

๒๕๓๔
๒๕๓๕
๒๕๓๖
๒๕๓๗
๒๕๓๘
๒๕๓๙
๒๕๔๐
๒๕๔๑
๒๕๔๒
๒๕๔๓
๒๕๔๔
๒๕๔๕
๒๕๔๖
๒๕๔๗
๒๕๔๘
๒๕๔๙
๒๕๕๐
๒๕๕๑
๒๕๕๒
๒๕๕๓
๒๕๕๔
๒๕๕๕
๒๕๕๖
๒๕๕๗
๒๕๕๘
๒๕๕๙
๒๕๖๐
๒๕๖๑
๒๕๖๒
๒๕๖๓
๒๕๖๔
๒๕๖๕
๒๕๖๖
๒๕๖๗
๒๕๖๘
๒๕๖๙
๒๕๗๐
๒๕๗๑
๒๕๗๒
๒๕๗๓
๒๕๗๔
๒๕๗๕
๒๕๗๖
๒๕๗๗
๒๕๗๘
๒๕๗๙
๒๕๘๐
๒๕๘๑
๒๕๘๒
๒๕๘๓
๒๕๘๔
๒๕๘๕
๒๕๘๖
๒๕๘๗
๒๕๘๘
๒๕๘๙
๒๕๙๐
๒๕๙๑
๒๕๙๒
๒๕๙๓
๒๕๙๔
๒๕๙๕
๒๕๙๖
๒๕๙๗
๒๕๙๘
๒๕๙๙
๒๖๐๐

สถานภาพและแนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

ปริญญานิพนธ์

ของ

ราชน วรสิทธิ์

27 ส.ค. 2534

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ

การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

กุมภาพันธ์ 2534

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

173335

คณะกรรมการควบคุมและกรรมการสอบ ได้พิจารณาปัญหานี้จน
ฉบับนี้แล้ว เห็นควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชา เอกภพเรขาคณิตศาสตร์และสสารใน هندศาสตร์ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....

ประธาน

(ดร. สุนทร แก้วลาย)

.....

กรรมการ

(ผศ. วิษณุ หีบเหียง)

คณะกรรมการสอบ

.....

ประธาน

(ดร. สุนทร แก้วลาย)

.....

กรรมการ

(ผศ. วิษณุ หีบเหียง)

.....

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รศ. เฉลียว พันธุ์สีดา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปัญหานี้ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชา เอกภพเรขาคณิตศาสตร์และ
สสารใน هندศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ.ดร. สมพร บัวทอง)

วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534

ประกาศขอบคุณ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์
คร. สุนทร แก้วลาย และ ผศ. วิชญ์ หับเที่ยง ที่ให้แนวคิด คำแนะนำ
ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนสำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยกราบขอบคุณเป็นอย่างสูง
ไว้ ณ ที่นี้ และกราบขอบคุณ รศ. เฉลียว พันธุ์สีดา ที่กรุณาเป็นกรรมการ
สอบเพิ่มเติมและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ บริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ที่มีรายชื่อบรรทุกใน
ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการสัมภาษณ์และ
เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า

ขอบุชาคุณ บิดา มารดา และครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและ
สนับสนุนมาโดยตลอด

ขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียน และพี่ๆ ที่ห้องสมุดยูเนสโก ทุกคนที่ให้ความ
ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมา

ขอบคุณ พี่ เอมอร ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

ราหุณ วรสิทธิ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	บริการสารนิเทศ	8
	บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	10
	ลักษณะและรูปแบบของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	13
	บริการสารนิเทศในรูปแบบของฐานข้อมูล และระบบออนไลน์	18
	ผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	30
	บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย	36
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	39
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	43
	ประชากร	43
	การสร้างเครื่องมือ	44
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
	การจัดกระทำข้อมูล	45

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการศึกษาค้นคว้า	47
ตอนที่ 1 จำนวน ลักษณะ และขนาดของ	
ธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	48
ตอนที่ 2 ลักษณะและประเภทของ	
บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	52
ตอนที่ 3 ลักษณะและบุคลากรที่ดำเนินงานบริการสารนิเทศ	
เชิงพาณิชย์จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน	
และความชำนาญพิเศษ	62
ตอนที่ 4 ลักษณะและประเภทของ	
ผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	72
ตอนที่ 5 ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ โครงการในอนาคต	
และการคาดคะเนแนวโน้มของธุรกิจบริการ	
สารนิเทศเชิงพาณิชย์ ปีพ.ศ.2533-2543	78
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	95

บทที่

หน้า

บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	104
ประวัติย่อของผู้วิจัย	155

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

1	แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวน บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	82
---	--	----

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนแรงงานของสหรัฐอเมริกา ระหว่าง พ.ศ. 1900-1980	31
2	จำนวนและรายละเอียดของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	49
3	ลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	51
4	ลักษณะของบริการสารนิเทศจำแนกตามประเภทของบริการ	53
5	ลักษณะการบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำแนกตามวิธีจัดส่งหรือให้บริการ	54
6	ลักษณะและแหล่งที่มาของฐานข้อมูลที่ทำให้บริการ	56
7	ขนาดของธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	57
8	ประเภทและจำนวนของอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน	59
9	เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	60
10	สถานภาพของบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ และ วุฒิการศึกษา	63
11	สถานภาพของบุคลากรจำแนกตามสาขาวิชาของการศึกษา ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	65
12	รายได้เมื่อเริ่มเข้าทำงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	67
13	ลักษณะความต้องการความชำนาญพิเศษของบุคลากร ในบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	69
14	ความชำนาญพิเศษของบุคลากรที่ต้องการในอนาคต จำแนกตามวิธีจัดส่งหรือให้บริการ	71 55

15	ผู้ให้บริการในวงการธุรกิจจำแนกตามลักษณะ	
	การใช้และประเภทของธุรกิจ	73
16	ประเภทของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่ไม่ใช่ธุรกิจ	76
17	ปัญหาในการดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	79
18	การขยายงานบริการในอนาคตของ	
	บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	80
19	ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศ	
	เชิงพาณิชย์	81

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันประเทศไทยมีการขยายตัวและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม วิชาการและเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เป็นการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยได้กลายเป็นประเทศที่ผลิตสินค้าอุตสาหกรรมที่สำคัญจากที่เคยเป็นเพียงผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารเพียงอย่างเดียวเป็นการส่งออกสินค้าด้านอื่นมากขึ้น เนื่องจากค่าแรงงานในประเทศไทยถูกที่สุดในเอเชียจึงทำให้เหมาะแก่การลงทุนด้านอุตสาหกรรม (ฐานเศรษฐกิจ. 2532 : 31) จากตัวเลขการลงทุนของกรมทะเบียนการค้าในช่วง 8 เดือนแรกของปี พ.ศ.2532 (มกราคม-กันยายน) มีธุรกิจลงทุนเพิ่มขึ้นถึง 965 ราย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2531 ถึง 18.12 % มีทุนจดทะเบียนรวมกันถึง 34,657 ล้านบาทเพิ่มขึ้นถึง 33.46 % (ข่าวพาณิชย์. 2533 : 21) การขยายตัวดังกล่าวต้องอาศัยข้อมูลและข่าวสารในการช่วยพัฒนาซึ่งเป็นการใช้สารสนเทศในลักษณะต่าง ๆ กันเช่น การใช้สารสนเทศในภาคอุตสาหกรรมโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการผลิตและปรับปรุงทางด้านการเกษตร เพื่อแก้ไขปัญหาของดินและโรคพืชและเพิ่มผลผลิต เป็นต้น ในภาคธุรกิจสารสนเทศมีความจำเป็นในการตัดสินใจในดำเนินงาน การบริหารงานและการแข่งขันกันในการตลาด ความต้องการข่าวสารหรือสารสนเทศดังกล่าวมีเพิ่มมากขึ้นจนประมาณไม่ได้ทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน จะเห็นได้จากการผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อสนองความต้องการด้าน

ข่าวสารข้อมูล สารนิเทศเป็นสิ่งที่มีความและมีราคาสูงมาก ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมหรือการหาขึ้นใหม่และการเผยแพร่ องค์กรหรือบริษัทต้องลงทุนเพิ่มมากขึ้นทุกปีในการจัดงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดเก็บสารนิเทศเพื่อให้บริการภายในหน่วยงาน ความต้องการสารนิเทศที่เพิ่มขึ้นประกอบกับมีการผลิตสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ จำนวนมากทำให้เกิดปัญหาในการเข้าถึง ค้นหา และใช้สารนิเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นสารนิเทศ ซึ่งช่วยให้ประหยัดเวลาและแรงงาน แต่ต้องใช้เงินลงทุนสูง ห้องสมุดศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศต่างๆ ในปัจจุบันต่างก็ประสบปัญหาในการให้บริการเนื่องจากต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านสารนิเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วทันสมัยและทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ทำให้เกิดปัญหาทางด้านการเงินและกำลังคนไม่เพียงพอ ดังนั้นการให้บริการจึงทำได้ช้าและยุ่งยากในการจัดเตรียมสารนิเทศจึงมีหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐบาลบางแห่งหันมาดำเนินการธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Fee-based information services) โดยคิดค่าบริการจากสารนิเทศที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อความต้องการ เพราะผู้ใช้บริการยินดีเสียค่าใช้จ่ายเพื่อความสะดวก สบาย และรวดเร็ว (Crawford. 1988 : 1) บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีทางด้านโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเก็บข้อมูลและให้บริการ เช่น เครื่องโทรสาร (facimile) การค้นระบบออนไลน์ (on-line searching) ฐานข้อมูล (database) โทรศัพท์ โทรพิมพ์ (telex) เป็นต้น

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ทำให้เกิดผลกระทบต่อวิชาชีพบรรณารักษ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านจรรยาบรรณและการปรับตัวในการประกอบอาชีพงานบริการของบรรณารักษ์ซึ่งเคยเป็นบริการให้เปล่าได้เปลี่ยน

เป็นการบริการโดยคิดค่าใช้จ่าย (Dodd. 1986 : 243 -250) บทบาทของบรรณารักษ์จึงเปลี่ยนไปจากเดิมบางส่วน คือ เริ่มมีการแข่งขันกันทางด้านการให้บริการข้อมูลโดยคิดค่าตอบแทนและมีการลงทุนด้านเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงวิธีให้บริการแก่ลูกค้าในการจัดเตรียมข้อมูลก็มีการวางแผนแข่งขันด้านการตลาดเหมือนกับธุรกิจประเภทอื่นๆ เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้หันมาใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพราะสะดวกรวดเร็ว มีการปกปิดข้อมูลเป็นความลับต่อบริษัทคู่แข่ง และมีสารนิเทศให้เลือกตามความต้องการ (Crawford. 1988 : 21) ปัจจุบันจึงมีบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์แข่งขันกันเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก (Rochell. 1985 : 5) ผู้วิจัยเคยทำงานในตำแหน่งหัวหน้าห้องสมุดหนังสือพิมพ์เคอะเนชั่นได้มีการจัดเก็บรูปภาพ และกฤตภาคจากหนังสือพิมพ์โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีบริการแก่คนภายนอกด้านการค้นคว้ากฤตภาคและบริการรูปภาพจำนวนมาก บริการทั้งหมดเป็นแบบให้เปล่า ในปี พ.ศ.2532 เจ้าของหนังสือพิมพ์ได้เปลี่ยนนโยบายของห้องสมุดจากการให้บริการโดยไม่คิดมูลค่าหรือแบบเปิดเป็นบริษัทขายข้อมูล ชื่อว่า นิกส์ (NIC/ Nation International Communication) โดยให้บริการสำเนารูปภาพขายรูปภาพบริการค้นคว้ากฤตภาคและสำเนา กฤตภาคในอัตราที่กำหนดขึ้น และเรียกเก็บค่าเข้าใช้ห้องสมุดจากบุคคลภายนอกด้วย บริษัทมีรายได้จากผู้ใช้นี้มาคิดต่อขอใช้บริการ เดือนละ ประมาณ 10,000-20,000 บาท ซึ่งนอกเหนือไปจากการคิดค่าบริการในส่วนอื่นๆ ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เคอะเนชั่นจัดทำกฤตภาคจากหนังสือพิมพ์ประมาณ 20 รายชื่อต่อวัน ซึ่งต้องอาศัยระบบการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและมีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกจึงได้มีการนำไมโครคอมพิวเตอร์มาสร้างฐานข้อมูลเพื่อให้บริการเชิงพาณิชย์ เช่น การจัดพิมพ์ดัชนี กฤตภาคและวารสาร (NIC Index)

เจ้าหน้าที่ สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นต้องมีความสนใจศึกษาข่าวสารบ้านเมือง ซึ่งมีส่วนช่วยอย่างมากในการทำงาน เช่น การวิเคราะห์ข่าวและคัดเลือกข่าว การให้หัวเรื่อง กติกาและรูปภาพ และการค้นเรื่อง นอกจากนี้ควรมีความรู้ความสามารถพิเศษ เช่น ความรู้ภาษาต่างประเทศ การวิเคราะห์และจัดระบบสิ่งพิมพ์พิเศษ และการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่ามีงานวิจัยเพียงเรื่องเดียว คือ "การประกอบธุรกิจการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์" โดยสำรวจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า มีหน่วยงานบริการสารนิเทศจำนวน 10 หน่วยงาน ซึ่งมี 8 แห่งที่เป็นภาคเอกชน (จุมพจน์ วานิชกุล, 2533) การวิจัยครั้งนี้มุ่งจะบ่งชี้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ดำเนินการอยู่จริงในประเทศไทยให้ครบถ้วนมากที่สุดและค้นหารายละเอียดในด้าน 1) โครงสร้างในอนาคต 2) ความต้องการความชำนาญของบุคลากรที่ดำเนินการธุรกิจสารนิเทศ 3) ฐานข้อมูล 4) ลักษณะและผลการดำเนินการธุรกิจ 5) ลักษณะของผู้ใช้บริการ ผลของการวิจัยจะทำให้มองเห็นภาพรวมของการประกอบธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต เพื่อประโยชน์ในการเตรียมหลักสูตรในการผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสู่ตลาดงาน และเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในการดำเนินการธุรกิจด้านนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาจำนวน ขนาด และลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยซึ่งดำเนินการ โดยธุรกิจเอกชน

2. เพื่อศึกษาลักษณะและประเภทของการบริการซึ่งธุรกิจเอกชนให้บริการจำแนกตามวิธีให้บริการ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินงาน
3. เพื่อศึกษาลักษณะและจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานบริการสาธารณะเชิงพาณิชย์จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และความชำนาญพิเศษ
4. เพื่อศึกษาลักษณะและประเภทของผู้ใช้บริการสาธารณะเชิงพาณิชย์
5. เพื่อคาดคะเนจำนวนของธุรกิจบริการสาธารณะเชิงพาณิชย์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2533-2543 รวมถึงปัญหาในการดำเนินงาน และโครงการในอนาคต

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ดังนี้

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนองความต้องการแรงงานในด้านบริการสาธารณะ
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ให้มีลักษณะเอื้อต่อการประกอบวิชาชีพบริการสาธารณะเชิงพาณิชย์และอาชีพอิสระที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะบริการสาธารณะเชิงพาณิชย์ซึ่งดำเนินงานโดยธุรกิจเอกชนที่สามารถค้นหาสถานที่ดำเนินธุรกิจได้จากหนังสือพิมพ์และนิตยสาร และยังคงดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง เดือนมกราคม - ธันวาคม 2533

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Fee-based information services) หมายถึง บริการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของบุคคลหรือองค์กรโดยเรียกเก็บค่าบริการเป็นการตอบแทน ทั้งนี้สารนิเทศที่จัดให้บริการนั้นจะต้องอยู่ในสื่อบันทึกอย่างใดอย่างหนึ่ง บริการสารนิเทศในที่นี้จึงไม่รวมการให้คำปรึกษาโดยวาจา จาแนกดังต่อไปนี้

1.1 บริการจัดส่งเอกสารให้เป็นประจำ เช่น กฤตภาค
รายงานพิเศษ

1.2 บริการให้คำปรึกษา

1.3 บริการทบทวน

1.4 บริการรวบรวมบรรณานุกรมและทำดัชนี

1.5 บริการจัดทำฐานข้อมูลและ/หรือจำหน่ายฐานข้อมูล

1.6 บริการจัดทำและจำหน่ายฐานข้อมูล

1.7 บริการสำเนาเอกสารและรูปภาพ

1.8 บริการรวบรวมเอกสารทำรายงานสรุป

(Re-packaging)

2. ฐานข้อมูล (database) หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่ได้รับการรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ ในที่นี้หมายถึง ข้อมูลที่ค้นได้ด้วยคอมพิวเตอร์ทั้งประเภทออนไลน์ (on-line) และในรูป ของซีดีรอม CD-ROM)

3. ธุรกิจเอกสาร หมายถึง นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือบุคคลที่ให้บริการสารนิเทศโดยเรียกเก็บค่าบริการ

4. วิธีให้บริการ หมายถึง วิธีการที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงหรือได้รับสารนิเทศจาแนกดังนี้

- 4.1 การให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์
- 4.2 การให้บริการทางโทรศัพท์ (Telephone)
- 4.3 การให้บริการทางสถานีบริการข่าวสาร (Bulletin Board System)

- 4.4 การให้บริการด้วยโทรสาร (Facimile หรือ FAX)
- 4.5 การให้บริการด้วยโทรพิมพ์ (Telex)
- 4.6 การให้บริการทาง ไปรษณีย์หรือส่งโดยตรง
- 4.7 การพิมพ์เอกสารเผยแพร่

5. ขนาดของธุรกิจ หมายถึง การลงทุนและรายได้ซึ่งประกอบ ด้วยทุนจดทะเบียน บุคลากร จำนวนลูกค้า รายจ่ายและรายได้ของบริษัท

6. ธุรกิจด้านบริการสารสนเทศ หมายถึง ธุรกิจเอกชนที่ดำเนิน ธุรกิจให้บริการสารสนเทศเป็นหลัก หรือดำเนินธุรกิจด้านอื่นด้วย รวมทั้งบุคคล ที่ให้บริการสารสนเทศเป็นการหารายได้พิเศษนอกเหนือจากรายได้ประจำ จากงานได้ดังนี้

- 6.1 บริษัทหรือบุคคลที่เป็นผู้ผลิต
- 6.2 บริษัทหรือบุคคลที่เป็นผู้จำหน่าย
- 6.3 บริษัทหรือบุคคลที่เป็นผู้ผลิตและจำหน่าย
- 6.4 บริษัทหรือบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ
- 6.5 บริษัทหรือบุคคลที่เป็นผู้ผลิต จำหน่าย และให้บริการ

7. ลักษณะของผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 7.1 นิติบุคคลหรือบุคคลซึ่งประกอบธุรกิจ
- 7.2 นิติบุคคลหรือบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริการสารนิเทศ

บริการสารนิเทศ (Information service) เป็นงานส่วนหนึ่งของห้องสมุดที่เน้นโดยตรงให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์และตรงกับความต้องการมากที่สุด (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. 2526 : 18) สมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้ให้ความหมายของบริการสารนิเทศคือ บริการที่ประกอบด้วยการช่วยเหลือเป็นส่วนบุคคลซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้ตามความต้องการ ลักษณะและขอบเขตการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ (American Library Association. 1976 : 973-974) สารนิเทศมีอยู่ตามแหล่งต่างๆ มากมาย ดังนั้นนักสารนิเทศและบรรณารักษ์จึงต้องหาหน้าที่ ในการจัดเตรียมและให้บริการสารนิเทศ เช่น บริการตอบคำถามบริการบรรณนิทัศน์ บริการข่าวสารทันสมัยในรูปของกฤตภาค (current awareness services) บริการสาระสังเขปและครรชนี (Galvin. 1978 : 221) นอกจากนี้ยังมีบริการใหม่เพิ่มขึ้น เช่น บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ (selective dissemination of information/ SDI) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการจัดการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลทุกประเภทไปสู่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการให้บริการสารนิเทศสามารถแบ่งออกเป็น 4 แบบดังนี้

1. การค้นหาข้อมูลย้อนหลัง (Restrospective Search Service) เป็นการค้นหาข้อมูลเก่าจากฐานข้อมูลแต่ละครั้งในช่วงเวลาที่กำหนด โดยตรงกับเครื่องคอมพิวเตอร์
2. การเลือกเผยแพร่สารนิเทศ (Selective Dissemination of Information Service) เป็นการให้บริการแก่กลุ่มผู้สนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามความสนใจของแต่ละคนซึ่งเป็นสมาชิกของบริษัท
3. บริการสารนิเทศทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นการให้บริการสารนิเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและใช้ประโยชน์สารนิเทศที่ผลิตออกมาใหม่
4. การบริการของห้องสมุด รวมทั้งบริการชี้แนะ (Referral Service) การแปลเอกสาร การถ่ายเอกสาร (อารุง จันทวานิช. 2528 : 21)

ลักษณะการบริการดังกล่าวนี้เป็นเพียงความพยายามที่จะกำหนดขอบเขตของบริการ ประเด็นที่สำคัญคือ การใช้ประโยชน์จากสารนิเทศให้คู่กับการลงทุนทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีและกำลังคน ที่ใช้เพื่อเก็บรวบรวมสารนิเทศต่างๆ จัดเตรียมให้แก่ผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ให้บริการควรจะคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่จะมาใช้สารนิเทศเหล่านี้อย่างไร เช่น การวิเคราะห์สารนิเทศโดยพิจารณาว่า ผู้ต้องการสารนิเทศคือใคร ต้องการรวดเร็วเพียงใด สารนิเทศในรูปแบบใด ต้องการเนื้อหาใดบ้าง จากแหล่งข้อมูลใด (Harrison. 1988 : 149) การบริการสารนิเทศมีการขยายตัวในการให้บริการเฉพาะด้านมากขึ้นซึ่งขึ้นกับกลุ่มผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

การให้บริการสารนิเทศตามแบบเก่าส่วนใหญ่มีอยู่ในสถานศึกษาโดยมีห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่คิดค่าบริการ แต่ในปัจจุบันหน่วยงานเหล่านี้มีปัญหาด้านการเงิน เช่น การได้รับงบประมาณ ค่าเนิการงานน้อยลงในขณะที่ค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว หน่วยงานเหล่านี้จึงต้องค้นหาเงินมาใช้จ่ายเพื่อความอยู่รอด ไม่ใช่เพื่อผลกำไร ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการสื่อสารในทศวรรษนี้มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงการบริการสารนิเทศของหน่วยงานดังกล่าว ทัศนคติ ความเชื่อเก่า และสำนึกของบรรณารักษ์เกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบเดิมต้องเปลี่ยนไปโดยมีการกำหนดทิศทางอย่างแน่ชัดและมีประชาชนหรือองค์กรให้การสนับสนุนห้องสมุดแทน ซึ่งเดิมนั้นรัฐหรือสถาบันการศึกษาเป็นผู้ให้ความสนับสนุน แนวความคิดในเรื่องการหาเงินมาสนับสนุนในการใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงานบริการสารนิเทศของบรรณารักษ์ยังขัดแย้งกันอยู่มาก พวกอนุรักษนิยมเห็นว่า การที่ห้องสมุดได้รับเงินอุดหนุนจากภาษีของประชาชนห้องสมุดก็ควรจะให้บริการฟรีแต่บรรณารักษ์ทั่วๆไปทั่วหน้าต้องการให้ผู้ใช้สารนิเทศเป็นผู้จ่ายค่าบริการให้ห้องสมุด เพื่อที่สามารถพัฒนาบริการต่อไป บัจจุบันอีกประการหนึ่งคือ ความต้องการข้อมูลทางด้านธุรกิจซึ่งบุคคลเหล่านี้เต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการสารนิเทศตามที่ต้องการแก่ห้องสมุด ปัจจุบันมีห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศใหญ่ บางแห่งได้นำเอาเทคโนโลยีสารนิเทศใหม่ มาใช้ และให้บริการพิเศษแก่หน่วยงานอื่นๆ เช่น ด้านธุรกิจ วิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม (วารสารวิทยบริการ. 2533 : 32) ตัวอย่างห้องสมุดที่ให้บริการลักษณะนี้ในประเทศได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ให้บริการข่าวสารข้อมูลภาคจากหนังสือพิมพ์ และบรรณานุกรมข่าว โดยผู้ใช้จะต้องสมัครเป็นสมาชิกตามหัวข้อข่าวที่ต้องการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

2530 : 1)

ธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เป็นการดำเนินการประกอบธุรกิจเพื่อขายสารนิเทศ ให้บริการสารนิเทศ ตามความต้องการของลูกค้าโดยมีการคิดค่าบริการ (Weingand. 1987 : xiii) หลักการง่าย ๆ ของการขายข้อมูลมีอยู่สองส่วนคือ การเน้นในด้านการหาหาไรมากกว่ากระบวนการจัดการข้อมูล และด้านการโฆษณาให้ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ส่วนเรื่องการศึกษาลูกค้าให้คิดว่าลูกค้าเหมือนกับคนทั่วไปที่อยาการู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นคนแรก (Nielsen. 1989 : 212) สำหรับการคิดค่าบริการของห้องสมุดเฉพาะในสหรัฐอเมริกา มีหลักการคิด 3 วิธี ดังนี้ วิธีที่ 1. คิดอัตราการให้บริการสารนิเทศจากผู้ให้บริการในหน่วยงานเดียวกันแต่ไม่ได้เรียกเก็บเป็นเงิน (เพื่อนำมาคิดต้นทุนในการเก็บสารนิเทศเพื่อให้บริการ) วิธีที่ 2. คิดค่าบริการจากผู้ใช้นอก และวิธีที่ 3. ขายบริการสารนิเทศจากการผลิตสารนิเทศขายให้กับผู้ใช้โดยตรง เช่น สิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลเฉพาะด้าน (Warner. 1989 : 275)

ริชาร์ด โอ เมสัน ได้อธิบายว่า นักสารนิเทศอาชีพ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับสารนิเทศและเทคโนโลยีสารนิเทศ โดยมีจุดประสงค์เพื่อแสวงหาสารนิเทศที่ถูกต้อง จากแหล่งที่ถูกต้องให้ลูกค้าที่ต้องการได้ในเวลาที่เหมาะสมและอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้มีการใช้และคิดราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความชำนาญในเรื่องสารนิเทศและต้องมีจรรยาบรรณเพื่อที่จะเป็นนักสารนิเทศอาชีพที่ดี (Mason. 1990 : 122) สำหรับโจนน์ ออสติน ได้ให้ความหมายของคำว่า ผู้ขายสารนิเทศ (Vendor) คือ ผู้ที่ส่งหรือกระจายสิ่งที่ฐานข้อมูลจัดเก็บไว้ (Austin. 1986 : 130)

ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ ที ชุง ลี ว่า 'ผู้ขายสารนิเทศเป็นผู้ดำเนินการ
ด้านการตลาดของฐานข้อมูลสู่สาธารณะ' (Li. 1985 : 47) นั่นคือ
ผู้ขายสารนิเทศเป็นองค์กรที่จัดระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและ
เรียกสารนิเทศจากฐานข้อมูลแหล่งต่างๆ ได้ตามความต้องการ โดยดำเนินงาน
ระบบบริการสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศที่เป็นธุรกิจการค้า (commercial
search services) (Byerly. 1983 : 30,117)

ผู้ขายสารนิเทศเป็นคนกลางระหว่างผู้จัดทำสารนิเทศขึ้นมาคือ
ฐานข้อมูลกับผู้ค้นหาและเรียกใช้สารนิเทศที่เขาต้องการ บทบาทสำคัญของ
ผู้ขายสารนิเทศก็คือ เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่ฐานข้อมูลแต่ละแห่งส่ง (ขาย)
ให้ไว้อย่างเป็นระบบและมีระเบียบ และเทคนิควิธีการทางคอมพิวเตอร์ที่เอื้อ
อำนวยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้ หรือตอบให้ผู้ใช้ทราบว่า
ไม่มีสารนิเทศที่กำลังค้นหานั้นอยู่ในระบบเก็บข้อมูลของผู้ขายสารนิเทศ
กระบวนการโดยย่อข้างต้นจะอยู่ในระบบออนไลน์คอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น
บริการหลักได้ 5 วิธีดังนี้

1. ส่งเอกสารให้เป็นประจำ จะเป็นเอกสารที่ส่งให้จากการตกลง
กันตามความต้องการของลูกค้าตามบริการที่มีให้ เช่น กฤตภาค ข่าวสารทันสมัย
รายงานพิเศษ โทรสสาร ในเรื่องต่างๆที่ต้องการ เช่น ราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย ราคาซื้อขายแร่เศรษฐกิจ เช่น ทองคำ เงิน ฯลฯ โดยส่งให้
เป็นประจำตามกำหนดเวลา

2. การให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นด้านธุรกิจ เช่น การขอตั้ง
โรงงานต้องทำอย่างไร การวางแผนการจัดการทำอย่างไร ผู้ขอคำปรึกษา
ด้านนี้มักจะเป็นนักลงทุนจากต่างประเทศ คำบริการจะตกลงกันเป็นรายชั่วโมง

3. การทรวิจัย เช่น การรับทรวิจัยค้ำนค้ำงวให้กับริษัทที่มำจ้ำง หรือจ้ำงโดยบุคคลใดก็ได้ การวิจัยส่วนใหญ่เป็นเรืงการคลาค เพื่อการขยาย การขยาสินค้ำชนิดใหม่ทวาค้ำนอุปโภคบริโภค (ประษษษษษษษษษ. 2532 : 62)

4. การรวบรวมบรรณานุกรมและค้ชนี้ เป็นการให้บริการโดยคิเงิน เป็นราชว หรือรวบรวมขึ้นเพื่อพิมพ์ขยเป็นรูปเล่ม เช่น NIC INDEX รวบรวม ราชการทวบบรรณานุกรมของหนังสือพิมพ์ และวารสารค้ำงว ควทวเรืงที่ ค้องการ

5. ฐานข้อมูล หมายถึงการให้บริการฐานข้อมูลในระบบออนไลน์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ค้หาสารนิเทศในฐานข้อมูล นั้นคือฐานข้อมูลท้หลยจะ บรรจุราชละเอียคของสารนิเทศที่อยูในลักษณะที่คอมพิวเตอร์สามารถค้หาและ อำนได้โดยมีระเบียบการสร้างและเทคนิควิธีการค้หาได้สะควรวคเร็วควม ควค้องการ (Li. 1985 :3)

ลักษณะและรูปแบบของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ในปี พ.ศ.2473 บริษัท ซิลวเพล (S'il Vous Plait/ SVP) ได้เรืบบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นในประเทศฝรั่งเศส ซึ่งค้าเนินธุรกิจ มาจนถึงปัจจุบันและมีสาขาอยูในหลายประเทศ ปี พ.ศ.2503 SVP ได้ขยาย กิจการค้บริษัท FIND/SVP ที่เมืองนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา เนื่องจกจนวน ผู้ค้องการใช้ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่งรวคเร็วและท้องสมุคค้ำงว ที่มีอยูไม่สามารถให้ บริการได้ค้ตามควมค้องการ (Wall Street Journal. 1983 : 1) และในปีเดียวกันนี้ได้มีการปรับปรุงหลัสูตรสารนิเทศศาสตร์ในสหรัฐอเมริกา

ให้สอดคล้องกับอุตสาหกรรมสารนิเทศ (Crawford. 1988 : 5) เมื่อมีบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เกิดขึ้นจึงมีคำที่ใช้เรียกบริษัทหรือผู้ขายบริการสารนิเทศนี้แตกต่างกันออกไป เช่น นายหน้าขายสารนิเทศ (Information broker) ผู้เชี่ยวชาญสารนิเทศ (Information specialist) บรรณารักษ์อิสระ (Freelance Librarian) ผู้ขายสารนิเทศ (Information retailer) ที่ปรึกษาสารนิเทศ (Information consultant) นักธุรกิจสารนิเทศ (Informediary) เป็นต้น (Wall. 1986 : 1345-A) การเรียกชื่อที่แตกต่างกันออกไปแสดงให้เห็นว่ามีลักษณะของการใช้และการให้บริการสารนิเทศที่แตกต่างกัน การดำเนินงานมีลักษณะเป็นธุรกิจมากขึ้นและเกี่ยวข้องกับวงการธุรกิจเพื่อให้บริการสารนิเทศตามลักษณะของธุรกิจ ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2530 ได้มีการประชุมเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นเป็นครั้งแรกระหว่างบริษัท อินฟอร์เมชั่นเอกซ์เพรส กับสถาบันที่สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ที่มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน ผลการประชุมก่อให้เกิดสมาคมผู้ประกอบการอาชีพสารนิเทศอิสระ (Association of Independent Information Professionals) ขึ้นเป็นครั้งแรก (Information Broker. 1987 : 1) การประกอบธุรกิจประเภทนี้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เช่น ในประเทศอังกฤษ ปี พ.ศ.2520 มีบริษัทสารนิเทศเพียง 50 บริษัท เพิ่มขึ้นเป็น 222 บริษัท ในปี 2523 และเพิ่มเป็น 417 บริษัท ในปี 2530 (Burwell. 1987 : 21)

➢ บริการสารนิเทศส่วนใหญ่ให้บริการในสถานศึกษา โดยเป็นหน้าที่ของห้องสมุดหรือศูนย์สนเทศและให้บริการฟรีแก่ผู้ขอใช้บริการ การใช้สารนิเทศมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศในทุกด้าน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารนิเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ สื่อสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ มาใช้ ก็ทำให้การถ่ายทอด

สารสนเทศแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหลายประเภทเช่น อุตสาหกรรมการพิมพ์ อุตสาหกรรมการสื่อสารและโทรคมนาคม อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ พ.ศ.2523 ถือเป็นยุคของสังคมข่าวสาร หรือเรียกชื่อแตกต่างกันไป เช่น ยุคปฏิวัติสารสนเทศ ยุคการทะลักล้นของข่าวสาร (information explosion) และยุคสังคมหลังอุตสาหกรรม (postindustrial society) กล่าวกันว่ากระบวนการของการจัดเก็บและถ่ายเทสารสนเทศเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม (Kihirize. 1983 : 3) ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมสารสนเทศกลายเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในระบบเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้ว และมีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้อัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและให้บริการ เช่น การสื่อสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ การสื่อสารด้วยดาวเทียม การส่งสารสนเทศแบบโปรดัคซ์อิเล็กทรอนิกส์ โทรภาพ เคเบิลโทรทัศน์ เป็นต้น

ในช่วงปี พ.ศ. 2513 และ พ.ศ.2523 เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมสารสนเทศมีการเจริญเติบโตอย่างมาก การนำสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้ด้วยวิธีการใหม่ ๆ และสะดวกรวดเร็วก่อให้เกิดการแข่งขันการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ขึ้นซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินงานโดยบริษัทเอกชน (Allot. 1985 : 20)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา บริษัท Documentation ได้เริ่มจัดตั้งและให้บริการสารสนเทศด้านการให้คำปรึกษาเมื่อปี พ.ศ.2495 ณ กรุงวอชิงตัน ต่อมาในปี พ.ศ.2498 มีการจัดตั้งบริษัท Herner, Meyer & Co ให้บริการทางด้านการวิจัย และบริษัท Eugene Garfield Associates ให้บริการรวบรวมบรรณานุกรมและดัชนีสารสนเทศธุรกิจ ก่อให้เกิดสิ่งพิมพ์ชื่อ Current Content ที่เสนอรายการหน้าสารบัญจากวารสารที่สำคัญ ซึ่งปัจจุบันมีบทความ

กว่า 600,000 ชื่อเรื่องให้ค้นในแต่ละปี คำนี พ.ศ. 2503 สถาบันสาธารณสุขแห่งชาติ (National Institute of Health) ได้จัดทำ Generic Citation Index ซึ่งต่อมารู้จักแพร่หลายในชื่อ Science Citation Index เป็นจุดเริ่มต้นทำให้มีการแข่งขันกันจัดทำดัชนีทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Strauch. 1982 : 75) และในช่วงทศวรรษ 1970 คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมากในอุตสาหกรรมสารนิเทศ บริษัท Lockheed Information Services และบริษัท SDC Search Service ได้พัฒนาบริการสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์

สมาคมอุตสาหกรรมสารนิเทศ (Information Industry Association-IIA) ได้ให้คำจำกัดความของบริษัทที่ประกอบธุรกิจสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Information company) คือบริษัทที่ให้บริการในการแลกเปลี่ยน คัดต่อ วิเคราะห์ และจัดส่งข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถาม การวิจัย การศึกษาค้นคว้า หรือการสอนการใช้สารนิเทศแก่ผู้ใช้หรือลูกค้า กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันมีธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา และมีรูปแบบการให้บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งจำแนกตามลักษณะการให้บริการได้ 6 ประเภท ดังนี้ (Strauch. 1982 : 77-84)

1. ให้บริการข้อมูลปฐมภูมิ (primary information) เป็นการรวบรวมข้อมูลในเรื่องต่างๆ บริษัทประเภทนี้เป็นผู้ดำเนินการจัดหาข้อมูลเอง
2. ให้บริการข้อมูลทุติยภูมิ (secondary information) เป็นการรวบรวมสารนิเทศจากแหล่งต่างๆ และจากข้อมูลปฐมภูมิ เช่น สารานุกรม นามานุกรม เป็นต้น

3. บริการข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ (computer-based information services) จะให้บริการข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งบริษัทอาจผลิตเองหรือรวบรวมจากแหล่งอื่น

4. บริการค้าปลีกสารนิเทศ (information retailing) จะให้บริการแก่ลูกค้าโดยการค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และแหล่งข้อมูลซึ่งผลิตและจำหน่ายโดยสถาบันต่างๆ ลักษณะของบริการเป็นบริการเอกสารสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล จัดรูปแบบและทำรายงาน ทาวิจย นอกจากนี้บริษัทอาจจะเป็นตัวกลางในการติดต่อกับบุคคลหรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ด้วย ดังนั้นอาจเรียกบริษัทประเภทนี้ว่า 'นายหน้า' หรือ 'ที่ปรึกษา'

5. บริการจัดสัมมนา การประชุม (seminar/conference service) ตัวอย่างบริษัทประเภทนี้คือ บริษัท Washington Researches ซึ่งมีชื่อเสียงจากการรวบรวมผลงานวิจัยจากหน่วยงานของรัฐในกรุงวอชิงตัน-ดีซี บริษัทได้จัดประชุมสัมมนาใช้เวลา 2 วันในหัวข้อ "วิธีการค้นหาสารนิเทศในเมืองวอชิงตัน" และได้จัดสัมมนาเรื่องนี้ตามเมืองสำคัญ และคิดค่าตอบแทนประมาณ 100 เหรียญสหรัฐต่อ 1 คนและจะได้รับคู่มือแหล่งสารนิเทศในเมืองวอชิงตันด้วย

6. บริการให้การสนับสนุนสารนิเทศ (information support services) เป็นบริการช่วยเหลือในการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารนิเทศ เช่น การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือช่วยเหลือในการจัดระบบ การดำเนินงาน การจัดหาดัชนี บทคัดย่อและเครื่องช่วยต่างๆ ตัวอย่างเช่น บริการ time-sharing ของ Online Computer Library Center (OCLC, Inc.) ซึ่งเป็นบริการใช้ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ร่วมกัน ลูกค้าสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์กลางของบริษัทได้โดยเสียค่าตอบแทน

บริการสารนิเทศในรูปแบบของฐานข้อมูลและระบบออนไลน์

ฐานข้อมูล หมายถึง แฟ้มข้อมูลหลายว แฟ้มที่รวบรวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูลออก และจัดเก็บแฟ้มข้อมูลเหล่านี้ไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อใช้งานและควบคุมดูแลรักษาร่วมกัน เมื่อมีผู้ที่มีสิทธิใช้ข้อมูลต้องการใช้งานจะสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการออกไปใช้ได้ทันที

ฐานข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. ฐานข้อมูลอ้างอิง (reference databases) เป็นฐานข้อมูลที่จะชี้แนะผู้ใช้ไปสู่แหล่งข้อมูลอื่นๆ เช่น เอกสาร หน่วยงาน หรือตัวบุคคล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายละเอียดที่สมบูรณ์ของสารนิเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ

1.1 ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (bibliographic databases) เป็นฐานข้อมูลชนิดที่มีมากที่สุดในปัจจุบัน ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ บทความวารสาร รายงาน การประชุม หนังสือพิมพ์ สหกิจบัตร ฯลฯ และอาจมีสาระสังเขปให้ด้วย

1.2 ฐานข้อมูลแนะนำแหล่งข้อมูล (referral databases) จะให้รายละเอียดของแหล่งที่จะให้ข้อมูลเรื่องที่ต้องการได้ อาจมีสาระสังเขปหรือเนื้อหาย่อที่นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ เช่น สื่อโสตทัศนวัสดุ หน่วยงาน องค์การ ตัวบุคคล ฯลฯ

2. ฐานข้อมูลค้นเรื่อง (source databases) เป็นฐานข้อมูลที่ให้เนื้อหาสมบูรณ์ตรงตามเอกสารต้นฉบับ แบ่งเป็น 4 ชนิด คือ

2.1 ฐานข้อมูลตัวเลข (numeric databases) จะให้ข้อมูลเฉพาะตัวเลขและสถิติ เช่น ตัวเลขการสำรวจต่างๆ

2.2 ฐานข้อมูลเนื้อหาและตัวเลข (textual databases) ให้ข้อมูลผสมระหว่างข้อมูลตัวเลขสถิติ และรายละเอียดเนื้อหาของสารนิเทศตรงตามค้นฉบับ

2.3 ฐานข้อมูลคุณสมบัติ (properties databases) จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติทางเคมีและฟิสิกส์ และคำศัพท์ต่างๆ

2.4 ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ (full-text databases) ให้เนื้อหาครบถ้วนตรงตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ เช่น บทความจากเอกสารควมกฎหมาย (Convey. 1988 : 99-101)

องค์ประกอบของระบบการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล มี 5 ส่วน คือ

1. ผู้ผลิตฐานข้อมูล (database producers)
2. ผู้จัดจำหน่ายฐานข้อมูล (online vendors)
3. ระบบโทรคมนาคม (telecommunications)
4. หน่วยงานสื่อกลาง (intermediary organizations)
5. ผู้ใช้ปลายทาง (end users)

องค์ประกอบดังกล่าวมีความเกี่ยวเนื่องกันโดยการทำงานจะเชื่อมโยงกันเริ่มตั้งแต่การผลิตฐานข้อมูล จนกระทั่งสารนิเทศถึงมือผู้ใช้ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของระบบการสืบค้น

การพัฒนาฐานข้อมูลโดยการสืบค้นสารนิเทศทางคอมพิวเตอร์ เริ่มต้นในราว ค.ศ 1960 หอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน เป็นผู้ดำเนินการสร้างระบบการวิเคราะห์ และการค้นคืนวรรณกรรม ที่ชื่อ ระบบ MEDLARS (Medical

Literature Analysis and Retrieval System) หลังจากนั้นมีการพัฒนาจัดทำฐานข้อมูลทางสาขาวิชาต่างๆเพื่อให้บริการ และเริ่มมีแนวความคิดการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลมาให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล และมีบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศระบบออนไลน์เกิดขึ้น หรือเรียกชื่อว่า ผู้จัดพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic publishers) เนื่องจากสารนิเทศนั้นให้บริการโดยคิดค่าบริการผ่านสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

บริการฐานข้อมูลในยุคแรก ส่วนใหญ่จะเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งผู้ใช้งานเป็นต้องมีทักษะในการค้นคืนข้อมูล ในระยะต่อมาขอบเขตของการให้บริการ ได้ขยายเพิ่มมากขึ้น มีทั้งฐานข้อมูลที่เป็นเรื่องเต็ม (fulltext databases) และฐานข้อมูลที่เป็นตัวเลข (numerical databases) เป้าหมายของการบริการได้ขยายไปสู่ผู้ใช้ในภาคเอกชนและภาคธุรกิจ และฐานข้อมูลที่จัดให้บริการนั้นเป็นสารนิเทศทางด้านการเงิน เศรษฐกิจ ข้าราชการ การตลาด และข่าวบริษัทต่างๆ (Hartley. 1987 : 133-134)

บริการค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ (on-line searching services) เป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการสารนิเทศ และพัฒนามาเป็นระบบออนไลน์ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้สารนิเทศมากที่สุด เนื่องจากเป็นระบบที่ติดต่อโดยตรงและโต้ตอบกันได้ ผู้ใช้สามารถรับการค้นของคนหรือเปลี่ยนหรือเรียกข้อมูลกลับได้ตรงจุดที่ต้องการ ได้ทันที เมื่อผู้ใช้พอใจข้อมูลที่ปรากฏอยู่บนจอก็สามารถสั่งให้เครื่องพิมพ์ข้อมูลนั้นออกมาได้ทันที (on-line print) หลังจากการค้นครั้งนั้นเสร็จสิ้น

ในการดำเนินงานให้บริการสารนิเทศระบบออนไลน์นั้น ผู้ขายสารนิเทศมิได้เป็นเพียงผู้ซื้อสารนิเทศมาขายต่อให้กับผู้ใช้เท่านั้น แต่ต้องมีการ

นาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นสูงร่วมกับความรู้ทางสารสนเทศศาสตร์ระดับสูง ที่ละเอียดซับซ้อน (Advanced Information Science) มาจัดการให้ สารสนเทศที่ชื่อมาจากฐานข้อมูลเรียงลำดับอยู่ในศูนย์คอมพิวเตอร์ของคนอย่าง มีระบบแบบแผนและเป็นระเบียบ พร้อมทั้งจะให้ผู้ใช้ค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศ นั้นได้ทุกซอกทุกมุมของระบบจัดเก็บ ดังนั้นผู้ใช้จึงต้องซื้อสารสนเทศในระบบ ออนไลน์ด้วยราคาค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องจ่ายตั้งแต่เริ่มลงมือติดต่อบริการ เรื่อยไปกระทั่งยุติการค้นและเรียกใช้สารสนเทศในแต่ละครั้ง ซึ่งจะรวมค่า สารสนเทศของฐานข้อมูล ค่าใช้ระบบการค้นและเรียกใช้สารสนเทศ และค่า โพรคนาคมนที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างผู้ใช้กับผู้ขายสารสนเทศ ดังที่ รอย ลอดซอฟ นักการธนาคารของออสเตรเลีย กล่าวว่า การได้สารสนเทศระบบ ออนไลน์นั้นจะง่ายมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนสารสนเทศและเวลาที่ใช้แต่ละครั้ง (Lotzof. 1986 : 127) การให้บริการสารสนเทศระบบออนไลน์นี้เป็นการ ขจัดปัญหาเรื่องข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ที่ใดบนภูมิภาคของโลกก็สามารถติดต่อขอรับ บริการและมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (จินคาร์คน์ โดสุวรรณ. 2530 : 12-14)

1. ความคล่องตัวในการให้บริการ สามารถค้นหาบรรณานุกรมและ ข้อมูลต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดเพราะการใช้เทคนิค การค้นค่าอย่างเสรี การใช้วิธีการตรรกแบบบูล (Boolean logic) ที่ทำให้ สามารถค้นค่าได้หลายแนวคิดพร้อม ๆ กันโดยวางเงื่อนไขหรือจากักคขอบเขต เมื่อได้ค่าตอบผู้ใช้ก็สามารถตรวจสอบได้ทันทีว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ และอาจจะปรับปรุงแก้ไขการค้นอีกตามความต้องการ

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อจอภาพแสดงข้อมูลซึ่งตรงกับ ความต้องการของผู้ค้น ก็สามารถสั่งให้พิมพ์ผลออกมาได้ทันที หรืออาจสั่งให้

พิมพ์แบบออฟไลน์ (off-line print) ซึ่งจะส่งข้อมูลมาทางไปรษณีย์ใช้เวลา 2-3 วัน

3. ความครอบคลุมในขอบเขตของเนื้อหาที่ให้บริการ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นการขยายแหล่งข้อมูล ทำให้ค้นสารนิเทศได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น การค้นหาบทความจากวารสาร ถ้าไม่มีครรชนีของฐานข้อมูลในระบบออนไลน์ก็อาจทำให้ข้อมูลที่ได้บางส่วนขาดหายไป เพราะวารสารหลายฉบับจัดทำครรชนีเฉพาะในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เท่านั้น และครรชนีฉบับพิมพ์ก็ล่าช้ากว่าข้อมูลในฐานข้อมูล

4. ความสะดวกในการคิดค้นเทอร์มินัล การคิดค้นสามารถทำได้ทุกที่มีปลั๊ก เสียบไฟฟ้าและสายโทรศัพท์ ผู้ใช้สามารถใช้คอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลเวลาใดก็ได้ตามช่วงเวลาที่จัดไว้

5. ความประหยัด ระบบออนไลน์ช่วยให้ผู้สารนิเทศประหยัดเวลาในการค้นและได้ข้อมูลที่ตรงความต้องการมากที่สุด ประหยัดเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้ยังช่วยให้ห้องสมุดประหยัดงบประมาณไม่ต้องซื้อครรชนีวารสารประหยัดเนื้อที่ในการเก็บสิ่งพิมพ์

6. ความชำนาญของบรรณารักษ์บริการสารนิเทศ การใช้ระบบออนไลน์จะช่วยเพิ่มพูนทักษะความชำนาญในการค้นหาสารนิเทศ เพราะความคล่องตัวและความรวดเร็วของการให้บริการทำให้บรรณารักษ์มีโอกาสฝึกและพัฒนาการค้นหาสารนิเทศได้ดีกว่าการใช้คู่มือช่วยค้นจากสิ่งพิมพ์

ธุรกิจการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ

1. ฐานข้อมูลประเภทบันทึกถาวร ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในข่าวสาร หรือมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากหรือนานครั้ง บันทึกเก็บไว้ในจานแม่เหล็ก เช่น สารานุกรม พจนานุกรม รายงาน

2. ฐานข้อมูลประเภททันสมัย มีการแก้ไขเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอและสามารถเสนอข่าวที่ทันสมัยเกี่ยวกับเรื่องใด ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราสกุลต่าง ๆ รายงานตลาดหลักทรัพย์ กำหนดเวลาการเดินทางของเครื่องบิน รถไฟ เป็นต้น ผู้ใช้สามารถเรียกฐานข้อมูลได้โดยผ่านช่องสัญญาณโทรคมนาคม (ศิลปชัย พิชเชนทรโยธิน. 2531 : 1-2)

ปัจจุบันมีผู้ขายสารนิเทศระดับโลกอยู่ 13 แห่ง ซึ่งอยู่ใน 6 ประเทศทั่วโลกที่ดำเนินการขายบริการสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศรวม 280 ฐานข้อมูลดังต่อไปนี้คือ (Convey. 1989 : 99,101,141,178,213)

1. ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่ในสหรัฐอเมริกา

1.1 Bibliographic Retrieval Services (BRS)

1.2 DIALOG Information Services

1.3 National Library of Medicine (NLM)

1.4 SDC Information Services - ORBIT

2. ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่ในสหราชอาณาจักร (อังกฤษ)

2.1 BLAISE-LINE

2.2 Data-star

2.3 European Space Agency Information Retrieval Service (ESA-IRS)

2.4 Pergamon Financial Data Service

3. ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่ในเยอรมัน

3.1 Dimdi

3.2 INKA

4. ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่ในฝรั่งเศส คือ Questel
5. ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่ในอิตาลี คือ ESA Information Retrieval Services (EAS-IRS)
6. ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่ในออสเตรเลีย คือ Australian Meadline Network (AUSTINET)

ในงานวนผู้ขายสารนิเทศของโลก 13 บริษัท ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น บปรากฏว่า ผู้ขายรายใหญ่ของสหรัฐอเมริกา 4 รายให้บริการสารนิเทศรวมกัน ถึง 280 ฐานข้อมูล หรือราวร้อยละ 77.5 ของฐานข้อมูลสำคัญที่มีอยู่ทั่วโลก นอกจากผู้ขายสารนิเทศ 13 รายนี้แล้ว ยังมีผู้ขายสารนิเทศอีกหลายแห่งที่ให้ บริการสืบค้น และเรียกใช้สารนิเทศระบบออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่มีสำนักงานหรือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของผู้ขายอยู่ในสหรัฐอเมริกาหรือแคนาดา ดังจะกล่าวแนะนำ บางแห่งโดยย่อดังต่อไปนี้ (Li. 1985 :56-59)

1. CompuServe Information Service สำนักงานใหญ่อยู่ที่ เมืองโคลัมบัส รัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา ให้บริการ 5 ด้านดังนี้

- 1.1 ข่าวประจำวัน ข่าวบริการ รายงานอากาศ ข่าวกีฬา
- 1.2 สารนิเทศด้านธุรกิจการเงิน
- 1.3 รายการแสดง ละคร ภาพยนตร์ หนังสือ และเกม

อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

1.4 สารนิเทศด้านคหกรรมศาสตร์ เช่น โฆษณา การทำสวน สุขวิทยาภายในบ้าน

1.5 บริการด้านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เช่น การแลกเปลี่ยน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ข้อมูลด้านภาษาคอมพิวเตอร์

2. The Source คาเนินงานโดย Source Telecomputing Corporationซึ่งเป็นบริษัทสาขาของ The Reader's Digest Association สำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองแมคลิน รัฐเวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา ให้บริการคล้ายกับ CompuServe คือ

- 2.1 ข่าวประจำวันจากหนังสือพิมพ์นิวยอร์ก ไทม์
- 2.2 การตลาด ธุรกิจการเงิน และตลาดหุ้น
- 2.3 รายการสินค้า
- 2.4 คหกรรมศาสตร์และการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น รายการ ภาพยนตร์ รายการเลี้ยงสังสรรค์
- 2.5 การเพิ่มพูนความรู้และงานอาชีพ เช่น ภาษาคำต่างประเทศ คณิตศาสตร์
- 2.6 ตารางการเดินทาง เช่น ตารางรถไฟ ตารางเดินรถโดยสาร
- 2.7 ความคิดสร้างสรรค์และการคำนวณ
- 2.8 บริการพิเศษด้านการเงิน การจัดการธุรกิจ

3. Dow Jones News/Retrieval มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองพรินซ์ตัน รัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา ให้บริการในขอบข่ายดังนี้

- 3.1 ข่าวเศรษฐกิจจาก Wall Street Journal
- 3.2 การเงินการลงทุน
- 3.3 คำคม คารมนักปราชญ์จาก Current Quotes
- 3.4 ข่าวบริการและข่าวทั่วไป

4. I.P Sharp มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองโตรอนโต ประเทศแคนาดา ให้บริการสารนิเทศในขอบข่ายดังนี้

- 4.1 ธุรกิจการเงิน
- 4.2 เศรษฐกิจ
- 4.3 การบิน
- 4.4 พลังงาน

5. Mead Data Central (MDC) มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองเคย์ตัน รัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา เป็นผู้ขายสารนิเทศที่เป็นบริการด้านเอกสารอ้างอิงทั้งหลายรวมทั้ง Encyclopedia Britannica ทั้งฉบับ (full text) และให้บริการสารนิเทศด้านต่อไปนี้

- 5.1 หนังสือพิมพ์นิวยอร์กไทม์ ทั้งฉบับ
- 5.2 สารนิเทศด้านการค้า การโฆษณา การตลาด และสาขาอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจาก Advertising and Marketing Intelligence (AMI Databases)
- 5.3 ข้อมูลภูมิศาสตร์ของประเทศทั่วโลก องค์กรต่างๆ จากฐานข้อมูลชื่อ Deadline Data on World Affaires
- 5.4 สารนิเทศด้านเหตุการณ์ประจำวัน ธุรกิจ เศรษฐกิจ รัฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ที่ตีพิมพ์ในนิวยอร์กไทม์ และแหล่งอื่นๆ โดยให้บริการจากฐานข้อมูลชื่อ Information Bank
- 5.5 ข่าวบริการประจำวัน สรุปข่าว ข่าวทันเหตุการณ์ โดยให้บริการจากฐานข้อมูลชื่อ Today

6. VU/TEXT Information Services สำนักงานใหญ่อยู่ที่ฟิลาเดลเฟีย รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพิ่งเริ่มดำเนินการปี พ.ศ.2528

โดยให้บริการออนไลน์ทั้งฉบับ (full text on-line) ของหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ได้แก่ Philadelphia Inquirer, Washington Post, Herald-leader, Academic American Encyclopedia และ Mediawire

อาจกล่าวได้ว่า ผู้ขายสารนิเทศรายใหญ่สุดของโลกมี 3 แห่งคือ DIALOG, BRS และ SDC เรียงตามลำดับ (Li. 1985 : 48) จากการสำรวจในปี พ.ศ.2526 พบว่า ร้อยละ 60 ของห้องสมุดในสหรัฐอเมริกา เป็นสมาชิกของบริษัททั้งสามแห่ง (Advanced Technology Libraries. 1985 : 1) ออสติน กล่าวว่า DIALOG เป็นผู้ขายสารนิเทศใหญ่ที่สุดที่ผู้ใช้สามารถค้นหาและเรียกใช้สารนิเทศจากฐานข้อมูลได้เกือบทุกเนื้อหาวิชา อย่างไรก็ตาม BRS และ SDC ต่างก็มีข้อได้เปรียบในด้านที่เป็นผู้ขายบริการที่หลังจึงมีโอกาสรับปรุงด้านเทคนิคการให้บริการที่ดีกว่า เช่น การพัฒนาคำสั่งที่ใช้ค้นหาสารนิเทศที่สะดวกรวดเร็วหรือเข้าใจง่ายกว่า นอกจากนี้ยังได้เปรียบในด้านราคาซึ่งผู้ใช้สารนิเทศจะเสียในอัตราที่ต่ำกว่า (Austin. 1986 : 132)

นอกจากนี้บริษัท อินดิวิดวล (Individual) ได้ทำการสำรวจสารนิเทศต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของบริษัท พบว่าในสหรัฐอเมริกามีบทความด้านอุตสาหกรรมเพียงด้านเดียวถึง 35,000 เรื่อง/เดือน ซึ่งตีพิมพ์ในสิ่งพิมพ์ต่างๆ ประมาณ 11,000 ฉบับ มีบุคลากรที่มีความรู้สูงถึง 70 ล้านคนและมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้อยู่เกือบ 20 ล้านคน แต่มีผู้ต้องการใช้ข้อมูลออนไลน์เพียงหนึ่งล้านคนเท่านั้น บริษัทจึงผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า สมาร์ท (Smart) ขึ้นเพื่อแก้ปัญหาสารนิเทศที่มีปริมาณมากมาย เพราะการติดตามสารนิเทศเป็นงานหนักและซับซ้อน การให้บริการ

ในลักษณะการคัดข่าวกฤตภาคแบบเก่าทำให้เนื้อหาบางส่วนของข่าวขาดหายไปหรือผู้ใช้ได้รับข่าวสารล่าช้าทำให้ข้อมูลนั้นลคลค่าลง ส่วนการหาแบบย่อข่าวมักจะล่าช้าและบางครั้งรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการหายไป จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าบริการแบบออนไลน์จะช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น บริการของบริษัทอินคิวิวอล ที่มีลักษณะเด่น 8 ประการคือ 1. ทันเวลา 2.สามารถเข้าใช้สารนิเทศในลักษณะ proactive คือ เป็นฐานข้อมูลที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบ 3. ตรงตามความต้องการของบริษัท แต่ละฝ่ายหรือผู้ใช้แต่ละคน 4. เป็นพูลเท็กซ์ 5.ลูกค้าจ่ายเงินเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องความต้องการเท่านั้น 6. ไม่มีการส่งเรื่องราวที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็นไปให้ 7. มีการปรับปรุง โปรไฟล์ของลูกค้าตลอดเวลาโดยอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า 8.ลูกค้ามีสิทธิเต็มที่ในการแจกจ่ายสารนิเทศรวมทั้งลิขสิทธิ์ในข้อมูลดังกล่าว (P.C.Week. 1990 : 22)

การให้บริการสารนิเทศในรูปแบบต่างวาล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีการใช้สารนิเทศ ข้อมูล ข่าวสารเกิดประโยชน์สูงสุด หรือเป็นการถ่ายทอดสารนิเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ ซึ่งวิธีการให้บริการก็แตกต่างกันออกไปตามความต้องการหรือลักษณะของสารนิเทศนั้นๆ ตัวอย่างของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่นำเอาอุปกรณ์ที่คนทั่วไปใช้อยู่ในชีวิตประจำวันมาเป็นสื่อในการให้บริการ เช่น การขายสารนิเทศทางโทรศัพท์ บริษัท Dial Q. Network กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ได้ให้บริการสอบถามข่าวสารข้อมูลทางโทรศัพท์แก่ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกของบริษัท โดยคิดค่าบริการ 50 เซ็นต์/3 นาที (แพงกว่าค่าโทรศัพท์ในญี่ปุ่นประมาณ 7 เท่า) บริษัทนี้สามารถหากำไรได้ถึง 11 ล้าน เหยียสหรัฐ/ปีจากการลงทุนเพียง 340,000 \$ และเพิ่งดำเนินงานมาได้เพียงหนึ่งปี มีพนักงานทั้งหมด 40 คน โดยเฉลี่ยมีผู้ใช้บริการ 50,000 ครั้ง/วัน

สารนิเทศที่สอบถามเข้ามาจะเป็นข่าวหรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น รายชื่อของภาพยนตร์ที่กำลังฉายอยู่ตามโรงภาพยนตร์ รายชื่อแผ่นเสียงล่าสุดที่กำลังวางตลาด การแข่งขันมวยปล้ำ บริการขายรถใช้แล้ว ฯลฯ

(Asiaweek. 1990 : 82)

จากการสำรวจของ American Entrepreneurs Association พบว่า หีบโปอเมริกาเหนือ ในทศวรรษที่ 1970 มีบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เพียง 20 แห่ง และเพิ่มขึ้นเป็น 200 กว่าแห่ง ในปีพ.ศ.2532 และบางบริษัท มีรายได้ก่อนเสียภาษีสูงถึง \$ 175,000 / ปี (ประมาณ 4,550,000 บาท) มีกำไรเฉลี่ยเท่ากับ \$ 60,000 (ประมาณ 1,560,000 บาท) บริษัทที่ลงทุนน้อยที่สุดประมาณ \$ 8,000 (ประมาณ 208,000 บาท) จำนวนเงินลงทุนเฉลี่ยเท่ากับ \$ 20,000 (ประมาณ 520,000 บาท) และมีอัตราการเสี่ยงลดลงซึ่งเป็นแนวโน้มที่ดีมาก (Warner. 1988 : 55-57)

ในประเทศไทยบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่สร้างขึ้นและให้บริการ สารนิเทศเป็นหลักคือ บริการกฤตภาคราย 10 วัน ของบริษัทเคอะคลิบั้ง จำกัด ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2527 โดยมีลูกค้าเพียง 5 ราย และเพิ่มขึ้นมากกว่า ร้อยรายในปี พ.ศ.2531 (The Nation. 1988 : 21) ลักษณะของบริการ คือ การคัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ตามหัวเรื่องที่ลูกค้าต้องการแล้วรวบรวมส่งให้ ลูกค้าทุกว 10 วันโดยคิดค่าบริการ 250 บาท/หัวเรื่อง/เดือน และมีหัวเรื่อง ให้เลือกถึง 20 กว่าหัวเรื่อง มีบรรณารักษ์ช่วยกันทำงาน 3 คน ปัจจุบันมีบริการ สารนิเทศเชิงพาณิชย์เกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นบริษัทเต็มรูปแบบและที่เป็นเพียง ส่วนหรือแผนกภายในบริษัทใหญ่ บริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยตรง และเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ กลุ่มบริษัทธาราสยาม กลุ่มบริษัท แอควานซ์ รีเสิร์ช บริษัทเนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนล คอมมิวนิเคชั่น (NIC)

เป็นต้น บริษัทเหล่านี้ให้บริการหลายอย่างเช่น ให้คำปรึกษา ทำเอกสารส่งให้
ประจำ ทำสำเนาเอกสารและรูปภาพ ทำบรรณานุกรมและดัชนี รวบรวมเอกสาร
และทำรายงานสรุป ฯลฯ อัตราค่าบริการมีทั้งการกำหนดไว้อย่างแน่นอนและ
การตกลงกันเป็นรายชั่วโมง โดยวิธีการให้บริการมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่
เข้ามาใช้เพื่อแข่งขันกัน ให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้า เช่น โทรสาร
คอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ในยุคนี้อุปกรณ์ผลลัพธ์ของธุรกิจมักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของสารสนเทศ
การมีข่าวสารข้อมูล แหล่งสารสนเทศที่พร้อมมูลเพื่อใช้ในการวางแผน และการ
ตัดสินใจ ดังนั้นการใช้คอมพิวเตอร์เก็บรวบรวมข้อมูล การนำระบบเครือข่าย
โทรคมนาคมมาพัฒนางาน และความคิดที่จะเชื่อมต่อหรือร่วมมือกันสร้างแหล่ง
ข้อมูลจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วในบริษัทต่างๆ (Hamalainen. 1988 : 196)
และจากการสำรวจกำลังคนในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม บริการ และ
สารสนเทศ ในสหรัฐอเมริกา ระหว่าง ปี ค.ศ.1900-1980 ของ โพรท
และเบล (Porat and Bell. 1987 : 163) ได้แสดงให้เห็นถึงอัตรา
การขยายตัวอย่างรวดเร็วของบุคลากรด้านสารสนเทศ (ตาราง 1) ซึ่งเพิ่มขึ้น
สูงกว่าบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมและบริการถึงเกือบเท่าตัว

ตาราง 1 จำนวนแรงงานของสหรัฐอเมริกา ระหว่าง ปีค.ศ.1900-1980

จำแนกตามประเภทงาน

ปี	เกษตรกรรม (ร้อยละ)	อุตสาหกรรม (ร้อยละ)	บริการ (ร้อยละ)	สารนิเทศ (ร้อยละ)
1900	35.3	26.8	25.1	12.8
1910	31.1	36.3	17.7	14.9
1920	32.5	32.0	17.8	17.7
1930	20.4	35.3	19.8	24.5
1940	15.4	37.2	22.5	24.9
1950	11.9	38.3	19.0	30.8
1960	6.0	34.8	17.2	42.0
1970	3.1	28.6	21.9	46.4
1980	2.1	22.5	28.8	46.6

การศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในปัจจุบันจึงมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ไปมีการเพิ่มวิชาสารนิเทศศาสตร์เข้ามาในหลักสูตร เช่น Graduate School of Library and Information Science มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่สำเร็จ การศึกษาออกไปประกอบอาชีพนักสารนิเทศมากกว่าบรรณารักษ์ โดยเน้นใน เรื่องหลักปฏิบัติ งานเทคนิคและวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารนิเทศศาสตร์ เช่น คอมพิวเตอร์ ไทพอกราฟ การจัดเก็บข้อมูลและการค้นคืนสารนิเทศ เทคนิค การค้นและให้บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ การวิเคราะห์ระบบ การจัดการ ฐานข้อมูล โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์สำหรับบรรณารักษ์ เป็นต้น (พูลสุข ปริวรรตวรุฒ. 2533 : 52) หลักสูตรดังกล่าวนี้เป็นหลักสูตรระดับปริญญาโท ซึ่งนักศึกษาจะต้องจบปริญญาตรีสาขาใดสาขาหนึ่งจึงจะมีสิทธิ์สมัครเรียน เมื่อจบแล้วจะได้วุฒิ M.A.L.S. (Master of Arts in Library and Information Science) แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะผลิตบุคลากร ด้านสารนิเทศที่มีความรู้ความสามารถในระดับสูง ให้เพียงพอต่อความต้องการ ของตลาดแรงงาน และการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบรรณารักษ์จากผู้ให้บริการ แบบให้เปล่ามาเป็นผู้ขายสารนิเทศที่คั่นนั้นก็จำเป็นต้องมีการ เตรียมพร้อมทั้ง ด้านความรู้ความสามารถ จรรยาบรรณวิชาชีพ มาตรฐานของวิชาชีพ เกิร์นซีและไวท์ (Gurnsey and White. 1989 : 11-13) ได้ให้แนวคิด สำหรับบรรณารักษ์ที่จะปรับปรุงหรือเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการสารนิเทศเชิง พาณิชย์โดยให้ถามคำถามเหล่านี้กับตัวเอง ดังต่อไปนี้

1. ข้าพเจ้ามีคุณสมบัติหรือความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ หรือเปล่า
2. ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ ความชำนาญอะไรบ้างที่จะขายได้ และ อะไร เป็นคู่แข่งที่สำคัญที่สุด

3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถติดต่อกับผู้คนได้หรือไม่
 4. ข้าพเจ้าสามารถลาออกจากบริษัทได้เลยหรือจะรอจนกว่าจะตั้งบริษัทใหม่ได้
 5. รู้จักคนในวงการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์บ้างที่สามารถให้คำแนะนำได้
 6. สามารถทนกับสภาพการดำเนินงานขั้นต้นที่มีรายได้อยู่แค่เลขศูนย์ได้นานแค่ไหน และต้องใช้เงินลงทุนเท่าไรเพื่อความอยู่รอดของบริษัทในช่วงแรกหรือเพื่อความสำเร็จในบั้นปลาย
 7. ข้าพเจ้าต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างและพร้อมแล้วหรือยัง
 8. สุขภาพดีพอที่จะทำงานหนักหรือเปล่า
 9. จะทำเต็มเวลาหรือเฉพาะล่วงเวลาหรือเป็นส่วนหนึ่งของอาชีพ จะทำเพียงช่วงสั้นๆ หรือทำระยะยาว และจะเลือกทำเพียงบางส่วนหรือทำทั้งหมด
 10. สามารถทำงานคนเดียวได้นานๆ หรือไม่
 11. ต้องการตั้งบริษัทขึ้นเองหรือรับงานจากบริษัทใหญ่มาทำเพียงบางส่วน
 12. เตรียมตัวพร้อมหรือยังที่จะไปทำงานต่างประเทศทั้งในระยะยาวและระยะสั้น และจะมีผลอะไรกับชีวิตฉันบ้าง
 13. ภรรยาหรือสามีของฉันมีความคิดเห็นอย่างไร
- จากข้อคำถามข้างต้นจะเป็นแนวทางให้บรรณารักษ์ได้เตรียมตัวให้เหมาะสมกับการเป็นนักขายสารสนเทศ ซึ่งเป็นอาชีพที่มีข้อดีหรือข้อได้เปรียบหลายประการ เช่น
1. เป็นการยกระดับความสามารถของตัวเอง

2. มีอิสระที่จะจัดการกับวิชาชีพอย่างมีแบบแผน
3. เป็นการปรับปรุงงานประจำใหม่ สามารถหาสิ่งที่ต้องการและสนใจได้
4. เป็นการพัฒนาความชำนาญอย่างต่อเนื่อง
5. ได้ท่องเที่ยว
6. มีโอกาสได้ทำงานติดต่อกับคนที่น่าสนใจจากหลายอาชีพ
7. มีความคาดหวังว่าจะมีรายได้สูง
8. เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ไม่จำเจเหมือนกับงานห้องสมุด และเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาหน่วยงานบริการสารนิเทศอื่นๆ โดยเฉพาะในโลกที่ 3

นักขายสารนิเทศเป็นอาชีพใหม่ที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความคล่องตัวสูงในการทำงาน ดังนั้นจึงมีคำถามว่าอนาคตของผู้ขายสารนิเทศจะเป็นอย่างไร และควรมีมาตรฐานสำหรับวิชาชีพนี้อย่างไรบ้าง

สมาคมห้องสมุดและสถาบันสารนิเทศศาสตร์ (The Library Association and the Institute of Information Scientists) ได้ให้คำจำกัดความของผู้ขายสารนิเทศ หมายถึง บุคคลที่มีความชำนาญในการให้สารนิเทศสิ่งที่ต้องกระทำให้ ดังนั้น ให้คำแนะนำในเรื่องที่ลูกค้าต้องการ พัฒนาความรู้ความชำนาญใหม่แก่ลูกค้า ตรวจสอบและจัดกระทำด้านเทคนิคแก่ลูกค้า คัดเลือกคนในอาชีพเพื่อให้คำแนะนำ ความรู้พิเศษแก่พนักงานของบริษัทรวมทั้งการศึกษาและการพัฒนา

สำหรับหลักในการปฏิบัติได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ก่อนการทำงานผู้ให้บริการต้องปรึกษาหรือตกลงกับลูกค้าในเรื่องต่างๆ เช่น ขอบเขตและจุดมุ่งหมายของงาน การชำระค่าใช้จ่ายก่อน กำหนด

ระยะเวลา ตารางเวลาในการทำงานและการรายงานผลงานให้ทราบ การวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน

2. ผู้ขายบริการสารนิเทศต้องแนะนำให้ลูกค้าทราบถึงแหล่งความรู้ที่ต้องการและเท่าที่จะหาได้
3. ผู้ขายบริการสารนิเทศต้องมีสระในการที่จะเข้าถึงสารนิเทศเพื่อศึกษาข้อมูล โดยเฉพาะความลับบางอย่างของลูกค้า
4. ผู้ขายบริการสารนิเทศต้องเก็บสารนิเทศที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ทั้ง โครงการของลูกค้าเป็นความลับไม่เปิดเผย นอกจากลูกค้ายินยอม เรื่องของลิขสิทธิ์ในการวิจัยขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า
5. ผู้ขายบริการสารนิเทศต้องไม่รับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับเรื่องเดียวกันของลูกค้ารายอื่น
6. ผู้ขายบริการสารนิเทศต้องไม่รับผลประโยชน์ใดๆ เช่นสินค้าหรือบริการอื่นๆจากลูกค้า
7. ผู้ขายบริการสารนิเทศต้องหาในสิ่งที่ลูกค้าสนใจทั้งหมดตามเรื่องที่ตกลงกันได้
8. ผู้ขายบริการสารนิเทศจะคิดค่าบริการ เมื่อมีการตกลงทำสัญญาซื้อขายกัน
9. ผู้ขายบริการสารนิเทศจะไม่ช่วยเหลือด้านการเงินแก่ผู้อื่น เพื่อความมั่นคงของบริษัท
10. การตกลงทำสัญญาคงต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(Gurnsey and White. 1989 : 163-165) ข้อเสนอข้างต้นเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพการบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของประเทศไทยให้มีมาตรฐานดียิ่งขึ้นในอนาคต

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

บริการสารนิเทศในประเทศไทยเริ่มต้นมาจากการให้บริการภายในห้องสมุด สถาบันการศึกษา ศูนย์สารนิเทศต่างๆ มีวิวัฒนาการมาจากการให้บริการตอบคำถามของแผนกอ้างอิงในห้องสมุด จากความก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรมสารนิเทศในต่างประเทศและการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในงานด้านบริการสารนิเทศ ได้ทำให้ภาคเอกชนเกิดความตื่นตัวในการใช้สารนิเทศเพื่อพัฒนาหน่วยงานเป็นอันมาก บริการสารนิเทศซึ่งให้บริการเฉพาะในห้องสมุด เริ่มขยายขอบเขตการให้บริการสารนิเทศในรูปแบบของการลงทุนเพื่อสนองตอบความต้องการสารนิเทศของภาคเอกชนซึ่งแนวโน้มเช่นนี้ทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงระบบการสื่อสาร และการให้บริการสารนิเทศในยุคต่อมา

บริษัทเอกชนที่เป็นผู้นำทางด้านบริการสารนิเทศมาก่อน ได้แก่ บริษัทที่เกี่ยวข้อง กับอุตสาหกรรมการพิมพ์ เช่น สำนักพิมพ์ หนังสือพิมพ์ การให้บริการส่วนใหญ่ได้แก่ การค้นบทความและข่าวในรูปของกฤตภาค โดยให้บริการเฉพาะบุคลากรภายในหน่วยงาน เช่น ห้องสมุดหนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น มีหน้าที่ในการจัดดำเนินงานภาพและจัดทำกฤตภาค มาตั้งแต่ พ.ศ. 2514 ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ของหนังสือพิมพ์เดอะเนชั่นรีวิว และบุคคลภายนอกด้วย เช่น การให้บริการค้นกฤตภาคข่าวภายในห้องสมุด การอัดสำเนาภาพให้กองหอสมุดแห่งชาติ และในปี พ.ศ. 2532 มีการจัดตั้งบริษัทเนชั่น อินเตอร์เนชั่นเนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ทรัพยากรสารนิเทศที่เคยให้บริการในวงแคบได้ถูกกำหนดให้นำมาให้บริการสารนิเทศโดยคิดค่าบริการ และให้บริการสารนิเทศหลายชนิด เช่น

ภาคข่าว บริการภาพ บริการข่าวสารทันสมัยโดยอาศัยสื่อเทคโนโลยี
สารสนเทศ เช่น เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ (Nation. 1989 : 10)

สำหรับบริการค้นฐานข้อมูลระบบออนไลน์ในประเทศไทย เกิดขึ้นเมื่อ
การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้เปิดบริการติดต่อศูนย์รวบรวมข้อมูลและศูนย์
ประมวลผลระหว่างประเทศ (International Database Access and
Remote Computing/IDAR) เมื่อ พ.ศ. 2527 การค้นข้อมูลต้องอาศัย
ฐานข้อมูลของต่างประเทศเป็นหลักยังไม่มีหน่วยงานใดที่มีบริการฐานข้อมูลใน
ลักษณะออนไลน์อย่าง เป็นกิจลักษณะที่มีอยู่ก็เป็นฐานข้อมูลที่ไม่สลับซับซ้อน
มีจำนวนข้อมูลไม่มาก หน่วยงานห้องสมุดในมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้เริ่มให้บริการ
จากฐานข้อมูล DIALOG ในประเทศสหรัฐอเมริกา ในระยะแรกมีเพียง 2
มหาวิทยาลัย คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีเอเซีย
ต่อมาก็มีมหาวิทยาลัยและรัฐวิสาหกิจบางแห่งเปิดให้บริการ แต่ปริมาณการใช้
บริการดังกล่าวค่อนข้างต่ำ เนื่องจากอัตราค่าใช้บริการค่อนข้างสูง
ในระยะ 2 ปีที่ผ่านมาห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งได้เปิดบริการ off-line
database search หรือ CD-ROM ขึ้นทำให้ปริมาณการใช้บริการ on-line
database search มีจำนวนลดน้อยลง (สุทธิพร บhumเทวภิบาล. 2532
: 196-198) เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการลงทุนค้นสารสนเทศมีต้นทุนสูง ทำให้
เกิดการขาดแคลนข้อมูลในเชิงธุรกิจ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาวิทยา-
ศาสตร์และเทคโนโลยี (กพท) จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการสารสนเทศทาง
เทคโนโลยี (The Technical Information Access Center/TIAC)
ให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเพิ่มปริมาณ
การใช้ข้อมูล และพัฒนาประสิทธิภาพของสถาบันที่ให้บริการข้อมูล

บริษัทเอกชนที่บริการค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่เกิดขึ้นเพื่อให้

บริการด้านการวิจัยเช่น บริษัท มีเดีย คาค้า รีเสิร์ช จำกัด (MDR) ตั้งเมื่อ พ.ศ. 2528 สารนิเทศ ที่ให้บริการเน้นหนักด้านการตลาดและการโฆษณา เช่น การรวบรวมอัตราค่าโฆษณาสินค้าที่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ เทปโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นป้ายโฆษณา ฯลฯ มีประมาณ 74 กลุ่ม ถ้าลูกค้าอยากได้ข้อมูลประเภทใด บริษัทจะส่งตัวอย่างข้อมูลไปให้ดูโดยไม่คิดค่าบริการ เมื่อลูกค้าพอใจก็สมัครเป็นสมาชิกบอกรับข้อมูล อัตราค่าบริการ มีตั้งแต่ 700-18,000 บาท (เนรมิตร ใจแสน. 2532 : 94) ซึ่งขึ้นอยู่กับความยากง่าย และความละเอียดของงาน การให้บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ในวงการธุรกิจจริงวั้นยังไม่มี แต่ได้มีบริษัทบางแห่งติดต่อขอเป็นตัวแทนฐานข้อมูลในต่างประเทศ เช่น บริษัทเนชั่นอินเตอร์เนชั่นแนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จะเป็นตัวแทนฐานข้อมูล Dow Jones และบริษัท ริงเพชเชอร์ เป็นตัวแทนฐานข้อมูล World Trade Center ในประเทศไทยบริการสารนิเทศอีกประเภทหนึ่งที่เพิ่งเปิดบริการ คือ บริการเทเลเท็กซ์ (teletext) และบริการวิดีโอเท็กซ์ (videotext) ให้บริการผ่านคลื่นสัญญาณโทรทัศน์ช่องใดช่องหนึ่ง สามารถรับข้อมูลทั้งแบบตัวอักษรและรูปภาพผ่านทางจอภาพโทรทัศน์ และใช้เชื่อมต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์เพื่อดึงข้อมูลออกมาเก็บไว้ได้ (แนวหน้า. 2532 : 7-8) บริษัทที่ให้บริการลักษณะนี้ได้แก่ บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล บรอสคาสติ้ง คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2532 มีวัตถุประสงค์ในการบริการด้านบันเทิงและข่าวสาร โดยผ่านระบบโทรคมนาคม วิทยุ โทรทัศน์ (ประชาชาติธุรกิจ. 2532 : 1,2) อีกบริษัทหนึ่งคือ บริษัทเทเลอินฟอร์เมชั่น จำกัด ให้บริการเทเลเท็กซ์ผ่านสถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยใช้ระบบของออสเตรเลีย ชื่อ ออสเท็กซ์ ส่งข่าวสารโดยอาศัยคลื่นวิทยุโทรทัศน์ในขณะเดียวกันที่ออกอากาศรายการปกติ

สามารถเรียกดูเป็นหน้าได้ซึ่งจะมีสารบัญบอกว่ามีข่าวสารอะไรบ้าง (ผู้จัดการ. 2532 : 29,30,43) เริ่มทดลองออกอากาศเมื่อกลางเดือน กุมภาพันธ์ 2532 เพื่อให้ประชาชนทราบถึงความจำเป็นเรื่องข่าวสารและ ข้อมูลในช่วงที่ประเทศกำลังมีการพัฒนา มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และก้าวเข้าสู่ประเทศอุตสาหกรรม (ผู้จัดการ. 2533 : 34) การพัฒนา บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นแตกต่างจากต่างประเทศพอสมควร โดยเฉพาะในเรื่องความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารนิเทศใหม่ ที่จะนำมาปรับปรุงวิธีการให้บริการ และวิธีการผลิตสารนิเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ประการสำคัญคือขาดความร่วมมือกันในการพัฒนารูปแบบของการให้บริการอันจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้สารนิเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

จอห์นสัน (Johnson. 1989 : 3395-A) วิจัยเรื่อง "นายหน้า สารนิเทศ : กรณีศึกษาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ" วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาและสำรวจนายหน้าสารนิเทศ และอธิบายถึงรูปแบบของการ ก่อตั้งบริษัทสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถาม "ทำไม (why)" และ "อย่างไร (how)" ในเรื่องเกี่ยวกับสภาพและสภาวะแวดล้อมของบริษัท ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม บริษัทที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 125 บริษัท และจะตั้งคำถามธุรกิจมาแล้วอย่างน้อย 5 ปี พบว่า นายหน้าสารนิเทศเป็นการดำเนินธุรกิจโดยส่วนบุคคลที่ทำการค้นคว้าหรือจัดเตรียมสารนิเทศตามความต้องการของลูกค้าโดยหวังผลกำไร ผลจากการ วิจัยที่สำคัญ 7 ข้อมีดังนี้ 1. บริษัทส่วนใหญ่มีการก่อตั้งก่อนปี ค.ศ. 1980

โดยมีผู้ก่อตั้งที่สำคัญ 1 คน มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษ-
ศาสตร์ 2. บริการที่เสนอขายให้แก่ลูกค้าส่วนใหญ่คือ การหาวิจัย การให้คำ
ปรึกษา บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ การส่งเอกสาร และการค้นสารนิเทศ
ด้วยมือ 3. ผู้ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ร้อยละ 85 ยอมรับว่าไม่รับ
ผิดชอบทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับสารนิเทศที่จัดให้ลูกค้า 4. มีการจัดหา
แฟ้มข้อมูลของลูกค้าเพื่อการให้บริการที่เหมาะสม 5. การประกอบธุรกิจนี้
เงินไม่ได้เป็นสิ่งผลักดันให้ธุรกิจเริ่มต้นหรือสิ้นสุด แต่เป็นสิ่งที่ช่วยขจัดปัญหา
ข้อจำกัดในการบริการงานของบริษัทซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ
6. ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์เป็นเรื่องรองลงมาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าส่วนมาก
7. นายหน้าสารนิเทศไม่ได้ดำเนินธุรกิจตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้
ก่อนการก่อตั้งบริษัท

วอล (Wall. 1987 : 1345-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์
แนวทางปฏิบัติและข้อควรคำนึงด้านจริยธรรมของสถาบันบริการสารนิเทศเชิง
พาณิชย์ในฐานะที่สถาบันนี้ทำหน้าที่หาข้อมูล วิเคราะห์ และจัดส่งสารนิเทศให้
ลูกค้าตามความต้องการโดยคิดค่าบริการ มีคำเรียกสถาบันเหล่านี้หลายคำเช่น
นายหน้าสารนิเทศ (information brokers) ที่ปรึกษาสารนิเทศ
(information consultants) ผู้เชี่ยวชาญสารนิเทศ (information
specialists) และบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (fee-based
information services) การวิจัยนี้ใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไป
ถึงบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในเขตแปซิฟิกตะวันตกเฉียงเหนือ และการ
สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนใหญ่
เป็นผู้หญิง จบการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์ ธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อ
ให้บริการสารนิเทศโดยเฉพาะ บริษัทส่วนมากตั้งอยู่ในรัฐบริติช โคลัมเบีย หรือ

รัฐวอชิงตัน วัตถุประสงค์อย่างแรกของบริษัทคือ การให้บริการสืบค้นสารสนเทศซึ่งอาจเป็นระบบออนไลน์ การค้นสารสนเทศด้วยมือ หรือบริการในรูปแบบอื่น ๆ แต่รายได้จากการลงทุนไปทั้งหมดของบริษัทยังได้ไม่มากนัก พอเลี้ยงตัวได้ บริษัทเหล่านี้คาดหวังให้คนที่ทำงานในวงการนี้มีจรรยาบรรณในการทำงานเพราะบางครั้งต้องเกี่ยวข้องกับผู้ค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ที่มีทักษะในการค้น ไม่เพียงพอและยัง ไม่มีการวัดมาตรฐานของการบริการว่าเท่าใดจึงจะเพียงพอสำหรับงานด้านนี้ และมีการกล่าวถึงความรับผิดชอบทางด้านกฎหมายน้อยมาก บริษัทจำนวนน้อยรายที่มีการเห็นสัญญาในการให้บริการหรือการรับประกันความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูล

จุมพจน์ วณิชกุล (2533 : 31-40) ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การประกอบธุรกิจการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เพื่อสำรวจการดำเนินงาน การให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในปัจจุบันทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน โดยพิจารณาแนวโน้ม การดำเนินงาน การให้บริการและลักษณะการดำเนินธุรกิจ ข้อมูลได้จากกลุ่มประชากรที่ดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์จำนวน 48 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิดได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 15 ฉบับ (ร้อยละ 31.25) พบว่ามีหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 10 บริษัท เป็นหน่วยงานเอกชน 8 แห่ง หน่วยงานของรัฐบาล 1 แห่งและหน่วยงานนานาชาติ 1 แห่ง ส่วนใหญ่จัดเก็บข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ประเภทของบริการที่ให้บริการมากที่สุดคือ บริการข่าวสารทันสมัย วิธีให้บริการที่นิยมใช้มากที่สุดคือการส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ สารสนเทศที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ ด้านธุรกิจ มีการคิดค่าบริการตามที่คงไว้ เหตุผลที่ผู้ใช้ขอใช้บริการคือ ได้ข้อมูลรวดเร็ว สะดวกสบายและประหยัดเวลา แนวโน้มการให้บริการในอนาคต

ได้แก่ การให้บริการระบบออนไลน์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการใน
อนาคตได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์
ให้ผู้ประกอบการมีแนวทางการให้บริการอย่างถูกต้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีลักษณะการวิจัยแบบสำรวจ เพื่อศึกษาสถานภาพและแนวโน้มของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย มีวิธีดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การเลือกหรือกำหนดกลุ่มประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บริษัทที่ดำเนินการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ทั้งหมดซึ่งมีชื่อปรากฏอยู่ในเอกสารต่อไปนี้

1. หนังสือพิมพ์ บางกอกโพสต์ เดอะเนชั่น ประชาชาติธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ และผู้จัดการรายสัปดาห์
2. นามานุกรม สยามไคเรคทอรี ไทยแลนด์บิสซิเนสอินฟอร์เมชัน และบิสซิเนส อินฟอร์เมชัน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ 2 ชนิดในการรวบรวมข้อมูล

1. แบบสำรวจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมรายละเอียดเบื้องต้นและงบการเงินของบริษัทที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2. แบบสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือมีดังนี้

1. การสร้างแบบสำรวจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษาวิธีจำแนกรายละเอียดคุณลักษณะของธุรกิจนิติบุคคลที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จากนิตยสาร บิสซิเนสรีวิว ฉบับพิเศษ (Business Review ; Top 1001 Companies 1988)

1.2 จัดทำข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของนิติบุคคลหรือบุคคลแล้วนำไปเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไข

1.3 แก้ไขและปรับปรุงแบบสำรวจตามที่ได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท ได้ข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อ (ภาคผนวก : 106)

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2.2 สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษา

2.3 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสัมภาษณ์ โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว จำนวน 29 ข้อ เสนอต่อ คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท

2.4 แก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของ คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท ได้แบบสัมภาษณ์ 4 ตอน จำนวน 29 ข้อ (ภาคผนวก : 107-121)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ใน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2533 ดังนี้

1. การสำรวจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผู้วิจัยติดต่อขออนุญาต จากศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อบันทึกข้อมูล ตามที่กำหนดในแบบสำรวจด้วยตนเอง โดยเริ่มดำเนินการในเดือน กันยายน 2533 จำนวนกลุ่มประชากรที่สำรวจมีทั้งหมด 40 บริษัท แต่มีข้อมูลที่ศูนย์เอกสาร ธุรกิจฯ 29 บริษัท (ร้อยละ 72.5) อีก 11 บริษัทเป็นบริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียน การค้า เนื่องจากเป็นสำนักข่าวต่างประเทศที่ไม่ได้หวังผลกำไร หรือเป็นองค์กร ที่ได้รับความช่วยเหลือจากต่างประเทศจึง ไม่ต้องจดทะเบียน

2. การสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ผู้วิจัย ได้ ติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัทที่คาดว่าดำเนินงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ระหว่างเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2533 โดยมีหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิต-วิทยาลัยแนบไปด้วย จากการติดต่อขอสัมภาษณ์ 40 ราย ได้รับอนุญาตให้เข้า สัมภาษณ์จริง 30 ราย (ร้อยละ 75.0) จากจำนวน 30 รายที่ได้เข้าสัมภาษณ์ ได้รับข้อมูลสมบูรณ์ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 (ภาคผนวก : 123-149)

การจัดกระทำข้อมูล

ลำดับขั้นตอนของการจัดกระทำข้อมูล

1. ตรวจคัดเลือก เก็บแบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ที่ได้ข้อมูลสมบูรณ์
2. จัดเตรียมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติดังนี้

2.1 แจกแจงความถี่และหาอัตราส่วนร้อยละของบริการสาธารณสุขเชิงพาณิชย์โดยจำแนกตาม ลักษณะการให้บริการ วิธีบริการ บุคลากร ฐานข้อมูล และประเภทของผู้ใช้บริการ

2.2 แจกแจงความถี่ ของปัญหาและโครงการขยายงานบริการสาธารณสุขเชิงพาณิชย์

2.3 ศึกษาแนวโน้มของธุรกิจบริการสาธารณสุขเชิงพาณิชย์ โดยวิเคราะห์ตามอัตราส่วนร้อยละของการเพิ่มของธุรกิจบริการสาธารณสุข ช่วง ปี พ.ศ. 2508-2532

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ รายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรที่ดำเนินธุรกิจบริการสาธารณสุขเชิงพาณิชย์ ลักษณะและประเภทของการให้บริการ ลักษณะและประเภทของผู้ใช้บริการ ปัญหาและโครงการในอนาคต และการคาดคะเนแนวโน้มของบริการสาธารณสุขเชิงพาณิชย์ ปี พ.ศ. 2533-2543 วิเคราะห์ด้วยการหาความถี่และอัตราส่วนร้อยละ

บทที่ 4

ผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าในรูปการบรรยายและตารางตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวน ลักษณะและขนาดของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

ตอนที่ 2 ลักษณะและประเภทของการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ตอนที่ 3 ลักษณะและจำนวนของบุคลากรที่ดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และความชำนาญพิเศษ

ตอนที่ 4 ลักษณะและประเภทของผู้ใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ตอนที่ 5 ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ โครงการในอนาคตและการคาดคะเนแนวโน้มของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในช่วง พ.ศ. 2533-2543

ตอนที่ 1 จำนวน ลักษณะและขนาดของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

1.1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มประชากร รายละเอียดบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (ตาราง 2) ซึ่งผู้วิจัยทำการคัดเลือกรายชื่อบริษัทที่คาดว่าดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์แล้วนำไปขอตรวจค้นข้อมูลตามรายละเอียดในแบบสำรวจ จากศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ จำนวน 40 บริษัท ได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน 29 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 72.5 อีก 11 แห่ง ไม่ได้ข้อมูลเนื่องจากเป็นสำนักข่าวต่างประเทศ (4 แห่ง) บริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียน (6 แห่ง) และหน่วยงานภาครัฐบาล (1 แห่ง) จากการติดต่อขอสัมภาษณ์บริษัททั้ง 40 แห่ง ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์เพียง 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 75 สำหรับเหตุผลที่ไม่ให้เข้าสัมภาษณ์ได้แก่ ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลเนื่องจากกลัวบริษัทคู่แข่งทราบความเคลื่อนไหว (3 แห่ง) ข้อมูลของบริษัทกำลังถูกเพ่งเล็งจากตลาดหลักทรัพย์ (1 แห่ง) ฝ่ายบริหารไม่อนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์โดยไม่แจ้งเหตุผล (5 แห่ง) และปิดกิจการ 1 แห่ง

จากจำนวน 30 แห่งที่สัมภาษณ์ มีบริษัทที่ดำเนินการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์โดยตรงและได้ข้อมูลครบถ้วน จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70 (ภาคผนวก : 122-149) อีก 9 แห่งทำธุรกิจด้านอื่นวางรายชื่อก่อนนี้

1. บริษัทสหวิริยาโอเอ ซาฮูปกรณ์สำนักงานและคอมพิวเตอร์
2. บริษัทคลังข้อมูล รับปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
3. บริษัทแปซิฟิกเทเลคอมมิวนิเคชั่น พลิกเทปโทรทัศน์เพื่อออกอากาศและจำหน่าย

4. บริษัทเบเกอร์แอนด์แมคเคนซี รับปรึกษาด้านกฎหมาย
5. บริษัทมัลติเนชั่นแนลแมนเนจเม้นท์ รับปรึกษาระบบคอมพิวเตอร์
6. บริษัทไทยบิสซิเนสคอนซัลแตนท์ ให้คำปรึกษาด้านการลงทุน

อุตสาหกรรมเฉพาะบริษัทในเครือธนาคารกรุงเทพ

7. บริษัทครีမ်พลับบลิเคชั่น เป็นสำนักพิมพ์
8. บริษัทคูเปอร์แอนด์ล่ายแบรนต์ รับตรวจสอบบัญชี
9. บริษัทเจมส์เคเบิล จำกัด รับซื้อขายหุ้นจากนักลงทุนต่างประเทศ

ตาราง 2 จำนวนและรายละเอียดของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
บริษัทที่จดทะเบียนการค้า	29	72.5
บริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนการค้า	11	27.5
รวม	40	100.0
บริษัทที่เข้าสัมภาษณ์	30	75.0
บริษัทที่ไม่ได้รับข้อมูล		
ไม่อนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์	5	12.5
ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจ	3	7.5
*ข้อมูลถูกเพ่งเล็งจากตลาดหลักทรัพย์	1	2.5
ปิดกิจการ	1	2.5
รวม	40	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์		
ได้รับข้อมูลสมบูรณ์	21	70.0
ดำเนินการธุรกิจด้านอื่น	9	30.0
รวม	30	100.0

* บริษัทมีการเพิ่มทุนอย่าง ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนของตลาดหลักทรัพย์

1.2 ผลจากการสัมภาษณ์บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำนวน

21 บริษัท (ตาราง 3) พบว่า ลักษณะการดำเนินธุรกิจที่เป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยตรงมีจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 66.6) และเป็นแผนกหรือส่วนหนึ่งที่ให้บริการสารนิเทศซึ่งอยู่ภายใต้สังกัดบริษัทใหญ่ที่ประกอบธุรกิจด้านอื่นเป็นหลักจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 33.3) เมื่อจำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียนส่วนใหญ่ร้อยละ 90.4 เป็นบริษัทนิติบุคคล (19 บริษัท) และเป็นธุรกิจส่วนบุคคลจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 9.5) สำหรับสถานที่ทำการนั้นทั้ง 21 แห่งมีสำนักงานให้บริการเป็นกิจลักษณะ

ตาราง 3 ลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์		จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ลักษณะดำเนินการ	บริษัท	14	66.6
	แผนก	7	33.3
	รวม	21	100.0
ลักษณะธุรกิจ	นิติบุคคล	19	90.4
	บุคคล	2	9.5
สถานที่ประกอบการ	สำนักงาน	21	100.0
	ที่บ้าน	-	-
	อื่นๆ	-	-

ตอนที่ 2 ลักษณะและประเภทของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

2.1 ประเภทของการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ที่ให้บริการแก่ลูกค้าอาจมีมากกว่าหนึ่งชนิด (ตาราง 4) ประเภทของบริการที่มีให้บริการมากที่สุด คือการให้คำปรึกษา มีจำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ จัดทำเอกสารส่งให้ประจำ ร้อยละ 33.0 (7 บริษัท) ส่วนการให้บริการฐานข้อมูลและบริการทำสำเนาเอกสารและรูปภาพ มีจำนวน 5 บริษัท เท่ากัน (ร้อยละ 23.8) การรับทราวจัยและการรวบรวมเอกสารและทำรายงานสรุป มีอย่างละ 3 บริษัท (ร้อยละ 14.2) การรวบรวมบรรณานุกรมและทาค์สนีมี 2 บริษัท สำหรับบริการอื่นๆ ที่เพิ่มมาได้แก่ การบริการขายข่าวให้โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 19.0) การวิเคราะห์ข้อมูลหุ้น 1 แห่ง และบริการข่าวธุรกิจ 24 ชั่วโมง 1 แห่ง

ตาราง 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศจำแนกตามประเภทของบริการ

ประเภทของบริการ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
1. จัดทำเอกสารส่งให้ประจำ	7	33.0
2. การให้คำปรึกษา	8	38.0
3. รับทราวจัย	3	14.2
4. การรวบรวมบรรณานุกรมและทำดัชนี	2	9.5
5. ฐานข้อมูล	5	23.8
6. สำนเนาเอกสารและรูปภาพ	5	23.8
7. รวบรวมเอกสารและทำรายงานสรุป	3	14.2
8. บริการอื่นๆ		
ขายข่าวให้โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	4	19.0
วิเคราะห์ข้อมูลหุ้น	1	4.7
บริการข่าวธุรกิจ 24 ชั่วโมง	1	4.7

2.2 ลักษณะการบริการจำแนกตามวิธีจัดส่งหรือวิธีให้บริการของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ทั้ง 21 บริษัท (ตาราง 5) ได้จัดส่งสารนิเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ วิธีที่ผู้ใช้บริการต้องติดต่อโดยตรงเป็นอันดับสูงสุดคือ 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.6 อันดับรองลงมาคือ โทรศัพท์ 12 บริษัท (ร้อยละ 57.1) โทรสาร 9 บริษัท (ร้อยละ 42.8) คอมพิวเตอร์และโปรแกรมหรือจัดเจ้าหน้าที่ส่งโดยตรง จำนวน 7 บริษัท เท่ากัน (ร้อยละ 33.3) และการวางจำหน่ายที่แผงหนังสือร้านหนังสือ จำนวน 1 บริษัท ตามลำดับ ส่วนวิธีการอื่นๆ ได้แก่ ให้พนักงานของบริษัทไปติดต่อลูกค้าโดยตรงมีเพียง 1 บริษัท สำหรับอัตราค่าบริการนั้นส่วนใหญ่แล้วจะมีการกำหนดอัตราที่แน่นอน จำนวน 9 บริษัท (ร้อยละ 42.8) ส่วนอีก 6 บริษัท (ร้อยละ 28.5) มีการตกลงค่าบริการเป็นรายๆ และมี 6 บริษัทที่คิดค่าบริการโดยใช้ทั้งสองวิธีตามความเหมาะสม

ตาราง 5 ลักษณะการบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์จำแนกตามวิธีจัดส่งหรือวิธีให้บริการ

วิธีจัดส่งหรือวิธีให้บริการ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์	7	33.3
2. โทรสาร	9	42.8
3. โทรศัพท์	12	57.1

ตาราง 5 (ต่อ)

วิธีจัดส่งหรือวิธีให้บริการ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
4. โทรพิมพ์	4	19.0
5. ไปรษณีย์หรือจัดส่งจากน้ำที่ส่งให้โดยตรง	7	33.3
6. วางจำหน่ายตามแผงหนังสือหรือร้านหนังสือ	1	4.7
7. ผู้ใช้บริการต้องติดต่อด้วยตนเอง	14	68.6
8. ส่งพนักงานออกไปติดต่อลูกค้า	1	4.7

2.3 ลักษณะของฐานข้อมูลให้บริการ (ตาราง 6) ของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ทั้ง 21 บริษัท มีฐานข้อมูลให้บริการจำนวน 13 ฐาน คิดเป็นร้อยละ 61.9 จากแนกตามลักษณะได้ดังนี้ ฐานข้อมูลที่มีให้บริการมากที่สุด ได้แก่ ฐานข้อมูลแนะนำแหล่งข้อมูล และฐานข้อมูลเนื้อหาและตัวเลข คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีจำนวน 4 บริษัทเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลตัวเลข และฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ มีจำนวน 2 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 9.5) และมีเพียง 1 บริษัทที่ให้บริการฐานข้อมูลบรรณานุกรม สำหรับแหล่งที่มาของฐานข้อมูลมีการบอกรับจากต่างประเทศ และเป็นผู้ผลิตฐานข้อมูลเอง มีจำนวน 4 บริษัทเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีผู้ผลิตฐานข้อมูลในประเทศไทยจัดส่งให้ ร้อยละ 9.5 (2 บริษัท)

ตาราง 6 ลักษณะและแหล่งที่มาของฐานข้อมูลที่ให้บริการ

ลักษณะและแหล่งที่มาของฐานข้อมูล	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ฐานข้อมูลอ้างอิง		
ฐานข้อมูลบรรณานุกรม	1	4.7
ฐานข้อมูลแนะนำแหล่งข้อมูล	4	19.0
ฐานข้อมูลค้นเรื่อง		
ฐานข้อมูลตัวเลข	2	9.5
ฐานข้อมูลเนื้อหาและตัวเลข	4	19.0
ฐานข้อมูลคุณสมบัติ	-	-
ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาสมบูรณ์	2	9.5
แหล่งที่มาของฐานข้อมูล		
บอกรับจากต่างประเทศ	4	19.0
มีผู้ผลิตฐานข้อมูลในประเทศไทยจัดส่งให้	2	9.5
ผลิตฐานข้อมูลเอง	4	19.0

2.3 ขนาดของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์จากแบบสำรวจรายละเอียดของบริษัทที่ได้ข้อมูลจากศูนย์เอกสารธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ (ตาราง 7) พบว่า บริษัทที่มีทุนจดทะเบียนต่ำสุดคือ 500,000 บาท ได้แก่ บริษัทเพรสโกฟับลิกรี่เลชั่น (1 บริษัท) ซึ่งดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์มานานถึง 24 ปี บริษัทที่ลงทุนสูงสุด ได้แก่ บริษัทเครือข่ายชนไทย มีทุนจดทะเบียนถึง 20,000,000 (ยี่สิบล้านบาท) ซึ่งส่วนใหญ่ของเงินลงทุนใช้ซื้ออุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ทุนจดทะเบียนที่มีความถี่มากที่สุดคือ 1,000,000 บาท จำนวน 4 บริษัท (ร้อยละ 19.0) รองลงมาคือ 2,000,000 บาท และ 10,000,000 (สิบล้านบาท) มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 บริษัท (ร้อยละ 14.2) สำหรับธุรกิจบริการสารสนเทศ 6 แห่งที่ไม่ทราบทุนจดทะเบียนเนื่องจาก ไม่มีข้อมูลให้ตรวจสอบ ได้แก่ สำนักข่าวต่างประเทศ (3 แห่ง) บริษัทเคอะคลิบปิง บริษัทโฟโต้แบงค์ และศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี

ตาราง 7 ขนาดของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ขนาดของธุรกิจ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ทุนจดทะเบียน		
ไม่ทราบทุนจดทะเบียน	6	28.5
500,000 บาท	1	4.7
1,000,000 บาท	4	19.0
2,000,000 บาท	3	14.2
3,000,000 บาท	1	4.7
10,000,000 บาท	3	14.2
12,000,000 บาท	1	4.7
14,000,000 บาท	1	4.7
20,000,000 บาท	1	4.7

2.4 ประเภทและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานของบริการสารนิเทศ
 เชิงพาณิชย์ จำนวน 21 แห่ง (ตาราง 8) มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นไมโคร-
 คอมพิวเตอร์ จำนวนมากที่สุดถึง 165 เครื่อง จากบริษัท 18 แห่ง (ร้อยละ
 85.7) อันดับรองลงมาคือ โมเดม จำนวน 132 เครื่อง จากบริษัท 8 แห่ง
 (ร้อยละ 38.0) เทอมินัล จำนวน 11 เครื่อง จากบริษัท 4 แห่ง และมีบริษัท
 3 แห่งที่ใช้มินิคอมพิวเตอร์ (3 เครื่อง) คิดเป็นร้อยละ 14.2 สำหรับ
 คอมพิวเตอร์ขนาดเมนเฟรมนั้นยัง ไม่มีบริษัทแห่งไหนใช้ ส่วนอุปกรณ์แสดงผลที่
 บริษัทใช้อยู่จำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 66.6 ที่มีเครื่องพิมพ์แบบจุดใช้ (14
 บริษัท มีจำนวน 73 เครื่อง) รองลงมาคือ เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (10 เครื่อง)
 และเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า (9 เครื่อง) จำนวน 7 บริษัทเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ
 33.3 และมีอีก 5 บริษัทที่มี Xerographic printer ใช้ดำเนินงานส่วน
 อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เพิ่มเติม ได้แก่ เครื่องโทรพิมพ์ (8 บริษัท มี 12 เครื่อง)
 คิดเป็นร้อยละ 38.0 นอกจากนี้ยังมีเครื่องอ่านซีดีรอม (4 เครื่อง)
 คอมพิวเตอร์ขนาดกระเป๋าหิ้ว (3 เครื่อง) เครื่องอ่านไมโครฟิช (1 เครื่อง)
 เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม (1 เครื่อง) คิดเป็นร้อยละ 4.7 (1 บริษัท มีอุปกรณ์
 1 ชนิด)

ตาราง 8 ประเภทและจำนวนของอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

ประเภทของอุปกรณ์	จำนวนเครื่อง	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์			
เมนเฟรม	-	-	-
มินิคอมพิวเตอร์	3	3	14.2
ไมโครคอมพิวเตอร์	165	18	85.7
เทอมินัล	11	4	19.0
โมเด็ม	132	8	38.0
อุปกรณ์แสดงผล			
เครื่องพิมพ์แบบจุด	73	14	66.6
เครื่องพิมพ์เลเซอร์	10	7	33.3
เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า	9	7	33.3
Xerographic printer	6	5	23.8
อื่นๆ (โปรคระบุ)			
เครื่องอ่านซีดีรอม	4	1	4.7
เครื่องอ่านไมโครฟิช	1	1	4.7
เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม	1	1	4.7
คอมพิวเตอร์กระเป๋าทัว	3	1	4.7
โทรพิมพ์	12	8	38.0

2.5 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ตาราง 9) ทั้ง 21 บริษัทมีโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับอุปกรณ์ที่บริษัทส่วนใหญ่ใช้เรียงตามลำดับดังนี้ คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 90.4 เครื่องโทรสาร ร้อยละ 85.7 (18 บริษัท) เวิร์คโปรเซสเซอร์ (ร้อยละ 66.6) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 57.1) สำหรับอุปกรณ์ที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ videotext terminal และเครื่องถ่ายสไลด์ขนาดใหญ่ ที่ใช้สำหรับขยายภาพสไลด์ขนาดปกติให้ใหญ่ขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจโฆษณา มีเพียง 1 บริษัท (ร้อยละ 4.7)

ตาราง 9 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ชนิดของ เทคโนโลยีและอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	21	100.0
2. โทรพิมพ์	8	38.0
3. โทรสาร	18	85.7
4. การประชุมระยะไกล	2	9.5
5. ระบบเรียกกลับอัตโนมัติ	-	-
6. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	4	19.0
7. เวิร์คโปรเซสเซอร์	14	66.6
8. videotext terminal	1	4.7
9. เทอมินัล	4	19.0

ตาราง 9 (ต่อ)

ชนิดของ เทคโนโลยีและอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
10. คอมพิวเตอร์	19	90.4
11. ระบบเก็บแฟ้มข้อมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์	2	9.5
12. โทรภาพสาร (teletext)	4	19.0
13. โทรทัศน์	12	57.1
14. เครื่องถ่ายสไลด์ขนาดใหญ่	1	4.7

ตอนที่ 3 ลักษณะและจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์
จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และความชำนาญพิเศษ

3.1 ลักษณะและจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (ตาราง 10) มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 343 คน จาก 21 บริษัท แยกเป็นชาย 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 หญิง จำนวน 210 คน (ร้อยละ 61.2) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 114 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 85 คน (ร้อยละ 24.7) และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.8 (44 คน) จำนวนบุคลากรของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีความแตกต่างกันมาก เนื่องจากบางแห่งเป็นแผนกหรือส่วนหนึ่งของบริษัท เช่น บริษัทคอนโทรลคัท้า มีแผนกบริการข้อมูล (Information Handling Services) ซึ่งมีพนักงานเพียง 1 คน บริษัทที่มีจำนวนพนักงานสูงสุด คือ บริษัทเพรสโก้ พับบลิครีเลชั่น มีจำนวนถึง 75 คน ระดับการศึกษาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.1 (196 คน) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 31.4) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน (ร้อยละ 11.3) คิดเป็นอัตราส่วน 1:5 เมื่อเทียบกับบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรีและส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของบริษัท

ตาราง 10 สถานภาพของบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา

สถานภาพของบุคลากร		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	133	38.7
	หญิง	210	61.2
	รวม	343	100.0
อายุ			
	18 - 25 ปี	85	24.7
	26 - 30 ปี	114	33.2
	31 - 35 ปี	50	14.5
	36 - 40 ปี	50	14.5
	41 ปี ขึ้นไป	44	12.8
วุฒิการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	108	31.4
	ปริญญาตรี	196	57.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	11.3

3.2 สถานภาพของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีจำแนกตามสาขาวิชา (ตาราง 11) มีดังนี้ ในระดับปริญญาตรี มีผู้จบสาขาวิชานิเทศศาสตร์ จำนวนสูงสุด คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 เนื่องจากส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทที่รับจัดทำประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องการผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อกับสื่อมวลชนต่างๆ อันดับรองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ศาสตร์ ร้อยละ 20.9 (41 คน) เพราะเกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บและการบริหารข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งทุกบริษัทมีการใช้อยู่ สาขาวิชาที่มีผู้จบน้อยที่สุด คือ โบราณคดี และ เกษตรศาสตร์ มีจำนวนอย่างละ 1 คน เป็นผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศ แล้วกลับมาดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในระดับบริหารเพราะมีความรู้เกี่ยวกับสภาพบริการสารสนเทศของต่างประเทศ บุคลากรที่จบสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มีจำนวน 23 คน (ร้อยละ 11.7) ซึ่งส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานตรงตามที่ได้ศึกษามาหรือเกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บเอกสาร ค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร และให้บริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน เมื่อนำไปรวมกับปริญญาตรีด้านมนุษยศาสตร์แล้วจะมีจำนวนถึง 48 คน

ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีผู้จบสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ซึ่งอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง 3 คน และเป็นพนักงานอาวุโส 3 คน สาขาวิชาที่มีผู้จบมากที่สุดคือ บริหารธุรกิจ (MBA) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 25.6) ซึ่งทำหน้าที่บริหารทั้งหมด อันดับรองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 23.0) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับกลางในหน่วยงานที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก

ตาราง 11 สถานภาพของบุคลากรจำแนกตามสาขาวิชาของการศึกษาในระดับ
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

สาขาวิชา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี		
บรรณารักษศาสตร์	23	11.7
นิเทศศาสตร์	43	21.9
คอมพิวเตอร์	41	20.9
พาณิชยศาสตร์	19	9.6
บัญชี	31	15.8
มนุษยศาสตร์	25	12.7
วิศวกรรมศาสตร์	8	4.0
นิติศาสตร์	4	2.0
โบราณคดี	1	0.5
เภสัชศาสตร์	1	0.5
รวม	196	100.0

ตาราง 11 (ต่อ)

สาขาวิชา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี		
บรรณารักษศาสตร์	6	15.3
นิเทศศาสตร์	7	7.9
คอมพิวเตอร์	9	23.0
บริหารธุรกิจ	10	25.6
วิศวกรรมศาสตร์	4	10.2
วิทยาศาสตร์	2	5.1
หนังสือพิมพ์	1	2.5
รวม	39	100.0

3.3 ระดับเงินเดือนของบุคลากรเมื่อเริ่มทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา (ตาราง 12) จากบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 21 แห่ง ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับเงินเดือนที่มีความถี่มากที่สุดคือ ช่วง 3001-4000 บาท (9 บริษัท) คิดเป็นร้อยละ 42.8 อันดับรองลงมาคือ ช่วง 4001-5000 บาท และ 5001 บาทขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ 3 บริษัท (ร้อยละ 14.2) และเงินเดือนต่ำกว่า 3000 บาท มีเพียง 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.7

บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ที่มีความถี่สูงสุดคือ ระดับ 4001-6000 บาท มีจำนวน 8 บริษัท (ร้อยละ 38.0) อันดับรองลงมา คือ ระดับ 6001-8000 บาท และระดับ 8001 บาทขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 บริษัท (ร้อยละ 28.5) และในระดับนี้ไม่มีผู้ที่ได้เงินเดือนแรกเข้า ต่ำกว่า 4000 บาท สำหรับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับ เงินเดือนที่มีความถี่สูงสุดคือ 9001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 13 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 61.9 อันดับถัดมาคือ ระดับ 7001-9000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.2 และระดับ 5001-7000 บาท มีจำนวน 2 บริษัท (ร้อยละ 9.5)

ตาราง 12 รายได้แรกเข้าของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับเงินเดือน	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี		
ต่ำกว่า 3000 บาท	1	4.7
3001 - 4000 บาท	9	42.8
4001 - 5000 บาท	3	14.2
5001 บาทขึ้นไป	3	14.2
ปริญญาตรี		
ต่ำกว่า 4000 บาท	-	-
4001 - 6000 บาท	8	38.0
6001 - 8000 บาท	6	28.5
8001 บาทขึ้นไป	6	28.5

ตาราง 12 (ต่อ)

ระดับเงินเดือน	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี		
ต่ำกว่า 5000 บาท	-	-
5001 - 7000 บาท	2	9.5
7001 - 9000 บาท	3	14.2
9001 บาทขึ้นไป	13	61.9

3.3 ลักษณะความต้องการความชำนาญพิเศษของบุคลากรใน
 บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (ตาราง 13) มีดังนี้ ด้านคอมพิวเตอร์
 ความต้องการอันดับ 1 คือ การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 71.4
 (15 บริษัท) อันดับที่ 2 คือ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์
 (13 บริษัท) แสดงให้เห็นว่าบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีความต้องการให้
 บุคลากรมีความชำนาญพิเศษในด้านการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นเป็นอย่างมาก
 ส่วนความสามารถพิเศษด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีความ
 ต้องการสูงสุดในเรื่องการค้นคืนข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลและระบบออนไลน์
 คิดเป็นร้อยละ 61.9 (13 บริษัท) เนื่องจากบริการสารสนเทศส่วนใหญ่
 (ร้อยละ 96 .3) มีคอมพิวเตอร์ใช้งานจึงต้องการให้บุคลากรมีความสามารถ
 ด้านนี้มาก อันดับรองลงมาคือ การวิเคราะห์หมวดหมู่สิ่งพิมพ์ และการทำดัชนี

และสาระสังเขป มีในจำนวนที่เท่ากันคือ 10 บริษัท (ร้อยละ 47.6) แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะจัดเก็บเอกสารข้อมูลให้เป็นระเบียบและมีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาและให้บริการ ส่วนการจัดระบบห้องสมุดมีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 42.8 สำหรับด้านโทรคมนาคมความต้องการความชำนาญพิเศษในการใช้โทรสาร มีมากถึงร้อยละ 66.6 (14 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ การใช้โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตาราง 13 ลักษณะความต้องการความชำนาญพิเศษของบุคลากรในบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ความชำนาญพิเศษ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ด้านคอมพิวเตอร์		
การวิเคราะห์ระบบ	6	28.5
การเขียนโปรแกรม	8	38.0
การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์	15	71.4
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับ		
ไมโครคอมพิวเตอร์	13	61.9

ตาราง 13 (ต่อ)

ความชำนาญพิเศษ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์		
การจัดระบบห้องสมุด	9	42.8
การวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ		
สิ่งพิมพ์และ เอกสาร	10	47.6
การทำดัชนีและสาระสังเขป	10	47.6
การค้นคืนข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล		
และระบบออนไลน์	13	61.9
ด้านโทรคมนาคม		
การใช้โทรสาร	14	66.6
การใช้โทรพิมพ์	5	23.8

3.4 ลักษณะความต้องการความชำนาญพิเศษในอนาคตของบุคลากร โดยเรียงลำดับความต้องการมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ตามลำดับหมายเลข 4,3,2 และ1 (ตาราง 14) ความชำนาญพิเศษด้านภาษาต่างประเทศมีความต้องการมากเป็นอันดับ 1 (16 บริษัท) ด้านคอมพิวเตอร์ มีความต้องการมากเป็นอันดับ 2 (10 บริษัท) อันดับ 3 คือ ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม จำนวน 8 บริษัทเท่ากับที่ให้มีความสำคัญเป็นอันดับท้ายสุด สำหรับด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย (10 บริษัท) และมีเพียง 1 บริษัทที่ให้มีความสำคัญเป็นอันดับแรก

ตาราง 14 ความชำนาญพิเศษของบุคลากรที่ต้องการในอนาคต

ความชำนาญพิเศษ	ระดับความต้องการ			
	4	3	2	1
ด้านภาษาต่างประเทศ	16	3	1	1
ด้านคอมพิวเตอร์	4	10	5	2
ด้านสื่อสารโทรคมนาคม	-	5	8	8
ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	1	3	7	10

ตอนที่ 4 ลักษณะและประเภทของผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

4.1 ประเภทของผู้ใช้บริการที่อยู่ในวงการธุรกิจ (ตาราง 15) ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.6 ของผู้ใช้ที่อยู่ในวงการธุรกิจใช้บริการซึ่งมาใช้บริการอย่างน้อย 2 ครั้ง / เดือน ใช้ในนามของสถาบันหรือบริษัท (97 ราย) และมีผู้ใช้บริการในนามส่วนบุคคล อีกร้อยละ 16.3 (19 ราย) จากจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด 116 ราย เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ธุรกิจด้านการธนาคาร มีการขอใช้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 (12 บริษัท) รองลงมาได้แก่ ด้านธุรกิจส่วนตัว (9 บริษัท) ด้านการก่อสร้าง ด้านอุตสาหกรรมอาหาร และด้านธุรกิจพัฒนาที่ดินมีจำนวน 7 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 33.3) ด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการลงทุนมีจำนวน 6 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 28.5) สำหรับธุรกิจที่มีการขอใช้บริการในจำนวนน้อย ได้แก่ การโรงแรม สินค้าอุปโภคบริโภค การทำถุงพลาสติก การโฆษณา การส่งสินค้าเข้าและส่งสินค้าออก อย่างละหนึ่งบริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตาราง 15 ผู้ใช้บริการที่อยู่ในวงการธุรกิจจำแนกตามลักษณะการใช้และประเภทของธุรกิจ

ผู้ให้บริการที่เป็นธุรกิจ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ลักษณะการใช้บริการ		
ใช้ในนามสถาบันหรือบริษัท	97	83.6
ใช้ในนามส่วนบุคคล	19	16.3
รวม	116	100.0
ประเภทของธุรกิจ		
บัญชี	3	14.2
ผลิตผลทางด้านการเกษตร	2	9.5
สถาปัตยกรรมและการออกแบบ	-	-
เครื่องยนต์และ เครื่องจักร	4	19.0
การธนาคาร	12	57.1
สถาบันซื้อขายหุ้น	5	23.8
เคมี	2	9.5
คอมพิวเตอร์	6	28.5
การก่อสร้าง	7	33.3
เศรษฐกิจ	5	23.8
วิศวกรรม	3	14.2
ธุรกิจส่วนตัว	9	42.8

ตาราง 15 (ต่อ)

ผู้ให้บริการที่เป็นธุรกิจ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เงินทุน	5	23.8
อุตสาหกรรมอาหาร	7	33.3
ธุรกิจพัฒนาที่ดิน	7	33.3
แร่	2	9.5
น้ำมันและก๊าซ	4	19.0
ขนส่ง	4	19.0
การลงทุน	6	28.5
ประกันภัย	3	14.2
โลหะ	2	9.5
อื่นๆ (โปรตระกูล)		
อุปกรณ์	1	4.7
การโรงแรม	1	4.7
สินค้าอุปโภคบริโภค	1	4.7
การส่งสินค้าเข้าและส่งออก	1	4.7
โฆษณา	1	4.7
หนังสือพิมพ์	4	19.0
โทรทัศน์	4	19.0

4.2 ประเภทของผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ธุรกิจ (ตาราง 16) ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการมากกว่า 2 ครั้ง / เดือน ส่วนใหญ่ใช้ใ้ในนามส่วนบุคคล (30 ราย) และใช้ใ้ในนามของสถาบัน (20 ราย) จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ที่เป็นบุคคล พบว่า นักวิชาการ/อาจารย์ มีจำนวนการใช้มากที่สุดคือ 6 บริษัท (ร้อยละ 28.5) รองลงมาคือ นักเรียน/นิสิต มีจำนวน 5 บริษัท (ร้อยละ 23.8) อันดับที่สาม คือผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย และแพทย์ มีจำนวนเท่ากัน (4 บริษัท) และมีนักกฎหมายและประชาชน ใช้บริการอีกประเภทละ 1 บริษัท เท่ากัน (ร้อยละ 4.7) เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ที่เป็นนิติบุคคล พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นส่วนราชการทั่วไป มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 42.8 (9 บริษัท) รองลงมาคือ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 (7 บริษัท) และมีผู้ใช้ใ้ในนามของสถาบันการศึกษาที่เป็นวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ห้างสมุด และสถาบันบริการเพื่อสังคม ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.7 (1 บริษัท)

ตาราง 16 ประเภทของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่ไม่ใช่ธุรกิจ

ผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ธุรกิจ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ลักษณะการใช้		
ใช้ในนามของสถาบัน	20	40.0
ใช้ในนามส่วนบุคคล	30	60.0
ผู้ใช้ที่เป็นบุคคล		
นักวิจัย	4	19.0
นักวิชาการและอาจารย์	6	28.5
นักการศึกษา	3	14.2
นักสารนิเทศ	2	9.5
บรรณารักษ์	3	14.2
นักวิทยาศาสตร์	3	14.2
แพทย์	4	19.0
นักเรียนและนิสิต	5	23.8
อื่น (โปรดระบุ)		
ประชาชน	1	4.7
นักกฎหมาย	1	4.7

ตาราง 16 (ต่อ)

ผู้ใช้ที่เป็นนิติบุคคล	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ผู้ใช้ที่เป็นนิติบุคคล		
ส่วนราชการทั่วไป		
กระทรวงกลาโหม	1	4.7
กระทรวงการต่างประเทศ	2	9.5
สำนักข่าวกรอง	2	9.5
กรมประชาสัมพันธ์	2	9.5
กองทัพบก	1	4.7
ธนาคารแห่งประเทศไทย	1	4.7
รัฐวิสาหกิจ	7	33.3
สถาบันการศึกษา		
วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย	1	4.7
โรงเรียน	-	-
ห้องสมุด	1	4.7
อื่นๆ (โบรกระบุ)		
สถาบันบริการเพื่อสังคม	1	4.7

ตอนที่ 5 ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ โครงการในอนาคตและการคาดคะเน
แนวโน้มของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ปี พ.ศ.2533-2543

5.1 ปัญหาในการดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

(ตาราง 17) ปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาที่พบสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 61.9 (13 บริษัท) ได้แก่ จำนวนของบุคลากรไม่เพียงพอ และมีความต้องการบุคลากรด้านบรรณารักษ์และวิศวกรเพิ่ม บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความชำนาญทางด้านเทคนิค การวิจัยและการตลาด เป็นต้น รองลงมาคือ ปัญหาเรื่อง การติดต่อกับหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.3 (7 บริษัท) ปัญหาที่พบได้แก่ ความล่าช้าในการขอดำเนินโครงการ โทรศัพท์ การซ่อมแซมโทรศัพท์ ความล่าช้าในการหาสัญญากับหน่วยราชการ และมีอุปสรรคมากในการติดต่อกับปัญหาที่พบมากเป็นอันดับที่ 3 มี 2 ด้าน จำนวน 6 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 28.5) คือ การแข่งขันทางด้านธุรกิจปัญหาที่พบได้แก่ มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้น คู่แข่งเป็นบริษัทจากต่างประเทศมีบริษัทใหญ่หนุนอยู่ และปัญหาด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความล่าช้าในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ความล่าช้าในการคิดค้นอุปกรณ์ใหม่ ข้อจำกัดของอุปกรณ์ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับปัญหาด้านบริการ (ร้อยละ 19.0) ได้แก่ บริการล่าช้า ปัญหาเรื่องลูกค้า (ร้อยละ 19.0) ได้แก่ ลูกค้าให้รายละเอียดไม่ครบถ้วน ลูกค้าคัดค้านใจช้า ไม่เข้าใจถึงความสำคัญและคุณค่าของสารสนเทศ ปัญหาด้านข้อมูล (ร้อยละ 14.2) ได้แก่ ผู้ผลิตข้อมูลให้บริษัทไม่มีความสามารถเพียงพอ ระบบการจัดเก็บข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และอันดับสุดท้ายคือ ปัญหาด้านวิธีให้บริการ มีจำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.7 พบว่า บริการส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ ทำให้ล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดและสูญหาย

ตาราง 17 ปัญหาในการดำเนินงานบริการสาธารณสุขเชิงพาณิชย์

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
งานบริการ	4	19.0
ด้านบุคลากร	13	61.9
วิธีการให้บริการ	1	4.7
การแข่งขันด้านธุรกิจ	6	28.5
ปัญหาด้านอื่นๆ (โพรกระบุ)		
ด้านข้อมูล	3	14.2
ด้านลูกค้า	4	19.0
ด้านเทคโนโลยี	6	28.5
การติดต่อกับหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ	7	33.3

5.2 โครงการในอนาคตของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

(ตาราง 18) การขยายงานด้านบริการและด้านบุคลากรมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 38.0 (8 บริษัท) ได้แก่ การให้บริการในรูปของซีดีรอม บริการรับทาวีจัส จัดหาจดหมายข่าวเชื่อมโยงกับระบบเทเลเท็กซ์จากต่างประเทศ เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ จัดให้มีพนักงานไปติดต่อลูกค้าโดยตรง รองลงมาคือ การเพิ่มวิธีบริการ (ร้อยละ 33.3) ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์บริการ และคิดค่าบริการตามจำนวนครั้งที่เรียกใช้ รับส่งข้อมูลโดยวิธีถาวรหัดสเพื่อรักษาความลับของลูกค้า ให้บริการโทรภาพสาร โทรสารและสร้างฐานข้อมูลขึ้นเอง เพื่อเตรียมการให้บริการระบบออนไลน์ต่อไป แนวโน้มของการดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในช่วงปี พ.ศ. 2533-2543 เมื่อพิจารณาจากตัวเลขพบว่าอยู่ในเกณฑ์ จะมีการขยายงานทั้งด้านงานบริการและด้านบุคลากร จำนวนเท่ากัน คือ 8 บริษัท (ร้อยละ 38.0) ด้านการลงทุนเพิ่มในระยะ 5 ปีข้างหน้า มีบริษัทเพียง 4 แห่งที่คาดว่าจะมีการลงทุนเพิ่ม (ร้อยละ 19.0)

ตาราง 18 การขยายงานบริการในอนาคตของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

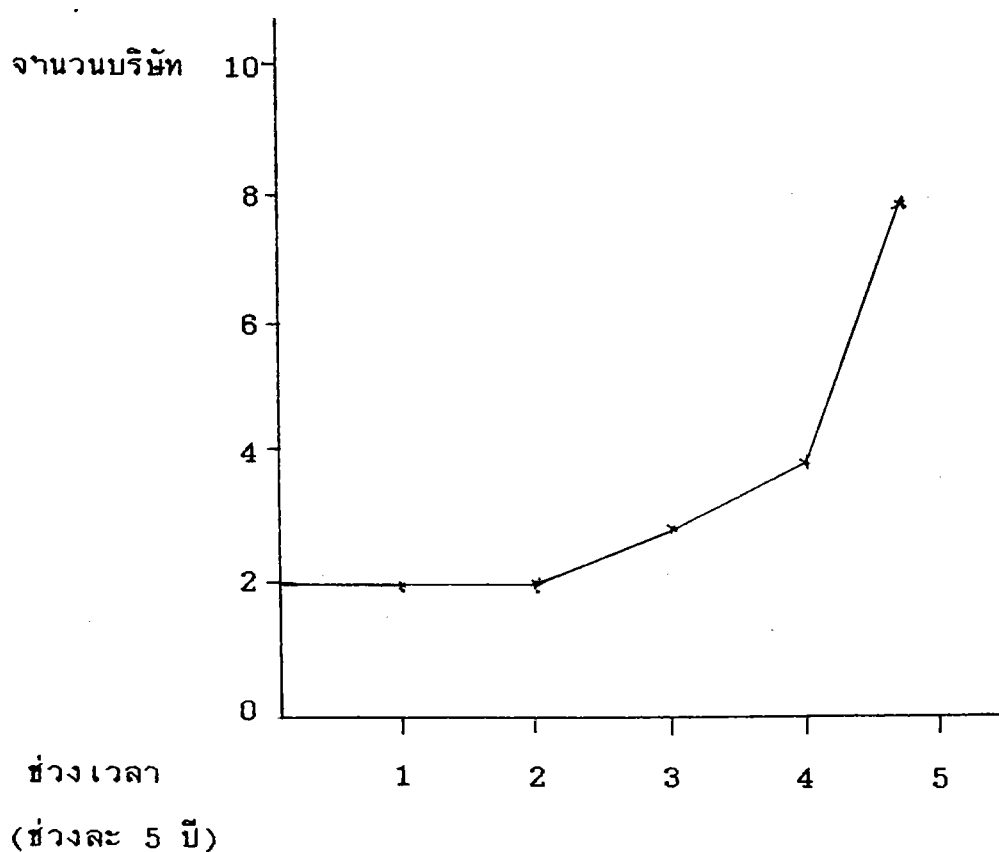
การขยายงานบริการในอนาคต	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
งานบริการ	8	38.0
ด้านบุคลากร	8	38.0
การลงทุนเพิ่มในระยะ 5 ปีข้างหน้า	4	19.0
วิธีบริการที่เพิ่มขึ้น	7	33.3

5.3 ระยะเวลาการดำเนินงานธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์
(ตาราง 19) ที่ได้จากแบบสำรวจ จากหัวข้อการจดทะเบียนซึ่งมีรายละเอียด
วัน เดือน ปี ที่จดทะเบียน พบว่า ช่วงระยะเวลาของการดำเนินงานที่มีความ
ถี่มากที่สุด คือ ช่วง 1-5 ปี มีจำนวน 8 บริษัท (ร้อยละ 38.0) รองลงมาคือ
ช่วง 6-10 ปี จำนวน 4 บริษัท (ร้อยละ 19.0) และบริษัทที่ดำเนินงาน
ช่วง 16-20 ปี และช่วง 21 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันคือ 2 บริษัท (ร้อยละ
9.5) สำหรับบริษัทที่ไม่ทราบระยะเวลาในการดำเนินงานเนื่องจาก ไม่ได้
จดทะเบียนการค้า จำนวน 2 บริษัท (ร้อยละ 9.5) คือ บริษัทโฟโต้แบงค์
และบริษัทเคอะคลิบปิ้ง

ตาราง 19 ระยะเวลาการดำเนินงานธุรกิจของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ระยะเวลาที่ดำเนินงานธุรกิจ	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
ไม่ทราบระยะเวลา	2	9.5
1 - 5 ปี	8	38.0
6 - 10 ปี	4	19.0
11 - 15 ปี	3	14.2
16 - 20 ปี	2	9.5
21 ปีขึ้นไป	2	9.5

5.4 แนวโน้มของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ปี พ.ศ.2533-2543 (ภาพประกอบ 1) ในการวิเคราะห์แนวโน้มของบริการสารสนเทศ อัตราส่วนร้อยละที่เพิ่มขึ้นในแต่ละช่วงเวลา พบว่า บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ในช่วงระยะเวลาต้น มีการขยายตัวที่สม่ำเสมอ คือ ช่วงที่ 1 และช่วงที่ 2 มีจำนวน 2 บริษัทเท่ากัน ช่วงที่มีการเพิ่มมากที่สุด คือ ช่วงที่ 5 (พ.ศ.2529-2533) เพิ่มจำนวนมากขึ้น 1 เท่าตัว (จากจำนวน 4 บริษัท เพิ่มเป็น 8 บริษัท)



ภาพประกอบ 1 แนวโน้มของการเพิ่มจำนวนบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาจำนวนและลักษณะของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในเรื่องของการบริการ ประเภทของบริการ ขนาดของธุรกิจ จำนวนผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและโครงการในอนาคต เพื่อคาดคะเนจำนวนของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2533-2543

กลุ่มประชากร คือ บริษัทสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งปรากฏในหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ หนังสือพิมพ์ด้านธุรกิจ และนิตยสารต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2533

แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

1. ลักษณะของธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มประชากร บริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่เป็นบริษัทดำเนินการทั้งบริษัทมีจำนวน 13 บริษัท (ร้อยละ 61.9) เป็นแผนกย่อย ภายในบริษัท 7

บริษัท (ร้อยละ 33.3) และเป็นหน่วยงานรัฐบาลโดยได้รับความร่วมมือจากต่างประเทศ จำนวน 1 บริษัท (ร้อยละ 4.7) ลักษณะธุรกิจเป็นนิติบุคคล 19 แห่ง (ร้อยละ 90.4) เป็นส่วนบุคคล 2 แห่ง (ร้อยละ 9.5)

2. ลักษณะและจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ มีบุคลากรทั้งหมดจำนวน 343 คน เป็นชาย 133 คน (ร้อยละ 38.7) เป็นหญิง 210 คน (ร้อยละ 61.2) มีระดับอายุ 26-30 ปี มากที่สุด จำนวน 114 คน (ร้อยละ 33.2) มีบุคลากรระดับปริญญาตรีปฏิบัติงานอยู่มากที่สุด จำนวน 196 คน (ร้อยละ 57.1) และมีบุคลากรที่จบการศึกษาสาขาวิชา นิเทศศาสตร์มากที่สุดจำนวน 43 คน (ร้อยละ 21.9) และจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 39 คน จบการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมากที่สุด จำนวน 10 คน (ร้อยละ 25.6) ลักษณะความชำนาญพิเศษที่ต้องการมากที่สุด ด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ จำนวน 15 บริษัท (ร้อยละ 71.4) ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่สิ่งพิมพ์และการทำบรรณานุกรมและสารสังเขป จำนวน 10 บริษัท เท่ากัน (ร้อยละ 47.6) ด้านโทรคมนาคมมีความต้องการความชำนาญพิเศษในเรื่องการใช้โทรสารสูงที่สุด 14 บริษัท (ร้อยละ 66.6) ความต้องการความชำนาญพิเศษในอนาคตนั้นด้านภาษาต่างประเทศมีความต้องการมากที่สุดจำนวน 16 บริษัท (ร้อยละ 76.1) ระดับเงินเดือนของบุคลากรที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเมื่อเริ่มเข้าทำงาน คือระดับ 3001-4000 บาท มีจำนวน 9 บริษัท (ร้อยละ 56.2) บุคลากรในระดับปริญญาตรีเมื่อเริ่มเข้าทำงาน ส่วนใหญ่จะได้รับเงินเดือน 4001-6000 บาท มีจำนวน 8 บริษัท (ร้อยละ 40) ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่จะได้รับเงินเดือนเมื่อเริ่มเข้าทำงาน 9,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 13 บริษัท (ร้อยละ 72.2)

3. ลักษณะของการให้บริการและวิธีให้บริการ

ประเภทของบริการที่มีให้บริการมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ การให้คำปรึกษามีจำนวน 8 บริษัท (ร้อยละ 38.0) การทำเอกสาร ส่งให้เป็นประจำ 7 บริษัท (ร้อยละ 33.0) ฐานข้อมูลและการทำเอกสาร รูปภาพมีจำนวน 5 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 23.8)

วิธีจัดส่งหรือวิธีให้บริการที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการต้องติดต่อกับตนเองจำนวน 14 บริษัท (ร้อยละ 66.6) 2) ใช้การติดต่อโดยโทรศัพท์จำนวน 12 บริษัท (ร้อยละ 57.1) 3) ใช้โทรสารจำนวน 9 บริษัท (ร้อยละ 42.8) อัตราค่าบริการส่วนใหญ่มีการกำหนดอัตราแน่นอนจำนวน 9 บริษัท (ร้อยละ 42.8) ลักษณะของฐานข้อมูลที่มีให้บริการมากที่สุด ได้แก่ ฐานข้อมูลแนะนำแหล่งข้อมูลและฐานข้อมูลเนื้อหาและตัวเลขมีจำนวน 4 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 19.0) ที่มาของฐานข้อมูลส่วนใหญ่มาจากการบอกรับจากต่างประเทศและผลิตเองมีจำนวน 4 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 19.0) อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานด้านคอมพิวเตอร์มีบริษัท 18 แห่ง (ร้อยละ 85.7) มีไมโครคอมพิวเตอร์ใช้ อุปกรณ์แสดงผลด้านเครื่องพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ เครื่องพิมพ์แบบจุด จำนวน 14 บริษัท (ร้อยละ 66.6) อุปกรณ์ด้านอื่นวที่มีมากที่สุด ได้แก่ โทรสารมีจำนวน 8 บริษัท (ร้อยละ 38.0) อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์ จำนวน 21 บริษัท (ร้อยละ 100) รองลงมาได้แก่ คอมพิวเตอร์ จำนวน 19 บริษัท (ร้อยละ 90.4) และโทรสาร จำนวน 18 บริษัท (ร้อยละ 85.7)

4. สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ด้านธุรกิจผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ด้านการธนาคารมีจำนวนที่ใช้ทั้งสิ้น 12 บริษัท

(ร้อยละ 57.1) และการใช้บริการสารนิเทศทั้งหมดเป็นการใช้ในนามของสถาบันมากกว่าส่วนบุคคล โดยมีสัดส่วน 5 ต่อ 1 (สถาบัน 97 แห่ง ส่วนบุคคล 19 ราย) ในด้านที่ไม่ใช้ธุรกิจมีผู้ใช้มากที่สุดดังนี้ ส่วนราชการทั่วไป จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 42.8) และสัดส่วนของผู้ใช้ระหว่างบุคคลและสถาบันเท่ากับ 3 ต่อ 2 (ส่วนบุคคล 30 ราย สถาบัน 20 ราย) และในจำนวน 21 บริษัท มีบริษัทจำนวน 10 แห่งที่ไม่มีผู้ใช้บริการอื่นนอกจากภาคธุรกิจ

5. ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ โครงการในอนาคตและการคาดคะเนแนวโน้มธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

ปัญหาในการดำเนินธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่พบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเรื่องบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 13 บริษัท (ร้อยละ 61.9) โครงการขยายงานบริการในอนาคตคาดว่าจะขยายงานบริการเพิ่มขึ้นและรับบุคลากรเพิ่มขึ้นมากที่สุดจำนวน 8 บริษัทเท่ากัน (ร้อยละ 38.0) และการคาดคะเนแนวโน้มของธุรกิจจากการจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจในแต่ละปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2509 (บริษัทที่ดำเนินงานนานที่สุด) ถึง พ.ศ. 2532 รวมระยะเวลา 23 ปี ช่วง พ.ศ. 2528-2529 มีการจดทะเบียนบริษัทเพิ่มมากที่สุด จำนวน 8 บริษัท แสดงให้เห็นการเพิ่มขึ้นรวดเร็ว เมื่อเทียบกับสามช่วงแรก (พ.ศ. 2509-2527) และปริมาณความต้องการของผู้ใช้บริการภาคธุรกิจ มีจำนวนมากถึง 97 ราย โดยใช้ในนามของสถาบันมากกว่าส่วนบุคคลในสัดส่วน 5:1 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการและความเชื่อถือในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์โดยผู้บริภคกรยินดีเสียค่าใช้จ่ายเพื่อแลกกับความสะดวก รวดเร็ว ความต้องการดังกล่าวจะช่วยผลักดันให้เกิดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่จดทะเบียนที่ศูนย์เอกสารข้อมูลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีจำนวน 30 บริษัท จดทะเบียนการค้าเป็นบริษัทจำกัด เป็นลักษณะธุรกิจแบบนิติบุคคล จากจำนวนที่ขอค้นทั้งสิ้น 40 บริษัท แสดงให้เห็นว่ายังมีบริษัทอีกจำนวนมากที่ดำเนินการธุรกิจโดยที่ไม่ได้จดทะเบียนการค้า ถึงแม้จะเปิดดำเนินการมานานแล้ว เช่น บริษัทเคอะคลิปปิง จำกัด ซึ่งดำเนินการมานานกว่า 6 ปีแล้ว ในด้านของลักษณะที่ทำการ จากจำนวน 21 บริษัท ที่ได้ทำการสัมภาษณ์ พบว่ามีบริษัท 14 แห่งเท่านั้นที่เป็นบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ตามที่กำหนดขึ้นอีก 7 แห่งเป็นหน่วยงานหรือแผนกย่อยที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้จะเปลี่ยนเป็นบริษัทย่อยในเครือของบริษัทใหญ่ในอนาคต ตัวอย่างเช่น บริษัทธारा คีแอลอาร์ และบริษัทธारा บิสซิเนส อินฟอร์เมชั่น ในกลุ่มบริษัทธाराสยาม บริษัทเออาร์ บิสซิเนส อินฟอร์เมชั่น ในกลุ่มบริษัทแคววนซ์ รีเสิร์ช และบริษัทเนชั่น อินเตอร์เนชั่นเนล คอมมิวนิเคชั่น ในกลุ่มเนชั่นกรุ๊ป ซึ่งพัฒนามาจากหน่วยย่อยของบริษัทใหญ่เช่นกัน ความพร้อมในด้านข้อมูลจะทำให้เกิดบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เพิ่มขึ้นในอนาคต ได้แก่ ธุรกิจด้านหนังสือพิมพ์ สำนักข่าวต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินการสาขาในประเทศมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเปิดบริการเป็นตัวแทนของบริษัทแม่ในต่างประเทศและให้บริการสารนิเทศด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านธุรกิจอีกเป็นจำนวนมาก เช่น บริษัทดาวโจนส์ เจ้าของหนังสือพิมพ์วอลล์สตรีท เจอร์นัล และอาเซียน วอลล์สตรีท เจอร์นัล บริษัทวังเพชรบูรณ์ที่จะนำฐานข้อมูลของเวลด์เทรดเซ็นเตอร์ เข้ามา

ให้บริการในประเทศไทย โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลด้านธุรกิจมีความต้องการเพิ่มขึ้น ทำให้การตอบสนองต่อความต้องการสูงขึ้นตามหลักของ เศรษฐศาสตร์ ฉะนั้นแนวโน้มของการค้าเงินธุรกิจจะเพิ่มขึ้นอีก เป็นจำนวนมากในอนาคตเหมือนที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษ และแถบชายฝั่งทะเลด้านตะวันตก-เฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา (Warner. 1989 : 55-57)

2. สถานภาพของบุคลากรที่ค้าเงินธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ มีจำนวน 343 คน เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ถึง 198 คน ระดับ อายุ 26-30 ปี มากที่สุด และระดับเงินเดือน 4001-6000 บาท เมื่อเริ่มเข้าทำงาน แสดงให้เห็นถึงความต้องการบุคลากรที่เป็นหนุ่มสาวในการเรียนรู้การทำงาน การให้บริการโดยมีผลตอบแทนสูงพอควร ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการขยายตัวของบริษัทในการให้บริการสารนิเทศ วิธีการให้บริการและบริการใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารนิเทศที่ก้าวหน้าในอนาคต สาขาวิชาที่มีผู้จบการศึกษามากที่สุด คือ นิเทศศาสตร์ (43 คน) ระดับที่รองลงมา ได้แก่ คอมพิวเตอร์ (41 คน) และบรรณารักษศาสตร์ (23 คน) ความต้องการบุคลากรที่เหมาะสมกับงานบริการสารนิเทศจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดบุคลากรด้านสารนิเทศศาสตร์จากการปรับปรุงหลักสูตร เพราะในต่างประเทศสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ปิดตัวเองลง ไปแล้วจำนวนหนึ่ง และเปิดเป็นสาขาสารนิเทศศาสตร์แทน โดยมีเรื่อง โทรคมนาคม การสื่อสาร คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของหลักสูตรควบคู่กันไปกับบางส่วนของสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่จำเป็น (พูลสุข ปรีวัชรารวูฒ. 2533 : 52-60) เมื่อจบการศึกษาออกมาก็คจะมีตลาดแรงงานรองรับได้เป็นอย่างดี ในส่วนของสาขาวิชานิเทศศาสตร์ที่มีบุคลากรจำนวนมากที่สุดมาจากบริษัทรับทำ

ประชาสัมพันธ์ คือ บริษัทเพรสโก้ พลัสบลิตรีเลชั่น ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรด้าน คังกล่าวในการค้นหาข้อมูลจากการติดต่อและสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลรวมทั้ง การติดต่อกับสื่อมวลชนต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทลูกค้า และมี พนักงานจำนวนมากถึง 75 คนและในจำนวนนี้จบสาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 23 คน

บุคลากรในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน เป็นเจ้าหน้าที่ ระดับบริหารและจบสาขาวิชาบริหารธุรกิจมากที่สุด จำนวน 12 คน และมีระดับ เงินเดือนมากกว่า 9001 บาทเมื่อเริ่มเข้าทำงาน แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบริการ สารนิเทศนี้เป็นการประกอบการค้าที่ต้องอาศัยนักบริหารมืออาชีพในการ คำนึงงานเป็นหลัก เพราะต้องมีการแข่งขันกันทางด้านการตลาด การวางแผน การค้าบริการ การศึกษากลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นลักษณะการแข่งขันกันสูงในระบบ ธุรกิจ ผลของการประกอบการจากการสำรวจบริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 21 แห่ง มี 5 บริษัทเท่านั้นที่คำนึงธุรกิจขาดทุนเนื่องจากการลงทุน ซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ในการเริ่มดำเนินงานบริการทำให้ต้นทุนสูงมาก เมื่อคิดค่า ใช้จ่าย เพราะอุปกรณ์เหล่านี้ราคาสูงมากในเมือง ไทยและล้ำหลังกว่าในต่าง ประเทศทำให้ต้อง เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกันอยู่ เสมอให้ทันกับเทคโนโลยี

2.2 ความต้องการความชำนาญพิเศษของบุคลากรในด้านคอมพิวเตอร์ มีความต้องการด้านไมโครคอมพิวเตอร์มากที่สุด จำนวน 15 บริษัท และ ความ ต้องการรองลงมาได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 13 บริษัท เป็น การใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลและดำเนินงานอย่างทันสมัย ความต้องการ ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มีความต้องการสูงสุดในเรื่อง การค้นคืนข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลและระบบออนไลน์ จำนวน 13 บริษัท แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการจัดเก็บและค้นคืนอย่างเป็นระบบของการ

นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ

2.3 ความต้องการความชำนาญพิเศษในอนาคตมีความต้องการด้านภาษาต่างประเทศมากที่สุด ซึ่งมีความจำเป็นมากในการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศ ในวงการธุรกิจต้องอาศัยภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารการสนทนา การใช้สิ่งพิมพ์ หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษซึ่งจะทำความเข้าใจให้กับลูกค้าได้ดีกว่าถึงแม้จะเป็นคนไทย ระดับรองลงมาได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์เพราะการเชื่อมโยงสื่อสารในปัจจุบันในระบบเครือข่ายจะทำได้เร็วที่สุด และข้อมูลที่ส่งมาเป็นภาษาอังกฤษจึงต้องการบุคลากรเพื่อรองรับการพัฒนาในรูปแบบดังกล่าว

3. ประเภทของการให้บริการและวิธีการให้บริการ

ประเภทของการให้บริการที่มีมากที่สุดได้แก่ การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าประเภทต่างๆ เช่นการวิเคราะห์หุ้น การคาดการณ์ภาวะต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ การให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าต้องมาติดต่อขอคำปรึกษาเอง รองลงมา ได้แก่ การทำเอกสารส่งให้เป็นประจำในลักษณะของฤดูกาล สรุปข่าวสารด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะส่งไปให้ทุกวันหรือทุก 3 วัน หรือทุกสัปดาห์ ความรู้ที่ลูกค้าต้องการหรือเลือกจากหัวข้อที่มีให้ วิธีการส่งขึ้นอยู่กับความตกลงกับลูกค้าว่าต้องการให้ส่งทางใด เช่น ทางไปรษณีย์ จัดคนส่งให้ หรือทางโทรสาร

ฐานข้อมูลที่ใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ที่มีให้บริการ ไม่มีการระบุชื่อเพราะได้รับจากผู้ผลิตที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลในการผลิตบ่อนหรือขอมมาเพื่อการวิจัยของบริษัท อีกส่วนหนึ่งคือการผลิตขึ้นเองยัง ไม่มีการตั้งชื่อและบริษัทที่นำฐานข้อมูลของต่างประเทศมาใช้ไม่ได้ระบุชื่อ 1 ฐานข้อมูล อีก 3 ฐาน ได้แก่ MICRO XIST, MYSTACK และ IC/DISCRETE ฐานข้อมูล

ในบริษัทต่างๆ ส่วนใหญ่มักจะผลิตขึ้นเองเพื่อใช้ภายในหน่วยงานไม่มีการเปิดเผยหรือแพร่หลาย ไปในวงการธุรกิจเดียวกันเป็นการทำงานแบบต่างคนต่างทำ เป็นงานที่ซ้ำซ้อนทำให้สิ้นเปลืองทั้งค่าใช้จ่าย เวลา และบุคลากรเป็นอันมาก เหตุผลของการปิดบังในลักษณะดังกล่าวนี้ คือการแข่งขันกันทางด้านธุรกิจเพื่อการแข่งขันหาลูกค้า

วิธีจัดส่งหรือวิธีให้บริการ การให้ลูกค้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองมีมากที่สุดแต่ไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดในการแข่งขันกันทางด้านธุรกิจ เพราะลักษณะดังกล่าวจะถือเป็นลูกค้าที่ทางบริษัทควรจะ ได้ไม่ใช่จากการที่มีคนไปเสนอขายหรือผ่านสื่อต่างๆ เพื่อกระตุ้นความสนใจในการใช้บริการ การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อซื้อขายหรือรับบริการข้อมูลเป็นสิ่งที่สะดวกแต่บางบริษัทไม่ยอมรับในการให้บริการเพราะมัก ไม่มีหลักฐานยืนยันในการขอรับบริการซึ่งต้องหาสัญญาซื้อขายสารนิเทศตามอัตราที่กำหนดหรืออัตราที่ตกลงกันก่อน การใช้โทรศัพท์เพื่อให้บริการนี้ในต่างประเทศเช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น สามารถใช้โทรศัพท์เป็นสื่อในการขายข้อมูลได้โดยการคิดค่าบริการจากบัตร โทรศัพท์ของผู้ใช้ตามอัตราที่กำหนดแล้ว ไปเก็บเงินจากองค์กรหรือผู้รับผิดชอบในการจำหน่ายบัตร โทรศัพท์ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีในการพัฒนาระบบ โทรศัพท์และระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี (Asiaweeks. 1990 : 81)

การคิดอัตราค่าบริการมีการกำหนดอัตราที่แน่นอนมากกว่าการตกลงเป็นรายราย ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับการประกอบธุรกิจทุกด้าน ทำให้ผู้ที่ต้องใช้หรือจะใช้ทราบอัตราค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ให้ทราบแน่นอน และทำให้ตัดสินใจได้สะดวกว่าควรใช้หรือไม่ คำนวณหรือไม่ในการที่จะลงทุน

4. ผู้ใช้บริการประเภทธุรกิจที่ขอใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ คำนวณการธนาคาร จำนวน 12 บริษัท และใช้ในนามสถาบันถึง 11 แห่ง แสดงให้เห็นว่า

การขอใช้บริการข้อมูลจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของธนาคารเป็นสิ่งที่เชื่อถือได้และในข้อมูลที่ทางบริษัทบริการให้โดยคิดค่าบริการจ่ามนั้น ผู้ใช้ยอมรับ เพราะมีความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา และพบว่า สถาบันหรือบริษัททางด้านธุรกิจมีการใช้ข้อมูลในนามของสถาบันมากกว่าส่วนตัว ประมาณ 5 เท่า เหตุผลเนื่องจากค่าบริการในการใช้บริการมีราคาค่อนข้างสูง ส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ธุรกิจ ได้แก่ ส่วนราชการใช้บริการมากที่สุดถึง 9 แห่ง รัฐวิสาหกิจ 7 แห่ง บุคคลที่เป็นนักวิชาการและอาจารย์ใช้บริการ จำนวน 6 แห่ง แสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือและการยอมรับข้อมูลที่บริการสารนิเทศจัดหาให้เช่นกัน และจำนวนผู้ใช้ที่เป็นส่วนบุคคลมีสัดส่วนมากกว่าสถาบัน ประมาณ 1 เท่า

5. ปัญหาและโครงการในอนาคต

5.1 ปัญหาในการบริการที่มีมากที่สุด ได้แก่ บุคลากร มี 13 บริษัท ที่รายงานว่ามีปัญหาเรื่องนี้ โดยอธิบายว่า บุคลากรไม่เพียงพอ มีความสามารถไม่พอและขาดความชำนาญงานซึ่งเป็นเรื่องที่นักวิชาการผู้เกี่ยวข้องต้องแก้ไข เปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ยังขาดแคลนและจะมีการขยายตัวทางด้านธุรกิจอีกมาก ปัญหารองลงมา ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 7 บริษัท ระบุว่าระบบการสื่อสารคมนาคมของไทย โดยองค์การโทรศัพท์และการสื่อสารแห่งประเทศไทยยังไม่ได้มาตรฐาน และไม่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ทำให้เกิดความเสียหายมาถึงผู้ใช้บริการได้เช่น การรับข้อมูลจากต่างประเทศผ่านสายโทรศัพท์หรือดาวเทียมมีการขาดหาย ชักช้าทำให้ลูกค้ารับข้อมูลระบบออนไลน์ได้ไม่เต็มที่ ทำให้เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานดังกล่าว แต่ก็ยังไม่มีการแก้ไขปัจจุบันก็ยังประสบปัญหานี้อยู่ วิธีการแก้ไข คือควรให้เอกชนเข้าไปดำเนินการกิจการเพื่อให้เกิดการแข่งขันซึ่งจะเป็นผลดี

แก่ผู้บริโภคแทนระบบผูกขาดแบบปัจจุบัน ปัญหาต่อมา ได้แก่ การแข่งขันทางด้านธุรกิจมี 6 บริษัท ที่ให้ความเห็นว่า มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้นและมีบริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ขนาดใหญ่ในต่างประเทศให้การสนับสนุนอยู่ แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการขยายตัวของธุรกิจประเภทนี้อย่างชัดเจน

5.2 โครงการในอนาคตที่มีมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรและงานบริการ มีจำนวน 8 บริษัทเท่ากัน มีความต้องการรับบุคลากรเพิ่มเป็นจำนวนมาก และจะเปิดบริการเพิ่มมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจประเภทนี้ อันเป็นผลมาจากการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว

6. แนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์

จากการวิจัยพบว่า ธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์กำลังขยายตัวและได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ ในประเทศไทยธุรกิจประเภทนี้มีอัตราการขยายตัวค่อนข้างคงที่และสอดคล้องกับภาวะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในแต่ละช่วงด้วย โดยมีบริษัทที่สร้างขึ้นเป็นแห่งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2509 จนกระทั่งปัจจุบันมีจำนวน 21 บริษัท (23 ปี) ซึ่งต่างกับอัตราการขยายตัวของธุรกิจสารนิเทศในต่างประเทศที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่นในทวีปอเมริกาเหนือ ระหว่างปี พ.ศ. 2513-2532 (19 ปี) มีบริษัทบริการสารนิเทศเพิ่มจาก 20 บริษัท เป็น 200 บริษัท (Warner. 1989 : 55) เมื่อพิจารณาจากทุนจดทะเบียน พบว่าการลงทุนของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่ดำเนินธุรกิจในระยะ 5 ปี มีเงินลงทุนเพียง 1,000,000 บาท จำนวน 4 บริษัท จากจำนวน 8 บริษัท ที่ดำเนินธุรกิจในระยะเวลาดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการลงทุนธุรกิจประเภทนี้ใช้ทุนจำนวนไม่มากนัก โดยการรวมทุน นอกจากนี้ยังมีธุรกิจประเภทอื่นว่า ที่เกี่ยวข้องหรือมีลักษณะใกล้เคียงกับงานบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ที่มี

ความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยี บุคลากร ฯลฯ เช่น บริษัทรับทำวิจัย
โฆษณา ขายและจัดระบบคอมพิวเตอร์ สำนักงานอัตโนมัติ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
มีแนวโน้มที่จะดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้นในหน่วยงาน

ความต้องการสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ยังคงมีอยู่ในสังคมที่
กำลังพัฒนาไปสู่ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเรายังขาดบุคลากร
ที่มีความรู้ความชำนาญ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ ที่จะรองรับการขยายตัว
ของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ และจากความต้องการความชำนาญพิเศษ
ของผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศแสดงให้เห็นว่าควรจะมีการพัฒนาหลักสูตร
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
แรงงาน เช่น ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ การเรียนรู้ระบบเทคโนโลยีใหม่
ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้บัณฑิตในสาขาวิชามีโอกาส
ในการแข่งขันเข้าทำงานมากขึ้น และจากการวิจัยเรื่อง ลักษณะตำแหน่งงาน
ด้านการจัดการสารสนเทศตามความต้องการของสถาบันธุรกิจเอกชน พบว่า
ตำแหน่งงานในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มีอัตราการเพิ่ม
น้อยกว่าตำแหน่งงานที่คาบเกี่ยวกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
และตลาดงานภาคเอกชนส่วนใหญ่ต้องการกำลังคนที่มีคุณสมบัติพิเศษด้านความรู้
ภาษาต่างประเทศ มีประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ฯลฯ (มูทิกา ไตรลิขิต. 2531 : 49-51) ดังนั้นสถาบันการศึกษาทาง
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ควรจะพัฒนาระบบการเรียนการสอนเพื่อ
ผลิตบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านธุรกิจบริการ
สารสนเทศเชิงพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์เป็นตลาดแรงงานในภาคเอกชน ที่คาดว่าจะมีแนวโน้มของการขยายงานเพิ่มมากขึ้นในช่วง 10 ปี ข้างหน้า และมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนอกเหนือไปจากระบบการเรียนการสอนวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ในปัจจุบัน ดังนั้นสถาบันการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับภาวะตลาดแรงงานในปัจจุบัน ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พนักงานค้นคว้าและวิจัย ผู้จัดการสารนิเทศ พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์เอกสาร ฯลฯ งานในลักษณะดังกล่าวเป็นงานนอกกรอบแบบห้องสมุดจึงควรมีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งการฝึกฝนทักษะความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารนิเทศ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

2. ข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นและต้องการกำลังคนเพื่อปฏิบัติงาน การสมัครเข้าทำงานต้องมีการแข่งขันกับบัณฑิตสาขาวิชาอื่นๆ เพราะลักษณะงานด้านนี้มีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาอื่นๆ ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความสามารถพิเศษด้านอื่นๆ ด้วย โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การสืบค้นข้อมูลด้วยซีดีรอม การใช้เครื่องพิมพ์ และเตรียมความพร้อมของตนเองด้านการใช้เครื่องมือ

เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น โทรสาร เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า นอกจากนี้ยังจัดควรปรับปรุงความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันเข้าทำงาน

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้และมีประโยชน์ต่อเนื่อง ผู้วิจัยเห็นว่าควรทำการศึกษาในเรื่องบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ให้กว้างและลึกซึ้งยิ่งขึ้นตามแนวทางต่อไปนี้

3.1 ลักษณะงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

3.2 การศึกษาผู้ใช้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์เพื่อทราบลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มารับบริการ

3.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

3.4 ลักษณะและประเภทของธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

"กรมทะเบียนการค้า การลงทุนในรอบ 9 เดือนแรกของปี 2532," ข่าวพาณิชย์.

5 ธันวาคม 2532. หน้า 21.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. ย้อนอดีตการสื่อสารไทย. กรุงเทพฯ : กราฟฟิค
ซัพพลายส์, 2533.

"ข้อเสนอแนะจากระบบฐานข้อมูลอันชาญฉลาด," P.C.Week. 1 : 10 กันยายน
2533. หน้า 22.

"คนกับงาน : เอกสารธุรกิจยิ่งที่เดียวได้คน 2 ตัว," ประชาชาติธุรกิจ.

10 ธันวาคม 2532. หน้า 61-62.

"ค้นข้อมูลข้ามทวีปด้วยระบบออนไลน์," เคลิโนวส์. 14 พฤศจิกายน 2528.

หน้า 10 .

"เคเบิลทีวี มาเหนือเมฆ ชายหันจับเสื้อมือเปล่า," ประชาชาติธุรกิจ.

26 พฤศจิกายน 2532. หน้า 1,2.

จุมพจน์ วานิชกุล. "การประกอบธุรกิจการให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์,"
วารสารบรรณารักษศาสตร์. 10(1) : 31-40 : มกราคม, 2533.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. "Marketing of Information Service," ใน
เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ 7-9 กรกฎาคม 2530.

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

"ช่อง 9 เปิดศึกขายข่าวทางเทเลทัศน์แข่งช่อง 5," แนวหน้า. 21 พฤศจิกายน
2532. หน้า 7,8.

ชุตินา ลัจจามันท์. "สถาบันบริการสารนิเทศ," ใน สารนิเทศศาสตร์.

หน้า 89-98. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู,
2531. (ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 26)

ณรงค์ บ่อมบุบผา. การสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศในระบบออนไลน์เชิงพาณิชย์ :

Online Searching. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาสารคาม, 2530.

"เทเลอินฟอร์เมชัน รุกฆาต," ผู้จัดการ. 12-18 กุมภาพันธ์ 2533. หน้า 29, 43, 30.

"เทเลอินฟอร์เมชันवादฟ้า 3 โครงการ," ผู้จัดการ. 19-25 กุมภาพันธ์ 2533. หน้า 34.

"บริการ News Clipping & Index," วารสารวิทยบริการ. 12(1) : 32 ; พฤษภาคม 2533.

พลสุข ปรีวัตรารุณี. "หลักสูตรการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ที่ Rosary College ประเทศสหรัฐอเมริกา," โคมทัศน์. 11(1) : 52-60 ; 2533.

มุกดา ไตรลิขิต. ลักษณะและตำแหน่งงานด้านการจัดการสารนิเทศตามความต้องการของสถาบันธุรกิจเอกชน. ปริญญาโท ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. ถ่ายเอกสาร.

ศิลป์ชัย พิชยนทรโยธิน. "สังคมข่าวสาร," ใน วันสื่อสารแห่งชาติ 2531. หน้า 1-7. กรุงเทพฯ : วิสคอมเซ็นเตอร์, 2531.

"ศูนย์ข้อมูลข่าวสารธุรกิจเป็นจริงยูเสดใจอ่อนดกลงช่วยเหลือแล้ว," ประชาชาติธุรกิจ. 14 มกราคม 2533. หน้า 2.

"เศรษฐกิจเอเชียในทศวรรษหน้า ไทย-อินโดฯ จะแย่งเป็นเสือตัวที่ 5," ฐานเศรษฐกิจ. 25 ธันวาคม 2532. หน้า 31.

สุทธิพร บทุมเทวาภิบาล. "บริการค้นหาฐานข้อมูลในเมืองไทย," ใน การสื่อสารกับการพัฒนาประเทศ. หน้า 195-200. กรุงเทพฯ : การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2532.

- อารุง จันทวานิช. "แนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบสารนิเทศ,"
วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 19(2) : 15-23 ; ธันวาคม 2527 -
 มกราคม 2528.
- อารุง จันทวานิช และเจษฎ์ อนรรฆมงคล. "สภาพปัจจุบันและปัญหาของระบบ
 สารนิเทศทางการศึกษาในประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาแห่งชาติ," วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 19(2) : 24-35 ;
 ธันวาคม 2527 - มกราคม 2528.

Allot, Angela M. "Information for Business : the Pattern
 of Business Information Provision in the Late
 Twentieth Century," in Manual of Business Library &
 Practice. p.1-22. 2d.ed. London : Clive Bingley,
 1985.

Austin, Joanne. "Online Sources of Information in the Health
 Sciences," in Information Online 86. p.128-141,
 Sydney : The Information Science Section & The N.S.W.
 Online Users Group, Library Association of Australia,
 1986.

Bradley, Clive. "The Information Explosion," in Aslib
 Proceeding 40 : 265-272 ; October, 1988.

Burwell, Helen C. Directory of Fee-based Information Services.
 Houston, Texas : Burwell Enterprises, 1987.

Byerly, Greg. Online Searching : A Dictionary and
 Bibliographic Guide. Littleton : Libraries Unlimited,
 1983.

- Campbell, Malcolm J. Manual of Business Library Practice.
2nd ed. London : Clive Bingley, 1985.
- Crawford, Marshall Jean. Information Broking : a New Career
in Information Work. London : Library Association
Publishing, 1988.
- Davis, Mari. "Marketing Strategies and Practices Used by
Australian Producers," Online Review. 13 : 291-302 ;
August, 1989.
- Debons, Anthony , Esther Horne and Scott Croneneweth.
Information Science : an Integrated Perspective.
Boston : K.G.Hall, 1988.
- DIALOG Database Catalog. Cal. : DIALOG Information Services,
1985.
- Dodd, James B. "Information Brokers," Special Libraries.
67(5-6) : 243-250 ; May-june, 1986.
- Green, Joseph. "The Ideal Consultant," Library Journal.
114 : 133-135 ; February 15, 1989.
- Gurnsey, John and Martin S. White. Information Consultancy.
London : McGovern, 1989.
- The H.W. Wilson Company 1987 Catalog. N.Y. : H.W. Wilson,
1986.
- Hartley, Jill Amanda Noonan and Stan Metealfe. New Electronic
Information Services : an Overview of the U.K.
Database Industry in an International Context. England
: Gower Publishing Co, 1987.
- "Hello, Information Please," Asiaweek. 21-27 November 1990.
p.81.
- "Instant Information Tailor-made for You," The Nations.
19 October 1989. p.10.

- Janke, Richard. "Business on BRS-Focus on Predicasts,"
Database. 6 : 33-50, 1983.
- Johnson, Alice Jane Holland. Information Brokers : Case
Studies of Successful Ventures," Dissertation Abstracts
International. 50(11) : 3395-A, May, 1990.
- "Keeping Abreast with the News with the Clippings,"
The Nations. 26 November 1987. p.21.
- Kihirize, Harry M. The Information Dilemma ; a Critical
Analysis of Information Pricing and the Fee
Controversy. Connecticut : Green Wood, 1983.
- Langdale, John V. Information Service in Australia and
Singapore. Kuala Lumpur : ASEAN-Australia Joint
Research Project, 1984. (ASEAN-Australia Economic
Papers no.16)
- Li, Tze-chung. An Introduction to Online Searching. Conn.
: Greenwood Press, 1985.
- Long, Richard J. New Office Information Technology : Human
and Managerial Impilcations. New York : Croom Helm,
1987.
- Lotzof, Roy. "On line Credit Evaluation," in Information
Online 86. p.120-127. Sydney : The Information
Science Section & The N.S.W. Online Users Group,
Library Association of Australia. 1986.
- Mason, Richard O. "What is an Information Professional?,"
Journal of Education for Library and Information
Science. 13(2) : 122-138 ; fall, 1990.
- Miski, Abdelhamid. "Education for Information Service," in
Encyclopedia of LLibrary and Information Science v.41.
New York : Marcel Dekker, 1986.
- "New Information Service," Bangkok Post. 31 January 1990.
p.14 Online Review. 6 : 353-390 ; 1982.

- "New International Information Society Forms," Information Broker. 5 : 1 ; May-June, 1987.
- Palmer, Roger C. Online Reference and Information Retrieval. 2nd ed. Littleton, Colorado : Libraries Unlimited, 1987.
- Parker, Stephen. Information Consultants in Action. London : Norster Publishing, 1986.
- Porat, M.U. and Bell, D. Information Economic : Definition and Measurement COT (Spacial Publication). Washington D.C. : Department of Commerce/Office of Telecommunication, 1987.
- Raitt, D. "The Evolution and Development of the International Online Information Meetings," Online Review. 13 : 253-245 ; June, 1989.
- Reynolds, Dennis. Library Automation Issues and Applications. N.Y. : R.R. Bowker, 1985.
- Rochell, Carlton. "The Knowledge Business : Economic Issues of Access to Bibliographic Information," College and Research Libraries. 46 : 5-12 ; January, 1985.
- Sanders, Donald H. Computers Today. 3rd ed. New York : McGraw-hill, 1988.
- Saunier, Fredric. Marketing Strategies for the Online Industry. Boston : G.K. Hall&Co., 1988.
- Sieburth, Janice F. Online Search in the Academic Library. Chicago : American Library Association, 1988.
- Strauch, Helena M. "Entrepreneurship in the Information Industry," in Career in Information. p. 73-101. Whiteplains, New York : Knowledge Industry Publications, 1982.

Warner, Alice Sizer. "Special Libraries and Fees," Special Libraries. 4(2) : 275-279 ; Fall 1989.

Weingand, Darlene E. Marketing/Planning Library and Information Services. Colo. : Libraries Unlimited, 1987.

การผนวก

ภาคผนวก ก .
แบบสำรวจและแบบสัมภาษณ์
บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

แบบสำรวจประเภทและรายละเอียดของสถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

1. ชื่อบริษัท _____
2. ประเภทธุรกิจ _____
3. สถานที่ตั้ง _____
4. โทรศัพท์ _____
5. ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคล _____
6. จำนวนผู้ถือหุ้น _____
- 7.ทุนจดทะเบียน _____ บาท
8. ปีที่เริ่มดำเนินงาน _____
9. สินทรัพย์ :

9.1 หนี้สิน/ส่วนของผู้ถือหุ้น _____

9.2 งบกำไร (ขาดทุน) _____ บาท

9.3 รวมรายได้ _____ บาท

9.4 รวมรายจ่าย _____ บาท

9.5 กำไรสุทธิ _____ บาท

9.6 กำไรต่อหุ้น พ.ศ. 2531 _____ บาท

พ.ศ. 2532 _____ บาท

10. ค่าใช้จ่ายของบริษัท (ประมาณการ)

	ม.ค.-ธ.ค. 2531	ม.ค.-ธ.ค. 2532
เงินเดือน\ค่าจ้าง _____ บาท	_____ บาท	_____ บาท
ค่าตอบแทน (ล่วงเวลา		
โบนัส ฯลฯ) _____ บาท	_____ บาท	_____ บาท
ค่าวัสดุ _____ บาท	_____ บาท	_____ บาท
ค่าสาธารณูปโภค _____ บาท	_____ บาท	_____ บาท
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด _____ บาท	_____ บาท	_____ บาท

11. ค่าอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในปัจจุบัน (ประมาณการ)

คอมพิวเตอร์	_____	บาท
เครื่องถ่ายเอกสาร	_____	บาท
โทรสาร	_____	บาท
อื่นๆ (โปรดระบุ)	_____	

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

สถานภาพและแนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์และวิธีให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์
- ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและโครงการในอนาคต

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์

บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Fee-based Information Service)
หมายถึง การดำเนินงานเพื่อประกอบธุรกิจ บริการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของบุคคลหรือองค์กร โดยเรียกเก็บค่าบริการ ทั้งนี้สารนิเทศที่จัดทำให้บริการนั้นจะต้องอยู่ในสื่อบันทึกอย่างใดอย่างหนึ่ง (Recorded Information) เช่น สิ่งพิมพ์ ฟิล์ม ไมโครนิช ฯลฯ บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ ในที่นี้จึงไม่รวมการให้คำปรึกษาโดยวาจา

ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่ได้รับการรวบรวมไว้
อย่างเป็นระบบในที่นี้หมายถึง ข้อมูลที่ค้นได้ด้วยคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์ (on-line) และในรูปของซีดีรอม (CD-ROM) ฐานข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท
ใหญ่ๆ คือ

1. ฐานข้อมูลอ้างอิง (Reference Databases) เป็นฐานข้อมูลที่จะ
ชี้แนะผู้ใช้ไปสู่แหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อให้เข้าถึงรายละเอียดที่สมบูรณ์ของสารนิเทศ
แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ

1.1 ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Databases)

จะให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ บทความวารสาร รายงานการประชุม หนังสือพิมพ์ ลิขสิทธิ์ ฯลฯ และอาจมีสาระสังเขปให้ด้วย

1.2 ฐานข้อมูลอ้างอิง (Referral Databases) จะให้รายละเอียดของการอ้างอิง อาจมีสาระสังเขปหรือเนื้อหาย่อที่นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สื่อทัศนวัสดุ หน่วยงาน องค์กร ตัวบุคคล

2. ฐานข้อมูลที่ให้ข้อมูลโดยตรง (Source Databases) เป็นฐานข้อมูลที่ให้เนื้อหาสมบูรณ์ตรงตามเอกสารต้นฉบับ แบ่งเป็น 4 ชนิดคือ

2.1 ฐานข้อมูลตัวเลข (Numeric Databases) จะให้ข้อมูลเฉพาะตัวเลขและสถิติ เช่น ตัวเลขการสำรวจต่างๆ

2.2 ฐานข้อมูลเนื้อหาและตัวเลข (Textual-numeric Databases) จะให้ข้อมูลผสมระหว่างข้อมูลตัวเลขสถิติ และรายละเอียดเนื้อหาของสารนิเทศตรงตามต้นฉบับ

2.3 ฐานข้อมูลคุณสมบัติ (Properties Databases) จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติทางเคมีและฟิสิกส์ และคำศัพท์ต่างๆ

2.4 ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ (Full-text Databases) จะให้เนื้อหาครบถ้วนตรงตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ เช่น บทความจากเอกสาร ตัวบทกฎหมาย ฯลฯ

ธุรกิจเอกชน หมายถึง นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์หรือบุคคลที่ให้บริการสารนิเทศโดยเรียกเก็บค่าบริการ

ตอนที่ 1. คุณลักษณะและความต้องการด้านบุคลากรในธุรกิจของท่าน
ค้าปลีก โปรตกา หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเหมาะสม

1.1 จำนวนบุคลากร : _____ คน

1.2 เพศ : ชาย จำนวน _____ คน

หญิง จำนวน _____ คน

1.3 อายุ : 18-25 ปี จำนวน _____ คน

..... 26-30 ปี จำนวน _____ คน

..... 31-35 ปี จำนวน _____ คน

..... 36-40 ปี จำนวน _____ คน

..... 41 ปี ขึ้นไป จำนวน _____ คน

1.4 ระดับการศึกษา :

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน _____ คน

1.4.2 ระดับปริญญาตรี จำนวน _____ คน

สาขาวิชา บริหารรักษศาสตร์ จำนวน _____ คน

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ จำนวน _____ คน

สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ศาสตร์ จำนวน _____ คน

สาขาวิชา อื่นๆ (โปรดระบุ)

_____ จำนวน _____ คน

_____ จำนวน _____ คน

_____ จำนวน _____ คน

_____ จำนวน _____ คน

_____ จำนวน _____ คน

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน _____ คน
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์	จำนวน _____ คน
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	จำนวน _____ คน
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	จำนวน _____ คน
สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ศาสตร์	จำนวน _____ คน
สาขาวิชา อื่นๆ (ระบุ)	
_____	จำนวน _____ คน
_____	จำนวน _____ คน

1.5 ความชำนาญพิเศษ :

- 1.5.1 ด้านคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ระบบ
 การเขียนโปรแกรม
 การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์
 การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับ
 ไมโครคอมพิวเตอร์
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

1.5.2 ด้านโทรคมนาคม การใช้โทรสาร

..... การใช้โทรพิมพ์

1.5.3 ด้านอื่นๆ (ระบุ) _____

- 1.6 ความชำนาญพิเศษของบุคลากรที่ต้องการในอนาคต (โปรดระบุหมายเลขโดยเรียงลำดับตามความสำคัญ เช่น 1. ต้องการมากที่สุด 2. ต้องการรองลงมา
- ภาษาคำต่างประเทศ
 - คอมพิวเตอร์
 - การสื่อสารและโทรคมนาคม
 - บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ)

1.7 ระดับเงินเดือน

1.7.1 ระดับเงินเดือน ต่ำกว่าปริญญาตรีเมื่อเริ่มเข้าทำงาน

ต่ำกว่า 3,000 บาท	จำนวน _____ คน
3,001 - 4,000 บาท	จำนวน _____ คน
4,001 - 5,000 บาท	จำนวน _____ คน
5,000 บาท ขึ้นไป	จำนวน _____ คน

1.7.2 ระดับเงินเดือน ปริญญาตรี เมื่อเริ่มเข้าทำงาน

ต่ำกว่า 4,000 บาท	จำนวน _____ คน
4,001 - 6,000 บาท	จำนวน _____ คน
6,001 - 8,000 บาท	จำนวน _____ คน
8,001 บาท ขึ้นไป	จำนวน _____ คน

1.7.3 ระดับเงินเดือน สูงกว่าปริญญาตรี เมื่อเริ่มเข้าทำงาน

ต่ำกว่า 5,000 บาท	จำนวน _____ คน
5,001 - 7,000 บาท	จำนวน _____ คน
7,001 - 9,000 บาท	จำนวน _____ คน
9,001 บาท ขึ้นไป	จำนวน _____ คน

1.7.4 ชื่อตำแหน่งของบุคลากร**ต่ำกว่าปริญญาตรี**

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 บริการสารนิเทศ

2.1 วิธีให้บริการ และ การคิดค่าบริการ :

คำชี้แจง ๖.โปรดเขียนเครื่องหมาย
บนช่องที่ตรงกับวิธีการของท่าน
(เลือกได้มากกว่า 1 วิธี)

[illegible]

2.2 ลักษณะฐานข้อมูลที่ให้บริการ :

2.2.1 ชนิดของฐานข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. Fulltext database
- 2. Reference (Bibliographic database)
- 3. Fact database
- 4. Numerical database
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

2.2.2 จำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการ ฐาน

2.2.3 เนื้อหาหรือเรื่องของฐานข้อมูลที่ให้บริการ

- 1. ฐานข้อมูลทางด้านข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบัน
 - 2. ฐานข้อมูลทางด้านโฆษณาและการวิจัยตลาด
 - 3. ฐานข้อมูลทางการศึกษาเรื่องประชากร
 - 4. ฐานข้อมูลทางด้านสารสนเทศเกี่ยวกับบริษัทและการบริหาร
 - 5. ฐานข้อมูลทางการเงิน
 - 6. ฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์
 - 7. ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - 8. ฐานข้อมูลทางด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม
 - 9. ฐานข้อมูลทางด้านลิขสิทธิ์และเครื่องหมายการค้า
 - 10. ฐานข้อมูลทางด้านสาธารณะทั่วไป (Public affairs databases)
 - 11. ฐานข้อมูลทางด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
 - 12. ฐานข้อมูลทางด้านชีววิทยา
 - 13. ฐานข้อมูลทางด้านโทรคมนาคม (Telecommunications databases)
 - 14. อื่นๆ (ระบุ) _____
-

2.2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

- คอมพิวเตอร์

..... เมนเฟรม

..... มินิคอมพิวเตอร์

..... ไมโครคอมพิวเตอร์ จำนวน เครื่อง

..... เทมินัล จำนวน เครื่อง

..... โมเด็ม จำนวน เครื่อง

- อุปกรณ์แสดงผลเครื่องพิมพ์

..... Dot Matrix Printer จำนวน เครื่อง

..... Laser Printer จำนวน เครื่อง

..... Electric Typewriter จำนวน เครื่อง

..... Xerographic Printer จำนวน เครื่อง

2.4 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

1. โทรศัพท์
2. โทรพิมพ์
3. โทรสาร
4. การประชุมระยะไกล (Teleconferencing)
5. ระบบเรียกกลับอัตโนมัติ (Automatic Callback)
6. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
7. เวิร์คโปรเซสซิง
8. Videotex
9. Terminal
10. Computer

11. Electronic Filing

12. โทรภาพสาร (Teletext)

13. โทรทัศน์

14. อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ตอนที่ 3 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าธุรกิจประเภทใดที่ใช้บริการของท่าน

โดยกาเครื่องหมาย ในช่อง "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" ตามที่เป็นจริงหลังชื่อ
ประเภทธุรกิจนั้นๆ (โปรดระบุจำนวนผู้ใช้นามของบริษัท หรือผู้ใช้ส่วนบุคคล
หรือทั้ง 2 อย่าง ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา)

3.1 นิติบุคคลหรือบุคคลในวงการธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	ใช่	ไม่ใช่	จำนวนผู้ให้บริการในนามของ	
			สถาบันหรือบริษัท	ส่วนบุคคล
บัญชี ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร สถาปัตยกรรมและการออกแบบ เครื่องยนต์และเครื่องจักร การธนาคาร สถาบันซื้อขายหุ้น เคมี คอมพิวเตอร์ การก่อสร้าง เศรษฐกิจ วิศวกรรม				

ประเภทของธุรกิจ	ราย	ไม่ราย	จำนวนผู้ให้บริการในนามของ	
			สถาบันหรือบริษัท	ส่วนบุคคล
ธุรกิจส่วนตัว				
เงินทุน				
อุตสาหกรรมอาหาร				
ธุรกิจพัฒนาที่ดิน				
แร่				
น้ำมันและก๊าซ				
ขนส่ง				
การลงทุน				
ประกันภัย				
โลหะ				
การศึกษา				
ด้านบริการ (โบรคระบุ)				
อื่นๆ (โบรคระบุ)				

3.2 นิติบุคคลหรือบุคคลที่ไม่ใช่ธุรกิจ

ประเภทของผู้ให้บริการ/ลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่	ใช้ในนามของ	
			สถาบัน	ส่วนบุคคล
3.2.1 บุคคล นักวิจัย นักวิชาการ/อาจารย์ นักการศึกษา นักสารนิเทศ บรรณารักษ์ นักวิทยาศาสตร์ แพทย์ นักเรียน/นิสิต อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ _____				

ตอนที่ 4 ปัญหาและโครงการในอนาคต

คำชี้แจง โปรดอธิบายถึงโครงการขยายงานบริการ และปัญหาที่ท่านพบในการบริการ
ตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 การขยายงานบริการในอนาคต

4.1.1 งานบริการ _____

4.1.2 บุคลากร _____

4.1.3 จะมีการลงทุนเพิ่มในระยะ 5 ปี ชำนาญเท่าไร _____

4.1.4 จะเพิ่มวิธีบริการอะไรบ้างจากที่มีอยู่เดิม _____

4.1.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4.2 ปัญหาที่ท่านพบในการให้บริการ**4.2.1 งานบริการ** __________
_____**4.2.2 บุคลากร** __________
_____**4.2.3 วิธีให้บริการ** __________
_____**4.2.4 การแข่งขันทางด้านธุรกิจ** __________
_____**4.2.5 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)** __________

ภาคผนวก ข .

รายชื่อบริษัทบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

รายละเอียดของบริษัทบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้มาจากแบบสำรวจที่
ไปขอตรวจสอบข้อมูลจาก ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์
จำนวนบริษัทที่ขอตรวจสอบ คือ 40 บริษัท ได้รับรายละเอียดจำนวน 29 บริษัท
สำหรับอีก 11 แห่ง ไม่มีข้อมูล เนื่องจากเป็นสำนักข่าวต่างประเทศ จำนวน 4 แห่ง
เป็นหน่วยงานที่ไม่ได้จดทะเบียนการค้า 6 แห่ง และเป็นหน่วยงานที่ได้รับความ
ช่วยเหลือจากต่างประเทศอีก 1 แห่ง

ชื่อบริษัท เครือข่าย ธนไทย จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 2404/2529

ที่ตั้ง 133/2 ตึกสยามธนาคาร ซอย อโศก ถนน สุขุมวิท พระโขนง กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 2601670

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย อนุชาติ ชัยประภา นาย สุทธิพร บhumเทวภิบาล
พาณิชย์กิจ รับจ้างให้ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	26,353,553.91	บาท
รวมหนี้สิน	30,246,685.13	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	4,603,258.83	บาท
ทุนจดทะเบียน	20,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	64,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	14,929,150.93	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	15,001,166.80	บาท
ต้นทุนขาย	7,202,599.91	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	4,415,229.90	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	2,859,382.42	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(99,314.31)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	126.10	บาท
พ.ศ. 2532	(1.55)	บาท

ชื่อบริษัท ชินวัตร คอมพิวเตอร์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2526)

ที่ตั้ง 526 พระราม 5 ถนน นครชัยศรี คูสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 2412416

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาง พงมาน ชินวัตร

พาณิชย์กิจ ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	6,943,552.67	บาท
ทุนจดทะเบียน	50,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	500,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	114,329,215.72	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	132,121,993.89	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(17,792,778.17)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ก่อนหัก พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	(62.28)	บาท

ชื่อบริษัท คิลลิก แอนด์ กิบบินส์

ประเภท ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

เลขทะเบียนนิติบุคคล 14/2516 (28 ก.พ. 2516)

ที่ตั้ง 64/1 ซอย คันสน ถนน เหลนจิด แขวงลุมพินี ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย โรจน์วิทย์ เปเรร่า

พาณิชย์กิจ บริการธุรกิจ (บริการทางกฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ)

งบดุล

รวมสินทรัพย์	227,741,516.62	บาท
รวมหนี้สิน	204,506,870.99	บาท
เจ้าหนี้และเงินกู้ยืมจากกรรมการและลูกจ้าง	1,000,000.00	บาท
ทุนจดทะเบียน	2,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	-	หุ้น
มูลค่าหุ้น	-	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	-	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	64,877,918.84	บาท
รายได้หลัก	62,981,153.25	บาท
รวมรายจ่าย	59,286,956.72	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	53,085,814.77	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	3,190,623.88	บาท
ภาษีเงินได้	3,010,518.07	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	5,590,962.12	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	-	บาท

ชื่อบริษัท ทรานสยาม เทเลวิชั่น เวเนเจอร์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2527)

ที่ตั้ง 45 ถนน พหลโยธิน ซอย กาญจนาคม สามเสนใน กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย สุภรณ์ ชัยยะเวศ

พาณิชย์กิจ รับผลิตเทปโทรทัศน์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน	1,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	10,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน
บัญชีกำไรขาดทุน	-	
รวมรายได้	-	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	-	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	-	บาท

ชื่อบริษัท เทเลเรท (ประเทศไทย) จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 3855/2528

ที่ตั้ง 942 อาคาร ชาญอิสระ ชั้น 15 ถนน พระรามสี่ สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2366788

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย จอห์น พี เทอรานาวา

นาย สตีเวน แรพพพอร์ท

พาณิชย์กิจ รับจัดเก็บรวบรวม จัดพิมพ์ข้อมูลทางการเงินทั่วไป

งบดุล

รวมสินทรัพย์	16,741,202.00	บาท
รวมหนี้สิน	15,456,261.00	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน	1,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	10,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	20,345,837.00	บาท
รายได้หลัก	16,655,873.00	บาท
รวมรายจ่าย	18,099,643.00	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	17,484,233.00	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	615,410.00	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	2,246,194.00	บาท
กำไร(ขาดทุน)ก่อนหัก พ.ศ. 2531	(437.00)	บาท
พ.ศ. 2532	902.00	บาท

ชื่อบริษัท เทเลอินฟอร์เมชั่น จำกัด

ประเภท ห้างหุ้นส่วนจำกัดนิติบุคคล

เลขทะเบียน นิติบุคคล 3461/2532

ที่ตั้ง สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 สนามเป้า กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย สมชาย สุขกนิษฐ์

พาณิชย์กิจ บริการธุรกิจ (นายหน้าตัวแทน)

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	759,015.36	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน 1,000,000.00 (เพิ่มเป็น 10,000,000.00 พ.ศ.33)		บาท
จำนวนหุ้น	100,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	10.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	36	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	-	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	-	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(244,819.98)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	(24.48)	บาท

ชื่อบริษัท ไทย บิสซิเนส คอนซิลแตนท์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2527)

ที่ตั้ง 444 เอ็ม บี เค ทาวเวอร์ ชั้น 11 พญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2179685-7

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาง อัมพร รัตนประสาทร

หาประโยชน์ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	547,295.82	บาท
ทุนจดทะเบียน	1,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	10,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	9	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	3,826,958.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	4,504,859.13	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(757,901.13)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	32.69	บาท
พ.ศ. 2532	(75.79)	บาท

ชื่อบริษัท ธารา ดี แอล อาร์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน -

ที่ตั้ง 313 อาคาร ซีพี ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนน สีลม บางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 2310463-4 , 2310538-40

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย วิลเลียม จอห์น คาวน์ จอห์นสัน

พาณิชย์กิจ ให้คำปรึกษา

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน	3,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	30,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	-	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	-	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ		
กำไร(ขาดทุน)ก่อนหัก พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	-	บาท

ชื่อบริษัท ธารา บิสซิเนส อินฟอร์เมชั่น

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2532)

ที่ตั้ง 313 อาคาร ซีพี ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนน สีลม บางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 2310463-4, 2310538-40

ผู้ทำนากทำการแทนนิติบุคคล นาย วิลเลียม จอห์น คาวน์ จอห์นสตัน

พาณิชย์กิจ บริการข้อมูลทางด้านการธุรกิจ

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน	1,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	10,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน
บัญชีกำไรขาดทุน	-	
รวมรายได้	-	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	-	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)ก่อนหัก พ.ศ. 2531	-	บาท

ชื่อบริษัท เนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 1039/2522

ที่ตั้ง 59 ซอยแสงจันทร์ สุขุมวิท 42 พระโขนง กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 3920052-8

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ธนาชัย อธิพัฒน์วงศ์

พาณิชย์กิจ อุตสาหกรรมพิมพ์หนังสือ

งบดุล

รวมสินทรัพย์	12,015,681.02	บาท
รวมหนี้สิน	1,018,890.34	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	10,996,790.68	บาท
ทุนจดทะเบียน	10,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	100,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	5,324,007.91	บาท
รายได้หลัก	4,200,000.00	บาท
รวมรายจ่าย	5,081,880.49	บาท
ต้นทุนขาย	3,984,038.25	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	1,097,842.24	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	139,183.77	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	102,943.65	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	0.44	บาท
พ.ศ. 2532	1.47	บาท

ชื่อบริษัท เบเกอร์ แอนด์ แมคเคนซี จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 1187/2519

ที่ตั้ง 92/54-57 ทึกสารธรธานี 2 ชั้น 19 ถนน สาธรเหนือ บางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ศิริพงษ์ ศิลปกุล

หาวิชาชีพ บริการธุรกิจ บริการธุรกิจด้านกฎหมาย

งบดุล

รวมสินทรัพย์	64,165,207.00	บาท
รวมหนี้สิน	45,562,152.00	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน	500,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	5,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	117,683,255.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	105,407,261.00	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	33,321,865.00	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	1,218,138.00	บาท
ภาษีเงินได้	7,367,505.00	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	12,275,994.00	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	376.00	บาท
พ.ศ. 2532	3,621.00	บาท

ชื่อบริษัท เบอร์สัน แอนด์ มาร์สเทลเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2521)

ที่ตั้ง 133/19 ซี่แยกราชประสงค์ ถนน ราชดำริ บhumwan กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2529871-7

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ยอร์จ ดี แคมป์ส

พาณิชย์กิจ รับจัดงานด้านประชาสัมพันธ์และผลิตสิ่งพิมพ์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
--------------	---	-----

รวมหนี้สิน	-	บาท
------------	---	-----

รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	15,638,006.00	บาท
--	---------------	-----

ทุนจดทะเบียน	1,000,000.00	บาท
--------------	--------------	-----

จำนวนหุ้น	10,000	หุ้น
-----------	--------	------

มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
------------	--------	-----

จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน
-----------------	---	----

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	9,192,746.00	บาท
-----------	--------------	-----

รายได้หลัก	-	บาท
------------	---	-----

รวมรายจ่าย	12,587,424.00	บาท
------------	---------------	-----

ต้นทุนขาย	-	บาท
-----------	---	-----

ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
-----------------------------	---	-----

ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
--------------	---	-----

ภาษีเงินได้	-	บาท
-------------	---	-----

กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(3,394,678.00)	บาท
-------------------	----------------	-----

กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	(113.24)	บาท
-------------------------------	----------	-----

พ.ศ. 2532	(339.47)	บาท
-----------	----------	-----

ชื่อบริษัท เพรสโก้ พลัสลิครีเลชั่น จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 311/2509

ที่ตั้ง ตึกแปซิฟิค ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนน วิภาวดีรังสิต ดินแดง กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 2361533-4

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย นอร์มัน ไมกัน พายาชาลมิ

พาณิชย์กิจ รับเหมาโฆษณา

งบดุล

รวมสินทรัพย์	15,191,586.86	บาท
รวมหนี้สิน	13,444,370.90	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	1,747,315.96	บาท
ทุนจดทะเบียน	500,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	500	หุ้น
มูลค่าหุ้น	1,000.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน
บัญชีกำไรขาดทุน		
รวมรายได้	2,595,800.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	2,471,056.48	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	2,284,787.60	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	118,894.68	บาท
ภาษีเงินได้	67,374.20	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	124,743.52	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	5,564.92	บาท
พ.ศ. 2532	249.48	บาท

ชื่อบริษัท โพลัส พลัสซิ่ง จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 369/2514

ที่ตั้ง 968 ตึกมูลนิธิอื้อจือเหลียง ชั้น 4 ถนน พระรามสี่ บางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 2338030

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ไนเจล เอียน โอกินส์

พาณิชย์กิจ หนังสือพิมพ์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	14,116,549.00	บาท
รวมหนี้สิน	191,146.00	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	-	บาท
ทุนจดทะเบียน	12,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	120,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	1,128,573.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	430,758.00	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	55,012.00	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	375,746.00	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	697,815.00	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	16.30	บาท
พ.ศ. 2532	5.82	บาท

ชื่อบริษัท มีเดีย ค้า รีสอร์ท จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2528)

ที่ตั้ง 14 ซอย กอเคศ ถนน ประดิษฐ์ สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2792498

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย บรรหาร เลาหะวิไลย

พาณิชย์กิจ รับจ้างโฆษณาและขายสิ่งตีพิมพ์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	1,646,387.07	บาท
ทุนจดทะเบียน	2,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	2,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	1,000.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	78	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	13,687,363.34	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	13,576,588.62	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	110,774.72	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	30.18	บาท
พ.ศ. 2532	68.17	บาท

ชื่อบริษัท มัลติเนชั่นแนล แมนเนจเม้นท์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2523)

ที่ตั้ง 11/6 ซอย ร่วมฤดี ถนน เพลินจิต ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2545996

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย แฮรี่ แคนทาร์นิลกรีน

พาณิชย์กิจ ให้บริการปรึกษาธุรกิจ

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	1,528,354.83	บาท
ทุนจดทะเบียน	600,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	6,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	9	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	1,758,171.85	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	976,086.41	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	775,288.13	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	-	บาท

ชื่อบริษัท โมเดอร์น อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 11388/2532

ที่ตั้ง 1179/5 ถนน ริมทางรถไฟสายปากน้ำ คลองตัน พระโขนง กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาง นารีน อุทัยวรรณ

พาณิชย์กิจ บริการส่วนบุคคล รับวางรูปแบบบัญชีและเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	2,126,000.00	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	2,126,000.00	บาท
ทุนจดทะเบียน	10,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	100,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	10	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	-	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	374,000.00	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	374,000.00	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(374,000.00)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	-	บาท

ชื่อบริษัท ศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2517)

ที่ตั้ง 523 ถนน มหาพฤฒาราม บางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 2369294

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ธวัช ยิบอินซอย นาย เทียนชัย สายเลิศ

พาณิชย์กิจ ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	12,168,454.26	บาท
ทุนจดทะเบียน	36,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	360,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	2,053,293.49	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	1,594,924.56	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	458,365.93	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	0.29	บาท
พ.ศ. 2532	1.27	บาท

ชื่อบริษัท ศูนย์รวมธุรกิจ (ประเทศไทย) จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2524)

ที่ตั้ง 7 อินทามระ 9 ถนน สุทธิสารวินิจฉัย สามเสนใน กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 2785366

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ทัก รุ่งรัมย์

พาณิชย์กิจ รับทำโฆษณา

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	3,986,457.50	บาท
ทุนจดทะเบียน	500,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	500	หุ้น
มูลค่าหุ้น	1,000.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	5,605,931.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	5,393,523.96	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	292,407.04	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	40.6	บาท

ชื่อบริษัท สหวิริยาโอเอ กรู๊ป จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 331/2524

ที่ตั้ง 28/1 ซอย อาคารประภาวิทย์ ถนน สุรศักดิ์ สี่ลม บางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย วิทย์ วิริยะประไพกิจ

พาณิชยกิจ ลงทุนในกิจการอื่น

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	25,017,508.93	บาท
ทุนจดทะเบียน	45,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	4,500,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	10.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	14	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	990,852.75	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	471,806.16	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	519,046.59	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	(3.63)	บาท
พ.ศ. 2532	0.21	บาท

ชื่อบริษัท อินเตอร์เนชั่นเนล บิสซิเนส แอคไวเซอร์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2532)

ที่ตั้ง อาคารแปซิฟิคทาวเวอร์ ชั้น 16 ถนน สุขุมวิท พระโขนง กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย ยอร์ช เออเทอร์ลี

พาณิชย์กิจ รับจ้างให้คำปรึกษาด้านธุรกิจ

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	458,242.41	บาท
ทุนจดทะเบียน	500,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	5,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	8	คน
บัญชีกำไรขาดทุน		
รวมรายได้	1,034,400.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	701,157.59	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	333,242.41	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	66.65	บาท

ชื่อบริษัท เอเซีย อิมเมจ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2531)

ที่ตั้ง 3/5 ถนน สุขุมวิท 24 พระโขนง กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย อัลเลน วิลเลียมส์ สอปกินส์

พาณิชย์กิจ รับถ่าย ล้างอัด หรือขยายรูป การถ่ายภาพหรือสร้างภาพยนตร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	1,180,843.32	บาท
ทุนจดทะเบียน	2,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	20,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	13	คน
บัญชีกำไรขาดทุน		
รวมรายได้	1,127,945.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	1,102,253.13	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	25,691.87	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	12.24	บาท
พ.ศ. 2532	5.14	บาท

ชื่อบริษัท เอ อาร์ บิสซิเนส คอนซัลแตนท์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 2253/2532

ที่ตั้ง 109 อาคาร ซีซีที ชั้น 8 ถนน สุรวงศ์ กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 2362902 , 2372318 , 2332736 และ 2376899

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย มิน ชุน ฮู

พาณิชย์กิจ รับจ้างปรึกษาด้านธุรกิจ

งบดุล

รวมสินทรัพย์	1,507,201.65	บาท
รวมหนี้สิน	1,688,266.17	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	1,507,201.65	บาท
ทุนจดทะเบียน	1,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	10,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	7	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	2,481,669.31	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	3,362,733.83	บาท
ต้นทุนขาย	1,744,810.87	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	1,894,551.47	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	23,371.49	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(1,181,064.52)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	-	บาท
พ.ศ. 2532	(118.11)	บาท

ชื่อบริษัท แสคเกอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 2373/2530

ที่ตั้ง 116/12 ถนน พระรามหก สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย พงษ์ศักดิ์ สุนทรกุล

พาณิชย์กิจ ให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	1,395,218.33	บาท
รวมหนี้สิน	121,660.00	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่		บาท
ทุนจดทะเบียน	2,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	20,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	10	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	5,208,525.00	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	5,554,991.26	บาท
ต้นทุนขาย	4,894,398.34	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	660,592.92	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(346,466.26)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	(16.84)	บาท
พ.ศ. 2532	(17.32)	บาท

ชื่อบริษัท คลังข้อมูล จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียน (2530)

ที่ตั้ง 6/1 ซอย พร้อมศรี สุขุมวิท คลองตัน พระโขนง กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 3812660

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย บัณฑูร ล่ำซำ

พาณิชย์กิจ จัดเก็บและเผยแพร่สถิติและข้อมูล

งบดุล

รวมสินทรัพย์	-	บาท
รวมหนี้สิน	-	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	2,358,355.90	บาท
ทุนจดทะเบียน	5,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	50,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	14	คน
บัญชีกำไรขาดทุน		
รวมรายได้	124,448.65	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	2,224,531.74	บาท
ต้นทุนขาย	-	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	-	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	-	บาท
ภาษีเงินได้	-	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	(2,100,083.09)	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	(10.65)	บาท
พ.ศ. 2532	(42.00)	บาท

ชื่อบริษัท คอนโทรล ค้า (ประเทศไทย) จำกัด

ประเภท บริษัทจำกัด

เลขทะเบียนนิติบุคคล 338/2511

ที่ตั้ง ตึกมูลนิธิอรรถเจียม 968 ถนน พระรามสี่ กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ -

ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคล นาย นาง ลีวีเจริญ นาง สุภาวดี พันธุมานิช

พาณิชย์กิจ ขาย ให้เช่าและให้บริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

งบดุล

รวมสินทรัพย์	134,076,803.76	บาท
รวมหนี้สิน	100,235,337.64	บาท
รวมส่วนของผู้เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/ส่วนของสำนักงานใหญ่	3,841,466.12	บาท
ทุนจดทะเบียน	14,000,000.00	บาท
จำนวนหุ้น	140,000	หุ้น
มูลค่าหุ้น	100.00	บาท
จำนวนผู้ถือหุ้น	12	คน

บัญชีกำไรขาดทุน

รวมรายได้	422,765,500.02	บาท
รายได้หลัก	-	บาท
รวมรายจ่าย	406,344,679.38	บาท
ต้นทุนขาย	330,139,505.58	บาท
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	49,522,644.48	บาท
ดอกเบี้ยจ่าย	17,827,288.10	บาท
ภาษีเงินได้	8,855,301.22	บาท
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	16,420,820.64	บาท
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น พ.ศ. 2531	20.56	บาท
พ.ศ. 2532	117.29	บาท

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นาย ราชน วรสิทธิ์
เกิดวันที่ 13 ตุลาคม 2501
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ที่อยู่ปัจจุบัน 172/20 ตำบล บ้านสวน ม.9
ถ.สุขุมวิท อ.เมือง
จ.ชลบุรี 20000
สถานที่ทำงาน ห้องสมุดยูเนสโก 920 อาคาร คาราคาร
ถ.สุขุมวิท พระโขนง
กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 3810577
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เอกสาร
ประวัติการศึกษา
พ.ศ.2524 ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2534 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สถานภาพและแนวโน้มของบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
ราहुณ วรสิทธิ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
กุมภาพันธ์ 2534

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในประเทศไทยในด้าน จำนวน ลักษณะและขนาดของธุรกิจ ประเภทของฐานข้อมูล ที่จัดให้บริการ ลักษณะและจำนวนบุคลากร และจำนวนของผู้ใช้จำแนกตามวิธี ให้บริการ นอกจากนั้นยังมุ่งคาดคะเนจำนวนของธุรกิจนี้ในประเทศไทย ระหว่าง ปี พ.ศ. 2533-2543 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจและ แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสำรวจเก็บข้อมูลจาก ศูนย์เอกสารธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งรวบรวมได้จากแหล่งโฆษณา และนามานุกรมทางธุรกิจ จำนวน 40 บริษัท ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์ บริษัทที่เกี่ยวข้อง 30 บริษัท นำข้อมูลที่ได้มา แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ

ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้ จากบริษัท 40 แห่ง ที่ผู้วิจัยรวบรวมได้มี เพียง 30 บริษัท อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ และในจำนวนนี้มี 21 บริษัท ที่ ดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์โดยตรง และเป็นบริษัทที่จดทะเบียนการค้า เป็นนิติบุคคล 19 แห่ง และเป็นธุรกิจส่วนบุคคล 2 แห่ง มีสำนักงานประกอบการ เป็นกิจลักษณะทั้งหมด บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวน 343 คน เป็นชาย 133 คน หญิง 210 คน มีอายุระหว่าง 26-30 ปีมากที่สุด (114 คน) และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด และส่วนใหญ่เพิ่งสำเร็จการศึกษา จำนวน 196 คน ความ ชำนาญพิเศษด้านคอมพิวเตอร์ คือ ต้องการให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานใช้ไมโคร- คอมพิวเตอร์ได้มากที่สุด ความชำนาญพิเศษที่บริษัทต้องการในอนาคตได้แก่ ทักษะ ภาษาต่างประเทศ ลักษณะของการบริการสูงสุด 4 อันดับได้แก่ การให้คำปรึกษา การจัดทำเอกสารส่งให้ประจำ การให้บริการสำเนาเอกสารและรูปภาพ และฐาน ข้อมูล การให้บริการเป็นแบบติดต่อขอใช้ด้วยตนเองมากที่สุด ผู้ใช้บริการมาจาก ธุรกิจมากที่สุด ได้แก่ การธนาคาร ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ธุรกิจได้แก่ ส่วนราชการทั่วไป ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การขาดแคลนบุคลากร และบุคลากรขาดความชำนาญงาน โครงการขยายงานในอนาคต ได้แก่ การขยายงานบริการและรับบุคลากรเพิ่ม

งานบริการมีแนวโน้มที่จะขยายตัว และมีความต้องการบุคลากรเพิ่มเป็นจำนวนมาก
สารสนเทศที่ให้บริการได้รับความเชื่อถือจากหน่วยงานและองค์กรต่างๆเป็นอย่างมาก
และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้เพื่อพัฒนางานบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการ ผลการสำรวจแสดงให้เห็นถึงการขยายตัวของธุรกิจบริการ
สารสนเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องไปในอนาคต

STATUS AND TRENDS OF FEE-BASED INFORMATION IN THAILAND

AN ABSTRACT

BY

RAHOON VORASIDHI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Arts degree in Library Science
and Information Sciences at
Srinakharinwirot University
February 1991

The purpose of this research was to identify the fee-based information services in Thailand regarding the quantity, characteristics and size of the business; types of the databases available; quantity of the customers categorized by service methods; and estimated growth of this business during 2533 - 2543 B.C. The tools used were survey and interview questionnaires. Frequency distribution and percentage were employed for data analysis. The results revealed that 40 information service companies were identified. There were 30 companies which agreed to be interviewed. Only 21 companies were found to perform fee-based information business as defined in this research. However, 19 companies were registered while 2 others were unregistered companies. The total number of personnels in the business was 343 (133 males and 210 females). 114 of them were 26 - 30 years of age. A large proportion (196) of the personnel held a Bachelor's degree. The surveyed companies considered microcomputer skill to be most required. Future requirements most needed was foreign language skill. The four most used services included : 1) consultancy, 2) compilation of documents on a regular basis, 3) photocopying of documents and photographs, 4) data base services. Most clients requested the service in person. Banking businesses were the most frequent users. Others were public sectors. The

problem most faced by the fee-based information service was insufficient and unqualified personnels. Most surveyed companies pointed out that they planned to expand their services and to recruit more personnels. The findings of this study reflected that the fee-based information services in Thailand benefitted from new technology and gained credibility among national level agencies.