



บทที่ 1

บทนำ

## ความสำคัญของปัญหา

ในยุคสังคมสารสนเทศหรือสังคมข่าวสาร การได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว และทันสมัย จะช่วยในการตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ หรือการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของนักบริหาร นักวิชาการ นักธุรกิจ นักอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่จัดหา รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร จากแหล่งความรู้ต่างๆ มาเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าได้ตามความต้องการ จากการศึกษาที่ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นมากมายจนประมวลไม่ได้ ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาและรวบรวมสารสนเทศเหล่านั้นได้ครบถ้วน ดังนั้นห้องสมุดขนาดใหญ่จึงพัฒนาระบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งานบริการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ การค้นสารสนเทศ และให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่มีอยู่มากมายได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยหลายแห่ง เริ่มให้บริการค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ แต่เนื่องจากการค้นสารสนเทศด้วยระบบนี้มีค่าใช้จ่ายสูง ประกอบด้วย 1) ค่าใช้จ่ายแรกเริ่มเมื่อติดตั้งระบบ ได้แก่ ค่าจัดซื้อเทอร์มินัล ค่าจัดเตรียมสถานที่ ค่าเอกสาร คู่มือต่างๆ ค่าฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ค่าบำรุงรักษาเครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ 2) ค่าใช้จ่ายระหว่างดำเนินการค้นข้อมูล ได้แก่ ค่าใช้ฐานข้อมูล ค่าใช้ระบบโทรคมนาคม และค่าพิมพ์ผลสารสนเทศ (Saffady, 1985) ต่อมาเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ ห้องสมุดบางแห่งจึงให้บริการค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าระบบออนไลน์ สำหรับค่าใช้จ่ายในการให้บริการค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ประกอบด้วย 1) ค่าอุปกรณ์ ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดี-รอม และเครื่องพิมพ์ 2) ค่าบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอม รายปี ในอัตราที่ตัวแทนจำหน่ายกำหนดขึ้น 3) ค่าบำรุงรักษาเครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ (Tenopir, 1987)

ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะจะเป็นระบบออนไลน์ หรือฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดต้องใช้จ่ายเงินลงทุนสูง และต้องรับภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่สูงมาก ผู้บริหารห้องสมุดจึงจำเป็นต้องพิจารณาวางแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการใช้งบประมาณอย่างรอบคอบ โดยทั่วไปห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่อาศัยเงินงบประมาณจากต้นสังกัดเพียงแหล่งเดียว งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องแสวงหาแหล่งเงินทุนภายนอกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ในช่วงต้นศตวรรษ 1980 ห้องสมุดส่วนใหญ่ในต่างประเทศที่ให้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ ได้ตัดสินใจคิดค่าบริการจากผู้ใช้ (Nielsen, 1989) สำหรับการคิดค่าบริการห้องสมุดแต่ละแห่งมีวิธีคิดที่แตกต่างกัน โดยคำนวณจากค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ได้แก่ ค่าใช้สารนิเทศจากฐานข้อมูล ค่าใช้ระบบโทรคมนาคม และค่าพิมพ์ผลสารนิเทศ (Rice, 1986) อัตราค่าบริการที่ห้องสมุดกำหนดจึงต่างกันไป คือการคิดเต็มราคาโดยรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด การคิดราคาเพียงบางส่วนเฉพาะค่าใช้จ่ายทางตรงเท่านั้น (ค่าใช้ฐานข้อมูล, ค่าใช้ระบบโทรคมนาคม, ค่าพิมพ์ผลสารนิเทศ) หรือการคิดเป็นอัตราที่แน่นอน (Huston, 1979) นอกจากนั้นอัตราค่าบริการที่กำหนดยังแตกต่างกันตามประเภทของผู้ใช้ โดยคิดค่าบริการนักศึกษาราคาหนึ่ง อาจารย์และบุคคลภายในราคาหนึ่ง และบุคคลภายนอกอีกราคาหนึ่ง หรือคิดเป็นอัตราเดียวกันทั้งหมดสำหรับบุคคลภายใน ส่วนบุคคลภายนอกคิดในอัตราต่างๆไป (NCLIS, 1986)

สำหรับบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ได้เข้ามามีบทบาทในห้องสมุดมากขึ้นเพราะสามารถค้นสารนิเทศได้รวดเร็วและตลอดเวลา โดยการค้นครั้งหนึ่งๆ เสียค่าใช้จ่ายน้อย แต่ห้องสมุดต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลที่บันทึกบนแผ่นดิสก์ ราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็น พื้นที่สำหรับวางอุปกรณ์ และพื้นที่ให้บริการผู้ใช้ ทำให้ห้องสมุดบางแห่งต้องคิดค่าบริการจากผู้ใช้เช่นเดียวกับการค้นด้วยระบบออนไลน์ (Miller and Gratch, 1989) โดยกำหนดเป็นอัตราที่แน่นอนหรือเรียกเก็บโดยทันที หรือคิดเฉพาะค่ากระดาษพิมพ์ผลข้อมูล หรือคิดค่าถ่ายสำเนาข้อมูลการค้น (Zink, 1990)

จากการที่ห้องสมุดคิดค่าบริการจากผู้ใช้ที่ค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ หรือค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ทำให้เกิดข้อถกเถียงกันในวงการวิชาชีพบรรณารักษ์ว่า ควรหรือไม่ควรมีการเก็บค่าบริการค้นสารนิเทศ เรื่องนี้มีทั้งผู้สนับสนุนและผู้คัดค้าน กลุ่มผู้สนับสนุน เช่น Cogswell (1978) บรรณารักษ์งานบริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย เห็นว่า ผู้ใช้ควรรับภาระค่าใช้จ่ายบางส่วน เพราะห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการค้นสูง งบประมาณจากห้องสมุดเพียงแหล่งเดียวไม่เพียงพอ ค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ใช้สามารถนำไปพัฒนางานบริการและขยายบริการออกไปได้กว้างขวางขึ้น

สำหรับกลุ่มผู้คัดค้านเห็นว่าบริการค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นบริการใหม่ที่ทำงานบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนั้นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต้องรวมกับงบประมาณของห้องสมุด ไม่ควรคิดค่าบริการจากผู้ใช้ (Rice, 1986) นอกจากนี้ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ค่าใช้จ่ายต่างๆ สำหรับบริการของห้องสมุดได้รวมกับเงินภาษีที่ประชาชนจ่ายให้กับรัฐแล้ว ถ้ามีการเก็บค่าบริการสารนิเทศอีกทำให้ผู้ใช้ต้องจ่ายเงินถึงสองครั้ง (Berry, 1976) การเก็บค่าบริการถือว่าเป็นการกีดกันผู้ใช้ที่ไม่สามารถจ่ายค่าบริการนั้นได้หรือไม่เต็มใจที่จะจ่าย และเป็นการขัดขวางการใช้สารนิเทศของผู้ใช้ (Blake and Perlmutter, 1977)

การเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ ทำให้รูปแบบบริการสารนิเทศเปลี่ยนไป จากบริการแบบให้เปล่า ที่ผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าบริการ หรือเสียค่าบริการจำนวนน้อย เช่น ค่าสมาชิก ค่าถ่ายเอกสาร



เป็นต้น เมื่อผู้ใช้ต้องมาเสียค่าบริการจากการใช้บริการคั่นสารนิเทศระบบคอมพิวเตอร์ จึงควร  
 ทางการศึกษาสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อบริการคั่นสารนิเทศ

ในปัจจุบันมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 26 แห่ง ให้บริการคั่นสารนิเทศจากฐาน  
 ข้อมูลซีดี-รอม จากแนวโน้มที่บริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม แพร่หลายในห้องสมุด  
 มากขึ้น งานวิจัยนี้จึงศึกษา ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมของ  
 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และการคิดค่าบริการ โดยศึกษาถึง นโยบายการเก็บค่าบริการ  
 และอัตราค่าบริการ ที่แต่ละห้องสมุดกำหนดขึ้น ตลอดจนสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อการเก็บ  
 ค่าบริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารห้องสมุดอื่นๆ ที่จะเริ่ม  
 ดำเนินการให้บริการในลักษณะนี้ หรือที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงนโยบายการให้บริการ และเพื่อ  
 ปรับปรุงค่าบริการให้มีอัตราเหมาะสม ผู้ใช้บริการยอมรับและสามารถจ่ายค่าบริการนั้นได้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาถึง

1. ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการคั่นสารนิเทศ นโยบายและอัตราค่าบริการคั่นสารนิเทศ  
 จากฐานข้อมูลซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. ทักษะของผู้ใช้ต่อการเก็บค่าบริการในด้าน การยอมรับ ราคาค่าบริการ สารนิเทศ  
 ที่ได้รับ และการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ

#### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่กำหนดนโยบายเก็บค่าบริการจากผู้ใช้โดย  
 พิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ สำหรับบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูล  
 ซีดี-รอม
2. ผู้ใช้เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสม และพอใจกับสารนิเทศที่ได้รับ

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาและสำรวจค่าใช้จ่ายในการจัดบริการ และการคิดค่าบริการคั่นสารนิเทศ  
 จากฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 26 แห่ง โดยเป็น  
 หอสมุดกลาง 11 แห่ง และห้องสมุดคณะ 15 แห่ง
2. ศึกษาผู้ใช้บริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก  
 ผู้ใช้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง จำนวนโดยประมาณ 250 คน

## วิธิตำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่ศึกษาคำใช้จ่ายในการจัดบริการค้ำสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และการคิดค่าบริการซีดี-รอม ที่มีบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อการเก็บค่าบริการ โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 แบบคือ

1.1 แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารห้องสมุดหรือบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการจัดบริการค้ำสารนิเทศฐานข้อมูลซีดี-รอม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ นโยบายการเก็บค่าบริการ อัตราค่าบริการ สำหรับบริการค้ำสารนิเทศฐานข้อมูลซีดี-รอม

1.2 แบบสอบถาม ผู้ใช้บริการค้ำสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสิทธิภาพในการใช้บริการ แหล่งเงินทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการค้ำสารนิเทศประกอบด้วย

- คำถามเกี่ยวกับการยอมรับราคาค่าบริการ
- คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจสารนิเทศที่ได้รับ
- คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ
- คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยทั่วไป ที่มีต่อการเก็บค่าบริการค้ำสารนิเทศฐานข้อมูลซีดี-รอม

2. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบกับบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 5 คน และนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ใช้บริการซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์

4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดหรือบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศด้วยตนเอง ส่วนแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการค้ำสารนิเทศฐานข้อมูลซีดี-รอม ฝากไว้กับฝ่ายบริการสารนิเทศของแต่ละห้องสมุดช่วยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูลจะติดต่อบริการสอบถามคืนจากบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศของห้องสมุดบางแห่งด้วยตนเองและให้ผู้ตอบส่งกลับคืนทางไปรษณีย์

5. ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย มัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้ห้องสมุดอื่นๆ ที่กำลังริเริ่มจัดให้มีบริการในลักษณะนี้ ได้ประมาณจำนวนเงินงบประมาณในการจัดบริการได้อย่างถูกต้อง
2. เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารห้องสมุดอื่นๆ ในการกำหนดนโยบายการเก็บค่าบริการ หรือที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงนโยบายการให้บริการ
3. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุด ในการพิจารณาปรับปรุงค่าบริการให้มีอัตราเหมาะสม ผู้ใช้บริการยอมรับ และสามารถจ่ายค่าบริการนั้นได้

#### คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ค่าบริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ขอใช้บริการต้องชำระสำหรับเป็นค่าบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งได้แก่ ค่าบริการค้น ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ ค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ หรือค่าบริการอื่นๆ ตามราคาของแต่ละห้องสมุดกำหนดขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย