who gave other services along with fee-based information services. The users of fee-based information services were students, professors, and academics. The majority of the special libraries charged information services fee according to the type of service and the user.

Fee-based information services in special libraries faced the problems of management, service provider, user, and service in low level. The problems with the highest mean and second highest mean were the non-readiness of the service utilities, the insufficient service-providing space, and non-readiness of information resources.

Department: Library Science Student's Signature……..
Field of Study: Library and Information Science Advisor's Signature……
Academic Year: 2002 Co-advisor's Signature……..

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงศรี พัฒนกิจจำรูญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ รวมทั้งคอยสนับสนุน และให้กำลังใจผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้มาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิมล กุลบุญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชลัยพร เหมะรัชตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ ลวนานนท์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ครู อาจารย์ และบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะทุกท่านที่ได้เอื้อเฟื้อในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยในการเก็บรวมรวมข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์อยู่บ้าง ผู้วิจัยขอกราบเป็นกตเวทิตาคุณแก่บุพการี และขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ และเพื่อนทุกคนที่คอยให้กำลังใจ และช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

บทที่ หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....จ

กิตติกรรมประกาศ.....ฉ

สารบัญ.....ช

สารบัญตาราง.....ฌ

บทที่

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....4

สมมติฐานการวิจัย.....4

ขอบเขตของการวิจัย.....4

วิธีการดำเนินการวิจัย.....7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....8

2. ปริทัศวรรณกรรมและงานที่เกี่ยวข้อง

การจัดบริการสานิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด.....9

วัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....10

ประเภทและลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....11

ขั้นตอนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....23

บุคลากรที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....27

ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....29

การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....30

การเก็บค่าบริการ.....32

ปัจจัยที่ทำให้การจัดบริการสานิเทศเชิงพาณิชย์ประสบความสำเร็จ.....34

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น.....42

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....42

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....43

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....45

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....46

การวิเคราะห์ข้อมูล.....49

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและบุคลากรของห้องสมุด.....52

ตอนที่ 2 การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ.....58

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ.....109

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....121

รายการอ้างอิง.....135

ภาคผนวก.....140

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....141

ภาคผนวก ข รายชื่อห้องสมุดเฉพาะ.....163

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....176

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1. ห้องสมุดเฉพาะที่ส่งแบบสอบถามและได้รับคืนมาและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล.....47
2. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม.....54
3. จำนวนบุคลากรในห้องสมุด.....57
4. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการ.....60
5. ประเภทของบริการที่จัด.....62
6. บริการเข้าใช้ห้องสมุด.....65
7. บริการสืบค้นฐานข้อมูล.....67
8. บริการกฤตภาค.....69
9. บริการรวบรวมบรรณานุกรรม.....71
10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด.....73
11. บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร.....75
12. บริการจัดและอบรมสัมมนา.....77
13. บริการอินเทอร์เนต.....79
14. บริการทำสำเนา.....81
15. ผู้ให้บริการและลักษณะการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ.....83
16. การเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศ.....85
17. ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์.....87
18. การกำหนดอัตราค่าบริการ.....89
19. การกำหนดอัตราตามประเภทของผู้ใช้.....91
20. อัตราค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด.....94
21. อัตราค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล.....96
22. อัตราค่าบริการกฤตภาค.....98
23. อัตราค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรรม.....100
24. อัตราค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด.....102
25. อัตราค่าบริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร.....104
26. อัตราค่าบริการอินเทอร์เนต.....106
27. อัตราค่าบริการทำสำเนา.....108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

28. สรุปรวมปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ.....110
29. ปัญหาด้านบริหาร.....112
30. ปัญหาด้านผู้ให้บริการให้บริการสารนิเทศ.....114
31. ปัญหาด้านผู้ใช้บริการสารนิเทศ.....116
32. ปัญหาด้านบริการ.....118

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดบริการสารนิเทศบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ หรือ Fee-Based Information Services เป็นบริการที่บุคคล หรือองค์กร จัดขึ้นโดยคิดค่าบริการจากผู้ใช้บริการสารนิเทศ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์สามารถแบ่งได้เป็นสองประเภท ประเภทแรกคือ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลจัดตั้งองค์กรทางธุรกิจเพื่อให้บริการสารนิเทศและขายสารนิเทศ ประเภทที่สองคือ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดโดยหน่วยงานในองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งอยู่ในหน่วยงานราชการหรือสถาบันที่ไม่แสวงหาผลกำไร โดยจัดบริการสารนิเทศเป็นแบบให้เปล่าและคิดค่าบริการเฉพาะบางบริการเท่านั้น (Crawford, 1988:1-2) บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประเภทที่สองนี้มักพบเห็นจัดอยู่ในห้องสมุดประเภทต่างๆ เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดของสมาคมการค้า สมาคมทางวิชาชีพ หรือสำนักพิมพ์ต่างๆ (Wormell, 1996) บริการที่ห้องสมุดสามารถจัดเป็นเชิงพาณิชย์ ได้แก่ บริการเข้าใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการเช่าทรัพยากรสารนิเทศ บริการใช้วัสดุอุปกรณ์พิเศษ บริการห้องประชุม บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการกฤตภาค บริการช่วยทำวิจัย บริการที่ปรึกษาข้อมูล บริการเลือกสรรสารนิเทศเฉพาะบุคคล บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่ บริการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ บริการข่าวสารทันสมัย บริการอบรมสัมมนา บริการอินเทอร์เนต บริการแปลเอกสาร บริการถ่ายสำเนาเอกสาร เป็นต้น (Crawford, 1988; Foreman, 1985; Warner, 1989)

ห้องสมุดเฉพาะเป็นห้องสมุดที่อยู่ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท สำนักพิมพ์ สมาคม หรือมูลนิธิต่างๆ ทำหน้าที่รวบรวมทรัพยากรสารนิเทศเฉพาะสาขาวิชาหนึ่งและสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่บุคคลภายในหน่วยงาน ทรัพยากรสารนิเทศบางสาขาและบางประเภทหาได้ยากในห้องสมุดประเภทอื่นๆ แม้ว่าห้องสมุดเฉพาะเน้นการให้บริการแก่บุคลากรภายในหน่วยงานเป็นหลัก แต่ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งก็ให้บริการโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้บริการจากภายนอกด้วย และมีห้องสมุดเฉพาะบางแห่งที่เก็บค่าบริการจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการสารนิเทศของห้องสมุด

การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นในห้องสมุดเฉพาะมีเหตุผลหลายประการ ประการแรก การที่ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในองค์กร ทำให้ห้องสมุดต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นสำคัญ ประการที่ 2 งบประมาณที่องค์กรจัดสรรให้ห้องสมุดเฉพาะมีจำนวนจำกัด ประกอบกับห้องสมุดมีค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆเพิ่มขึ้นได้แก่ ราคาของทรัพยากรสารนิเทศที่สูงขึ้น ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในห้องสมุด รวมทั้งเทคโนโลยีที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบต่างๆมีราคาสูง จึงมีความจำเป็นต้องหารายได้มาชดเชย หรือเพื่อความสมดุลย์ระหว่างรายได้และรายจ่าย และประการสุดท้ายในส่วนของผู้ใช้เองมีความต้องการใช้บริการต่างๆเพิ่มมากขึ้น แต่ห้องสมุดมีข้อจำกัดในการให้บริการ หากมีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ย่อมทำให้มีการเตรียมความพร้อมทุกด้านทั้งบุคลากร ทรัพยากรสารนิเทศ วัสดุอุปกรณ์ เพื่อสามารถจัดบริการได้ประสบความสำเร็จ (Wormell, 1996; Scheid, 1994)

ในประเทศไทยห้องสมุดได้มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นในห้องสมุดเฉพาะทั้งในหน่วยงานราชการและเอกชน โดยศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (TIAC) จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะของหน่วยงานราชการแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2002) นอกจากนี้ยังมีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะต่อไปนี้ เช่น ศูนย์สารนิเทศทางเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ศูนย์ข้อมูลและลิขสิทธิ์ของบริษัทอัมรินทร์ พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด(มหาชน) และศูนย์ข้อมูลมติชน เป็นต้น

บริการที่จัดให้เป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดนั้น ไม่ได้จำกัดเพียงบริการใดบริการหนึ่ง ห้องสมุดสามารถจัดบริการสารนิเทศบางบริการที่อยู่ในห้องสมุดให้เป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้ เช่น การเก็บค่าบริการใช้พจนานุกรม (Fortune, 1984 cite in Martin and Park, 1998) บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลซีดีรอม เป็นต้น ห้องสมุดอาจจัดบริการขึ้นมาใหม่เพื่อให้เป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยเฉพาะ ซึ่งอาจเป็นบริการที่มีค่าใช้จ่ายสูง หรือบริการที่ต้องใช้บุคลากรภายนอกในการให้บริการ เช่น บริการแปลเอกสาร บริการที่ปรึกษา บริการจัดอบรมสัมมนา บริการช่วยทำวิจัย ในการกำหนดอัตราค่าบริการห้องสมุดอาจพิจารณาจากประเภทของบริการ เช่น ระยะเวลาที่ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ หรือกำหนดตามสถานะภาพของผู้ใช้บริการ การเป็นสมาชิกของห้องสมุด นักเรียนนักศึกษา หน่วยงาน ราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน เป็นต้น

ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างบริการของห้องสมุดและผู้ใช้ ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด รวมทั้งบุคลากรในตำแหน่งอื่นๆในหน่วยงาน จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางวิชาชีพและความรู้เฉพาะด้านและยังต้องมีความรู้และทักษะในด้านอื่นๆ เช่น การจัดการทรัพยากรสารนิเทศ การตลาด การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยี (สุวรรณ อภัยวงศ์, 2534) เนื่องจากการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะต้องสัมพันธ์กับงานบริหาร การจัดการ และการสื่อสารกับบุคคลทุกฝ่ายด้วย

ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ที่ได้จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ มักเห็นว่าการจัดบริการเชิงพาณิชย์ส่งผลดีต่อห้องสมุดในหลายด้าน กล่าวคือ บรรณารักษ์สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บรรณารักษ์มีเวลาพิจารณาจัดบริการตามความสำคัญก่อนหลัง มีแนว ความคิดที่จะจัดบริการใหม่ๆ มีการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร และที่สำคัญที่สุดคือ ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและพนักงานในองค์กร อย่างไรก็ตาม ในการจัดบริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดอาจเกิดปัญหาในด้านงบประมาณและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การต่อต้านจากพนักงานในองค์กรที่ต้องเสียค่าบริการทำให้ไม่ต้องการใช้บริการ ข้อจำกัดในการควบคุมคุณภาพของบริการให้ดี เนื่องจากความรู้และทักษะของผู้ให้บริการ รวมทั้งปัญหาที่มาจากผู้ใช้ที่เรียกร้องและความคาดหวังจากห้องสมุดสูงเกินไป เป็นต้น (Ratliff and Weeks, 1995)

จากความสำคัญของการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะในด้าน วัตถุประสงค์ในการจัด ประเภทของบริการที่จัด ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ อัตราค่าบริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดประเภทอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะในด้านวัตถุประสงค์ในการจัด ประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ

2. ปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

สมมติฐานการวิจัย

1. ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพื่อต้องการมีรายได้ ประเภทของบริการที่จัดคือบริการทำสำเนา และกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการและผู้ใช้

2. ปัญหาที่ห้องสมุดเฉพาะประสบในระดับมากในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ห้องสมุดเฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นห้องสมุดที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งได้จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน 184 แห่ง พบว่ามีห้องสมุดของหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด จำนวน 54 แห่ง ดังนี้

<u>ห้องสมุดเฉพาะสังกัดหน่วยงานราชการ</u>

1. ห้องสมุด การเคหะแห่งชาติ
2. ห้องสมุด กรมคุมประพฤติ
3. ห้องสมุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. ห้องสมุด กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
5. ห้องสมุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
6. ห้องสมุด กรมอุตุนิยมวิทยา
7. ห้องสมุด กองทัพอากาศ
8. ห้องสมุด คุรุสภา
9. ห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

10. ห้องสมุด สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
11. ห้องสมุด สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
12. ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงต่างประเทศ
13. ห้องสมุด สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
14. ห้องสมุด สำนักงานอัยการสูงสุด
15. ห้องสมุดสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
16. ห้องสมุด สำนักงบประมาณ
17. ห้องสมุด องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์
18. ห้องสมุดกลาง กรมราชทัณฑ์
19. ห้องสมุดข้อมูลข่าว สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง5
20. ห้องสมุดเฉพาะสำนักราชเลขาธิการ
21. ห้องสมุดพิสูจน์พาณิชยลักษณ์ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ
22. ห้องสมุดภาพข่าว องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย
23. ห้องสมุดและข้อสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ
24. ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย
25. ห้องสมุดวิชาการ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
26. ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา
27. ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี
    สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
28. ศูนย์บริการเอกสารการวิจัยแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์
    และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
29. ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
30. ศูนย์ความรู้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ห้องสมุดเฉพาะสังกัดหน่วยงานเอกชน</u>

1. ห้องสมุดธนาคารไทยธนาคาร
2. ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์
3. ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ

5. ศูนย์สารนิเทศหนังสือพิมพ์เดลินิวส์
6. ศูนย์ข้อมูลไทยรัฐ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
7. ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น
8. ศูนย์ข้อมูลมติชน หนังสือพิมพ์มติชน
9. ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ข่าวสด
10. ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์
11. ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ บริษัท อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
12. ศูนย์ทรัพยากรข้อมูล บริษัท กันตนา กรุ๊ป
13. ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์ กองทัพบกช่อง7
14. ห้องสมุดนพ. บุญส่ง เลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์
15. ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์
16. ศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
17. ห้องสมุดสมาคมหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย
18. ห้องสมุดธุรกิจ องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ)
19. ห้องสมุดสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
20. ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร มูลนิธิสถาบันเพื่อวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย
21. ห้องสมุดสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย
22. ศูนย์ข้อมูลสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา
23. ห้องสมุด บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
24. ห้องสมุดบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้าบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการสานิเทศเชิงพาณิชย์ 54 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 54 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย และตำราต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. สร้างเครื่องมือที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และบุคลากรของห้องสมุด

ตอนที่2 การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดเฉพาะในด้านวัตถุประสงค์ในการจัด ประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ

ตอนที่3 ปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ด้านบริหาร บริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

3. ทดสอบแบบสอบถามกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะของมหาวิทยาลัย ที่สังกัดหน่วยงานราชการและเอกชน ที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 11 แห่ง แห่งละ 1 คน และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ ที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ทางไปรษณีย์ จำนวน 54 แห่ง และเก็บรวบรวมข้อมูล

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS 10.0 for WINDOWS)

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดประเภทอื่นในการจัดบริการสารนิเทศ เชิงพาณิชย์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะครอบคลุมเนื้อหาในหัวข้อต่อไปนี้ การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ประเภทและลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ขั้นตอนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ บุคลากรที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ การเก็บค่าบริการ ปัจจัยที่ทำให้การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประสบความสำเร็จ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ หมายถึง บริการที่จัดโดยบุคคลหรือองค์กร เพื่อจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ โดยหวังผลกำไร (Crawford 1988; Wormell 1996) บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์สามารถจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ นายหน้าค้าสารนิเทศอิสระ (Independent Information Broker) และบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในหน่วยงาน (In-house Fee-based Information Services) โดยมีรายละเอียดของแต่ละลักษณะ ดังนี้

1.1 นายหน้าค้าสารนิเทศอิสระ

นายหน้าค้าสารนิเทศอิสระ เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำธุรกิจ และมีรายได้จากการขายบริการสารนิเทศแก่ลูกค้า ส่วนมากจะให้บริการสารนิเทศตามคำขอของลูกค้า เป็นบริการที่เฉพาะเจาะจง และเนื้อหาสารนิเทศที่ให้บริการมีความลึกซึ้งเฉพาะด้าน เช่น สารนิเทศด้านธุรกิจ สารนิเทศบริการสาธารณสุข สารนิเทศด้านสภาพแวดล้อม บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้จะหาสารนิเทศจากแหล่งบริการสารนิเทศหลายแหล่ง เช่น หน่วยงานราชการ เอกชน และสถาบันที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดเพื่อการวิจัย เป็นต้น (Crawford 1988; Wormell 1996)

1.2 <u>บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในหน่วยงานหรือองค์กร</u>

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในหน่วยงานหรือองค์กร เป็นบริการที่มีลักษณะแตกต่างจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประเภทแรก คือ หน่วยงานที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จะขึ้นอยู่กับองค์กรที่สังกัด โดยจะได้รับเงินอุดหนุนจากองค์กรต้นสังกัด ซึ่งมีทั้งสังกัดองค์กรของรัฐบาล องค์กรที่ไม่หวังผลตอบแทน เช่น สมาคมหรือมูลนิธิ และสังกัดหน่วยงานเอกชน การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประเภทนี้ ได้แก่ บริการที่จัดในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ ศูนย์ข้อมูลของสำนักพิมพ์ หรือสมาคมทางการค้าหรือวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น โดยบริการสารนิเทศที่จัดมีทั้งที่บริการแบบให้เปล่า และมีการเก็บค่าบริการ

จากลักษณะของบริการสารนิเทศดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น มีผู้จัดที่เป็นทั้งบุคคล และองค์กร ทำให้มีคำที่ใช้เรียกผู้ที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์หลายคำ ได้แก่ นายหน้าค้าสารนิเทศ (Information Broker) ที่ปรึกษาสารนิเทศ (Information Consultant) ผู้เชี่ยวชาญสารนิเทศ (Information Specialist) บรรณารักษ์อิสระ (Freelance Librarian) ผู้ขายสารนิเทศ (Information Retailer) และนักธุรกิจสารนิเทศ (Informediary) (ราหุน วรสิทธิ์, 2534:14) บริษัทบริการสารนิเทศตามสั่ง (Information on Demand Company) (นีรนาท รักษ์ศิริ, 2536:13)

2. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

วัตถุประสงค์ที่หน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งจะจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้นจะมีความหลากหลาย และแตกต่างกันออกไป อาจมีตั้งแต่วัตถุประสงค์ทางการเมืองภายในองค์กร ไปจนกระทั่งเพื่อศักดิ์ศรีขององค์กร (Wormwell, 1996: 21) ในส่วนของห้องสมุดนั้นวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อต้องการมีรายได้ เพื่อให้ผู้ใช้ตระหนักและเห็นคุณค่าของสารนิเทศ เพื่อลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก เพื่อทดแทนค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการให้บริการ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด เพื่อปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร หรือความพร้อมในด้านทรัพยากรสารนิเทศที่จะให้บริการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละวัตถุประสงค์ ต่อไปนี้

2.1 <u>เพื่อต้องการมีรายได้</u>

จากการสำรวจห้องสมุดเพื่อการวิจัยของ Claudine (2001) พบว่า ความต้องการมีรายได้ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดส่วนมากจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดสรรงบประมาณ ราคาหนังสือและวารสารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันมีค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์ และคอมพิวเตอร์ และด้านเทคโนโลยีสารนิเทศ เนื่องจากการใช้ทรัพยากรสารนิเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวห้องสมุดจึงต้องบริหารงบประมาณที่มีอยู่ และมีรายได้ของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

2.2 <u>งบประมาณที่ได้จากต้นสังกัดมีไม่เพียงพอ</u>

ห้องสมุดเฉพาะโดยทั่วไปได้รับงบประมาณจำกัดและไม่เพียงพอในการดำเนินงาน อีกทั้งในระยะหลังที่เศรษฐกิจถดถอย ส่งผลให้ห้องสมุดถูกตัดงบประมาณลงไป ทำให้ห้องสมุดหลายแห่งต้องลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุดลง เพื่อให้สมดุลกับงบประมาณที่มีอยู่ โดยการยุบบริการบางอย่างของห้องสมุด การลดปริมาณการซื้อหนังสือ การยกเลิกการบอกรับวารสาร การลดจำนวนบุคลากร เป็นต้น ในขณะที่ห้องสมุดบางแห่งใช้การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นเพื่อช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดบริการแก่ผู้ใช้ได้เหมือนเดิม โดยคิดค่าบริการ เพื่อให้มีรายได้มาจุนเจือค่าใช้จ่าย เช่น สถาบันเทคโนโลยีแห่งจอร์เจีย (Georgia Institute of Technology) ได้จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจากงบประมาณที่ได้มาไม่เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารนิเทศที่มีราคาสูงขึ้น (Citron and Dodd, 1984)

2.3 <u>เพื่อให้ผู้ใช้เห็นคุณค่าและความสำคัญของห้องสมุด</u>

การที่ห้องสมุดให้บริการสารนิเทศแบบให้เปล่า ทำให้ผู้ใช้ไม่เห็นถึงความสำคัญของสารนิเทศ และบริการที่ห้องสมุดจัด อีกทั้งยังเรียกร้องบริการจากห้องสมุดเกินความจำเป็น การจัดเก็บค่าบริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ ทำให้ผู้ใช้ร้องขอบริการเท่าที่จำเป็น ความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้อาจลดลง และบุคลากรของห้องสมุดมีเวลาเพิ่มขึ้นสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จินดารัตน์ เบอร์พันธ์, 2541,ประจักษ์ พุ่มวิเศษ,2533)

2.4 <u>เพื่อต้องการลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก</u>

ด้วยความสำคัญของสารนิเทศที่ช่วยให้การตัดสินใจได้ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ ทำให้หน่วยงาน และบุคลากรภายในหน่วยงานต่างตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากขึ้น ความต้องการใช้สารนิเทศของห้องสมุดจึงเพิ่มขึ้น พร้อมๆ กับจำนวนผู้ใช้จากภายนอกที่มาขอรับบริการมากตามไปด้วย โดยเฉพาะห้องสมุดที่รวบรวมและให้บริการสารนิเทศเฉพาะสาขาที่มีเนื้อหาสารนิเทศในเชิงลึก และเป็นประโยชน์ทางธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นผลให้ห้องสมุดดังกล่าวต้องให้บริการแก่บุคคลภายนอกจำนวนมากขึ้น และไม่สามารถให้บริการกับผู้ใช้ภายในของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ ห้องสมุดบางแห่งจึงต้องการลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอกด้วยการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่สามารถลดจำนวนผู้ใช้ได้ และมีเวลาในการจัดบริการแก่ผู้ใช้ภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสารนิเทศที่รวบรวมยังสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ภายนอกได้อีกด้วย (ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ, 2536)

2.5 <u>เพื่อชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ</u>

ในการจัดบริการสารนิเทศบางบริการ บรรณารักษ์ต้องใช้เวลา และงบประมาณมากขึ้นกว่าปกติ ในบางครั้งอาจต้องใช้งบพิเศษเพิ่มจากงบประมาณที่ได้จัดสรรสำหรับการจัดบริการ เช่นค่ากระดาษในการจัดบริการถ่ายเอกสาร ค่าแผ่นดิสเก็ตในการทำสำเนาข้อมูล ค่าไปรษณีย์ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น หรือบางบริการที่ห้องสมุดจัดซึ่งต้องใช้งบประมาณสูง เช่น บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดจะต้องลงทุนในด้านต่างๆ ได้แก่ ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งคิดค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดมีรายได้มาชดเชยค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้

2.6 <u>ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด</u>

ห้องสมุดหลายแห่งต้องจัดเก็บค่าบริการบางประเภทจากผู้ใช้ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด เช่น ห้องสมุดเฉพาะสำนักราชเลขาธิการ ได้ดำเนิน

การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ โดยจัดเก็บค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดตามคำสั่งจากสำนักราชเลขาธิการ ที่ 38/2541 เรื่องระเบียบการเข้ามาใช้ห้องสมุดเฉพาะสำนักราชเลขาธิการ หรือแม้แต่ในห้องสมุดประเภทอื่น เช่น ห้องสมุดประชาชนในประเทศอังกฤษที่เปิดโอกาสให้ห้องสมุดเก็บค่าบริการได้ โดยมีการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าบริการในห้องสมุดประชาชน ปี ค.ศ.1991 (Wittaker, 1993)

2.7 <u>ความพร้อมด้านทรัพยากรสารนิเทศที่จะให้บริการ</u>

ห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารนิเทศพร้อมที่จะให้บริการ มักจะเห็นว่า การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ทำให้สามารถขยายกลุ่มผู้ใช้ออกไป โดยจะไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับห้องสมุดแต่อย่างใด เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องทำเป็นประจำอยู่แล้ว อีกทั้งยังได้เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้ได้กว้างขวางออกไปอีกด้วย

2.8 <u>การแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด</u>

บริการบางประเภทที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุด เป็นบริการที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ ห้องสมุดบางแห่งจึงต้องคิดค่าบริการจากบริการนั้นๆ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด แม้ว่าค่าบริการที่เก็บจะไม่สามารถทดแทนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ทั้งหมดก็ตาม จากการสำรวจ เรื่องการคิดค่าบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและทัศนะของผู้ใช้ต่อค่าบริการ ของ มยุรี จุลกัณฑ์ (2537) พบว่า สาเหตุประการแรกที่ห้องสมุดกำหนดนโยบายคิดค่าบริการ คือ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด รายได้ที่ห้องสมุดได้รับจากการให้บริการมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของห้องสมุด และยังเป็นรายได้อีกทางที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการของห้องสมุดได้

3. ประเภทและลักษณะของบริการสารนิเทศ

สำหรับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในห้องสมุดเฉพาะสามารถจำแนกตามลักษณะของบริการที่จัดได้ ดังนี้ บริการเข้าใช้ห้องสมุด บริการยืม คืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการกฤตภาค บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดซื้อ นำส่งเอกสาร บริการจัดทำฐานข้อมูล บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่ บริการฝึกอบรมสัมมนา บริการที่ปรึกษา บริการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ บริการอินเทอร์เน็ต บริการแปลเอกสาร และบริการทำสำเนา โดยมีรายละเอียดลักษณะของแต่ละบริการ ดังนี้

1. <u>บริการเข้าใช้ห้องสมุด</u>

ห้องสมุดเฉพาะเป็นห้องสมุดที่จัดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่คนภายในองค์กร แต่เนื่องจากผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมีความต้องการสารนิเทศเนื้อหาวิชาเฉพาะที่ห้องสมุดเฉพาะได้รวบรวมไว้ ทำให้ต้องเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ โดยผู้ใช้อาจต้องเสียค่าบริการในการเข้าใช้ห้องสมุด บริการเข้าใช้ห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกของห้องสมุดบางแห่ง จะเก็บค่าบริการเพียงบางครั้งที่เข้าใช้เท่านั้น บางแห่งอาจกำหนดให้เป็นสมาชิกห้องสมุด หรือผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุด รวมทั้งค่าประกันความเสียหาย แต่จะได้รับคืนเมื่อบอกเลิกการเป็นสมาชิก นอกจากนั้นห้องสมุดบางแห่งยังอาจแบ่งระดับของการให้บริการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย เช่น การเป็นสมาชิกที่สามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้เพียงอย่างเดียวแต่ไม่สามารถใช้บริการยืมคืนทรัพยากรของห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูล หรือบริการอื่นๆของห้องสมุด การเป็นสมาชิกแบบพิเศษที่ผู้ใช้นอกจากจะสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้แล้ว ยังสามารถได้รับบริการอื่นๆของห้องสมุดในระดับที่พิเศษกว่าสมาชิกคนอื่นๆ โดยเฉพาะสิทธิพิเศษในการยืม เป็นต้น การสมัครสมาชิกห้องสมุดแบบนี้ผู้ใช้จะต้องเสียค่าบริการที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน (Martin and Park, 1998)

2. <u>บริการยืม คืน เช่า ทรัพยากรสารนิเทศ</u>

โดยทั่วไปห้องสมุดเฉพาะจะจัดบริการยืม คืน ทรัพยากรสารนิเทศเป็นบริการหลักเช่นเดียวกับห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้สารนิเทศ ห้องสมุดบางแห่งยังให้บริการเช่าทรัพยากรสารนิเทศแก่ผู้ใช้ด้วย โดยคิดอัตราเช่าเป็นวันหรือสัปดาห์ หรือเป็นช่วงเวลาสั้นๆ ห้องสมุดอาจเก็บค่ายืม คืน เช่า ทรัพยากรสารนิเทศโดยแบ่งตามประเภทของวัสดุ เช่น

ห้องสมุดให้บริการเช่าภาพวาด วีดิทัศน์ซึ่งห้องสมุดจัดเป็นทรัพยากรสารนิเทศพิเศษ เพื่อให้ผู้ใช้เช่าไปดู หรือชื่นชมที่บ้าน เป็นต้น

ในการให้บริการยืมคืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศนั้นผู้ใช้จะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมอื่นๆ ในกรณีที่ทำทรัพยากรสารนิเทศชำรุด หรือสูญหาย โดยการจ่ายตามจำนวนราคาจริงของทรัพยากรที่ชำรุด หรือสูญหาย ทั้งนี้ไม่รวมหนังสือที่ไม่มีการจัดพิมพ์อีกแล้ว หนังสือหายาก หรือบางห้องสมุดอาจกำหนด หรือคิดค่าปรับราคามาตรฐาน เช่น ค่าปรับ 50 เหรียญสหรัฐ สำหรับการทำหนังสือหาย เป็นต้น นอกจากนั้นยังอาจจะต้องจ่ายเงินเพิ่มเป็นค่าดำเนินงานให้แก่ห้องสมุดด้วย (Martin and Park, 1998)

3. <u>บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</u>

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ บริการนี้มีความสำคัญสำหรับห้องสมุดเฉพาะ เนื่องจากเป็นบริการที่บรรณารักษ์ต้องแสวงหาคำตอบให้ผู้ใช้ตามความต้องการอย่างรวดเร็ว บริการการช่วยค้นคว้าโดยให้ข้อมูลสารนิเทศรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนเป็นการแนะนำวิธีค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ในปัจจุบันบริการนี้จะเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที มากกว่าที่จะแนะให้ผู้ใช้เข้าถึงสารนิเทศเอง ดังนั้นห้องสมุดบางแห่งที่ให้บริการ บรรณารักษ์ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้ขอใช้บริการ ห้องสมุดจึงเก็บค่าบริการจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยคิดเงินตามจำนวนหัวเรื่องในการตอบคำถาม หรือตามจำนวนเวลาที่ให้บริการ

4. <u>บริการสืบค้นฐานข้อมูล</u>

บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีทั้งฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเนื้อหาของสารนิเทศในฐานข้อมูลทั้ง 2 ประเภท มีทั้งที่เป็นบทคัดย่อ หรือที่เป็นเอกสารเนื้อหาฉบับเต็ม ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับการบอกรับฐานข้อมูลของห้องสมุดแต่ละแห่งไป บริการนี้ห้องสมุดต้องเสียเงินค่าบอกรับฐานข้อมูล มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับการค้น รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการค้นด้วย ห้องสมุดจึงต้องจัดเก็บค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูลตามประเภทของฐานข้อมูล ระยะเวลา จำนวนหัวเรื่องที่ใช้ในการสืบค้น ค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์

5. บริการกฤตภาค

บริการกฤตภาค เป็นการให้บริการข่าวสาร บทความ สำคัญ ๆ และน่าสนใจ โดยตัดจากหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หรือเอกสารอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ นำมาผนึกลงบนกระดาษ บอกแหล่งที่มา เช่น ชื่อสิ่งพิมพ์ เลขหน้า วัน เดือน ปี และให้หัวเรื่อง แล้วนำไปจัดเก็บเข้าแฟ้ม โดยเรียงลำดับตามตัวอักษรของหัวเรื่อง เก็บไว้ในตู้จุลสาร เพื่อนำมาใช้ค้นคว้าอ้างอิง

ผู้ใช้ในปัจจุบันมีความต้องการข่าวสารที่รวดเร็ว ทันสมัย และได้รับข่าวอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ห้องสมุดต้องจัดบริการกฤตภาคข่าว ด้วยการติดบนป้ายประกาศหรือ ในระบบส่งถึงมือ หรือแม้กระทั่งการจัดส่งผ่านคอมพิวเตอร์ด้วยระบบออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลอัตโนมัติ โดยจะกำหนดให้ผู้ต้องการใช้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิก ห้องสมุดเฉพาะ(เบญจา รุ่งเรืองศิลป์, 2542) จึงสามารถจัดบริการกฤตภาคเป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม

บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ เอกสาร วารสาร สำหรับการทำวิจัยหรือเรียบเรียงผลงานวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตามที่ผู้ใช้แจ้งความต้องการไว้ ผู้ใช้ที่จะใช้บริการรวบรวมบรรณานุกรมในห้องสมุดเฉพาะนั้น มักต้องการสารนิเทศเฉพาะเรื่องที่หาได้ยากในห้องสมุดทั่วไป ห้องสมุดจึงมักคิดค่าบริการตามเรื่องที่รวบรวม ซึ่งมีความยากง่าย หรือปริมาณของสารนิเทศตามหัวข้อที่รวบรวมแตกต่างกันไป

7. บริการข่าวสารทันสมัย

บริการข่าวสารทันสมัย คือ บริการที่ห้องสมุด ทำการแจ้งข่าวสารหรือสารนิเทศใหม่ๆให้กับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสารสารนิเทศใหม่ๆได้ทันเวลา บริการข่าวสารทันสมัยมีหลายรูปแบบ เช่น บริการหมุนเวียนวารสาร บริการเลือกสรรสารนิเทศเฉพาะบุคคล บริการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญ หรือสำเนาบทความวารสารฉบับใหม่ บริการแจ้งรายชื่อเอกสารสิ่งพิมพ์ใหม่ บริการจัดทำสาระสังเขปสิ่งพิมพ์ใหม่ เป็นต้น บริการข่าวสารทันสมัยรูปแบบต่างๆเหล่านี้ ห้องสมุดสามารถจัดบริการเป็นเชิงพาณิชย์ให้แก่บุคคล หรือหน่วยงานภายนอก

ตามที่ ร้องขอ การจัดเก็บค่าบริการ และวิธีจัดเก็บจึงแตกต่างกันไปตามกลุ่มผู้ใช้ รูปแบบการบริการ และการจัดส่งสารนิเทศ

8. บริการยืมระหว่างห้องสมุด

การที่ห้องสมุดเฉพาะไม่สามารถรวบรวมทรัพยากรสารนิเทศได้ครบทั้งหมดที่มีผู้ใช้ต้องการ ด้วยข้อจำกัดด้านพื้นที่จัดเก็บ และบางเนื้อหาวิชาที่มีผู้ใช้บางกลุ่มต้องการแต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้ร้องขอ ทำให้พบว่ามีประมาณร้อยละ 25 ของทรัพยากรสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการแต่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดเฉพาะ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องจัดหาจากแหล่งสารนิเทศภายนอกมาให้บริการแก่ผู้ใช้ (White, 1984) บริการยืมระหว่างห้องสมุด จึงเป็นบริการสารนิเทศจากแหล่งภายนอก โดยมีความคิดพื้นฐาน จากความต้องการใช้ทรัพยากรร่วมกันของกลุ่มห้องสมุดเดียวกัน หรือห้องสมุดประเภทเดียวกัน อาจแบ่งประเภทตามแหล่งที่ตั้ง หน่วยงานที่สังกัด หรือเป็นการรวมตัวกันเป็นข่ายงาน เช่น เครือข่ายประสานงานสารสนเทศสาขาเศรษฐศาสตร์ (ศปศ.) ซึ่งจัดตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 มีวัตถุประสงค์หลักคือ เป็นศูนย์กลางระดับชาติในการประสานให้มีการรวบรวม จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และค้นคืนฐานข้อมูลสารนิเทศสาขาเศรษฐศาสตร์ โดยมีสมาชิกข่ายงาน 19 แห่ง (ธนาคารแห่งประเทศไทย,ม.ป.ป)

ห้องสมุดเฉพาะสามารถดำเนินการติดต่อ และยืมทรัพยากรสารนิเทศจากห้องสมุดอื่นๆที่มีข้อตกลงร่วมกันมาให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของบริการยืมระหว่างห้องสมุด ความร่วมมือในการยืมระหว่างห้องสมุดมีทั้งระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่มีค่าใช้จ่ายสูงมาก (Marine, cited in Martin and Park, 1998)ห้องสมุดจึงต้องมีนโยบายการเก็บค่าบริการจากบริการนี้จากผู้ใช้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ ภายในหรือผู้ใช้ภายนอก อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุด แต่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด (อุบลรัตน์ ยี่รงค์, 2544)

9. บริการจัดซื้อ นำส่งเอกสาร

การจัดซื้อ เป็นบริการจัดหาเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการทั้งเอกสารที่พิมพ์เผยแพร่ และยังไม่ได้พิมพ์เผยแพร่ แล้วจัดส่งให้ผู้ใช้ โดยเอกสารอาจอยู่ในรูปกระดาษ หรือวัสดุย่อส่วน หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยห้องสมุดคิดค่าบริการจากการจัดดังกล่าว ผู้จัดบริการนำส่งเอกสารต่างๆ มีทั้งบริษัทที่ทำธุรกิจด้านสารนิเทศ สำนักพิมพ์ที่ผลิต หรือห้องสมุดประเภทต่างๆ บริการ นำส่งเอกสารอาจเป็นทางเลือกหนึ่งของห้องสมุดในงานพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศที่เปลี่ยนไปจากลักษณะเดิม เช่น อาจใช้บริการนำส่งเอกสารแทนการบอกรับวารสารชื่อใหม่ที่มีราคาแพง หรือใช้บริการนำส่งเอกสารแทนการเป็นสมาชิกวารสารที่มีปริมาณการใช้น้อย แต่มีราคาแพง (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2543)

บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสารเป็นบริการที่ห้องสมุดหลายแห่งให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาสารนิเทศ เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดบริการนี้ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการเอกสารฉบับเต็ม โดยมีฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ เพื่อให้บริการนี้โดยเฉพาะ และจะจัดส่งเอกสารให้ผู้ใช้ทางไปรษณีย์ และทางโทรสาร ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มีบริการจัดซื้อเอกสาร วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ และสิทธิบัตรทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น

10. บริการจัดทำฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลเอาไว้ด้วยกันอย่างมีแบบแผน ณ ที่ใดที่หนึ่งในองค์การ เพื่อที่ผู้ใช้จะสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลและประยุกต์ใช้งานตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทัศนีย์ ขัติยวงศ์, 2003) ฐานข้อมูลมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานธุรกิจในสังคมสารสนเทศ เนื่องจากสามารถสามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก ทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ เนื่องจากฐานข้อมูลมีการจัดเก็บข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดเล็ก เช่น ซีดีรอม และแผ่นดิสเก็ต เป็นต้น และสามารถปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัยได้ตลอดเวลา และรวดเร็ว นอกจากนั้นยังสามารถค้นคืนข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และประหยัดเวลา อีกทั้งยังเชื่อมโยงฐานข้อมูลเป็นระบบออนไลน์ได้ ผู้ใช้หลายคนสามารถใช้ฐานข้อมูลเดียวกันในเวลาเดียวกันได้ไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่แห่งใดหรือใช้ฐานข้อมูลในเวลาใดก็ตาม จะสามารถได้ข้อมูลที่ต้องการจากฐานข้อมูลแบบออนไลน์ (เพชรัตน์ บริสทุธิ์, 2003)

จากความสำคัญของฐานข้อมูลดังกล่าวทำให้มีการจัดทำฐานข้อมูลกันมากยิ่งขึ้น โดยห้องสมุดที่มีความพร้อมด้านบุคลากรสามารถจัดบริการจัดทำฐานข้อมูลเป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้

11. บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่

ห้องสมุดเฉพาะมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวคราว ความก้าวหน้า ความรู้ที่น่าสนใจของห้องสมุดให้ผู้ใช้ได้รับทราบผลงานของห้องสมุด โดยการจัดทำสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ ออกเผยแพร่ เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิวประกาศต่างๆ เป็นต้น ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งยังได้รับมอบหมายจากองค์กรในสังกัดให้ทำหน้าที่ผลิตสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์องค์กรเพื่อจัดส่งหน่วยงานภายนอกด้วย โดยจัดทำในรูปแบบจดหมายข่าว รายงานวิจัยตลาด รายชื่อของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบอื่นๆได้อีก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมด้านบุคลากรและความทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิต

12. บริการฝึกอบรมสัมมนา

บริการฝึกอบรมสัมมนา เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดที่มีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยี จึงสามารถจัดบริการฝึกอบรมสัมมนาขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดให้ทันกับความก้าวหน้าของสังคมสารนิเทศที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว การจัดบริการฝึกอบรมสัมมนา ไม่ได้จำกัดเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบรรณารักษ์เท่านั้น ห้องสมุดยังสามารถจัดบริการฝึกอบรมสัมมนาในหัวข้ออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ เช่น ศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ได้มีบริการจัดอบรมสัมมนาความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ในหัวข้อที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านต่างๆ ได้แก่ เทคโนโลยีพลาสติก เทคโนโลยีโลหะ เทคโนโลยีอุตสาหกรรมอาหาร เป็นต้น โดยศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยีทำหน้าที่ด้านการจัดการ ตั้งแต่การติดต่อวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ การจัดสถานที่และการรับสมัครผู้เข้ารับการอบรม (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, ม.ป.ป.)

13. <u>บริการที่ปรึกษา</u>

บริการที่ปรึกษา เป็นบริการที่ผู้จัดบริการ ซึ่งหมายถึง ห้องสมุดเฉพาะ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้านการค้นหาข้อมูลในหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ รวมทั้งการรวบรวม การเลือกสารนิเทศ การประเมินสารนิเทศ การจัดรูปแบบ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้ใช้ โดยผู้ใช้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจ หรือวางแผนในองค์กรได้ นอกจากนี้ห้องสมุดยังสามารถให้บริการที่ปรึกษาแก่หน่วยงานที่มีห้องสมุดเฉพาะ แต่ขาดบุคลากรทางวิชาชีพรับผิดชอบงานของห้องสมุด เพื่อสามารถดำเนินงานให้บริการแก่ผู้ใช้ภายในหน่วยงานได้ ผู้ที่ให้บริการที่ปรึกษาส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ถึงแหล่งสารนิเทศ และฐานข้อมูลต่างๆได้เป็นอย่างดี (Crowford, 1988; ประดิษฐา ศิริพันธ์, 2533)

14. <u>บริการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ</u>

โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเป็นโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของบรรณารักษ์ โดยสามารถช่วยปฏิบัติงานบางด้านแทนบรรณารักษ์ ทำให้ห้องสมุดเฉพาะ ที่มีบุคลากรจำนวนไม่เพียงพอกับงาน สามารถปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกับห้องสมุดเฉพาะขนาดใหญ่ ด้วยแนวความคิดนี้ จึงก่อให้เกิดระบบต่างๆ ที่จะช่วยลดภาระการทำงานประจำ ทำให้งานสามารถสำเร็จลุล่วงได้เร็วขึ้น และบรรณารักษ์มีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อทำงานด้านอื่น

ในการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ นอกจากค่าใช้จ่าย คือ ค่าโปรแกรมแล้ว ยังมีค่าบริการรายปี ค่าบริการปรับปรุงโปรแกรม ค่าถ่ายโอนข้อมูล และมีบริการตอบและแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้จัดบริการนี้ขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าราคาของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติมีราคาสูงขึ้น จึงได้มีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และขายให้แก่ห้องสมุดในราคายุติธรรม เพื่อเป็นการประหยัดสำหรับห้องสมุดที่มีงบประมาณจำกัด

15. <u>บริการอินเทอร์เน็ต</u>

อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารนิเทศที่เชื่อมโยงสารนิเทศทั่วโลก มีสารนิเทศหลากหลายสาขาวิชา และมีความทันสมัย ประกอบด้วยสารนิเทศนิเทศที่เป็นรายการบรรณานุกรม สาระสังเขป และเนื้อหาฉบับเต็ม อาจเป็นบทความวารสาร รายงานการวิจัย หรือหนังสืออ้างอิง และผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว การจัดบริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดเฉพาะ จึงเป็นบริการสำหรับผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือการค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ หรืออื่นๆ โดยห้องสมุดต้องมีอุปกรณ์ต่างๆ ในการใช้ และเก็บค่าบริการจากผู้ใช้เป็นครั้ง หรือตามเวลาใช้แล้วแต่กำหนด

16. <u>บริการแปลเอกสาร</u>

บางครั้งสารนิเทศ ที่มีความสำคัญและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในองค์กรเป็นภาษาต่างประเทศ ซึ่งผู้ใช้ไม่มีความรู้ภาษานั้น ๆ ที่ทำให้บรรณารักษ์ได้รับการร้องขอ เพื่อให้มีบริการแปลเอกสาร โดยห้องสมุดสามารถจัด บริการแปลได้หลายวิธี เช่น การติดต่อว่าจ้างบริษัทหรือหน่วยงานภายนอกที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการแปล เป็นผู้แปลเอกสารให้บรรณารักษ์ หรือบรรณารักษ์เป็นผู้ทำหน้าที่แปลเอกสารเอง ซึ่งบรรณารักษ์ต้องมีความรู้ด้านภาษานั้นๆ และความรู้เฉพาะสาขาวิชาเป็นอย่างดี(จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2543)

ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งประสบกับปัญหาที่มีสารนิเทศหลายภาษา ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้สารนิเทศนั้นๆได้ เช่น ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ที่ให้บริการเอกสารสิทธิบัตรแก่ผู้ใช้ โดยเอกสารสิทธิบัตรที่ผู้ใช้สืบค้นมาได้ บางครั้งเป็นภาษาต่างประเทศ แต่ห้องสมุดไม่มีบริการแปลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดปัญหาในการเข้าถึงสารนิเทศของผู้ใช้ห้องสมุด (นาตยา เสียงสกุล, 2540)

17. <u>บริการทำสำเนา</u>

บริการทำสำเนา เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถนำสิ่งพิมพ์หรือทรัพยากรสารนิเทศออกจากห้องสมุดได้ เช่น หนังสือหายาก เอกสารอ้างอิง ภาพถ่าย หรือ วัสดุย่อส่วน บริการทำสำเนานี้มีประโยชน์ เนื่องจากช่วยไม่ให้

เสียเวลาในการคัดลอกต้นฉบับ และช่วยไม่ให้ทรัพยากรสารนิเทศถูกทำลายหรือสูญหายได้ (นิตยา พีรานนท์, 2535) การให้บริการทำสำเนาของห้องสมุดสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ หรือสำเนาภาพถ่าย ทำสำเนาสไลด์ ทำสำเนาวัสดุย่อส่วนทั้งไมโครฟิชและไมโครฟิล์ม และทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะการให้บริการทำสำเนามีความแตกต่างกันไปตามแต่ละห้องสมุด ห้องสมุดเฉพาะที่มีเครื่องถ่ายเอกสาร จะมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ทำสำเนาเอกสารให้ โดยที่บางครั้งห้องสมุดจะเก็บค่าบริการเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากค่าถ่ายเอกสาร หรือบางห้องสมุดอาจให้ผู้ใช้เป็นผู้ทำสำเนาเอกสารเอง ส่วนการทำสำเนาสื่อรูปแบบอื่นๆการเก็บค่าบริการจะแตกต่างไปตามรูปแบบของสื่อ

บริการสารนิเทศที่จัดในห้องสมุดเฉพาะ สามารถจัดได้หลายลักษณะ บางบริการจัดได้โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้บริการแต่อย่างใด บางบริการจัดเก็บเป็นค่าธรรมเนียม บางบริการจัดเก็บเป็นค่าปรับในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้ หรือการเก็บเงินจากผู้ใช้ในการใช้บริการสารนิเทศเฉพาะบางบริการ (Tilson, 1994) ดังรายละเอียดของบริการสารนิเทศที่จัดและการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ โดยมีดังนี้

1 <u>บริการที่ห้องสมุดจัดโดยไม่คิดค่าบริการ</u>

บริการที่จัดให้โดยไม่คิดค่าบริการ หรือบริการให้เปล่านั้น ครอบคลุมบริการทุกประเภทที่จัดในห้องสมุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของแต่ละห้องสมุดว่าบริการนั้นๆจะให้บริการแบบให้เปล่าหรือไม่ เช่น ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยไม่คิดเงินแก่ผู้ใช้ภายนอก ในขณะที่ห้องสมุดเฉพาะอีกแห่งเก็บค่าบริการนี้จากผู้ใช้ ห้องสมุดบางแห่งอาจใช้สถานภาพของผู้ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินว่าจะให้บริการโดยไม่คิดเงินหรือไม่ เช่น การเป็นสมาชิกของห้องสมุด ทำให้บุคคลนั้นมีสิทธิ์ในการเข้าใช้ห้องสมุดโดยไม่ต้องเสียค่าบริการเข้าใช้ แต่ต้องเสียค่าบริการอื่นๆตามที่ห้องสมุดกำหนด เป็นต้น

<u>2.บริการที่เก็บค่าธรรมเนียม</u>

โดยปกติเงินค่าธรรมเนียมที่ห้องสมุดเก็บเป็นเงินค่าปรับ เป็นการลงโทษผู้ใช้ในกรณี การคืนหนังสือเกินกำหนด การทำหนังสือหรือทรัพยากรสารนิเทศสูญหาย ส่วนใหญ่ในการกำหนดอัตราค่าปรับ กรณีที่ทำทรัพยากรสารนิเทศที่ยืมสูญหาย จะตั้งราคาสูงกว่าหรือเทียบกับ

ราคาของทรัพยากรสารนิเทศที่สูญหายไป โดยการจ่ายเงินหรือซื้อทรัพยากรสารนิเทศรายการใหม่มาทดแทน การเก็บเงินค่าธรรมเนียมในลักษณะนี้มักจะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ และไม่ปฏิเสธการจ่ายเงินค่าธรรมเนียมในลักษณะดังกล่าว

3.บริการที่เก็บเงินจากการให้บริการ

บริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อเก็บค่าให้บริการนั้น ส่วนใหญ่เป็นบริการที่จัดขึ้นมาโดยเฉพาะ ได้แก่ บริการช่วยวิจัย บริการคัดสรรสารนิเทศเฉพาะบุคคล บริการที่ปรึกษา บริการนำส่งเอกสาร บริการสืบค้นวรรณกรรมหรือสารนิเทศ อย่างไรก็ดีประเภทของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น เช่น บริการจัดทำสิ่งพิมพ์ บริการทำดัชนี บริการพัฒนาฐานข้อมูล บริการจัดทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด บริการจัดประชุม บริการจัดสัมมนา บริการจัดหางาน และบริการฝึกอบรม เป็นต้น (Wormwell,1996: 20)

Whittaker (1993) ได้จำแนกรายได้ที่ห้องสมุดได้รับจากการจัดบริการในห้องสมุดออกเป็น 4 ประเภท คือ

1) รายได้ที่มาจากการให้บริการของห้องสมุด

2)รายได้จากการที่ผู้ใช้ทำผิดข้อตกลง หมายถึง การปรับ และค่าปรับต่างๆ

3)รายได้ที่มาจากการขาย เป็นรายได้ที่ห้องสมุดมีเพิ่มขึ้นนอกจากบริการของห้องสมุด เช่น การขายหนังสือที่คัดออกจากห้องสมุดแล้ว เป็นต้น

4) รายได้ที่มาจากการขายของเล็กๆน้อยๆ เช่น การขายเครื่องดื่ม เครื่องเขียน และอื่น ๆ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ขั้นตอนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดมีขั้นตอนในการดำเนินงาน คือ การวางแผนการจัด บุคลากร การตรวจสอบความพร้อม การประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนหลังการจัดบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (จินดารัตน์ เบอร์พันธ์, 2541)

4.1 การวางแผนการจัด

ในขั้นตอนการวางแผนการจัด จะต้องพิจารณาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ความต้องการของผู้ใช้ ลักษณะการใช้สารนิเทศของกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการใช้สารนิเทศในอนาคต ค่าใช้จ่ายที่สามารถจะจ่ายได้ ข้อจำกัดด้านเวลา ความพึงพอใจ จุดเข็งและจุดอ่อนของบริการ ลักษณะของบริการเดียวกันที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานอื่น ลักษณะของสารนิเทศที่หน่วยงานอื่นให้บริการ อัตราค่าบริการ วิธีการจัดบริการ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และวิธีการประชาสัมพันธ์

หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวางแผนในการจัด โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของบริการที่จะจัด การกำหนดวิธีการ และขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนการกำหนดราคาของบริการแต่ละประเภท

4.2 บุคลากร

ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ บุคลากร ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในสารนิเทศเฉพาะสาขาเป็นอย่างดี มีทักษะในการสืบค้น รวบรวม ประเมิน และคัดเลือกสารนิเทศที่ตรงกับหัวข้อเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ รวมทั้งการสรุป และนำเสนอสารนิเทศในรูปแบบที่เหมาะสม นอกจากนี้ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยียังเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่ง สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ดังนั้นการอบรมบุคลากรเพื่อให้มีความสามารถในด้านต่างๆดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุดที่ยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากร

ในด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อการจัดบริการนั้น นอกจากการฝึกอบรมแล้ว ยังสามารถจัดส่งบรรณารักษ์ไปศึกษาดูงานในห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ การเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่อาจจัดขึ้นภายในห้องสมุด ภายในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด หรือที่หน่วยงานภายนอกจัดขึ้น นอกจากนี้ในขณะที่ห้องสมุดมีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น จะต้องมีการระดมความคิดอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา และหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งการประเมินผลงานการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ร่วมงานทุกคน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

4.3 การตรวจสอบความพร้อม

การตรวจสอบความพร้อมของห้องสมุด เป็นการพิจารณาทบทวนประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความเต็มใจของผู้ใช้บริการ ความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการของผู้ใช้ ความพร้อมของห้องสมุดในด้านทรัพยากรสารนิเทศ และบุคลากร ประเภทและลักษณะของสารนิเทศที่ห้องสมุดจะจัดให้บริการ หลักการและเหตุผลในการเก็บค่าบริการ รวมถึงการทดสอบความเป็นไปได้ โดยในขั้นนี้จะต้องกำหนดวิธีการทดสอบบริการที่จัดอาจทำเป็นโครงการทดลอง (Pilot Project) ซึ่งโดยปกติการทดสอบไม่ควรนานกว่า 2-3 เดือน และเมื่อได้รับผลการทดสอบ ให้นำมาดำเนินการปรับปรุงบริการดังกล่าว

4.4 การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์การจัดบริการ สามารถทำได้โดยจัดทำคู่มือการให้บริการ ข้อมูลในคู่มือควรประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการเก็บค่าบริการ วิธีการเก็บค่าบริการ การปฏิบัติงานในการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด การประชาสัมพันธ์ต้องทำให้ทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งในรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ จุลสาร ข่าวสาร เว็บไซต์ และอินทราเน็ตสำหรับภายในหน่วยงานที่มี เป็นต้น

4.5 ขั้นตอนหลังการจัดบริการ

หลังจากการจัดบริการสารนิเทศแล้ว ห้องสมุดจะต้องมีการระดมความคิดอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือปรับปรุงบริการที่จัดอยู่แล้วให้ดีขึ้น นอกจากนี้ต้องมีการติดตามการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดอื่นๆด้วย เพื่อเป็นข้อมูลการปรับปรุงการจัดบริการต่อไป รวมทั้งการศึกษาความต้องการใช้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้สารนิเทศ ทำให้สามารถสร้างสรรค์บริการใหม่แก่ผู้ใช้ได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตามในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะยังมีประเด็นสำคัญที่ห้องสมุดต้องคำนึงอีก 3 ประการ คือ กฎหมายลิขสิทธิ์ ความลับของผู้ใช้บริการสารนิเทศ และความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.) กฎหมายลิขสิทธิ์

ห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์ให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น ห้องสมุดมีรายได้จากการให้บริการ ซึ่งบริการบางประเภทที่ให้บริการอาจจะเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ได้ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด การให้เช่าทรัพยากรสารนิเทศ บริการทำสำเนาที่เป็นเอกสาร และวัสดุอื่นๆ รวมถึงงานแปลเอกสารด้วย แต่เดิมนั้นการที่บรรณารักษ์กระทำซ้ำเอกสาร หรือเผยแพร่เอกสารจะเป็นการบริการแบบให้เปล่ามาโดยตลอด ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะได้รับการยกเว้นเนื่องจากเป็นการใช้โดยธรรม (Fair Use) เนื่องจากเป็นการกระทำเพื่อเป็นความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะชน และเป็นการให้บริการที่ไม่เกิดผลประโยชน์ แต่การเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ในการให้บริการของห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดมีรายได้เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งจะทำให้บรรณารักษ์จะต้องระมัดระวังในการให้บริการเหล่านี้เป็นอย่างมาก (ไชยยศ เหมะรัชตะ, 2541)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ห้องสมุดที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ทำซ้ำเอกสารที่มีลิขสิทธิ์ จะมีศูนย์กลางจัดการลิขสิทธิ์ (The Copyright Clearance Center) ซึ่งตั้งอยู่ในมลรัฐ Massachusetts ดำเนินการเก็บเงินค่าลิขสิทธิ์และจัดส่งไปยังเจ้าของสิทธิ์นั้น เช่น ผู้เขียน หรือ สำนักพิมพ์ เป็นต้น สำหรับประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานกลางในการดำเนินการจัดเก็บค่าลิขสิทธิ์ในลักษณะเช่นนี้ อย่างไรก็ตามการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการทำสำเนาเอกสาร ในห้องสมุดที่มีนโยบายการจัดสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่จำเป็นต้องผิดกฎหมายลิขสิทธิ์เสมอไป เพราะการจะละเมิดกฎหมายหรือไม่นั้นจะต้องดูเจตนาประกอบด้วย เช่น การเก็บค่าบริการของห้องสมุดบางแห่งคิดอัตราค่าบริการจากต้นทุน หรือค่าดำเนินการที่เกิดขึ้นในการให้บริการ เพื่อชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ไม่ได้เก็บเพื่อมุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด (Warner, 1989)

2.) การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

การรักษาความลับของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็น ห้องสมุดไม่ควรเปิดเผยรายชื่อผู้ใช้บริการ และทรัพยากรสารนิเทศที่ผู้ใช้ให้ความสนใจให้ผู้อื่นทราบ โดยจัดเก็บแฟ้มของผู้ใช้แต่ละคนในที่มิดชิด เพราะถ้าข้อมูลรั่วไหลอาจเกิดผลเสียหายต่อผู้ใช้ (Ward, 1997) รวมถึงเป็นการละเมิดกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ เนื่องจากข้อมูลหรือแฟ้มประวัติของผู้ใช้ถือว่าเป็นข้อมูลและสารนิเทศส่วนบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นไม่สามารถละเมิดได้

3.) ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้เมื่อไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการ

เมื่อห้องสมุดไม่สามารถจัดหาสารนิเทศได้ตามความต้องการ หรือข้อมูลนั้นไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้ตัดสินใจผิดพลาดจากข้อมูลที่ได้รับไป ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น โดยแจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้าก่อนว่าถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้ให้บริการสารนิเทศจะรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์บางแห่งได้สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้โดยการรับประกันความผิดพลาด โดยบางแห่งมีข้อกำหนดในการรับผิดชอบ แต่บางแห่งก็จะไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Bates, 1998)

5. บุคลากรที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

บุคลากรที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะในด้านต่างๆ เพื่อการจัดบริการที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้ (Crawford,1988)

5.1 <u>ความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการผลิตสารนิเทศ</u> ทำให้สามารถทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารนิเทศต่อไปนี้ได้ การทำวิจัย การทำสาระสังเขป การรวบรวมบรรณานุกรม การจัดทำข่าวสารทันสมัย การรวบรวมนามานุกรม การจัดทำสิ่งพิมพ์ และการแปล

5.2 <u>ความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการจัดการสารนิเทศ</u> เพื่อการจัดบริการเป็นที่ปรึกษาการจัดทรัพยากรสารนิเทศ การจัดการเอกสาร การออกแบบฐานข้อมูล เป็นต้น

5.3 ความรู้และความเชี่ยวชาญในการค้นคืนสารนิเทศ เพื่อการจัดบริการสืบค้นสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

5.4 ความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง นอกจากจะให้บริการสารนิเทศแล้ว ห้องสมุดยังให้บริการด้านอื่นๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดสัมมนา การประชุม และการฝึกอบรม บุคลากรในห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เช่น ทักษะการในการสื่อสาร ความรู้ด้านการบริการ ความสามารถทางด้านภาษา เป็นต้น

5.5 ความรู้เฉพาะสาขาวิชา ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ควรมีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ โดยสามารถเข้าใจเนื้อหา และแนวโน้มของศาสตร์ด้านนั้นๆ โดยเฉพาะความรู้สาขาที่สัมพันธ์กับองค์กร เพื่อเป็นผลดีเมื่อต้องให้บริการสารนิเทศในสาขาเฉพาะนั้นๆ

ในด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในแต่ละตำแหน่งงานในห้องสมุดนั้น Ward (1997) ได้ระบุไว้ดังนี้

1.) ผู้จัดการ เป็นผู้ที่วางแผนการดำเนินงาน ต้องมีความรอบรู้ทางการศึกษา มีประสบการณ์ในการทำงานในฐานะบรรณารักษ์วิชาชีพ มีความสามารถในการสืบค้นข้อมูลการวิจัย มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์ในการควบคุมงาน และการคิดค่าบริการ มีประสบการณ์ทางด้านการตลาด การจัดทำงบประมาณ และมีทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดและการเขียน

2.) เจ้าหน้าที่วิชาชีพ ต้องสามารถประยุกต์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการเขียนรายงาน การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มีหลักจริยธรรมในการทำงาน มีเทคนิคในการบริหารเวลา และให้บริการที่เหมาะสมกับราคาสารนิเทศ

3.) เจ้าหน้าที่อื่นๆที่ทำหน้าที่สนับสนุน งานที่รับผิดชอบครอบคลุมงานในหน้าที่ต่างๆ เช่น พนักงานบัญชี เจ้าหน้าที่ด้านการตลาด เจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูล พนักงานต้อนรับ เจ้าหน้าที่ดูแลคอมพิวเตอร์

4.) ผู้ช่วยที่เป็นนักเรียนนักศึกษา การจ้างนักเรียน นักศึกษามาช่วยในห้องสมุดเป็นหนทางหนึ่งที่จะลดค่าใช้จ่ายเนื่องจากค่าจ้างของนักเรียนนักศึกษามีอัตราแรงงานที่ต่ำกว่า

การจ้างบุคคลทั่วไป การให้นักศึกษาเข้ามาทำงานจะต้องมีการจัดการที่ดี ต้องมีการฝึกอบรมให้ก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานทั้งนี้เมื่อถึงเวลาปฏิบัติงานจริงก็สามารถทำงานได้โดยไม่มีปัญหา ถ้าไม่มีการฝึกอบรม หรือการแนะนำงานให้ก่อนก็จะทำให้เกิดคำถามในระหว่างการทำงาน ซึ่งจะทำให้เสียเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่คนอื่นๆในการที่จะตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ อาจไม่มีการกำหนดบุคคลที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะ แต่บุคลากรห้องสมุดทุกคนเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และให้บริการอื่นๆของห้องสมุดควบคู่ไปด้วย ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งอาจกำหนดตัวบุคคลเฉพาะเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยมอบหมายให้รับผิดชอบบริการใดบริการหนึ่ง หรือให้รับผิดชอบหลายๆบริการที่จัดก็ได้ ทั้งนี้ห้องสมุดเฉพาะแต่ละแห่งสามารถกำหนด และแบ่งงานตามความเหมาะสมกับจำนวนและความพร้อมของบุคลากรที่มี

6. ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในขั้นตอนของการวางแผนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในแต่ละบริการนอกจากการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการแล้ว ยังต้องกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการไว้ด้วย ดังนั้นกลุ่มผู้ใช้จึงแตกต่างกันไปตามประเภทของบริการและวัตถุประสงค์ในการจัดบริการ ซึ่งอาจกล่าวได้โดยรวมว่า ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จะเป็นใครก็ได้ที่มีความเต็มใจที่จ่ายค่าบริการ เช่น ผู้ใช้บริการสานิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็น นักเรียน นิสิต นักศึกษา หรือ สมาชิกของห้องสมุดอื่นๆที่อยู่ในข่ายงานห้องสมุดเดียวกัน ไม่มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัวว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใคร เพราะบางบริการที่จัดสามารถให้บริการกับผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม หากมีการกำหนดกลุ่มผู้ใช้ให้มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น จะส่งผลต่ออัตราค่าบริการให้สูงขึ้นเช่นกัน (Warner, 1989)

สำหรับห้องสมุดเฉพาะที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น มีห้องสมุดบางแห่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้ภายในเท่านั้น แต่บางแห่งเปิดกว้างสำหรับผู้ใช้จากภายนอก เช่น ห้องสมุดส่วนใหญ่เพื่อการวิจัยให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก (Claudine, 2001) ผู้ใช้ที่เป็นบุคคล ภายนอกของห้องสมุดเฉพาะมีหลายประเภท ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันศึกษา เช่น นักเรียน นิสิต นักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ

นักวิจัย ผู้ประกอบการวิชาชีพเฉพาะทางธุรกิจและอุตสาหกรรมและสื่อมวลชนที่ต้องการข้อมูลเชิงลึก บางเรื่องเป็นต้น

7. การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในการกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น ห้องสมุดเฉพาะสามารถใช้เกณฑ์อย่างน้อย 2 ประการ ประกอบการพิจารณา คือ ประเภทของบริการ และประเภทของผู้ใช้ (Tilson, 1994)

7.1 <u>การกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการ</u>

ในการกำหนดอัตราค่าบริการโดยพิจารณาจากประเภทของบริการนั้น ต้องคำนวณค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้นๆ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ค่าใช้จ่ายทางตรง และค่าใช้จ่ายทางอ้อม ดังนี้ (Wood, 1985)

7.1.1 ค่าใช้จ่ายทางตรง (Direct Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดบริการนั้นๆ ค่าใช้จ่ายทางตรงประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายคงที่ และค่าใช้จ่ายที่แปรผัน

1.) ค่าใช้จ่ายคงที่ (Fix Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นครั้งเดียวและไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อมีการใช้มากขึ้นหรือน้อยลง เช่น เงินเดือน ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าบอกรับวารสาร ค่าหนังสือ

2.) ค่าใช้จ่ายแปรผัน (Variable Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เปลี่ยนไปตามการใช้ จำนวนการใช้จะส่งผลต่อค่าใช้จ่าย เช่น ระยะเวลา/จำนวนในการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ เงินค่าล่วงเวลา

7.1.2 ค่าใช้จ่ายทางอ้อม (Indirect Cost) เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าประกัน ค่าบำรุงรักษา ค่าประกัน เป็นต้น

เมื่อคำนวณค่าใช้จ่ายของแต่ละบริการแล้ว ในการคิดค่าบริการนั้นสามารถคิดอัตราค่าบริการได้หลายลักษณะ Wood (1985) ได้แบ่งประเภทการคิดค่าบริการไว้ 3 ประเภท

ได้แก่ กำหนดราคาโดยดูจากค่าใช้จ่าย (Cost-Based-Pricing) กำหนดราคาโดยดูจากความต้องการของผู้ใช้ (Demand-Based-Pricing) และกำหนดราคาโดยดูจากคู่แข่ง (Competitive-Based-Pricing)

1.) กำหนดราคาโดยดูจากค่าใช้จ่าย ในการกำหนดอัตราค่าบริการห้องสมุดจะดูจากราคาต้นทุน การคิดค่าบริการแบบนี้จะนิยมใช้กันมากในกลุ่มองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร การกำหนดราคา ทำได้ 3 วิธี คือ ดูจากค่าใช้จ่ายทั้งหมด ดูจากค่าใช้จ่ายบางส่วน หรือดูจากค่าใช้จ่ายส่วนน้อย

ก. การคิดจากค่าใช้จ่ายทั้งหมด (Full Cost Recovery) เป็นการคิดราคาจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งที่เป็นค่าใช้จ่ายทางตรง และ ค่าใช้จ่ายทางอ้อม ในส่วนของค่าใช้จ่ายทางตรง ทั้งส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ และค่าใช้จ่ายแปรผัน ในบางครั้งการกำหนดราคาค่าบริการจะคิดเป็นจำนวนระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ สามารถคำนวณได้เช่นกัน โดยคำนวณจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดตลอดทั้งปี หารด้วยจำนวนเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการให้บริการ ทำให้ได้ค่าบริการที่คิดเป็นชั่วโมงได้ (Bates, 1998)

$$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายทั้งหมดตลอดทั้งปี}}{\text{จำนวนเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการให้บริการที่คิดค่าบริการ}} = \text{ค่าบริการเป็นชั่วโมง}$$

ข. การคิดค่าใช้จ่ายบางส่วน (Partial Cost Recovery) โดยนำค่าใช้จ่ายบางส่วนเท่านั้นมาคำนวณและคิดค่าบริการเฉพาะบางส่วนของค่าบริการที่เกิดขึ้นทั้งหมด

ค. การคิดค่าใช้จ่ายส่วนน้อย (Minimum Value Pricing) การคิดค่าใช้จ่ายแบบนี้จะคิดเฉพาะค่าใช้จ่ายทางอ้อมเท่านั้น

2.) กำหนดราคาโดยดูจากความต้องการของผู้ใช้ การกำหนดค่าบริการประเภทนี้จะดูจากความต้องการของผู้ใช้ ราคาของค่าบริการจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ถ้าความต้องการของบริการมีมากราคาก็จะสูง ถ้าความต้องการมีน้อยราคาก็จะต่ำลง ซึ่งในการกำหนดราคาโดยดูจากความต้องการนี้จะมีประสิทธิผลได้ก็ต้องมีการวิจัยตลาดเข้ามาช่วยในการกำหนดราคาด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.) กำหนดราคาโดยดูจากคู่แข่ง การกำหนดราคาในลักษณะนี้ทำโดยการดูจากหน่วยงานอื่นที่เป็นประเภทเดียวกัน หน่วยงานที่ให้บริการแบบเดียวกัน เป็นเกณฑ์ ซึ่งสามารถกำหนดราคาให้ต่ำกว่า ราคาเท่ากัน หรือ ราคาสูงกว่าหน่วยงานนั้นๆก็ได้

7.2 <u>การกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้</u>

การคิดค่าบริการโดยพิจารณาจากประเภทของผู้ใช้นั้น เป็นการกำหนดราคาตามคุณค่า เนื่องจากคุณค่าของสารนิเทศจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ และความสามารถในการเสียค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ การกำหนดราคาในลักษณะนี้จะกำหนดโดยดูจากประเภทของผู้ใช้ แบ่งได้ ดังนี้

7.2.1 การแบ่งตามหน้าที่การงาน

- นักเรียน นักศึกษา

- อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย

7.2.2 การแบ่งตามสถานภาพของบุคคล และสถาบัน

- บุคคลภายใน บุคคลภายนอก

- หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน

7.2.3 การแบ่งกลุ่มตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- ช่วงเวลาราชการ ช่วงหลังเวลาราชการ

- ใช้บริการในวันราชการ ใช้บริการในวันหยุดราชการ

8.การเก็บค่าบริการ

ในการจัดเก็บค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดเฉพาะ สามารถทำได้ 3 วิธี ดังนี้(Warner, 1989)

8.1 การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายโดยการแสดงบัญชี (Charge Back) เป็นการเรียกเก็บค่าบริการสารนิเทศจากผู้ใช้ภายในหน่วยงาน การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายโดยการแสดงบัญชีเป็นการเก็บค่าบริการโดยห้องสมุดจะคิดค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้ภายในองค์กรที่เข้ามารับบริการของห้องสมุด โดยคิดค่าบริการโดยการแสดงบัญชีย้อนกลับไปยังแผนกต่าง ๆ โดยอาจจะจำแนกไปตามตัวงาน หรือโครงงาน ทั้งนี้มีแผนกบัญชีขององค์กรเป็นผู้ดูแลขั้นตอนการดำเนินงานในการเก็บค่าบริการวิธีนี้ แต่ไม่ได้มีการเก็บค่าบริการในรูปของตัวเงินจริงๆ แต่เป็นการแสดงบัญชีว่าแผนกใดเข้ามาขอรับบริการเป็นมูลค่าเท่าไร

8.2 การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายไปยังภายนอก (Charge Out) หรือที่เรียกว่า “การส่งใบเรียกเก็บเงินไปยังภายนอก” เป็นรูปแบบหนึ่งของการดำเนินงานการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายนอกองค์กรที่เป็นลูกค้าขององค์กรต้นสังกัดของห้องสมุด การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายไปยังภายนอกเกิดขึ้นเมื่อค่าบริการสารนิเทศของห้องสมุดได้บวกเข้าไปกับค่าบริการและค่าธรรมเนียมอื่นๆที่เรียกเก็บจากลูกค้า บริการที่เรียกเก็บค่าบริการ เช่น บริการทางด้านกฎหมาย บริการทางด้านบัญชี และอื่น ๆ ทั้งนี้ห้องสมุดไม่ได้ทำหน้าที่โดยตรงในการเรียกเก็บค่าบริการ แต่การเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ ได้ถูกส่งผ่านไปให้แก่ลูกค้าของบริษัท โดยฝ่ายบัญชีของบริษัท

8.3 การขายข้อมูลโดยตรง (Selling Information) เป็นการเก็บเงินค่าบริการโดยตรงจากผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการ และผลิตภัณฑ์อื่นๆของห้องสมุด โดยห้องสมุดจะเป็นผู้ดำเนินการในการเก็บเงินค่าบริการสารนิเทศเอง ซึ่งการขายข้อมูลโดยตรงจะทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

8.3.1 การคิดค่าบริการรายปี เช่น การสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด การบอกรับวารสารหรือสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นต้น

8.3.2 การคิดค่าบริการต่อครั้ง เช่น การใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นฐานข้อมูลเป็นต้น

8.3.3 แบบผสม คือ การคิดค่าบริการรายปีและคิดค่าบริการต่อครั้ง เช่น ผู้ใช้จะต้องสมัครสมาชิกรายปีในการใช้บริการห้องสมุด และเมื่อใช้บริการอื่นๆก็จะต้องเสียค่าบริการเป็นครั้งๆไป

สำหรับเงินที่เป็นรายได้จากการจัดบริการสารนิเทศนั้น ห้องสมุดสามารถนำไปใช้ในหลายแนวทาง โดยมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเงินรายได้ส่วนนี้ คือ (Warner, 1989)

1.) ส่งคืนเป็นงบประมาณส่วนกลางของหน่วยงานต้นสังกัด

2.) ส่งคืนเป็นงบประมาณส่วนกลางของห้องสมุด

3.) เป็นงบประมาณในการจัดบริการที่ได้เงินมา เพื่อให้ได้บริการที่ดีขึ้น เช่นเงินที่ได้จากบริการนำส่งเอกสารก็จะใช้เป็นงบประมาณในการจัดส่งเอกสาร โดยไม่นำไปใช้ในบริการอื่นๆ

4.) เป็นงบประมาณในการจัดบริการอื่นๆ ที่ต้องใช้งบประมาณสูงในการให้บริการ เช่นนำรายได้ที่ได้จากบริการทุกประเภทมาใช้เป็นงบประมาณสำหรับบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม หรือบริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์เป็นต้น

5.) นำไปใช้ในการจัดบริการใหม่ในห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งนำเงินที่ได้ไปใช้จัดบริการใหม่ๆ ซึ่งยังเคยจัดให้บริการมาก่อน

6.) นำไปพัฒนาบุคลากรในห้องสมุด เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือเป็นเงินค่าทำการล่วงเวลา เป็นต้น

9. ปัจจัยที่ทำให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประสบความสำเร็จ

การที่ห้องสมุดจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ให้ประสบความสำเร็จได้ต้องมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านต่างๆ คือ มีการวางแผนที่ดี มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากรสารนิเทศ และการกำหนดราคาที่เหมาะสม ดังนี้

9.1 <u>การวางแผนที่ดี</u> การทำงานของหน่วยงานทุกแห่งจะต้องมีการวางแผน การวางแผนจะทำให้รู้ว่าจะต้องดำเนินงานไปในทิศทางใด ในขั้นตอนการวางแผนดำเนินงานจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดจะต้องมีการกำหนด เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน ควรจะมีการวางแผนระยะยาวไว้ในระหว่าง 3-5 ปี และในแผนงานควรกำหนดความชัดเจนในด้านต่างๆ ได้แก่ บริการ ระบบบริการ ฐานข้อมูล ระบบฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย บุคลากร และงบประมาณ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2542)

9.2 <u>บุคลากร</u> บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ แม้ว่าห้องสมุดจะมีทรัพยากรสารนิเทศที่ดี มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย แต่ถ้าบุคลากรขาดความเอาใจใส่ ขาดทักษะในการทำงาน และมีทัศนะคติที่ไม่ดีในการทำงาน ก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้ ทัศนคติที่ดีของบุคลากรเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะสร้างความประทับใจและดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาใช้บริการ

9.3 <u>ความพร้อมด้านทรัพยากรสารนิเทศ</u> ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการจะต้องจ่ายค่าบริการให้แก่ห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจะต้องเตรียมทรัพยากรสารนิเทศให้พร้อมทั้งด้านเนื้อหา รูปแบบ และการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวก ซึ่งถือได้ว่าเป็นสินค้าของห้องสมุดสำหรับการให้บริการ

9.4 <u>การกำหนดราคาที่เหมาะสม</u> ราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ การตั้งราคาจำเป็นต้องให้ผู้ใช้บริการยอมรับว่าจะได้บริการที่มีคุณภาพคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย

สำหรับผลที่ได้จากการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น ทำให้ห้องสมุดได้รับผลดีในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการทำงานของบรรณารักษ์ บุคลากรของห้องสมุด ความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานต้นสังกัด และบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงานดังนี้

1.) บรรณารักษ์ได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการจัดเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ทำให้ผู้ใช้เพิ่มความรอบคอบในการรับบริการ จะรับบริการเฉพาะที่จำเป็น ซึ่งจะทำให้บรรณารักษ์มีเวลาในการทำงานได้มากขึ้น

2.) สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้กว้างขวางมากขึ้น

3.) ช่วยให้เกิดการคิดงานบริการใหม่ๆแก่ผู้ใช้ โดยได้รับแรงกระตุ้นจากผลประโยชน์ที่ได้เป็นแรงจูงใจในการคิดค้นบริการ และสารนิเทศใหม่ขึ้นมา

4.) ห้องสมุดได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่น ๆในองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่แสวงหาผลกำไรนั้น การที่ห้องสมุดสามารถมีรายได้ทำให้เจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์ได้รับการยอมรับและเห็นความสำคัญจากผู้บริหารและหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อหน่วยงานภายในองค์กรด้วย

5.) เป็นแหล่งที่มาของรายได้ การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จะช่วยห้องสมุดมีรายได้สำหรับการดำเนินงาน ภายใต้สภาวะการเงินที่จำกัดของห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดทั้งในต่างประเทศและในประเทศพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะดังนี้

<u>งานวิจัยในต่างประเทศ</u>

Association of Research Libraries (1982 cited in Citron and Dodd, 1984)ได้ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดเพื่อการวิจัยของบริษัทต่างๆ (Corporate Use of Research Libraries) ได้ทำการสำรวจห้องสมุดเพื่อการวิจัยโดยทางโทรศัพท์ จากการสำรวจห้องสมุดเพื่อการวิจัย 23 แห่ง พบว่า ห้องสมุดวิจัย 16 แห่ง ได้จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ อีก 3 แห่งกำลังอยู่ในขั้นตอนวางแผนงานการจัดตั้ง และอีก 4 แห่งกำลังพิจารณาว่าจะจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์หรือไม่ สำหรับห้องสมุด 16 แห่ง ที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้ตั้งหน่วยงานสำหรับให้บริการแยกเป็นแผนก และหลังจากจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์แล้ว ห้องสมุดขยายบริการเพิ่มขึ้น 5 แห่ง ห้องสมุด 10 แห่งไม่มีความเปลี่ยนแปลง มีห้องสมุด 1 แห่งที่ลดจำนวนบริการลง บริการที่จัดเก็บค่าบริการได้แก่ สิทธิพิเศษในการยืม บริการค้นข้อมูลและรวบรวมข้อมูลด้วยมือ บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ บริการนำส่งเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการช่วยทำวิจัย บริการโสตทัศนวัสดุ บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการให้คำปรึกษา

Phelan (1984) ได้ศึกษาประโยชน์การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดประชาชนที่ได้รับภาษีสนับสนุนจากรัฐขนาดกลาง ผลการศึกษาพบว่าห้องสมุดร้อยละ 91.5 จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และเริ่มจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1975 ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มค่าบริการได้แก่ ค่าใช้จ่ายทางอ้อม ค่าทรัพยากรสารนิเทศ และเทคโนโลยีใหม่ และเห็นว่าไม่ควรจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ แต่ห้องสมุดมีความจำเป็นต้องจัด บริการที่จัดเก็บค่าบริการสูงสุดคือ บริการเช่าห้องประชุมโดย บรรณารักษ์เป็นผู้ตัดสินใจในการดูแลค่าบริการ

Tilson (1994) ได้สำรวจการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดในกรุงลอนดอนในประเทศอังกฤษ โดยสำรวจห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะ พบว่า มีการตั้งอัตราค่าบริการจากความสามารถในการจ่ายของผู้ใช้ โดยห้องสมุดร้อยละ 56 คิดค่าบริการจากบริการที่เคยให้เปล่า ห้องสมุดทุกแห่งคิดค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ห้องสมุดประชาชนทุกแห่งคิดค่าบริการยืมโสตทัศนวัสดุ ห้องสมุดเฉพาะแห่งเดียวที่คิดค่าบริการจากบริการยืมหนังสือ และร้อยละ 6 ของห้องสมุดเฉพาะ ร้อยละ 25 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และร้อยละ 90 ของห้องสมุดประชาชน คิดค่าบริการจอง ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายการคิดอัตราค่าบริการโดยดูจากประเภทของผู้ใช้ และลักษณะของบริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชนยังคงจัดบริการพื้นฐานเป็นบริการแบบให้เปล่า

Claudine (2001) ได้ทำการสำรวจการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเพื่อการวิจัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดวิจัย 121 แห่ง โดยจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยมีผลตอบกลับมา 64 แห่งคิดเป็นร้อยละ 63 ของแบบสอบถามที่ส่งไป จากการสำรวจครั้งนี้พบว่า ห้องสมุดได้เริ่มจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในช่วงทศวรรษที่ 1950 ห้องสมุดร้อยละ 61 ได้จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่ ร้อยละ 85 ให้บริการแก่ผู้ใช้ภายนอก การขอรับบริการส่วนใหญ่จะขอรับบริการทางโทรสาร รองลงมาใช้โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มทางโฮมเพจ และมาขอรับบริการด้วยตัวเองตามลำดับ ปัญหาที่พบในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดคือ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ ความต้องการที่ไม่สมเหตุผล ความคาดหวังจากผู้ใช้ และการรักษาความสมดุลย์ในการให้บริการระหว่างผู้ใช้หลักกับผู้ใช้ภายนอกของห้องสมุด ผลประโยชน์ที่ได้จากการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กร ห้องสมุดสามารถให้บริการผู้ใช้ได้กว้างขวางขึ้น และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยของไทย

สำหรับประเทศไทย ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดดังนี้

ชัชมน วันแซ่ม (2537) ได้ทำการศึกษาลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดเก็บค่าบริการจากบริการที่ต้องใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีราคาสูง หรือบริการที่ห้องสมุดต้องให้บริการเป็นพิเศษเฉพาะผู้ใช้บางคนเท่านั้นที่มีการเรียกเก็บค่าบริการ ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ เห็นด้วยในระดับมากที่จะให้เก็บค่าบริการในกรณีที่ห้องสมุดต้องใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ บริการที่ห้องสมุดต้องให้บริการผู้ใช้เป็นพิเศษเฉพาะราย หรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับเป็นสิ่งของส่วนตัว เช่นกระดาษพิมพ์ผล แผ่นดิสก์ สำหรับผู้ใช้บริการ เห็นด้วยในระดับปานกลางที่จะให้เก็บค่าบริการ ผู้ใช้จะยอมให้เก็บค่าบริการก็ต่อเมื่อตนเองได้รับความสะดวกสบายในการขอรับบริการ ในการเรียกเก็บค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง สำหรับบริการที่มีการปรับปรุงใหม่และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลางที่ห้องสมุดจะเก็บเงินค่าบริการ

มยุรี จุลกัณห์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การคิดค่าบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและทัศนะของผู้ใช้ต่อค่าบริการ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้ โดยห้องสมุด 15 แห่ง คิดค่าบริการค้น อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 10-50 บาท ห้องสมุด 25 แห่ง คิดค่าพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 0.5-10 บาท ห้องสมุด 7 แห่ง คิดค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงบนแผ่นดิส-เก็ต อัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 1-40 บาท ผู้ใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมเห็นว่า ราคาค่าบริการของทุกบริการอยู่ในระดับเหมาะสม โดยผู้ใช้มีความเต็มใจจ่ายค่าบริการในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อสารนิเทศที่ได้รับในระดับมาก สาเหตุที่ห้องสมุดเก็บค่าบริการ คือ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด

วนิดา ปัจฉิม (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและทัศนคติของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า บริการที่ผู้บริโภคต้องการบอกรับเป็นสมาชิกคือ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ และบริการรวบรวมและวิเคราะห์สารนิเทศ . และผู้บริโภคมีความต้องการสารนิเทศในด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี

และอุตสาหกรรม ระดับราคาที่ผู้บริโภคพึงพอใจในการต้องการจ่ายจริงมีระดับราคาต่ำกว่าระดับราคาที่ผู้บริโภคจ่ายจริง หลักเกณฑ์ที่ผู้บริโภคพิจารณาและเลือกซื้อบริการสารสนเทศได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความรวดเร็วในการนำส่ง เนื้อหาของสารนิเทศที่มีบริการ บริการราคายุติธรรม ชื่อเสียงของบริษัทผู้ขายบริการ และความทันสมัยของเทคโนโลยีนำส่งข้อมูล ปัญหาที่ผู้บริโภคพบจากการซื้อบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์อยู่ในระดับปานกลาง เป็นปัญหาเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูล ความซ้ำซ้อนของแหล่งข้อมูล ได้รับสารนิเทศช้า ได้รับสารนิเทศไม่ครบตามแหล่งข้อมูลที่ระบุไว้ในบริการ และระบบโทรคมนาคมมีปัญหา

อุบลรัตน์ ยี่รงค์ (2544) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ประเภทของเอกสารที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขอยืม คือ หนังสือ โดยขอยืมในรูปแบบถ่ายเอกสารสำเนามากที่สุด สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคิดค่าดำเนินการการยืมระหว่างห้องสมุด แต่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้ผู้ใช้ยังเห็นด้วยกับการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายทางไปรษณีย์ การจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบเหมาจ่ายในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล การจัดส่งเอกสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด การเก็บค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุด และการกำหนดค่ามัดจำตามความเหมาะสม ส่วนกรณีที่ห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการขอยืมได้นั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยที่จะให้คิดค่าใช้จ่ายบางส่วนตามความเป็นจริง และไม่เห็นด้วยกับการเก็บค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาเอกสาร สำหรับรูปแบบการคิดค่าบริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจการคิดค่าบริการแบบไม่เหมาจ่าย และผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ใช้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สอดคล้องกันในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นในเรื่องการจัดส่งเอกสารทางโทรสารแบบไม่เหมาจ่ายในต่างจังหวัด และการคิดค่ามัดจำการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีความคิดสอดคล้องกัน

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด พบว่า มีประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.วัตถุประสงค์ในการจัด

ในด้านวัตถุประสงค์ในการจัดบริการ มีผลการสำรวจออกมาสอดคล้องกัน คือ สาเหตุที่ห้องสมุดจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจากการให้บริการสารนิเทศมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ทั้งในเรื่องของทรัพยากรสารนิเทศ ค่าดำเนินการในการให้บริการ และเทคโนโลยี (Phelan,1984) และ ชัชมน วันแช่ม (2537) ที่พบว่าห้องสมุดหาวิทยาลัยจะเก็บค่าบริการจากบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีราคาสูง ซึ่งผลการสำรวจไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี จุลกัณห์ (2537) ที่พบว่าวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด

2. ประเภทของบริการที่จัด

ในด้านประเภทของบริการที่จัดพบว่า ประเภทของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดมีความหลากหลาย จากการวิจัยของ Association of Research Libraries (1982) Tilson (1994) และClaudine (2001) พบว่า บริการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดเป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ บริการยืม บริการนำส่งเอกสาร และ บริการช่วยทำวิจัย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยของ วนิดา ปัจฉิม (2540) ที่สำรวจความต้องการกลุ่มลูกค้าที่มีต่อบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ พบว่าบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการคือ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ และบริการรวบรวมและวิเคราะห์สารนิเทศ นอกจากนี้ Tilson (1994) ยังพบว่าห้องสมุดทุกแห่งที่สำรวจเป็นห้องสมุดประเภทคิดค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสาร และห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) และห้องสมุดเฉพาะ(ร้อยละ 6) คิดค่าบริการจอง

3. อัตราค่าบริการ

ในการคิดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น Tilson (1994)ได้พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบาย การคิดอัตราค่าบริการโดยดูจากประเภทของผู้ใช้และลักษณะของบริการ

ส่วนอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผลการวิจัยของวนิดา ปัจฉิม (2540) พบว่าราคาที่ผู้ใช้พึงพอใจในการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้นมีระดับราคาที่ต่ำกว่าราคา

ที่จ่ายจริง ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของมยุรี จุลกัณห์ (2537) ที่พบว่า การตั้งราคาของ บริการอยู่ในระดับเหมาะสม และผู้ใช้มีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการในระดับปานกลาง

4. ปัญหาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในด้านปัญหาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ Claudia (2001) ได้พบว่าห้องสมุดเพื่อการวิจัยที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ประสบปัญหาด้านลิขสิทธิ์ ความต้องการที่ไม่สมเหตุสมผลของผู้ใช้ ความคาดหวังจากผู้ใช้ในการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และการรักษาความสมดุลย์ในการให้บริการระหว่างผู้ใช้หลักกับผู้ใช้ภายในของห้องสมุด

5.ความคิดเห็นของผู้ให้และผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในด้านผู้ให้บริการสารนิเทศนั้น จากการสำรวจของ Phelan (1984) ซึ่งมีการสำรวจถึงทัศนคติของผู้ให้บริการพบว่า บรรณารักษ์ไม่เห็นด้วยกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด ซึ่งคล้ายกับผลการวิจัยของ ชัชมน วันแช่ม (2537) ที่ว่า ห้องสมุดควรเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ในกรณีที่ห้องสมุดต้องใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นในการให้บริการหรือ เป็นบริการพิเศษเฉพาะราย ไม่ควรเก็บค่าบริการจากบริการที่ยังคงให้บริการในรูปแบบเดิม

ในด้านผู้ใช้บริการได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อการจัดบริการสารนิแทศเชิงพาณิชย์ ผลการสำรวจของ อุบลรัตน์ ยี่รงค์ (2544) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยที่ห้องสมุดจะคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด หรือการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ในกรณีที่ห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุดได้ แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นก็ตาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ในด้านวัตถุประสงค์ในการจัด ประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ ตลอดจนปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

ในบทนี้จะเสนอ วิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนตามลำดับตั้งแต่การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยรวบรวมรายชื่อของห้องสมุดเฉพาะที่สังกัดหน่วยงานราชการ และเอกชน จากทำเนียบนามชมรมห้องสมุดเฉพาะ ปี พ.ศ. 2545 (ชมรมห้องสมุดเฉพาะ, 2543) ทำเนียบนามหน่วยงานสารสนเทศทางเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2535 (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2535) และรายชื่อห้องสมุดเฉพาะจากภาคผนวก วิทยานิพนธ์เรื่อง ความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะ (อุมาภรณ์ พรหมสิงห์, 2537) และการใช้เทคโนโลยีสารนิเทศในห้องสมุดเฉพาะในกรุงเทพมหานคร (ลักขณา สังขกร, 2541) ได้จำนวนห้องสมุดเฉพาะรวม 184 แห่ง

จากการสำรวจห้องสมุดเฉพาะทั้ง 184 แห่ง โดยการส่งแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นทางไปรษณีย์และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่ามีห้องสมุดเฉพาะจำนวน 54 แห่ง ที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ห้องสมุดเฉพาะที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในหน่วยราชการ 30 แห่ง และในหน่วยงานเอกชน 24 แห่ง รวม 54 แห่ง สำหรับประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม คือ หัวหน้าบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ แห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 54 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาหนังสือ วารสาร เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ และเว็บไซต์ของห้องสมุดหน่วยงานราชการ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน (ภาคผนวก ก) ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามและห้องสมุด ได้แก่ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม และบุคลากรของห้องสมุด

ตอนที่ 2 การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด ในด้านวัตถุประสงค์ในการจัดประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการจัดสารนิเทศเชิงพาณิชย์

- ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร
- ต้องการมีรายได้
- งบประมาณที่ได้รับจากต้นสังกัดไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน
- แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
- ให้ผู้ใช้ของห้องสมุดตระหนักถึงคุณค่าสารนิเทศและความสำคัญของห้องสมุด
- ลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก
- ชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ
- ห้องสมุดมีทรัพยากรที่พร้อมจะให้บริการ

ประเภทของบริการ

- บริการการเข้าใช้ห้องสมุด
- บริการยืม-คืน/เช่าทรัพยากรสารนิเทศ
- บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า
- บริการสืบค้นฐานข้อมูล

- บริการกฤตภาค
- บริการรวบรวมบรรณานุกรม
- บริการข่าวสารทันสมัย
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการจัดซื้อ/นำส่งเอกสาร
- บริการจัดทำฐานข้อมูล
- บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่
- บริการฝึกอบรมและสัมมนา
- บริการที่ปรึกษา
- ขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ
- บริการอินเทอร์เนต
- บริการแปลเอกสาร
- บริการทำสำเนา

ผู้ให้บริการ

- จำนวนผู้ให้บริการ
- ลักษณะการให้บริการ
- การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ

- ผู้ใช้ภายใน
- นักเรียน นักศึกษา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย
- ผู้ใช้ที่เป็นสถาบันภายนอก
- หน่วยงานภายใน
- หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- หน่วยงานเอกชน

อัตราค่าบริการ

- การกำหนดอัตราค่าบริการ
- การกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้
- อัตราค่าบริการจำแนกตามประเภทของบริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ โดยทดสอบกับห้องสมุดคณะของมหาวิทยาลัยรัฐ และเอกชน ที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 11 แห่ง แห่งละ 1 คน ได้แก่

1. ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ห้องสมุดคณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ห้องสมุดกลุ่มแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์ และบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. ห้องสมุดดิเรกชัยนาม คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
7. ห้องสมุดป๋วยอึ๊งภากรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
8. ห้องสมุดสัญญาธรรมศักดิ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

9. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
10. ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
11. ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

จากการทดสอบแบบสอบถาม ได้พบข้อบกพร่องเกี่ยวกับคำถามและได้ทำการปรับปรุงแก้ไขคำถาม เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นดังนี้

1. เพิ่มคำอธิบายศัพท์ “บริการรวบรวมบรรณานุกรม” “บริการข่าวสารทันสมัย” “บริการกฤตภาค”
2. ข้อ2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มคำว่า “หัวหน้าศูนย์ข้อมูล” และ “หัวหน้าห้องสมุด”
3. รวมคำถาม ข้อ 6 (ประเภทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ห้องสมุดจัด) และข้อ 7 (การให้บริการและการคิดค่าบริการ) เป็นข้อเดียวกัน
4. ข้อ 13 ปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศ ได้จัดประเภทปัญหาเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบริหาร บริการ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ

หลังจากปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือดังกล่าว ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับหัวหน้าบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณชย์ จำนวน 54 แห่ง โดยผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าติดแสตมป์ และจ่าหน้าซองถึงผู้วิจัยแนบไปกับแบบสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบรรณารักษ์อีกด้วย และเดินทางไปส่งแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง การเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน 2546 ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จากห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ 18 ฉบับ และหน่วยงานเอกชน 16 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 34 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 62.96 (ดังรายละเอียดในตารางที่1)

ตารางที่ 1 ห้องสมุดเฉพาะที่ได้ส่งแบบสอบถามและที่ได้รับคืนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ชื่อห้องสมุด	สังกัดหน่วยงาน	ส่ง	ได้รับและนำมาวิเคราะห์
หน่วยงานราชการ		30	18
ห้องสมุด	การเคหะแห่งชาติ *	1	-
ห้องสมุด	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค *	1	-
ห้องสมุด	กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี *	1	-
ห้องสมุด	กรมคุมประพฤติ *	1	-
ห้องสมุด	กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน	1	1
ห้องสมุด	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	1
ห้องสมุด	กรมอุตุนิยมวิทยา	1	-
ห้องสมุด	กองทัพอากาศ	1	1
ห้องสมุด	คุรุสภา	1	1
ห้องสมุด	สำนักงานอัยการสูงสุด *	1	-
ห้องสมุด	สำนักงบประมาณ	1	1
ห้องสมุด	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	1	1
ห้องสมุด	สำนักงานปลัดกระทรวงต่างประเทศ *	1	-
ห้องสมุด	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	1	1
ห้องสมุด	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	1	1
ห้องสมุดเฉพาะ	สำนักราชเลขาธิการ	1	1
ห้องสมุด	องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ***	1	-
ห้องสมุด	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล **	1	-
ห้องสมุดข้อมูลข่าว	สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5	1	1
ห้องสมุดกลาง	กรมราชทัณฑ์	1	1
ห้องสมุดพิสูจน์พาณิชยลักษณ์	กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ	1	1
ห้องสมุดภาพข่าว	องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย	1	1
ห้องสมุดและข้อสนเทศการวิจัย	สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ***	1	-

ตารางที่ 1 ห้องสมุดเฉพาะที่ได้ส่งแบบสอบถามและที่ได้รับคืนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	สังกัดหน่วยงาน	ส่ง	ได้รับและนำมาวิเคราะห์
ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ	ธนาคารแห่งประเทศไทย ***	1	-
ห้องสมุดวิชาการ	ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร	1	1
ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	1	1
ศูนย์ความรู้	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	1	1
ศูนย์วิทยบริการ	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	1	1
ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	1	1
ศูนย์บริการเอกสารการวิจัยแห่งประเทศไทย	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ***	1	-
หน่วยงานเอกชน		24	16
ห้องสมุด	ธนาคารไทยธนาคาร (*)	1	-
ห้องสมุด	ธนาคารไทยพาณิชย์	1	1
ห้องสมุด	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	1	1
ห้องสมุด	หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ	1	1
ศูนย์สารนิเทศ	หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	1	1
ศูนย์ข้อมูลไทยรัฐ	หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (*)	1	-
ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น	บริษัท เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	1	1
ศูนย์ข้อมูล	มติชน หนังสือพิมพ์มติชน ***	1	-
ศูนย์ข้อมูล	หนังสือพิมพ์ข่าวสด	1	1
ศูนย์ข้อมูล	หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์	1	1
ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์	บริษัท อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)	1	1
ศูนย์ทรัพยากรข้อมูล	บริษัท กันตนา กรุ๊ป ***	1	-

ตารางที่ 1 ห้องสมุดเฉพาะที่ได้ส่งแบบสอบถามและที่ได้รับคืนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	สังกัดหน่วยงาน	ส่ง	ได้รับและนำมาวิเคราะห์
ศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน์	สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7	1	-
ห้องสมุดนพ.บุญส่ง เลขะกุล	มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย	1	1
ห้องสมุด	สยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์	1	1
ศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยี	สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น) (*)	1	-
ห้องสมุด	สมาคมหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย (*)	1	-
ห้องสมุดธุรกิจ	องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น(เจโทร กรุงเทพฯ)	1	1
ห้องสมุด	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	1	1
ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร	สถาบันเพื่อวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย	1	1
ห้องสมุด	สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย	1	1
ศูนย์ข้อมูล	สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา	1	1
ห้องสมุด	บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (*)	1	-
ห้องสมุด	บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)	1	-
รวม		54	34

* ไม่ได้รับแบบสอบถามคืน

** ได้รับแบบสอบถามคืนแต่ไม่สมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ไม่ได้

*** ได้รับแบบสอบถามหลังการสรุปข้อมูลแล้ว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPPS 10.0 for windows)

2. เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีปัญหามาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีปัญหาปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ในส่วนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้จัดกลุ่มข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากนั้นนำเสนอในแต่ละประเด็นตามลำดับความถี่ของคำตอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปตาราง และคำบรรยายประกอบตารางในบทที่ 4 และสรุปอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะนำเสนอในบทที่ 5

อักษรย่อห้องสมุดเฉพาะที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กจค	หมายถึง	กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (พณ.)
กทป	หมายถึง	กรมทรัพย์สินทางปัญญา (พณ.)
กทม	หมายถึง	ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
กทอ	หมายถึง	กองทัพอากาศ (กห.)
กพอ	หมายถึง	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พล.)
กรท	หมายถึง	กรมราชทัณฑ์ (ยต.)
กวพ	หมายถึง	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (สธ.)
ครส	หมายถึง	คุรุสภา (รัฐวิสาหกิจ)
ททบ	หมายถึง	โทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 (รัฐวิสาหกิจ)
สคม	หมายถึง	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (คม.)
สงป	หมายถึง	สำนักงบประมาณ (นร.)
สพป	หมายถึง	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (วท.)
สพผ	หมายถึง	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (หน่วยงานอิสระ)
สมอ	หมายถึง	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (อส.)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

สวทช	หมายถึง	สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (หน่วยงานอิสระ)
สลข	หมายถึง	สำนักราชเลขาธิการ
สอย	หมายถึง	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (สธ.)
อสมท	หมายถึง	องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (รัฐวิสาหกิจ)
ขส	หมายถึง	หนังสือพิมพ์ข่าวสด
คคส	หมายถึง	มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์
ฐศก	หมายถึง	หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ
ดลน	หมายถึง	หนังสือพิมพ์เดลินิวส์
ดนช	หมายถึง	เดอะเนชั่น
ตลท	หมายถึง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ธทณ	หมายถึง	ธนาคารไทยพาณิชย์
บกพ	หมายถึง	หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์
ปตท	หมายถึง	บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)
สวท	หมายถึง	สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย
สวพ	หมายถึง	มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
สสค	หมายถึง	สยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์
สอก	หมายถึง	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
อนค	หมายถึง	สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา
อพต	หมายถึง	บริษัท อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
อสค	หมายถึง	องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามและบุคลากรของห้องสมุด (ตารางที่ 2-3)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ในด้านวัตถุประสงค์ในการจัด ประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ (ตารางที่ 4 - 27)

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดเฉพาะ (ตารางที่ 28 - 32)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง ได้แบ่งห้องสมุดเฉพาะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ และห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน และนำเสนอข้อมูลของห้องสมุดแต่ละแห่งโดยใช้อักษรย่อแทนชื่อเต็ม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและบุคลากรของห้องสมุด

1.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 54 ชุด ได้รับกลับคืนและสามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ จำนวน 34 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 62.96 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากห้องสมุดเฉพาะจำนวน 34 แห่ง ที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก (22 คน) เป็นผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล / หัวหน้าห้องสมุด / หัวหน้าบรรณารักษ์ และจำนวนน้อย (7 คน) เป็นบรรณารักษ์ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่น ๆ มี 5 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดกลาง กรมราชทัณฑ์ ผู้เชี่ยวชาญ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ ห้องสมุดนายแพทย์ บุญส่งเลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมป์ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางการค้า ห้องสมุดธุรกิจ องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ) และหัวหน้าฝ่ายของ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

เมื่อพิจารณาตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดของห้องสมุดทั้งในหน่วยงานราชการและเอกชน (12 และ 10 คน ตามลำดับ) เป็นผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล/หัวหน้าห้องสมุด/หัวหน้าบรรณารักษ์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ห้องสมุด / ตำแหน่ง	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																				ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																		รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลข	สอย	อสมท	N=18	ขส	คคส	ฐศก	ดลน	ดนช	ตลท	ธทญ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-ผู้อำนวยการศูนย์/ หัวหน้าห้องสมุด/ หัวหน้าบรรณารักษ์	X	X	X	X	--	--	X	--	X	X	X	--	X	X	--	X	X	--	12	X	--	X	--	X	X	X	X	X	X	--	X	--	--	X	--	10	22
บรรณารักษ์	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	--	X	--	--	--	--	--	X	4	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	X	--	X	--	--	--	3	7
-อื่นๆ	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	2	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	3	5

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 จำนวนบุคลากรของห้องสมุด

เมื่อสอบถามจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดจำนวน 34 แห่ง ที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ปรากฏว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุดและรองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน (32 และ 31 แห่ง ตามลำดับ) มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ส่วนบุคลากรอื่นๆ มีอยู่ในห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง โดยมีในห้องสมุดหน่วยงานราชการเป็นส่วนใหญ่ (9 แห่ง) ในห้องสมุดหน่วยงานเอกชนเป็นส่วนน้อย (4 แห่ง) โดยมีตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้าง ห้องสมุดพิสูจณ์พาณิชยลักษณ์ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ หัวหน้าศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา นักการ ห้องสมุดวิชาการ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ลูกจ้าง ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ลูกจ้างห้องสมุดคุรุสภา เจ้าหน้าที่ส่วนเทป ห้องสมุดข้อมูลข่าวสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ผู้เชี่ยวชาญ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ธุรการ นักจดหมายเหตุ นักวิชาการเผยแพร่วิทยากร พนักงาน จดหมายเหตุ นายช่างศิลป์ ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ ลูกจ้าง ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ห้องสมุดนายแพทย์บุญส่ง เลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ พนักงานชั่วคราว ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ หัวหน้าฝ่าย ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางการค้า ห้องสมุดธุรกิจ องค์การส่งเสริมการค้า ต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ)

เมื่อพิจารณาจำนวนบุคลากรทั้งหมดที่มีในห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ปรากฏว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-31 คน โดยห้องสมุดที่มีบุคลากรจำนวนสูงสุด 31 คน มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดกองทัพอากาศ รองลงมามี 19 คน มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดเฉพาะสำนักราชเลขาธิการ

ในด้านจำนวนบุคลากรที่มีในห้องสมุดจำแนกตามประเภท ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (13 แห่ง) มีบรรณารักษ์ 1 คน รองลงมา (11 แห่ง) มีบรรณารักษ์ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และน้อยที่สุด (8 แห่ง) มีบรรณารักษ์ 2 คน ส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่นั้น ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (12 แห่ง) มีเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป รองลงมา (10 แห่ง) มีเจ้าหน้าที่ 2 คน และน้อยที่สุด (9 แห่ง) มีเจ้าหน้าที่ 1 คน

โดยห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์มากที่สุดจำนวน 6 คน มี 1 แห่ง คือ ศูนย์ข้อมูลบางกอกโพสต์ รองลงมา จำนวน 5 คน มี 2 แห่งคือ ศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย น้อยที่สุด 1 คน มี 13 แห่ง

ส่วนเจ้าหน้าที่นั้น ห้องสมุดที่มีเจ้าหน้าที่มากที่สุด จำนวน 27 คน มี1 แห่ง คือ ห้องสมุดกองทัพอากาศ รองลงมาจำนวน 13 คน มี 1 แห่ง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และน้อยที่สุดจำนวน 1 คน มี 8 แห่ง

สำหรับบุคลากรอื่นๆของห้องสมุดนั้นมีจำนวนตั้งแต่ 1-15 คน ห้องสมุดที่มีบุคลากรอื่นๆจำนวนมากที่สุด 15 คน มี 1 แห่งคือ ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ รองลงมา จำนวน 3 คน มี 1 แห่ง คือ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และน้อยที่สุด จำนวน 1 คน มี 6 แห่ง

เมื่อพิจารณาจำนวนบุคลากรที่มีในห้องสมุดในหน่วยงานราชการที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ปรากฏว่า ห้องสมุดทุกแห่ง (18 แห่ง) มีบรรณารักษ์ โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด (7 แห่ง) มีบรรณารักษ์ 1 คน และห้องสมุดเกือบทุกแห่ง (17 แห่ง) มีเจ้าหน้าที่ โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุดเท่ากัน (6 แห่ง) มีบรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนนั้น ปรากฏว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (14 แห่ง) มีบรรณารักษ์ โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุดเท่ากัน (6 แห่ง) มีบรรณารักษ์ 1 คน และตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป และห้องสมุดส่วนใหญ่ (14 แห่ง) มีเจ้าหน้าที่ โดยห้องสมุดจำนวนสูงสุด (6 แห่ง) มีเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

สำหรับห้องสมุดในหน่วยงานราชการจำนวน 1 แห่งที่ไม่มีเจ้าหน้าที่คือ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนจำนวน 2 แห่ง ที่ไม่มีทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ คือ ห้องสมุดนายแพทย์ บุญส่งเลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ และ ห้องสมุดธุรกิจองค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ) โดยมีเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางการค้าเป็นผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่3 จำนวนบุคลากร

ห้องสมุด / จำนวนบุคลากร	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																				ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																				รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สสข	สอย	อสมท	N=18	ขส	คคส	ฐศก	ดลน	ดนช	ตลท	ธทณ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-บรรณารักษ์	1	2	1	4	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	18	1	--	1	5	2	5	3	6	1	1	2	1	1	3	3	--	14	32
1 คน	(X)	--	(X)	--	--	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)	--	--	--	--	--	--	--	--	(7)	(X)	--	(X)	--	--	--	--	--	(X)	(X)	--	(X)	(X)	--	--	--	(6)	(13)
2 คน	--	(X)	--	--	--	--	--	--	--	--	(X)	--	(X)	--	--	(X)	(X)	(x)	(6)	--	--	--	(X)	--	--	--	--	--	--	(X)	--	--	--	--	--	(2)	(8)
ตั้งแต่3 คนขึ้นไป	--	--	--	(X)	(X)	--	--	--	--	--	--	(X)	--	(X)	(X)	--	--	--	(5)	--	--	--	--	(X)	(X)	(X)	(X)	--	--	--	--	--	(X)	(X)	--	(6)	(11)
-เจ้าหน้าที่	2	2	2	31	9	1	3	2	1	1	1	5	1	3	13	2	--	5	17	2	--	6	5	2	3	1	3	2	1	2	2	2	6	1	--	14	31
1 คน	--	--	--	--	--	(X)	--	--	(X)	(X)	(X)	--	(X)	--	(X)	--	--	--	(6)	--	--	--	--	--	--	(X)	--	--	(X)	--	--	--	--	(X)	--	(3)	(9)
2 คน	(X)	(X)	(X)	--	--	--	--	(X)	--	--	--	--	--	--	--	(X)	--	--	(5)	(X)	--	--	--	--	--	--	--	(X)	--	(X)	(X)	(X)	--	--	--	(5)	(10)
ตั้งแต่3คนขึ้นไป	--	--	--	(X)	(X)	--	(X)	--	--	--	--	(X)	--	(X)	--	--	--	(x)	(6)	--	--	(X)	(X)	(X)	(X)	--	(X)	--	--	--	--	--	(X)	--	--	(6)	(12)
-อื่นๆ	1	1	1	--	--	--	2	2	11	--	--	--	--	--	1	15	3	--	9	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	--	1	--	2	4	13
รวม	4	5	4	31	12	2	6	5	13	2	3	8	3	6	17	19	5	7	(18)	3	1	7	10	4	8	4	9	3	2	4	5	3	10	4	2	(16)	(34)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ด้านวัตถุประสงค์ในการจัด (ตารางที่ 4) ประเภทของบริการที่จัด (ตารางที่ 5 - 14) ผู้ให้บริการ (ตารางที่ 15 -16) ผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 17) การกำหนดอัตราค่าบริการ (ตารางที่ 18-19) และอัตราค่าบริการตามประเภท (ตารางที่ 20-27)

2.1 วัตถุประสงค์ในการจัด

สำหรับวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้แก่ ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร ต้องการมีรายได้เป็นของตนเอง งบประมาณที่ได้รับจากต้นสังกัดไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด ให้ผู้ใช้ห้องสมุดตระหนักถึงคุณค่าของสารนิเทศและความสำคัญของห้องสมุด ลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก ชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ห้องสมุดมีทรัพยากรที่พร้อมจะให้บริการ

จากการสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด ทั้ง 34 แห่ง ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (27 แห่ง) ระบุว่าปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร รองลงมาจำนวนเท่ากัน (10 แห่ง) ระบุว่า เพื่อให้ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของสารนิเทศและความสำคัญของห้องสมุด และเพื่อชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ น้อยที่สุด (2 แห่ง) ระบุว่าเป็นการลดจำนวนผู้ใช้ภายนอก ส่วนวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์วิทยบริการ คณะกรรมการอาหารและยา ระบุว่าต้องการให้ความสะดวกแก่บุคคลภายนอกในการเข้าใช้บริการของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ของห้องสมุดหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่า จำนวนสูงสุดของห้องสมุดทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน (14 และ 13 แห่ง ตามลำดับ) มีวัตถุประสงค์ในการจัด คือ ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร รองลงมาจำนวนเท่ากัน (6 แห่ง) ห้องสมุดในหน่วยงานราชการมีวัตถุประสงค์ในการจัดเพื่อให้ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของสารนิเทศและความสำคัญของห้องสมุด แต่ห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

ส่วนจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (2 แห่ง) ห้องสมุดในหน่วยงานทั้งสองประเภทมีวัตถุประสงค์ตรงกัน 1 ข้อ คือ งบประมาณที่ได้รับจากต้นสังกัดไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน

ส่วนที่ต่างกันคือ ห้องสมุดหน่วยงานราชการระบุว่า ต้องการมีรายได้เป็นของตนเอง แต่ห้องสมุดหน่วยงานเอกชนระบุว่า เพื่อลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก

สำหรับวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีตั้งแต่ 1 - 7 ข้อ ห้องสมุดที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มากที่สุด 7 ข้อ มีห้องสมุด 1 แห่ง คือ ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย รองลงมามีวัตถุประสงค์ 6 ข้อ มีห้องสมุด 1 แห่ง คือ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา น้อยที่สุดมีวัตถุประสงค์เพียงข้อเดียว มีห้องสมุด 12 แห่ง เป็นห้องสมุดหน่วยงานราชการ 7 แห่ง และห้องสมุดหน่วยงานเอกชน 5 แห่ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / วัตถุประสงค์	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																				ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																				รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลข	สอย	อสมท	N=18	ขส	คคส	ฐศก	ดลน	คนช	ตลท	ธทณ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	--	X	X	--	X	X	--	X	14	X	--	X	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	--	13	27
-ต้องการมีรายได้เป็นของตนเอง	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	2	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	3	5
-งบประมาณที่ได้รับจากต้นสังกัด ไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน	--	--	--	--	--	X	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	2	--	X	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	4
-แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด	--	--	--	--	X	--	--	--	--	X	X	--	--	X	--	--	--	--	4	--	X	--	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	X	--	--	4	8
-ให้ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของสารนิเทศ และความสำคัญของห้องสมุด	=--	X	--	--	--	X	--	--	--	X	--	--	--	X	X	X	--	--	6	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	X	--	X	X	--	--	4	10
-ลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	--	--	--	2	2
-ชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ	--	--	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	X	--	4	--	--	X	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	X	X	X	6	10
-ห้องสมุดมีทรัพยากรที่พร้อมจะให้บริการ	--	X	--	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	X	--	--	--	--	4	--	--	--	--	--	X	--	--	--	X	X	--	X	X	--	5	9
-อื่นๆ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
รวม	1	3	2	1	2	3	1	2	1	5	3	1	1	4	2	2	2	1	(18)	1	2	2	3	1	2	1	2	1	3	7	2	2	6	3	1	(16)	(34)

2.2 ประเภทของบริการที่จัด

ในการสอบถามถึงบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในห้องสมุด จำนวน 34 แห่ง โดยมีบริการที่สอบถามรวมทั้งสิ้น 17 บริการ ปรากฏว่า มีบริการที่จัดเป็นเชิงพาณิชย์ จำนวน 12 บริการ อีก 5 บริการไม่มีการจัดเป็นเชิงพาณิชย์ ได้แก่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการจัดทำฐานข้อมูล บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่ บริการที่ปรึกษา และบริการแปลเอกสาร

จากบริการที่จัดเป็นเชิงพาณิชย์จำนวน 12 บริการ ปรากฏว่า ห้องสมุดเฉพาะจำนวนมากที่สุด (28 แห่ง) จัดบริการทำสำเนา รองลงมา (19 แห่ง) จัดบริการสืบค้นฐานข้อมูล และน้อยที่สุดจำนวนเท่ากัน (1 แห่ง) จัดบริการยืม คืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการขายโปรแกรมห้องสมุด

เมื่อพิจารณาประเภทของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ที่จัดในห้องสมุดในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ปรากฏว่า จำนวนสูงสุดของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน (15 และ 13 แห่ง ตามลำดับ) จัดบริการทำสำเนา รองลงมา (9 และ 10 แห่ง ตามลำดับ) จัดบริการสืบค้นฐานข้อมูล จำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ห้องสมุดในหน่วยงานราชการจัดบริการฝึกอบรมและสัมมนา และบริการขายโปรแกรมห้องสมุด (ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ) ห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน จัดบริการบริการยืม คืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)) บริการฝึกอบรมและสัมมนา (ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์) และบริการอินเทอร์เน็ต (ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)

สำหรับประเภทของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในห้องสมุด มีจำนวน 1 – 7 ประเภท ห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มากที่สุดจำนวน 7 ประเภท มี 2 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน คือห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา รองลงมาจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำนวน 6 บริการ มีห้องสมุด 2 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน ประเภทละ 1 แห่ง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ และจำนวนน้อยที่สุด จัดเพียงบริการเดียว มีห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 8 แห่ง และหน่วยงานเอกชน 4 แห่ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ประเภทของบริการที่จัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการ	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																			ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																			รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลข	สอย	อสมท	N=18	ขส	คคส	ฐศก	คนช	ดลน	ตลท	ธทฒ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-บริการเข้าใช้ห้องสมุด	--	--	--	x	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	x	--	2	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	3	5
-บริการยืมคืน/เช่า ทรัพยากรสารนิเทศ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	1	1
-บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	x	--	1	1
-บริการสืบค้นฐานข้อมูล	x	x	--	--	--	--	x	--	--	x	x	x	--	x	x	-	x	--	9	--	--	--	--	X	X	X	X	X	--	X	--	X	X	X	X	10	19
-บริการกฤตภาค	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	X	X	--	--	X	--	--	--	--	--	X	X	--	7	7
-บริการรวบรวมบรรณานุกรม	--	--	--	--	--	--	x	--	--	--	--	--	--	--	x	--	--	--	2	--	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	--	--	X	--	--	3	5
-บริการข่าวสารทันสมัย	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-บริการยืมระหว่างห้องสมุด	--	--	--	--	x	--	x	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	3	--	--	--	--	--	X	--	--	X	--	--	--	--	X	--	--	3	6
-บริการจัดซื้อ/นำส่งเอกสาร	--	x	--	--	--	--	x	--	--	--	--	--	--	--	x	--	--	--	3	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	X	X	--	X	X	--	5	8
-บริการจัดทำฐานข้อมูล	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-บริการฝึกอบรมฯ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	x	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	1	2
-บริการที่ปรึกษา	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-ขายโปรแกรมห้องสมุด	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	x	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-บริการอินเตอร์เนต	--	x	--	--	--	x	--	--	--	--	x	--	--	--	--	--	--	--	3	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	4
-บริการแปลเอกสาร	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-บริการทำสำเนา	x	x	x	--	x	--	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	--	x	15	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	--	13	28
รวม	2	4	1	1	2	1	5	1	1	2	3	2	1	2	6	1	3	1	(18)	2	1	1	2	3	7	2	2	4	1	4	3	2	7	6	1	(16)	(34)

ในด้านรายละเอียดของทั้ง 12 บริการ ที่ห้องสมุดจัดเป็นเชิงพาณิชย์นั้น จะนำเสนอในรูปตารางเฉพาะบริการที่มีห้องสมุดจัดมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป ซึ่งมี 9 บริการ อีก 3 บริการ ได้แก่ บริการยืมคืน เช่า ทรัพยากรสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการขายโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีห้องสมุดที่จัดเพียง 1 แห่ง จะนำเสนอโดยการบรรยาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) บริการยืม คืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศ

ห้องสมุดที่จัดบริการนี้มีเพียงแห่งเดียว คือ ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ จัดบริการยืมคืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ภายนอก ทรัพยากรสารนิเทศที่ห้องสมุดมีให้เช่า ได้แก่ ภาพถ่าย สไลด์ มีการคิดค่าปรับในกรณีที่ทำทรัพยากรสารนิเทศชำรุดสูญหาย และค่าปรับในกรณีทำผิดสัญญา

2) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ห้องสมุดที่จัดบริการนี้ คือ ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก จัดบริการตอบคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้ภายนอกจะต้องเสียค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องและตามจำนวนฐานข้อมูลที่ใช้ตอบคำถาม

3) บริการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

ห้องสมุดเพียงแห่งเดียวที่จัดบริการนี้คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ โดยผู้ใช้บริการต้องจ่ายค่าติดตั้งโปรแกรมห้องสมุด และผู้จัดมีการดูแลระบบหลังการติดตั้งด้วย

สำหรับรายละเอียดลักษณะการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่มีห้องสมุดจัดมากกว่า 1 แห่ง จำนวน 9 บริการ จะนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายดังนี้ (ตารางที่ 6 – 14)

2.1.1 บริการเข้าใช้ห้องสมุด

บริการเข้าใช้ห้องสมุดมีห้องสมุดรวม 5 แห่งที่จัดบริการนี้ (ตารางที่ 5) จำแนกเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 2 แห่ง และห้องสมุดหน่วยงานเอกชน 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดกองทัพอากาศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา โดยห้องสมุดทุกแห่ง (5 แห่ง) ที่จัดบริการนี้ กำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเงินค่าบริการอื่น ๆ ตามระเบียบของห้องสมุด เมื่อต้องการใช้บริการเพิ่มจากบริการเข้าใช้ห้องสมุด

ห้องสมุดจำนวนรองลงมา (3 แห่ง) คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายปี และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ระบุข้อกำหนด 3 ลักษณะ คือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระบุว่า บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด สมาคม หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องไม่ต้องเสียค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุด และคิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดตามจำนวนครั้ง และห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย คิดค่าบริการเป็นรายวัน

สำหรับคำตอบอื่น ๆ มี ห้องสมุด 2 แห่งตอบ คือ ห้องสมุดกองทัพอากาศ ระบุว่าให้สมัครเป็นสมาชิกตลอดชีพ และห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยระบุว่า คิดค่าบริการราย 6 เดือน

บริการเข้าใช้ห้องสมุดที่จัดในห้องสมุดเฉพาะจะมีการคิดค่าบริการหลายลักษณะคือ การคิดค่าบริการตามจำนวนครั้ง รายวัน ราย 6 เดือน รายปี และแบบตลอดชีพ โดยที่ผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการอื่นๆตามระเบียบของห้องสมุด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 บริการเข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการเข้าใช้ห้องสมุด	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ					รวม
	กทอ	สอย	ตลท	สวพ	อนค	N=5
-บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด/สมาคม/องค์กรไม่ต้องเสียค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุด	--	--	X	--	--	1
-ผู้ใช้ต้องเสียเงินค่าบริการอื่นๆตามระเบียบของห้องสมุดเมื่อต้องการใช้บริการเพิ่มจากบริการเข้าใช้ห้องสมุด	X	X	X	X	X	5
-ค่าเข้าใช้บริการห้องสมุดครอบคลุมค่าใช้บริการอื่นๆของห้องสมุดด้วย	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดตามจำนวนครั้ง	--	--	X	--	--	1
-คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายวัน	--	--	--	X	--	1
-คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายปี	--	X	X	--	X	3
-อื่นๆ	X	--	--	X	--	2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.2 บริการสืบค้นฐานข้อมูล

จากจำนวนห้องสมุดที่จัดบริการสืบค้นฐานข้อมูล 19 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 9 แห่ง และห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน 10 แห่ง (ตาราง 5) เมื่อสอบถามลักษณะการจัดบริการสืบค้นฐานข้อมูล ปรากฏว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่ง (18 แห่ง) คิดค่าพิมพ์ผลการค้นคืนจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า ยกเว้น ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ที่คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์ หรือบุคลากรห้องสมุดใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ และยังคิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล (Online /CD-ROM) ที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้น

ห้องสมุดจำนวนรองลงมา (3 แห่ง) คิดค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสก์เก็ตต์ตามจำนวนแผ่น ได้แก่ ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ห้องสมุดสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ และห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ส่วนห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ที่ระบุลักษณะการเสียค่าบริการสืบค้นข้อมูล คือ ศูนย์ข้อมูล หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ให้ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเองต้องเสียค่าเปิดเครื่องตามจำนวนครั้งที่สืบค้น ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา ให้ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าสืบค้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น และคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีเร่งด่วน นอกจากนี้ยังคิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล (Online /CD-ROM) ที่บรรณารักษ์ บุคลากรห้องสมุดใช้ในการสืบค้นสารนิเทศด้วย

การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุดเฉพาะจะมีการคิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ ตามประเภทของฐานข้อมูล โดยผู้ใช้ต้องเสียค่าเปิดเครื่อง ค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ ค่าบันทึกผลลงบนแผ่นดิสเก็ตต์ และค่าบริการเพิ่มในกรณีเร่งด่วน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 บริการสืบค้นฐานข้อมูล(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการสืบค้นฐานข้อมูล	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ																			รวม
	กจค	กทป	กวพ	สคม	สงป	สพป	สมอ	สวทช	สอย	ดลน	ตลท	ธทณ	บกพ	ปตท	สวพ	สอก	อนค	อพต	อสค	N=19
- คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-คิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล(Online/ CD ROM)ที่บรรณารักษ์/ บุคลากรห้องสมุดใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	2
-ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าเปิดเครื่องตามจำนวนครั้งที่สืบค้น	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	1
-ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าสืบค้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	1
-ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าสืบค้นตามจำนวนหัวเรื่องที่ใช้ในการสืบค้น	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์(Print out) ตามจำนวนระเบียน	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์(Print out) ตามจำนวนหน้า	X	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
-คิดค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ตต์ตามจำนวนแผ่น	--	--	--	X	--	X	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	3
-คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีเร่งด่วน	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	1

2.2.3 บริการกฤตภาค

บริการกฤตภาคมีห้องสมุดที่จัดจำนวน 7 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนทั้งหมด (ตารางที่ 5) เมื่อสอบถามถึงลักษณะการจัด ปรากฏว่า ห้องสมุดทุกแห่ง (7 แห่ง) ให้บริการนี้เฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด รองลงมา (3 แห่ง) คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้ม จำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ที่มีลักษณะการจัดบริการต่อไปนี้ โดยมีศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนาเป็นผู้จัด ได้แก่ ให้บริการผู้ใช้ที่ขอรับบริการทางโทรสาร (FAX) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ เป็นรายวัน รายเดือน หรือสมาชิกรายปี และคิดค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป (package) ที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้

สำหรับบริการกฤตภาคลักษณะอื่น ๆ มีห้องสมุด 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมีการคิดค่าทำสำเนาเอกสาร คือ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา ศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์

การให้บริการกฤตภาคของห้องสมุดเฉพาะจะให้บริการเฉพาะผู้ที่เข้ามาขอรับบริการที่ห้องสมุด ทางโทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยคิดค่าเปิดแฟ้ม ค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ และค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป รวมถึงค่าทำสำเนาเอกสาร (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 บริการกฤตภาค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการกฤตภาค	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ							รวม
	ขส	**ฐศก**	**คนช**	**ดลน**	**บกพ**	**อนค**	**อพต**	N=7
-ให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด	X	X	X	X	X	X	X	7
- ให้บริการผู้ใช้ที่ขอรับบริการทางโทรสาร (FAX)	--	--	--	--	--	X	--	1
-ให้บริการผู้ใช้ที่ขอรับบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	--	--	--	--	--	X	--	1
-คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้ม	X	X	--	--	--	--	X	3
-คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ รายวัน รายเดือน หรือสมาชิกรายปี	--	--	--	--	--	X	--	1
- คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ใช้บริการ	--	--	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป(Package) ที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้	--	--	--	--	--	X	--	1
อื่นๆ	--	X	X	X	X	X	X	6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.4 บริการรวบรวมบรรณานุกรม

ห้องสมุดที่จัดบริการรวบรวมบรรณานุกรมมี 5 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 2 แห่ง และห้องสมุดหน่วยงานเอกชน 3 แห่ง (ตารางที่ 5) คือ ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุด ปตท. บริษัท ปตท จำกัด และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา โดยห้องสมุดทุกแห่ง (5 แห่ง) ที่ให้บริการนี้ จัดให้บริการเฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด ห้องสมุดจำนวนรองลงมา (4 แห่ง) คิดค่าพิมพ์ผลจากการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า และห้องสมุดจำนวนเท่ากัน (2 แห่ง) ที่คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการรวบรวมบรรณานุกรม และคิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล (Online/CD-ROM) และที่คิดค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า และคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน

ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ที่คิดค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมลงบนแผ่นดิสก์เก็ตต์ตามจำนวนแผ่น และคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

ห้องสมุดเฉพาะให้บริการรวบรวมบรรณานุกรมแก่ผู้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด โดยห้องสมุดคิดค่าบริการตามระยะเวลา และประเภทของฐานข้อมูลเวลาที่บรรณารักษ์/บุคลากรใช้ในการรวบรวมบรรณานุกรรม รวมถึงค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรรมจากคอมพิวเตอร์ ค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมลงบนแผ่นดิสเก็ตต์ และค่าบริการเพิ่มกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการรวบรวมบรรณานุกรม	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ					รวม
	กวพ	สวทช	ตลท	ปตท	อนค	N=5
-ให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด	X	X	X	X	X	5
-คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการรวบรวมบรรณานุกรม	--	X	--	--	X	2
-คิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล(Online/ CD ROM) ที่บรรณารักษ์/ บุคลากรห้องสมุดใช้ในการรวบรวมบรรณานุกรม	--	X	--	--	X	2
- คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้ม	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าค่าสืบค้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น	--	--	--	--	--	--
- คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ให้/ใช้บริการ	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า	X	--	X	X	X	4
- คิดค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมลงบนแผ่นดิสก์เก็ตต์ตามจำนวนแผ่น	--	--	--	--	X	1
- คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน	--	--	--	--	X	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีห้องสมุดจำนวน 6 แห่งที่จัด จำแนกเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 3 แห่ง และหน่วยงานของเอกชน 3 แห่ง (ตารางที่ 5) ได้แก่ ห้องสมุดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา . ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุด ปตท และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา โดยห้องสมุดทุกแห่ง (6 แห่ง) ระบุว่าให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด รองลงมาจำนวนเท่ากัน (2 แห่ง) ที่ระบุว่า ค่าบริการขึ้นอยู่กับอัตราของแต่ละห้องสมุดที่ร่วมกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนาสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา และห้องสมุดอีก 2 แห่ง ระบุว่าคิดค่าบริการตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม อยู่ที่จำนวนหน้า เล่ม หรือม้วน คือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ที่คิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ คือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และคิดค่าปรับในกรณีทำทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม คืน เช่า ชำรุดสูญหาย คือ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุด 3 แห่งที่ ได้แก่ ห้องสมุดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ระบุว่า ในกรณีเป็นการยืมระหว่างหน่วยงานราชการไม่คิดเงินค่าบริการ ส่วนห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ระบุว่าคิดตามราคาค่าใช้จ่ายจริง ส่วนห้องสมุดปตท. คิดค่าบริการเฉพาะในกรณีที่มีการถ่ายเอกสารเท่านั้น

ห้องสมุดที่มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด ให้บริการเฉพาะผู้สมาชิกของห้องสมุด ค่าบริการขึ้นอยู่กับอัตราของแต่ละห้องสมุดที่ร่วมกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยคิดอัตราค่าบริการตามจำนวนครั้ง ตามจำนวนของทรัพยากร และคิดค่าปรับในกรณีทรัพยากรสารนิเทศชำรุด สูญหาย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่10 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการยืมระหว่างห้องสมุด	ห้องสมุดที่จัดบริการ						รวม
	กพอ	กวพ	สอย	ตลท	ปตท	อนค	N=6
-ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด	X	X	X	X	X	X	6
-ให้บริการแก่ผู้ใช้ภายนอกที่แสดงความจำนงขอรับบริการ	--	--	--	--	--	--	--
- ผู้ใช้ที่ไม่ใช่สมาชิกของห้องสมุดต้องวางค่ามัดจำค่าทรัพยากรสารนิเทศ	--	--	--	--	--	--	--
-ค่าบริการขึ้นอยู่กับอัตราของแต่ละห้องสมุดที่ร่วมกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	--	--	X	--	--	X	2
- คิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ	--	--	--	X	--	--	1
-คิดค่าบริการตามประเภทของทรัพยากรสารนิเทศ	--	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าบริการตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศ หน้า เล่ม ม้วน	--	--	--	X	--	X	2
-คิดค่าบริการตามแหล่งที่มาของทรัพยากรสารนิเทศ ในประเทศ/ต่างประเทศ	--	--	--	--	--	--	--
- คิดค่าปรับในกรณีทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม-คืน ชำรุด สูญหาย	--	--	--	--	--	X	1
-อื่นๆ	X	X	--	--	X	--	3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.6 บริการจัดซื้อ/ นำส่งเอกสาร

ห้องสมุดที่จัดบริการนี้ มีจำนวน 8 แห่ง จำแนกเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 3 แห่ง และหน่วยงานเอกชน 5 แห่ง (ตารางที่ 5) ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด (5 แห่ง) ที่จัดบริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์ รองลงมาจำนวนเท่ากัน (4 แห่ง) ให้บริการนำส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) คิดค่าบริการนำส่งตามน้ำหนัก จำนวนทรัพยากร กิโลกรัม เล่ม หน้า และคิดค่าบริการตามวิธีการนำส่ง คือทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง ให้บริการนำส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนน้อยที่สุด (1 แห่ง) ที่ให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

ส่วนคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุด 4 แห่งที่ตอบ คือ ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ระบุว่า คิดค่าบริการตามราคาที่เกิดขึ้นจริง ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ระบุว่าคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีส่งเอกสารไปต่างจังหวัด ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ระบุว่า คิดราคาเพิ่มในกรณีต้องการเร่งด่วน และศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ ระบุว่า คิดค่าบริการเป็นรายเดือน โดยเหมาจ่ายคราวละ 3 เดือน

ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา เป็นห้องสมุดที่มีวิธีนำส่งเอกสารหลายวิธี ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และคิดค่าส่งตามน้ำหนัก จำนวนทรัพยากรสารนิเทศ และตามวิธีการส่ง โดยห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยังคิดค่าบริการทำสำเนาเอกสารตามแหล่งที่มาของเอกสารด้วย แต่ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา มีบริการจัดซื้อเอกสารและคิดค่าบริการตามแหล่งที่จัดซื้อ ภายในหรือต่างประเทศ

การให้บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสารจะให้บริการเฉพาะผู้มาขอรับบริการที่ห้องสมุด ให้บริการจัดซื้อตามแหล่งที่จัดซื้อ ให้บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยคิดค่าบริการนำส่งตามจำนวนทรัพยากร ตามแหล่งที่มาของเอกสารและวิธีการนำส่ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ								รวม
	กทป	กวพ	สวทช	ตลท	สวพ	สสค	อพต	อนค	N=8
-ให้บริการเฉพาะผู้ใช้มาขอรับบริการที่ห้องสมุด	--	--	X	--	--	--	--	--	1
-คิดค่าบริการจัดซื้อตามแหล่งที่จัดซื้อ ภายในประเทศ/ต่างประเทศ	--	--	X	--	--	--	--	X	2
-คิดค่าบริการจัดซื้อตามสัดส่วนของราคาทรัพยากรสารนิเทศ	--	--	--	--	--	--	--	---	--
-ให้บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์	X	--	--	X	X	X	--	X	5
- ให้บริการนำส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX)	X	--	--	X	--	--	X	X	4
-ให้บริการนำส่งเอกสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	--	--	--	X	--	X	--	X	3
- คิดค่าบริการนำส่งตามน้ำหนัก/จำนวนทรัพยากร กิโลกรัม เล่ม หน้า	--	--	--	X	--	X	X	X	4
- คิดค่าบริการนำส่งตามแหล่งที่มาของเอกสารภายในประเทศ/ต่างประเทศ	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-คิดค่าบริการนำส่งตามวิธีการนำส่ง ไปรษณีย์ โทรสาร(FAX) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	X	--	--	X	X	--	--	X	4
-คิดค่าบริการทำสำเนาเอกสารตามแหล่งที่มาของเอกสารจัดส่ง (Online/ CD ROM)	X	--	--	X	--	--	--	--	2
อื่นๆ	X	X	X	--	--	--	X	--	4

2.2.7 บริการจัดอบรมและสัมมนา

บริการนี้มีห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน ประเภทละ1 แห่งที่จัด (ตารางที่ 5) คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ ห้องสมุดทั้ง 2 แห่งคิดค่าบริการตามหัวข้อที่จัดอบรม /สัมมนา และศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี ยังคิดค่าบริการตามระยะเวลาในการอบรม / สัมมนา อีกด้วย

การจัดบริการฝึกอบรมและสัมมนาของห้องสมุดเฉพาะ โดยคิดค่าบริการตามระยะเวลา และตามหัวข้อที่จัดอบรมสัมมนา (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 บริการจัดอบรมและสัมมนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการจัดอบรม/สัมมนา	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ		รวม
	สวทช	สสค	N=2
- รับจัดอบรมสัมมนา	--	--	--
-บริการรับติดต่อประสานงานวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	--	--	--
-คิดค่าบริการตามลักษณะของกิจกรรมที่จัด	--	--	--
-คิดค่าบริการตามจำนวนของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	--	--	--
-คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการอบรม/สัมมนา	X	--	1
-คิดค่าบริการตามหัวข้อที่จัดอบรม/สัมมนา	X	X	2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.8 บริการอินเทอร์เน็ต

ห้องสมุดที่จัดบริการอินเทอร์เน็ตมี 4 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 3 แห่ง และห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน 1 แห่ง (ตารางที่ 5) ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สิน ทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ห้องสมุดกลางกรมราชทัณฑ์ ห้องสมุดสำนักงบประมาณ และห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปรากฏว่า ห้องสมุดทุกแห่ง (4 แห่ง) ที่จัดบริการอินเทอร์เน็ตคิดค่าบริการจากผู้ใช้ภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุด และคิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุด 1 แห่ง คือ ห้องสมุดกลางกรมราชทัณฑ์ ที่ระบุว่า เก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายในเท่ากับผู้ใช้ภายนอก

ห้องสมุดเฉพาะให้บริการอินเทอร์เนตคิดค่าบริการแก่ผู้ใช้ภายใน และภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุด โดยคิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 บริการอินเทอร์เนต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการอินเทอร์เนต	ห้องสมุดที่จัดบริการ				รวม
	กทป	กรท	สงป	ตลท	N=4
-คิดค่าบริการแก่ผู้ใช้ภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุด	X	X	X	X	4
-คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	X	X	x	x	4
อื่นๆ	--	X	--	--	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2.9 บริการทำสำเนา

ห้องสมุดที่จัดบริการนี้มีจำนวน 28 แห่ง จำแนกเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 15 แห่ง และหน่วยงานเอกชน 13 แห่ง (ตารางที่ 5) ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (25 แห่ง) ที่ระบุว่า ให้บริการทำสำเนาเอกสาร หนังสือ รองลงมา (23 แห่ง) ระบุคิดค่าทำสำเนาตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศ รองลงมา (14 แห่ง) ระบุว่าบรรณารักษ์ บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนาทุกประเภทให้แก่ผู้ใช้

ห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง ระบุว่าให้บริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ ห้องสมุด 6 แห่งเท่ากัน ที่ให้บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์ มีบรรณารักษ์ บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนาบางประเภทให้แก่ผู้ใช้ มีบริการให้ผู้ใช้ถ่ายเอกสารด้วยตนเอง และคิดค่าทำสำเนาตามประเภททรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระบุว่า ให้บริการทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ซีดีรอม) และศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ระบุว่าคิดค่าทำสำเนาตามคุณภาพของวัสดุ

ห้องสมุดเฉพาะให้บริการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศหลายประเภท ได้แก่ ทำสำเนาเอกสาร หนังสือ เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ ภาพถ่าย สไลด์ วัสดุย่อส่วน รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิก ผู้ที่ทำหน้าที่ทำสำเนาได้แก่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุด คิดราคาทำสำเนาตามประเภท จำนวนของทรัยากรสารนิเทศ และ ตามคุณภาพของวัสดุ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 บริการทำสำเนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / บริการทำสำเนา	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ																												รวม
	กจค	กทป	กทม	กพอ	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สสข	อสมท	ขส	คคส	ดนช	ดลน	ตลท	ธทณ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อพต	อนค	N=28
-ให้บริการทำสำเนา เอกสาร หนังสือ	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	24
-ให้บริการทำสำเนา เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ	--	--	--	X	--	--	X	--	--	--	X	--	--	X	X	--	--	--	--	X	--	X	--	--	X	--	--	X	9
-ให้บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	X	X	X	X	--	X	--	--	--	--	--	--	6
-ให้บริการทำสำเนา วัสดุย่อส่วน ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3
-ให้บริการทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD ROM)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	-	-	-	-	--	--	--	--	1
-บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนาทุกประเภทให้แก่ผู้ใช้	X	X	X	X	--	X	--	--	--	--	--	X	--	--	X	X	X	X	X	--	--	--	X	--	X	--	--	X	14
-บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนาบางประเภทให้แก่ผู้ใช้	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	X	--	X	--	--	6
-มีบริการให้ผู้ใช้เป็นผู้ถ่ายเอกสารด้วยตนเอง	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	--	X	--	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	--	X	--	--	6
-คิดราคาทำสำเนาตามประเภททรัพยากรสารนิเทศ	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	--	X	--	--	--	--	X	6
-คิดราคาทำสำเนาตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศ หน้า ม้วน แผ่น	--	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	--	--	X	X	X	X	X	x	--	X	X	X	X	X	23
-คิดราคาทำสำเนาตามความยาวของเทป นาที ชั่วโมง	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2
-คิดราคาทำสำเนาตามระเบียนที่ให้บริการ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--
-คิดราคาทำสำเนาตามคุณภาพของวัสดุ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	-	-	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1

2.3 ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

ในการนำเสนอข้อมูลผู้ให้บริการนั้นจำแนกเป็น 2 ตาราง คือตารางที่ 15 เป็นลักษณะของผู้ให้บริการ และตารางที่ 16 เป็นการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการ

2.3.1 ในด้านผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะนั้น ปรากฏว่าห้องสมุดจำนวนสูงสุด (31 แห่ง) ระบุว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดควบคู่กัน รองลงมา (27 แห่ง) ระบุว่าบุคลากรทุกคนในห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ห้องสมุดจำนวนน้อย (5 แห่ง) ระบุว่า บุคลากรบางส่วนเท่านั้นที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ โดยทั้งหมดเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ ได้แก่ ห้องสมุดคุรุสภา ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ห้องสมุดสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ และห้องสมุดภาพข่าวองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (3 แห่ง) ผู้ให้บริการทำหน้าที่ให้บริการสารนิเทศหลายบริการ ได้แก่ ห้องสมุดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ห้องสมุดสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และ ศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์

ส่วนคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุด 2 แห่งในหน่วยงานเอกชนที่ตอบคือ ห้องสมุด นายแพทย์ บุญส่งเลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ระบุว่าบุคลากรอื่น ๆ ที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คือเจ้าหน้าที่ของสมาคมและและ ห้องสมุดธุรกิจ องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ) ระบุว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางการค้าเป็นผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (15 และ 16 แห่ง ตามลำดับ) ระบุว่าผู้ให้บริหารเป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดควบคู่กันและจำนวนรองลงมา (13 และ 14 แห่ง ตามลำดับ) ระบุว่า บุคลากรทุกคนในห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดควบคู่กัน ตามลำดับ และไม่มีห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนที่มีบุคลากรบางส่วน ทำหน้าที่ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผู้ให้บริการและลักษณะการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / ผู้ให้บริการและลักษณะการให้บริการ	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																			ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																		รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลข	สอย	อสมท	N=18	ขส	คคส	รูศก	ดนช	ตลน	ตลท	ธทณ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-บุคลากรทุกคนในห้องสมุด เป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	X	X	X	X	X	X	X	--	X	--	X	X	X	--	X	--	X	--	13	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	14	27
-บุคลากรบางส่วนเท่านั้น ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	--	--	--	X	--	X	--	X	5	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	5
-ผู้ให้บริการสารนิเทศ ให้บริการเฉพาะบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพียงบริการเดียว	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-ผู้ให้บริการสารนิเทศให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์หลายบริการ	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	2	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	3
-ผู้ให้บริการสารนิเทศให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และบริการอื่นๆของห้องสมุดควบคู่กัน	X	X	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	--	X	--	X	X	15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	16	31
-อื่นๆ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	2	2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.3.2 การเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในด้านการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (13 แห่ง) ระบุว่า ไม่มีการเตรียมความพร้อม ส่วนห้องสมุดที่มีการเตรียมความพร้อมนั้น จำนวนสูงสุดเท่ากัน (10 แห่ง) ระบุว่า ให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด และให้ศึกษาดูงานห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอื่น ๆ ที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน (7 และ 6 แห่ง ตามลำดับ) ระบุว่า ให้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และให้บุคลากรศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (2 แห่ง) ระบุว่าให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาขั้นสูง ได้แก่ ห้องสมุดเครือเดอะเนชั่น และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา และระบุว่าให้เข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น ได้แก่ ห้องสมุดกรมราชทัณฑ์ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุด 3 แห่ง ที่ตอบ ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา และ ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ ระบุว่า หัวหน้าจะเป็นผู้แนะนำผู้ให้บริการสารนิเทศคนอื่น ๆ และห้องสมุดหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ระบุว่าให้บุคลากรในห้องสมุดแนะนำกันเอง

เมื่อพิจารณาการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่า จำนวนสูงสุดของห้องสมุดของหน่วยงานราชการและเอกชน (7 และ 6 แห่ง ตามลำดับ) ไม่มีการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ในด้านห้องสมุดที่มีการเตรียมความพร้อม ปรากฏว่า จำนวนสูงสุดของห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน (6 แห่ง) ระบุว่าให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด และจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (2 แห่ง) เป็นห้องสมุดหน่วยงานราชการ ที่ระบุว่าให้เข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น ส่วนห้องสมุดหน่วยงานเอกชน ระบุว่าให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาขั้นสูง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 การเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / การเตรียมความพร้อม	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																				ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																		รวม
	กจค	กทบ	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพบ	สพผ	สมอ	สวทช	สลข	สลย	อสมท	N=18	ขส	คคส	ฐศก	ดนช	ดลน	ตลท	ธทฉ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-ให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด	X	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	--	--	4	--	--	--	--	--	X	--	X	--	--	--	X	--	X	X	--	6	10
-ศึกษาดูงานห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอื่นๆ ที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	X	--	X	--	X	--	--	X	5	--	--	--	--	X	X	--	--	--	--	X	--	X	X	--	--	5	10
-ให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาขั้นสูง	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	2	2
-ให้เข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2
-ให้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	--	--	--	--	--	X	--	--	--	X	X	--	X	--	--	--	--	--	4	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	X	--	X	--	--	3	7
-ให้บุคลากรศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	--	--	--	--	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	3	--	--	X	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	X	--	--	3	6
-ไม่มีการเตรียมความพร้อม	--	--	X	X	--	--	X	X	X	--	--	X	--	--	--	--	X	--	7	X	X	--	--	X	--	--	--	X	X	--	--	--	--	--	--	X	6	13
-อื่นๆ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	2	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

ในด้านผู้ใช้บริการของห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ซึ่งได้กำหนดเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ภายในหน่วยงาน กลุ่มนักเรียน นักศึกษา กลุ่มอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสถาบันภายนอก กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานภายใน กลุ่มหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มหน่วยงานเอกชน ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (30 แห่ง) ระบุว่าผู้ใช้เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา จำนวนรองลงมา (27 แห่ง) ระบุว่า เป็นกลุ่มอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และรองลงมาจำนวนเท่ากัน (26 แห่ง) ระบุว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ภายใน และกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวนน้อยที่สุด (21 แห่ง) เป็นกลุ่มหน่วยงานภายใน

สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุด 4 แห่ง ที่ตอบเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 3 แห่ง และห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน 1 แห่ง คือ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา และห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น ระบุว่าเป็นชาวต่างชาติ ห้องสมุด คุรุสภาระบุว่าเป็นพระสงฆ์ ห้องสมุดสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ระบุว่าเป็นบุคคลทั่วไป

เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการของห้องสมุดในหน่วยงานราชการกับเอกชน ปรากฏว่าห้องสมุดในหน่วยงานราชการจำนวนสูงสุดเท่ากัน (14 แห่ง) เป็นกลุ่มผู้ใช้ภายใน กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนจำนวนสูงสุด (16 แห่ง) ระบุว่าเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และรองลงมา (14 แห่ง) เป็นกลุ่มหน่วยงานเอกชน

ส่วนจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดแต่ละแห่งมีตั้งแต่ 1-8 กลุ่ม โดยห้องสมุดที่มีจำนวนกลุ่มผู้ใช้มากที่สุด 8 กลุ่ม มี 1 แห่ง คือศูนย์ข้อมูลกรมทรัพย์สินทางปัญญา ห้องสมุดที่มีกลุ่มผู้ใช้จำนวนรองลงมา คือ 7 กลุ่ม มี 18 แห่ง และห้องสมุดที่มีกลุ่มผู้ใช้เพียงกลุ่มเดียว มี 2 แห่ง ที่ระบุว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ภายใน คือห้องสมุด กองทัพอากาศ และ ห้องสมุดสถานีโทรทัศน์ช่อง 5 เป็นบุคคลทั่วไป (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / ผู้ใช้	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																			ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																			รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลช	สอย	อสมท	N=18	ขส	คคส	ฐศก	คนช	ดลน	ตลท	ธทฒ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-ผู้ใช้ภายใน	X	X	X	X	X	--	X	X	--	X	X	X	x	X	--	X	X	--	14	--	X	X	X	X	--	X	X	X	--	--	X	X	X	X	X	12	26
-หน่วยงานภายใน	X	X	X	--	X	X	--	X	--	X	X	--	X	--	--	X	--	--	10	--	X	--	X	X	--	X	X	X	--	--	X	X	X	X	X	11	21
-ผู้ใช้ที่เป็นสถาบันภายนอก	X	X	X	--	X	--	X	X	--	X	X	--	X	X	X	X	--	--	12	X	X	X	--	--	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	13	25
-นักเรียน นักศึกษา	X	X	X	--	X	X	--	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	--	14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	16	30
-อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย	X	X	X	--	X	X	--	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	--	14	X	X	--	X	--	--	X	X	X	x	X	X	X	X	X	X	13	27
-หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ	X	X	X	--	X	x	--	X	--	X	X	X	X	--	X	X	--	X	13	--	X	--	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	13	26
-หน่วยงานเอกชน	X	X	X	--	X	--	--	--	--	X	X	x	X	--	X	X	--	X	11	--	X	X	X	X	X	X	X	X	--	x	X	X	X	X	X	14	25
อื่นๆ	--	X	--	--	--	--	--	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	4
รวม	7	8	7	1	7	4	2	7	1	7	7	5	7	4	6	7	3	2	(18)	3	7	4	7	5	4	7	7	7	2	5	7	7	7	7	7	(16)	(34)

2.5 การกำหนดอัตราค่าบริการ

ในการนำเสนอข้อมูลการกำหนดอัตราค่าบริการได้จำแนกเป็น 2 ตาราง คือ ตารางที่ 18 เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดอัตราค่าบริการ และตารางที่ 19 เป็นการกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้

2.5.1 เกณฑ์การกำหนดอัตราค่าบริการ

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดอัตราค่าบริการนั้น ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (31 แห่ง) ได้กำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการ และห้องสมุดจำนวน 20 แห่ง กำหนดตามประเภทของผู้ใช้ และไม่มีห้องสมุดแห่งใดที่กำหนดอัตราเท่ากันทุกบริการ ส่วนคำตอบอื่น ๆ มี ห้องสมุด 1 แห่งคือ ห้องสมุด สำนักงบประมาณ ที่ระบุว่า การเก็บค่าบริการโดยพิจารณาตามความเหมาะสมเป็นรายไป

เมื่อพิจารณาเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าบริการของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน พบว่าจำนวนสูงสุด (16 และ 15 แห่ง ตามลำดับ) กำหนดอัตราตามประเภทของบริการ และห้องสมุดจำนวน9 และ 11 แห่ง ตามลำดับ กำหนดอัตราตามประเภทของผู้ใช้

ในด้านจำนวนเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดอัตราค่าบริการนั้น ปรากฏว่าห้องสมุดที่กำหนดอัตราค่าบริการโดยใช้ 2 เกณฑ์ คือตามประเภทของบริการและประเภทของผู้ใช้มี 18 แห่ง มากกว่าห้องสมุดที่กำหนดโดยใช้เพียงเกณฑ์เดียวซึ่งมี 16 แห่ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 การกำหนดอัตราค่าบริการ

ห้องสมุด / การกำหนดอัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ																			ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน																		รวม
	กจค	กทป	กทม	กทอ	กพอ	กรท	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลข	สอย	อสมท	N=18	ชส	คคส	ฐศก	คนช	ตลน	ตลท	ธทณ	บกพ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	อสค	N=16	N=34
-กำหนดอัตราเท่ากันทุกบริการ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-กำหนดอัตราตามประเภทของผู้ใช้	X	X	--	--	X	--	--	--	X	X	--	X	X	--	X	--	X	--	9	X	--	X	X	X	X	X	X	--	--	X	X	--	X	X	--	11	20
-กำหนดอัตราตามประเภทของบริการ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	--	X	16	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	15	31
-อื่นๆ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1
รวม	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	(18)	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	(16)	(34)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.5.2 การกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้

ในด้านการกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทผู้ใช้มีห้องสมุดจำนวน 20 แห่ง ที่กำหนดค่าบริการโดยวิธีนี้ จำแนกเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 9 แห่ง และในหน่วยงานเอกชน 11 แห่ง (ตารางที่ 18) ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (14 แห่ง) ระบุว่าผู้ใช้ที่เป็นนิสิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าบุคคลทั่วไป จำนวนรองลงมา (5 และ 4 แห่ง ตามลำดับ) ระบุว่า ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานเอกชนจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานราชการ และผู้ใช้จากภายนอกจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ภายใน จำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ระบุการกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทผู้ใช้ดังนี้ ศูนย์ความรู้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ระบุว่า ผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการเท่ากับผู้ใช้ภายใน ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ระบุว่าผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าระดับบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดสถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ระบุว่า ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่เป็นบุคคล

สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีห้องสมุดจำนวน 4 แห่งที่ตอบ ได้แก่ ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ห้องสมุดสำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ และห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ ระบุว่า ผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการเท่ากัน ส่วนห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระบุว่า นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป จ่ายราคาแพงกว่าหน่วยงาน ราชการหรือองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต้นสังกัด

เมื่อพิจารณาการกำหนดอัตราค่าบริการของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (5 และ 9 แห่ง ตามลำดับ) กำหนดอัตราค่าบริการให้ผู้ใช้ที่เป็นนิสิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าบุคคลทั่วไป แต่จำนวนรองลงมาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการ (3 แห่ง) ระบุว่าผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ภายใน ในขณะที่จำนวนรองลงมาของห้องสมุดหน่วยงานเอกชน (3 แห่ง) ระบุว่าผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานเอกชนจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานราชการ

สำหรับการกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้บริการมี 1 – 4 ข้อ ห้องสมุดที่มีการกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้มากที่สุด 4 ข้อ มีห้องสมุด 1 แห่ง คือ ห้องสมุดข้อมูลข่าว สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง5 รองลงมา 3 ข้อ มีห้องสมุด 1แห่ง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ น้อยที่สุด 1 ข้อ มีห้องสมุด 13 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 6 แห่ง และ หน่วยงานเอกชน 7 แห่ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 การกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / การกำหนดอัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ										ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชน												รวม
	กจค	กทป	กพอ	ททบ	สคม	สพป	สพผ	สวทช	สอย	N=9	ขส	ฐศก	คนช	ดลน	ตลท	ธทณ	บกพ	สวพ	สสค	อนค	อพต	N=11	N=20
-ผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการเท่ากับผู้ใช้ภายใน	--	--	--	--	--	--	X	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-ผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ภายใน	--	--	--	X	X	--	--	--	X	3	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	1	4
-ผู้ใช้ที่เป็นนิสิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าบุคคลทั่วไป	X	X	X	X	--	--	--	X	--	5	X	X	X	X	--	X	X	X	--	X	X	9	14
-ผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าระดับบัณฑิตศึกษา	--	--	--	--	--	--	--	X	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่เป็นบุคคล	--	--	--	X	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานเอกชนจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่หน่วยงานราชการ	--	--	--	X	--	--	--	X	--	2	X	--	--	X	--	--	--	--	--	---	X	3	5
-อื่นๆ	--	--	--	--	X	X	--	--	--	2	--	--	--	--	X	--	--	--	X	--	--	2	4
รวม	1	1	1	4	2	1	1	3	1	(9)	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	(11)	(20)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.6 การกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการ

การนำเสนอข้อมูลส่วนนี้ เป็นอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการ ได้จำแนกออกเป็นส่วน คือ ส่วนแรก เป็นอัตราค่าบริการห้องสมุด 4 บริการ ที่ไม่มีตารางแสดง เนื่องจากมีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวที่จัดบริการ หรือเป็นบริการที่ไม่มีรายละเอียดของอัตราการคิดค่าบริการ ส่วนที่สองเป็นอัตราค่าบริการจำแนกตามประเภทของบริการ รวม 8 บริการ มีตารางประกอบคำบรรยายรวม 8 ตาราง ดังนี้

2.6.1 อัตราค่าบริการยืมคืนเช่าทรัพยากรสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการขายโปรแกรมห้องสมุด และบริการจัดอบรมและสัมมนา

1) บริการยืมคืน /เช่าทรัพยากรสารนิเทศ จัดโดยศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ มีบริการให้เช่าทรัพยากรสารนิเทศ คือ ให้เช่าภาพสไลด์ แก่บุคคลภายนอก โดยคิดอัตราค่าเช่า 5,000 บาทต่อวัน คิดค่าปรับในกรณีทำทรัพยากรสารนิเทศที่เช่าไปชำรุด หรือสูญหาย เป็น 10 เท่าของราคา ในการเช่าทรัพยากรสารนิเทศต้องทำสัญญาเช่า

2) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดโดยศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายนอก โดยคิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องๆ ละ 50 บาท ต่อ 1 ฐานข้อมูล ถ้าเป็นหัวเรื่องเดียวกัน แต่ต้องใช้ 2 ฐานข้อมูล ก็ต้องเสียค่าบริการเพิ่ม

3) บริการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ จัดโดยศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นโครงการที่ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้ร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ โดยคิดค่าบริการติดตั้งโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติจากผู้ใช้บริการในอัตรา 20,000 บาทต่อครั้ง และมีบริการหลังการติดตั้ง

4) บริการจัดอบรมและสัมมนา เป็นบริการที่จัดโดยห้องสมุด 2 แห่ง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี และห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์

อัตราค่าบริการจัดฝึกอบรมและสัมมนาไม่มีการกำหนดอัตราที่แน่นอนขึ้นอยู่กับหัวเรื่องที่จัด ระยะเวลาที่ทำการฝึกอบรม คณะกรรมการที่จัด หรือคณะกรรมการของสมาคม

2.6.2 อัตราค่าบริการจำแนกตามประเภทของบริการ มี 8 บริการ ได้แก่ อัตราค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด อัตราค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล อัตราค่าบริการกฤตภาค อัตราค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรม อัตราค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด อัตราค่าบริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต และอัตราค่าบริการทำสำเนา ดังนี้

1) อัตราค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด

ห้องสมุดที่คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดมีจำนวน 5 แห่ง (ตารางที่ 5) ปรากฏว่าห้องสมุดมากที่สุด (3 แห่ง) คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายปี ตั้งแต่ 20 - 3,250 บาท ได้แก่ ห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา คิดค่าบริการเข้าใช้เป็นรายปี 100 บาทต่อปี ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คิดอัตรา 650 บาท สำหรับ พนักงานจดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ องค์กรนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตลาดหลักทรัพย์ และ 3,250 บาทสำหรับนักลงทุน นิสิต นักศึกษา บุคคลทั่วไป และ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา คิดอัตรา 20 บาท สำหรับบุคลภายใน 1,200 บาท สำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา 1,500 บาท สำหรับบุคคลทั่วไป และ 1,500 บาท สำหรับสถาบันหรือหน่วยงาน

รองลงมา (2 แห่ง) คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายวัน หรือเป็นครั้งๆ อัตราตั้งแต่ 20 - 100 บาท ได้แก่ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นครั้ง ครั้งละ 20 บาท และ ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย คิดค่าบริการเข้าใช้เป็นรายวัน วันละ 50 บาทสำหรับนักเรียน นักศึกษา และ 100 บาท สำหรับบุคคลทั่วไป

น้อยที่สุด (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นราย 6 เดือน ตั้งแต่ 3,500-10,000 บาท อัตราสำหรับนักเรียน นักศึกษา คือ 3,500 บาท สำหรับบุคคลทั่วไป 10,000 บาท

คำตอบอื่นๆ มีห้องสมุด 1 แห่ง คือห้องสมุดกองทัพอากาศ ระบุว่า กำหนดให้สมัครเป็นสมาชิกตลอดชีพในอัตราค่าบริการ 10 บาท (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ตาราง 20 อัตราค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ					รวม
	กทอ	สอย	ตลท	สวพ	อนค	N=5
-คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดรายวัน/ครั้ง ตั้งแต่ 20-100 บาท	--	--	X	X	--	2
-คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นราย 6 เดือน 3,500-10,000 บาท	--	--	--	X	--	1
-คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายปี ตั้งแต่ 20-3,250 บาท	--	X	X	--	X	3
-อื่นๆ	X	--	--	--	--	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) อัตราค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล

ห้องสมุดที่จัดบริการสืบค้นข้อมูลมี 19 แห่ง (ตารางที่ 5) โดยห้องสมุดเกือบทุกแห่ง (18 แห่ง) คิดค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ ในอัตรา 1-10 บาท ต่อหน้า ห้องสมุดจำนวนรองลงมา (3 แห่ง) คิดค่าสืบค้นของบรรณารักษ์ 20-200 บาท ต่อชั่วโมง ศูนย์ข้อมูลบางกอกโพสต์ ชั่วโมงละ 200 บาท ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา ชั่วโมงละ 50 บาท คิดค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ตต์ ในอัตรา ตั้งแต่ 10 – 100 บาท ได้แก่ ห้องสมุดสำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ อัตราแผ่นละ 100 บาท ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อัตราแผ่นละ 60 บาท และศูนย์ข้อมูล สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา อัตราแผ่นละ 10 บาท และจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) คิดค่าสืบค้นสืบค้นของบรรณารักษ์ 300 บาท – 1,800 บาท ต่อหัวเรื่อง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ โดยคิดค่าบริการสืบค้น 300 บาท สำหรับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา 500 บาท สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 900 บาทสำหรับ ราชการ และ 1,800 บาทสำหรับเอกชน รัฐวิสาหกิจ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 21)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 อัตราค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ																			รวม
	กจค	กทป	กวพ	สงป	สพป	สคม	สมอ	สวทช	สอย	ดลน	ตลท	ธทณ	บกพ	ปตท	สวพ	สอก	อนค	อพต	อสค	N=19
-ค่าเปิดเครื่อง	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-ค่าสืบค้นบรรณารักษ์สืบค้น 50-200 บาท/ครั้ง	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
-ค่าสืบค้นบรรณารักษ์สืบค้น 20 -200 บาท/ชั่วโมง	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	X	--	--	--	X	--	--	3
-ค่าสืบค้นบรรณารักษ์สืบค้น 300-1,800 บาท/หัวเรื่อง	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-ค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ 1-10 บาท/หน้า	X	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	18
-ค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ต 10-100 บาท	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	X	--	--	3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) อัตราค่าบริการกฤตภาค

ห้องสมุดที่จัดบริการกฤตภาคมี จำนวน 7 แห่งนี้ (ตารางที่ 5) จำนวนมากที่สุด (6 แห่ง) คิดค่าถ่ายเอกสารกฤตภาค ตั้งแต่ 2 – 10 บาท ต่อหน้า ได้แก่ ศูนย์ข้อมูล หนังสือพิมพ์ข่าวสด 2 บาท และ 5บาท ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ 4 บาท และ 8 บาท บาท ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น 8 บาท และ 10 บาท ศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ 3, 5, 7 และ 10 บาท ศูนย์ข้อมูลบางกอกโพสต์ 5, 10 และ ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ 5 บาท

ห้องสมุดจำนวนรองลงมา (3 แห่ง) คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้มในอัตรา 10 - 50 บาท ต่อแฟ้ม คือ ศูนย์ข้อมูล หนังสือพิมพ์ข่าวสด และห้องสมุดหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ คิดค่าเปิดแฟ้ม 10 บาท

ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) คิดค่าบริการของบรรณารักษ์ 50 บาท ต่อหัวเรื่องคือ ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ และคิดค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป ซึ่งเป็นบริการกฤตภาคออนไลน์ในอัตรา 300 – 12,000 บาท ต่อชุด คือศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา โดยมีบริการเป็นชุด (Package) 5 ชุด คือ 300, 500, 1,000, 2,000 และ 12,000 บาท ต่อชุด โดยราคาในแต่ละชุดขึ้นอยู่กับจำนวนฐานข้อมูลที่สืบค้นได้ จำนวนภาพข่าวที่สามารถเปิดได้ การค้นฐานข้อมูลย้อนหลัง จำนวนผู้ใช้ (User) และระยะเวลาการใช้งาน

ห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง คิดค่าบริการของบรรณารักษ์ 10-100 บาท ต่อครั้ง ได้แก่ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น และศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ คิดค่าบริการครั้งละ 100 และ 10 บาท ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 อัตราค่าบริการกฤตภาค

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ							รวม
	ขส	ฐศก	คนช	ดลน	บกพ	อนค	อพต	N=7
-คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้ม 10- 50 A2บาท/แฟ้ม	X	X	--	--	--	--	x	3
- ค่าบริการของบรรณารักษ์ 10-100 บาท/ครั้ง	--	--	X	X	--	--	--	2
- ค่าบริการของบรรณารักษ์ 50 บาท/หัวเรื่อง	--	--	--	--	--	--	X	1
-คิดค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป(Package) 300-12,000 บาท/ชุด	--	--	--	--	--	X	--	1
-คิดค่าถ่ายเอกสาร 2 - 10 บาท/หน้า	X	X	X	X	X	--	X	6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4) อัตราค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรม

ห้องสมุดที่จัดบริการรวบรวมบรรณานุกรมมี 5 แห่ง (ตารางที่ 5) ปรากฏว่าห้องสมุดเกือบทุกแห่ง (4 แห่ง)คิดค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ ตามจำนวนหน้า 2-10 บาท ต่อหน้า ได้แก่ ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 5 บาท ต่อหน้า ห้องสมุด ปตท 1 บาท ต่อหน้า ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2 บาท ต่อหน้า และ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา 10 บาท ต่อหน้า

ห้องสมุดจำนวนเท่ากัน (1 แห่ง) ที่คิดค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรมตามจำนวนหัวเรื่องที่ให้หรือใช้บริการเป็นเงิน 300 บาท ต่อหัวเรื่อง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และอีก 1 แห่งคือ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา คิดค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมลงบนแผ่นดิสก์เก็ตต์ตามจำนวนแผ่นในราคาแผ่นละ 10 บาท (ดังรายละเอียดในตารางที่ 23)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 อัตราค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรม

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ					รวม
	กวพ	สวทช	ปตท	ตลท	อนค	N=5
- คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ให้/ใช้บริการ 300 บาท/หัวเรื่อง	--	X	--	--	--	1
-คิดค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า 2-10 บาท/ หน้า	X	--	X	X	X	4
- คิดค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมลงบนแผ่นดิสก์เก็ตต์ตามจำนวนแผ่น 10 บาท/แผ่น	--	--	--	--	X	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5) อัตราค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ห้องสมุดที่จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดมี 6 แห่ง (ตารางที่ 5) พบว่า มีห้องสมุด 2 แห่งคือ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา ระบุว่า ค่าบริการขึ้นอยู่กับอัตราของแต่ละห้องสมุดที่ร่วมกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ส่วนห้องสมุดอีก 4 แห่ง คิดอัตราค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด ดังนี้ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ขอรับบริการเป็นเงิน 100 และ 200 บาท ต่อครั้ง ห้องสมุดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน คิดค่าบริการตามค่าส่งไปรษณีย์ ห้องสมุด กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ คิดค่าบริการตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และคิดค่าปรับจำนวน 5 บาท ต่อวัน ในกรณีทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม คืน เลยกำหนด ห้องสมุดปตท คิดค่าบริการในกรณีที่มีการถ่ายเอกสารเท่านั้น (ดังรายละเอียดในตารางที่ 24)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 อัตราค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการบริการ	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ						รวม
	กพอ	กวพ	สอย	ตลท	ปตท	อนค	N=6
-ค่าบริการขึ้นอยู่กับอัตราของแต่ละห้องสมุดที่ร่วมกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	--	--	X	--	--	X	2
- คิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ 100-200 บาท	--	--	--	X	--	--	1
-คิดค่าบริการตามค่าส่งไปรษณีย์	X	--	--	--	--	--	1
-คิดค่าบริการตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง	--	X	--	--	--	--	1
- คิดค่าปรับในกรณีทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม-คืน เลยกำหนด 5บาท/วัน	--	X	--	--	--	--	1
-คิดค่าถ่ายเอกสาร	--	--	--	--	X	--	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6) อัตราค่าบริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร

ห้องสมุดที่จัดบริการจัดซื้อและนำส่งเอกสารมี 8 แห่ง (ตารางที่ 5) ปรากฏว่าห้องสมุดจำนวนสูงสุด (5 แห่ง) ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ และ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา คิดค่าบริการทำสำเนาเอกสารในอัตรา 1 – 15 บาท ต่อหน้า ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา 1 และ 3 บาท ต่อหน้า ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 2 บาท ต่อหน้า ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2 บาท ต่อหน้า ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ 2-4 บาท ต่อหน้า ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา 5-15 บาท ต่อหน้า

ห้องสมุดจำนวนเท่ากัน (1 แห่ง) คิดอัตราค่าบริการจัดซื้อและนำส่งเอกสารแตกต่างกันดังนี้

ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ คิดค่าบริการสั่งซื้อตามประเภทเอกสาร ในอัตรา 100 - 2,900 บาท และคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีเร่งด่วน 2,500-2,700 บาท

ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย คิดค่าบริการนำส่งตามน้ำหนัก หรือจำนวนทรัพยากรสารนิเทศที่จัดส่ง ตั้งแต่ 1 - 50 หน้าในอัตราหน้าละ 25 - 50 บาท

ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คิดค่าส่งเอกสารทางโทรสารในอัตรา 20 บาทต่อหน้า ค่าส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ด้วยวิธีสแกน ในอัตราหน้าละ 20 บาท คิดค่าบริการสำเนาเอกสารออนไลน์ ในอัตราหน้าละ 60 บาท

สำหรับอัตราที่คิดลักษณะอื่น ๆ มีห้องสมุดตอบ 3 แห่ง คือ ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ระบุว่า คิดค่าบริการเพิ่ม 20 บาทกรณีส่งไปต่างจังหวัด ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา ที่ระบุว่าอัตราค่าส่งขั้นต่ำอย่างน้อย 50 บาทขึ้นไป และศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ คิดค่าบริการเป็นรายเดือน โดยเก็บค่าบริการเหมาจ่ายราย 3 เดือน ในอัตราเดือนละ 4,000 บาท โดยให้บริการนำส่งเอกสารทางโทรสาร (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 อัตราค่า บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดที่จัดบริการ								รวม
	กทป	กวพ	สวทช	ตลท	สวพ	สสค	อนค	อพต	N=8
-ค่าบริการสั่งซื้อตามประเภทเอกสาร 100-2,900 บาท	--	--	X	--	--	--	--	--	1
- คิดค่าบริการนำส่งตามน้ำหนัก/จำนวนทรัพยากร 1-50 หน้า/25-50 บาท	--	--	--	--	X	--	--	--	1
-คิดค่าส่งทางโทรสาร 20 บาท/หน้า	--	--	--	X	--	--	--	--	1
-คิดค่าส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ด้วยวิธี Scan 20บาท/หน้า	--	--	--	X	--	--	--	--	1
-คิดค่าบริการสำเนาเอกสาร Online 60 บาท/หน้า	--	--	--	X	--	--	--	--	1
-คิดค่าบริการทำสำเนาเอกสาร 1-15 บาท/หน้า	X	--	X	X	--	X	X	--	5
-คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีเร่งด่วน 2,500- 2,700 บาท	--	--	X	--	--	--	--	--	1
อื่นๆ	--	X	--	--	--	--	X	X	3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7) อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต

ห้องสมุดที่จัดบริการอินเทอร์เน็ตมี 4 แห่ง (ตารางที่ 5) โดยทุกแห่งคิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ชั่วโมงละ 10 – 20 บาท มีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวที่เก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายในและภายนอกในอัตราเดียวกัน คือชั่วโมงละ 10 บาท คือ ห้องสมุดกลาง กรมราชทัณฑ์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 26)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 บริการอินเทอร์เนต

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดที่จัดบริการ				รวม
	กทป	กรท	สงป	ตลท	N=4
-คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ชั่วโมงละ10/20 บาท	X	X	X	X	4
-เก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายในและภายนอกเท่ากัน	--	X	--	--	1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8) อัตราค่าบริการทำสำเนา

ห้องสมุดที่จัดบริการทำสำเนา มีจำนวน 28 แห่ง (ตารางที่ 5) ปรากฏว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ (24 แห่ง) ให้บริการทำสำเนาเอกสาร หนังสือ ในอัตราค่าบริการหน้าละ 0.50 – 10 บาท

ห้องสมุดจำนวนรองลงมาเท่ากัน (3 แห่ง) ให้บริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ 20 - 100 บาท ต่อม้วน ได้แก่ ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์ ในอัตรา 30-2,000 บาท ต่อภาพ ได้แก่ ห้องสมุดนายแพทย์ บุญส่ง เลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น และศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และ บริการทำสำเนาวัสดุไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช 1-5 บาท ต่อหน้า ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ห้องสมุดสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ

ห้องสมุดจำนวนเท่ากัน (2 แห่ง) ให้บริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ ในอัตรา 200-12,000 บาท ต่อนาที คือ ห้องสมุด สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 และ ห้องสมุดภาพข่าว องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย และห้องสมุดที่คิดค่าบริการของบรรณารักษ์ 10-100 บาท ได้แก่ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น และศูนย์สารนิเทศหนังสือพิมพ์เดลินิวส์

ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) ให้บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์ ในอัตรา 100 บาท ต่อม้วนคือ ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ และ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้บริการทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD ROM) ในอัตรา 50 บาท ต่อแผ่น (ดังรายละเอียดในตารางที่ 27)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 อัตราค่าบริการทำสำเนา

ห้องสมุด / อัตราค่าบริการ	ห้องสมุดเฉพาะที่จัดบริการ																													รวม
	กจค	กทป	กทม	กพอ	กวพ	ครส	ททบ	สคม	สงป	สพป	สพผ	สมอ	สวทช	สลช	อสมท	ขส	คคส	ตนช	ตลน	ตลท	ธทณ	ปตท	สวท	สวพ	สสค	สอก	อนค	อพต	N=28
-ให้บริการทำสำเนา เอกสาร หนังสือ 0.50 -10 บาท/หน้า	X	X	X	X	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	--	X	X	X	X	--	X	X	X	X	X	X	X	X	24
-ให้บริการทำสำเนา เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ 200 -12,000 บาท/นาที	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	---	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2
-ให้บริการทำสำเนา เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ 20-100 บาท/ม้วน	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	X	--	--	--	3
-ให้บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์ 30-2,000 บาท /ภาพ	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	X	X	--	--	---	--	--	--	--	--	--	3
-ให้บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์ 100 บาท /ม้วน	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
-ให้บริการทำสำเนา วัสดุย่อส่วน ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช 1-5 บาท	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	--	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3
-ให้บริการทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD ROM) 50 บาท/แผ่น	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	X	-	-	-	-	--	--	--	--	1
-คิดค่าบริการของบรรณารักษ์ 10-100 บาท	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	-	X	X	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

การนำเสนอข้อมูลในตอนนี้จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 ข้อมูลปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ มี 5 ตาราง ประกอบด้วย ตารางที่ 28 สรุปรวมปัญหาทุกด้านในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ตารางที่ 29 ปัญหาด้านบริหาร ตารางที่ 30 ปัญหาด้านบริการ ตารางที่ 31 ปัญหาผู้ให้บริการ และตารางที่ 32 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

3.2 ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ รวบรวมจากการเสนอของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

3.1. ข้อมูลปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

3.1.1สรุปรวมปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ในการสอบถามปัญหาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ได้จำแนกปัญหาเป็น 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการและด้านผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ประสบปัญหาทุกด้านในระดับน้อยเพียงระดับเดียว โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ (X = 2.19) ปัญหาด้านบริหาร (X = 2.18) ปัญหาด้านบริการ (X = 2.10) และ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ (X = 2.04)

เมื่อพิจารณาปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่า ห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการประสบปัญหา 2ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการ (X = 2.56) และในระดับน้อย 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ปัญหาด้านบริหาร (X = 2.35) ปัญหาด้านบริการ (X = 2.20) และปัญหาด้านผู้ให้บริการ (X = 2.18) ส่วนห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานเอกชนที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประสบปัญหาทุกด้านในระดับน้อยเพียงระดับเดียว โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้ ปัญหาด้านบริการ (X = 1.99) ปัญหาด้านบริหาร (X = 1. 98) ปัญหาด้านผู้ให้บริการ (X = 1.87) และปัญหาด้านผู้ใช้บริการ (X = 1.78) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 28)

ตารางที่ 29 ปัญหาด้านบริการ

ปัญหา \ สังกัด	ราชการ			เอกชน			รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ(N=18,15,33)	2.67	1.85	**ป**	2.6	1.4	ป	2.64	1.64	ป
ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ(N=18,16,34)	2.94	1.55	**ป**	2.75	1.34	ป	2.85	1.44	ป
ความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ(N=18,16,34)	2.33	1.68	**น**	2.56	1.75	ป	2.44	1.69	น
การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ยังไม่เหมาะสม(N=17,16,33)	2.12	1.96	**น**	1.5	1.46	น	1.82	1.74	น
งานที่ให้บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนด(N=17,16,33)	1.24	1.39	**น**	1.63	1.67	น	1.42	1.52	นส
บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้(N=16,16,32)	1.44	1.5	**นส**	1.19	1.33	น	1.31	1.4	นส
ลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศ(N=15,15,30)	2.33	1.76	**น**	1.8	1.82	น	2.07	1.78	น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1.2 ปัญหาด้านบริหาร

ในการสอบถามปัญหาด้านบริหารมีคำถามรวม 9 ข้อ มีผู้ตอบตั้งแต่ 31-34 คน จากห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ปรากฏว่า ปัญหาด้านบริหารมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 2 ปัญหา ได้แก่ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ (X=2.65) และงบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (X =2.63) และในระดับน้อยมี 7 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของการวางแผนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.33) ผู้บริหารไม่จัดสรรงบประมาณเฉพาะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.19) และไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสารนิเทศที่จัด (X=2.18)

เมื่อพิจารณาปัญหาด้านบริหารของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่าห้องสมุดในหน่วยงานราชการ มีปัญหา 2 ระดับ คือระดับปานกลาง และระดับน้อย 6 ข้อ ในระดับปานกลางมี 3 ปัญหาโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับได้แก่ งบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (X = 2.94) ความไม่ชัดเจนของการวางแผนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.83) ผู้บริหารไม่จัดสรรงบประมาณเฉพาะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.65) และปัญหาระดับน้อย มี 6 ปัญหา โดยปัญหาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ (X = 2.50)

ส่วนปัญหาด้านบริหารของห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน มีปัญหา 2 ระดับเช่นเดียวกันคือ ระดับปานกลางและระดับน้อย ในระดับปานกลางมีเพียงปัญหาเดียวคือ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ (X = 2.81) และในระดับน้อยมี 8 ปัญหาโดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสารนิเทศที่จัด (X= 2.38) งบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (X=2.27) และ การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและไม่ต่อเนื่อง (X = 1.94) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 29)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 ปัญหาด้านบริหาร

สังกัด / ปัญหา	ราชการ			เอกชน			รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ผู้บริการไม่เห็นความสำคัญในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (N= 18,15,33)	2.44	1.89	น	1.53	1.60	น	2.03	1.79	น
ผู้บริหารไม่จัดสรรงบประมาณเฉพาะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (N= 17,15,32)	2.65	1.90	ป	1.67	1.80	น	2.19	1.89	น
งบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (N=17,15,32)	2.94	1.92	ป	2.27	2.05	น	2.63	1.98	ป
ความไม่ชัดเจนของการวางแผนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (N=18,15,33)	2.83	1.86	ป	1.73	1.44	น	2.33	1.74	น
ความไม่เพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ (N=18,16,34)	2.50	1.86	น	2.81	1.87	ป	2.65	1.84	ป
ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสารนิเทศที่จัด(N=17,16,33)	2.00	1.58	น	2.38	1.82	น	2.18	1.69	น
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและไม่ต่อเนื่อง(N=17,16,33)	1.88	1.58	น	1.94	1.69	น	1.91	1.61	น
วิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ยังไม่ดึงดูดใจ(N=17,16,33)	2.24	1.69	น	1.75	1.53	น	2.00	1.56	น
ระบบการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เหมาะสม(N=16,15,31)	2.13	1.89	น	1.53	1.30	น	1.84	1.63	น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1.3 ปัญหาด้านผู้ให้บริการ

ในการสอบถามปัญหาด้านผู้ให้บริการมีคำถาม 6 ข้อ และมีผู้ตอบตั้งแต่ 32-34 คนจากห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อแล้ว ผลปรากฏว่าห้องสมุดมีปัญหาด้านผู้ให้บริการในระดับน้อยทุกปัญหา โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนไม่เพียงพอ ($\bar{X}$ = 2.44) ความรู้ในด้านการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการสารนิเทศสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X}$=2.31) และขาดผู้ให้บริการสารนิเทศที่มีความรู้เฉพาะด้านในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์บางบริการ ($\bar{X}$=2.06)

เมื่อพิจารณาปัญหาด้านผู้ให้บริการของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่ามีปัญหาระดับน้อยทุกข้อเหมือนกัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของห้องสมุดทั้งสองประเภทตรงกันด้วย คือ ความรู้ในด้านการจัดบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X}$=2.44 และ $\bar{X}$=2.19 ตามลำดับ)

ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา 2 อันดับต่างกัน โดยปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการคือ ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนไม่เพียงพอ ($\bar{X}$ = 2.33) และส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เห็นด้วยในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ($\bar{X}$ =2.12) ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการของห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนรองลงมา 2 อันดับคือ ความรู้ทางเทคโนโลยีและทักษะการนำไปใช้ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X}$= 2.13) และขาดผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่มีความรู้เฉพาะด้านในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์บางบริการ ($\bar{X}$= 2.06) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 30)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 ปัญหา ด้านผู้ให้บริการสารนิเทศ

สังกัด / ปัญหา	ราชการ			เอกชน			รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนไม่เพียงพอ (N=18,16,34)	2.33	1.71	น	1.94	1.61	น	2.44	1.71	น
ขาดผู้ให้บริการสารนิเทศที่มีความรู้เฉพาะด้านในการจัดบริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์บางบริการ(N=17,16,33)	2.06	1.94	น	2.06	1.81	น	2.06	1.84	น
ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ไม่เห็นด้วยในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์(N=17,16,33)	2.12	1.8	น	1.06	1.24	น	1.61	1.62	น
ทักษะทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ของผู้ให้บริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ(N=17,16,33)	1.82	1.81	น	1.87	1.31	น	1.85	1.56	น
ความรู้ทางเทคโนโลยีและทักษะการนำไปใช้ของผู้ให้บริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ(N=17,16,33)	1.88	1.76	น	2.13	1.26	น	2	1.52	น
ความรู้ในด้านการจัดบริการสารนเทศเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ(N=16,16,32)	2.44	1.71	น	2.19	1.38	น	2.31	1.53	น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1.4 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

ในการสอบถามปัญหาด้านผู้ใช้บริการมีคำถาม 4 ข้อ และมีจำนวนผู้ตอบ 33-34 คน จากห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อแล้ว ปรากฏว่าห้องสมุดมีปัญหาด้านผู้ใช้บริการระดับน้อยทุกปัญหา โดยเรียงลำดับปัญหาตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.33) ปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย (X=2.15) และลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (X = 2.12) 2 ปัญหา ได้แก่ ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไปจากการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และ ผู้ใช้ไม่เข้าใจเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

เมื่อพิจารณาปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการ ปรากฏว่ามีปัญหา2 ระดับ คือระดับปานกลางและระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 3 ปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ ผู้ใช้ไม่เข้าใจเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.71) ปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย (X=2.67) ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X = 2.65) ในระดับน้อยมี 1 ปัญหา ได้แก่ ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไปจากการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X = 2.18) ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนมีปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไปจากการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.06) ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.00) และ ปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย (ดังรายละเอียดในตาราง ที่ 31)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 ปัญหา ด้านผู้ใช้บริการสารนิเทศ

สังกัด / ปัญหา	ราชการ			เอกชน			รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไปจากการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์(N=17,16,33)	2.18	1.94	**น**	2.06	1.44	**น**	2.12	1.69	**น**
ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์(N=17,16,33)	2.65	1.84	**ป**	2	1.46	**น**	2.33	1.67	**น**
ผู้ใช้ไม่เข้าใจเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์(N=17,16,33)	2.71	1.72	**ป**	1.5	1.32	**น**	2.12	1.63	**น**
ปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย(N=18,16,34)	2.67	1.64	**ป**	1.56	1.21	**น**	2.15	1.54	**น**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1.5 ปัญหาด้านบริการ

ในการสอบถามปัญหาด้านงานบริการมีคำถามจำนวน 7 ข้อ และมีผู้ตอบ 30-34 คนจากห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของปัญหามี 3 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด มีปัญหาในระดับปานกลางมี 2 ปัญหา คือ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ (X=2.85) และความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ (X= 2.65) ตามลำดับ ปัญหาในระดับน้อยมี 3 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ (X=2.44) และปัญหาในระดับน้อยที่สุดมี 2 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับนี้คืองานที่ให้บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนด (X=1.42)

เมื่อพิจารณาปัญหาด้านบริการของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนแล้ว ปรากฏว่าทั้งห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนมีปัญหาเป็น 3 ระดับเหมือนกัน คือ ปัญหาระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ในระดับปานกลางมีปัญหาตรงกัน 2 ปัญหา คือ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ (X=2.94 และ X=2.75) และความไม่ทันสมัยของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ (X= 2.67 และ X=2.60) ตามลำดับ ในระดับน้อยห้องสมุดในหน่วยงานราชการมี 3 ปัญหา ห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนมี 2 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกัน ได้แก่ ลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศ (X = 2.33 และ X=1.80) แต่ห้องสมุดในหน่วยงานราชการยังมีปัญหาความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการด้วย (X = 2.33) และในระดับน้อยที่สุดห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนมีปัญหาในระดับนี้ 2 ปัญหาเหมือนกัน แต่ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของห้องสมุดในหน่วยงานราชการได้แก่ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (X= 1.44) ส่วนปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการเอกชนได้แก่ การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ยังไม่หมาะสม (X= 1.50) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 32)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 ปัญหาด้านบริการ

สังกัด / ปัญหา	ราชการ			เอกชน			รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ(N=18,15,33)	2.67	1.85	ป	2.6	1.4	ป	2.64	1.64	ป
ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ(N=18,16,34)	2.94	1.55	ป	2.75	1.34	ป	2.85	1.44	ป
ความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ(N=18,16,34)	2.33	1.68	น	2.56	1.75	ป	2.44	1.69	น
การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ยังไม่เหมาะสม(N=17,16,33)	2.12	1.96	น	1.5	1.46	น	1.82	1.74	น
งานที่ให้บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนด(N=17,16,33)	1.24	1.39	น	1.63	1.67	น	1.42	1.52	นส
บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้(N=16,16,32)	1.44	1.5	นส	1.19	1.33	น	1.31	1.4	นส
ลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศ(N=15,15,30)	2.33	1.76	น	1.8	1.82	น	2.07	1.78	น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2 ข้อเสนอแนะ ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

ห้องสมุดที่ให้ข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มี 9 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ห้องสมุดสำนักงบประมาณ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ห้องสมุดภาพข่าว องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ศูนย์ข้อมูล หนังสือพิมพ์ข่าวสด ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น ห้องสมุดสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย และศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนาให้ข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ โดยจำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านบริหาร

1. ควรมีมาตรฐานในการจัดบริการ โดยให้ชมรมห้องสมุดเฉพาะเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ (1 แห่ง)
2. ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (1 แห่ง)
3. ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบห้องสมุดไม่เห็นด้วย และไม่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (1 แห่ง)

ด้านผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการควรมีทักษะทางด้านวิชาชีพบรรณารักษ์ (3 แห่ง)
2. ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้ใช้ (1 แห่ง)
3. ผู้ให้บริการควรมีทักษะทางด้านการใช้เทคโนโลยี (1 แห่ง)
4. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้รอบตัว นอกเหนือจากความรู้ทางด้านวิชาชีพ (3 แห่ง)

ด้านผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการเข้ามาขอรับบริการ (4 แห่ง)
2. ผู้ใช้ไม่เต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ (2 แห่ง)
3. ผู้ใช้ควรมีทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีสารนิเทศ (1 แห่ง)

ด้านบริการ

1. ห้องสมุดควรจัดบริการสารนิเทศบางบริการให้เป็นสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (1 แห่ง)

2. ห้องสมุดควรระมัดระวังในด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ในการให้บริการทำสำเนาเอกสาร (1 แห่ง)

3. ห้องสมุดควรจัดบริการในรูปแบบเชิงรุกมากขึ้น (1 แห่ง)

4. ควรตั้งอัตราค่าบริการให้ต่ำเพื่อจะได้มีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น (1 แห่ง)

5. ควรมีการตั้งอัตราค่าบริการแบบรายปี (1 แห่ง)

6. ปัญหาในการตั้งราคา ที่เหมาะสม (2 แห่ง)

7. ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารนิเทศที่ใหม่ และทันสมัยอยู่เสมอ (1 แห่ง)

8. ห้องสมุดควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ (1 แห่ง)

9. ควรมีมาตรฐานกลางในการตั้งราคาค่าบริการเพื่อที่จะเป็นเกณฑ์กลางในการตั้งราคาบริการสารนิเทศให้กับห้องสมุดเฉพาะต่าง ๆ โดยอาจให้ชมรมห้องสมุดเฉพาะเป็นศูนย์กลางในการดูแล หรือ กำหนดค่าบริการ (1 แห่ง)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ด้านวัตถุประสงค์ในการจัดประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และอัตราค่าบริการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดประเภทอื่นในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ 2 ประการ ดังนี้ คือ

1. ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพื่อต้องการมีรายได้เป็นประเภทของบริการที่จัดคือบริการทำสำเนา และกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการและผู้ใช้
2. ปัญหาที่ห้องสมุดเฉพาะประสบในระดับมากในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ

สำหรับวิธีวิจัยเป็นแบบสำรวจ โดยการส่งแบบสอบถามให้หัวหน้าบรรณารักษ์ของห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 54 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 54 คน แต่มีห้องสมุดเฉพาะที่ตอบแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 34 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 62.96 จำแนกเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 18 แห่ง และในหน่วยงานเอกชน 16 แห่ง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและบุคลากรของห้องสมุด

จากผู้ตอบแบบสอบถามห้องสมุดในหน่วยงานราชการ (18 คน) และหน่วยงานเอกชน (16 คน) รวม 34 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนสูงสุด (22คน) เป็นผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูล หัวหน้าห้องสมุด หัวหน้าบรรณารักษ์ รองลงมาเป็นบรรณารักษ์ สำหรับ

ตำแหน่งอื่น ๆ ที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้าฝ่าย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางการค้า

ในด้านบุคลากรของห้องสมุดเฉพาะที่มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์นั้น พบว่า ห้องสมุดมีจำนวนบุคลากรตั้งแต่ 1-31 คน โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ (32 และ 31 แห่ง) มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตามลำดับ นอกจากนี้ ห้องสมุดอีก 13 แห่ง เป็นห้องสมุดของหน่วยงานราชการและเอกชน (9 และ 4 แห่ง ตามลำดับ) มีบุคลากรที่มีตำแหน่งหรือชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วน หัวหน้าศูนย์ข้อมูล หัวหน้างาน ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ธุรการ นักจดหมายเหตุ นักวิชาการเผยแพร่ วิทยากร พนักงานจดหมายเหตุ นายช่างศิลป์ เจ้าหน้าที่ส่วนเทป เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ลูกจ้างและนักการ

สำหรับจำนวนบุคลากรนั้น พบว่า ห้องสมุดเฉพาะจำนวนสูงสุดมีบรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป แต่มีห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนจำนวนสูงสุดเท่ากัน มีบรรณารักษ์ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปด้วย

ตอนที่ 2 การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ในด้านวัตถุประสงค์ในการจัดประเภทของบริการ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และการกำหนดอัตราค่าบริการ

2.1 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ด้านวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดเฉพาะ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ (27 แห่ง) ทั้งห้องสมุดของหน่วยงานราชการและเอกชนจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพื่อปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร และรองลงมาเท่ากัน (10 แห่ง) จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพื่อเป็นการชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ และเพื่อให้ผู้ใช้ตระหนักถึงคุณค่าของสารนิเทศและความสำคัญของห้องสมุด

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงปฏิเสธสมมุติฐานบางส่วนในข้อ1 ที่กำหนดว่า ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นเพื่อต้องการมีรายได้เป็นของตนเอง การที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุด โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านงบประมาณและบุคลากรจากผู้บริหาร

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มยุรี จุลกัณฑ์ (2537) ที่พบว่า วัตถุประสงค์ในการคิดค่าบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ซีดีรอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ คือ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด

2.2 ประเภทของบริการที่จัด

ด้านประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดเป็นเชิงพาณิชย์นั้น ผลการวิจัยพบว่า จากจำนวน 17 บริการที่ได้สอบถามนั้น มี 12 บริการ ที่ห้องสมุดจัดเป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ (27 แห่ง) จัดบริการทำสำเนา รองลงมา (19 แห่ง) จัดบริการสืบค้นฐานข้อมูล และ ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด (1แห่ง) จัดบริการยืมคืน / เช่าทรัพยากรสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการขายโปรแกรมห้องสมุด

ห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ประเภทต่างๆมากที่สุด 2 อันดับแรกเป็นห้องสมุดในหน่วยราชการ และห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน ห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มากที่สุด 7 บริการ เท่ากัน คือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา เป็นห้องสมุดของหน่วยงานเอกชน รองลงมามีบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ 6 ประเภทได้แก่ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์ บริษัท อัมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ

การที่ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการทำสำเนาเป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ อาจเนื่องมาจากเป็นบริการที่ผู้ใช้ต้องการใช้บริการมาก เพราะเป็นบริการที่ทำให้ได้รับทรัพยากรสารนิเทศที่มีข้อความถูกต้องตรงกับต้นฉบับทุกประการภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ประกอบกับเป็นบริการที่ครอบคลุมการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภทและทำได้หลายวิธี ห้องสมุดจึงสามารถเลือกให้บริการทำสำเนาตามประเภทและวิธีที่ห้องสมุดมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนในข้อ 1 ที่กำหนดว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศ เป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tilson (2000) ที่ได้สำรวจห้องสมุดในลอนดอน ประเทศอังกฤษที่พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งที่สำรวจจัดบริการถ่ายเอกสารเป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในด้านลักษณะการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และอัตราค่าบริการเป็นดังนี้ คือ

2.2.1 บริการเข้าใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่จัดโดยห้องสมุด 5 แห่ง คือ ห้องสมุดกองทัพอากาศ ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดและศูนย์เอกสาร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และศูนย์ข้อมูลสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา โดยห้องสมุดทั้ง 5 แห่งกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเงินค่าบริการอื่น ๆ ตามระเบียบของห้องสมุด เมื่อต้องการใช้บริการเพิ่มจากบริการเข้าใช้ห้องสมุด

2.2.2 บริการยืมคืน เช่าทรัพยากรสารนิเทศ มีห้องสมุดแห่งเดียวที่จัดบริการนี้ คือ ศูนย์ข้อมูล บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัดโดยจัดบริการให้เช่าทรัพยากรสารนิเทศแก่ผู้ใช้ภายนอก ทรัพยากรสารนิเทศที่มีให้เช่า ได้แก่ ภาพถ่าย สไลด์ มีการคิดค่าปรับในกรณีที่ทำทรัพยากรสารนิเทศชำรุดสูญหาย และกรณีที่ทำผิดสัญญา

สำหรับอัตราค่าเช่าภาพสไลด์ เป็นเงิน 5,000 บาทต่อวัน และคิดค่าปรับในกรณีส่งภาพเกินกำหนด หรือภาพสูญหาย หรือกระทำผิดสัญญาตามที่ได้ตกลงไว้ สไลด์ที่เช่าไปชำรุดหรือสูญหาย คิดเป็น 10 เท่าของราคา โดยให้การเช่าแต่ละครั้งต้องมีการทำสัญญาเช่า

2.2.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีห้องสมุดแห่งเดียวที่จัดบริการนี้ คือ ศูนย์ข้อมูล บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน) โดยให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ภายนอก โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ต้องการทราบ

บริการนี้ห้องสมุดคิดค่าใช้บริการในอัตราหัวเรื่องละ 50 บาทต่อ 1 หัวเรื่องต่อ ฐานข้อมูลที่ใช้

2.2.4 บริการสืบค้นฐานข้อมูล มีห้องสมุด 19 แห่งจัดบริการสืบค้นฐานข้อมูลโดยเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 9 แห่ง และในหน่วยงานเอกชนอีก 10 แห่ง ห้องสมุดเกือบทั้งหมด (18 แห่ง) เก็บค่าพิมพ์ผลการค้นคืนจากคอมพิวเตอร์ ตามจำนวนหน้า และมีห้องสมุดเพียง 1 แห่ง ที่คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์หรือบุคลากรใช้ในการสืบค้น คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

อัตราค่าพิมพ์ผลการสืบค้นลงบนกระดาษหน้าละ 1-10 บาท และอัตราค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสก์เก็ตต์ คือ 10 – 100 บาท

2.2.5 บริการกฤตภาค มีห้องสมุดที่จัดบริการกฤตภาค 7 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนทั้งสิ้น และส่วนมากจะเป็นห้องสมุดหนังสือพิมพ์ โดยห้องสมุดทุกแห่งระบุว่า ให้บริการนี้เฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด แต่มีห้องสมุด 1 แห่งที่ให้บริการกฤตภาคออนไลน์ คือ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา สถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

อัตราค่าบริการกฤตภาค ห้องสมุดจะเก็บค่าถ่ายเอกสารในอัตราหน้าละ 2-10 บาท มีห้องสมุด 2 แห่ง ที่เก็บค่าบริการของบรรณารักษ์ ในอัตรา 10-100 บาท คือ ศูนย์สารนิเทศหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น

2.2.6 บริการรวบรวมบรรณานุกรม ห้องสมุดที่จัดบริการรวบรวมบรรณานุกรม 5 แห่ง เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 2 แห่ง และเอกชน 3 แห่ง โดยทุกแห่งให้บริการเฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการจากห้องสมุดเท่านั้น โดยคิดค่าบริการจากการพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า และมีห้องสมุด 1 แห่ง ที่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการเร่งด่วน คือ ศูนย์ข้อมูลอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา และที่คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่อง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

อัตราค่าบริการพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์อยู่ในระหว่าง 2 - 10 บาทต่อหน้า และอัตราค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรมของศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ คือ 300 บาท ต่อหัวเรื่อง

2.2.7 บริการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดจำนวน 6 แห่งที่จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนอย่าง ละ 3 แห่ง ห้องสมุดทั้ง 6 แห่งให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดเท่านั้นโดยมีการคิดค่าใช้จ่ายแตกต่างกันคือ ห้องสมุด 2 แห่ง คิดอัตราตามราคาที่ห้องสมุดที่ร่วมมือกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และห้องสมุด 2 แห่งคิดค่าบริการตามจำนวนทรัพยากร และมีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวที่คิดค่าบริการเป็นครั้ง ได้แก่ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อัตราค่าบริการตามจำนวนครั้งในการขอรับบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ 100 - 200 บาทต่อครั้ง นอกเหนือจากห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว ห้องสมุดอื่นๆที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ จะคิดตามอัตราค่าส่งไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

2.2.8 บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร มีห้องสมุด 8 แห่งที่มีบริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร ห้องสมุด 5 แห่ง ให้บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ยกเว้นห้องสมุด ศูนย์บริการ

สารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เข้ามาขอรับบริการที่ห้องสมุดเท่านั้น ห้องสมุด รองลงมา 4 แห่ง เท่ากัน ให้บริการส่งเอกสารทางโทรสาร คิดค่าบริการนำส่งตามจำนวนน้ำหนัก/จำนวนทรัพยากรสารนิเทศ และคิดค่านำส่งตามวิธีการนำส่ง

ห้องสมุด 5 แห่ง คิดค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสารในอัตรา 1-15 บาท ต่อหน้า นอกนั้นห้องสมุดแต่ละแห่งมีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการที่แตกต่างกันออกไป

2.2.9 บริการจัดอบรมและสัมมนา จัดโดยห้องสมุด 2 แห่ง คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และ ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยคิดค่าบริการตามหัวข้อที่จัดอบรม สัมมนา และศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยียังคิดค่าบริการตามระยะเวลาในการอบรมและสัมมนาด้วย (ตารางที่ 12) ส่วนอัตราค่าบริการนั้นไม่มีการกำหนดอัตราที่แน่นอนขึ้นอยู่กับหัวข้อที่จัด ระยะเวลาที่ทำการฝึกอบรม คณะกรรมการที่จัด หรือคณะกรรมการสมาคม

2.2.10 บริการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นบริการที่จัดโดยศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งเป็นแห่งเดียวที่จัดบริการนี้ ผู้ใช้บริการต้องจ่ายค่าติดตั้งโปรแกรมห้องสมุด และผู้จัดมีบริการดูแลระบบหลังการติดตั้งด้วย โดยคิดค่าบริการติดตั้งในอัตรา 20,000 บาท

2.2.11 บริการอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด 4 แห่งที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยเป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 3 แห่ง และในหน่วยงานเอกชน 1 แห่ง ห้องสมุดที่ให้บริการจำนวน 3 แห่ง เก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายนอก มีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่เก็บค่าบริการจากผู้ใช้ภายในและภายนอกในอัตราเดียวกัน คือห้องสมุดกลาง กรมราชทัณฑ์ อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง อยู่ในระหว่าง 10 – 20 บาท

2.2.12 บริการทำสำเนา เป็นบริการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดบริการมากที่สุด คือ 28 แห่ง โดยให้บริการทำสำเนาหนังสือ เอกสารมากที่สุด (25 แห่ง) รองลงมาคือคิดค่าบริการทำสำเนาตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศ มีห้องสมุด จำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ให้บริการทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์สารนิเทศ หนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ คิดค่าบริการตามคุณภาพของวัสดุ

2.3 ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในด้านผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่และรองลงมา (31 และ 27 แห่ง) ทั้งในหน่วยงานราชการ และเอกชน ระบุว่าผู้ให้บริการจะให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดควบคู่กัน และบุคลากรทุกคนในห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ตามลำดับ มีห้องสมุด จำนวนน้อยที่สุด (3 แห่ง) เป็นห้องสมุดในหน่วยงานราชการ 2 แห่ง และห้องสมุดหน่วยงานเอกชน 1 แห่ง ที่ระบุว่า ผู้ให้บริการสารนิเทศให้บริการสารนิเทศหลายบริการ

ส่วนผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์อื่น ๆ ที่ห้องสมุด 2 แห่งระบุ คือ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดนายแพทย์ บุญส่งเลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามข้อมูลทางการค้า ของ ห้องสมุดธุรกิจ องค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (เจโทร กรุงเทพฯ) (ตารางที่ 15)

เมื่อสอบถามด้านการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุดของทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน (13 แห่ง) ตอบว่าไม่มีการเตรียมความพร้อมผู้ให้บริการ ส่วนห้องสมุดที่มีการเตรียมความพร้อมนั้น (10 แห่ง เท่ากัน) ระบุว่าให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด และให้ศึกษาดูงานห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอื่น ๆ ที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวนสูงสุดห้องสมุดหน่วยงานราชการ (5 แห่ง) ระบุว่าศึกษาดูงานห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศอื่นๆ ที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ สำหรับห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน (6 แห่ง) เตรียมความพร้อมโดยการให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศในห้องสมุด รองลงมาจำนวนเท่ากันคือให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดและให้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนเตรียมความพร้อมของบุคลากรโดยให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด

2.4 ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สำหรับผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะนั้น ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ (30 แห่ง) ระบุว่าผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และรองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน (27 และ 26 แห่ง ตามลำดับ) ระบุว่า ผู้ใช้บริการเป็นอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย กลุ่มผู้ใช้ภายในหน่วยงาน และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยห้องสมุดในหน่วยงานราชการจำนวนสูงสุดและรองลงมาใกล้เคียงกัน ระบุว่าผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คือ

กลุ่มผู้ใช้ภายใน กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ตามลำดับ ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนจำนวนสูงสุดและรองลงมาระบุว่า ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์คือ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และ กลุ่มหน่วยงานเอกชน

ส่วนผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์กลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ ชาวต่างชาติ พระสงฆ์ ห้องสมุดที่มีกลุ่มผู้เข้าใช้มากที่สุด 8 กลุ่ม จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา รองลงมามี 7 กลุ่ม จำนวน 15 แห่ง น้อยที่สุดจำนวน 1 กลุ่มมีจำนวน 2 แห่ง 5 ระบุว่าเป็นบุคคลทั่วไป (ตารางที่ 17)

2.5 การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในด้านการกำหนดอัตราค่าบริการนั้น ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ที่ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ใช้ทั้งในหน่วยงานราชการและเอกชน (31 แห่ง) คือ กำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการ รองลงมา (20 แห่ง) กำหนดตามประเภทของผู้ใช้ และไม่มีห้องสมุดใดเลยที่กำหนดอัตราเท่ากันทุกบริการ และมีห้องสมุด 1 แห่งที่ระบุว่าเก็บค่าบริการตามความเหมาะสมเป็นราย ๆ ไป คือห้องสมุดสำนักงบประมาณ

การที่ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการและผู้ใช้ อาจเนื่องจากบริการสารนิเทศที่จัดเป็นเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดนั้น มีความแตกต่างกันทั้งในด้านลักษณะของบริการ วิธีให้บริการ และผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจึงต้องพิจารณาใช้ทั้งสองเกณฑ์ประกอบกัน นอกจากนี้บางบริการอาจต้องใช้เกณฑ์อื่น ๆ ประกอบด้วย ตัวอย่าง เช่น บริการจัดอบรมและสัมมนา ซึ่งผู้จัดไม่สามารถกำหนดอัตราค่าบริการได้แน่นอนชัดเจน แต่ต้องขึ้นกับหัวข้อที่จัด และระยะเวลาที่จัดตลอดจนความคิดเห็นของคณะกรรมการที่จัดและที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาประกอบด้วย ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 บางส่วนที่กำหนดว่า ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่กำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการและผู้ใช้

ในการกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทผู้ใช้นั้น ได้เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้ภายในกับกลุ่มผู้ใช้ภายนอก กลุ่มที่เป็นนิสิต นักศึกษากับกลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตกับระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มที่เป็นสถาบันกับบุคคล และกลุ่มที่เป็นหน่วยงานราชการกับเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด (14 แห่ง) ทั้งในหน่วยงานราชการ (5 แห่ง) และเอกชน (9 แห่ง) ระบุว่า ผู้ที่เป็นนิสิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป ส่วนจำนวนรองลงมา เท่ากัน (3 แห่ง) ของห้องสมุดในหน่วยงานราชการระบุว่าผู้ใช้ภายนอก

จ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ภายใน และห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนระบุว่า ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานเอกชนจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานราชการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ในห้องสมุดเฉพาะ

3.1 ปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ

ปัญหาในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และด้านงานบริการ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับน้อย ห้องสมุดหน่วยงานราชการมีปัญหาระดับปานกลาง ในด้านผู้ใช้บริการ (X=2.56) นอกนั้นปัญหาอยู่ในระดับน้อย สำหรับห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน ปัญหาทุกด้านอยู่ในระดับน้อย รายละเอียดผลการวิจัยมีดังนี้

3.1.1 ปัญหาด้านบริหาร

ปัญหาด้านบริหารมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยระดับปานกลางมี 2 ปัญหา และปัญหาระดับน้อยมี 7 ปัญหา ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ (X=2.65) และปัญหางบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (X=2.63)

เมื่อเปรียบเทียบปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการกับเอกชนแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการ คือ ปัญหางบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (X=2.94) และความไม่ชัดเจนของการวางแผนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X= 2.83) แต่ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาของห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนคือ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ (X=2.81) และไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสารนิเทศที่จัด (X=2.38)

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากหน่วยงานราชการมิได้เป็นแหล่งที่ต้องแสวงหากำไรจากการจัดบริการสารนิเทศ ผู้บริหารจึงไม่สามารถกำหนดเป้าหมายหรือวางเป็นนโยบายให้ห้องสมุดดำเนินการ ทำให้ห้องสมุดไม่มีความชัดเจนในเรื่องการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ประกอบกับในการจัดบริการต้องใช้งบประมาณสำหรับดำเนินงานด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย แต่ผู้บริหารไม่จัดสรรงบประมาณเฉพาะสำหรับการจัด จึงเป็นปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการ ในขณะที่ห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรที่แสวงผลกำไร ได้มีการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์อยู่แล้ว จึงประสบปัญหาเรื่องพื้นที่คับแคบ ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ

หน่วยงานเอกชนที่ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานในชุมนุมชน พื้นที่ยิ่งมีจำกัดขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดต้องการประชาสัมพันธ์บริการที่จัดเพื่อมีรายได้มากขึ้นจากการจัดบริการ

3.1.2 ปัญหาด้านผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ปัญหาด้านผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ห้องสมุดประสบปัญหาระดับเดียว คือ ระดับน้อยทุกปัญหา โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนไม่เพียงพอ (X=2.44) และความรู้ในด้านการการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ (X=2.31)

เมื่อเปรียบเทียบปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการกับเอกชนแล้วพบว่ามีปัญหาในระดับน้อยทุกข้อตรงกัน และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของห้องสมุดทั้งสองประเภทตรงกันคือ ความรู้ในด้านการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ (X=2.44 และ X=2.19) แต่ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาต่างกัน กล่าวคือ โดยปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานราชการคือ ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนไม่เพียงพอ (X=2.33) ส่วนปัญหาของห้องสมุดในหน่วยงานเอกชน คือ ความรู้ทางเทคโนโลยีและทักษะการนำไปใช้ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ (X=2.13)

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดไว้ว่า ปัญหาที่ห้องสมุดเฉพาะประสบในระดับมากในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ คือ บุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ โดยห้องสมุดประสบปัญหาในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุดเฉพาะมีเพียงพอ ทั้งบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ โดยห้องสมุดเฉพาะจำนวนหลายแห่งมีบรรณารักษ์ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปและเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปเช่นกัน อีกทั้งบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดในห้องสมุดแต่ละแห่งมีน้อยประเภท ส่วนใหญ่มีเพียง 1 บริการเท่านั้น ดังนั้นจำนวนบุคลากรจึงมิใช่ปัญหาของห้องสมุดที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

3.1.3 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ พบว่าห้องสมุดประสบปัญหาในระดับเดียวกันทุกปัญหา คือ ปัญหาระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา คือ ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.33) และปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย (X=2.15) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบปัญหาที่ห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนประสบด้านผู้ใช้ แล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยห้องสมุดในหน่วยงานราชการมีปัญหาระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ ผู้ใช้ไม่เข้าใจเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.71) และปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย (X=2.67) ตามลำดับ ส่วนห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการในระดับน้อยทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา คือ ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไปจากการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.06) และ ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (X=2.00)

การที่ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะในหน่วยงานราชการไม่เข้าใจเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และปริมาณผู้เข้าใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย อาจเนื่องมาจากผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดในหน่วยงานราชการ ไม่สามารถให้ผู้ใช้ภายนอกเข้าใช้บริการได้ จึงทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าไปใช้บริการของห้องสมุด ทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการน้อย อีกทั้งผู้ใช้คิดว่า เป็นห้องสมุดของหน่วยงานราชการจึงน่าจะให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่เมื่อต้องเสียค่าบริการจึงทำให้ผู้ใช้ไม่เข้าใจเงื่อนไขในการจ่ายค่าบริการ สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นกับห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนพบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไป อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้คาดหวังว่าเมื่อมีการเก็บค่าบริการแล้วจะได้รับบริการอย่างดีที่สุด แต่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้ อีกทั้งการตั้งอัตราค่าบริการอาจสูงเกินไป ทำให้ผู้ใช้ไม่เต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ

3.1.4 ปัญหาด้านบริการ

ปัญหาด้านบริการเป็นปัญหาที่ห้องสมุดประสบโดยมีค่าเฉลี่ย 3 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ปัญหาที่ห้องสมุดประสบโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา คือ ปัญหาความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ (X=2.85) และปัญหาความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ (X= 2.64)

เมื่อเปรียบเทียบปัญหาด้านบริการของห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาของห้องสมุดในหน่วยงานทั้งสองประเภทตรงกันคือ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ (X=2.94 และ X = 2.75) และความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ (X=2.67 และ X=2.60) ตามลำดับ

ปัญหาที่ห้องสมุดในหน่วยงานราชการและเอกชนประสบแต่ค่าเฉลี่ยต่างกัน คือ ความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ ซึ่งห้องสมุดในหน่วยงานราชการประสบปัญหาในระดับน้อย (X=2.33) แต่ห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนประสบในระดับปานกลาง (X=2.56)

อีกปัญหาคือ การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ยังไม่เหมาะสม ซึ่งห้องสมุดในหน่วยงานราชการประสบในระดับน้อย (X=2.12) และห้องสมุดในหน่วยงานเอกชนประสบในระดับน้อยที่สุด (X=1.50)

3.2 สำหรับข้อเสนอแนะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะมีห้องสมุดเสนอแนะไว้ 9 แห่งดังนี้

3.2.1 ด้านบริหาร ผู้บริหารไม่มีนโยบายที่ชัดเจน และไม่เห็นถึงความสำคัญในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ และควรมีมาตรฐานในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ โดยมีชมรมห้องมุดเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบ (3)

3.2.2 ผู้ให้บริการควรมีทักษะทั้งทางด้านวิชาชีพ เทคโนโลยี ภาษา และความรู้รอบตัว (5)

3.2.3 ผู้ใช้บริการ ควรมีการเตรียมความพร้อมในการใช้บริการ ได้แก่ เต็มใจจ่ายค่าบริการเมื่อเข้าใช้ห้องสมุดและควรมีทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีสารนิเทศ (6)

3.2.3 ด้านบริการ การจัดบริการสารนิเทศควรมีการจัดบริการเพียงบางบริการและการให้บริการควรเป็นแบบเชิงรุก ในส่วนห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารนิเทศ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศที่มีลิขสิทธิ์ กำหนดอัตราที่เหมาะสมกับบริการ และมีการคิดค่าบริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสมัครสมาชิกรายเดือน รายปี (6)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อ ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารห้องสมุด

1.1 ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุด ว่าควรมีการจัดบริการในลักษณะเชิงพาณิชย์หรือไม่ ประเภทของบริการที่เหมาะสมสำหรับการจัดบริการในเชิงพาณิชย์ควรมีบริการใดและให้บริการกับใคร บุคลากรที่ให้บริการควรมีหน้าที่เฉพาะหรือไม่ และอัตราค่าบริการควรเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถวางแผน กำหนดการดำเนินงานของห้องสมุด ในด้านการจัดสรรพื้นที่ห้องสมุด จัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้ในการพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ เทคโนโลยี บุคลากร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบาย

1.2 ผู้บริหารควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะและเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรในการจัด และให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ควรมีการสำรวจปัญหาในการให้บริการของห้องสมุดว่ามีปัญหาใดในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

1.4 ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้รับทราบถึงนโยบายการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุด เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มากขึ้น อีกทั้งทำให้ผู้ใช้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของห้องสมุด และรับทราบถึงบริการต่างๆที่ห้องสมุดมีรวมถึงอัตราค่าบริการของห้องสมุดด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

2.1 บรรณารักษ์ควรมีการพัฒนาทักษะของตนเองอยู่เสมอ เนื่องจากการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำเป็นจะต้องใช้ทักษะหลายด้าน ทั้งด้านวิชาชีพ ด้านภาษา เนื่องจากในปัจจุบัน ทรัพยากรสารนิเทศมีอยู่ในหลายรูปแบบ และหลายสื่อ บรรณารักษ์จึงต้องมีความรู้ที่กว้างขวางและหลากหลาย สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ภายในและภานอกที่มีความรู้ และทักษะต่างกัน บรรณารักษ์จึงต้องเตรียมความพร้อมทุกด้านเสมอ

2.2 บรรณารักษ์ควรเรียนรู้และก้าวทันเทคโนโลยีเทคโนโลยีใหม่ๆเสมอ เพราะการดำเนินงานห้องสมุดในปัจจุบัน เทคโนโลยีมีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากในหลายด้าน ทั้งงานด้านธุรการ การจัดเก็บเอกสาร การสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศ รวมถึงสารนิเทศที่อยู่ในรูปสื่อต่าง ๆ ที่มีมากขึ้นตลอดเวลา

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้บริการ

3.1 ผู้ใช้บริการควรรับทราบและทำความเข้าใจเงื่อนไขของการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ห้องสมุดที่เข้าใช้บริการ เนื่องจากห้องสมุดแต่ละที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านทรัพยากรสารนิเทศที่มี บริการที่ห้องสมุดจัด และอัตราค่าบริการ จึงควรมีการเตรียมความพร้อมโดยการศึกษาถึงห้องสมุดที่จะเข้าใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและเร็วในการเข้าใช้บริการ

3.2 ผู้ใช้ควรรู้ถึงความต้องการของตนในการเข้ารับบริการ ว่าต้องการทรัพยากรสารนิเทศที่มีเนื้อหาใด รูปแบบใด เนื่องจากจะทำให้ได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้คุ้มค่ากับค่าบริการที่ต้องจ่ายไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดประเภท อื่นๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2. ควรมีการศึกษาการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ตามประเภทบริการ โดยศึกษาเปรียบเทียบบริการประเภทเดียวกันที่จัดในห้องสมุดต่างๆ เช่น บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการกฤตภาค บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร เป็นต้น

3. การศึกษาทัศนคติของบรรณารักษ์และผู้ใช้ภายในห้องสมุดที่มีการจัดและให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ครรชิต มาลัยวงศ์. การจัดการศูนย์สารนิเทศในยุคโลกาภิวัตน์ ใน บรรณารักษ์ ศูนย์บริการ และการสืบค้นสารสนเทศ ปี 2000. 39 - 65 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์แลละคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 1998.

จินดารัตน์ เบอร์พันธุ์. "การเก็บค่าบริการสารนิเทศในห้องสมุด". วารสารบรรณารักษศาสตร์. 18 (กรกฎาคม 2541) :45-54.

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. ห้องสมุดเฉพาะ. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

จุมพจน์ วนิชกุล. การประกอบธุรกิจการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์. รายงานการวิจัยของการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. นามานุกรมห้องสมุด [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.tiac.or.th/tiacweb/library_name/library_name2543.html [15 สิงหาคม 2002]

ชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่องมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ.2543 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.tiac.or.th/slg/standard.pdf[15 สิงหาคม 2002]

ชัชมน วันแซ่ม. ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2537.

ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ. ระบบสารนิเทศธุรกิจและอุตสาหกรรม. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. 2(มกราคม-เมษายน 2536): 23-32.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. "พรบ.ลิขสิทธิ์: การนำหลักการใช้งานโดยธรรมมาใช้ในงานของบรรณารักษ์และนักสารนิเทศ." วารสารห้องสมุด. 42, 3(กรกฎาคม – กันยายน 2541) : 51-65.

ทัศนีย์ ขัตติยวงศ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http:www.rbu.rb.ac.th/~busness/My%20/webs/BUSSNESS//index.html, [22 เมษายน 2546]

ธนาคารแห่งประเทศไทย. หอสมุดและศูนย์สารนิเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : (ม.ป.ท.), (ม.ป.ป.). (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

นาตยา เสียงสกุล. การใช้เอกสารสิทธิบัตรในศูนย์สารนิเทศสิทธิบัตร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540.

นิตยา พีรานนท์. ศูนย์สารนิเทศและห้องสมุดเฉพาะ การบริหารและการจัดการสารนิเทศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.

นีรนาท รักษ์ศิริ. การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2536.

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. “กฤตภาคข่าวออนไลน์.” ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 15, 4(ตุลาคม-ธันวาคม 2542): 28-34.

ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. สารนิเทศ และค่ายริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. ก้าวไกล. 1(ตุลาคม 2533) : 26-27.

ประดิษฐา ศิริพันธ์. “ที่ปรึกษาด้านข้อมูล.” ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์. 10(2533): 11-19.

เพชรรัตน์ บริสุทธิ์. ฐานข้อมูล[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http:www.rits.ac.th//earn/petcharat/database.htm[22 เมษายน 2546]

มยุรี จุลกัณห์. การคิดค่าบริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและทัศนะของผู้ใช้ต่อค่าบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ราหุน วารสิทธิ์. สภาพและแนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534.

ลักขณา สังขกร. การใช้เทคโนโลยีสารนิเทศในห้องสมุดเพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

วนิดา ปัจฉิม. ความต้องการและทัศนะคติของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2540.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). ทำเนียบนามหน่วยงานสนเทศทางเทคโนโลยีอุตสาหกรรม2535. กรุงเทพมหานคร , 2535.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). ศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร: (ม.ป.ท.), (ม.ป.ป.) (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. แนะนำศสท. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.tiac.or.th/tiacthai [10 สิงหาคม 2002]

สุวรรณ อภัยวงศ์. การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ทางการตลาด. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2543

อุบลรัตน์ ยี่รงค์. ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.

อุมาภรณ์ พรหมสิงห์. ความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ภาษาอังกฤษ

Association of Research Libraries. Spec Kit, no.88. 1982, Cited in Citron, Helen R. and Dodd, James B. “Cost Allocation and Cost Recovery Considerations in a Special Academic Library: Georgia Institute of Technology.” In Mount, Ellis (ed.), Fee-Based Services in Sci-Tech Libraries, pp.1-14. New York: Haworth Press, 1984.

Bates, Mary Ellen. Fee-based Information Services Within Special Libraries. Library Management Briefings. 10(Spring 1998): 1-7.

Citron, Helen R. and Dodd, James B. Cost Allocation and Cost Recovery Considerations in a Special Academic Library: Georgia Institute of Technology. In Mount, Ellis (ed.), Fee-Based Services in Sci-Tech Libraries, pp.1-14. New York: Haworth Press, 1984.

Crawford, Marshall Jean. Information broking: a new career in information work. London: Library Association Publishing, 1988.

Foreman, Gerturde E. "Fee-for-service in Publicly Supported Libraries: An Overview." In Wood, M. Sandra (ed.), Cost Analysis, Cost Recovery, Marketing, and Fee-based Services, pp.175-183. London: Haworth Press, 1985.

Claudine, Jenda. Fee-based services [Online]. The association of research libraries, 2000. Available from:http://www.arl.org/spec/259sum.html[2001,Febuary 16]

Josephine, Helen B. Fee-Based Services: An Option for Meeting the needs of the Business Community. In Jo Bell Whitlatch (ed.), Library Users and Reference Services, 195-203. NewYork: Haworth Press, 1995.

Martin, Murray S. and Park, Betsy. Charging and Collecting Fees and Fine a Handbook for Libraries. NewYork: Haworth Press, 1998.

Phelan, Jo Ann Keach. A Study of the Utilization of Fees for in Tax-supported Medium-sized Public Libraries in the United States. Docterial Dissertation, Texas Woman's University, 1984. [CD-ROM]. Abstract from: ProQuest File: Dissertation Abstracts International.

Ratliff, Priscilla and Weeks, Thomas J. Three Years Experience with Fee-Based Services in a Corporate Library. Special Libraries. 86(Winter1995): 21-27.

Scheid, Babara L. For fee or free, technology, and training in multimedia virtual libraries. Information technology and libraries. 13(June 1994): 102-114.

Tilson, Yvette. Income Generation and Pricing in Libraries. Library Management. 15,2 (1994): 5-7.

Tanton, Jill. Charging for Information Costing and Pricing. Aslib 4 (September 1997) :36-37.

Ward, Suzanne M. Starting and Managing Fee-based Information Services in Academic Libraries. London: JAI Press, 1997

Warner, Alice Sizer. Making Money. N.Y.: Neal-Shchuman Publuchers, 1989.

Warner, Alice Sizer. Special libraries and fees. Special libraries. 80(Fall 1989): 275-279.

White, Herbert S. Managing the special library. N.Y.: Knowledge Industry Publications, 1984.

Whittaker, Kenneth. The Basics of Library-Based User Services. London : Library Association, 1993

Wood,M. Sandra. Cost Analysis of reference services: an overview. In Wood, M. Sandra (ed.), Cost Analysis, Cost Recovery, Marketing, and Fee-based Services, pp.175-183. London: Haworth Press, 1985.

Wormell, Irene. Success Factors for Fee-Based Information Services. Helsinki:Edita, 1996.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง
การจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ
Fee -based Services in Special Library

คำอธิบายศัพท์

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ หมายถึง บริการที่ผู้ใช้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการให้แก่ห้องสมุด

ห้องสมุดเฉพาะ หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการสารนิเทศในกลุ่มวิชาเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง มีชื่อเรียกต่างกันไป โดยอาจนำหน้าชื่อเรียกห้องสมุดด้วยคำว่า "ห้องสมุด" หรือ "ศูนย์" โดยจะสังกัดอยู่ตามหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สมาคม และบริษัทเอกชน

บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ เอกสาร วารสารสำหรับใช้ในการวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การที่ห้องสมุดดำเนินการติดต่อยืมทรัพยากรสารนิเทศจากห้องสมุดอื่นๆที่มีข้อตกลงร่วมกันมาให้บริการแก่ผู้ใช้

บริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness services) คือบริการที่ห้องสมุดทำการแจ้งข่าวสารหรือสารนิเทศใหม่ๆให้กับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสารสารนิเทศใหม่ๆได้ทันเวลา ในที่นี้บริการข่าวสารทันสมัย ได้แก่ บริการหมุนเวียนเอกสาร บริการเลือกสรรสารนิเทศเพื่อเผยแพร่ส่วนบุคคล บริการถ่ายสำเนาหน้าวารสารฉบับใหม่ บริการแจ้งรายชื่อเอกสารสิ่งพิมพ์ใหม่ และบริการจัดทำสาระสังเขปสิ่งพิมพ์ใหม่

บริการกฤตภาค คือ การให้บริการข่าวสาร บทความ สำคัญ ๆ และน่าสนใจ โดยตัดจากหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หรือเอกสารอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ นำมาผนึกลงบนกระดาษ บอกแหล่งที่มา เช่น ชื่อสิ่งพิมพ์ เลขหน้า วัน เดือน ปี นำมาให้หัวเรื่อง จัดเก็บเข้าแฟ้ม โดยเรียงลำดับตามตัวอักษร เก็บไว้ในตู้จุลสาร เพื่อนำมาใช้ค้นคว้า อ้างอิง

บริการทำสำเนา หมายถึง บริการถ่ายเอกสาร บริการทำสำเนาโสตทัศนวัสดุ เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ ภาพถ่าย สไลด์ บริการทำสำเนาจากวัสดุย่อส่วน ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช

หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ นางสาวมัสยา ฐาปนพันธ์นิติกุล
250/230 วอเตอร์ฟอร์ด คอนโด ซ.พหลโยธิน32 ถ.พหลโยธิน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทร.0 2579 5100, 0 6628 9378 โทรสาร.0 2942 9466, 0-2579 5100

โปรดใส่เครื่องหมาย ✔ ลงใน [ ] หน้าข้อความ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. ชื่อห้องสมุด……

2. สังกัดหน่วยงาน [ ] ราชการ ……กรม……
   [ ] รัฐวิสาหกิจ ……ฝ่าย……
   [ ] เอกชน ……แผนก……

3. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม [ ] หัวหน้าศูนย์ข้อมูล/หัวหน้าห้องสมุด/หัวหน้าบรรณารักษ์
   [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ)……

4. ห้องสมุดของท่านมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด……..คน
   บรรณารักษ์……..คน
   เจ้าหน้าที่……..คน
   อื่นๆ (โปรดระบุ)……

5. วัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดของท่านที่จัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   [ ] ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร
   [ ] ต้องการมีรายได้เป็นของตนเอง
   [ ] งบประมาณที่ได้รับจากต้นสังกัดไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน
   [ ] แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
   [ ] ให้ผู้ใช้ห้องสมุดตระหนักถึงคุณค่าของสารนิเทศและความสำคัญของห้องสมุด
   [ ] ลดจำนวนผู้ใช้จากภายนอก
   [ ] ชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ
   [ ] ห้องสมุดมีทรัพยากรที่พร้อมจะให้บริการ
   [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ)……

6. ประเภทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ห้องสมุดจัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   [ ] 6.1 **บริการเข้าใช้ห้องสมุด**
   การให้บริการและคิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   [ ] บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด/สมาคม/องค์กรไม่ต้องเสียค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุด
   [ ] ผู้ใช้ต้องเสียเงินค่าบริการอื่นๆตามระเบียบของห้องสมุดเมื่อต้องการใช้บริการเพิ่มจากบริกาเข้าใช้ห้องสมุด
   [ ] ค่าเข้าใช้บริการห้องสมุดครอบคลุมค่าใช้บริการอื่นๆของห้องสมุดด้วย
   [ ] คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายวัน
   [ ] คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดเป็นรายปี

[ ] คิดค่าบริการเข้าใช้ห้องสมุดตามจำนวนครั้ง

[ ] ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุดแบบรายปีเท่านั้นจึงสามารถเข้าใช้บริการของห้องสมุดได้

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.2 **บริการยืม-คืน/เช่าทรัพยากรสารนิเทศ**

การให้บริการและคิดค่าบริการยืม-คืน/เช่าทรัพยากรสารนิเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศแก่บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น

[ ] ให้บริการเช่าทรัพยากรสารนิเทศแก่ผู้ใช้ภายใน โดยไม่ต้องจ่ายค่ามัดจำ

[ ] ให้บริการเช่าทรัพยากรสารนิเทศแก่ผู้ใช้ภายในและภายนอก แต่ต้องจ่ายค่ามัดจำ

[ ] ห้องสมุดให้บริการเช่า เอกสาร หนังสือ

[ ] ห้องสมุดให้บริการเช่า เทปบันทึกเสียงเสียง เทปบันทึกภาพ

[ ] ห้องสมุดให้บริการเช่า ภาพถ่าย สไลด์

[ ] คิดค่าเช่าทรัพยากรสารนิเทศเป็นรายวัน

[ ] คิดค่าเช่าทรัพยากรสารนิเทศตามประเภทของสารนิเทศ

[ ] คิดค่าปรับตามจำนวนวันในกรณีคืนทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนด

[ ] คิดค่าปรับในกรณีทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม-คืน/เช่า ชำรุด สูญหาย

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.3 **บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า**

การให้บริการและคิดค่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุดเท่านั้น

[ ] ให้บริการตอบคำถามทางทางโทรสาร (FAX)

[ ] ให้บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์

[ ] ให้บริการตอบคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ให้บริการ

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ

[ ] คิดค่าตามจำนวนหัวข้อเรื่องที่ให้บริการ

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

[ ] 6.4 **บริการสืบค้นฐานข้อมูล**

การให้บริการและคิดค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ

[ ] คิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล(Online/ CD ROM)ที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ

[ ] ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าเปิดเครื่องตามจำนวนครั้งที่สืบค้น

[ ] ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าสืบค้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

[ ] ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ต้องเสียค่าสืบค้นตามจำนวนหัวเรื่องที่ใช้ในการสืบค้น

[ ] คิดค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์(Print out) ตามจำนวนระเบียน

[ ] คิดค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์(Print out) ตามจำนวนหน้า

[ ] คิดค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ตต์ตามจำนวนแผ่น

[ ] คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.5 **บริการกฤตภาค**

การให้บริการและคิดค่าบริการกฤตภาค (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด

[ ] ให้บริการผู้ใช้ที่ขอรับบริการทางโทรสาร (FAX)

[ ] ให้บริการผู้ใช้ที่ขอรับบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

[ ] คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้ม

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ รายวัน รายเดือน หรือสมาชิกรายปี

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ใช้บริการ

[ ] คิดค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป(Package) ที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

[ ] 6.6 **บริการรวบรวมบรรณานุกรรม**

การให้บริการและคิดค่าบริการรวบรวมบรรณานุกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาขอรับบริการที่ห้องสมุด

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการรวบรวมบรรณานุกรม

[ ] คิดค่าบริการตามประเภทของฐานข้อมูล(Online/ CD ROM) ที่บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดใช้ในการรวบรวมบรรณานุกรม

[ ] คิดค่าบริการเปิดแฟ้มตามจำนวนแฟ้ม

[ ] คิดค่าค่าสืบค้นตามระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ให้/ใช้บริการ

[ ] คิดค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรมจากคอมพิวเตอร์ตามจำนวนหน้า

[ ] คิดค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรมลงบนแผ่นดิสเก็ตต์ตามจำนวนแผ่น

[ ] คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

[ ] 6.7 **บริการข่าวสารทันสมัย**

การให้บริการและคิดค่าบริการข่าวสารทันสมัย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ที่แจ้งความจำนงขอใช้บริการ

[ ] ให้บริการทางไปรษณีย์

[ ] ให้บริการทางโทรสาร (FAX)

[ ] ให้บริการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

[ ] ให้บริการทางคอมพิวเตอร์ (Internet/Homepage/Webboard)

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการเป็นวัน เดือน หรือปี

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่องที่ให้บริการ

[ ] คิดค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป ที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้(Package)

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ) …….

[ ] 6.8 **บริการยืมระหว่างห้องสมุด**

การให้บริการและคิดค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะสมาชิกของห้องสมุด

[ ] ให้บริการแก่ผู้ใช้ภายนอกที่แสดงความจำนงขอรับบริการ

[ ] ผู้ใช้ที่ไม่ใช่สมาชิกของห้องสมุดต้องวางค่ามัดจำค่าทรัพยากรสารนิเทศ

[ ] ค่าบริการขึ้นอยู่กับอัตราของแต่ละห้องสมุดที่ร่วมกันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ

[ ] คิดค่าบริการตามประเภทของทรัพยากรสารนิเทศ

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศ หน้า เล่ม ม้วน

[ ] คิดค่าบริการตามแหล่งที่มาของทรัพยากรสารนิเทศ ในประเทศ/ต่างประเทศ

[ ] คิดค่าปรับในกรณีทรัพยากรสารนิเทศที่ยืม-คืน/เช่า ชำรุด สูญหาย

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

[ ] 6.9 **บริการจัดซื้อ/นำส่งเอกสาร** (Document Delivery)

การให้บริการและคิดค่าบริการจัดซื้อ/นำส่งเอกสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ใช้มาขอรับบริการที่ห้องสมุด

[ ] คิดค่าบริการจัดซื้อตามแหล่งที่ที่จัดซื้อ ภายในประเทศ/ต่างประเทศ

[ ] คิดค่าบริการจัดซื้อตามสัดส่วนของราคาทรัพยากรสารนิเทศ

[ ] ให้บริการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์

[ ] ให้บริการนำส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX)

[ ] ให้บริการนำส่งเอกสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

[ ] คิดค่าบริการนำส่งตามน้ำหนัก/จำนวนทรัพยากร กิโลกรัม เล่ม หน้า

[ ] คิดค่าบริการนำส่งตามแหล่งที่มาของเอกสารภายในประเทศ/ต่างประเทศ

[ ] คิดค่าบริการนำส่งตามวิธีการนำส่ง ไปรษณีย์ โทรสาร(FAX) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

[ ] คิดค่าบริการทำสำเนาเอกสารตามแหล่งที่มาของเอกสารจัดส่ง (Online/CD ROM)

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

[ ] 6.10 **บริการจัดทำฐานข้อมูล**

การให้บริการและคิดค่าบริการจัดทำฐานข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ใช้มาขอรับบริการที่ห้องสมุดเท่านั้น

[ ] ผู้ใช้บริการต้องเสียค่ามัดจำในจัดทำฐานข้อมูล

[ ] คิดราคาค่าจัดทำฐานข้อมูลตามจำนวนระเบียนของฐานข้อมูล

[ ] คิดราคาค่าจัดทำฐานข้อมูลตามประเภทของฐานข้อมูล(Online CD ROM)

[ ] คิดราคาจัดทำฐานข้อมูลตามความยากง่ายของเนื้อหา

[ ] คิดราคาค่าจัดทำฐานข้อมูลตามเทคนิคการจัดทำ

[ ] คิดราคาจัดทำฐานข้อมูลตามของลักษณะของฐานข้อมูล

(บรรณานุกรรม บทคัดย่อ เอกสารฉบับเต็ม)

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.11 **บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่**

การให้บริการและคิดค่าบริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการเฉพาะผู้ใช้มาขอรับบริการที่ห้องสมุดเท่า

[ ] รับผลิตสิ่งพิมพ์เผยแพร่ทุกประเภท

[ ] รับผลิตหนังสือ วารสาร

[ ] รับผลิตเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ

[ ] รับผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์(CD ROM)

[ ] รับผลิตโปสเตอร์ แผ่นพับ โบรชัวร์

[ ] คิดราคาตามประเภทของสิ่งพิมพ์เผยแพร่

[ ] คิดราคาตามปริมาณของสิ่งพิมพ์เผยแพร่

[ ] คิดราคาตามเทคนิคการผลิต

[ ] คิดราคาตามความยากง่ายของเนื้อหา และการออกแบบ

[ ] คิดราคาตามคุณภาพของวัสดุที่ใช้

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.12 **บริการฝึกอบรมและสัมมนา**

การให้บริการและคิดค่าบริการฝึกอบรมและสัมมนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] รับจัดอบรมสัมมนา

[ ] บริการรับติดต่อประสานงานวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

[ ] คิดค่าบริการตามลักษณะของกิจกรรมที่จัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[ ] คิดค่าบริการตามจำนวนของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการอบรม/สัมมนา

[ ] คิดค่าบริการตามหัวข้อที่จัดอบรม/สัมมนา

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

[ ] 6.13 **บริการที่ปรึกษา**(Consulting)

การให้บริการและคิดค่าบริการที่ปรึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการแก่สถาบันและบุคคลภายนอก

[ ] ห้องสมุดเป็นให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ ทางเทคนิค/วิชาการ

[ ] บริการรับติดต่อและประสานงานในการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการ

[ ] คิดค่าบริการตามลักษณะของโครงการ

[ ] คิดค่าบริการตามหัวข้อของโครงการ

[ ] คิดค่าบริการตามระดับความเชี่ยวชาญของวิทยากร

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.14 **ขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ**

การให้บริการและคิดค่าบริการขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] คิดราคาตามจำนวนของโมลดูล

[ ] คิดราคาตามจำนวนเครื่อง(User)

[ ] ผู้ใช้ต้องจ่ายค่าติดตั้งโปรแกรมห้องสมุด

[ ] บริการดูแลระบบหลังการติดตั้ง

[ ] บริการถ่ายโอนข้อมูล เช่น จาก CDS/ISIS เป็นINNOPAC เป็นต้น

[ ] บริการปรับปรุง(Update)โปรแกรมห้องสมุดรุ่นใหม่(Version)

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.15 **บริการอินเตอร์เน็ต** (Internet)

การให้บริการและคิดค่าบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] คิดค่าบริการแก่ผู้ใช้ภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุด

[ ] คิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.16 **บริการแปลเอกสาร**

การให้บริการและคิดค่าบริการแปลเอกสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการแปลแก่ผู้ใช้ภายในและภายนอก

[ ] บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้แปลเอกสารเอง

[ ] บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดจัดส่งเอกสารไปให้หน่วยงานอื่นๆ เป็นผู้แปลให้

[ ] ผู้ใช้ภายนอกต้องเสียค่าบริการเพิ่ม

[ ] คิดค่าบริการแปลตามจำนวนหน้าของเอกสารที่แปล

[ ] คิดค่าบริการแปลตามจำนวนระเบียนที่แปล

[ ] คิดค่าบริการแปลตามภาษาของเอกสารต้นฉบับ

[ ] คิดค่าบริการแปลตามความยากง่ายของเนื้อหาในเอกสาร

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

[ ] 6.17 **บริการทำสำเนา**

การให้บริการและคิดค่าบริการทำสำเนา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้บริการทำสำเนา เอกสาร หนังสือ

[ ] ให้บริการทำสำเนา เทปบันทึกเสียงเสียง เทปบันทึกภาพ

[ ] ให้บริการทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์

[ ] ให้บริการทำสำเนา วัสดุย่อส่วน ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช

[ ] ให้บริการทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD ROM)

[ ] บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนาทุกประเภทให้แก่ผู้ใช้

[ ] บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนาบางประเภทให้แก่ผู้ใช้

[ ] มีบริการให้ผู้ใช้เป็นผู้ถ่ายเอกสารด้วยตนเอง

[ ] คิดราคาทำสำเนาตามประเภททรัพยากรสารนิเทศ

[ ] คิดราคาทำสำเนาตามจำนวนของทรัพยากรสารนิเทศ หน้า ม้วน แผ่น

[ ] คิดราคาทำสำเนาตามความยาวของเทป นาที ชั่วโมง

[ ] คิดราคาทำสำเนาตามระเบียนที่ให้บริการ

[ ] คิดราคาทำสำเนาตามคุณภาพของวัสดุ

[ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[ ] 6.18 อื่นๆ(โปรดระบุ)……..……

……..……

……

7. ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดและลักษณะการให้บริการ(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

[ ] บุคลากรทุกคนในห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

[ ] บุคลากรบางส่วนเท่านั้นที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

(โปรดระบุจำนวน) บรรณารักษ์……คน

เจ้าหน้าที่……คน

[ ] ผู้ให้บริการสานิเทศให้บริการเฉพาะบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพียงบริการเดียว

[ ] ผู้ให้บริการสานิเทศให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์หลายบริการ

[ ] ผู้ให้บริการสานิเทศให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และบริการอื่นๆของห้องสมุดควบคู่กัน

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ)……

8. ห้องสมุดได้เตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุด

[ ] ศึกษาดูงานห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอื่นๆที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

[ ] ให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาขั้นสูง

[ ] ให้เข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น

[ ] ให้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

[ ] ให้บุคลากรศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

[ ] ไม่มีการเตรียมความพร้อม

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ)……

9. ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดของท่านได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ผู้ใช้ภายใน

[ ] นักเรียน นักศึกษา

[ ] อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย

[ ] ผู้ใช้ที่เป็นสถาบันภายนอก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[ ] หน่วยงานภายใน

[ ] หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

[ ] หน่วยงานเอกชน

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

10. ห้องสมุดของท่านกำหนดอัตราค่าบริการอย่างไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] กำหนดอัตราเท่ากันทุกบริการ

[ ] กำหนดอัตราตามประเภทของผู้ใช้ (กรุณาทำต่อข้อ 11)

[ ] กำหนดอัตราตามประเภทของบริการ(กรุณาทำต่อข้อ 12)

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

11. ในกรณีที่ห้องสมุดกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของผู้ใช้ ห้องสมุดกำหนดอัตราค่าบริการในลักษณะใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] ผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการเท่ากับผู้ใช้ภายใน

[ ] ผู้ใช้ภายนอกจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ภายใน

[ ] ผู้ใช้ที่เป็นนิสิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าบุคคลทั่วไป

[ ] ผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตจ่ายค่าบริการต่ำกว่าระดับบัณฑิตศึกษา

[ ] ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่เป็นบุคคล

[ ] ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงานเอกชนจ่ายค่าบริการสูงกว่าผู้ใช้ที่หน่วยงานราชการ

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

12. ในกรณีที่ห้องสมุดกำหนดอัตราค่าบริการตามประเภทของบริการ โปรดระบุอัตราค่าบริการของแต่ละบริการที่จัด

12.1 **บริการเข้าใช้ห้องสมุด**

ครั้งละ.....บาท/ครั้ง

รายวัน.....บาท/วัน

สมาชิกรายปี.....บาท/ปี

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

12.2 **บริการยืม-คืน/เช่าทรัพยากรสารนิเทศ**

ค่ามัดจำในการเช่าทรัพยากรสารนิเทศ

ค่ามัดจำ……..บาท/ชิ้น

อัตราค่าเช่าทรัพยากรสารนิเทศ

เอกสาร หนังสือ……บาท/เล่ม

เทปบันทึกเสียงเสียง……บาท/ม้วน

เทปบันทึกภาพ……..บาท/ม้วน

ภาพถ่าย สไลด์……..บาท/ภาพ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์(CD ROM)……..บาท/แผ่น

ค่าปรับ

กรณีคืนทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนด……บาท/วัน

กรณีทำทรัพยากรสารนิเทศ ชำรุด ……เท่าของราคา

กรณีทำทรัพยากรสารนิเทศ สูญหาย ……..เท่าของราคา

อื่นๆ(โปรดระบุ)……

12.3 **บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า**

คิดค่าบริการเป็นครั้งครั้งละ……..บาท/ครั้ง

คิดค่าบริการตามระยะเวลา……บาท/ชั่วโมง

คิดค่าตามจำนวนหัวเรื่องที่ให้บริการ……บาท/หัวเรื่อง

อื่นๆ(โปรดระบุ)……..

12.4 **บริการสืบค้นฐานข้อมูล**

บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดสืบค้นสารนิเทศ

ฐานข้อมูลOnline……..บาท/ชั่วโมง

ฐานข้อมูลCD ROM……บาท/ชั่วโมง

ค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน……บาท

ผู้ใช้ที่สืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง

ค่าเปิดเครื่อง……..บาท/ครั้ง

จำนวนหัวเรื่องที่ใช้ในการสืบค้น……บาท/หัวเรื่อง

ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น……..บาท/ชั่วโมง

ค่าพิมพ์ผลการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์(Print out)

ตามจำนวนระเบียน……บาท/ระเบียน

ตามจำนวนหน้า……..……บาท/หน้า

<u>ค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ตต์</u>

ค่าบันทึกผลการสืบค้น……..บาท/แผ่น

อื่นๆ(โปรดระบุ)……..

12.5**บริการกฤตภาค**

ค่าเปิดแฟ้ม……บาท/แฟ้ม

<u>ค่าบริการตามระยะเวลา</u>

รายวัน……..……..บาท/วัน ราย

เดือน……..บาท/เดือน

สมาชิกรายปี ……...บาท/ปี

<u>ค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่อง</u>

ค่าบริการ……..……..……บาท/หัวเรื่อง

<u>ค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป(Package)</u>

ค่าบริการ……..บาท/ชุด

อื่นๆ(โปรดระบุ)…….

12.6 **บริการรวบรวมบรรณานุกรรม**

ค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวม……..……บาท/ชั่วโมง

ค่าเปิดแฟ้ม……..……บาท/แฟ้ม

ค่าสืบค้นตามระยะเวลาที่ผู้ใช้สืบค้น……บาท/ชั่วโมง

จำนวนหัวเรื่องที่ให้/ใช้บริการ…….. ……..……..บาท/หัวเรื่อง

<u>ค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรรมจากคอมพิวเตอร์(Print out)</u>

ตามจำนวนระเบียน……..บาท/ระเบียน

ตามจำนวนหน้า ……บาท/หน้า

<u>ค่าบันทึกผลการรวบรวมบรรณานุกรรมลงบนแผ่นดิสเก็ต</u>……บาท/แผ่น

<u>ค่าบริการเพิ่มในกรณีที่ต้องการบริการเร่งด่วน</u>

ค่าบริการเพิ่ม……..……..บาท

อื่นๆ(โปรดระบุ)……..

12.7 **บริการข่าวสารทันสมัย**

ค่าบริการตามระยะเวลา

รายวัน……..……..……..บาท/วัน

รายเดือน……บาท/เดือน

สมาชิกรายปี ……..……..……บาท/ปี

ค่าบริการตามจำนวนหัวเรื่อง

ค่าบริการ……..……บาท/หัวเรื่อง

ค่าบริการเหมาจ่ายเป็นชุดสำเร็จรูป(Package)

ค่าบริการ……..บาท/ชุด

อื่นๆ(โปรดระบุ) ……..……

12.8 **บริการยืมระหว่างห้องสมุด**

ค่ามัดจำทรัพยากรสารนิเทศ……บาท/เล่ม

ค่าบริการตามจำนวนครั้งที่ขอรับบริการ

ครั้งละ……..……..บาท/ครั้ง

ค่าบริการตามประเภทของทรัพยากร

เอกสาร……..……บาท/หน้า

หนังสือ…….. ……บาท/เล่ม

เทปบันทึกเสียง……..……บาท/ม้วน

เทปบันทึกภาพ……..……บาท/ม้วน

ตามแหล่งที่มาของทรัพยากรสารนิเทศ

องสมุดในประเทศ……..…..บาท/เล่ม

ต่างประเทศ…… ……บาท/เล่ม

ค่าปรับ

กรณีคืนทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนด……บาท

กรณีทรัพยากรสารนิเทศ ชำรุด……..……..เท่าของราคา

กรณีทรัพยากรสารนิเทศ สูญหาย……..……..เท่าของราคา

อื่นๆ(โปรดระบุ)……

12.9 **บริการจัดซื้อ/นำส่งส่งเอกสาร** (Document Delivery)

ค่าบริการจัดซื้อ

ภายในประเทศ……..……บาท/เล่ม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ต่างประเทศ ……บาท/เล่ม

<u>ค่าบริการนำส่งส่งเอกสารตามจำนวนทรัพยากร</u>

ค่าบริการ……บาท/กิโลกรัม

ค่าบริการ……บาท/หน้า

ค่าบริการ……บาท/เล่ม

<u>ค่าบริการนำส่งเอกสารตามแหล่งที่มาของทรัพยากร</u>

เอกสารภายในประเทศ…..…… ……..……บาท/เล่ม หน้า

ต่างประเทศ…..……..……..……..บาท/เล่ม

หน้า<u>บริการนำส่งเอกสารตามวิธีการนำส่ง</u>

ไปรษณีย์…..……..บาท/เล่ม หน้า

ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ……..บาท/เล่ม หน้า

โทรสาร(FAX)……บาท/หน้า

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) ด้วยวิธี Scan……..……บาท/หน้า

<u>ค่าถ่ายสำเนาเอกสารที่จัดส่งตามแหล่งที่มาของทรัพยากร</u>

ทรัพยากรของห้องสมุด……..…บาท/หน้า

จากฐานข้อมูลซี ดี รอม(CD-ROM)…….……บาท/หน้า

จากฐานข้อมูลออนไลน์(Online)…..……..…บาท/หน้า

อื่นๆ (โปรดระบุ)……

12.10 **บริการจัดทำฐานข้อมูล**

<u>ค่ามัดจำในการจัดทำ</u>

ค่ามัดจำ……บาท

<u>ค่าจัดทำฐานข้อมูลซีดีรอม</u>

บรรณานุกรรม……..……บาท

บทคัดย่อ……บาท

เอกสารฉบับเต็ม……..……..บาท

<u>ค่าจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์</u>

บรรณานุกรรม……..……..……บาท

บทคัดย่อ……..……..……บาท

เอกสารฉบับเต็ม……..……..……..……บาท

อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

12.11 **บริการจัดทำสิ่งพิมพ์เผยแพร่**

วารสาร……บาท/ฉบับ

เทปบันทึกเสียง……บาท/ม้วน

เทปบันทึกภาพ……บาท/ม้วนเทป สื่อ

อิเล็กทรอนิกส์(CD ROM)……บาท/แผ่น

โปสเตอร์ แผ่นพับ โบรชัวร์……บาท/แผ่น

อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

12.12 **บริการฝึกอบรมและสัมมนา**

ค่าอบรม/สัมมนา……บาท/ครั้ง

……บาท/คน

……..บาท/วัน

อื่นๆ(โปรดระบุ)……

12.13 **บริการที่ปรึกษา**(Consulting)

คิดค่าบริการ……บาท/ปี

……..บาท/โครงการ

อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

12.14 **ขายโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ(ตอบได้มากว่า 1 ข้อ)**

คิดราคาตามโมลดูล……..บาท/โมลดูล

ราคาตามจำนวนเครื่อง(User)……บาท/User

ค่าติดตั้งโปรแกรมห้องสมุด…… ……บาท

บริการดูแลระบบหลังการติดตั้ง…… ……..บาท/ครั้ง

……บาท/ปี

บริการถ่ายโอนข้อมูล……..บาท

บริการปรับปรุง(Update)โปรแกรมห้องสมุดรุ่นใหม่(Version)……..บาท

อื่นๆ (โปรดระบุ)……

12.15 **บริการอินเตอร์เน็ต** (Internet)

ค่าบริการ…….. ……..บาท/ชั่วโมง

อื่นๆ (โปรดระบุ)……

12.16 **บริการแปลเอกสาร**

ผู้ใช้ภายนอกต้องเสียค่าบริการเพิ่ม……บาท

<u>เอกสารภาษาอังกฤษ</u>

ค่าบริการ……..บาท/หน้าค่าบริการ……..บาท/ระเบียน

<u>เอกสารภาษาเยอรมัน</u>

ค่าบริการ……บาท/หน้า

ค่าบริการ……บาท/ระเบียน

<u>เอกสารภาษาฝรั่งเศส</u>

ค่าบริการ……..บาท/หน้าค่าบริการ……..บาท/ระเบียน

<u>เอกสารภาษาญี่ปุ่น</u>

ค่าบริการ……บาท/หน้า

ค่าบริการ……บาท/ระเบียน

<u>เอกสารภาษาจีน</u>

ค่าบริการ……บาท/หน้า

ค่าบริการ……บาท/ระเบียน

อื่นๆ(โปรดระบุ)……

12.17 **บริการทำสำเนา**

<u>ทำสำเนา เอกสาร หนังสือ</u>

บรรณารักษ์/บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำสำเนา

ค่าบริการ……บาท/หน้า

ค่าบริการ……..บาท/ระเบียน

ผู้ใช้เป็นผู้ทำสำเนา

ค่าบริการ…… ……..บาท/หน้า

ค่าบริการ…… ……บาท/ระเบียน

<u>ทำสำเนา เทปบันทึกเสียงเสียง เทปบันทึกภาพ</u>

ค่าบริการทำสำเนาเทปบันทึกเสียง……บาท/ม้วน

ค่าบริการทำสำเนาเทปบันทึกภาพ……บาท/ม้วน

<u>ทำสำเนาภาพถ่าย สไลด์</u>

ค่าบริการทำสำเนาภาพถ่าย……..บาท/ภาพ

ค่าบริการทำสำเนาสไลด์……..บาท/ภาพ

<u>ทำสำเนา วัสดุย่อส่วนไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช</u>

ค่าบริการทำสำเนาจากไมโครฟิล์ม……บาท/หน้า

ค่าบริการทำสำเนาจากไมโครฟิช……บาท/หน้า

<u>ทำสำเนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์</u>(CD ROM)

ค่าบริการ……..……..……บาท/แผ่น

อื่นๆ (โปรดระบุ)……

12.18 อื่นๆ(โปรดระบุ)……

……..…..

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

13. ในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดของท่านพบปัญหาใดบ้าง โปรดใส่เครื่องหมาย ✔ ลงในช่องระดับปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
ด้านบริหาร						
●ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●ผู้บริหารไม่จัดสรรงบประมาณเฉพาะในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●งบประมาณในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เพียงพอ						
●ความไม่ชัดเจนของการวางแผนการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●ความไม่เพียงพอของพื้นที่ของห้องสมุดในการให้บริการ						
●ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จัด						
●การเผยประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และไม่ต่อเนื่อง						
●วิธีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ยังไม่ดึงดูดใจ						
●ระบบการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เหมาะสม						
ผู้ให้บริการ						
●ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนไม่เพียงพอ						
●ขาดผู้ให้บริการสารที่มีความรู้เฉพาะด้านในการจัดบริการนิเทศเชิงพาณิชย์บางบริการ						
●ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ไม่เห็นด้วยในการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●ทักษะทางด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ						

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
●ความรู้ทางเทคโนโลยีและทักษะการนำไปใช้ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ						
●ความรู้ทางเทคโนโลยีและทักษะการนำไปใช้ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ						
●ความรู้ในด้านการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีไม่เพียงพอ						
ผู้ใช้บริการ						
●ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงเกินไปจากการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●ผู้ใช้ไม่เต็มใจจ่ายค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●ผู้ใช้ไม่เข้าใจเงื่อนไขการค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์						
●ปริมาณผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีน้อย						
ด้านบริการ ●ความไม่พร้อมของทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ						
●ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ						
●ความไม่ทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ						
●การกำหนดอัตราค่าบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ยังไม่เหมาะสม						
●งานที่ให้บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถเสร็จได้ตามกำหนด						
●บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ที่จัดไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้						
●ลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาทรัพยากรสารนิเทศ						
●อื่นๆ(โปรดระบุ).....						

14. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในด้าน

บริการ……

……

……

ผู้ให้บริการ……..……

……

……

ผู้ใช้บริการ……..……

……

……

อัตราค่าบริการ……

……

……

อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

……..

……

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

รายชื่อห้องสมุดเฉพาะ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อห้องสมุดเฉพาะ

1. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดพิสูจน์พาณิชยลักษณ์ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ

   ที่อยู่ อาคาร ค สี่แยกคอกวัว ถ.ราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศน์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

   หมายเลขโทรศัพท์ 0-2629-1809

   บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

   1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่า Print out 3 บาท/หน้า
   2. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 1.50 บาท/หน้า

2. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา

   ที่อยู่ 44/100 ถ.นนทบุรี 1 ต.บางกะสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 http://www.ipthailand.org/library.htm

   หมายเลขโทรศัพท์ 0-2574-4660-1 ต่อ 1302-4

   บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

   1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่า Print out 1-3 บาท/หน้า (จัดส่งต่างจังหวัดเพิ่มค่าบริการ 20 บาท)
   2. บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร ค่าส่ง 30 บาท/เรื่อง ค่าทำสำเนาเอกสาร 1-3 บาท/หน้า
   3. บริการอินเตอร์เน็ต 20 บาท/ชั่วโมง
   4. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ วัสดุย่อส่วนไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช 1-3 บาท/หน้า

3. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดวิชาการศาลาว่าการกรุงเทพฯ

   ที่อยู่ ถ.ดินสอ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

   หมายเลขโทรศัพท์ 0-2224-4682

   บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

   1. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 1 บาท/หน้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดกองทัพอากาศ

ที่อยู่ ถ.พหลโยธิน ดอนเมือง กรุงเทพฯ 10120

http://rtaf.mi.th/library/

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2534-3388

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการเช่าใช้ห้องสมุด สมาชิกตลอดชีพ 10 บาท

5. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

ที่อยู่ 17 ถ.พระราม 1 แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2221-0139

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าบริการติดตามอัตราค่าส่งไปรษณีย์ขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย
2. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 1 บาท/หน้า

6. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดกลางกรมราชทัณฑ์

ที่อยู่ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรมราชทัณฑ์ ชั้น 3 ถ.นนทบุรี 1 ต.บางใหญ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

หมายเลขโทรศัพท์ 967-3311, 967-3312, 937-3313 ต่อ ห้องสมุด

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการอินเตอร์เน็ต 10 บาท/ชั่วโมง

7. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ที่อยู่ 88/7 ซ.โรงพยาบาลบำราศนราดูร ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2589-9850-8 ต่อ 9338

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 5 บาท/หน้า
2. บริการรวบรวมบรรณานุกรม ค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกร 5 บาท/หน้า
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คิดราคาตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น คืนทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนด 5 บาท/ชิ้น ชำระค่าซ่อมแซมในกรณีที่ทำทรัพยากรสารนิเทศชำรุดตามราคาค่าใช้จ่ายจริง กรณีที่ทำทรัพยากรสูญหายชำระตามราคาของทรัพยากรสารนิเทศ
4. บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร คิดราคาตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
5. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 1 บาท/หน้า

8. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดคุรุสภา

ที่อยู่ 128/1 ถ.ราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2281-7955

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 1 บาท/หน้า

9. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดข้อมูลข่าวโทรทัศน์กองทัพบกช่อง5

ที่อยู่ กองพลทหารม้า ถ.พหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

http:// galaxy.tv5.co.th/newstv5/homc.html

หมายเลขโทรศัพท์

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนาเทปบันทึกภาพ

บันทึกด้วยระบบ VHS ไม่เกิน 5 นาที 100-1,000 บาท

ไม่เกิน 10 นาที 300-1,500 บาท

ไม่เกิน 30 นาที 500-2,000 บาท

เกิน 30 นาที นาทีละ 100-5,000 บาท (อัตราขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้)

บันทึกด้วยระบบ BETACAM

อัตราสำหรับผู้ผลิตรายการในประเทศ 5 นาทีแรก 2,000-5,000 บาท

นาทีต่อไปนาทีละ 500-1,000 บาท

อัตราสำหรับผู้ผลิตรายการต่างประเทศ 5 นาทีแรก 250-1,500 USD

นาทีต่อไปนาทีละ 90-200 USD

ภาพถ่ายทางอากาศใต้น้ำคิดราคา 2 เท่า

ค่าเลือกดูภาพ 3,000-9,000 บาท/หน้า

10. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ที่อยู่ 38 ถ.ราชดำเนินนอก เขตป้อมปราบ กรุงเทพฯ 10100

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2281-1175, 0-2283-3076

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 2-3 บาท
2. บริการทำสำเนาเอกสาร 1-2 บาท/หน้า (ให้บริการฟรีสำหรับงานเอกสารของราชการ)

11. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสำนักงบประมาณ

ที่อยู่ ถ.พระรามที่ 6 แขวงสามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2281-4026 ต่อ 226

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 1 บาท/หน้า
2. บริการอินเตอร์เน็ต 10 บาท/ชั่วโมง
3. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 1-3 บาท/หน้า

12. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ

ที่อยู่ 16 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2561-3014, 0-2579-5230 ต่อ ห้องสมุด

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 1 บาท/หน้า ค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ต 100 บาท/แผ่น
2. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 0.50 บาท/หน้า

13. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์ความรู้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ที่อยู่ ชั้น 12-15 อาคารยาคูลท์ 1025 ถ.พหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400
www.ftpi.or.th/kc/kc.html

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2619-1879, 0-2253-2244

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนาเอกสาร 1 บาท/หน้า

14. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ที่อยู่ ถ.พระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2202-3510

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 10 บาท/หน้า
2. บริการทำสำเนาจากวัสดุย่อส่วน ทำสำเนาจากไมโครฟิลม์ 7 บาท/หน้า
   ไมโครฟิช 7 บาท/หน้า

15. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยีสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

ที่อยู่ 111 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2504-7000

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ 300-1,800 บาท/หัวข้อ (บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้)
2. บริการรวบรวมบรรณานุกรม 300 บาท/หัวเรื่อง
3. บริการจัดซื้อนำส่งเอกสาร ค่าบริการ 100-2,900 บาท/เรื่อง (ค่าบริการเร่งด่วน 2,500-2,700 บาท)

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ต่อ)

4. บริการฝึกอบรมสัมมนา ขึ้นอยู่กับหัวข้อการอบรม/สัมมนา
5. ขายโปรแกรมห้องสมุด คิดค่าติดตั้งโปรแกรมห้องสมุด 20,000 บาท
6. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ เอกสารภายในห้องสมุด 2, 20 บาท (2 บาทในกรณีที่ผู้ใช้ทำบริการสำเนาเอกสารเอง) เอกสารภายนอกห้องสมุด 500 บาท/เรื่อง

16. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดเฉพาะ สำนักราชเลขาธิการ

ที่อยู่ ถ.หน้าพระลาน ในพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

หมายเลขโทรศัพท์ โทร. 225-3457-62 ต่อ1116-7

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนา เอกสารหนังสือ 2 บาท/หน้า
   เทปบันทึกภาพ ระบบ VSH 100 บาท/ม้วน (ไม่รวมค่าแถบวิดิทัศน์)
   สไลด์สี 100 บาท/ม้วน (ไม่รวมค่าฟิล์ม และค่าล้างอัดขยาย)

17. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ที่อยู่ ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2590-7254, 0-2590-7256

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการเข้าใช้ห้องสมุด 100 บาท/ปี
2. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 5 บาท/หน้า
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คิดราคาตามข้อตกลงร่วมกันของห้องสมุดผู้ใช้ยืม

18. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดภาพข่าวองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

ที่อยู่ 63/1 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2201-6000

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนาเทปบันทึกภาพ 10 นาทีแรก 5,500 บาท/ม้วน

19. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์ข่าวสด

ที่อยู่ 40/1 เทศบาลนิมิตใต้ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2954-4999

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการกฤตภาค ค่าเปิดแฟ้ม 10 บาท/แฟ้ม
   ค่าถ่ายเอกสาร 2-5 บาท/หน้า

20. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดนายแพทย์ บุญส่งเลขะกุล มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืช แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์

ที่อยู่ 251/88-90 ถ.พหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2521-3435 , 0-2521-3438

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำเอกสารหนังสือ 2 บาท/หน้า
   สำเนาสไลด์ 30 บาท/ภาพ

21. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ

ที่อยู่ อาคารฐานเศรษฐกิจ ถ. วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

หมายเลขโทรศัพท์ 0-22513-9898

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการกฤตภาค ค่าเปิดแฟ้ม 10 บาท/แฟ้ม
   ค่าถ่ายเอกสาร 4-8 บาท

22. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เครือเดอะเนชั่น

ที่อยู่ 44 หมู่ 10 ถ.บางนา-ตราด กม.ที่ 4.5 แขวงบางนา เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2317-0042

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการกฤตภาค ค่าบริการ 100 บาท
   ค่าถ่ายเอกสาร 8-10 บาท/หน้า
2. บริการสำเนาเอกสารหนังสือ8-10 บาท/หน้า
   ภาพถ่ายสไลด์ 1,000-2,000 บาท/ภาพ
   ค่าบริการ 100 บาท
3. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 3-10 บาท/หน้า

23. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์สารนิเทศหนังสือพิมพ์เดลินิวส์

ที่อยู่ 1-4 ถ.วิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2940-9800

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการกฤตภาค ค่าบริการ 10 บาท
   ค่าถ่ายเอกสาร 3-10 บาท/หน้า
2. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ ค่าบริการ 10 บาท
   ค่าถ่ายเอกสาร 3-10 บาท/หน้า
3. ทำสำเนาภาพถ่ายสไลด์ 60-300 บาท/ภาพ

24. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ที่อยู่ 62 ชั้น 1-2 ถ.รัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
http://www.set.or.th/library.htm

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2229-2063-64

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการเข้าใช้ห้องสมุด ค่าเข้าใช้ 20 บาท/ครั้ง สมาชิกรายปี 650, 3,250 บาท
2. บริการสืบค้นฐานข้อมูล บรรณารักษ์สืบค้นฐานข้อมูล 20 บาท/ชั่วโมง พิมพ์ผลการสืบค้น 2 บาท/หน้า บันทึกผลลงบนแผ่นดิสเก็ต 60-75 บาท/แผ่น
3. บริการรวบรวมบรรณานุกรม ค่าพิมพ์ผลการรวบรวมบรรณานุกรม 2 บาท/หน้า
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าบริการ 100-200 บาท/ครั้ง ยืมเทปบันทึกเสียง 20 บาท/ม้วน ยืมเทปบันทึกภาพ 20 บาท/ม้วน

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ต่อ)

5. บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร ส่งเอกสารทาง FAX 20 บาท/หน้า ส่งเอกสารทาง e-mail 20 บาท/หน้า ค่าถ่ายเอกสารในห้องสมุด 2 บาท/หน้า ฐานข้อมูลออกไลน์ 60 บาท/หน้า
6. บริการอินเตอร์เน็ต 20 บาท/ชั่วโมง
7. บริการทำสำเนา เทปบันทึกเสียง 20 บาท/ม้วน
   เทปบันทึกภาพ 20 บาท/ม้วน
   สื่ออิเล็คทรอนิกส์ 50 บาท/แผ่น

25. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์

ที่อยู่ 9 ถ.รัชดาภิเษก แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
http://telecom.scb.co.th/LIB

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2544-3615-9

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล บรรณารักษ์สืบค้นข้อมูลให้ 20 บาท/ชั่วโมง
   ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 10 บาท/หน้า

26. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์ข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์

ที่อยู่ 136 ถ.ณ ระนอง แยกถนนสุนทรโกษา คลองเตย กรุงเทพฯ 10110

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2240-3700

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล บรรณารักษ์สืบค้น 200 บาท/ชั่วโมง
   ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 5-10 บาท/หน้า
2. บริการกฤตภาค ค่าถ่ายเอกสาร 5-10 บาท/หน้า

27. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุด ปตท.

ที่อยู่ 555 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2537-2000 ต่อ ห้องสมุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนาเอกสาร 1 บาท/หน้า
2. บริการรวบรวมบรรณานุกรม ค่าพิมพ์ผลการรวบรวม 3 บาท/หน้า
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด

28. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย

ที่อยู่ 210 ถ.สุขุมวิท 64 โรงกลั่นน้ำมันบางจาก อาคารบางจาก พระโขนง กรุงเทพฯ 10260

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2742-9641

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการทำสำเนาเอกสาร 2 บาท/หน้า

29. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดและศูนย์เอกสารสถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนาแห่งประเทศไทย (TDRI)

ที่อยู่ 565 ซ.รามคำแหง 39 (เทพลีลา 1) วังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2718-5460

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการเข้าใช้ห้องสมุด รายวัน 50, 100 บาท รายเดือน 3,500, 10,000 บาท
2. ค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 3บาท/หน้า
3. บริการจัดซื้อนำส่งเอกสาร 1-50 หน้า ไปรษณีย์ธรรมดา 25 บาท ด่วนพิเศษ 50 บาท
4. บริการทำสำเนาเอกสาร 1 บาท/หน้า

30. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์

ที่อยู่ 131 ซ.อโศก (สุขุมวิท 21) ถ.สุขุมวิท กรุงเทพฯ 10110

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2258-3494

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร 2-4 บาท
2. บริการฝึกอบรมสัมมนา ตรมแต่หัวข้อและการพิจารณาของคณะกรรมการ
3. บริการทำสำเนา บรรณารักษ์เป็นผู้ถ่ายให้ 2 บาท/หน้า ทำสำเนาเทปบันทึกเสียง 100 บาท/ม้วน

31. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ที่อยู่ 60 ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิตต์ ชั้น 3 โซน D ถ.รัชดาภิเษกตัดใหม่
http://www.fti.or.th/nfti/services/secondary.menu/index_1.htm

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2229-4255 ต่อ 221, 265

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการยืมเทปบันทึกภาพ 50 บาท/ม้วน/สัปดาห์ คืนสารนิเทศเกินกำหนด 20 บาท/ม้วน ค่าปรับ 1 เท่า สำหรับการทำทรัพยากรสารนิเทศชำรุด หรือสูญหาย
2. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์การสืบค้น 5 บาท/หน้า
3. บริการทำสำเนา 2 บาท/หน้า

32. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์ข้อมูลสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

ที่อยู่ 35 ซ.สมานฉันท์ ถ.สุขุมวิท 42 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
http://ifd.or.th/infocenter/main.asp?pagezo

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2382-1560-4 ต่อ ห้องสมุด

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ภายใน 20 บาท/ปี บุคคลภายนอก 1,200-1,500 บาท/ปี
2. บริการสืบค้นฐานข้อมูล บรรณารักษ์สืบค้น 50 บาท/ชั่วโมง ค่า Print out 10 บาท/แผ่น ค่าบันทึกผลการสืบค้นลงบนแผ่นดิสเก็ต 10 บาท/แผ่น
3. บริการกฤตภาค (online) ค่าบริการเป็นชุดสำเร็จรูป 300, 500, 1,000, 2,000 และ 12,000 บาท/ชุด
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม คิดค่า Print out 20 บาท/หน้า ค่าบันทึกผลการสืบค้นลงแผ่นดิสเก็ต 10 บาท/Fine
5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าบริการตามข้อตกลงระหว่างห้องสมุด
6. บริการจัดซื้อ/นำส่งเอกสาร ค่าบริการขั้นต่ำ 50 บาท ค่าบริการตามอัตราของ กสท ส่งทาง FAX หน้าละ 5 บาท e-mail ครั้งละ 10 บาท ไปรษณีย์ 20 บาท ENS 50 บาท (เหมาจ่ายในกรณีต่ำกว่า 50 บาท
7. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 2 บาท/หน้า กรณีที่เป็นเอกสาร 5-15 บาท

33. **ชื่อห้องสมุด** ศูนย์ข้อมูลอัมรินทร์

ที่อยู่ 413/27-36 ถ.อรุณอัมรินทร์ บางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

www.amarin.co.th/amarin2002/publishing/publishing.asp&lang=th4sce=aic

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2434-0286 ต่อ 4106

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้น/เช่าทรัพยากรสารนิเทศเช่าภาพถ่าย/สไลด์ 5,000 บาท/ภาพ ปรับ 10 บาท/วัน ในกรณีคืนเกินกำหนด ปรับ 10 เท่าของราคาในกรณีทำชำรุด ปรับ 10 เท่าของราคาในกรณีทำสูญหาย
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดค่าบริการหัวเรื่องละ 50บาท/1หัวเรื่อง/ 1 ฐานข้อมูล
3. บริการสืบค้นฐานข้อมูล 50 บาท/1 หัวเรื่อง/ฐานข้อมูล
4. บริการกฤตภาค ค่าเปิดแฟ้ม 50 บาท ค่าบริการ 50 บาท/หัวเรื่อง ค่าถ่ายเอกสาร 5 บาท/แผ่น
5. บริการจัดซื้อและนำส่งเอกสาร คิดค่าบริการ 4,000 บาท/เดือน
6. บริการทำสำเนาเอกสารหนังสือ 5 บาท/หน้า

34. **ชื่อห้องสมุด** ห้องสมุดธุรกิจองค์การส่งเสริมการค้าต่างประเทศของญี่ปุ่น (JETRO)

ที่อยู่ 159 ถ.ราชดำริ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

http://www.jetrobkk.or.th/html/home.html

หมายเลขโทรศัพท์ 0-2254-5917 ต่อ 302

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูล ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น 2 บาท/หน้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวมัสยา ฐาปนพันธ์นิติกุล เกิดวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2516 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2538 เข้าศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2542

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย