

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาจากยุคอุตสาหกรรมเข้าสู่ยุคสารสนเทศ (information age) ทำให้สารสนเทศจะเป็นตัวแปรที่สำคัญในสังคม การเพิ่มจำนวนของสารสนเทศอย่างมากมายนั้นส่งผลกระทบต่อประชากรโลกในการรับข่าวสารข้อมูลผ่านสื่อ ความรวดเร็ว และจำนวนอันมากมายของสารสนเทศนี้ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนวุ่นวายว่า สารสนเทศที่ได้รับนั้นน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด สารสนเทศยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพราะฉะนั้นประเทศใดที่มีการผลิตและการใช้สารสนเทศจำนวนมาก มีการจัดระบบที่ดี มีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเลือกใช้สารสนเทศได้ตามความต้องการอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม ประเทศนั้นก็จะมีความเจริญก้าวหน้าเหนือประเทศอื่นที่มีสารสนเทศและการจัดการที่ด้อยกว่า (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2534, หน้า 1) ดังนั้น การพัฒนาสารสนเทศในระดับประเทศให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มจากองค์กรทั้งภาครัฐ อาทิเช่น กระทรวง ทบวง กรมฯ และภาคเอกชน อาทิเช่น บริษัทธุรกิจต่าง ๆ บริษัทอุตสาหกรรมต่าง ๆ หากองค์กรใดมีสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศที่ดี องค์กรนั้นก็ย่อมพัฒนาไปสู่เป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและส่งผลให้ประเทศเกิดการพัฒนาและมีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติของประเทศ

ธนาคารพาณิชย์ นับเป็นองค์กรหนึ่งในภาคเอกชนที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการดำเนินกิจการธนาคาร สารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางเศรษฐกิจ การเงินและการธนาคาร อาทิเช่น ดัชนีทางเศรษฐกิจ บัญชีรายได้ประชาชาติ ข้อมูลผลผลิตภาคเกษตร ข้อมูลผลผลิตด้านอุตสาหกรรม ข้อมูลด้านการลงทุน ข้อมูลด้านการค้าและบริการ ข้อมูลด้านดุลการชำระเงิน สถิติทางการเงิน ข้อมูลเกี่ยวกับราคา ข้อมูลด้านประชากร การว่างงาน และอัตราค่าแรง เป็นต้น

ในสภาวะธุรกิจธนาคารที่มีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น ธนาคารแต่ละแห่งจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจบริการของตนเองให้ครบวงจรและนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของตนเอง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จึงต้องตอบสนองการดำเนินงาน ทั้งด้านสนับสนุนการให้บริการลูกค้า และการบริหารภายในองค์กร วิธีการเลือกเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในธนาคาร ต้องดูจากประโยชน์ใช้สอย และเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า เนื่องจากงานหลักของธนาคารคือบริการด้านการเงินให้แก่ลูกค้า จึงต้องเน้นการบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่หลากหลายกับธนาคาร นอกจากนี้ความพึงพอใจยังสามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากธนาคารด้วย (เมธิกา ชีระกานนท์, 2551)

การประกอบธุรกิจธนาคารในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้างขวาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินไทย ความร่วมมือและประสานงานระหว่าง สถาบันธนาคาร ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร ตลอดจนการร่วมแก้ไขปัญหา จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร โดยส่วนรวมให้เหมาะสมกับสภาพภายในประเทศและสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก (สุชีรา ศรีไพบุลย์, 2551)

จากคำกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในกิจการธนาคารจำเป็นต้องมีการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดี การจัดการสารสนเทศที่ดีต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการ กล่าวคือ กิจกรรมทางธุรกิจก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามการพลวัตรของสังคมที่ถูกผลักดันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น กิจกรรมทางการเงินที่ต้องกระทำต่อเนื่องตลอดทั้งวันทั้งคืน การผลิตและการตลาดต้องปรับตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีหลากหลายขึ้น ช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีมากขึ้นกว่าในอดีต เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารในหน่วยงาน จะต้องติดตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตนต่อไป โดยมีข้อแนะนำในการเตรียมตัว เพื่อก้าวสู่ยุคสารสนเทศอย่างมั่นคงดังต่อไปนี้ (เสกสรร สายสีเสด, 2544)

1. ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ตลอดจนทำความเข้าใจบทบาทของเทคโนโลยีใหม่ที่จะมีผลกระทบต่อองค์กรและในอนาคต

2. พิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและกำลังเกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อหาแนวโน้มความต้องการ จัดทำแผนและแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กร

3. เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและงบประมาณ เพื่อรองรับต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ เนื่องจาก การจัดการเทคโนโลยีไม่สามารถใช้เงินซื้อหามาเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีความเข้าใจในศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรประกอบด้วย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศถูกใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรในหลายด้าน ตั้งแต่ การประมวลผลงานประจำวัน การตัดสินใจของผู้จัดการ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยส่งเสริมรูปแบบใหม่ในการสื่อสารข้อมูลและการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

นอกจาก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและการดำเนินงานของกิจการแล้ว ในด้านการให้บริการสารสนเทศ ก็มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ วารสาร หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ก็ได้รับการจัดเก็บแบบออนไลน์จากการเปลี่ยนแปลงนี้ ทำให้ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศไปตามยุคสมัยเช่นกัน โดยเริ่มมีการให้บริการสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น บริการนั้นก็คือบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์นั่นเอง

ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นฐานข้อมูลสำหรับสืบค้นสารสนเทศจากหน่วยงานอื่นที่อยู่ห่างไกลจากสถาบันบริการสารสนเทศของตนเอง โดยที่สถาบันบริการสารสนเทศจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับสมัครเป็นสมาชิกเสียก่อน ผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศนั้น จึงจะสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ หน่วยงานที่ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย เช่น OCLC (Online Computer Library Center, Inc) EBSCO เป็นต้น ฐานข้อมูลออนไลน์นี้ ประกอบด้วยฐานข้อมูลเรื่องต่าง ๆ เป็นจำนวนมากครอบคลุมในหลายสาขาวิชา ได้แก่ ฐานข้อมูลสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ฐานข้อมูลสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฐานข้อมูลสาขาธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การบัญชี การธนาคาร การจัดการ ฐานข้อมูลสาขาแพทยศาสตร์ เป็นต้น

ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดการบริการสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และหากจะกล่าวถึงองค์กรที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ห้องสมุดนับเป็นองค์กรที่มีพันธกิจหลักในด้านนี้ ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งห้องสมุดแต่ละประเภทนี้ล้วนเป็นแหล่งสะสมสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนแก่ผู้ใช้ ดังนั้นฐานข้อมูลออนไลน์ จึงได้เข้ามามีบทบาทในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญประการหนึ่งของห้องสมุด เนื่องจากคุณลักษณะพิเศษของฐานข้อมูลออนไลน์คือในแต่ละฐานข้อมูลออนไลน์นั้น จะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่าง ๆ เฉพาะด้าน ทำให้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่มีการให้บริการในลักษณะเฉพาะสาขาวิชาจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลออนไลน์ไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ ห้องสมุดประเภทนี้ก็คือ ห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งเป็นแหล่งสะสมสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม หรือบุคคลบางกลุ่ม มุ่งส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยและการให้บริการสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถานที่ตั้ง มักจะอยู่ในอาคารของหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัดอยู่โดยไม่แยกเป็นอาคารเอกเทศ อาทิเช่น ห้องสมุดสังกัดหน่วยงานราชการ กระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ สถาบันการค้นคว้าวิจัย สำนักงาน องค์กร บริษัท สมาคมวิชาชีพ องค์กรระหว่างประเทศ หรือ ธนาคาร เป็นต้น

ห้องสมุดธนาคารจัดอยู่ในประเภทของห้องสมุดเฉพาะ ให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวกับข้อมูลทางเศรษฐกิจ การเงินและการธนาคาร ตัวอย่างฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดธนาคารใช้ ได้แก่

1. ฐานข้อมูล ABI/INFORM จัดทำโดย บริษัท ProQuest เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูลวารสารต่างประเทศสาขาธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การบัญชี การธนาคาร การจัดการ ลักษณะข้อมูลในรูปของบรรณานุกรมและสาระสังเขป และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1991 เป็นต้นมา จะให้เนื้อหาเต็ม ประกอบด้วย ฐานข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ABI/INFORM Global เป็นฐานข้อมูลที่ให้เนื้อหาครอบคลุมทางด้านบริหารและการจัดการจากวารสารไม่น้อยกว่า

2,900 รายชื่อ ABI/INFORM Trade & Industry เป็นฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาครอบคลุม ทางด้านการค้าและอุตสาหกรรม จากวารสารและสิ่งพิมพ์ไม่น้อยกว่า 1,200 รายชื่อ ABI/INFORM Dateline เป็นฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาครอบคลุมทางด้านธุรกิจ โดยรวบรวม จากสิ่งพิมพ์ในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดาจำนวนไม่น้อยกว่า 190 รายชื่อ ใน ฐานข้อมูล ABI/INFORM มีวิทยานิพนธ์ทางด้านบริหารธุรกิจจำนวนไม่น้อยกว่า 18,000 รายการ ในรูปแบบฉบับเต็ม (full text)

2. ฐานข้อมูล JSTOR จัดทำโดย JSTOR เป็นฐานข้อมูลออนไลน์วารสารฉบับเต็มครอบคลุมสหสาขาวิชา เช่น สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ ฯลฯ ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบ PDF รวบรวม วารสารวิชาการฉบับย้อนหลังจำนวนกว่า 560 ชื่อเรื่อง โดยบางชื่อย้อนหลังไปถึงฉบับแรก ที่จัดพิมพ์

3. ฐานข้อมูล ECONLIT จัดทำโดย The American Economic Association เป็น ฐานข้อมูลออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ การพยากรณ์เศรษฐกิจ ตลาดทุน เศรษฐมิติ เศรษฐศาสตร์สิ่งแวดล้อม เศรษฐศาสตร์แรงงาน ทฤษฎีการเงิน เศรษฐศาสตร์ การเมือง และอื่น ๆ ปีที่ให้บริการตั้งแต่ปี ค.ศ. 1969 - ปัจจุบัน โดยมีวารสารในรูปแบบ ฉบับเต็ม (full text) มากกว่า 400 รายชื่อ

4. ฐานข้อมูล SETSMART จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นบริการ ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ที่ผสมผสานการแสดงผลข้อมูลขณะเวลาซื้อขาย (real-time) ข้อมูลหลักทรัพย์และข้อมูลดัชนีย้อนหลัง (historical) ข้อมูลทางสถิติที่สำคัญและข้อมูล สารสนเทศของบริษัทจดทะเบียน มีรูปแบบการให้บริการ 3 ประเภท ได้แก่ SETSMART Professional ข้อมูลจากตลาด SET mai และ BEX ย้อนหลัง 5 ปี SETSMART Advance ข้อมูลจากตลาด SET mai และ BEX ย้อนหลังตั้งแต่เริ่มเปิดทำการ SETSMART Multi-Market ข้อมูลจากตลาด SET mai BEX และ TFEX ย้อนหลังตั้งแต่เริ่มเปิดทำการ

ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ เป็นห้องสมุดเฉพาะ (special library) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ บริการสารสนเทศในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเงิน การธนาคาร การจัดการ เทคโนโลยี และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของธนาคารห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ ได้เริ่มจัดตั้งขึ้นอย่างไม่เป็นทางการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2506 โดย นายพอล สิทธิอำนวย

หัวหน้าส่วนวิจัยเศรษฐกิจ ฝ่ายเลขานุการในสมัยนั้นได้บริจาคหนังสือส่วนตัว จำนวน ประมาณ 200 เล่ม ซึ่งขณะนั้นยังไม่มีห้องเป็นสัดส่วน ต่อมาในปี พ.ศ. 2508 Mr. G. Pelei ชาวมาเลเซีย ซึ่งมารับตำแหน่งหัวหน้าส่วนวิจัยเศรษฐกิจแทนนายพอล สิทธิอำนวย ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สำนักงานนิวยอร์ก ได้สนับสนุนให้มีห้องสมุดขึ้น โดยจัดหาสถานที่และทำการสะสมหนังสือและเอกสาร ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยมา มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลจัดเก็บเอกสาร 2 คนและเริ่มได้รับอนุมัติ งบประมาณจากธนาคาร เพื่อจัดซื้อหนังสือ และวารสารเข้าห้องสมุดในปี พ.ศ. 2510 เริ่มรับบรรณรักษ์เข้ามาเพื่อจัดเก็บหนังสือให้เข้าระบบห้องสมุด แต่อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดยังมีฐานะเป็นเพียงหน่วยหนึ่งของส่วนวิจัยเศรษฐกิจ ฝ่ายเลขานุการเท่านั้น จนกระทั่งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2514 ห้องสมุดจึงได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ตามคำสั่งระเบียบงานที่ 42/2514 ให้เป็นห้องสมุดกลางของธนาคาร ทำหน้าที่เป็น ห้องสมุดเฉพาะด้านวิชาการ ให้บริการแก่พนักงานของธนาคาร ตลอดจนบุคคลภายนอก ที่ต้องการศึกษาเพื่อการค้นคว้าวิจัย

ห้องสมุดจัดหมวดหมู่หนังสือตามระบบดิวอี้ (Dewey Decimal Classification--DDC) ซึ่งเป็นระบบสากลตามหลักวิชาบรรณารักษศาสตร์ และมีการนำโปรแกรม ELIB มาใช้ ในการจัดเก็บรายการหนังสือและการสืบค้นข้อมูล

สารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการมีเนื้อหาเกี่ยวกับสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเงิน การธนาคาร การจัดการ เทคโนโลยี และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของธนาคาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบของ หนังสือ วารสาร เอกสารชุด โสตทัศนวัสดุ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ของธนาคารกรุงเทพ สิ่งพิมพ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย สิ่งพิมพ์ของธนาคารกลางประเทศต่าง ๆ ข้อมูลสถาบันการเงิน สิ่งพิมพ์ขององค์การระหว่างประเทศทางด้านเศรษฐกิจการเงิน เช่น International Monetary Fund (IMF) World Bank เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพยังมีสารสนเทศที่สำคัญในการให้บริการคือฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งมีทั้งหมด 6 ฐานข้อมูล ได้แก่ iBond Package II, PTIT Focus PTIT Petchem Olefins and Derivatives (Thai Version) K-Econ Analysis สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ค้าปลีกไทย ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้ ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพต้องเสียค่าบริการสมาชิกเป็นรายปี เนื่องจาก สภาพเศรษฐกิจ

ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องประหยัดงบประมาณในการบริหารงาน และเพื่อเป็นการปรับปรุงงานบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระแสการพัฒนาของโลก ในยุคดิจิทัล ผู้บริหารห้องสมุดจึงเห็นว่า การประหยัดงบประมาณในการซื้อหนังสือ และเปลี่ยนเป็นการให้บริการ โดยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ทดแทนน่าจะเกิดประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารห้องสมุดจึงได้ตัดงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือจำนวนเงิน ปีละ 290,000 บาทออกไป และได้ตั้งงบประมาณในการเป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ 6 ฐานข้อมูล ได้แก่ iBond Package II, PTIT Focus PTIT Petchem Olefins and Derivatives (Thai Version) K-Econ Analysis, สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ค้าปลีกไทย รวมเป็นจำนวนเงินปีละ 24,600 บาท ขึ้นมาเพื่อให้ห้องสมุดสมัครเป็นสมาชิกและให้บริการแก่ผู้ใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนในด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ เนื่องจากในการลงทุนของธนาคาร และในธุรกิจธนาคารเอง ย่อมต้องการผลตอบแทนที่คุ้มค่าการลงทุน และห้องสมุดได้ยกเลิกการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบของหนังสือ โดยเปลี่ยนมาให้บริการสารสนเทศในรูปฐานข้อมูลออนไลน์แทน จึงน่าที่จะศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงนี้มีความคุ้มค่าในการลงทุนหรือไม่ โดยศึกษาจากอัตราผลตอบแทนของเงินลงทุนและศึกษาจากผู้ใช้ เพื่อสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดนั้นจะคุ้มค่ากับการลงทุนของธนาคารหรือไม่ และเพื่อเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดอื่น ๆ ที่สนใจจะริเริ่มการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และการนำไปใช้ประโยชน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

3. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ การนำไปใช้ประโยชน์ และอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพในสำนักงานใหญ่ ซึ่งกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 2,519 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกห้องสมุดและเคยใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด จำนวน 345 คน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดสมัครเป็นสมาชิกและเผยแพร่สู่ผู้ใช้ผ่านอินทราเน็ตของธนาคารกรุงเทพ มีทั้งหมด 6 ฐาน คือ iBond Package II, PTIT Focus, PTIT Petchem Olefins and Derivatives (Thai Version), K-Econ Analysis, สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย, สมาคมผู้ค้าปลีกไทย
2. ผู้ใช้ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกห้องสมุด
3. ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่
4. อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) หมายถึง วิธีการวัดผลตอบแทนถัวเฉลี่ยที่ธุรกิจจะได้รับเปรียบเทียบกับจำนวนเงินที่ต้องลงทุน สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของเงินทุน มีดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราผลตอบแทนของเงินทุน} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ยหรือเงินลงทุนถัวเฉลี่ย}}$$

5. กำไรจากการดำเนินงาน หมายถึง จำนวนเงินที่ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ สามารถประหยัดได้ หลังจากที่เป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์
6. สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ย หรือ เงินลงทุนถัวเฉลี่ย หมายถึง ค่าสมัครเป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ทั้ง 6 ฐานข้อมูลในห้องสมุดต้องจ่ายไปในแต่ละปี
7. ราคาเงา หมายถึง ราคาของสินค้าหรือบริการที่ถูกประเมินขึ้นในกรณีที่สินค้าหรือบริการชนิดนั้นมิได้มีการซื้อขายเกิดขึ้น จึงไม่ทราบราคาตลาด หรือในกรณีที่สินค้าหรือบริการชนิดนั้นมิได้มีการซื้อขายกันนั้น ไม่อาจจะสะท้อนถึงราคาของผู้บริโภคยินดีจ่าย การคิดราคาเงาเป็นการตีค่าราคาของสินค้าหรือบริการขึ้นใหม่ เพื่อที่จะนำเอาราคาดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ต้นทุนหรือผลประโยชน์ของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการวิจัยทำให้ทราบความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ พร้อมทั้งทำให้ทราบสภาพและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. นำข้อมูลเสนอผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. นำข้อมูลเผยแพร่ให้กับห้องสมุดสถาบันการเงินและการธนาคารอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการสารสนเทศต่อไป