

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การคิดค่าบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และทัศนะของผู้ใช้ต่อบริการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาค่าใช้จ่ายในการจัดบริการคั่นสารนิเทศ นโยบาย และอัตราค่าบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเพื่อศึกษาทัศนะของผู้ใช้ต่อการเก็บค่าบริการในด้าน การยอมรับราคาค่าบริการ สารนิเทศที่ได้รับ และการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ

การวิจัยนี้มีสมมุติฐาน ดังนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่กำหนดนโยบายเก็บค่าบริการจากผู้ใช้โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ สำหรับบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

2. ผู้ใช้เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสม และพอใจกับสารนิเทศที่ได้รับ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้มี 2 รูปแบบ คือ

1. แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารห้องสมุด หรือบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศ จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ให้บริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวน 26 แห่ง ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการจัดบริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม และคำถามเกี่ยวกับนโยบายการเก็บค่าบริการ อัตราค่าบริการ สำหรับบริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม

2. แบบสอบถาม เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 26 แห่ง รวมทั้งสิ้น 250 คน แบบสอบถามประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสิทธิภาพในการใช้บริการ แหล่งเงินทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการคั่นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ในเรื่อง ราคาค่าบริการ ความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการด้านต่างๆ การยอมรับค่าบริการ ความพึงพอใจสารนิเทศที่ได้รับ การตัดสินใจกลับมาใช้บริการ และความคิดเห็นโดยทั่วไป ที่มีต่อการเก็บค่าบริการคั่นฐานข้อมูลซีดี-รอม

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายในการจัดบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม

ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เริ่มให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมมากที่สุด คือ พ.ศ.2531 (8 แห่ง) รองลงมาคือ พ.ศ.2532 (7 แห่ง) พ.ศ.2534 (6 แห่ง) ห้องสมุดที่ให้บริการเป็นหอสมุดกลาง 11 แห่ง ห้องสมุดคณะ 15 แห่ง การที่ห้องสมุดนำฐานข้อมูลซีดี-รอมมาให้บริการแพร่หลายมากที่สุด ในช่วง พ.ศ.2531-2534 โดยจะเป็นห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์ การแพทย์ และเทคโนโลยี มากกว่าห้องสมุดทางสังคมศาสตร์ (12:10 แห่ง) ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดที่ให้บริการในสาขาวิทยาศาสตร์ การแพทย์ และเทคโนโลยี มีความต้องการจัดบริการโดยซีดี-รอม เพื่อให้ผู้ใช้ค้นสารนิเทศได้รวดเร็วทันกับความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ ๆ

เมื่อพิจารณาจากสถิติการให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ในช่วงภาคปลายของปีการศึกษา 2536 (เดือนพฤศจิกายน 2536 - เดือนกุมภาพันธ์ 2537) จะเห็นได้ว่า การให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมของห้องสมุด ปรากฏในห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ โดยมีจำนวนเรื่องที่ให้บริการคั่นค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับห้องสมุดอื่นๆ คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 14,654 เรื่อง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจำนวนเรื่องที่คั่นระหว่าง 1,524 - 4,197 เรื่อง ส่วนหอสมุดกลางที่ให้บริการคั่นจำนวนเรื่องมากที่สุดคือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 1,269 เรื่อง ห้องสมุดที่ให้บริการคั่นจำนวนเรื่องน้อยที่สุด คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 53 เรื่อง จากการที่ห้องสมุดคณะให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมจำนวนเรื่องที่คั่นค่อนข้างสูง เพราะว่าผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะ มีความต้องการสารนิเทศเฉพาะด้านมากกว่าเรื่องทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้าน การแพทย์ ซึ่งผู้ใช้บริการในสาขานี้ ต้องการติดตามวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้า และการวินิจฉัยโรค

สำหรับฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดนำมาให้บริการมีหลายสาขาวิชา ส่วนใหญ่จะเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมมากกว่าฐานข้อมูลเต็มรูป (45 : 11 ฐาน) ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดนำมาให้บริการในห้องสมุดหลายแห่งเหมือนกันมากที่สุดคือ ฐานข้อมูล MEDLINE (11 แห่ง) ฐานข้อมูล DAO (9 แห่ง) ฐานข้อมูล ERIC (8 แห่ง) สาเหตุที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนำฐานข้อมูลซีดี-รอมที่เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมมาให้บริการเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากฐานข้อมูลบรรณานุกรม เป็นฐานข้อมูลที่บันทึกรายการทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ บางฐานข้อมูลยังบันทึกบทคัดย่อของสิ่งพิมพ์นั้นด้วย เพื่อให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ เป็นสาระสำคัญ และใช้อ้างอิงสำหรับการศึกษาค้นคว้า เพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิทยานิพนธ์ และการวิจัย ดังนั้นผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงได้รับประโยชน์อย่างมากจากฐานข้อมูลบรรณานุกรม ส่วนฐานข้อมูลเต็มรูปมีการ

ผลิตจำกัด เฉพาะบางสาขาวิชา ประกอบกับค่าบอกรับฐานข้อมูลประเภทไม่มีราคาแพง ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงจัดหา เข้ามาให้บริการเพียงไม่กี่ฐาน

ห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมจำนวนมากที่สุดคือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (15 ฐาน) รองลงมาคือ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (8 ฐานเท่ากัน) ส่วนห้องสมุดอื่นที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม มีจำนวนระหว่าง 1-7 ฐาน

วิธีการจัดหาฐานข้อมูล ห้องสมุดจัดหาฐานข้อมูลซีดี-รอม โดยการบอกรับผ่านบริษัทตัวแทนภายในประเทศมากกว่าที่จะบอกรับโดยตรงจากบริษัทผู้ผลิตในต่างประเทศ (21 : 6 แห่ง) หรือได้รับบริจาคฐานข้อมูลมาจากหน่วยงานอื่นในต่างประเทศ (6 แห่ง) การที่ห้องสมุดกลาง หอสมุดคณะ จัดหาฐานข้อมูลซีดี-รอมโดยการบอกรับผ่านบริษัทตัวแทนภายในประเทศนั้น เพราะบริษัทตัวแทนจะเป็นผู้ติดตามและให้ความสะดวกในการปรับปรุงสารนิเทศที่บันทึกลงในแผ่นซีดี-รอม ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการบอกรับโดยตรงก็ตาม

ระบบซีดี-รอม ที่หอสมุดกลางส่วนใหญ่ให้บริการเป็นระบบที่ใช้ได้ทีละคน (10 แห่ง) รองลงมาคือ ระบบการใช้งานพร้อมกันทีละหลายคน (2 แห่ง) ระบบข่ายงาน 1 แห่ง ส่วนห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ใช้ระบบที่ใช้ได้ทีละคน (10 แห่ง) รองลงมาคือ ระบบที่ใช้ได้ทีละหลายคน (5 แห่ง) ระบบข่ายงาน (4 แห่ง) การที่ระบบที่ใช้ได้ทีละคนแพร่หลาย เพราะว่าห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับระบบอื่นๆ จะเห็นได้ว่าห้องสมุดคณะมีแนวโน้มที่จะให้บริการซีดี-รอม โดยใช้ระบบระบบซีดี-รอมที่ใช้ได้ทีละหลายคน และระบบข่ายงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะ เป็นผู้ที่มีความต้องการสารนิเทศเฉพาะสาขา ซึ่งต้องการสารนิเทศที่มีความทันสมัย และเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นสารนิเทศได้ด้วยตนเอง ห้องสมุดคณะจึงพยายามที่จะพัฒนาการทำงานของระบบซีดี-รอมให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ที่มีจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ห้องสมุดมีไว้สำหรับบริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ประกอบไปด้วย เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะใช้ขนาดที่มี CPU 386DX มากที่สุด เนื่องจากในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เครื่องรุ่นนี้มีราคาถูกและมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่ารุ่นอื่น ๆ จำนวน CD-ROM Drives ที่ห้องสมุดนำมาให้บริการอยู่ระหว่าง 1-7 drives ซึ่งจะขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด และความต้องการที่จะให้บริการมากน้อยเพียงใด จำนวน CD-NET Drives มีตั้งแต่ 10-32 drives ห้องสมุดที่นำ CD-NET ที่มีจำนวน Drives มาให้บริการมากๆ จะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมได้ครั้งละหลายแผ่น หลายฐานข้อมูล โดยที่ไม่ต้องเปลี่ยนแผ่นซีดี-รอมบ่อยๆ และไม่ทำให้แผ่นซีดี-รอมสึกหรอได้ง่าย หรือถูกฝุ่นละออง นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์สำคัญที่ต่อเข้ากับ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ คือ Modem มีจำนวนตั้งแต่ 1-13 เครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นสารนิเทศได้สะดวกและตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และ เครื่องพิมพ์สำหรับการพิมพ์ผลการค้น ลงกระดาษ มีจำนวนอยู่ระหว่าง 1-5 เครื่อง

ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบและค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดทุกแห่งเสียค่าใช้จ่ายใน

การติดตั้งระบบซีดี-รอม เป็นจำนวนเงินระหว่าง 46,650-7,989,469 บาท ห้องสมุดเกือบครึ่ง (12 แห่ง) เสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบระหว่าง 1-5 แสนบาท และมีห้องสมุด 5 แห่งที่เสียค่าใช้จ่ายเกินกว่า 1 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบซีดี-รอมระหว่าง 1-5 แสนบาทเป็นหลัก ซึ่งจะมีเครื่องมือและอุปกรณ์จำนวนไม่มากนัก ประกอบไปด้วย เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดี-รอม และเครื่องพิมพ์ผลเท่านั้น ไม่มีอุปกรณ์พิเศษอื่นๆ และเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก ห้องสมุดจึงสามารถจัดให้บริการนี้ได้โดยอยู่ในวงเงิน 1-5 แสนบาทที่สุด สำหรับห้องสมุดที่เสียค่าใช้จ่ายเกินกว่า 1 ล้านบาท เป็นเพราะว่า ห้องสมุดเหล่านั้นให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม โดยจัดให้บริการระบบซีดี-รอมเป็นระบบ LAN หรือระบบข่ายงาน ซึ่งจะมีอุปกรณ์พิเศษอื่น ๆ เพิ่มเข้ามา ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทั้งนี้ห้องสมุดต้องการเพิ่มสมรรถนะของระบบซีดี-รอม เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น

สำหรับค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายระหว่าง 15,000-1,391,850 บาท จำนวนฐานข้อมูล 1-13 ฐานข้อมูล ห้องสมุด 10 แห่งเสียค่าใช้จ่ายระหว่าง 1-5 แสนบาท มีห้องสมุด 2 แห่งที่เสียค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมมากกว่า 1 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอมและจำนวนฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการ พบว่า ห้องสมุดที่เสียค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมมากกว่า 1 ล้านบาท มีจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการอยู่ระหว่าง 6-13 ฐานข้อมูล ห้องสมุดที่เสียค่าบอกรับระหว่าง 5 แสน - 1 ล้านบาท มีจำนวนฐานข้อมูลระหว่าง 3-8 ฐานข้อมูล ห้องสมุดที่เสียค่าบอกรับระหว่าง 1-5 แสนบาทมีจำนวนฐานข้อมูลระหว่าง 2-6 ฐานข้อมูล สำหรับห้องสมุดที่เสียค่าบอกรับต่ำกว่า 1 แสนบาท มีจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการระหว่าง 1-2 ฐานข้อมูล จะเห็นได้ว่าห้องสมุดส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอมระหว่าง 1-5 แสนบาท โดยมีจำนวนฐานข้อมูลระหว่าง 2-6 ฐานข้อมูล

ลักษณะการให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ส่วนใหญ่ห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้โดยมีห้องสมุด 23 แห่ง โดยเป็นหอสมุดกลาง 11 แห่ง ห้องสมุดคณะ 12 แห่ง ที่ให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ ห้องสมุดที่ให้ผู้ใช้ค้นได้ด้วยตนเองมี 18 แห่ง เป็นหอสมุดกลาง 7 แห่ง ห้องสมุดคณะ 11 แห่ง นอกจากนี้จะให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกฝน และนักเอกสารสนเทศเป็นผู้ค้นฐานข้อมูลให้ การที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ เพราะบรรณารักษ์สามารถเลือกคำค้นและเข้าใจวิธีการค้น ทำให้ค้นสารนิเทศได้รวดเร็วกว่าให้ผู้ใช้ค้นด้วยตนเอง แต่มีห้องสมุดหลายแห่งที่ให้ผู้ใช้ค้นด้วยตนเอง ห้องสมุดเหล่านี้ต้องจัดเตรียม CD-ROM Workstation ไว้ให้บริการ จำนวนมากกว่า 1 Workstation การให้ผู้ใช้ค้นด้วยตนเองมีผลดีคือ ผู้ค้นจะมีอิสระในการค้น ทราบว่าตนเองต้องการอะไร มีขอบเขตแค่ไหน ทำให้ได้ผลการค้นตรงกับความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ การให้ผู้ใช้ค้นเอง ยังช่วยแบ่งเบาภาระการค้นจากบรรณารักษ์

ห้องสมุดทุกแห่งเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้คล้ายคลึงกัน คือ ทุกแห่งให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม แก่บุคคลในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่สนใจ แน่แน่นอนว่าห้องสมุดที่จัดตั้งในสถาบันอุดมศึกษา ผู้ใช้หลักของห้องสมุดคือ บุคคลภายใน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาทรัพยากร บริการยืม

หรือบริการอื่นใดก็ตาม จำเป็นต้องคำนึงถึงบุคคลภายในสถาบันมากที่สุด ได้แก่ นิสิต/นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการของสถาบัน สำหรับบริการคณสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นที่น่ายินดีที่ว่าการนี้ไม่ได้จัดเฉพาะบุคคลภายในเท่านั้น แต่ห้องสมุดได้จัดให้บริการนี้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจ และจำเป็นต้องค้นหาสารนิเทศ เพื่อนำสารนิเทศไปใช้ประโยชน์ในการประกอบภารกิจของตน

วิธีการขอใช้บริการคือ ห้องสมุดทุกแห่งให้ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเอง พร้อมกับกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการ นอกจากนี้มีวิธีอื่นที่ผู้ใช้ติดต่อบริการ ได้แก่ บริการทางโทรศัพท์ (22 แห่ง) บริการระบบออนไลน์ (6 แห่ง) และให้บริการผ่านเครื่องโทรสาร และทางไปรษณีย์ (6 แห่ง) การให้ผู้ใช้ติดต่อกัน เพราะว่าจะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้ ได้สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ และผู้ใช้ได้รับผลทันที ห้องสมุดจัดให้บริการทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ใช้ไม่สามารถมายังห้องสมุดได้ แต่ในกรณีนี้ผู้ใช้จะไม่ได้รับผลทันที โดยห้องสมุดจะส่งผลการค้นหาทางไปรษณีย์ พร้อมกับแจ้งราคาค่าบริการ เพื่อให้ผู้ใช้จ่ายเงินมาทางธนาคารหรือตัวแลกเงินไปรษณีย์ นอกจากนี้หากผู้ขอใช้บริการมีความต้องการค้นหาข้อมูลเร่งด่วน สามารถส่งเรื่องที่ต้องการค้นหาทางเครื่องโทรสารได้ โดยห้องสมุดผู้ให้บริการจะค้นหาข้อมูลให้ และส่งผลการค้นหาทางไปรษณีย์ เช่นเดียวกัน บางห้องสมุดอาจจะส่งผลการค้นหาทางเครื่องโทรสาร แล้วแต่กรณี ในปัจจุบันการรับส่งข้อมูลผ่านทางเครื่องโทรสาร ได้รับความนิยมน้อยลง เพราะผู้ใช้ได้รับความสะดวก ไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุดด้วยตนเอง และได้รับผลการค้นหาโดยรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

นโยบายการเก็บค่าบริการ อัตราค่าบริการ สำหรับบริการคณสารนิเทศซีดี-รอม

จากการสำรวจห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 26 แห่ง ที่ให้บริการคณสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุด 25 แห่ง เป็นห้องสมุดกลาง 11 แห่ง ห้องสมุดคณะ 14 แห่ง มีนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้ มีห้องสมุดเพียงแห่งเดียว คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ไม่มีนโยบายคิดค่าบริการใดๆ จากผู้ใช้ภายในและภายนอก การที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ที่ให้บริการคณสารนิเทศซีดี-รอมมีนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้ แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานให้บริการคณสารนิเทศคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดต้องรับภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่สูง ประกอบกับงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ ดังนั้นห้องสมุดจึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาหารายได้จากแหล่งอื่น เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงาน นั่นก็คือ การคิดค่าบริการ แม้จะไม่ใช่วิธีการที่ดี แต่เพื่อให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายบางส่วนด้วย สำหรับห้องสมุดที่ไม่คิดค่าบริการ คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่คิดค่าบริการคณสารนิเทศซีดี-รอม เพราะห้องสมุดได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดอย่างเต็มที่ ผู้บริหารมีความเข้าใจลักษณะงานบริการของห้องสมุด จึงไม่ประสบปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่าย และเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทุกคนได้ค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างไม่จำกัดจำนวน และสนับสนุนให้มีการค้นคว้าทางวิชาการอย่างกว้างขวาง จึงสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างกว้าง โดยไม่มีนโยบายคิดค่าบริการใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้ใช้จึงได้รับประโยชน์จากการใช้บริการอย่างสูง

สุด ผลการศึกษาจึงสอดคล้องกับการสำรวจของ Lynch (1981) Lamb (1981) Carlson และ Morein (1982) Cannell และ Mowat (1982) Landry (1985) ที่สำรวจการให้บริการค้ำสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในต่างประเทศ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนดนโยบายคิดค่าบริการ มีห้องสมุดบางแห่งกำลังเริ่มที่จะมีการคิดค่าบริการบ้างแล้ว มีห้องสมุดเพียงไม่กี่แห่งที่ให้บริการโดยไม่มี การคิดค่าบริการ

สำหรับห้องสมุดที่มีนโยบายคิดค่าบริการนั้น ห้องสมุดคิดค่าบริการด้านต่างๆ ได้แก่ บริการค้น บริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ และบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ โดยมีห้องสมุด 15 แห่งคิดค่าบริการค้น และมี 5 แห่งที่ไม่คิดค่าบริการค้นสำหรับผู้ใช้ภายใน ห้องสมุดทุกแห่งคิดค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ เพราะว่ากระดาษเป็นวัสดุสิ้นเปลือง ห้องสมุดไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่า จะมีผู้ใช้จำนวนมากน้อยเพียงใด ทำให้ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องนี้เป็นจำนวนมีใช้น้อย ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้รับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ จึงมีการคิดค่าบริการตามจำนวนแผ่นกระดาษที่ใช้ไป และมีห้องสมุด 7 แห่ง คิดค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์โดยผู้ใช้จะนำแผ่นดิสเก็ตต์ของตนเอง และมีห้องสมุดบางแห่งไม่อนุญาตให้ใช้แผ่นดิสเก็ตต์จากภายนอก ให้ใช้เฉพาะแผ่นดิสเก็ตต์ของห้องสมุดเท่านั้น ผู้ใช้จึงต้องจ่ายเงินเพื่อเป็นค่าแผ่นดิสเก็ตต์เพิ่มขึ้นอีก ซึ่งแต่ละห้องสมุดกำหนดราคาระหว่าง 20 - 100 บาท/แผ่น จะเห็นว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ (19 แห่ง) ไม่คิดค่าบริการด้านนี้ ถ้าผู้ใช้นำแผ่นดิสเก็ตต์ของตนเองทำสำเนาผลการค้น ประกอบกับการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ ห้องสมุดไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายมาก เพียงแต่หวั่นไหวที่ใช้อ่านและบันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ตต์อาจจะสึกหรอบ้าง

ในเรื่องนโยบายการคิดค่าบริการโดยแบ่งตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุด 14 แห่ง มีนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้บริการประเภทไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ภายในและภายนอกเหมือนกันหมด ส่วนห้องสมุดอีก 11 แห่ง มีนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้แต่ละประเภทไม่เหมือนกัน โดยคิดค่าบริการบุคคลภายนอกในราคาหนึ่ง คิดค่าบริการ นิสิต นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ในอัตราเดียวกัน คิดค่าบริการจาก นิสิต นักศึกษา ในราคาหนึ่ง และจากอาจารย์/บุคลากรภายในอีกราคาหนึ่ง

อัตราค่าบริการด้านต่างๆ* ที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น มีดังนี้คือ

ค่าบริการค้น มีการคิดค่าบริการที่ไม่เหมือนกันคือ

- คิดราคาตามเรื่องที่ค้น

บุคคลภายใน ราคาที่กำหนดคือ 10 - 20 บาท/เรื่อง

บุคคลภายนอก ราคาที่กำหนดคือ 10 - 40 บาท/เรื่อง

* รายชื่อฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ให้บริการและอัตราค่าบริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก จ

- คิดราคาตามจำนวนระเบียบ

บุคคลภายใน ราคาที่กำหนดคือ 10 บาท/100 ระเบียบ - 40 บาท/1-50

ระเบียบ

บุคคลภายนอก ราคาที่กำหนดคือ 40 บาท/1-50 ระเบียบ

- คิดราคาตามครั้งที่ค้น

บุคคลภายใน ราคาที่กำหนดคือ 15 - 30 บาท/ครั้ง

บุคคลภายนอก ราคาที่กำหนดคือ 15 - 50 บาท/ครั้ง

ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ มีการคิดค่าบริการดังนี้

บุคคลภายใน ราคาที่กำหนดคือ .50 - 5 บาท/แผ่น

บุคคลภายนอก ราคาที่กำหนดคือ .50 - 10 บาท/แผ่น

ค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ ห้องสมุดกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับ

บุคคลภายในเท่ากับบุคคลภายนอก โดยมีการคิดค่าบริการที่ไม่เหมือนกันคือ

- คิดราคาตามเรื่องและตามจำนวนระเบียบที่ค้นได้ อัตราค่าบริการตั้งแต่ 1 - 40

บาท

- คิดราคาตามครั้งที่ค้น โดยคิดค่าบริการครั้งละตั้งแต่ 30 - 40 บาท

- คิดราคาตามชนิดของแผ่นดิสเก็ตต์ที่ใช้ คือ แผ่นชนิด HD คิดค่าบริการทำสำเนา 20 บาท แผ่นชนิด DD คิดค่าบริการทำสำเนา 10 บาท

- คิดราคาตามจำนวนไบต์ที่ใช้ ราคาที่กำหนดคือ 1 บาท/5 kb

ถึงแม้ห้องสมุดทุกแห่งจะมีนโยบายให้บริการทั้งผู้ใช้ภายในและภายนอก แต่การคิดค่าบริการมักจะถูกยกเว้นผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายใน หรือคิดค่าบริการในอัตราที่ต่ำกว่าผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก ทั้งนี้เพราะห้องสมุดจัดบริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายใน เพื่อเป็นสวัสดิการแก่บุคลากรภายในคณะฯ หรือนักศึกษาภายในสถาบัน

สาเหตุประการแรกที่ทำให้ห้องสมุดกำหนดนโยบายคิดค่าบริการ ได้แก่ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด (11 แห่ง) สาเหตุรองลงมาคือ ค่าบริการสามารถนำมาสนับสนุนการดำเนินงานให้คงอยู่ต่อไปได้ และงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน (7 และ 4 แห่ง) การที่ห้องสมุดต้องกำหนดนโยบายการคิดค่าบริการ ประการที่สำคัญคือ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดต้องการให้ผู้ใช้เป็นผู้ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายบางส่วน ผู้ใช้เคยได้รับบริการแบบให้เปล่ามาโดยตลอด เมื่อมีความต้องการใช้บริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้นจึงควรต้องเสียค่าบริการบ้าง เพราะสารนิเทศไม่ใช่ของฟรี รายได้ที่ห้องสมุดได้รับจากค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ มีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของห้องสมุด งบประมาณที่ได้รับอาจไม่เพียงพอที่จะให้บริการฟรีได้ ค่าบริการจึงเป็นรายได้อีกหนึ่งทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ คือ ผู้ใช้จะได้เห็นคุณค่าของการใช้สารนิเทศ ไม่ใช้บริการอย่างฟุ่มเฟือย ค่าบริการสามารถจำกัดขอบเขตการให้บริการที่มากเกินไป



ความจำเป็นออกไปได้ นอกจากนั้นค่าบริการยังช่วยแบ่งเบาภาระของมหาวิทยาลัย และ เพื่อพัฒนา
งานบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ดีขึ้น

ค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดนำมาคำนวณอัตราค่าบริการอันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายในเรื่องของ
การพิมพ์ผลสารนิเทศ (14 แห่ง) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายประจำ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายอื่นๆ
ได้แก่ กระดาษ ผ้าหมึก แผ่นดิสเก็ต เป็นต้น (4 แห่ง) ค่าบำรุงรักษาเครื่องและอุปกรณ์
ต่าง ๆ (2 แห่ง) และค่าจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ (1 แห่ง) จะเห็นได้ว่าห้องสมุดนำค่าใช้จ่าย
ในเรื่องการพิมพ์ผลสารนิเทศนำมาคำนวณอัตราค่าบริการ เพราะว่า ค่าพิมพ์ผลสารนิเทศ จัด
เป็นค่าใช้จ่ายแปร ที่ห้องสมุดไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่า จะเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เป็นจำนวนเงิน
เท่าใด และมีจำนวนผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าห้องสมุด 25 แห่งคิดค่าบริการ
พิมพ์ผลการค้นลงกระดาษทั้งสิ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไป ส่วนค่าใช้จ่ายคงที่ เช่น
ค่าจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ ห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายเพียงครั้งเดียว สามารถใช้งานได้ตลอด
จนกว่าเครื่องจะชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ ห้องสมุดจึงไม่นำค่าใช้จ่ายจากส่วนนี้มาคำนวณอัตราค่า
บริการ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Cannell และ Mowat (1982) ที่พบว่า ค่าใช้จ่ายอันดับ
แรกที่ห้องสมุดนำมาคำนวณอัตราค่าบริการบริการสารนิเทศ คือ ค่าพิมพ์ผลสารนิเทศ

จากสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่กำหนด
นโยบายเก็บค่าบริการจากผู้ใช้โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ สำหรับ
บริการสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุด 25 แห่งจาก 26 แห่ง
กำหนดนโยบายเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ (ตารางที่ 14) แต่ต้องประกอบที่ห้องสมุดนำมาพิจารณา
เก็บค่าบริการ ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ แต่เป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องของ
การพิมพ์ผลสารนิเทศ (ตารางที่ 21) แม้ว่าห้องสมุดจะเสียค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ เครื่องมือและ
อุปกรณ์เป็นจำนวนเงินที่สูงมาก แต่ไม่ได้นำมาคำนวณเป็นอัตราค่าบริการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม
อาจเป็นเพราะว่า การลงทุนด้านอุปกรณ์ ห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายเพียงครั้งเดียว และจัดหามาให้
บริการแก่ผู้ใช้ตามกำลังเงินงบประมาณที่ได้รับ ส่วนค่าใช้จ่ายในเรื่องการพิมพ์ผลสารนิเทศ จะ
เกิดขึ้นตลอดเวลา และใช้วัสดุสิ้นเปลือง ซึ่งจะประมาณการใช้ได้ยาก การตั้งงบประมาณทุกปี
อาจจะมีปัญหา ดังนั้นห้องสมุดจึงนำค่าใช้จ่ายส่วนนี้มาคำนวณเป็นอัตราค่าบริการ ผลการวิจัยจึงไม่
สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่าบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมนั้น ห้องสมุดเห็น
ควรให้เก็บค่าบริการในอัตราเดิมต่อไปมากกว่าการเพิ่มหรือลดค่าบริการ (12, 2 และ 1 แห่ง
ตามลำดับ) นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีความคิดเห็นอื่น ๆ คือ เห็นควรให้มีการคิดค่าบริการบ้าง
เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีการพิจารณาไตร่ตรอง เรื่องที่ต้องการค้นอย่างรอบคอบ, เพื่อให้ผู้ใช้ตระหนักถึง
คุณค่าของการใช้สารนิเทศ, ควรให้มีการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมฟรี เพื่อให้เป็นสวัสดิการแก่บุคลากร
และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย, ควรมีการคิดค่าบริการจากผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก, ควรมีการ
เก็บค่าบริการแยกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ถ้าเป็นภาคราชการควรเก็บในราคาที่ถูกลง ส่วนผู้ใช้
ประเภทเอกชน ควรเก็บในราคาที่แพงขึ้น, ห้องสมุดอาจจะเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการจากเดิมที่
เคยกำหนดไว้ และห้องสมุดไม่ควรมีการคิดค่าบริการค้น เนื่องจากงบประมาณในการจัดซื้อฐาน

ข้อมูลซีดี-รอม รวมอยู่เนบงบประมาณที่ต้องจัดซื้อเช่นเดียวกับ หนังสือ วารสาร วัสดุอื่นๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการค้นคว้าทางวิชาการอย่างกว้างขวาง จากความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่าบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดเห็นว่า การคิดค่าบริการและอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บนั้นคืออยู่แล้ว และจากทัศนคติอื่นที่มีห้องสมุด 4 แห่งเน้นคือ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ตระหนักถึงคุณค่าของการใช้สารนิเทศ แสดงให้เห็นว่าหากห้องสมุดให้บริการฟรีแล้ว ผู้ใช้จะใช้บริการอย่างฟุ่มเฟือย ทำให้ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น และจะทำให้เกิดปัญหาการจางเวลาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่ห้องสมุดให้ผู้ใช้ค้นสารนิเทศด้วยตนเอง ผู้มาใช้บริการก่อนมักจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลาานาน ทำให้ผู้มาทีหลังไม่มีโอกาสค้นสารนิเทศได้

ผู้ใช้บริการซีดี-รอม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการซีดี-รอมที่ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่ง (ร้อยละ 52.80) เป็นนักศึกษาปริญญาโท รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาตรี และอาจารย์ (ร้อยละ 16.80 และร้อยละ 12) ผู้ใช้ที่เป็นข้าราชการ นักวิจัย นักศึกษาปริญญาเอก บุคคลอื่น (แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน) และบุคคลภายนอก มีต่ำกว่าร้อยละ 10 โดยผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาปริญญาโท ใช้บริการจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มากที่สุด (25 คน) รองลงมาคือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (17 คน) นักศึกษาปริญญาตรีใช้บริการจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากที่สุด (8 คน) รองลงมาคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (6 คน) อาจารย์ใช้บริการจาก ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มากที่สุด (4 คน) ข้าราชการใช้บริการจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ มากที่สุด (3 คน) นักวิจัยใช้บริการจาก สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (1 คน) ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (1 คน) และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2 คน) นักศึกษาปริญญาเอกใช้บริการจาก สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มากที่สุด (3 คน) บุคคลอื่น (แพทย์, แพทย์ประจำบ้าน) ใช้บริการจาก ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากที่สุด (7 คน) บุคคลภายนอกใช้บริการจาก ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มากที่สุด (3 คน) สาเหตุที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ นักศึกษาปริญญาโท เพราะฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นฐานข้อมูลที่มีประโยชน์มากสำหรับนักศึกษานในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนเพื่อการเรียนรายวิชาและทำรายงาน สำหรับผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้รองลงมานั้น โดยปกตินักศึกษาปริญญาตรีเป็นผู้ใช้กลุ่มใหญ่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เมื่อเทียบกับนักศึกษาปริญญาโท แต่การที่จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมปรากฏเป็นอันดับรอง เช่นนี้อาจเนื่องจากลักษณะการเรียนการสอนที่ผู้เรียนยังไม่จำเป็นต้องค้น

คว่ำหาสารนิเทศเพื่อทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์ เช่นนักศึกษาปริญญาโท ส่วนนักศึกษาปริญญาเอกที่ใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมมีจำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 4) เพราะจำนวนนักศึกษาปริญญาเอกเมื่อเทียบสัดส่วนกับนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทแล้วเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เล็กที่สุด สำหรับแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน (ร้อยละ 4) เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมที่สำคัญ เพราะห้องสมุดแพทย์หลายแห่งที่อยู่ภายในข่ายของการวิจัยนี้ และได้จัดบริการฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้ การค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จะทำให้แพทย์ได้สารนิเทศรวดเร็วทันความต้องการสำหรับนำไปใช้งาน

ประสบการณ์การใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ใน 1 เดือน นักศึกษาปริญญาโท เคยใช้บริการซีดี-รอมมาแล้วรวมทั้งสิ้น 286 ครั้ง รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาตรี และอาจารย์ (82 และ 72 ครั้ง) เมื่อคำนวณการใช้โดยเฉลี่ย ปรากฏว่า ใน 1 เดือนที่ผ่านมา ข้าราชการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมมากกว่ากลุ่มอื่นคือ 3.5 ครั้ง ขณะที่นักศึกษาปริญญาโท ใช้เพียง 2.7 ครั้ง สาเหตุที่ข้าราชการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมมากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่นอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้กลุ่มข้าราชการมีโอกาสใช้บริการได้บ่อยครั้งกว่า เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันนั้น ๆ ทำให้สะดวกที่จะมาใช้บริการค้นหาสารนิเทศ และโดยส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดมักจะไม่คิดค่าบริการสำหรับผู้ใช้ภายใน ดังนั้นข้าราชการจึงมีการใช้บริการโดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอื่น ส่วนนักศึกษาปริญญาตรีใช้บริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น เพราะนักศึกษาระดับนี้ยังไม่มีเจตจำนงจำเป็นต้องค้นหาสารนิเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนมากนัก เช่นนักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก

ส่วนประสบการณ์การใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอม ปรากฏว่า ผู้ตอบจำนวน 141 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าครึ่งของผู้ใช้บริการทั้งหมด มีประสบการณ์การค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอมไม่เกิน 5 ครั้ง และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ พบว่า ข้าราชการ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และบุคคลภายนอก มีประสบการณ์การใช้ไม่เกิน 5 ครั้ง สำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์การใช้เกินกว่า 5 ครั้ง ได้แก่ อาจารย์ บุคคลอื่น (แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน)

การใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66) ใช้บริการซีดี-รอมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ เพื่อการเรียนรายวิชา ทำรายงาน เพื่อเขียนตำรา บทความวิชาการ และเพื่อเตรียมการสอน ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการบางรายยังมีวัตถุประสงค์อื่นคือ เพื่อเตรียมการประชุม เพื่อตรวจรักษาผู้ป่วยและวินิจฉัยโรค ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ หาข้อมูลที่สนใจ และค้นคว้าให้บุคคลอื่น เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้ พบว่า ข้าราชการ นักวิจัย นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาเอก บุคคลอื่น (แพทย์, แพทย์ประจำบ้าน) มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอมเหมือนกันคือ เพื่อทำวิจัย/วิทยานิพนธ์ ขณะที่อาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อเขียนตำรา บทความวิชาการ บุคคลภายนอกและบุคคลอื่น (แพทย์, แพทย์ประจำบ้าน) มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจรักษาผู้ป่วย วินิจฉัยโรค ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ดังนั้นจะเห็นว่าวัตถุประสงค์ของการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอม สอดคล้องกับสถานภาพของผู้ใช้

สำหรับฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ฐานข้อมูล MEDLINE ฐานข้อมูล ERIC และฐานข้อมูล DAO เนื่องจากทั้ง 3 ฐาน เป็นฐานข้อมูลที่มีให้บริการในห้องสมุดหลายแห่ง ผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่ให้บริการฐานข้อมูล MEDLINE

เป็นผู้ใช้กลุ่มใหญ่ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศด้านการแพทย์ ส่วนฐานข้อมูล ERIC และ DAO เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการในหอสมุดกลาง โดยเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่ให้ข้อมูลครอบคลุมงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ด้านการศึกษา และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศร่วมกันได้ ดังนั้นฐานข้อมูลทั้ง 3 ฐาน จึงเป็นฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด

ผู้ใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอมต้องการผลการค้นหา โดยพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.80) และต้องการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ (ร้อยละ 17.20) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ต้องการทราบผลทันที เพื่อนำผลที่ได้จากการค้นไปใช้งานได้สะดวก ไม่ต้องเสียเวลานานาแผ่นดิสเก็ตต์ไปอ่านจากเครื่องคอมพิวเตอร์อีกครั้ง แต่การบันทึกข้อมูลลงในแผ่นดิสเก็ตต์มีประโยชน์คือ สามารถเก็บไว้ใช้งานได้ต่อไปในอนาคต

ในการมาใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอม มีผู้ใช้ 207 คน ต้องการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ โดย 201 คนเสียค่าบริการนี้ ส่วนผู้ใช้ที่ต้องการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ 43 คน โดย 3 คนระบุว่าเสียค่าบริการนี้ สำหรับค่าบริการค้น ผู้ใช้ 83 คนจาก 250 คน เสียค่าบริการนี้ เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ใช้เสียค่าบริการต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้ที่ระบุว่าเสียค่าบริการค้นและบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษเป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุด 11 แห่ง (ได้แก่ หอสมุดกลางสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล) ส่วนผู้ใช้ที่ระบุว่าเสียเฉพาะค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุด 13 แห่ง (ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บัณฑิตสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร) ผู้ใช้ที่ระบุว่าเสียเฉพาะค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ เป็นผู้ใช้บริการจากห้องสมุด 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับแหล่งเงินทุนที่ใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นหาฐานข้อมูลซีดี-รอมนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (197 คน) ใช้ทุนส่วนตัวเป็นอันดับแรก รองลงมาคือได้รับทุนของมหาวิทยาลัย/คณะ ทุนจากสถาบันอื่น และทุนวิจัย (19, 3, 3 คน ตามลำดับ) เหตุที่ผู้ใช้บริการใช้ทุนส่วนตัวสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมนั้น เนื่องจากจากผู้บริการกลุ่มใหญ่ซึ่งมี

สถานภาพเป็นนักศึกษา ยังไม่มีแหล่งเงินทุนอื่นมาสนับสนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการค้น จึงต้องใช้ทุนส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ โดยผู้ใช้ทุนส่วนตัวไม่มีปัญหาในการเสียดค่าบริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อราคาค่าบริการ ความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการด้านต่างๆ การยอมรับ และความคิดเห็นโดยทั่วไป

ในเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อราคาค่าบริการ ได้แก่ ค่าบริการค้น ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ บริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ ผลพบว่า ผู้ใช้เห็นว่าราคาค่าบริการของทุกบริการอยู่ในระดับเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.04) ดังจะเห็นได้จากค่าบริการด้านต่างๆ ที่แต่ละห้องสมุดกำหนดขึ้นนั้น (ดังสรุปในหน้า 172) เป็นจำนวนเงินเพียงเล็กน้อย ไม่แพงมาก จนทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถจ่ายค่าบริการได้ ผู้ใช้จึงเห็นว่า ราคาค่าบริการซึ่งห้องสมุดเก็บอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสม

เมื่อพิจารณาความเต็มใจจ่ายค่าบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้มีความเต็มใจจ่ายค่าบริการทุกบริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยผู้ใช้ที่เสียดค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ มีความเต็มใจจ่ายค่าบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้ใช้ที่เสียดค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษมีความเต็มใจจ่ายค่าบริการระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) เช่นเดียวกับผู้ใช้ที่เสียดค่าบริการค้น (ค่าเฉลี่ย 3.26) การที่ผู้ใช้บริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์มีความเต็มใจจ่ายค่าบริการระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้เห็นว่าสารนิเทศที่ได้รับสามารถเก็บไว้ใช้งานได้อีกในอนาคต ส่วนค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ และค่าบริการค้น ผู้ใช้มีความเต็มใจจ่ายในระดับปานกลาง ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากสารนิเทศที่ได้รับไม่ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการค้นมากเท่าที่ควร จำนวนรายการที่ค้นได้น้อย จึงทำให้มีความเต็มใจจ่ายค่าบริการลดลง

สำหรับผู้ใช้ที่เสียดค่าบริการด้านต่าง ๆ นั้น มีปัญหาการจ่ายค่าบริการทุกบริการในระดับน้อยถึงน้อยมากหรือเกือบไม่มี (ค่าเฉลี่ย 1.33 - 1.73) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ไม่มีปัญหาการเงินที่ต้องจ่ายเป็นค่าบริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม

สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อค่าบริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมโดยทั่วไป ผู้ใช้เห็นด้วย 4 เรื่องจากทั้งหมด 6 เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ค่าบริการที่ห้องสมุดเรียกเก็บจากผู้ใช้นำไปพัฒนางานบริการและขยายบริการออกไปได้กว้างขวางขึ้น, บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมเป็นบริการพิเศษที่จัดให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการสารนิเทศเป็นการเฉพาะ ดังนั้นผู้ที่ขอใช้บริการจึงควรเสียดค่าบริการ, การคิดค่าบริการเป็นการกีดกันการใช้สารนิเทศสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถจ่ายค่าบริการนั้น และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมควรรวมกับงบประมาณของห้องสมุด ดังนั้นจึงไม่ควรมีการคิดค่าบริการ

ส่วนความคิดเห็นในเรื่องความยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการค้นหาข้อมูลซีดี-รอม ผู้ใช้เห็นด้วย 4 เรื่อง จาก 5 เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้, ยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้สารนิเทศโดยรวดเร็ว, ยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้สารนิเทศที่ถูกต้อง และยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องเวลา

ในเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายคิดค่าบริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมนั้น ผู้ใช้เห็นด้วย 2 เรื่องจาก 3 เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ห้องสมุดควรคิดค่าบริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมจากผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก และห้องสมุดไม่ควรคิดค่าบริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีทั้งยอมรับและไม่ยอมรับค่าบริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอม แม้ว่าจำนวนผู้ใช้ที่เห็นด้วยหรือยอมรับในเรื่องต่าง ๆ มีมากกว่าผู้ไม่เห็นด้วย ห้องสมุดก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการว่า ห้องสมุดมีความจำเป็นอย่างไร จึงต้องคิดค่าบริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอม แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในเรื่องความยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายแล้ว ผู้ใช้มีความยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่าย ถ้าได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ โดยรวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกประการหนึ่งคือผู้ใช้มีข้อจำกัดเรื่องเวลา เมื่อมีการกำหนดนโยบายคิดค่าบริการแล้ว ห้องสมุดจึงควรต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจที่จะได้รับบริการที่ดี รู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องเสียไป นอกจากนี้ในเรื่องของนโยบายการคิดค่าบริการแบ่งตามประเภทของผู้ใช้ ผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่าไม่ควรคิดค่าบริการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด แต่ควรคิดค่าบริการจากผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกนั้นเป็นเพราะว่าผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดคิดว่าได้เสียเงินค่าบำรุงให้กับห้องสมุดแล้ว จึงมีความเห็นว่าควรจะได้รับบริการฟรี ส่วนบุคคลภายนอกนั้นไม่ได้เสียเงินค่าบำรุงห้องสมุด สมควรมีการคิดค่าบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการในเรื่องความพึงพอใจสารนิเทศที่ได้รับ และการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสารนิเทศที่ได้รับ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อสารนิเทศที่ได้รับจากการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56 - 2.86) โดยผู้ใช้พอใจกับสารนิเทศที่ได้รับในระดับมาก 5 เรื่อง ได้แก่ ได้รับสารนิเทศในระยะเวลาอันรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.99) สารนิเทศมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.84) ได้สารนิเทศใหม่ที่ไม่เคยค้นได้จากตัวเล่มสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.67) สารนิเทศที่ได้รับเป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้ตรงตามจุดประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 2.53) ส่วนอีก 4 เรื่อง ได้แก่ สารนิเทศที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป สารนิเทศมีความชัดเจนและให้รายละเอียดครบสมบูรณ์ สารนิเทศมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ และสารนิเทศมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ผู้ใช้พอใจปานกลาง

ในเรื่องรูปแบบของผลที่ได้จากการค้น ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับมาก 2 เรื่อง ได้แก่ ถ้าสารนิเทศที่ได้รับอยู่ในรูปของข้อมูลเต็มรูป (ค่าเฉลี่ย 3.42) ถ้าสารนิเทศที่ได้รับอยู่ในรูปของรายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 3.08) และพึงพอใจระดับปานกลางเพียงเรื่องเดียวคือ ถ้าสารนิเทศที่ได้รับอยู่ในรูปของรายการบรรณานุกรม (ค่าเฉลี่ย 2.25)

ผลที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับสารนิเทศที่ได้รับจากการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการซีดี-รอมมีความมีความพึงพอใจการใช้บริการซีดี-รอมโดยทั่วไปในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจค้นข้อมูลร่วมกับบรรณารักษ์ พึงพอใจมากต่ออัตราค่าบริการด้านต่าง ๆ คือ ค่าบริการค้น ค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ และค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ต ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากต่อความทันสมัยของข้อมูลที่ค้นได้จากฐานข้อมูลซีดี-รอม และพึงพอใจต่อรูปแบบของรายการข้อมูลที่ค้นได้ทุกรูปแบบในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Cogswell (1978) Kobelski และ Trumbore (1978) ที่ศึกษาผู้ให้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้น

ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการพอใจกับสารนิเทศที่ได้รับ โดยผู้ใช้อีกมากและเห็นว่าได้สารนิเทศรวดเร็ว มีความทันสมัย เป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยค้นได้จากสิ่งพิมพ์ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามจุดประสงค์ แต่สิ่งที่ผู้ใช้พอใจระดับปานกลางคือ ปริมาณของสารนิเทศที่ได้รับ ความชัดเจน มีเนื้อหาครบถ้วนตรงกับความต้องการ ซึ่งห้องสมุดควรพิจารณาปรับปรุงในส่วนนี้ ความพอใจจะเพิ่มมากยิ่งขึ้นถ้าสารนิเทศที่ได้รับอยู่ในรูปของข้อมูลเต็มรูป หรือรายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม เพราะว่าผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาเพื่อติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ เมื่อผู้ใช้ได้รับผลในลักษณะนี้ สามารถคัดลอกข้อความหรือนำไปใช้อ้างอิงได้ทันที จึงทำให้การค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าต้องเสียค่าบริการบ้าง แต่สารนิเทศที่ได้รับคุ้มค่าเงินที่เสียไป

สำหรับความคิดเห็นในเรื่องการตัดสินใจกลับมาใช้บริการและปัจจัยที่มีต่อการกลับมาใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมนั้น ผู้ใช้ให้ความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ตามลำดับ ได้แก่ หลังจากที่ใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการนี้เช่นเดียวกัน และหากจะต้องค้นสารนิเทศในครั้งต่อไป ผู้ใช้จะมาใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ความรวดเร็วในการค้นของฐานข้อมูลซีดี-รอม ความถูกต้องของสารนิเทศที่ได้รับ และอัตราค่าบริการที่ไม่แพงเกินไป สรุปได้ว่าผู้บริการจะกลับมาใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมอีกในครั้งต่อไป ด้วยสาเหตุที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้ใช้จะมาใช้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมเป็นอันดับแรก เพราะว่าการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ และช่วยให้ได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดเวลาอันมากกว่าการค้นด้วยตัวเองจากตัวเล่มสิ่งพิมพ์

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยนี้มีการศึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายแรกเริ่มเมื่อติดตั้งระบบ และค่าบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอมรายปี ในส่วนของค่าใช้จ่ายแรกเริ่มเมื่อติดตั้งระบบ รวบรวมเฉพาะค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมเท่านั้น จะไม่รวมค่าใช้จ่ายปลีกย่อยอื่น ๆ เช่น คุกกี้ ทัชแท็บ แก้อั้ว อุปกรณ์การเดินสายไฟ ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฯลฯ สำหรับค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม แสดงเฉพาะรายจ่ายจริงที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจ่ายเป็นค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ประจำปีงบประมาณ 2537 เท่านั้น ค่าใช้จ่ายจะไม่ครอบคลุมค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมทั้งหมดที่ห้องสมุดเริ่มนำมาให้บริการ เนื่องจากราคาของฐานข้อมูลซีดี-รอมที่บอกรับในแต่ละปี มีราคาไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับจำนวนปีย้อนหลังที่บอกรับ นอกจากนี้ราคาของฐานข้อมูลซีดี-รอมเดียวกันยังแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างตัวแทนจำหน่ายกับห้องสมุดนั้น ๆ จึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากสำหรับการประเมินค่าใช้จ่าย และเปรียบเทียบกันระหว่างห้องสมุด

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสารสนเทศ ลักษณะการดำเนินงานให้บริการ นโยบายการเก็บค่าบริการ อัตราค่าบริการสำหรับบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอม ตลอดจนได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ที่กำลังริเริ่มจัดให้บริการในลักษณะนี้ ใช้เป็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการให้บริการได้ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหอสมุดกลาง

1.1 สำหรับหอสมุดกลางที่ยังไม่มีบริการซีดี-รอม ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงความพร้อมของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เนื่องจากหอสมุดกลางเป็นห้องสมุดที่ให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดควรจัดซื้อระบบซีดี-รอมแบบที่ใช้ได้ทีละหลายคน (Multi-user) หรืออาจจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยพัฒนาเป็นระบบ LAN หรือระบบข่ายงาน ห้องสมุดต้องจัดเตรียมงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม นอกเหนือจากเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดี-รอม และเครื่องพิมพ์ คือ CD-NET drive ไม่เต็ม เป็นต้น งบประมาณที่ต้องจัดเตรียมไว้สำหรับการให้บริการในลักษณะนี้ประมาณ 1-7 ล้านบาท

1.2 ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ให้บริการ หอสมุดกลางควรจัดหาฐานข้อมูลที่มีลักษณะเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ ผู้ใช้สามารถค้นสารสนเทศร่วมกันได้หลายฐาน ฐานข้อมูลหลักที่นำมาให้บริการ ควรเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่มีสาระสังเขปประกอบ และจัดหาฐานข้อมูล

เต็มรูปแบบสาขาวิชาที่ผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้ มาให้บริการเพิ่มเติม เนื่องจากฐานข้อมูลเต็มรูปแบบจะให้เนื้อหาตรงตามต้นฉบับ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้ไม่ประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์

1.3 การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับค่าบริการ หอสมุดกลางสามารถที่จะกำหนดนโยบายคิดค่าบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมได้ตามความจำเป็น เพื่อให้ผู้ใช้ได้ตระหนักถึงคุณค่าของการใช้สารสนเทศ โดยอาจกำหนดนโยบายคิดค่าบริการได้จากประเด็น ดังต่อไปนี้

1.3.1 ควรเก็บค่าบริการต่างกันตามประเภทของผู้ใช้ กล่าวคือ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดหรือบุคคลภายในสถาบัน คิดในอัตราที่ถูกลง หรือไม่มีการคิดค่าบริการใด ๆ สำหรับผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกคิดในอัตราที่แพงขึ้น

1.3.2 อัตราค่าบริการด้านต่าง ๆ ที่กำหนด ได้แก่

บริการค้น อัตราค่าบริการควรพิจารณาจาก

- จำนวนเรื่องที่ค้น
- จำนวนระเบียบที่ค้นได้
- จำนวนครั้งที่ค้น

บริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ ควรพิจารณาจากปริมาณ

กระดาษที่ใช้ในการพิมพ์

บริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ ควรพิจารณาจาก

- จำนวนระเบียบที่ค้นได้
- จำนวนครั้งที่ค้น
- ค่าแผ่นดิสเก็ตต์ (ถ้าผู้ใช้ไม่นำมา) โดยคิดราคาตามชนิด

ของแผ่นดิสเก็ตต์ที่ใช้ ได้แก่ แผ่นชนิด Double-Side High Density และแผ่นชนิด Double-Side Double-Density

2. ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดคณะ

2.1 สำหรับห้องสมุดคณะที่ยังไม่มีบริการซีดี-รอม ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงความพร้อมของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หากเป็นห้องสมุดที่มีงบประมาณที่ไม่สูงมากนัก ห้องสมุดควรจัดซื้อระบบซีดี-รอมในแบบที่ใช้ได้ทีละคน (Single user) เข้ามาให้บริการ ซึ่งห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมงบประมาณอย่างน้อย 1-5 แสนบาท ถ้าเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ห้องสมุดควรจัดซื้อระบบซีดี-รอมแบบที่ใช้ได้ทีละหลายคน (Multi-user) หรืออาจจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยพัฒนาเป็นระบบ LAN หรือระบบข่ายงาน ห้องสมุดต้องจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการให้บริการในลักษณะนี้ประมาณ 1-7 ล้านบาท

2.2 ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ให้บริการ เนื่องจากห้องสมุดคณะให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ดังนั้นควรจัดหาฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลเต็มรูปแบบ

2.3 การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับค่าบริการ ห้องสมุดอาจจะกำหนดนโยบายคิดค่าบริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมสำหรับผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก หรือไม่คิดค่าบริการสำหรับผู้ใช้งานในคณะได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่งอาจจะพิจารณาได้จากประเด็น ดังต่อไปนี้

2.3.1 ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายในคณะ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ ไม่คิดค่าบริการใด ๆ เพื่อให้เป็นสวัสดิการแก่บุคลากรภายในคณะ ส่วนนิสิต/นักศึกษา อาจยกเว้นค่าบริการบางประเภท เช่น ไม่เสียค่าบริการค้น แต่ต้องเสียค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ เป็นต้น

2.3.2 อัตราค่าบริการด้านต่าง ๆ ที่กำหนด ได้แก่

บริการค้น อัตราค่าบริการควรพิจารณาจาก

- จำนวนเรื่องที่ค้น
- จำนวนครั้งที่ค้น

บริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ ควรพิจารณาจากปริมาณกระดาษที่ใช้ในการพิมพ์

บริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์ ควรพิจารณาจาก

- จำนวนครั้งที่ค้น

- ค่าแผ่นดิสเก็ตต์ (ถ้าผู้ใช้ไม่นำมา) โดยคิดราคาตามชนิด

ของแผ่นดิสเก็ตต์ที่ใช้ ได้แก่ แผ่นชนิด Double-Side High Density และแผ่นชนิด Double-Side Double-Density

3. ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดโดยรวม

3.1 สำหรับการบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดภายในสถาบันเดียวกันไม่ควรบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมซ้ำซ้อนกัน เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการบอกรับฐานข้อมูล

3.2 การบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดควรบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ซึ่งจะมีข้อดีคือ ห้องสมุดจะได้รับความสะดวกในเรื่องการติดตามและให้บริการเปลี่ยนแผ่นซีดี-รอมที่ทันสมัยกว่าให้ เพราะฐานข้อมูลซีดี-รอมจะต้องได้รับการปรับปรุงสารนิเทศให้ทันสมัยเป็นประจำทุกปี ดังนั้นเมื่อมีการปรับปรุงสารนิเทศทุกครั้ง ตัวแทนจำหน่ายจะเป็นผู้ติดตามและนำแผ่นซีดี-รอมใหม่มาเปลี่ยนให้ โดยที่ห้องสมุดไม่ต้องติดตามทวงถามเอง แต่การบอกรับผ่านตัวแทนมีข้อเสียคือ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการบอกรับโดยตรงจากผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายในต่างประเทศ

3.3 ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงการให้บริการค้นสารนิเทศ ในเรื่องวิธีค้นของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ควรใช้ศัพท์กรรชนีช่วยค้น โดยให้ครอบคลุมกับเรื่องๆที่ผู้ใช้ต้องการ เพื่อให้ปริมาณของสารนิเทศที่ค้นได้มีปริมาณเพียงพอ ตรงกับเรื่องที่ต้องการให้มากที่สุด และให้บริการรวดเร็ว

3.4 ห้องสมุดควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลซีดี-รอมได้ด้วยตนเอง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้บริการ หรือมีคำแนะนำการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และสามารถค้นหาสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด

3.5 ควรมีความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่ให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม เพื่อสามารถใช้งานข้อมูลร่วมกันได้ และควรกำหนดอัตราค่าบริการ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยนี้ศึกษาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดบริการค้นหาสารสนเทศ นโยบาย อัตราค่าบริการ ตลอดจนศึกษาทัศนะของผู้ใช้ต่อการเก็บค่าบริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยในอนาคตได้ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องการประเมินค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับประสิทธิผล (Cost-Effectiveness) หรือประเมินค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับจากการค้น (Cost-Benefit) ที่ได้จากฐานข้อมูลซีดี-รอม ทั้งนี้ผลจากการศึกษาจะทำให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกคุ้มค่าและได้รับประโยชน์สูงสุด

2. ศึกษาลักษณะการดำเนินงานให้บริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม นโยบาย อัตราค่าบริการ จากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอื่นๆ นอกเหนือจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อทำให้ทราบแนวทางการดำเนินงาน และสามารถนำมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ศึกษาถึงนโยบายการคิดค่าบริการจากบริการห้องสมุดประเภทอื่นๆ รวมถึงหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดที่จะพิจารณาหารายได้จากแหล่งอื่น เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงาน นอกเหนือจากที่ได้รับจากเงินงบประมาณ