

บทที่ 2

บริษัทนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้ศึกษา สรุปสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์
และนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญและคุณค่าของสารสนเทศ
2. ห้องสมุด : แหล่งบริการสารสนเทศ
3. เทคโนโลยีซีดี-รอม
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานฐานข้อมูลซีดี-รอม
5. แนวโน้มของการใช้ซีดี-รอมในห้องสมุด
6. การวางแผนและการจัดการซีดี-รอมในห้องสมุด
7. การจัดการงบประมาณสำหรับงานบริการสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม
8. นโยบายการกำหนดราคาผลผลิตสารสนเทศ
9. ค่าบริการสารสนเทศ
10. งานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการสารสนเทศ

ความสำคัญและคุณค่าของสารสนเทศ

ในสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม มีการผลิตสารสนเทศมากมาย ตั้งแต่ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้เรื่องราวทั่วไป ความรู้ทางวิชาการ สารสนเทศเหล่านี้มีการบันทึกลงในวัสดุต่างๆ เช่น แผ่นกระดาษ แผ่นฟิล์ม แถบแม่เหล็ก และอื่นๆ เพื่อเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

สารสนเทศเป็นทรัพยากรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (Wesley-Tanaskovic, 1985) สารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแพร่กระจายมากมายและรวดเร็ว มนุษย์มีความต้องการที่จะแสวงหาสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ หรือใช้เพื่อการแข่งขันในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรม การได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ในรูปแบบที่พึงพอใจ และในช่วงเวลาที่ต้องการ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะอยู่ในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรม การแพทย์ การศึกษา หรือผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ในสังคมยุคข่าวสารซึ่งเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง ผู้ที่มีสารเทศในมือ จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบมากกว่าผู้อื่น และเป็นผู้ที่มีอำนาจ

สารนิเทศมีความสำคัญในหลายๆ ด้าน ซึ่งจำแนกได้ดังนี้ (ทัศนฯ หาญพล, 2536)

1. ด้านการศึกษา สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอน การเขียนหนังสือ ตำราเรียน บทความ และรายงานการค้นคว้าต่างๆ
2. ด้านการวิจัย ข้อมูลสถิติต่างๆ นำไปใช้ในการวิจัยด้านต่างๆ เป็นอย่างดี
3. ด้านธุรกิจ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนและการตัดสินใจทางธุรกิจ เพื่อการแข่งขันทางการค้า การวิจัยตลาด และการวางแผนทางด้านธุรกิจ
4. ด้านการเมืองและการปกครอง ข้อมูลสถิติต่างๆ สามารถใช้ประกอบการวางแผนการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาต่างๆ นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สามารถนำมาเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้รับความรู้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองประเทศ
5. ด้านบันเทิง รายการบันเทิงทั้งทางวิทยุและโทรทัศน์อาศัยข้อเท็จจริง ความรู้ ข่าวสารต่างๆ มาผูกเป็นเรื่องราวต่างๆ เพื่อให้ความสนุกสนาน และสอดแทรกสาระความรู้ให้แก่ผู้ชมและผู้ฟังที่บ้าน
6. ด้านชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ข้อเท็จจริง และความรู้ จัดเป็นอาหารสมองที่ประชาชนส่วนใหญ่มักจะต้องบริโภคเป็นประจำวัน ไม่แพ้อาหารหลัก

Atherton (อ้างถึงใน ลมุล รัตตากร, 2529) กล่าวถึงคุณค่าของสารนิเทศ ดังต่อไปนี้

1. เสริมสร้างความสามารถของแต่ละประเทศ ในอันที่จะตัดวงประโยชน์จากความรู้อย่างต่างๆ และวิธีการต่างๆ ที่ประสบผลสำเร็จมาแล้วจากที่อื่น
2. สร้างความมีเหตุผลและระเบียบแบบแผน เกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาของแต่ละประเทศหนึ่งๆ โดยอาศัยความรู้ที่มีอยู่แล้ว
3. มีฐานความรู้ที่กว้างขวางยิ่งขึ้นสำหรับแก้ไขปัญหา
4. มีหนทางและวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค และมีทางเลือกที่จะตัดทอนปัญหาในอนาคตให้น้อยลง
5. กิจกรรมทางเทคนิคในการผลิตและบริการ จะได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
6. นอกเหนือสิ่งอื่นใดทำให้ตัดสินใจได้ดีขึ้นทุกหน่วยงานและทุกระดับของความรับผิดชอบ ดังนั้นคุณค่าของสารนิเทศที่ผู้ใช้จะได้รับคือ การเพิ่มพูนความรู้ การพัฒนาสติปัญญา ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น การจรรโลงใจ และศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างสรรค์ตนเองและเพื่อการพัฒนาประเทศ

ห้องสมุด : แหล่งบริการสารนิเทศ

ห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อสังคมยุคปัจจุบัน เป็นศูนย์กลางการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้ค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงในแขนงวิชาต่างๆ ทั้งความรู้ทางด้านวิชาการและความรู้ทั่วไป ดังนั้นห้องสมุดแต่ละแห่งจึงพยายามจัดหาทรัพยากรสารนิเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ

และความสนใจของผู้ใช้ให้มากที่สุด ตามกำลังความสามารถของห้องสมุด และกำลังงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับในแต่ละปี

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลทางวิชาการในแขนงวิชาต่างๆ สำหรับอาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้พยายามจัดหาสารนิเทศใหม่ๆ รวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแหล่งความรู้ต่างๆ มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองตามความต้องการและความสนใจของผู้ใช้

ภารกิจหลักของห้องสมุดคือ การให้บริการสารนิเทศ เป็นบริการที่นำผู้ใช้ให้เข้าถึงสารนิเทศ ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศตรงกับความต้องการมากที่สุด ลักษณะปริมาณ และขอบข่ายการให้บริการขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดแต่ละแห่ง ห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดบริการสารนิเทศในหลายรูปแบบมากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น

เนื่องจากวิวัฒนาการ ความเจริญก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีและการผลิตสารนิเทศ ทำให้ปริมาณทรัพยากรสารนิเทศเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็ว ระบบการให้บริการในแบบเดิม ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมด และไม่ทันต่อจำนวนข้อมูล ข่าวสาร ที่เพิ่มปริมาณมากขึ้นและสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นห้องสมุดขนาดใหญ่ จึงพัฒนาระบบการจัดเก็บ การค้นสารนิเทศ และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ค้น และบริการ ห้องสมุดจึงหันมาให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ด้วยระบบออนไลน์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานห้องสมุดในปัจจุบัน คือ เทคโนโลยีซีดี-รอม ห้องสมุดจึงจัดบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมอย่างแพร่หลาย

เทคโนโลยีซีดี-รอม

ซีดี-รอม ย่อมาจากคำว่า Compact Disc - Read Only Memory เป็นสื่อประเภทหนึ่งในเทคโนโลยีออปติคัล (Optical Technology) ซึ่งใช้แสงเลเซอร์เป็นเครื่องมือในการบันทึกและอ่านข้อมูลทางบรรณานุกรม ข้อมูลเนื้อหาเต็มรูป ข้อมูลภาพ ข้อมูลตัวเลข และกราฟิก ซีดี-รอมมีคุณสมบัติเป็นสื่อที่จัดเก็บข้อมูลเพื่อการอ่านเพียงอย่างเดียว สามารถบันทึกข้อมูลได้สูงถึง 1,000 ล้านตัวอักษรต่อแผ่น หรือเท่ากับแผ่นดิสก์ 1,500 แผ่น หรือประมาณ 275,000 หน้ากระดาษ มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 4.72 นิ้ว หรือ 12 เซนติเมตร (Zink, 1990)

เทคโนโลยีซีดี-รอม พัฒนขึ้นใน ค.ศ.1985 จัดเป็นพัฒนาการใหม่ล่าสุดที่ใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศ (Zink, 1990) คุณสมบัติของซีดี-รอม สามารถบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ข้อมูลที่บันทึกในซีดี-รอมจะไม่สูญหาย เพราะไม่สามารถลบออกได้ มีวิธีสืบค้นที่ง่ายและค้นข้อมูลได้ไม่จำกัดจำนวน ผู้ค้นไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคนิค ก็สามารถค้นข้อมูลได้ การสืบค้นรวดเร็ว และไม่ต้องการระบบการสื่อสารโทรคมนาคม การใช้งานข้อมูลซีดี-รอม จึงประหยัดค่าใช้จ่ายในการค้น (Stewart, Chiang and Coons, 1990)

ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ซีดี-รอมจึงมีบทบาทในงานบริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ อย่างกว้างขวาง ซีดี-รอมช่วยให้ผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ค้นข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว

จากการรวบรวมสถิติการติดตั้งซีดี-รอม ในรอบปี 1986 ในประเทศสหรัฐอเมริกา Danziger (1987) พบว่า มีการติดตั้ง CD-ROM Drives เพียง 8,000 เครื่องโดยประมาณ และมีการทำนายว่า จนถึงปี 1991 ยอดขายจะเพิ่มขึ้นถึง 2.2 ล้านเครื่อง ในเดือนมีนาคม ค.ศ. 1990 มีการสำรวจพบว่า มีการติดตั้งเครื่องอ่านซีดี-รอมจำนวน 388,000 เครื่อง กระจายไปทั่วโลก และประมาณกันว่าจะเพิ่มจำนวนถึง 4.3 ล้านเครื่อง ใน ค.ศ.1993 (Casey, 1991)

ระบบการทำงานของซีดี-รอม

ระบบการทำงานของซีดี-รอม ประกอบด้วย (Duchesne and Giesbrecht, 1988) **ฮาร์ดแวร์**

เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยส่วนมากแล้ว ผลิตภัณฑ์ซีดี-รอม ออกแบบให้ใช้กับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ IBM PC, XT, AT หรือ IBM Compatable ซึ่งมีหน่วยความจำอย่างน้อยที่สุด 512 กิโลไบต์ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยความจำ 640 กิโลไบต์ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า นอกจากนี้ยังประกอบด้วยฮาร์ดดิสก์ขนาดความจุ 10-20 เมกกะไบต์ จำนวน 1 เครื่อง สำหรับจัดระบบโปรแกรมการทำงาน

จอภาพ ผลิตภัณฑ์ซีดี-รอมจำนวนมาก มักใช้จอภาพสีในการแสดงผล แต่ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ สามารถแสดงผลการทำงานได้ดีทั้งจอภาพสี และจอภาพขาวดำ

เครื่องพิมพ์ ชนิด 80 คอลัมน์ หรือ 136 คอลัมน์ ใช้สำหรับพิมพ์ผลการค้น

เครื่องอ่านซีดี-รอม ชนิดที่ใช้มาตรฐานการผลิตตาม ISO 9660 หรือ High Sierra Format Standard (HSF Standard) โดยเชื่อมต่อ Controller card เข้ากับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะสามารถดึงข้อมูลจากแผ่นดิสก์ได้ เครื่องอ่านซีดี-รอมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ผลิตโดยบริษัท Hitachi, Sony และ Philips

ซอฟต์แวร์

โปรแกรมจัดระบบ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ต้องมีชุดคำสั่งจัดการระบบ เช่น PC-DOS หรือ MS-DOS เพื่อใช้งานร่วมกับฐานข้อมูล และโปรแกรมการทำงานนั้นๆ ได้

โปรแกรมค้นคืน ซึ่งมักจะได้นำพร้อมทั้งฐานข้อมูลซีดี-รอม หรือบรรจุมานในแผ่นดิสเก็ต ที่แต่ละบริษัทผลิตขึ้นมา เพื่อให้ผู้ใช้สะดวก และเรียกค้นข้อมูลได้ง่าย

ฐานข้อมูลซีดี-รอม

ห้องสมุดจัดหาโดยการบอกรับเป็นสมาชิกจากบริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายตามสาขาวิชาต่างๆ



ประเภทของฐานข้อมูลซีดี-รอม

ข้อมูลที่มีการบันทึกลงในแผ่นซีดี-รอม มีหลายประเภท ทั้งข้อความ ภาพ ตัวเลข เสียง และมีเนื้อหาครอบคลุมในหลายสาขาวิชา จัดแบ่งตามลักษณะเนื้อหาข้อมูล แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ (Nicholls and Elshout, 1990)

1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Databases)

ฐานข้อมูลบรรณานุกรม เป็นฐานข้อมูลที่บันทึกแหล่งที่มาหรือรายการทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ รายงาน หนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ลิขิตบัตร และบทความวารสาร เป็นต้น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ส่วนใหญ่บันทึกสาระสังเขปหรือบทคัดย่อของสิ่งพิมพ์ด้วย เพื่อให้ผู้ใช้ได้ความรู้ที่เป็นสาระของสิ่งพิมพ์ และใช้อ้างอิงสำหรับการศึกษาวิจัยได้ ฐานข้อมูลดังกล่าวนี้มีจำนวนมากที่สุดในการบรรดาฐานข้อมูลที่ให้บริการ ตัวอย่างฐานข้อมูล ได้แก่ ABI/INFORM (ธุรกิจ) AGRICOLA (เกษตรกรรม) Dissertation Abstracts OnDisc (วิทยานิพนธ์) ERIC (การศึกษา) LISA (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) Life Science Collection (วิทยาศาสตร์ชีวภาพ) MEDLINE (การแพทย์) SSCI (สังคมศาสตร์) เป็นต้น

2. ฐานข้อมูลต้นแหล่ง (Source Database)

ฐานข้อมูลต้นแหล่งเป็นฐานข้อมูลที่บันทึกความรู้จากเอกสาร รวมถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ข้อมูลภาพ เสียง แผนที่ แผนภูมิ โดยบันทึกข้อมูลทั้งที่เป็นเนื้อหาและเนื้อหาผสม ตัวเลข ตัวอย่างฐานข้อมูล ได้แก่ Population Statistics (สถิติประชากร) Census 86 (สถิติประชากรในประเทศนิวซีแลนด์) Business Indicators (บริษัทธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา) Telerom (รายนามผู้ใช้โทรศัพท์ของประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Art Index (ภาพศิลปะ) เป็นต้น

3. ฐานข้อมูลเต็มรูป (Full-text Database)

ฐานข้อมูลเต็มรูป บันทึกข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ต้นฉบับอย่างสมบูรณ์โดยไม่ต้องตัดหรือย่อ ฐานข้อมูลประเภทนี้จึงเป็นแหล่งสารนิเทศที่มีคุณค่าสมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โดยตรงและรวดเร็ว โดยไม่ต้องศึกษาค้นคว้าจากสิ่งพิมพ์ต้นฉบับอีก ส่วนใหญ่บันทึกข้อมูลทางด้านข่าวหนังสือพิมพ์ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำพิพากษาของศาล ลิขิตบัตร ตัวอย่างฐานข้อมูล ได้แก่ CHEM - BANK (เคมี) CONSULT (การวินิจฉัยโรค การรักษา) CROSS - CULTURAL (จิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา) Facts On File News Digest (สรุปข่าวจากหนังสือพิมพ์ทั่วโลก) Internal Medicine (การแพทย์) New England Journal of Medicine (การแพทย์) Oxford Textbook of Medicine (การแพทย์) Patent Images (ลิขิตบัตร) เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานฐานข้อมูลซีดี-รอม

ผลิตภัณฑ์ซีดี-รอมได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการค้นหาสารสนเทศระบบออนไลน์ เนื่องจากการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม สามารถค้นหาได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายบริการระบบโทรคมนาคม จึงทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

การดำเนินงานให้บริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม มีค่าใช้จ่ายต่างๆ ประกอบด้วย (กัลยา จยุติรัตน์ และ เกื้อกุล วิชชชุกทากุล, 2533)

1. ค่าอุปกรณ์ ได้แก่

1.1 ไมโครคอมพิวเตอร์

1.2 เครื่องอ่านซีดี-รอม ซึ่งอาจจะอ่านได้ครั้งละ 1-6 แผ่น ราคาจะแตกต่างกันไป

1.3 เครื่องพิมพ์

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านอุปกรณ์ จะแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด ขึ้นอยู่กับความต้องการ ขนาด และจำนวนฮาร์ดแวร์ที่ต้องการ โดยทั่วไปค่าใช้จ่ายเมื่อเริ่มดำเนินการสำหรับ CD-ROM Workstation จะอยู่ประมาณ 3,000 - 5,000 เหรียญสหรัฐ (Zink, 1990) ซึ่งราคาอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้ มีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อยๆ

ตัวอย่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านอุปกรณ์ในการดำเนินงานให้บริการค้นหาข้อมูลซีดี-รอมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล (วิภา โกยสุขโข, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2537) ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้

เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ขนาด CPU 486SX 1 เครื่อง	48,000 บาท
CPU 486DX 1 เครื่อง	46,000 บาท
เครื่องอ่านซีดี-รอม 5 drives	268,000 บาท
โมเด็ม 1 เครื่อง	37,500 บาท
เครื่องพิมพ์ 2 เครื่อง	38,000 บาท
	<hr/>
	437,500 บาท

2. ค่าบอกรับฐานข้อมูล มี 2 ลักษณะ คือ

2.1 การบอกรับฐานข้อมูลย้อนหลังถึงปัจจุบัน อัตราค่าบอกรับแตกต่างกันไปตามจำนวนปีที่ย้อนหลังบอกรับ ตัวอย่างเช่น การบอกรับฐานข้อมูล MEDLINE ย้อนหลัง 2 ปี หรือ 4 ปี อัตราค่าบอกรับจะแตกต่างกัน ดังนี้

- ค่าบอกรับปัจจุบันและย้อนหลัง 2 ปี เป็นเงิน 1,750 เหรียญสหรัฐ
- ค่าบอกรับปัจจุบันและย้อนหลัง 4 ปี เป็นเงิน 2,500 เหรียญสหรัฐ

2.2 การบอกรับฐานข้อมูลปัจจุบัน ค่าบอกรับฐานข้อมูลจะจ่ายเป็นรายปี เช่นเดียวกับการบอกรับวารสาร เมื่อถึงกำหนดออกฐานข้อมูลซีดี-รอมใหม่ ผู้จัดจำหน่ายจะนำแผ่นซีดี-รอม ที่ปรับแก้ไขเพิ่มเติมสารนิเทศให้ทันสมัยแล้วมาเปลี่ยนกับแผ่นซีดี-รอมเก่า สำหรับกำหนดออกของฐานข้อมูลซีดี-รอม ขึ้นอยู่กับผู้ผลิตฐานข้อมูลแต่ละฐาน

อัตราค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมปีปัจจุบัน จะแตกต่างกันแล้วแต่บริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายจะกำหนดขึ้น และราคายังต่างไปตามลักษณะเนื้อหาของสารนิเทศที่บันทึกลงแผ่นซีดี-รอม ฐานข้อมูลชื่อหนึ่งๆ จะมีบริษัทผู้ผลิตหลายบริษัท เช่น

ฐานข้อมูล	บริษัทผู้ผลิต
Agricola	- OCLC, SilverPlatter
ERIC	- Dialog, OCLC, SilverPlatter
MEDLINE	- BRS, Cambridge Scientific Abstracts, Dialog, EBSCO, SilverPlatter
NTIS	- OCLC, SilverPlatter

ห้องสมุดในประเทศไทยสามารถจัดหาฐานข้อมูลซีดี-รอม ได้โดย

1. บอกรับโดยตรงกับผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูลในต่างประเทศ ซึ่งมีหลายบริษัท เช่น SilverPlatter, Information Access Co., EBSCO, University Microfilms International (UMI), H.W. Wilson, Bowker, DIALOG, OCLC, WLN เป็นต้น

2. จัดซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายฐานข้อมูลในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท Book Promotion & Services Ltd., บริษัท EBSCO Subscription Services, บริษัท SCT คอมพิวเตอร์*

การจัดซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอมผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยมีข้อดีในเรื่องการบริการและการติดตาม ทั้งนี้เนื่องจากฐานข้อมูลซีดี-รอม มีการปรับปรุงสารนิเทศให้ทันสมัยตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อมีการปรับปรุงสารนิเทศทุกครั้ง ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายจะนำแผ่นซีดี-รอมที่ปรับปรุงแล้วมาเปลี่ยนกับแผ่นซีดี-รอมเก่า ซึ่งตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยเป็นผู้ติดตามและให้บริการเปลี่ยนแผ่นซีดี-รอมที่ทันสมัยกว่าให้ แต่การบอกรับผ่านตัวแทนมีข้อเสียคือ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการบอกรับโดยตรงจากผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายในต่างประเทศ

*รายชื่อบริษัทผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ซีดี-รอม ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก ก

3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกจากค่าใช้จ่ายในด้านอุปกรณ์ ค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลักแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ห้องสมุดต้องคำนึงถึง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ ผ้าหมึกที่ใช้พิมพ์ผลข้อมูล เนื่องจากห้องสมุดไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่า ผู้ใช้ต้องการพิมพ์ผลการค้นจำนวนมากน้อยเพียงใด แต่ค่าใช้จ่ายส่วนนี้อาจจะลดลง ถ้าห้องสมุดกำหนดให้ผู้ใช้บริการถ่ายสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ต นอกจากนี้ยังมีค่าฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ค่าเอกสารคู่มือต่างๆ ค่าใช้จ่ายประจำ เช่น ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ

ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นเรื่องที่ห้องสมุดควรพิจารณาทบทวนอย่างถี่ถ้วน ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการในเรื่องของขนาดฮาร์ดแวร์ ทางเลือกในการบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดต้องพิจารณาเปรียบเทียบราคาฐานข้อมูลชื่อเดียวกันที่มีบริษัทผู้ผลิตหลายบริษัทและราคาส่วนลด เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลที่ให้ประโยชน์สูงสุดในราคาต่ำสุด และประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด

แนวโน้มของการใช้ซีดี-รอมในห้องสมุด

ตลาดการค้าซีดี-รอมในปัจจุบัน ลูกค้าส่วนใหญ่คือ ห้องสมุด Nelson (1987) ได้ให้ข้อสังเกตว่า จากจำนวนฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ผลิตขึ้นมาทั้งหมด อย่างน้อยร้อยละ 50 ผลิตเพื่อใช้งานในห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ จากการประชุม Microsoft CD-ROM ครั้งที่ 4 เมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ.1989 ได้มีการรายงานว่ CD-ROM Drives จำนวน 175,000 เครื่อง ที่มีการจำหน่ายไปแล้วนั้น ประมาณ 1 ใน 3 ได้จำหน่ายให้ห้องสมุด (Duggan, 1990)

การนำซีดี-รอมมาใช้ในห้องสมุด สามารถนำมาใช้งานต่างๆ ได้ดังนี้ (Duchesne and Giesbrecht, 1988)

งานเทคนิค

ในงานเทคนิค มีฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดสามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในงานบัตรรายการและงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ BiblioFile (ผลิตโดย Library Corporation), DisCon (ผลิตโดย Utlas International), LaserQuest (ผลิตโดย General Research Corporation) นอกจากนี้ยังมีฐานข้อมูล LaserCat ซึ่งใช้ในการสืบค้นข้อมูลสหบัตรรายการของสมาชิก Western Library Network และ CDMARC Subjects ซึ่งบรรจุข้อมูลหัวเรื่องระบบ LC ในรูปแบบของ MARC เป็นต้น

ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ห้องสมุดใช้สำหรับงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ที่รู้จักกันแพร่หลายคือ Books in Print Plus (ผลิตโดยสำนักพิมพ์ Bowker Electronic) นอกจากนี้ยังมีฐานข้อมูลอื่นๆ คือ Out-of-Print Plus เป็นฐานข้อมูลหนังสือที่เลิกพิมพ์จำหน่าย, Reviews Plus ฐานข้อมูลวิจารณ์หนังสือ, Software Plus ฐานข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์, Ulrich's Plus ฐานข้อมูลวารสาร, Video Directory Plus ฐานข้อมูลรายชื่อวิดีโอ, The Serial Directory (ผลิตโดย EBSCO) LaserSearch (ผลิตโดยบริษัท Ingram Book) และ Any

- Book (ผลิตโดย Library Coporation) เป็นต้น
งานบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย
 ฐานข้อมูลซีดี-รอมที่ใช้ในงานบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย ส่วนใหญ่แล้วจะผลิตออกมาในรูปของฐานข้อมูลระบบออนไลน์ด้วย
 ตัวอย่างฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่ใช้ในงานบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย มีดังนี้
 - ฐานข้อมูลสารานุกรม ได้แก่ Grolier's Academic American Encyclopedia, McGraw-Hill's CD-ROM Science & Technical Reference Set และ John Willey's Kirk-Othmer Encyclopedia of Chemical Technology
 - ฐานข้อมูลพจนานุกรม ได้แก่ Tri-Star's Oxford English Dictionary, Facts on File Visual Dictionary, Micro Trends' LinguaTech Bilingual Dictionaries
 - ฐานข้อมูลนามานุกรมโทรศัพท์/ที่อยู่ ได้แก่ Tetragon's HOMEBASE and BUSINESS, Information Design's Zip, The British Post Office PAF
 - ฐานข้อมูลแผนที่ ได้แก่ Geovision's GEOdisc และ Highlighted Data's Themap Cabinet
 - ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์ ได้แก่ Information Access' Info Trac II เป็นต้น
- ห้องสมุดในประเทศไทย เริ่มนำฐานข้อมูลซีดี-รอมมาใช้บริการใน พ.ศ.2530 โดยกลุ่มห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เป็นผู้ริเริ่มบอกรับฐานข้อมูล MEDLINE โดยบอกรับผ่านบริษัทบูคโปรโมชัน แนวโน้มการนำฐานข้อมูลซีดี-รอมมาใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดของไทยนับวันจะเพิ่มมากขึ้น เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) ได้สำรวจการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม เมื่อเดือนธันวาคม 2533 พบว่า มีห้องสมุดของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 16 แห่งที่นำฐานข้อมูลซีดี-รอมมาใช้งานห้องสมุด หลังจากนั้น พ.ศ.2535 มีห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศอีกหลายแห่งนำฐานข้อมูลซีดี-รอมมาใช้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศูนย์สารนิเทศทั้งของภาครัฐและเอกชน รวมทั้งหน่วยงานระหว่างประเทศ มากถึง 52 แห่ง ใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมมากกว่า 66 ฐาน ห้องสมุดแต่ละแห่งติดตั้งซีดี-รอมแห่งละ 1-2 Workstation (เปี่ยมสุข ทุงกาวิ, 2535)
- สำหรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ที่มีในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปรากฏชื่อ และรายละเอียดในภาคผนวก ข

การวางแผนและการจัดการซีดี-รอมในห้องสมุด

การเริ่มนำเทคโนโลยีซีดี-รอมมาใช้ ผู้บริหารระดับสูงของห้องสมุดจำเป็นต้องวางแผน และพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทั้งจากบุคลากรภายในห้องสมุด และจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ และเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆต่อไป

สำหรับแนวทางในการวางแผนการไอซีที-รวม มีประเด็นหลักที่ควรพิจารณา 4 ประเด็น (The Four P's) ดังนี้ (Arnold and Rosen, 1990)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

การประเมินผลิตภัณฑ์ระบบซีที-รวม เป็นประเด็นที่ควรพิจารณาเป็นอันดับแรกก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อ ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศที่กำลังตัดสินใจเลือกไอซีที-รวม จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องการเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้กับระบบซีที-รวมให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน McQueen (1987) ชี้ประเด็นในการพิจารณาว่า สิ่งแรกสุดคือ ห้องสมุดจะต้องจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์เป็นของตนเองและสามารถใช้งานได้โดยอิสระ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จะนำมาใช้งานร่วมกับระบบซีที-รวมต้องสามารถทำงานร่วมกันได้ Ryan (1986) ให้ความสำคัญเพิ่มเติมเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของระบบซีที-รวมว่า ต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานผลิตภัณฑ์เดียวกัน ห้องสมุดจะต้องพิจารณาระบบที่ใช้มาตรฐานการผลิตของ High Sierra (ISO 9660) และ The National Information Standards Organization - NISO เพื่อให้สามารถใช้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ตลอดจนฐานข้อมูลร่วมกันได้ แม้จะเป็นผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตต่างบริษัท ต่างรุ่นก็ตาม นอกจากนี้ในเรื่องของการติดต่อกับระบบ ห้องสมุดควรพิจารณาว่า โปรแกรมคำสั่งที่ใช้ค้นหาสารสนเทศนั้นมีการสืบค้นง่าย และรวดเร็ว สำหรับการพิจารณาคัดเลือกฐานข้อมูลซีที-รวม ต้องพิจารณาเลือกบริษัทผู้ผลิตที่กำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงความทันสมัยของฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอในเวลารวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือการให้บริการหลังการขายของบริษัทผู้จำหน่าย เพราะเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบซีที-รวม เมื่อผ่านการใช้งานระยะหนึ่ง อาจชำรุดเสียหาย การให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอของผู้ขาย จึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ซีที-รวมนี้

2. ราคา (Price)

ในการวางแผนการไอซีที-รวม เรื่องเงินและงบประมาณเป็นเรื่องสำคัญมากที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ค่าใช้จ่ายสำหรับการไอซีที-รวมมีหลายประการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การดำเนินให้บริการซีที-รวมจึงเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ควรคาดการณ์หาค่าตอบแทนล่วงหน้าหากตัดสินใจใช้ซีที-รวม ประเด็นคำถามต่างๆ ที่ควรพิจารณา มีดังนี้

- ราคาของผลิตภัณฑ์ซีที-รวม รวมทั้งหมดมีราคาเท่าไร
- ห้องสมุดจะนำค่าใช้จ่ายส่วนใด มาสนับสนุนการดำเนินงาน มีงบประมาณเพียงพอหรือไม่
- ห้องสมุดต้องการคิดค่าบริการเพื่อให้คุ้มกับการลงทุนหรือไม่ ถ้าหากคิด วัตถุประสงค์ในการกำหนดราคาควรเป็นอย่างไร คิดค่าบริการเพียงเพื่อให้คุ้มทุนเท่านั้น หรือเพื่อแสวงหากำไร และนโยบายการกำหนดราคาจะเป็นแบบใด
- ค่าใช้จ่ายของเทคโนโลยีซีที-รวม จะมีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดประเภทอื่นๆหรือไม่
- เทคโนโลยีซีที-รวม มีประสิทธิผลคุ้มกับค่าใช้จ่ายหรือไม่ มีผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

3. สถานที่ (Placement)

การพิจารณาสถานที่เพื่อให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ห้องสมุดควรจัดหาพื้นที่เพื่อจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยทั่วไปห้องสมุด มักจะจัด CD-ROM Workstation ไว้ใกล้งานบริการสารนิเทศ หรือโต๊ะบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า ในแต่ละ Workstation ใช้เนื้อที่ประมาณ 40 ตารางฟุต สำหรับจัดวางเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ แป้นพิมพ์ เครื่องพิมพ์ เครื่องอ่านซีดี-รอม (Zink, 1990) ห้องสมุดควรเตรียมเนื้อที่สำหรับการติดตั้งปลั๊กไฟฟ้า การเดินสายไฟ สายโทรศัพท์ สิ่งที่ต้องพิจารณาอีกประการหนึ่งคือ ห้องหรือสถานที่นั้นควรมีอุณหภูมิพอเหมาะ มีเครื่องปรับอากาศ เพื่อป้องกันปัญหาเรื่องฝุ่นละออง ซึ่งอาจจะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดหรือเสียหายได้

4. การส่งเสริมการใช้บริการ (Promotion)

เมื่อห้องสมุดเตรียมพร้อมในการให้บริการพื้นฐานข้อมูลซีดี-รอมอย่างสมบูรณ์แล้ว งานขั้นต่อไปคือ การส่งเสริมให้มีการใช้บริการ ในขั้นแรก เริ่มจากการศึกษาผู้ใช้ เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการเป็นใคร มีความต้องการผลิตภัณฑ์ประเภทใด พยายามจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

การจัดการงบประมาณสำหรับงานบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม

เนื่องจากห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินงานฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่สูง ห้องสมุดอาจไม่ได้รับเงินสนับสนุนอย่างเต็มที่ งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดจึงต้องพิจารณาวางแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการใช้งบประมาณอย่างรอบคอบ โดยพิจารณาหาแหล่งเงินทุน เพื่อนำมาสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Watson, 1988)

สำหรับแหล่งเงินทุนสนับสนุนการดำเนินงาน ห้องสมุดส่วนใหญ่จะได้รับเงินจาก 2 ทาง คือ

1. เงินทุนอุดหนุน เงินอุดหนุนนี้ ห้องสมุดบางแห่งอาจจะได้รับมาจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันที่สังกัด หรือจากหน่วยงาน องค์การในต่างประเทศ โดยอาจได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะในปีแรกที่เริ่มให้บริการค้นฐานข้อมูลซีดี-รอม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง หรืออาจได้รับเงินอุดหนุนเป็นรายปีอย่างสม่ำเสมอ แล้วแต่ประเภทเงินอุดหนุนที่แต่ละห้องสมุดได้รับ
2. เงินงบประมาณ โดยทั่วไปห้องสมุดต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ค่าบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลรายปี และค่าใช้จ่ายประจำอื่นๆ ค่าใช้จ่ายต่างๆ เหล่านี้ ห้องสมุดบางแห่งอาจใช้งบประมาณของฝ่ายวารสารและฝ่ายบริการสารนิเทศ (Zink, 1990) โดยแบ่งสรรงบประมาณจากฝ่ายบริการสารนิเทศ เพื่อจัดซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอมสำหรับปีแรกที่เริ่มให้บริการ และใช้งบประมาณจากฝ่ายวารสารสำหรับการบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมในปีต่อมา ดังที่มหาวิทยาลัย Auburn ใช้ทางเลือก

วิธีนี้จัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานซีดี-รอมจนประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ (Childress and Boosinger, 1990)

นอกจากนี้ Cline and Sinnoff (1983) ได้เสนอทางเลือกในการจัดการงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ดังนี้

1. ขอบเพิ่มงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด
2. ลดงบประมาณจากหมวดหนึ่ง เพื่อนำมาเพิ่มในหมวดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี
3. ใช้เงินยืมจากหน่วยงานต้นสังกัด แล้วนำมาจ่ายคืนโดยการหักจากงบประมาณของปีถัดไป
4. จ้างหน่วยผลิตสารนิเทศ
5. เก็บค่าบริการจากผู้ใช้
6. ทหารายได้สนับสนุนจากแหล่งเงินทุนภายนอก

Tenopir (1987) ได้เสนอทางเลือกสำหรับการจัดการงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ดังนี้คือ

1. ยกเลิกการบอกรับสิ่งพิมพ์ในรูปแบบเล่มที่มีเนื้อหาเหมือนกับข้อมูลที่บันทึกลงบนแผ่นซีดี-รอม และใช้งบประมาณส่วนนี้ สำหรับการบอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลซีดี-รอม
2. งบประมาณจัดซื้อฐานข้อมูลซีดี-รอม อาจารย์รวมอยู่กับงบประมาณจัดซื้อทรัพยากรห้องสมุด
3. คิดค่าบริการจากผู้ใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม
4. หาเงินจากแหล่งเงินทุนภายนอก

ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศควรพิจารณาทางเลือกในการจัดการงบประมาณเพื่อการใช้ซีดี-รอมที่ดีที่สุด โดยปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแต่ละแห่ง และจะต้องคำนึงถึงผลที่จะตามมาในระยะเวลายาวไกล รวมถึงผลกระทบในระยะยาวด้วย ในกรณีที่งบประมาณถูกตัดทอนหรือไม่ได้รับการอนุมัติ ห้องสมุดไม่ควรปิดความรับผิดชอบว่า ไม่สามารถจัดบริการนั้นได้ เพราะไม่มีงบประมาณสนับสนุน แต่ห้องสมุดควรหาเงินสนับสนุนจากแหล่งอื่น เพื่อให้ดำเนินการให้บริการ การหารายได้จากแหล่งเงินทุนภายนอก โดยการคิดค่าบริการจากผู้ใช้ เป็นทางเลือกที่ผู้บริหารห้องสมุดในปัจจุบันมักพิจารณา

นโยบายการกำหนดราคาสารนิเทศ

คำว่า "ราคา" ตามความหมายเศรษฐศาสตร์ หมายถึง คุณค่าในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ ซึ่งกำหนดเป็นตัวเงิน เพื่อใช้ในการซื้อขายในตลาด (ไกรฤทธิ บุษยเกียรติ, 2532) โดยปกติแล้วทางการจะกำหนดให้ผู้ขายปิดราคาสินค้าไว้ เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อสินค้านั้นๆ เมื่อเห็นราคาที่สมเหตุสมผล ส่วนราคาค่าบริการนั้น ทางราชการไม่ได้กำหนดไว้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าจะกำหนดราคาค่าบริการเท่าไร

การกำหนดราคาสินค้าและบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาจากราคาที่ยุติธรรมและคุณภาพของสินค้าและบริการ นักการตลาดมักใช้ทฤษฎีความยืดหยุ่นของราคาเป็นเกณฑ์ในการตั้งราคาสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าความยืดหยุ่นของราคาเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง การลดราคา หรือตั้งราคาถูกจะทำให้จำหน่ายสินค้าได้มาก ราคาสินค้ามีผลต่อผู้ซื้อ ถ้าความยืดหยุ่นของราคาคงที่ หมายถึง การขึ้นราคา หรือตั้งราคาแพง จะยังคงจำหน่ายสินค้าได้เช่นเดิม ราคาไม่มีผลต่อผู้ซื้อ (ประดิษฐา ศิริพันธ์, 2533)

วัตถุประสงค์และวิธีการกำหนดราคา

วัตถุประสงค์ของการกำหนดราคา อาจแตกต่างกันไปตามประเภทของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องทำความเข้าใจกันว่ามีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร โดยทั่วไปหน่วยงานธุรกิจมักมีวัตถุประสงค์หลักของการกำหนดราคา เพื่อแสวงหากำไร ทำนองเดียวกับกับห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศ อาจมีจุดมุ่งหมายในการกำหนดราคาที่แตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด วัตถุประสงค์ของการกำหนดราคาที่ยึดเป็นหลักในทางปฏิบัติ แบ่งออกได้เป็น 4 ประการ ดังนี้ (Kibirige, 1983)

1. การกำหนดราคาเพื่อบรรลุเป้าหมายของการลงทุน หน่วยงานจะกำหนดเป้าหมายตามอัตราผลตอบแทนของการลงทุนที่นำมาพัฒนางานบริการ และกำหนดราคาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เพื่อเรียกทุนคืน
2. การกำหนดราคาเพื่อรักษาเสถียรภาพของราคาและการผลิต เป็นการกำหนดราคาเพื่อให้กิจการพอดำเนินต่อไปได้ ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อยๆ เพื่อรักษาความนิยมของตลาดไว้ก่อน
3. การกำหนดราคาเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งการตลาด เป็นการกำหนดราคาเพื่อรักษาส่วนแบ่งของตลาดไว้ให้ได้ โดยการกำหนดราคาถูกเพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้บริโภคมาซื้อหรือใช้บริการให้มากที่สุด
4. การกำหนดราคาเพื่อปรับเข้ากับสภาพการแข่งขัน เป็นการกำหนดราคาเพื่อให้มียอดขายตามที่ต้องการ

หากห้องสมุดพิจารณาแล้วว่า จะกำหนดนโยบายคิดค่าบริการสำหรับผลผลิตและบริการสารนิเทศ ห้องสมุดจะต้องหากกลยุทธ์ในการกำหนดราคาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของห้องสมุด ราคาจะต้องสมเหตุสมผล และให้ผู้ใช้มีความรู้สึกพอใจที่จะจ่ายตามราคาดังนั้นได้ สิ่งที่ห้องสมุดควรพิจารณา และตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าคือ (Ferguson, 1977)

- ผลผลิตและบริการสารนิเทศประเภทใดบ้างที่ผู้ใช้ควรต้องเสียค่าบริการ
- ห้องสมุดจะกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับผู้ใช้บริการอย่างไร กำหนดเป็นราคาเดียวเหมือนกันหมดสำหรับผู้ใช้บริการทุกคน หรือจะกำหนดเป็นราคาที่แตกต่างกันตามประเภทของผู้ใช้บริการ

- ห้องสมุดจะนำค่าใช้จ่ายจากส่วนใดบ้าง มาคำนวณค่าบริการ
- และจะมีวิธีบริหารจัดการระบบค่าบริการอย่างไร

Zais (1977) ได้เสนอวิธีการกำหนดราคาผลผลิตสารนิเทศไว้ดังนี้

1. โดยใช้ต้นทุนเป็นเกณฑ์ (Cost-based pricing)
2. โดยใช้ความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์ (Demand-based pricing)
3. โดยใช้การแข่งขันของตลาดเป็นเกณฑ์ (Competition-based pricing)

การกำหนดราคาผลผลิตสารนิเทศโดยใช้ต้นทุนเป็นเกณฑ์

เป็นวิธีกำหนดราคาที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศ คิดราคาจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินงานให้บริการ วิธีนี้เป็นวิธีที่ไม่ต้องศึกษาความต้องการของตลาด ไม่ต้องคำนึงถึงการแข่งขันในตลาด และเป็นราคาที่ยุติธรรมสำหรับผู้บริโภค งานบริการสารนิเทศอาจใช้วิธีการกำหนดราคาวิธีนี้เพราะเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ต้องการหารายได้โดยไม่หวังผลกำไร

การกำหนดราคาผลผลิตสารนิเทศโดยใช้ความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์

เป็นวิธีกำหนดราคาที่พิจารณาจากความต้องการบริการและผลผลิตสารนิเทศที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค โดยที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศอาจคิดค่าบริการถูก สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการน้อย หรือคิดค่าบริการอัตราที่สูงขึ้นในช่วงที่ผู้ใช้บริการมาก แม้ว่าค่าใช้จ่ายต่อหน่วยอาจจะเท่ากันทั้งสองกรณี วิธีการเช่นนี้ทำได้โดยกำหนดราคาแตกต่างกันสำหรับบริการและผลผลิตสารนิเทศประเภทเดียวกัน เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค

การกำหนดราคาผลผลิตสารนิเทศโดยใช้การแข่งขันของตลาดเป็นเกณฑ์

เป็นวิธีการกำหนดราคาที่พิจารณาจากผู้จำหน่ายผลผลิตหรือบริการประเภทเดียวกันว่าคิดค่าบริการอย่างไร โดยไม่จำเป็นต้องคิดค่าบริการราคาเดียวกับผู้แข่งขัน แต่จะปรับเปลี่ยนราคาโดยพิจารณาจากกิจกรรมของผู้แข่งขันเป็นสำคัญ ถึงแม้ว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหรือความต้องการของผู้บริโภคจะไม่มีเปลี่ยนแปลงก็ตาม

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2529) กล่าวสรุปวิธีการกำหนดราคาผลผลิตสารนิเทศ ไว้ดังนี้

- กำหนดราคาโดยคิดเสมอทุน
- กำหนดราคาให้คุ้มกับค่าใช้จ่าย
- ปรับราคาให้เหมาะสมกับภาวะเงินเฟ้อ
- กำหนดราคาโดยดูความสามารถในการซื้อของแต่ละคน
- ประเมินความเต็มใจในการซื้อของผู้ใช้
- นอกจากคิดราคาทุนแล้วยังบวกกำไร



เพื่อให้การกำหนดราคาค่าบริการมีความสมเหตุสมผล ห้องสมุดอาจจะกำหนดราคาค่าบริการเป็นอัตราเดียวกันสำหรับผู้ใช้บริการทุกคน หรืออาจจะกำหนดราคาแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ใช้ โดยทั่วไป ห้องสมุดมักจะกำหนดนโยบายคิดค่าบริการในอัตราที่แตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมรูปแบบการให้บริการ คือผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายในสถาบัน จะไม่คิดค่าบริการ ในขณะที่ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกสถาบันต้องเสียค่าบริการ ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษา อาจกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับนักศึกษาในราคาหนึ่ง อาจารย์และบุคลากรภายในสถาบันอีกราคาหนึ่ง บุคคลภายนอกสถาบันราคาหนึ่ง หรือคิดเป็นอัตราเดียวกันทั้งหมด สำหรับบุคลากรภายใน ส่วนบุคคลภายนอกคิดราคาในอัตราต่างไป (Atherton and Christian, 1972)

การกำหนดราคาผลผลิตสาธารณะนั้นค่อนข้างจะเป็นปัญหาและยากต่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งควรต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ในการกำหนดราคาวิธีที่เหมาะสมที่สุด สิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณาในการกำหนดราคา คือ ราคาที่ถูกหรือมีการลดราคา จะมีผู้ใช้บริการมากขึ้น ในขณะที่ราคาที่สูงขึ้น อาจจะมีจำนวนผู้ใช้บริการลดลง ดังนั้นราคาจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ และผู้ใช้มีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ คำนึงกับเงินที่ต้องเสียไป

ค่าบริการสารสนเทศ

ตามที่เคยปฏิบัติกันมาอย่างสืบเนื่อง ห้องสมุดมักจัดบริการให้แก่ผู้ใช้โดยไม่มีการคิดค่าบริการ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก บริการห้องสมุดถือเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม มากกว่าที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้คนเดียวคนหนึ่ง สารสนเทศจึงนับได้ว่าเป็นสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

บทบาทของห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการให้บริการแบบให้เปล่า เริ่มถูกท้าทายอย่างมาก ในยุคที่อุตสาหกรรมสารสนเทศเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น สารสนเทศถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีความจำเป็น เป็นสิ่งที่ภาคธุรกิจและภาครัฐต้องการ สารสนเทศจึงมีคุณค่า ลักษณะเช่นนี้เองที่ทำให้สารเทศมีราคาแพง

ในสถานการณ์เช่นนี้ การให้บริการของห้องสมุดในระบบเดิม ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ทัน และไม่ทันต่อปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น และสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงเกิดความพยายามที่จะพัฒนาระบบการจัดเก็บและการค้นหาสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เข้ามาช่วยในการจัดเก็บ ค้นหา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อให้สามารถค้นข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากที่สุด การดำเนินงานดังกล่าว ห้องสมุดต้องใช้จ่ายเงินลงทุนสูง และต้องรับภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันห้องสมุดมักประสบกับปัญหาด้านงบประมาณ ซึ่งอาจถูกตัดทอนลง หรือได้รับจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน เนื่องมาจากค่าใช้จ่ายด้านการบริการต่างๆสูงขึ้น จนทำให้การบริการแบบให้เปล่าดำเนินงานต่อไปด้วยความยากลำบาก ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องค้นหาเงิน แม้จะไม่กระทำเพื่อแสวงหากำไร แต่เพื่อให้การบริการนั้นเกิดขึ้นและดำเนินต่อไปได้ ห้องสมุดจึงจัดบริการบางประเภทเป็นบริการที่ต้องเก็บเงินค่าบริการบ้าง เช่น บริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับภาระค่าใช้จ่ายบางส่วน แม้ว่าผู้ใช้จะมีความเต็มใจเสียค่าบริการหรือไม่ก็ตาม

ประวัติการคิดค่าบริการสารนิเทศ

ค่าบริการสารนิเทศ มิใช่เป็นสิ่งที่เพิ่งจะเริ่มเกิดขึ้นมาใหม่ในสังคมยุคสารนิเทศนี้เท่านั้น McMullen (1978) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประวัติการคิดค่าบริการ พบว่า ค่าบริการสารนิเทศได้เริ่มปรากฏขึ้นในท้องสมุดประชาชนและท้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษ 1800 ไปจนถึงต้นคริสต์ศตวรรษ 1900 ผลผลิตและบริการสารนิเทศที่มีการคิดค่าบริการได้แก่ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการยืมระหว่างท้องสมุด บริการการใช้วัสดุพิเศษ เครื่องมืออุปกรณ์ หรือทรัพยากรสารนิเทศอื่นๆ (เช่น หนังสือจองพจนานุกรม เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องบันทึกเสียง เครื่องพิมพ์ดีด เป็นต้น) บริการการใช้ห้องประชุม บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์ ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องสมุดรายบุคคล และค่าบริการอื่นๆ

Drake (1933) บรรณารักษ์จาก Pasadena Public Library ได้ศึกษาและสำรวจประเภทของงานบริการต่างๆ ที่มีการคิดค่าบริการในท้องสมุดประชาชนหลายแห่ง สรุปได้ว่า มีบริการต่างๆ ที่ท้องสมุดคิดค่าบริการ ดังต่อไปนี้

ค่าบริการการใช้พจนานุกรม โดยภายหลังจากการใช้พจนานุกรม 15 นาทีแรก ผู้ใช้จะต้องจ่ายเงินชั่วโมงละ 25 เซ็นต์

ค่าบริการทำบัตรสมาชิกท้องสมุด โดยคิดค่าบริการจำนวน 5 เซ็นต์ สำหรับการทำบัตรสมาชิกชั่วคราว และจำนวน 25 เซ็นต์ สำหรับการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรเดิม

ค่าบริการรายปีสำหรับผู้เช่ารายบุคคล

เพิ่มจำนวนเงินค่าปรับจาก 2 เซ็นต์เป็น 3 เซ็นต์ สำหรับผู้ใช้บริการผู้ใหญ่

หลังจากที่ได้มีการคิดค่าบริการในท้องสมุดบางแห่ง ในระยะเวลาต่อมา วงการวิชาชีพบรรณารักษ์ได้เริ่มคัดค้านแนวความคิดในเรื่องการเก็บค่าบริการสารนิเทศอย่างกว้างขวาง โดยสมาคมท้องสมุดอเมริกันได้กำหนดไว้ในคู่มือแนวนโยบาย (ALA Policy Manual) ว่า "การคิดค่าบริการสำหรับบริการสารนิเทศ ซึ่งรวมไปถึงบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ถือเป็นภาระแบ่งแยกความแตกต่างของผู้ใช้บริการ ในท้องสมุดที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล" (ALA, 1979)

จากการประชุม White House Conference on Library and Information Services (WHCLIS) ได้มีการลงมติว่า "ประชาชนจะไม่ถูกกีดกันการใช้สารนิเทศโดยค่าบริการ" และ "ทุกคนต้องได้รับบริการแบบให้เปล่าจากท้องสมุดของรัฐ โดยไม่มีการคิดค่าบริการ" (Rettig, 1981)

Crockett (1979) บรรณารักษ์ท้องสมุดของรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า ผู้ใช้บริการคนใดก็ได้ สามารถที่จะเดินเข้าไปในท้องสมุด แล้วยืมหนังสือ หรือสอบถามบรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศเพื่อขอความช่วยเหลือค้นสารนิเทศที่ต้องการ และเดินออกจากท้องสมุดไป โดยไม่มีการเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด Blake และ Perlmutter (1974) ให้

ความเห็นเพิ่มเติมว่า ห้องสมุดประชาชนจะต้องมีความรับผิดชอบต่อในการให้บริการสาธิตแบบให้เปล่า แก่ผู้ใช้ทุกคนให้มากที่สุด เท่าที่พวกเขาต้องการ

การคิดค่านับเรื่องค่าบริการนั้น เนื่องมาจากความเชื่อดั้งเดิมที่ว่า บริการห้องสมุดให้คุณค่าต่อสังคมโดยรวม ห้องสมุดทำหน้าที่ให้การศึกษาตลอดชีวิตแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ค่าใช้จ่ายต่างๆ สำหรับบริการของห้องสมุด ได้รวมกับเงินภาษีที่ประชาชนจ่ายให้กับรัฐแล้ว ดังนั้นห้องสมุดจึงควรให้บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่มีการคิดค่าบริการ

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการคิดค่านับไม่เห็นด้วยกับความคิดที่ห้องสมุดคิดค่าบริการสาธิต ยังมีห้องสมุดอีกหลายแห่งที่ยังคงฝ่าฝืนกระแสคัดค้านเหล่านั้น โดยคิดค่าบริการสำหรับบริการอื่นๆ อีกหลายประเภท

จากการสำรวจของ Public Library Association ซึ่งสำรวจห้องสมุดประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 716 แห่ง พบว่า มีห้องสมุดคิดค่าบริการจากบริการประเภทต่างๆ ดังนี้ การใช้ห้องประชุมในชั่วโมงปกติ (ร้อยละ 10) ค่าเช่ารูปภาพศิลปะ (ร้อยละ 10) ค่าเช่าเครื่องพิมพ์ดีด (ร้อยละ 12) ค่าเช่าหนังสือ (ร้อยละ 13) ค่าเช่าฟิล์ม (ร้อยละ 20) การใช้อุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 21) การใช้ห้องประชุมนอกเวลาปกติ (ร้อยละ 26) การยืมหนังสือสารคดี (ร้อยละ 31) และการถ่ายสำเนาเอกสาร/การถ่ายไมโครฟิล์ม (ร้อยละ 88) นอกจากนี้ยังมีการคิดค่าบริการการเข้าใช้ห้องสมุด บริการช่วยการค้นคว้า การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด และการค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Lynch, 1978)

เหตุผลสนับสนุนและคัดค้านการคิดค่าบริการสาธิต

แนวความคิดเรื่องควรหรือไม่ควรมีการคิดค่าบริการสาธิตนั้น ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์และเป็นประเด็นที่ยังคงถกเถียงกันในวงการวิชาชีพอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประวัติศาสตร์ห้องสมุดของประเทศตะวันตก ซึ่งมีทั้งเหตุผลสนับสนุนและเหตุผลคัดค้าน สรุปได้ดังนี้

เหตุผลสนับสนุน

1. การคิดค่าบริการเป็นการเพิ่มคุณค่าและความสำคัญให้กับบริการของห้องสมุด
2. ค่าบริการจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการเลือกใช้บริการต่างๆตามที่ตนพอใจ และสามารถจ่ายค่าบริการตามปริมาณของบริการสาธิตที่ประเทศที่ใช้ไป
3. ค่าบริการเป็นการส่งเสริมการใช้บริการที่ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการใช้บริการ ความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการใช้บริการนั้นๆ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาให้งบประมาณสนับสนุนเพิ่มเติมได้
4. ค่าบริการเป็นสิ่งที่ช่วยปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดให้ดีขึ้น มีการพัฒนาผลผลิตสาธิตให้มีความหลากหลายมากขึ้น มีการบริหารงานและควบคุมที่ดีขึ้น และมีการวางแผนจัดการใน

เรื่องบุคลากร การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น

5. ค่าบริการจะสามารถจำกัดขอบเขตการใช้บริการที่มากเกินไปเกินความจำเป็นออกไปได้
6. ค่าบริการสามารถนำไปใช้ในการบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายได้
7. ค่าบริการเป็นหนทางเลือกอีกทางหนึ่งที่จะหารายได้จากแหล่งเงินทุนภายนอก เพื่อนำมาสนับสนุนและขยายงานบริการออกไปได้ ในขณะที่งบประมาณที่ได้รับนั้นคงที่หรือถูกตัดทอนลง
8. ค่าบริการเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมอเมริกัน ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการการใช้บริการสาธารณะ เช่น การใช้บริการทางด่วน การเข้าชมพิพิธภัณฑ์ และการใช้สวนสาธารณะ เป็นต้น
9. ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นสำหรับการดำเนินงานให้บริการ ทำให้มีความจำเป็นที่ต้องคิดค่าบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสารนิเทศนั้นมีคุณค่าตามหลักเศรษฐศาสตร์ สารนิเทศจึงมีราคาแพง
10. ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความสามารถที่จะจ่ายค่าบริการได้ เพราะผู้ใช้ห้องสมุดจะเป็นผู้ที่มีการศึกษา เป็นระดับชนชั้นกลางที่มีรายได้เพียงพอเพียง ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำจะไม่ค่อยใช้ห้องสมุด
11. หากไม่กำหนดค่าบริการแล้ว ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะไม่สามารถให้บริการสำหรับผู้ใช้เป็นบุคคลภายนอกซึ่งมีจำนวนมากได้ เพราะบุคคลภายนอกเหล่านี้ไม่ได้เสียค่าบำรุงตั้ง เช่นบุคคลที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

เหตุผลคัดค้าน

1. บริการห้องสมุดถือเป็นบริการสาธารณะ หรือบริการแบบให้เปล่าแก่ประชาชน เป็นสิทธิ์เบื้องต้นในสังคมประชาธิปไตย
2. การให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยเสรีซึ่งเป็นวัฒนธรรมอเมริกัน ถูกทำลายลงด้วยนโยบายการคิดค่าบริการ
3. การคิดค่าบริการเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย
4. ค่าบริการเป็นการแบ่งแยกความแตกต่างของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ เฉพาะผู้ที่มีเงินพอที่จะจ่ายค่าบริการได้เท่านั้น ที่มีสิทธิ์ใช้บริการพิเศษ ทำให้หลักการใช้สารนิเทศเปลี่ยนแปลงไป ความต้องการใช้สารนิเทศจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายค่าบริการมากกว่าความจำเป็นที่จะใช้บริการ
5. ค่าบริการทำให้ผู้ใช้ต้องจ่ายเงินถึงสองครั้ง คือเงินภาษีที่ต้องจ่ายให้กับรัฐ และเงินที่ต้องจ่ายสำหรับบริการพิเศษ
6. ค่าบริการจะทำให้ห้องสมุดเน้นเฉพาะบริการที่สามารถหารายได้เท่านั้น โดยจะละเลยบริการที่เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด ทำให้บริการอื่นๆ ลดความสำคัญลงไป

7. ค่าบริการจะก่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาว โดยจะทำให้การจัดบริการที่ได้รับ การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลลดจำนวนลง

8. ค่าบริการจะไม่สามารถนำมาสนับสนุนงานบริการห้องสมุดได้ เนื่องจากรายได้ที่ ได้รับมาจากค่าบริการต้องนำกลับเข้ากองคลังของหน่วยงานต้นสังกัด

9. บริการห้องสมุดมีคุณค่าต่อสังคม ยากที่จะประเมินค่าได้ ดังนั้นจึงไม่ควรมีการ กำหนดค่าบริการ

10. การตลาดของหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐต่างกัน หน่วยงานภาคเอกชนจะคิด ค่าบริการเพื่อแสวงหาผลกำไร และแข่งขันกันในเรื่องรูปแบบการให้บริการ ส่วนห้องสมุดซึ่งเป็น หน่วยงานภาครัฐ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล ควรให้บริการโดยไม่มีค่าบริการ

11. หากห้องสมุดไม่สามารถจัดให้มีบริการนั้นฟรีได้ ห้องสมุดก็ไม่ควรจัดให้มีบริการนั้น ถึงแม้ว่าข้อโต้แย้งในเรื่องค่าบริการสาธารณะยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง และอาจเพิ่มความรุนแรงยิ่งขึ้นในอนาคต แต่การคิดค่าบริการได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดบาง แห่งแล้ว

De Gennaro (1975) ได้ให้ข้อสังเกตว่า ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่ง สามารถปรับนโยบายการคิดค่าบริการสำหรับบริการบางประเภทได้ โดยพิจารณาจากงบประมาณที่ ห้องสมุดได้รับ และสภาพแวดล้อมของแต่ละห้องสมุด ไม่มีรูปแบบของนโยบายการคิดค่าบริการที่แน่นอนและตายตัว ห้องสมุดอาจปฏิบัติได้ตามความจำเป็น

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการคิดค่าบริการ

สำหรับแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจว่าควรคิดค่าบริการหรือไม่ จะต้องพิจารณา ปัจจัยหลายประการ ที่อาจจะมีผลสะท้อนกลับ ดังนี้ (NCLIS, 1986)

1. ธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติสืบต่อกันมา และทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริการห้องสมุด
2. อำนาจที่ชอบธรรมในการคิดค่าบริการ ว่าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่
3. ทางเลือกของแหล่งเงินงบประมาณที่จะนำมาสนับสนุนการดำเนินงาน
4. สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งจะมีส่วนผลักดันให้เกิดมีบริการนั้นได้
5. ประเภทและลักษณะของผู้ใช้บริการ
6. ความสามารถในการเสียค่าบริการของผู้ใช้บริการ
7. ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับบริการประเภทอื่นๆ

ประเภทและลักษณะของบริการห้องสมุดที่ควรคิดค่าบริการ

ผลผลิตของงานห้องสมุด ก็คือสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศใน ห้องสมุดมีรูปแบบและขอบเขตที่กว้างขวาง ได้แก่ บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการสาร

นิเทศที่ทันสมัย การให้บริการสารนิเทศเลือกสรร (SDI) บริการแปล บริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และบริการพิเศษอื่นๆ

การพัฒนาบริการสารนิเทศเหล่านี้ ล้วนมีค่าใช้จ่ายสูง ทั้งนี้เนื่องจากขั้นตอนการผลิต การจัดเก็บ เรียกค้นและเผยแพร่ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งสิ้น ดังนั้น สารนิเทศจึงไม่ใช่ของฟรีเป็นสินค้าที่มีราคา

ห้องสมุดอาจจะคิดค่าบริการสำหรับบริการทุกประเภท หรืออาจจะเลือกคิดค่าบริการจากบริการใดบริการหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ไม่เคยปรากฏว่ามีห้องสมุดใดคิดค่าบริการจากบริการทั้งหมดที่มีอยู่ การพิจารณาว่าบริการใดควรให้เป็นบริการแบบให้เปล่า และบริการใดเป็นบริการที่ต้องเสียค่าบริการ มีบางห้องสมุดพยายามที่จะแยกประเภทของงานบริการ โดยจัดบริการบางประเภทให้เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุด บริการเหล่านี้ห้องสมุดจัดให้โดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าบริการ ส่วนบริการประเภทที่บรรณารักษ์ต้องใช้เวลาในการให้บริการและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมาก จัดเป็นบริการที่ผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการ โดยทั่วไปจะเป็นบริการพิเศษที่มีผู้ต้องการใช้บริการเป็นการเฉพาะ เช่น บริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การคิดค่าบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

บริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ได้เริ่มมีการให้บริการครั้งแรกในราว ค.ศ. 1964 โดยที่ห้องสมุดแพทย์แห่งชาติคือ เมริกกัน เป็นแห่งแรกที่ทำให้บริการสืบค้นระบบ MEDLARS และหลังจากนั้นมีการพัฒนาใช้คอมพิวเตอร์ในระบบ time-share ด้วยเทอร์มินัล ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงนัก ประกอบกับความก้าวหน้าของระบบโทรคมนาคม จึงเริ่มมีการให้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ ในห้องสมุดประมาณ ค.ศ. 1972 และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในระยะเวลาต่อมา

ในการดำเนินงานให้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์นั้น ห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง นอกจากเสียค่าใช้จ่ายแรกเริ่มเมื่อมีการติดตั้งระบบแล้ว ค่าใช้จ่ายยังประกอบไปด้วย ค่าใช้จ่ายทางตรง (Direct costs) ได้แก่ ค่าใช้ฐานข้อมูล ค่าใช้ระบบโทรคมนาคม ค่าพิมพ์ผลสารนิเทศ และค่าใช้จ่ายทางอ้อม (Indirect costs) ได้แก่ ค่าใช้เวลาของเจ้าหน้าที่ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าวัสดุตกแต่ง และค่าใช้จ่ายประจำอื่น ฯลฯ (Saffady, 1985)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์นั้น ขึ้นอยู่กับจำนวนการให้บริการ ถ้ามีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ห้องสมุดต้องรับภาระค่าใช้จ่ายมากตามไปด้วย เพราะการใช้บริการค้นครั้งหนึ่งๆ ห้องสมุดจะต้องจ่ายค่าใช้ฐานข้อมูลทุกครั้งที่มีการเรียกใช้ฐานข้อมูล ดังนั้น หากมีผู้ใช้บริการ 7 คน ต้องการค้นสารนิเทศในเรื่องเดียวกัน ต้องค้นจากฐานข้อมูลถึง 7 ครั้ง ห้องสมุดจะต้องเสียค่าใช้ฐานข้อมูลสำหรับการค้นทั้ง 7 ครั้ง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการให้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ มีส่วนสัมพันธ์กับจำนวนของการใช้บริการ ห้องสมุดจึงไม่สามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายเป็นที่แน่นอนตายตัวได้

ดังนั้นสิ่งที่ห้องสมุดต้องพิจารณาคือ จะดำเนินบทบาทอย่างไร สำหรับการให้บริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และใครจะเป็นผู้รับภาระในเรื่องค่าใช้จ่าย (DeWath, 1981) ในช่วงต้น ค.ศ.1980 ได้มีห้องสมุดหลายแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ให้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ ตัดสินใจคิดค่าบริการจากผู้ใช้ (Nielsen, 1989)

ในอดีตที่ผ่านมา ห้องสมุดได้มีการคิดค่าบริการการใช้บริการพิเศษบางประเภท ซึ่งเป็นจำนวนเงินเพียงเล็กน้อย แต่การคิดค่าบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างจากค่าบริการอื่นๆ ตามที่ได้เคยมีมาก่อน กล่าวคือ จำนวนเงินค่าบริการที่เรียกเก็บนั้นจะสูงมาก

แม้ว่าจะยังมีการคัดค้านและถกเถียงกันในเรื่องการเก็บค่าบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ แต่ประเด็นของเรื่องไม่ได้อยู่ที่ว่า ควรคิดหรือไม่ควรคิดค่าบริการอีกต่อไป หากแต่มีประเด็นว่า ห้องสมุดจะคิดค่าบริการสำหรับบริการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นจำนวนเงินเท่าไร และจะกำหนดอัตราค่าบริการอย่างไร

Cogswell (1978) ให้ความเห็นว่า การคิดค่าบริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์เป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการค้นสูง ทำให้ห้องสมุดต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ใช้บริการควรต้องแบ่งเบาค่าใช้จ่ายบางส่วน ดังตัวอย่างที่ University of Pennsylvania ใน ค.ศ.1977 ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายฐานข้อมูลให้กับบริษัทผู้ขายฐานข้อมูล จำนวน 7,800 เหรียญสหรัฐ ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่สูงมาก สำหรับการดำเนินงานให้บริการเพียงบริการเดียว

บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์มีลักษณะพิเศษ ที่เป็นสิ่งจูงใจให้ห้องสมุดกำหนดนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้ ดังนี้คือ

1. ลักษณะงานบริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ เป็นบริการใหม่ที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการไปจากเดิม แม้ว่าสารนิเทศที่บันทึกไว้ในฐานข้อมูล จะมีลักษณะเช่นเดียวกับสารนิเทศที่บันทึกไว้ในสิ่งพิมพ์รูปเล่ม แต่ศักยภาพของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียกค้นสารนิเทศโดยใช้คำศัพท์ตรงขึ้นช่วยค้น สามารถค้นสารนิเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วกว่าการค้นจากสิ่งพิมพ์รูปเล่มซึ่งประหยัดทั้งเวลาและความพยายามในการค้น จึงทำให้บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและเห็นคุณค่าของการใช้บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์

2. การค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ จะให้ผลการค้นแก่ผู้ใช้ตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ผู้ใช้คนอื่นไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้

จนกระทั่งใน ค.ศ.1985 มีการพัฒนาเทคโนโลยีซีดี-รอม ซึ่งเข้ามามีบทบาทในงานบริการสารนิเทศ เพราะช่วยให้นักค้นสารนิเทศได้รวดเร็วและตลอดเวลา การส่งข้อมูลออกหรือรับคำสั่งเข้า ดำเนินการได้โดยตรงระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม ไม่ต้องผ่านช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมเหมือนการค้นด้วยระบบออนไลน์ ทำให้ตัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ออกไปได้ ดังนั้นเทคโนโลยีซีดี-รอม จึงได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย และเข้ามาแทนที่ฐานข้อมูลระบบออนไลน์ในเวลาอันรวดเร็ว

อย่างไรก็ตามห้องสมุดยังเผชิญปัญหาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และค่าบอกรับฐานข้อมูลซีดี-รอมในอัตราที่สูงมาก จึงทำให้ห้องสมุดบางแห่งต้องคิดค่าบริการจากผู้ใช้ เช่นเดียวกับการให้บริการคณสารนิเทศระบบออนไลน์ (Miller and Gratch, 1989)

ในเรื่องการจัดบริการคณสารนิเทศข้อมูลซีดี-รอม และในส่วนของค่าบริการมีผู้เสนอทางเลือกและให้ข้อคิดเห็น ดังนี้

Marmion (1987) ให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรจัดเตรียม CD-ROM Workstation จำนวน 1-2 Workstation สำหรับให้ผู้ใช้สามารถค้นสารนิเทศได้ด้วยตนเองโดยไม่เสียค่าบริการ และอีก Workstation หนึ่ง สำหรับผู้ใช้ที่ไม่ได้จองเวลาการใช้ซีดี-รอมไว้ล่วงหน้า ซึ่งกรณีนี้ผู้ใช้ต้องเสียค่าบริการ โดยจะมีบรรณารักษ์หรือบุคลากรห้องสมุดอื่นๆ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการค้น

ที่ Brock University ได้จัดให้ผู้ใช้ค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยไม่มีการคิดค่าบริการ จะมีการคิดค่าบริการต่อเมื่อบรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ รายได้จากค่าบริการในส่วนนี้ จะนำมาสนับสนุนในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น จัดซื้อเครื่องพิมพ์ สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนี้ มหาวิทยาลัยต้องจ่ายเงินลงทุนมากกว่า 2,000 เหรียญสหรัฐ ในช่วงปีงบประมาณ 1988-89 (Macdonald, Maskell and Auer, 1990)

ที่ Erindale College จัดให้มีบริการคณสารนิเทศข้อมูลซีดี-รอม โดยไม่มีการคิดค่าบริการด้วยเช่นเดียวกัน แต่จะเริ่มมีการคิดค่าบริการสำหรับบริการพิมพ์ผลการค้นที่เป็นส่วนเกินจากจำนวนที่กำหนดให้ฟรี ผู้ใช้บริการจึงมักเลือกใช้วิธีสืบเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ต แล้วนำไปพิมพ์ลงกระดาษในภายหลัง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ (Goettler, Hawthorn and McCaskill, 1990)

งานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการสารนิเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการสารนิเทศ แยกเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการคณสารนิเทศระบบออนไลน์ 9 เรื่อง และงานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการคณสารนิเทศข้อมูลซีดี-รอม 4 เรื่อง ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. งานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการคณสารนิเทศระบบออนไลน์ มีดังต่อไปนี้

Lynch (1981) ได้รายงานการสำรวจการให้บริการคณสารนิเทศระบบออนไลน์ ในห้องสมุดของรัฐ โดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน พบว่า จากห้องสมุดทุกประเภท 985 แห่ง ห้องสมุด 709 แห่ง (ร้อยละ 72) มีนโยบายคิดค่าบริการจากผู้ใช้ และจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด 445 แห่ง มีห้องสมุด 415 แห่ง (ร้อยละ 93) เรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้

Lamb (1981) ได้สำรวจห้องสมุดมหาวิทยาลัย 47 แห่ง ที่ให้บริการคณสารนิเทศระบบออนไลน์ พบว่า มีห้องสมุดเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการคณสารนิเทศโดยไม่มีการคิดค่าบริการ ส่วนห้องสมุด 46 แห่ง คิดค่าบริการ



จากการสำรวจของ ACRL (Association of College and Research Libraries) ใน ค.ศ.1982 ซึ่งได้สำรวจห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดประชาชนขนาดเล็ก พบว่า มีห้องสมุด 88 แห่ง (ร้อยละ 62) ที่คิดค่าบริการจากผู้ใช้ 38 แห่ง (ร้อยละ 27) ไม่มีการคิดค่าบริการ และอีก 15 แห่ง (ร้อยละ 11) เริ่มที่จะมีการคิดค่าบริการ (Carlson and Morein, 1983)

Cannell และ Mowat (1982) ศึกษาการให้บริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร จำนวน 61 แห่ง พบว่า มีห้องสมุด 45 แห่ง (ร้อยละ 74) มีบริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์ ในจำนวนนี้มีห้องสมุด 11 แห่งให้บริการโดยไม่มีค่าบริการ อีก 34 แห่งมีการคิดค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมาคำนวณอัตราค่าบริการ 3 อันดับแรกคือ ค่าพิมพ์ผลสารนิเทศ ค่าใช้ฐานข้อมูล และค่าใช้ระบบโทรคมนาคม โดยจะคิดค่าบริการในอัตราที่ไม่คงที่เป็นส่วนใหญ่ (25 แห่ง) ซึ่งจะขึ้นอยู่กับเวลาที่ใช้ในการติดต่อใช้ฐานข้อมูล และจำนวนของการพิมพ์สารนิเทศที่คั่นได้ มีห้องสมุดเพียง 8 แห่ง คิดค่าบริการเป็นอัตราที่แน่นอนต่อการคั่นในหนึ่งครั้ง

Landry (1985) ซึ่งเป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ Eugene P. Watson Memorial Library ของ Northwestern State University รัฐหลุยส์เซียนา ได้สำรวจการให้บริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในรัฐหลุยส์เซียนา เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ.1983 โดยส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุด 36 แห่ง มีผู้ตอบแบบสอบถาม 35 แห่ง ในจำนวนผู้ตอบทั้งหมดมี 19 แห่งที่ให้บริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์ ในส่วนที่เกี่ยวกับการคิดค่าบริการ พบว่า จากจำนวนผู้ตอบ 19 แห่ง มี 18 แห่ง (ร้อยละ 95) คิดค่าบริการบางส่วนกับผู้ใช้งานทุกคน 1 ใน 18 แห่ง คิดค่าบริการเฉพาะบุคคลภายนอก มี 1 แห่ง (ร้อยละ 5) ที่ไม่คิดค่าบริการ สำหรับวิธีการคิดค่าบริการนั้น ใช้วิธีคิดค่าบริการในอัตราที่แน่นอนโดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายจริง เป็นวิธีที่ห้องสมุดใช้มากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาคือ การคิดเต็มราคาโดยรวมค่าโทรศัพท์ทางไกล (ร้อยละ 20) และไม่รวมค่าโทรศัพท์ทางไกล (ร้อยละ 20) ห้องสมุดรับภาระค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด (ร้อยละ 10) และวิธีอื่นๆ (ร้อยละ 15) ได้แก่ ห้องสมุดจ่าย 5 ดอลลาร์แรก ผู้ใช้จ่ายที่เหลือ หรือคิดเต็มราคาบวกค่าบริการ 10% สำหรับบุคคลภายใน และ 25% สำหรับบุคคลภายนอก หรือคิดค่าบริการ 5 ดอลลาร์ต่อการคั่นแต่ละครั้งรวมกับค่าพิมพ์

Lehman และ Wood (1978) ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของค่าบริการที่มีต่อปริมาณการให้บริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีจำนวนลดลง เมื่อมีการคิดค่าบริการ กล่าวคือ ในปี 1972-73 (ยังไม่คิดค่าบริการ) จำนวนการขอใช้บริการมี 645 ครั้ง และในปี 1975-76 เริ่มมีการคิดค่าบริการ จำนวนผู้ใช้บริการลดลง เหลือเพียง 147 ครั้ง (ลดลงร้อยละ 77) สอดคล้องกับ Huston (1979) ได้ทำการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เมื่อไม่มีการคิดค่าบริการ และจำนวนผู้ใช้บริการลดลงเมื่อมีการคิดค่าบริการ

Cogswell (1978) ได้สำรวจทัศนคติของผู้ใช้ต่อการเก็บค่าบริการคั่นสารนิเทศระบบออนไลน์ในห้องสมุด Van Pelt มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย พบว่า จากจำนวนผู้ใช้ที่เสียค่า

บริการคน 156 คน มีผู้ใช้จำนวน 135 คน (ร้อยละ 87) เห็นว่าราคาสมเหตุสมผล และมีผู้ใช้ 11 คน (ร้อยละ 7) เห็นว่าราคาแพง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการค้น ร้อยละ 82 ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่สมัครใจและสามารถจ่ายค่าบริการได้

ทำนองเดียวกันกับการศึกษาของ Hitchington (1975) ที่ได้ศึกษาการใช้บริการคน สารนิเทศระบบออนไลน์ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลาย ๆ แห่ง พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่แล้ว ยอมรับค่าบริการ

Kobelski และ Trumbore (1978) ศึกษาการใช้บริการคนสารนิเทศระบบออนไลน์ ของนักศึกษาจาก University of Delaware พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการคนสารนิเทศระบบออนไลน์ ร้อยละ 82 มีความพึงพอใจต่อผลการค้น ร้อยละ 70 จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป มีนักศึกษาเพียง ร้อยละ 3 ที่ให้คำตอบว่า มีความเต็มใจเสียค่าบริการในราคาเต็มได้

2. งานวิจัยเกี่ยวกับการคิดค่าบริการคนฐานข้อมูลซีดี-รวม

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการคิดค่าบริการคนฐานข้อมูลซีดี-รวม ปรากฏว่า มีการศึกษาไม่มากนัก ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

ในปี 1987 ที่ Kent State University มีวิธีคิดค่าบริการการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รวม โดยคิดค่าบริการการใช้ต่อ 1 นาที ซึ่งจะพัฒนาระบบบัตรแจ้งการชำระเงิน (Debit cards) โดยเชื่อมต่อเข้ากับ CD-ROM Workstations เมื่อผู้ใช้บริการคนฐานข้อมูลซีดี-รวมเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะแสดงจำนวนเงินที่ผู้ใช้ต้องจ่ายเป็นค่าบริการ โดยจะเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ฐานข้อมูลเท่านั้น ส่วนค่าพิมพ์ผลการค้นจะไม่นำมาคิดค่าบริการ (Schloman, Gatten, and Byerly, 1990)

Zink (1990) ได้อธิบายถึงวิธีการคิดค่าบริการคนฐานข้อมูลซีดี-รวม ซึ่งอาจจะกำหนดเป็นอัตราที่แน่นอน หรือเรียกเก็บโดยทันที หรือใช้บัตรแสดงข้อมูลการใช้ หรือคิดเฉพาะค่ากระดาษพิมพ์ผลข้อมูล หรือจากการถ่ายสำเนาข้อมูลการค้นลงแผ่นดิสเก็ต

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับทัศนะของผู้ใช้บริการซีดี-รวมไว้ดังนี้

มาลี ล้ำสกุล (2533) ศึกษาทัศนะของผู้ใช้ซีดี-รวม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า จากผู้ใช้ 64 คน 44 คน เห็นว่าค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล 8 คนเห็นว่าค่าใช้จ่ายแพง 7 คนเห็นว่าค่าใช้จ่ายถูก และ 4 คนเห็นว่าค่าใช้จ่ายแพงเกินไป

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2534) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รวม พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 16 แห่ง มีห้องสมุด 5 แห่ง ที่คิดค่าบริการคนฐานข้อมูล โดยมีห้องสมุดอีก 2 แห่ง ไม่คิดค่าบริการใดๆ ในส่วนของความพึงพอใจต่อค่าบริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากกับค่าบริการคนฐานข้อมูล ค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงดิสเก็ต และค่าบริการพิมพ์ผล

การค้นลงกระดาษ ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ไม่ประสบปัญหาในเรื่องค่าบริการ

โดยสรุปจะเห็นว่าผลจากงานวิจัยของต่างประเทศ ชี้ว่า ในทางปฏิบัติห้องสมุดที่สำรวจ ส่วนมากแล้วจะคิดค่าบริการค่านีเตอร์ระบบออนไลน์ ห้องสมุดหลายแห่งที่ไม่คิดก็มีแนวโน้มที่จะ คิดค่าบริการ โดยค่าบริการที่ห้องสมุดคิดมีต่างกันไปและอยู่ในอัตราที่ต่างกันด้วย ผู้ใช้เห็นว่าค่า บริการเหมาะสมและตนสามารถจ่ายได้ นอกจากนี้การคิดค่าบริการทำให้อัตราการใช้บริการคณ ฐานข้อมูลระบบออนไลน์ลดลง สำหรับงานวิจัยการคิดค่าบริการคณฐานข้อมูลซีดี-รอม พบว่า ห้อง สมุดทั้งของต่างประเทศและของไทยคิดค่าบริการนี้ โดยผู้ใช้พอใจ เห็นว่าค่าบริการเหมาะสมและ ผู้ใช้ไม่ประสบปัญหาในการจ่ายค่าบริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย