



บทที่ 1

บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศเป็นทรัพยากรสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจของมนุษย์ การดำเนินงานโดยปราศจากสารสนเทศที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์ จะเกิดความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจได้ด้วย เหตุผลดังกล่าว จึงมีการจัดตั้งหน่วยงานให้บริการสารสนเทศโดยคิดค่าบริการเป็นการตอบแทน ซึ่งเรียกบริการลักษณะนี้ว่า บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ได้กลายเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างสูง โดยมีการประมาณการเบื้องต้นว่า ในปี 2538 กิจกรรมด้านสารสนเทศของไทยขยายตัวอีกมากกว่า 1.5 เท่าตัวในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี (สมชัย ตันติชนวัฒน์, 2535) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เป็นตลาดแรงงานที่น่าสนใจ โดยเฉพาะสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์แบ่งเป็น บุคลากรผู้ประกอบการอิสระ และบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสารสนเทศเชิงพาณิชย์ แต่การประกอบการในรูปบริษัทดูจะมีอนาคตที่แจ่มใสมากกว่า (Broadbent and Kelson, 1984) บริษัทผู้ประกอบการประเภทนี้ แบ่งตามลักษณะการให้บริการได้ 6 ประเภท คือ 1.บริการข้อมูลปฐมภูมิ 2.บริการข้อมูลทุติยภูมิ 3.บริการข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ในรูปข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ 4.บริการค้าปลีกสารสนเทศ เช่น จัดทำรายงานวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย เป็นต้น 5.บริการจัดสัมมนาประชุม 6.บริการให้การสนับสนุนสารสนเทศ เช่น พัฒนาระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น (Strauch, 1982)

บริษัทประกอบธุรกิจประเภทนี้จะเริ่มงานจากความพร้อม 3 ประการ ได้แก่ เงินทุน ทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร (สุทธิพร ปทุมเทวาภิบาล และประดิษฐา ศิริพันธ์, 2536) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจประเภทนี้ มีภูมิหลังทางวิชาชีพและทางการศึกษา จากทุกสาขา หลายคนประกอบอาชีพบรรณารักษ์หรือผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เคยทำงานในห้องสมุด (Crawford, 1988) หรือได้รับปริญญาชั้นสูงทางบรรณารักษศาสตร์โดยเฉพาะ (Rugge and Glossbrenner, 1992) นอกจากนี้ ภูมิหลังของบุคลากรยังขึ้นกับเงินทุนของบริษัท จากการสำรวจการดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้ในภาคเอกชน พบว่า ในบริษัทที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 25 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชามากกว่าบรรณารักษ์ (Maranjian and Boss, 1980)

Lunin (1982) แบ่งงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เป็น 18 งาน ได้แก่ การจัดหาและการคัดเลือก การตีความและการนำเสนอความรู้ การทำพจนานุกรม การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ การใช้อุปกรณ์เครื่องมือปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบ งานอ้างอิงและคู่มือการค้นสารสนเทศ การนำเสนอสารสนเทศ การแพร่กระจายสารสนเทศ การประชุมและสัมมนา การสำรวจประเมินผู้ใช้และระบบ การตลาดและการขาย การบริหารและการจัดการ การวิจัย การอบรมให้การศึกษาบุคลากร ที่ปรึกษา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการวางนโยบายเพื่อสังคม

จากการแบ่งดังกล่าวจะพบว่า การให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์บางส่วน มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ การรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศไม่ว่าจะอยู่ในรูปใดมาเตรียมพร้อมที่จะให้บริการ (จุมพจน์ วณิชกุล, 2532) จึงส่งผลให้ลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ คล้ายกับงานบรรณารักษ์ เช่น การจัดหา การรวบรวม การประมวลผล การจัดเก็บและการให้บริการสารสนเทศ ลักษณะงานดังกล่าว ส่วนใหญ่มีการเรียนการสอนในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อย่างไรก็ตาม รูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีความแตกต่างจากการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ กล่าวคือ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เน้นความสำคัญของการบริการลูกค้า เฉพาะราย เน้นการบริการมากกว่างานเทคนิคและที่สำคัญบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ต้องแสวงหาโอกาสและพยายามดึงดูดลูกค้าโดยการออกไปพบมากกว่าให้ลูกค้าเป็นผู้เข้ามาพบ (ประดิษฐา ศิริพันธ์, 2533) การบริการจึงอยู่ในเชิงรุกมากกว่า

นอกจากการบริการเชิงรุกแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่บรรณารักษ์ที่ประสงค์จะประกอบอาชีพนี้ขาดไป คือ การตลาดและการส่งเสริมการตลาด (O'Leary, 1987) ตัวอย่างเช่น ศูนย์ข้อมูลเนชั่น ถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ที่จะต้องรอบรู้เรื่องการตลาดและเทคโนโลยีทันสมัยต่าง ๆ ควบคู่ไปด้วย (พรพิมล เจลิมพลาอนุภาพ, 2535) นอกจากนี้ งานวิจัยของราหูนวสิทธิ์(2534) ยังพบว่าผู้บริหารในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีความต้องการบุคลากรด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ โดยมีความต้องการสูงสุดในเรื่อง การค้นคืนข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล และระบบออนไลน์

นอกจากความรู้ความชำนาญดังกล่าวแล้ว ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจประเภทนี้ควรจะมี ความชำนาญด้านอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากความชำนาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์ คือ มีความรู้ ความชำนาญทางสถิติธุรกิจ เป็นนักประชาสัมพันธ์ และเป็นนักทดลอง (Kinder and Katz, 1988) และควรมีคุณสมบัติอื่นประกอบด้วย คือ ควรเป็นผู้มีเหตุมีผล รู้จักคิด วิเคราะห์ อันเป็นส่วนสำคัญในการทำงานวิจัย ควรมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความจำที่ดี เป็นผู้เก็บความลับได้ เป็นผู้มีความพยายาม มีความอดทน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Warner (1987) ชี้ว่าปัญหาที่พบในบุคลากรผู้มีประสบการณ์ในงานห้องสมุดมานาน คือ ไม่สามารถปรับตัวไปตามความต้องการและตอบสนองต่อธุรกิจการทำการทำได้

จากข้อมูลข้างต้นดังกล่าวที่พบว่า ธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น ตลอดจนงานบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีบางงานที่คล้ายกับงานของบรรณารักษ์ ธุรกิจการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ จึงเป็นทางเลือกใหม่ทางหนึ่งในการประกอบอาชีพของบัณฑิตทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ แต่เนื่องจากลักษณะงานและคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีความหลากหลายงานวิจัยในครั้งนี จึงมุ่งศึกษาเรื่องดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานในธุรกิจประเภทนี้ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์

### เพื่อศึกษา

1. การจ้างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ตั้งแต่ปี 2536-2538 ในด้านตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน
2. คุณสมบัตินักวิชาการผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ในด้านความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะ ตามความเห็นของผู้ปฏิบัติงาน
3. ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล เกี่ยวกับคุณสมบัตินักวิชาการผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

### สมมุติฐาน

1. ตำแหน่งสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีหลายหลาก บุคลากรแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่งานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ
2. ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณสมบัตินักวิชาการผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ สูงกว่าที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความเห็น

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. ตำแหน่ง
2. ระดับการศึกษา
3. ระดับเงินเดือน
4. ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
5. คุณสมบัตินักวิชาการ

## ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการว่าจ้างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ระหว่างปี 2536-2538 และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล กับความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย มี 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล จำนวน 16 คน
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างให้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ระหว่างปี 2536-2538 โดยเป็นบุคลากรประจำ มีระดับการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน เป็นผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศด้านใดด้านหนึ่ง ดังนี้

2.1 การคัดเลือก การจัดระบบ

2.2 การตีความและการนำเสนอความรู้ เช่น การทำสาระสังเขป ตรชนี บรรณ

นิทัศน์ การแปล เป็นต้น

2.3 การจัดเก็บและการค้นคืน

2.4 งานอ้างอิงและคู่มือการค้นสารสนเทศ

2.5 การบริหารและการจัดการ เช่น การบริหารโครงการ เป็นต้น

2.6 การอบรมบุคลากร

ประชากรดังกล่าวเป็นผู้ปฏิบัติงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ 14 แห่ง ที่ได้สำรวจจาก ศูนย์เอกสารและข้อมูลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจาก งานวิจัย บทความ เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
2. สร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยแบบสัมภาษณ์ทดสอบกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 6 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 6 คน ส่วนแบบสอบถามทดสอบกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศจำนวน 6 แห่ง ๆ ละ 2 คน รวม 12 คน
3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล และส่งแบบสอบถามให้บุคลากร 14 แห่ง ตามสถานที่ที่ได้สำรวจไว้
4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

รู้ตลาดงานสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกงาน และในการเตรียมตัวปฏิบัติงาน สำหรับบัณฑิตทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งผู้ประสงค์จะปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

## คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศ ตามความต้องการของบุคคลหรือองค์กร โดยเรียกเก็บค่าบริการเป็นการตอบแทน มีรูปแบบการให้บริการดังต่อไปนี้

1. บริการข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่นิติบุคคลจัดทำขึ้น หรือรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ อยู่ในรูปสิ่งตีพิมพ์หรือไม่ตีพิมพ์
2. บริการข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ในรูปข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลทุติยภูมิ
3. บริการคำปรึกษาสารสนเทศ เช่น สารระสังเขป วรรณคดี เป็นต้น (ไม่รวมวิจัยและที่ปรึกษา)

ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่จะออกไปประกอบอาชีพโดยจบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ความชำนาญ/ความสามารถ หมายถึง ความรู้ที่ได้ฝึกฝนมาแล้ว รวมถึงเทคนิคและวิธีการนำความรู้ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

บุคลิกลักษณะ หมายถึง ลักษณะภายนอกของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้อื่นสังเกตเห็นได้จาก กิริยาท่าทาง การแต่งกาย การพูดจา