



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าในด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และเกษตรกรรมจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการค้นคว้า วิจัย ตลอดจนใช้สารสนเทศเพื่อการวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้สารสนเทศกลายเป็นสิ่งมีมูลค่า มีราคา และในเชิงเศรษฐศาสตร์ถือว่าสารสนเทศเป็นสินค้า (Commodity) ประเภทหนึ่งที่สามารถซื้อขายได้ นอกจากนี้ ทอффเลอร์ (2533: 206) ยังกล่าวว่า สารสนเทศเป็นวัตถุดิบที่สำคัญต่อการผลิตในภาคอุตสาหกรรม และเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดอุตสาหกรรมสารสนเทศโดยมีความคิดพื้นฐานว่า สารสนเทศเป็นสินค้าที่มีมูลค่าในตัวเอง (Marchand, 1986: 39) และเป็นปัจจัยพื้นฐานของการผลิตอันก่อให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องหลายประเภท เช่น อุตสาหกรรมการพิมพ์ อุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคม อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ยังมีธุรกิจสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกิดต่อเนื่องตามมา ได้แก่ ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มผลิต และจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ ธุรกิจเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์โดยรวมทั้ง โรงพิมพ์ สำนักพิมพ์ ตัวแทนจัดจำหน่าย และร้านหนังสือ วารสาร ธุรกิจบริการสารสนเทศซึ่งเกี่ยวกับบริษัทสารสนเทศ (Information Company) บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (Fee-Based Information Services) บริษัทที่ปรึกษา (Information Consultants) บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายฐานข้อมูล (Database Vendor) เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้จะดำเนินกิจการในรูปแบบต่างๆ โดยมีสารสนเทศเป็นสินค้า หรือ มีบริการสารสนเทศเกี่ยวข้องในการทำธุรกิจ

ในจำนวนของธุรกิจใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคสารสนเทศ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่พัฒนามาจากงานบริการสารสนเทศในห้องสมุด (Buschman, 1990: 131; Voigt, 1988: 22) เพราะบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีลักษณะงานบริการคล้ายกับงานบริการสารสนเทศ (Information Service) ของห้องสมุด (Crawford, 1988: 8) ซึ่งให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ บริการสารสนเทศ

เชิงพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลและให้บริการลูกค้า

พัฒนาการของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีจุดกำเนิดจากความต้องการสารสนเทศของผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับข่าวความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลของคู่แข่งขั้นเพื่อนำสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์และทิศทางธุรกิจ ตลอดจนใช้ประกอบการตัดสินใจทางการค้าและการลงทุน เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ซึ่งเป็นธุรกิจที่ขายทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศจึงเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของธุรกิจ รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดหาและจัดเก็บสารสนเทศขั้นใช้เองในองค์กรธุรกิจด้วย

ประเภทของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ที่จัดให้แก่ลูกค้า ได้แก่ การสืบค้นสารสนเทศทั้งระบบที่ค้นด้วยมือและระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ บริการจัดทำบรรณชีและสาระสังเขป บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการแปล บริการเขียนรายงานและทำการวิจัย บริการถ่ายสำเนาเอกสารและรูปภาพ ลักษณะของบริการต่าง ๆ ที่จัดโดยบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์จะเน้นการให้บริการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน และทันสมัย ตลอดจนมีการแปลความ เรียบเรียงเนื้อหาและจัดรูปแบบใหม่ (Repackage) เพื่ออำนวยความสะดวกเข้าใจ นอกจากนี้ ลักษณะเด่นอีกประการหนึ่งของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ก็คือ บริการที่สะดวกรวดเร็ว และทันเวลา

จำนวนบริษัทบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในสหรัฐ เพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ย ปีละ 32 แห่ง ในระยะเวลา 7 ปี ทั้งนี้ พิจารณาจากนามานุกรมบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (Directory of Fee-based Information Services) ฉบับปี ค.ศ.1980 มีจำนวน 222 แห่ง และฉบับปี ค.ศ.1987 มีจำนวน 447 แห่ง (Burwell, 1987: 6) สำหรับอัตราการเติบโตของบริษัทบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยนั้น มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน กล่าวคือ ในปี พ.ศ.2532 มีบริษัทที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์โดยตรง จำนวน 8 แห่ง (จุมพจน์ วานิชกุล, 2532: 63) และในปี พ.ศ.2534 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 21 แห่ง (ราหุณ วรสิทธิ์, 2534: 48) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเบื้องต้นที่ ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

พบว่าบริษัทจดทะเบียนขออนุญาตทำธุรกิจให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นจำนวนทั้งสิ้น 72 แห่ง (ข้อมูล พ.ศ.2527- เดือนมิถุนายน 2535)

บริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีจำนวนเพิ่มขึ้นทำให้สามารถคาดคะเนได้ว่า แนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จะมีการขยายตัวมากขึ้น ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวิชาชีพบรรณารักษ์และห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดและบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีลักษณะงานบริการสารนิเทศที่คล้ายกัน และผู้ใช้อาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเดียวกัน นั่นหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และห้องสมุด อาจเป็นไปได้สองลักษณะ กล่าวคือลักษณะแรกภาคธุรกิจและห้องสมุดร่วมมือกันให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ลักษณะที่สองเป็นคู่แข่งกันในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Cronin, 1992 : 386; Kibirige, 1983: 96; Rugge and Glossbrener, 1992: 42) ดังนั้น บรรณารักษ์ในฐานะผู้ให้บริการจึงควรที่จะศึกษา วิเคราะห์ ผู้ใช้บริการทั้งของห้องสมุด และของบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อประโยชน์ในการจัดบริการสารนิเทศในห้องสมุด สำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์ได้ทำการศึกษาไว้หลายเรื่องด้วยกัน แต่สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ บรรณารักษ์อาจจะมีได้ ทำการศึกษาเพราะธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพิ่งจะ เริ่มมีในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

สำหรับการศึกษาผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ ผู้ใช้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน เพราะในปัจจุบัน รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางการเงินในภูมิภาคอินโดจีน รัฐบาลจึงกำหนดมาตรการทางการเงิน และเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน เพื่อพัฒนาประเทศไทย เป็นระบบสากลส่งผลให้สถาบันการเงินเกิดการตื่นตัวและมีการแข่งขันกันมากขึ้น อีกทั้งต้องระมัดระวัง ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจการเงิน สารนิเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีบทบาทต่อการดำเนิน ธุรกิจของสถาบันการเงิน ความต้องการใช้สารนิเทศเพื่อการดำเนินธุรกิจทำให้สถาบันการเงินต้องแสวงหาสารนิเทศจากหลายแหล่งด้วยกัน และบริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เป็น แหล่งที่สถาบันการเงินประเภทธนาคารใช้มากคิดเป็นร้อยละ 57.10 (ราหุณ วรสิทธิ์, 2534 : 72)

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับ การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงินในด้าน แหล่งที่ใช้ ประเภทของบริการที่ใช้ สาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการเลือกใช้ รวมทั้งแนวโน้มของการใช้ในอนาคต ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุด เพราะทำให้บรรณารักษ์ทราบถึงเหตุผลในการใช้บริการของผู้ใช้ เกณฑ์การพิจารณาเลือกใช้บริการ ประเภทของบริการที่จัด ตลอดจนลักษณะของบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งแนวโน้มของการใช้บริการในอนาคต ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางให้บรรณารักษ์นำมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1. การใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงินในด้าน แหล่งที่ใช้ ประเภทของบริการที่ใช้ สาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการเลือกใช้ ตลอดจนปัญหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
2. ลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ผู้ใช้ต้องการและคาดหวัง ตลอดจนแนวโน้มของการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน

สมมติฐานของการวิจัย

1. สาเหตุสำคัญที่สถาบันการเงินใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์คือ ต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงาน
2. ลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการให้มี คือ บริการที่มีการตีความและประมวลสารนิเทศให้สะดวกต่อการใช้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงิน โดยจำกัดขอบเขตเฉพาะสถาบันการเงินของประเทศไทยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) อันได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินภาครัฐ บริษัทเงินทุนบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สำหรับสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่งานวิจัยครั้งนี้ไม่ครอบคลุม เป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์การเกษตร โรงรับจำนำ เป็นต้น จำนวนรวมของสถาบันการเงินซึ่งถือเป็นประชากรของการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 143 แห่ง ได้แก่

ธนาคารพาณิชย์	15	แห่ง
สถาบันการเงินภาครัฐ	6	แห่ง
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	71	แห่ง
บริษัทเงินทุน	21	แห่ง
บริษัทหลักทรัพย์	12	แห่ง
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	18	แห่ง

เนื่องจากสถาบันการเงิน เป็นองค์กรที่มีขนาดและโครงสร้างแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของฝ่ายงานโดยสอบถามจากฝ่ายงานในสายปฏิบัติการ (Line) และฝ่ายงานในสายงานสนับสนุน (Staff) สำหรับฝ่ายงานในสายปฏิบัติการจะสอบถามจากฝ่ายงานที่มีหน้าที่ให้กู้ยืมเงินและฝ่ายงานด้านหลักทรัพย์ ส่วนฝ่ายงานในสายสนับสนุนจะสอบถามจากฝ่ายงานวิชาการ/วางแผนและสำนักกรรมการผู้จัดการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าบทความ เอกสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
2. สืบรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จากกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ และรายชื่อสถาบันการเงินที่ใช้เป็นประชากรจากฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
3. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างแบบสอบถามมีรายละเอียด 4 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถาบันการเงิน
 - ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ประเภทบริการ และปริมาณที่ใช้ ตลอดจนสาเหตุและปัจจัยของการใช้และการเลือกใช้
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของบริการที่สถาบันการเงินต้องการ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ
 - ตอนที่ 4 เป็นคำถามสำหรับฝ่ายงานที่ไม่เคยให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

4. ทดสอบแบบสอบถามกับสถาบันการเงิน จำนวน 10 แห่ง และแก้ไขปรับปรุง ส่วนที่บกพร่อง
5. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน เลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบการใช้บริการสารนิเทศ เชิงพาณิชย์ของสถาบันการเงินในด้านแหล่งที่ใช้ ประเภทของบริการที่ใช้ ลักษณะของบริการที่ผู้ต้องการและคาดหวัง
- ✓ 2. สามารถนำข้อมูลในการศึกษาบริการสารนิเทศ เชิงพาณิชย์มาใช้ เป็นข้อมูล เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของบริการสารนิเทศในห้องสมุด
3. เป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์ในการนำผลการวิจัยเกี่ยวกับ ลักษณะของการบริการสารนิเทศ เชิงพาณิชย์ตามที่ใช้ต้องการและคาดหวัง สาเหตุและปัจจัยของการใช้และการเลือกใช้บริการสารนิเทศ เชิงพาณิชย์มาพัฒนาและปรับปรุงบริการสารนิเทศในห้องสมุด

คำอธิบายศัพท์

สถาบันการเงิน (Financial Institutions) หมายถึง องค์กรทางการเงินที่จัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินงานทางด้านการเงิน โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนไหวของเงินให้ถ่ายเทหมุนเวียนได้สะดวก สถาบันการเงินสำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินภาครัฐ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุนบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Banks) หมายถึงธนาคารพาณิชย์ไทยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจรับฝากเงิน ธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน ธุรกิจซื้อขายตั๋วแลกเงิน ธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

สถาบันการเงินภาครัฐ (Government Financial Institutions) หมายถึงสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเฉพาะ มีการดำเนินงานที่ควบคุมโดยรัฐบาล

บริษัทเงินทุน (Finance Companies) หมายถึงบริษัทซึ่งประกอบธุรกิจเงินทุนได้แก่ กิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ กิจการเงินทุนเพื่อการพัฒนา กิจการเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและบริโภค กิจการเงินทุนเพื่อการเคหะ กิจการเงินทุนอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

บริษัทหลักทรัพย์ (Securities Companies) หมายถึง บริษัทซึ่งประกอบกิจการธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ กิจการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ กิจการค้ำหลักทรัพย์ กิจการที่ปรึกษาการลงทุน กิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ กิจการจัดการลงทุนและกิจการอื่น ๆ เกี่ยวกับหลักทรัพย์

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (Finance & Securities Companies) หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจ เงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ในขณะเดียวกัน

บริษัท เครดิตฟองซิเอร์ (Credit Foncier Companies) หมายถึงบริษัทที่ประกอบกิจการให้กู้ยืมเงินโดยมีบ้านหรือที่ดินจำนองเป็นประกันและมีเงื่อนไขการชำระเงินคืนเป็นงวดเดียวหรือหลายงวดในระยะสั้นหรือระยะยาวตามที่กำหนด

สายงานปฏิบัติการ (Line) หมายถึงฝ่ายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรธุรกิจ ฝ่ายงานในสายปฏิบัติการเป็นฝ่ายงานที่ทำรายได้ให้กับองค์กร ฝ่ายงานในสายปฏิบัติการสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ฝ่ายงานที่มีหน้าที่ให้กู้ยืมเงิน และ ฝ่ายงานด้านหลักทรัพย์

สายงานสนับสนุน (Staff) หมายถึง ฝ่ายงานที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือฝ่ายงานในสายงานปฏิบัติการให้สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น งานของฝ่ายสนับสนุนมิได้ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในทันที แต่จะส่งผลต่อกิจการในระยะยาว ฝ่ายงานในสายงานสนับสนุนสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ/วางแผน และ สำนักกรรมการผู้จัดการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย