

(4) เนื้อหาในนโยบาย/แนวทางการดำเนินงานในภาพรวมของห้องสมุดคณะบางส่วนจะเน้นการจัดหาทรัพยากรในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ทั้งวารสารและหนังสือ เนื่องจากความเคยชินของผู้ใช้ที่ยังนิยมใช้สิ่งพิมพ์ และความไม่สะดวกในด้านเครื่องมือการเข้าใช้แบบอิเล็กทรอนิกส์

“ที่นี่ยังเน้นการจัดหาในรูปแบบสิ่งพิมพ์ก่อน ทั้งวารสารและหนังสือเลย เพราะคิดว่าผู้ใช้นั้นกับแบบนี้มากกว่า ถึงแม้ว่าจะพกพาไม่ค่อยสะดวก แต่ก็ใช้ได้สะดวก คือ เปิดอ่านได้ทันที ในขณะที่ถ้าเป็นออนไลน์ ต้องมีเครื่องมือ มีคอม มี iPad ซึ่งก็เชื่อว่าไม่ได้มีกันทุกคน”

“แนวทางการจัดซื้อจัดหาของที่ยังซื้อเป็น *hard copy* ไปก่อน เพราะว่าเราสังเกตจากพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ชอบมาอ่าน *hard copy* ทั้งหนังสือและวารสารเลย แต่พฤติกรรมนี้ก็อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต”

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลโดยสรุปเกี่ยวกับนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านนโยบาย
1	นโยบาย	ส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีแนวทางการดำเนินงาน
2	วิธีการ	การประชุมคณะกรรมการ
3	ความเป็นปัจจุบัน	ส่วนใหญ่มีความเป็นปัจจุบัน
4	เนื้อหาในนโยบาย	บอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ส่วนใหญ่เน้นเฉพาะวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal)

2.2.2 งบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

งบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ ได้ศึกษาครอบคลุมถึงแหล่งงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่วนใหญ่จะได้มาจาก 2 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของคณะ ส่วนการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ระบุว่า ไม่ได้มีการจัดสรรสำหรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นสัดส่วนร้อยละที่ชัดเจน

นอกจากนี้บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ระบุว่า มีการประมาณการราคาค่าใช้จ่ายทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปีถัดไปไว้ที่ร้อยละ 10 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แหล่งงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ได้รับงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จาก 2 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของคณะ

นอกจากนี้ยังมีบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า ได้รับงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างไปจาก 2 แหล่งดังกล่าว คือ งบผลิตแพทย์เพิ่ม ซึ่งเป็นงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุขให้สำหรับห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่เปิดในภูมิภาค

“งบผลิตแพทย์เพิ่ม ตอนนี้อยู่ก็ยังมีอยู่ ได้รับทุกปี เท่าที่ทราบเขาจะให้คณะแพทย์ตามภูมิภาค แต่คณะแพทย์ที่อยู่ในกรุงเทพฯ จะไม่ได้ ซึ่งงบนี้เราก็เอามาซื้อทรัพยากรเข้าห้องสมุด แต่ไม่แน่ใจว่าที่อื่นเขาจะเอาไปทำอย่างอื่นด้วยหรือเปล่า เพราะงบมันก็เยอะอยู่ แต่ที่นี้เราซื้อวัสดุตำราอย่างเดียว”

2) การจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
แต่ละปี

(1) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่าไม่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ชัดเจน แต่ใช้วิธีการแบ่งงบประมาณสำหรับการต่ออายุวารสารและฐานข้อมูลลำดับแรก เนื่องจากเป็นภาระผูกพันที่ต้องมีการต่ออายุทุกปี จากนั้นงบประมาณที่เหลือจากการต่ออายุ จึงนำไปซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. งบประมาณที่เหลือจากการต่ออายุ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า พิจารณาจัดซื้อหนังสือฉบับพิมพ์เป็นลำดับแรก เนื่องจากงบประมาณสำหรับต่ออายุค่อนข้างสูง ทำให้งบประมาณที่เหลืออยู่มีจำกัด จึงต้องพิจารณาซื้อหนังสือฉบับพิมพ์เป็นลำดับแรก แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (อาจารย์) ที่เสนอแนะเข้ามา หากมีการเสนอแนะฐานข้อมูล ก็สามารถพิจารณาบอกรับได้ กรณีที่มีงบประมาณเพียงพอ แต่ส่วนใหญ่จะมีงบประมาณไม่เพียงพอ จึงทำให้ส่วนใหญ่ซื้อเป็นหนังสือฉบับพิมพ์

“ที่นี่ไม่ได้จัดสรรสำหรับอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ แต่จะจัดลำดับความสำคัญในการต่ออายุวารสารและฐานข้อมูลก่อน เพราะเป็นภาระผูกพันที่จะต้องต่ออายุสมาชิกทุกปี พอต่ออายุพวกนี้เสร็จ ก็ค่อยเอาเงินที่เหลือไปพิจารณาอย่างอื่นต่อ อย่างฐานก็อาจจะเพิ่มขึ้นได้ไม่ทุกปี ก็ขึ้นอยู่กับวงเงินที่เรามีเหลืออยู่ไหม อาจจะเป็นไปได้ถ้าเงินเหลือพอที่จะบอกรับฐานข้อมูล แต่ฐานราคาแพง เงินไม่เคยพอ ส่วนใหญ่ก็จะซื้อหนังสือที่เป็นรูปเล่มไปก่อน”

“เมื่อได้งบประมาณแล้ว ก็แบ่งสำหรับการต่ออายุอะไรต่างๆ ที่ต้องต่อ แล้วหากมีเงินเหลือ จะซื้อหนังสือเป็นเล่มๆ ก่อน เพราะผู้ใช้ชอบใช้เป็นตัวเล่มมากกว่า อย่างฐานข้อมูลราคาสูงมาก เงื่อนไขก็เยอะ ก็คงไม่ค่อยได้ซื้อเท่าไร”

“ตัวบไม่ได้มีแบ่งว่าต้องอะไรก็เปอร์เซ็นต์ คิดเพียงแต่ถ้าแยกที่ต้องต่ออายุทุกอย่างแล้ว หลังจากนั้นก็จะซื้อหนังสือเป็นตัวเล่ม และจะไม่เอาแบบออนไลน์ด้วย เพราะถ้าเป็นออนไลน์ เป็น e-book หกกลางเขาจะซื้ออยู่แล้ว”

ข. งบประมาณที่เหลือจากการต่ออายุ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า พิจารณาจัดซื้อหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เป็นลำดับแรก เนื่องด้วยระยะเวลาการดำเนินการจัดซื้อจะรวดเร็วกว่าฉบับพิมพ์ และการเข้าใช้สะดวกกว่า รวมทั้งขึ้นอยู่กับผู้เสนอแนะ (อาจารย์) ที่เสนอแบบอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าแบบพิมพ์ จึงมีการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เป็นลำดับแรก

“งบประมาณไม่ได้มีการแยกว่าต้องเป็นออนไลน์เท่าไรหรือแบบพิมพ์เท่าไร แบ่งแค่ทำให้ต่ออายุวารสารและฐานข้อมูลก่อน ที่เหลือก็ค่อยเอาไปซื้อหนังสือเพิ่ม... หนังสือเราก็เป็นออนไลน์มากขึ้น ที่ผ่านมาก็ซื้อเยอะเหมือนกัน เพราะว่ามันรวดเร็วดี เวลาซื้อ เวลาเอามาใช้งาน เร็วกว่าซื้อแบบเป็นเล่มๆ แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับอาจารย์ที่เสนอมาด้วย ถ้าเขาต้องการเป็นพิมพ์ก็ซื้อพิมพ์ แต่ถ้าเขาเสนอแบบออนไลน์มา เราก็ซื้อแบบนี้”

“ที่นี่ไม่มีแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์โดยชัดเจนขนาดนั้น แค่ว่าต้องกันเงินไว้สำหรับต่ออายุวารสารทั้งแบบพิมพ์และออนไลน์ และฐานข้อมูลต่างๆ แล้วจากนั้นก็ค่อยซื้อ e-book เพราะสะดวกกับผู้ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด”

(2) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่ามีการจัดสรรงบประมาณโดยแบ่งสำหรับจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นสัดส่วนร้อยละที่ชัดเจน ซึ่งแต่ละ

แห่งจะแบ่งสัดส่วนค่อนข้างใกล้เคียงกัน คือ อยู่ระหว่างร้อยละ 40-70 ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ที่ร้อยละ 50 ถือว่ามีแนวโน้มเป็นอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เหตุผลส่วนใหญ่เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด

“ที่นี่จะจัดสรรให้พวกออนไลน์ประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ของงบทั้งหมดเลย ซึ่งก็รวมครอบคลุมไปถึงทั้ง e-book, e-journal และ e-database ทั้งหมด จะเห็นว่าเราแบ่งสำหรับพวกออนไลน์เยอะ เพราะเราเน้นซื้อด้านนี้แล้ว เพราะพื้นที่เราไม่พอแล้ว และสะดวกในการให้บริการ ไม่ต้องคำนึงการด้านเทคนิค”

“ที่เคยคุยกันไว้ก่อนหน้านี้ แบ่งให้ออนไลน์จะน้อยกว่าแบบพิมพ์ แต่ตอนนี้เราแบ่งเท่ากันครึ่งๆ แล้ว คือ 50 กับ 50 เพราะนโยบายมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากพื้นที่เรามีน้อย ก็เลยต้องเปลี่ยนแปลงให้ซื้อแบบออนไลน์มากขึ้น”

3) การประมาณการราคาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปีถัดไป

(1) สำหรับการประมาณการราคาค่าใช้จ่ายทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปีถัดไปนั้น บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ประมาณการไว้ที่ร้อยละ 10

“ก็มีประมาณไว้ว่า ปีหน้าจะต้องตั้งไว้ที่ 10 เปอร์เซ็นต์ ก็เผื่อๆ เอาไว้เพราะเขาจะต้องมีการขึ้นราคา แต่ก็มีบ้างที่บางแห่งเขาก็ไม่ได้เพิ่มนะ ราคายังเท่าเดิม แต่ส่วนใหญ่จะปรับราคาทั้งนั้น ก็เลยจำเป็นต้องตั้งเผื่อไว้”

“เราตั้งเผื่อไว้ประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ ก็เผื่อๆ เพราะปกติทรัพยากรพวกนี้มีการขึ้นราคาต่อเนื่องทุกปีอยู่แล้ว บางฐานอาจจะถึง 10 หรือไม่ถึงบ้าง เราก็ต้องตั้งไว้”

“ก็อยู่ที่ 10 เปอร์เซ็นต์ แต่พอถึงเวลาจริงๆ บางทีก็ไม่ถึง บางทีก็เกิน ก็ถือว่าเฉลี่ยกันไป เราก็พยายามต่อรองกับเขาค่อยๆ ไม่ให้แพงกว่าปีก่อนๆ มากนัก”

(2) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีการประมาณการราคาค่าใช้จ่ายสำหรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในปีถัดไป โดยประมาณการไว้มากกว่าร้อยละ 10 คือ มีตั้งแต่ร้อยละ 15 และร้อยละ 20

“อาจจะตั้งเผื่อไว้เยอะหน่อย คือ 20 เปอร์เซ็นต์ เพราะว่าแต่ละปี เขาจะขึ้นราคา แต่เราก็ตั้งเผื่อไว้เยอะ เพราะกลัวว่าจะไม่พอ ตั้งเหลือไว้ก็ไม่เป็นไร เพราะที่เหลือก็เอามาซื้ออย่างอื่นได้”

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลโดยสรุปเกี่ยวกับงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านงบประมาณ
1	แหล่งงบประมาณ	งบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของคณะ
2	การจัดสรรงบประมาณ	ไม่มีการแบ่งเป็นสัดส่วนร้อยละที่ชัดเจน แต่ใช้วิธีการแบ่งงบประมาณสำหรับการต่ออายุวารสารและฐานข้อมูลลำดับแรก งบประมาณที่เหลือจากการต่ออายุ จึงนำไปซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ
3	การประมาณการในปีถัดไป	ร้อยละ 10

2.2.3 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1) ผู้มีสิทธิเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการคัดเลือก การเสนอแนะรายชื่อ ศึกษาถึงผู้มีสิทธิเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการคัดเลือกในห้องสมุดคณะ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่สังกัดห้องสมุดคณะทุกสถานภาพสามารถเสนอแนะได้ทั้งหมด ส่วนบทบาทในการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมาของห้องสมุดคณะ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มอาจารย์ในคณะและบรรณารักษ์ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะสามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกสถานภาพ ทั้งอาจารย์ นักวิจัย บุคลากร บรรณารักษ์ และนักศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งสามารถเสนอทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดก็ได้ เช่น ฐานข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่เป็นทั้งฐานข้อมูลและเป็นรายเล่ม ดังนั้นทุกสถานภาพที่สังกัดคณะ มีสิทธิเสนอแนะได้ทั้งหมด แต่จะซื้อ/บอกรับหรือไม่ขึ้น ต้องพิจารณาอีกครั้ง

นอกจากนี้บทบาทในการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มอาจารย์ในคณะ เนื่องจากเป็นผู้มีความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นหน้าที่โดยตรงในการเสนอแนะ ส่วนบทบาทในการเสนอแนะลำดับถัดมาคือ บรรณารักษ์

“ไม่ว่าใครที่สังกัดคณะเสนอแนะมา เรารับหมดเลย ทั้งอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับ ป.เอก ป.โท ป.ตรี เราก็รับหมดเลย ไม่ได้ปิดกั้นอะไร เพราะต้องผ่านที่ประชุมอีกครั้งอยู่แล้ว แต่ส่วนใหญ่ก็จะมีแต่อาจารย์นี้แหละที่เขาเสนอมา อย่างอื่นจะไม่ค่อยมี”

“เปิดกว้างให้ทุกสถานภาพที่สังกัดคณะเรา เสนอแนะได้หมด ทั้งอาจารย์ บรรณารักษ์ นักศึกษาด้วย แต่สุดท้ายก็ต้องผ่านกรรมการห้องสมุดอีกที แต่บทบาทที่ผ่านมาก็จะมีอาจารย์ที่เสนอแนะเป็นส่วนใหญ่ ถัดมาก็เป็นบรรณารักษ์มีเสนอบ้าง เพราะบางครั้งเราก็ทราบว่ามีฐานอะไรใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา เราก็เสนอได้”

“เสนอได้หมดทุกคนเลย อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาระดับเอก โท ตรี ได้หมดเลย ไม่ว่าจะเสนอทั้งฐานข้อมูล ทั้งวารสาร หรือหนังสือในรูปแบบออนไลน์ เขาก็เสนอได้ทั้งหมด เพราะเราต้องเก็บรวบรวมเข้าที่ประชุมกรรมการห้องสมุดอีกครั้งหนึ่งอยู่แล้ว... ส่วนบทบาท อาจารย์เสนอเป็นหลักอยู่แล้ว แต่บรรณารักษ์ก็รองลงมา เพราะเวลาเราไปเจอฐานไหนที่น่าสนใจเราก็ก่อนเสนอได้ เขาก็ฟังเราเหมือนกัน”

“ที่นี่เราได้หมด รับหมดเลย ใครก็ได้ที่สังกัดคณะนี้ แต่หากเป็นนักศึกษาอาจจะเสนอผ่านอาจารย์ผู้สอนก็จะดี เพราะอาจารย์จะช่วยประเมินด้วยว่าเหมาะสมหรือไม่ แต่ที่ผ่านมามีอาจารย์เสนอเป็นหลักอยู่แล้ว และบรรณารักษ์ก็เสนอบ้าง”

(2) ห้องสมุดคณะบางส่วน ผู้ที่มีสิทธิ์เสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเฉพาะกลุ่มอาจารย์ในคณะเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดก็ตาม เช่น ฐานข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่เป็นทั้งฐานข้อมูลหรือเป็นรายเล่ม เนื่องจากราคาค่อนข้างสูง และงบประมาณมีจำกัด

“นอกจากอาจารย์แล้ว สถานภาพอื่นไม่สามารถเสนอแนะได้ ต้องเป็นอาจารย์เท่านั้น เพราะเรามีนโยบายว่า การเสนอแนะอะไรก็แล้วแต่ จะต้องผ่านหัวหน้าภาควิชาเท่านั้น ก็เลยเสนอได้เฉพาะอาจารย์อย่างเดียว”

“รับเฉพาะกลุ่มอาจารย์ของเราอย่างเดียว กลุ่มอื่นไม่รับ แม้แต่บรรณารักษ์ก็ไม่เสนอ เพราะหากเราเลือกเอง ก็อาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และฐานพวกนี้ก็ราคาสูง ไม่อยากให้ซื้อมาแล้วใช้ไม่คุ้ม ไม่เกิดประโยชน์”

“อาจารย์อย่างเดียวเลย นักศึกษาเราไม่อนุญาตให้เสนอแนะ เราให้ความสำคัญกับอาจารย์อยู่แล้ว แม้แต่อาจารย์แต่ละท่านเสนอมา เรายังต้องส่งให้หัวหน้าภาคพิจารณา ก่อน คือถ้าส่งมาให้เรา เราก็ส่งกลับให้หัวหน้าภาครับทราบอีกครั้ง เพราะอย่างที่ทราบ รากามันค่อนข้างแพง”

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลโดยสรุปด้านผู้มีสิทธิเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการคัดเลือกของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านผู้มีสิทธิเสนอรายชื่อ
1	ผู้มีสิทธิเสนอรายชื่อ	ผู้ใช้บริการที่สังกัดห้องสมุดคณะทุกสถานภาพ
2	บทบาทการเสนอรายชื่อ	อาจารย์ รองลงมา คือ บรรณารักษ์

2.2.4 วิธีการเสนอรายชื่อเพื่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ศึกษาถึงวิธีการหรือช่องทางที่ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อเพื่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้กับห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่าเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะ สามารถเสนอแนะทรัพยากรได้ทุกช่องทางทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะ สามารถเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกช่องทาง เช่น ทางบันทึกข้อความ ทางหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางโทรศัพท์ ทางแบบฟอร์มการเสนอแนะ หรือเสนอแนะด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องเก็บรวบรวมรายการเสนอแนะจากทุกช่องทาง ก่อนที่จะพิจารณาจัดซื้อ/บอกรับ

“ได้ทุกทาง ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการได้หมดเลย โทรศัพท์มาบอก เขียน e-mail มา ผ่านเฟซบุ๊กก็ยังได้ หรือเดินมาบอกด้วยตนเองก็ได้ เราเปิดให้ทุกช่องทางอยู่แล้ว เฉพาะผู้ที่สังกัดคณะเท่านั้น”

“ช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเสนอมาก็รับเลย ทั้งทางเว็บ ทางบันทึก ทางแบบฟอร์มอะไรต่างๆ ได้ทุกอย่าง เพราะยังไงเราก็ต้องผ่านกรรมการเพื่อพิจารณาอยู่แล้ว”

“เราได้รับทุกช่องทาง รับได้หมด ไม่ว่าอาจารย์จะเสนออะไร มาทางไหนเราก็รับหมดทุกอย่าง แล้วแต่อาจารย์เขานึกหรือเขาสะดวก เราเอื้อให้อาจารย์ทั้งหมด แต่อันนี้เฉพาะอาจารย์ในคณะ สถานภาพอื่นจะเสนอไม่ได้”

2) ห้องสมุดคณะบางส่วน ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะ สามารถเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกช่องทาง เช่น ทางบันทึกข้อความ ทางหน้าเว็บไซต์ ห้องสมุดคณะ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางแบบฟอร์มการเสนอแนะ เสนอแนะด้วยตนเอง เป็นต้น ยกเว้นทางโทรศัพท์ เนื่องจากไม่มีเป็นหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร

“จริงๆ ได้ทุกช่องทางเลยนะ ทั้งผ่านเว็บห้องสมุด ทาง e-mail ทางบันทึกข้อความ หรือทางแบบฟอร์มเสนอแนะ แต่จะยกเว้นทางโทรศัพท์อย่างเดียว เพราะเราต้องการให้เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่า แต่ถ้าอาจารย์มาเสนอโดยตรงที่เคาน์เตอร์ก็ยังได้นะ เพราะเราก็มีแบบฟอร์มให้เขียนเป็นหลักฐานเหมือนกัน”

3) ห้องสมุดคณะบางส่วน ไม่ว่าผู้ให้บริการที่สังกัดคณะเป็นสถานภาพใดที่เสนอแนะมา จะต้องผ่านช่องทางบันทึกข้อความอย่างเป็นทางการ โดยอาจจะผ่านหัวหน้าภาควิชา หรือผ่านสาขาวิชา หรือผ่านคณะเท่านั้น ซึ่งถือเป็นข้อตกลงของห้องสมุด

“ช่องทางที่ไม่เป็นทางการเสนอไม่ได้ ขณะนี้ข้อตกลงของกรรมการห้องสมุด คือจะต้องมีเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น อาจจะทำบันทึกข้อความมา หรือแจ้งเรามาก็ได้ แล้วเราก็จะทำบันทึกไปให้ แล้วให้อาจารย์เซ็นกำกับมา หรือหัวหน้าภาคเซ็นมาก็ได้ ความที่งบประมาณน้อย ก็เลยต้องเป็นทางการ”

ตารางที่ 4.18 ข้อมูลโดยสรุปด้านวิธีการเสนอรายชื่อเพื่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านวิธีการเสนอรายชื่อ
1	วิธี/ช่องทางการเสนอรายชื่อ	ทุกช่องทางที่ผู้ให้บริการมีความสะดวก ทั้งแบบเป็นทางการ เช่น บันทึกข้อความ และแบบไม่เป็นทางการ เช่น เสนอแนะด้วยตนเอง เฟซบุ๊ก เป็นต้น

2.2.5 หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการคัดเลือกแบ่งเป็น 4 ประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้คือ

- 1) เนื้อหาตรงหรือครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย
- 2) บริษัทต้องให้มีการทดลองใช้ และคู่มือจากการทดลองใช้ พร้อมทั้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากการทดลองใช้
- 3) ความน่าเชื่อถือหรือความมีชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ ซึ่งได้รับความนิยมนอกจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ
- 4) ราคาไม่สูงเกินไป

“ในความจริงไม่ได้ประเมินแบบเป็นทางการนะค่ะ แต่หลักๆ เลยก็คือ พิจารณาเนื้อหาต้องสอดคล้องกับคณะที่รับผิดชอบ และก็ดูความน่าเชื่อถือ ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือสำนักพิมพ์ ราคาต้องไม่แพงมากด้วย และที่สำคัญผู้จำหน่ายต้องมีการสาธิตให้ทดลองใช้งานก่อนด้วย เพื่อได้ feedback จากผู้ใช้งานบ้าง”

“หลักเกณฑ์สำคัญเลยคือ ต้องมีทดลองใช้ แล้วดูข้อคิดเห็นของผู้ใช้ ราคาต้องไม่มากเกินไป แล้วก็ความมีชื่อเสียงของบริษัท และความนิยมนอกจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในต่างประเทศที่บอกรับ เพราะเราถือว่าเป็นฐานเฉพาะด้าน หากมหาวิทยาลัยซื้อคงหลายๆ แห่งบอกรับ นั่นถือว่าฐานนั้นเป็นฐานมาตรฐานสากลที่ทุกมหาวิทยาลัยควรมี ซึ่งก็ส่งผลต่อการตัดสินใจเหมือนกัน”

“อย่างแรกคือสนับสนุนการเรียนการสอน จากนั้นก็ดูว่ามีการทดลองใช้แล้วผู้ใช้งานใจมากน้อยแค่ไหน สุดท้ายก็คือดูว่าใครเขาใช้อะไรกัน ต้องดูในต่างประเทศเขาใช้กันไหม เพราะส่วนใหญ่ฐานที่เราบอกรับ ในต่างประเทศเขาใช้กันทั้งนั้น นี่คือหลักเกณฑ์ที่เชื่อว่าหลายแห่งต้องใช้แบบนี้”

“ต้องดูเนื้อหาว่าสอดคล้องกับคณะไหม แล้วก็ดูว่าที่อื่น มหาวิทยาลัยอื่นเขารับบ้างไหม อย่างไร อันนี้เหมือนเป็นการ benchmark เล็กๆ ด้วย... อย่างเรื่องราคา ค่าใช้จ่ายต่อปี ก็ต้องมีความเหมาะสมด้วย ไม่แพงเกินไป เพราะมันจะเป็นภาระผูกพันไปตลอด”

นอกจากนี้ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนยังมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้างต้นแล้ว ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ประเด็น คือ

5) ความยากง่ายในการใช้ฐานข้อมูล

“คู่มือใช้ยากไหม การสืบค้นเป็นยังไง เข้าถึงยากไหม การ print สะดวกไหม การดาวน์โหลดเป็นยังไง ถ้าใช้ยากๆ ก็ไม่ค่อยโอเค เพราะเราต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานด้วย อยากให้เขาใช้ง่ายๆ เพื่อจะได้ใช้กันเยอะๆ”

6) ความซ้ำซ้อนกับห้องสมุดอื่นที่มีความร่วมมือกัน

“กรณีวารสารชื่อใหม่ พวก *e-journal* ก่อนจะบอกรับใหม่ จะต้องดูว่ามีมหาวิทยาลัยอื่นที่เราร่วมมือกันที่ใดบอกรับบ้าง เนื่องจากเรามีความร่วมมือกันเฉพาะห้องสมุดคณะในภูมิภาค หากมีความซ้ำซ้อนกันกับที่เราร่วมมือไว้ ทางห้องสมุดจะไม่บอกรับ เนื่องจากที่เรามีความร่วมมือกันนั้น สามารถที่จะขอแนบไฟล์ ส่งไฟล์กันได้”

7) ข้อมูลมีความทันสมัย

“ต้องดูว่าข้อมูลหรือเนื้อหาใหม่ๆ หรือมีความทันสมัยหรือไม่ เพราะเคยเจอเหมือนกัน บริษัทมานำเสนอฐาน ซึ่งข้อมูลอาจจะไม่ได้เก่ามาก แต่ถือว่าเก่า ถ้าเทียบกับฐานอื่น อันนี้เราก็ไม่พิจารณาเลย”

8) ความพร้อมในการนำเสนอของบริษัทขณะที่มาสาธิต

“ตอนที่เขามาสาธิตให้เราฟัง ต้องดูว่าเขามีความชำนาญมากน้อยแค่ไหน ดูความพร้อมของบริษัทที่จะนำเสนอให้เรา และอธิบายดีไหม ตอบคำถามชัดเจนไหม เราจะดูตรงนี้ด้วย เพราะถ้าเขาไม่มีความรู้ ไม่มีความพร้อมเลย เวลาเราสงสัยจะถามเขา ถ้าเขาไม่รู้ ไม่เตรียมตัวมาก่อน แล้วจะถามใครล่ะ”

ตารางที่ 4.19 ข้อมูลโดยสรุปด้านหลักเกณฑ์การประเมินเพื่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านหลักเกณฑ์การประเมิน
1	หลักเกณฑ์การประเมิน (4 ลำดับแรก)	1. เนื้อหาตรงหรือครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย 2. บริษัทเปิดให้ทดลองใช้ และคู่มือการใช้งาน พร้อมข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ 3. ความน่าเชื่อถือหรือความมีชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ 4. ราคาไม่สูงเกินไป

2.2.6 การคัดเลือกการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับวารสารฉบับพิมพ์

การคัดเลือกการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับวารสารฉบับพิมพ์ของห้องสมุดคณะแต่ละแห่งนั้น หากไม่มีเงื่อนไขจากสำนักพิมพ์ที่จะต้องให้บอกรับควบคู่กัน โดยการคงรูปเล่ม (maintain holding) ฉบับพิมพ์แล้ว บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า เน้นบอกรับวารสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงแบบเดียว จะไม่บอกรับแบบควบคู่กันกับฉบับพิมพ์ และยังมีบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีความต้องการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์เพียงอย่างเดียว และบางส่วนก็มีความต้องการบอกรับวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับฉบับพิมพ์

1) กรณีเน้นการบอกรับวารสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงแบบเดียว เนื่องจากเหตุผลต่างๆ ซึ่งเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้

(1) มีปัญหาด้านพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งค่อนข้างมีจำกัด จึงเลือกที่จะบอกรับเฉพาะฉบับอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

“มีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จัดเก็บ เชื่อว่าทุกห้องสมุดจะเจอปัญหานี้ โดยเฉพาะห้องสมุดที่เป็คมานานแล้ว”

“ตอนนี้ไม่มีที่เก็บแล้ว พื้นที่ค่อนข้างแคบ จะเอาไปไหนก็ไม่ได้ ต้องลดที่อ่านหนังสือลง ก็เลยพยายามเปลี่ยนเป็นออนไลน์เยอะๆ”

“ขณะนี้เริ่มมีปัญหาต่อการรับน้ำหนักของอาคาร ปัญหาต่อการจัดการพื้นที่แล้ว เราก็เลยจะไม่เอาที่เป็นรูปเล่มแล้ว”

(2) เนื่องจากการบอกรับเฉพาะฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ราคาถูกกว่าบอกรับแบบควบคู่กันและเพื่อต้องการลดความซ้ำซ้อนกัน

“เราเลือกบอกรับเฉพาะฉบับออนไลน์เท่านั้น แบบพิมพ์ไม่เอาแล้ว และยังถ้าให้ควบคู่กันอีก ก็ไม่เอาเลย เพราะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ คิดว่ามีฉบับออนไลน์อย่างเดียวก็เพียงพอแล้ว ถูกกว่ารับคู่กันด้วย”

“หากรับควบคู่กันไม่เอาแน่นอน เพราะเป็นความสิ้นเปลืองงบประมาณ และถือว่าซ้ำซ้อนด้วย เราจะเลือกเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ก็คือเลือกแบบออนไลน์อย่างเดียวเลย ส่วนราคาตอนนี้แบบออนไลน์ก็จะถูกกว่าแบบพิมพ์แล้วด้วย ก็ยังทำให้ประหยัดได้อีก”

“เริ่มเปลี่ยนเป็นเฉพาะออนไลน์ก็หลายปีแล้ว และก็พยายามลดรูปเล่มให้น้อยที่สุด เพราะความจริงราคาแบบออนไลน์ก็เริ่มถูกกว่า อีกอย่างไม่อยากให้มีซ้ำซ้อนกันด้วย”

(3) เป็นทรัพยากรที่มีความทันสมัยที่สืบค้นได้สะดวก ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว และเจาะจงรายละเอียดได้มากกว่าวารสารฉบับพิมพ์

“ห้องสมุดมีนโยบายบอกรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะสืบเนื่องมาจากความสะดวก ความคุ้นเคยของผู้ใช้ และเวลาค้นแบบออนไลน์ ก็ค้นได้รวดเร็วกว่าการค้นวารสารในรูปเล่ม ซึ่งตัวเล่มก็ไม่จำเป็นแล้ว เพราะมันควรจะเข้าใช้จากจุดไหนก็ได้”

“เลือกรับเฉพาะออนไลน์ ตอนนี้แบบรูปเล่มก็ลดลงเรื่อยๆ เพราะคิดว่าพฤติกรรมผู้ใช้เปลี่ยนเป็นใช้ออนไลน์ ซึ่งค้นได้สะดวกมากกว่าที่จะมาเปิดที่ละหน้าทีละเล่ม ในห้องสมุดตามหน้าสารบัญ ซึ่ง index ก็ยังไม่พร้อม”

“ตอนนี้เน้นเป็นออนไลน์มากกว่า เพราะเรานึกถึงผู้ใช้อยู่ เวลาเขาใช้มันก็จะเร็วกว่าใช้ตัวเล่ม เวลาเอารูปเอาไร เขาไม่จำเป็นจะต้องเอาวารสารมาสแกนหรือไปถ่ายเอกสารก็อาจไม่ชัด แต่ถ้าเป็นออนไลน์เขาก็สามารถ save ไฟล์ได้เลย ความชัดเจนความสวยงามของภาพมันจะดีกว่า แล้วข้อมูลก็เร็วกว่าด้วย”

(4) การบอกรับเฉพาะฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย และค่าเสียเวลาเกี่ยวกับตัวเล่ม เช่น การลงทะเบียน การรวมเล่ม การเย็บเล่ม และไม่ต้องเสียแรงงานคนในการเย็บเล่ม

“ไม่เสียเวลาและเสียแรงงานคนในการเขียนเล่ม พอเปลี่ยนเป็นออนไลน์อย่างเดียวก็สามารถลดภาระตรงนี้ได้เลย”

“ตอนนี้รับออนไลน์อย่างเดียว ก็เปลี่ยนมาซักพักแล้ว ไม่เอาตัวเล่มแล้วเพราะมีค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาตัวเล่มในกรณีที่พอมันเป็นเล่มปกติ เสร็จแล้วพอปีเก่า เราจะเอาเข้าชั้นก็จำเป็นที่จะต้องเขียนเล่ม ก็ต้องมีค่าใช้จ่ายตรงส่วนนี้ด้วย ก็เลยพยายามตัดให้เป็นออนไลน์อย่างเดียว”

ตัวเล่ม

(5) การบอกรับเฉพาะฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีปัญหาเรื่องการไม่ได้รับ

“ลดภาระในเรื่องการทวงด้วย เพราะเมื่อถึงเวลาแล้วไม่ได้รับตัวเล่ม เราก็ต้องเริ่มทวงแล้ว กว่าจะทวง กว่าจะมา กว่าจะได้อีก เสียเวลามาก”

ฉบับพิมพ์

(6) จำนวนผู้ใช้บริการมีความนิยมต้องการใช้ฉบับอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า

“ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอาจารย์ที่ส่วนใหญ่ค่อนข้างเป็นคนรุ่นใหม่ จะนิยมใช้งานผ่านออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะไม่เข้านั่งอ่านวารสารฉบับพิมพ์ในห้องสมุดแล้ว... สถิติการใช้งานแบบเล่มจึงมีน้อย”

ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้

(7) ผู้ใช้บริการมีหลายวิทยาเขต การบอกรับฉบับอิเล็กทรอนิกส์จึงสามารถ

“สามารถใช้พร้อมกันได้หลายๆ วิทยาเขต ผู้ใช้ก็จะสะดวก เพราะใช้พร้อมกันได้หลายคน หลายวิทยาเขต ไม่เหมือนเมื่อก่อนที่เป็นรูปเล่ม ต้องใช้วิธีถ่ายเอกสารบทความแล้วส่งไป ไม่สะดวกด้วย ซ้ำด้วย”

2) กรณีบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีความต้องการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ โดยยังไม่เปลี่ยนเป็นฉบับอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

(1) ราคาการบอกรับวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์จะสูงกว่าฉบับพิมพ์มาก จึงยังคงบอกรับในรูปแบบฉบับพิมพ์ไปก่อน

“วารสารเรายังรับแบบพิมพ์แบบเดิม ทุกรายชื้อตอนนี้ยังไม่เปลี่ยนเป็นออนไลน์ เพราะว่าเมื่อดูราคาแล้วแบบออนไลน์ราคาสูงมาก จึงมีบไม่เพียงพอ ซึ่งอาจารย์ผู้สอน เขาก็ไม่ได้ว่าอะไร เขาก็รู้ว่ามันแพง จึงให้บอกรับเป็นพิมพ์เหมือนเดิมไปก่อน... ส่วน ปัญหาที่ไม่มีนะ ทั้งเรื่องสถานที่ และเรื่องการไม่ได้รับตัวเล่ม ที่นี้ยังไม่เจอปัญหา”

(2) เป็นความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอาจารย์ที่ยัง นิยมฉบับพิมพ์มากกว่าฉบับอิเล็กทรอนิกส์

“ผู้ใช้ โดยเฉพาะอาจารย์ของเรา ส่วนใหญ่อายุมาก เขาจะไม่ใช้แบบออนไลน์เลย เขาไม่ถนัดและก็ไม่ใช้ไม่เป็นด้วย เราก็เลยยังไม่เปลี่ยน ยังบอกรับเป็นตัวเล่มอยู่ ซึ่งเราก็คงมีพื้นที่อีกเยอะ เลยไม่มีปัญหาอะไร”

3) กรณีบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีความต้องการบอกรับวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับฉบับพิมพ์ เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

(1) เป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอาจารย์ ที่มีทั้ง 2 รูปแบบ เนื่องจากผู้ให้บริการบางส่วน ยังนิยมฉบับพิมพ์มากกว่า

“คิดว่าผู้ใช้แต่ละคนอาจจะมีคามจำเป็น คือ บางคนอาจจะไม่มีคอมฯใช้ส่วนตัว บางคนอาจจะไม่ชอบอ่านแบบออนไลน์ก็มี เพราะจากที่เคยได้รับแจ้งมา อาจารย์เขาอยากอ่านเป็นเล่มๆ มากกว่า เพื่อความสะดวก ถึงแม้ตัวเล่มจะจัดการยุ่งยากกว่า แต่ก็ไม่เป็นไร เพราะทำกันมาตั้งนานแล้ว ก็บอกรับทั้ง 2 แบบเลย ใครถนัดแบบไหนก็ใช้แบบนั้น ก็สะดวกดี”

(2) ราคาการบอกรับควบคู่กันจะสูงกว่าการบอกรับรูปแบบเดียว แต่สูงกว่าไม่มาก เนื่องจากได้รับส่วนลดพิเศษ ถือว่าเพิ่มเงินอีกเล็กน้อยก็จะได้แบบควบคู่กัน

“ก็ถือว่าไม่เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะต้องเพิ่มไม่เยอะ และอีกอย่างเราบอกรับวารสารไม่เยอะเท่าไร ซึ่งจริงๆ เราจะยกเลิกรูปเล่มก็ได้ แล้วเอาออนไลน์อย่างเดียว แต่เราไม่อยากจะยกเลิก เพราะถือว่าสะดวกกับผู้ใช้ ทั้งนี้เราก็คงไม่มีปัญหาพื้นที่จัดเก็บด้วย”

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลโดยสรุปด้านการคัดเลือกการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับวารสารฉบับพิมพ์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านการบอกรับวารสาร
1	การบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับวารสารฉบับพิมพ์	เน้นบอกรับเฉพาะวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่บอกรับควบคู่กัน)
2	เหตุผล (4 ลำดับแรก)	1. มีปัญหาด้านพื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอ 2. การบอกรับเฉพาะฉบับอิเล็กทรอนิกส์ราคาถูกกว่าบอกรับแบบควบคู่กัน และเพื่อต้องการลดความซ้ำซ้อนกัน 3. สืบค้นได้สะดวก เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว และเจาะจงรายละเอียดได้มากกว่าฉบับพิมพ์ 4. ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายและค่าเสียเวลาเกี่ยวกับตัวเล่ม และไม่ต้องเสียแรงงานคนในการเย็บเล่ม

2.2.7 การจัดซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1) วิธีการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า บอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายมากกว่าการบอกรับโดยตรง กรณีการบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่าย มีทั้งตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศ และตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า นิยมบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศมากกว่าบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า บอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายมากกว่าบอกรับโดยตรง เนื่องจากส่วนใหญ่บอกรับฐานข้อมูลจำนวนไม่มาก และบางสำนักพิมพ์มีเงื่อนไขให้รับผ่านตัวแทนจำหน่าย หรืออาจจะให้เลือกได้ทั้ง 2 แบบ คือทั้งผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือบอกรับโดยตรงก็ได้ ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดจึงเลือกที่จะบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายมากกว่าบอกรับโดยตรง

“ที่นี้บอกรับผ่านตัวแทนหมดเลย เพราะเราซื้อจำนวนน้อย ไม่ได้ซื้อหลายๆ ฐาน เหมือนหอกกลาง ซึ่งทุกฐานที่เราได้ เขาก็ไม่ได้บังคับว่าจะต้องโดยตรงเท่านั้น ฉะนั้นการผ่านตัวแทนจะเป็นสิ่งที่ดี เราสะดวก ไม่ต้องควักกับต่างประเทศ ทำให้ประหยัดเวลา”

“บางฐานเขาก็ให้เลือกว่าจะรับแบบใดก็ได้ เราก็เลือกที่จะบอกรับผ่านตัวแทนก่อน แต่ถ้าบางฐานผ่านตัวแทนไม่ได้ เพราะเป็นเงื่อนไขของเขา ก็จะต้องติดต่อโดยตรงกับสำนักพิมพ์”

“ความจริงก่อนหน้านี้ เราเคยบอกรับทั้งตัวแทนในประเทศและต่างประเทศ และก็มีบ้างที่รับโดยตรง แต่ตอนนี้โดยตรงไม่มีแล้ว คือ เราพยายามให้โดยตรงลดลง แต่จะให้ตัวแทนรับให้มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเรานะ”

(2) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีการบอกรับทั้งผ่านตัวแทนจำหน่าย และบอกรับโดยตรง โดยการที่จะเลือกบอกรับแบบใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสำนักพิมพ์ที่อาจจะให้เลือกได้ทั้ง 2 แบบ คือจะบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือบอกรับโดยตรงก็ได้ และบางสำนักพิมพ์จะมีเงื่อนไขให้บอกรับโดยตรงเพียงแบบเดียว

“คือว่า อันไหนที่ติดต่อโดยตรงได้ ก็ติดต่อโดยตรงเลย และบางฐานเราติดต่อโดยตรงไปแล้ว แต่เขาก็ต้องให้ผ่านตัวแทน ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของเขา”

กรณีบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่าย

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า บอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายมากกว่าบอกรับโดยตรง เนื่องจากเหตุผลดังนี้

1. ความสะดวกในการติดต่อเพื่อบอกรับฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งสะดวกกว่าบอกรับโดยตรง

“เขาก็อำนวยความสะดวกทุกอย่าง ทั้งในเรื่องการติดต่อเอกสาร การจ่ายเงินต่างๆ และเราก็ไม่ได้รับแค่ฐานเดียว เราได้หลายๆ ฐาน แต่ก็ไม่ได้เยอะมาก ซึ่งก็คิดว่าผ่านตัวแทนจะสะดวกกว่าเยอะ ติดต่อครั้งเดียวก็ได้หลายฐานเลย”

2. บางสำนักพิมพ์มีลิขสิทธิ์ที่จะต้องติดต่อผ่านตัวแทนจำหน่ายเท่านั้น ซึ่งไม่อนุญาตให้มีการติดต่อโดยตรง

“ก็เคยติดต่อไปโดยตรงที่สำนักพิมพ์เลย แต่ทางเขตอบกลับมาให้เราทำผ่านตัวแทนเท่านั้น จึงไม่แน่ใจว่าเป็นข้อตกลงกันหรือลิขสิทธิ์อะไรของเขาหรือเปล่า”

การบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศ

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า บอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศมากกว่าบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายจากต่างประเทศ เนื่องจากเหตุผลดังนี้

1. มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานหรือหากเกิดปัญหาต่างๆ ซึ่งจะไม่มียุติธรรมด้านการสื่อสาร

“เราติดต่อเฉพาะในประเทศทั้งหมด เพราะเราง่ายและสะดวกที่จะติดต่อ และประหยัดเวลาด้วย และก็สื่อสารกันด้วยภาษาไทยมันก็ง่ายด้วย มันรวดเร็วและก็เข้าใจกันมากขึ้น”

“มันสะดวกกว่าบอกรับโดยตรง เพราะว่าเขาจะให้เราหักเครดิตการ์ด ซึ่งหน่วยงานราชการไม่ได้มีเครดิตของนิติบุคคล ฉะนั้นการบอกรับผ่านตัวแทนในไทย นั่นคือ จ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเป็นเครดิต ก็สะดวกกว่ากันเยอะ แบบโดยตรงก็เลยยังไม่เคยทำ”

“บอกรับผ่านในประเทศทั้งหมด ไม่เอาต่างประเทศ เพราะคุยกันรู้เรื่อง ส่วนต่างประเทศ คุยไปคุยมา คุยคนละภาษา ลำบากนะ เคยทำมาแล้ว กว่าจะไป กว่าจะมา กว่าจะเมลมา แล้วพูดไม่รู้เรื่อง แม้แต่เวลาจะจ่ายเงิน ก็ไม่สะดวก เพราะค่าเงินก็เปลี่ยนไปเรื่อยๆ ดังนั้นการบอกรับโดยตรงก็ไม่มีเหมือนกัน”

“ใช้บริการผ่านตัวแทนที่อยู่ในประเทศไทย เพราะว่าสะดวกในเรื่องของช่องทางการชำระเงิน การโอนเงิน ก็ถือจะเป็นการโอนเงินภายในประเทศ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน”

“เนื่องจาก process ของระบบทางการเงิน ถ้าเราบอกรับโดยตรง เราจะต้องไปจัดเตรียมเงินให้มันเป็นตามค่าเงินของประเทศเขา เราก็จะมีปัญหาในการจัดเตรียมตรงนี้กับทางการเงิน ซึ่งต้องมาแปลงค่าเงินบาทเป็นเงินปอนด์ เงินดอลลาร์ แล้วเราก็ต้องดูค่าเงินที่เปลี่ยนแปลงไปทุกวันด้วย มันก็จะแบบว่าตึงบลำบากมากของทางการเงิน แล้วอีกอย่างหนึ่ง ในการชำระเงิน ส่วนใหญ่แล้วก็จะรับเป็นบัตรเครดิต ซึ่งเราไม่มีบัตรเครดิตนั้นไว้ ฉะนั้นการผ่านตัวแทนในไทยเขาก็จะดำเนินการตรงนี้เรียบร้อยให้เรา กรณีตัวแทนต่างประเทศก็ลักษณะเดียวกัน คือต้องรับเป็นเงินสดเหมือนกัน”

2. มีการบริการหลังการขายและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

“บอกรับผ่านตัวแทนที่อยู่ในประเทศไทยทั้งหมด ที่ไม่บอกรับผ่านตัวแทนต่างประเทศหรือโดยตรง เพราะนอกจากความสะดวกในเรื่องการติดต่อแล้ว เรื่องการเซอร์วิสก็ดีกว่าด้วย คือ ถ้ามีปัญหาหรืออะไร เขาสามารถเดินทางมาพบเราได้ง่ายกว่าเร็วกว่า ที่จะใช้ตัวแทนต่างประเทศ หรือติดต่อโดยตรง”

“ตัวแทนของไทยที่เราใช้บริการเขาอยู่ขณะนี้ มีการบริการหลังการขายที่ดีมาก พร้อมที่จะบินมาบริการให้เฉพาะของเรา เมื่อมีการร้องขอไปมากกว่า 1 ครั้งต่อปี เขาก็มา คือเราอยู่ต่างจังหวัดเขาก็ดูแลดี คิดว่ารวดเร็วกว่าตัวแทนต่างประเทศหรือว่าบอกรับโดยตรง”

การบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า บอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศมากกว่าบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศ เนื่องจากเหตุผลดังนี้

1. ประสบการณ์ในการทำงานเป็นตัวแทนจำหน่ายมีสูงกว่าของในประเทศ

“เราก็มีการบอกรับผ่านตัวแทนต่างประเทศด้วย เพราะวก่อนหน้านี้ก็เคยบอกรับผ่านตัวแทนในไทย แต่มีปัญหาเล็กน้อย ก็เลยเปลี่ยนเป็นต่างประเทศ ก็ไม่เคยมีปัญหา ส่วนตัวแล้วคิดว่า ต่างประเทศเขากำมานานกว่าของไทย แต่อันนี้หมายถึงเฉพาะบางบริษัท”

กรณีการบอกรับโดยตรง

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า บอกรับโดยตรงจากสำนักพิมพ์ เนื่องจากเหตุผลดังนี้

1. เนื่องจากไม่มีตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย จึงเลือกที่จะบอกรับโดยตรงจากสำนักพิมพ์

“เพราะว่าบางฐานที่เรารับ เขาไม่มีตัวแทนในประเทศไทย เราก็เลยจำเป็นต้องติดต่อโดยตรงเลย ก็ติดต่อสะดวกนะไม่ได้มีอุปสรรคอะไร”

2. บางสำนักพิมพ์มีเงื่อนไขที่ต้องการให้ห้องสมุดบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์เท่านั้น

“สำหรับบางฐาน เขาให้เราติดต่อโดยตรงกับเขาเลย เขาเปิดประตู ต้องให้ต่อกับเขาโดยตรงเท่านั้น ไม่ให้ผ่านตัวแทน ซึ่งที่เคยเจอก็พวกสมาคมต่างๆ”

ตารางที่ 4.21 ข้อมูลโดยสรุปด้านการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

การบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่าย			
เหตุผลของการบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่าย	ตัวแทนจำหน่ายในประเทศ	ตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ	การบอกรับโดยตรง
1. ความสะดวกในการติดต่อเพื่อบอกรับฐานข้อมูลต่างๆ สะดวกกว่าบอกรับโดยตรง	1. มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานหรือหากเกิดปัญหาต่างๆ ซึ่งจะไม่มีอุปสรรคด้านการสื่อสาร	1. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นตัวแทนจำหน่ายมีสูงกว่าของในประเทศ	1. เนื่องจากไม่มีตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย จึงเลือกที่จะบอกรับโดยตรงจากสำนักพิมพ์
2. บางสำนักพิมพ์ มีลิขสิทธิ์ที่จะต้องติดต่อผ่านตัวแทนจำหน่ายเท่านั้น ซึ่งไม่อนุญาตให้มีการติดต่อโดยตรง	2. มีการบริการหลังการขาย และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว		2. บางสำนักพิมพ์มีเงื่อนไขที่ต้องการให้ห้องสมุดบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์เท่านั้น

2.2.8 การพิจารณาและขั้นตอนการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ใหม่

1) ประเภทฐานข้อมูลทั้งฐาน

ขั้นตอนการพิจารณาการบอกรับ/การซื้อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของห้องสมุดคณะแต่ละแห่งจะใกล้เคียงกัน แต่จะมีความแตกต่างกันที่ผู้พิจารณาคัดสินใจในการบอกรับ/การซื้อ กล่าวคือ กรณีแรก จะต้องเข้าสู่กระบวนการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดสินใจ และกรณีที่สอง ผู้บริหารของคณะ เป็นผู้พิจารณาคัดสินใจ ซึ่งห้องสมุดคณะส่วนใหญ่จะเป็นแบบกรณีแรก คือ

(1) มีกระบวนการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดสินใจ ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนในภาพรวมได้ดังนี้

ก. บรรณารักษ์ได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ในคณะ ที่มีความสนใจ และต้องการให้บอกรับ/ซื้อฐานข้อมูลใหม่ หรือกรณีที่บริษัท/สำนักพิมพ์มานำเสนอฐานข้อมูลใหม่

ข. บริษัทจะมีการนำเสนอ สาธิตการใช้ (เฉพาะบางฐานข้อมูล) และทำการเปิดทดลองใช้อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 1 เดือน ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะจะประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ทดลองใช้

ค. ผู้ใช้บริการส่งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะกลับมายังห้องสมุด คณะ

ง. เมื่อการทดลองใช้เสร็จสิ้นแล้ว บรรณารักษ์จะรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ รวมทั้งแบบสถิติการทดลองใช้ เพื่อนำเสนอในที่ประชุม คณะกรรมการห้องสมุด (กรณีนี้ ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่จะเป็นการประชุมคณะกรรมการห้องสมุด และห้องสมุดคณะบางส่วน จะเป็นการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ แต่มีหัวหน้าบรรณารักษ์ เข้าร่วมด้วย)

จ. คณะกรรมการประชุมและร่วมกันพิจารณา เสนอข้อคิดเห็นต่างๆ ซึ่งข้อสรุปจากที่ประชุม หากมีมติไม่เห็นด้วยในการบอกรับ/การซื้อ ก็จะแจ้งให้ทราบพร้อมเหตุผล แต่หากมีมติจากที่ประชุม เห็นด้วยในการบอกรับ/การซื้อ ก็จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

“เมื่อมีอาจารย์เสนอแนะมาหรืออาจจะบริษัทเขามานำเสนอเราในฐานะ บรรณารักษ์ เขาก็จะมีการมาสาธิต มีการเปิดทดลองใช้งานก่อน อย่างต่ำก็ 1 เดือน ซึ่ง ทางห้องสมุดก็จะประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้กันเยอะๆ จากนั้นเมื่อเสร็จสิ้นแล้ว เราก็นำข้อมูลทั้งหมด เช่น สถิติการใช้ feedback ต่างๆ จากผู้ใช้ และราคา ก็นำมาเสนอ ในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งก็เป็นตัวแทนจากทุกภาควิชา ก็มา ประชุมพิจารณากัน ถ้าเขาเห็นด้วยก็ดำเนินการเลย แต่ถ้าไม่เห็นด้วยก็ไม่ซื้อ”

“การจะซื้อพวกฐานข้อมูลมันก็มี process เป็นขั้นเป็นตอนอยู่แล้ว เพราะราคาแพง มาก ต้องร่วมกันตัดสินใจ เราก็มีคณะกรรมการห้องสมุดที่ได้แต่งตั้งขึ้นมาเพื่อทำ หน้าที่ตรงนี้ ช่วยกันพิจารณา ซึ่งขั้นตอนหลักๆ ก็น่าจะคล้ายๆ กันกับที่อื่น ก็คือต้อง ทดลองใช้ก่อนเลย ประมาณ 1 เดือนขึ้นไป แล้วก็ดูจากตรงนั้นว่าใช้แล้วเป็นไงบ้าง มี feedback ดีไหม สถิติที่บริษัทส่งมาให้เป็นไง ซึ่งสุดท้ายเราก็ต้องรวบรวมเพื่อเอาเข้าที่ ประชุมเพื่อฟังมติว่าเป็นยังไง”

“ขั้นตอนโดยรวมเลย ก็คือ ไม่ว่าจะได้รับการเสนอแนะมาทางไหน บรรณารักษ์ เสนอเอง หรือว่าอาจารย์ร้องขอมาว่าอยากได้ หรืออยากให้ซื้อฐานนี้ เราก็จะคุยกับ

ตัวแทน เพื่อขอทดลองใช้ 1 เดือน หรือมากกว่านั้นก็ได้แล้วแต่คุยกัน เราก็ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ได้รับทราบโดยทั่วกัน แล้วเราก็มายกยอสถิติ และก็ดูข้อคิดเห็น ความพึงพอใจต่างๆ ที่ผู้ใช้แจ้งมา เราก็เก็บรวบรวมทั้งหมด เพื่อให้ที่ประชุมกรรมการ คณะพิจารณา ของเราไม่มีกรรมการประจำห้องสมุด ก็เลยประชุมกรรมการของคณะเลย แต่พื้นฐานหัวหน้าห้องสมุดก็เป็นตัวแทนที่ต้องเข้าร่วมประชุมด้วยอยู่แล้ว ที่นี้ก็ดูมติว่าเขาว่าอย่างไร จะรับหรือไม่รับก็ดูจากตรงนี้”

(2) ผู้บริหารของคณะ (บางแห่งจะเป็นรองคณบดีฝ่ายวิชาการ และบางแห่งจะเป็นคณบดี) เป็นผู้พิจารณาตัดสินใจ ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนในภาพรวมได้ดังนี้

ก. บรรณารักษ์ได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ในคณะต่างๆ ที่มีความสนใจและต้องการให้บอกรับ/ซื้อฐานข้อมูลใหม่ หรือกรณีที่บริษัท/สำนักพิมพ์มานำเสนอฐานข้อมูลใหม่

ข. บริษัทจะมีการนำเสนอ สาธิตการใช้ (เฉพาะบางฐานข้อมูล) และทำการเปิดทดลองใช้ ส่วนใหญ่ไม่ต่ำกว่า 1 เดือน ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะจะประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ทดลองใช้

ค. ผู้ใช้บริการส่งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะกลับมายังห้องสมุดคณะ

ง. เมื่อการทดลองใช้เสร็จสิ้นแล้ว บรรณารักษ์จะรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ รวมทั้งแนบสถิติการทดลองใช้ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารของคณะโดยตรง

จ. ผู้บริหารของคณะ จะเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจ หากไม่อนุมัติให้บอกรับ/ซื้อ จะแจ้งให้ทราบพร้อมเหตุผล แต่หากพิจารณาอนุมัติให้บอกรับ/ซื้อ ก็จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

“เมื่อมีการเสนอแนะเข้ามาหรือบริษัทอาจจะมาเสนอกับบรรณารักษ์ เราก็จะติดต่อให้เขามาเปิดทดลองใช้ ขั้นต่ำก็ 1 เดือนไปก่อน เราก็ต้องรีบประชาสัมพันธ์เลย แล้วก็ประเมินจากตรงนั้น ใช้ดีไหม ผู้ใช้ว่าไงบ้าง พอใจไหม สถิติเป็นไง ข้อมูลตรงนั้นเราก็จะเก็บรวบรวมหมด แล้วส่งขึ้นไปโดยตรงเพื่อขอความเห็นชอบจากรองคณบดีฝ่ายวิชาการเลย ท่านก็จะพิจารณาเอง เพราะที่นี้ไม่มีคณะกรรมการห้องสมุด มีอะไรก็เสนอท่านรองฯ โดยตรงเลย”

“เราดูว่าถ้าตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน ก็ติดต่อบริษัทเพื่อทดลองใช้ ก็ทำตามขั้นตอนทั่วไป เสร็จแล้วก็เก็บสถิติ และ feedback ต่างๆ ถ้าผลออกมาดี เป็นที่

พอใจ เราก็ทำเรื่องขออนุมัติเลย ไม่มีการผ่านที่ประชุมคณะกรรมการ ก็ถือว่าลดขั้นตอนการทำงานได้ค่อนข้างเยอะ เพราะผู้บริหารของคณะเขาจะให้สิทธิ์ห้องสมุดอย่างเต็มที่เพื่อการทำงานคล่องตัว บรรณารักษ์สามารถที่จะนำเสนอต่อคณบดีโดยตรงได้เลย เพราะเราก็ไม่ได้ซื้อเยอะเหมือนห้องสมุดที่อื่น”

2) ประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) รายเล่ม/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) รายชื่อ

ขั้นตอนการพิจารณาการบอกรับ/การซื้อใหม่ของห้องสมุดคณะแต่ละแห่ง จะมีความแตกต่างกัน 2 รูปแบบ กล่าวคือ แบบแรก บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบสามารถตัดสินใจในการบอกรับ/ซื้อใหม่ได้โดยตรง และแบบที่สอง จะต้องเข้าสู่กระบวนการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตัดสินใจ (เหมือนกรณีพื้นฐานข้อมูล) ซึ่งห้องสมุดคณะส่วนใหญ่จะเป็นแบบแรก คือ

(1) บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบสามารถพิจารณาตัดสินใจได้โดยตรง ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนในภาพรวมได้ดังนี้

ก. บรรณารักษ์ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการในคณะที่มีความสนใจและต้องการให้บอกรับ/ซื้อรายชื่อใหม่

ข. บรรณารักษ์ตรวจสอบความซ้ำและพิจารณาแล้ว จากนั้นสามารถตัดสินใจบอกรับ/ซื้อได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องผ่านคณะกรรมการ เนื่องจากลักษณะจะคล้ายกับการซื้อหนังสือภาษาอังกฤษเป็นรายเล่ม หรือบอกรับวารสารฉบับพิมพ์เป็นรายชื่อ ซึ่งจำนวนไม่มากและราคาไม่สูงเหมือนกับการบอกรับ/การซื้อพื้นฐานข้อมูล

“กรณีถ้าอาจารย์เขาเสนอแนะมาเป็นรายชื่อๆ พวก e-book หรืออาจจะเป็น e-journal แบบรายชื่อๆ ที่ไม่ใช่พื้นฐาน เมื่อเขาเสนอมาแล้ว ก็แสดงว่าเขามีความต้องการให้เราซื้อ เขาพิจารณาแล้ว เมื่อเราเช็คซ้ำแล้ว และเห็นว่าราคาไม่สูงเหมือนบอกรับพื้นฐาน เราก็สามารถตัดสินใจซื้อให้ได้เลย โดยที่ไม่ต้องผ่านคณะกรรมการ”

“ต้องดูว่าถ้าพื้นฐาน เป็นเรื่องใหญ่ เพราะเงินเยอะ แต่ถ้าเป็นเล่มหรือรายชื่อ เงินจะน้อยกว่า ก็คนละวิธีกัน คือ ถ้าราคาแพงมากเหมือนการซื้อยกฐาน แบบนี้จะต้องเข้าที่ประชุมกรรมการเลย เพราะเงินมันเป็นปัจจัยที่สำคัญตัวหนึ่งที่ต้องให้ที่ประชุมเขา รับทราบและร่วมพิจารณากันว่าจะเอา ไม่เอา เงินพอไหม อะไรอย่างนี้ แต่ถ้าเล็กๆ น้อยๆ ราคาไม่แพง แบบรายชื่อ รายเล่มนั้น ไม่ต้องเข้าเลย บรรณารักษ์ตัดสินใจได้เลย เพราะเราได้รับการเสนอแนะจากอาจารย์มาแล้ว”

“พวกหนังสือ e-book เป็นเล่มๆ เมื่อได้รับ request มาจากอาจารย์แล้ว ลักษณะการทำงานก็เหมือนเราซื้อหนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป คือ เช็ความีแล้วยัง ถ้ายังไม่มีเราก็ตัดสินใจดำเนินการสั่งซื้อได้ โดยหลักการก็ขออนุมัติถึงรองคณบดีวิชาการได้เลย ท่านก็อนุมัติให้ตลอด เพราะราคาไม่แพงด้วย คือเราไม่ต้องประชุมคณะกรรมการเพื่อขอมติเรื่องนี้”

(2) มีกระบวนการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตัดสินใจ ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนในภาพรวมได้ดังนี้

ก. บรรณารักษ์ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการในคณะที่มีความสนใจและต้องการให้บอกรับ/ซื้อรายชื่อใหม่

ข. บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อทั้งหมดที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการ

ค. คณะกรรมการประชุมและร่วมกันพิจารณา เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งข้อสรุปจากที่ประชุม หากมีมติไม่เห็นด้วยในการบอกรับ/การซื้อ ก็จะแจ้งให้ทราบพร้อมเหตุผล แต่หากมีมติจากที่ประชุม เห็นด้วยในการบอกรับ/การซื้อ ก็จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

“ห้องสมุดที่นี่ เมื่อได้รับการเสนอแนะมา เราต้องเข้าที่ประชุมทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นแบบยกฐาน หรือเป็นรายเล่ม รายชื่อต่างๆ ที่เป็นพวกออนไลน์ ก็ต้องเข้าที่ประชุมพิจารณาหมดเลยเหมือนกัน บรรณารักษ์ไม่มีสิทธิ์ตัดสินใจเอง ทุกอย่างผ่านกรรมการหมด หากมีมติอย่างไรก็ดำเนินการตามนั้น”

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลโดยสรุปด้านการบอกรับ/การซื้อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านการบอกรับ/การซื้อ
1	ประเภทพื้นฐานข้อมูล	เข้าสู่กระบวนการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตัดสินใจในการบอกรับ/การซื้อใหม่
2	ประเภทรายเล่ม/รายชื่อ	บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบ สามารถตัดสินใจในการบอกรับ/การซื้อใหม่ได้โดยตรง

2.2.9 หลักการพิจารณาการต่ออายุ/การยกเลิกการเป็นสมาชิกทรัพยากรสารสนเทศ

อิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการพิจารณาการต่ออายุสมาชิกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า สิ่งสำคัญที่จะพิจารณาก่อนการต่ออายุ คือสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นหลักฐานสำคัญเพื่อใช้เป็นเหตุผลในการพิจารณาตัดสินใจที่จะต่ออายุหรือยกเลิก ทั้งนี้กรณีสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์ปกติ จะมีการต่ออายุ 2 รูปแบบ คือ การต่ออายุโดยอัตโนมัติ และการต่ออายุที่ต้องผ่านการพิจารณา จึงจะสามารถต่ออายุได้ ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ใช้วิธีการต่ออายุแบบอัตโนมัติ ส่วนกรณีที่สถิติการใช้น้อยกว่าปกติ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ต้องมีการรณรงค์ทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้ เพื่อกระตุ้นให้สถิติการใช้น่ามากขึ้น จากนั้นหากยังไม่ดีขึ้น บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ต้องมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อมีมติให้ทำการยกเลิกการบอกรับฐานข้อมูลนั้นๆ

1) หลักการพิจารณาการต่ออายุ (กรณีสถิติการใช้ปกติ)

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ต่ออายุโดยอัตโนมัติ โดยพิจารณาจากสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมาเพื่อพิจารณาการต่ออายุ ซึ่งผู้พิจารณา ก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง คือ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบพิจารณาเอง เสนอคณะกรรมการพิจารณา เสนอต่อผู้บริหารของคณะพิจารณา และเสนอคณะพิจารณา ซึ่งห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบจะสามารถพิจารณาได้เอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) หากสถิติการใช้งานในปีที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์ปกติ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบสามารถต่ออายุได้โดยอัตโนมัติ

“หากไม่มีอะไรผิดปกติ สถิติดีอยู่ เราก็จะต่ออายุอัตโนมัติเลย ไม่ต้องมีการประชุมกรรมการแล้ว เพราะเราก็บอกรับมาระยะหนึ่งแล้ว และจริงๆ ฐานเฉพาะด้าน ค่อนข้างมีน้อย ไม่คิดจะยกเลิก เราก็รับต่อมาเรื่อยๆทุกปี”

“ที่จะดูสถิติในเบื้องต้น ถ้าอยู่ในเกณฑ์โอเค ก็จะต่ออัตโนมัติได้เลย แต่ถ้าสถิติมีปัญหา น้อยผิดปกติ ก็อีกเรื่องหนึ่ง อันนั้นต้องเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณากันต่อไป”

“เราจะต่ออัตโนมัติไปเลย เพราะเราบอกรับไม่เคยอะไร ซึ่งเราก็พิจารณาเองได้เลย ดูจากสถิติการใช้ ถ้ายังปกติอยู่ก็ต่อเลย ไม่ต้องเข้าที่ประชุมกรรมการแล้ว”

(2) ห้องสมุดคณะบางแห่ง การพิจารณาการต่ออายุ บรรณารักษ์จะต้องแนบสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมา เสนอคณะกรรมการห้องสมุด เพื่อร่วมพิจารณาตัดสินใจ ดังนั้นจะไม่ต่ออายุแบบอัตโนมัติ

“ต้องเอาสถิติการใช้มา ดู เามาแนบเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการห้องสมุด ไม่ว่าจะขั้นตอนใดก็ตาม ก็จะผ่านที่ประชุมหมด ทั้งการบอกรับฐานใหม่ การต่ออายุ หรือการยกเลิก ต้องให้ที่ประชุมพิจารณาทั้งหมด ซึ่งหากสถิติการใช้ยังสูงอยู่ ก็จะต่ออายุได้เลย แต่ถ้าสถิติน้อย ก็แล้วแต่ที่ประชุมจะมีมติเป็นอย่างไร”

(3) ห้องสมุดคณะบางแห่ง การพิจารณาการต่ออายุ บรรณารักษ์จะต้องแนบสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมา เสนอต่อผู้บริหารของคณะเป็นผู้ตัดสินใจ ดังนั้นจะไม่ต่ออายุแบบอัตโนมัติ และไม่ต้องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ

“ต้องถามท่านรองฯ ก่อน ปรีกษาท่านก่อน คือเราก็แนบสถิติการใช้ ส่งให้ท่านพิจารณา ท่านก็จะพิจารณาตัดสินใจ ก็ไม่ต้องเข้าที่ประชุมอะไร แต่โดยปกติแล้วท่านก็จะโอเค ให้ต่ออายุได้เลย เพราะสถิติก็ได้อยู่แล้ว ไม่ได้มีปัญหาอะไร”

(4) ห้องสมุดคณะบางแห่ง การพิจารณาการต่ออายุ บรรณารักษ์จะต้องแนบสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมา ส่งให้ทางคณะเพื่อพิจารณาตัดสินใจ แล้วแจ้งมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะเพื่อดำเนินการ ดังนั้นจะไม่ต่ออายุแบบอัตโนมัติ

“ไม่ได้ต่ออัตโนมัติ พอครบ 1 ปี เราก็จะรวบรวมรายการที่เราบอกรับ ไม่ว่าจะ e-journal หรือฐานข้อมูล เราก็รวบรวมทั้งหมดส่งกลับไปให้ที่ภาควิชาหรือที่คณะที่เรารับผิดชอบอยู่ คือ ให้เขาพิจารณาทบทวนรายการเหล่านี้ที่บอกรับไว้ในปีที่แล้ว ว่าเขามีความเห็นว่าจะบอกรับต่อในทุกชื่อใหม่สำหรับปีนี้ แล้วก็ผลการพิจารณา ถ้าต่ออายุหรือยกเลิก ก็โอเคตามนั้น”

2) กรณีสถิติการใช้น้อยกว่าปกติ

(1) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า เมื่อเกิดปัญหาการใช้ฐานข้อมูลน้อย หรือมีสถิติการใช้น้อยกว่าปกติ ยังไม่พิจารณายกเลิก แต่จะใช้แนวทางรณรงค์ทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้หรือสอนการใช้ฐานข้อมูล รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทุกช่องทาง เพื่อ

กระตุ้นให้เกิดการใช้มากขึ้น ส่งผลให้มีสถิติการใช้ที่สูงขึ้น ซึ่งจะปฏิบัติเช่นนี้ประมาณ 2 ปี หากยังไม่ดีขึ้น ก็สามารที่จะพิจารณยกเลิกได้

“ถ้ามีการใช้น้อย เราจะพยายามส่งเสริมให้มีการใช้เยอะๆ ก่อนที่จะยกเลิก เช่น ก็มีการจัดอบรม จัดเทรน แนะนำผู้ใช้ หากทำแบบนี้แล้ว 2 ปี ถ้ายังน้อยอยู่ ก็คงจะต้องยกเลิก แต่เรายังไม่เคยยกเลิก เพราะสถิติการใช้ยังสูงอยู่”

“กรณีสถิติการใช้น้อย ห้องสมุดและบรรณารักษ์จะต้องกระตุ้นหรือว่าแนะนำให้ผู้ใช้สามารถใช้ e-journal หรือ e-database ให้มากขึ้น เพื่อจะได้แบบว่า มีจำนวนของผู้เข้าถึง เข้าใช้ได้มากขึ้นกว่าเดิม ก็เป็นการส่งเสริมการใช้”

“เราก็ทำการประชาสัมพันธ์การใช้ต่างๆ อยู่แล้ว ทั้งบนหน้าเว็บหรือว่าส่งเมลเป็นระยะๆ ให้อาจารย์ และแจ้งอาจารย์ให้ช่วยสั่งงานเด็ก สั่งการบ้านเด็ก โดยให้ค้นในฐานต่างๆ เราก็ทำมาแล้ว ก็พยายามทำทุกทาง ตอนนี้สถิติก็ดีขึ้นเยอะ”

(2) บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า เมื่อเกิดปัญหาการใช้ฐานข้อมูลน้อย หรือมีสถิติการใช้น้อยกว่าปกติ ก็อาจจะยกเลิกได้ทันที เนื่องจากการพิจารณาจะมาจากทางคณะที่เคยเสนอแนะ ซึ่งเมื่อทางคณะมีมติไม่ต่ออายุ ก็จะแจ้งมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะเพื่อทำการยกเลิก และให้บอกรับรายชื่ออื่นหรือฐานข้อมูลอื่นที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันแทน

“ไม่ว่าจะกรณีใดๆ เราจะแนบสถิติการใช้ แล้วส่งให้คณะพิจารณา ซึ่งเขาก็อาจจะไปประชุมกันเอง แล้วส่งคำตอบมาให้เรา ไม่ว่าจะการต่ออายุหรือไม่ต่อแล้ว ก็ยกเลิกเลย แต่ก็จะมีรายชื่อใหม่ๆ มาทดแทน แล้วเราก็ดำเนินการตามนั้น”

3) สาเหตุของการยกเลิกการบอกรับ

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ค่อยมีการยกเลิกบอกรับฐานข้อมูล เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลเฉพาะด้าน จึงไม่มีให้เลือกมากนัก แต่กรณีที่เคยยกเลิก เพราะเหตุผลดังนี้

(1) มีสถิติการใช้น้อย เมื่อผ่านการทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้แล้ว 2 ปี หากสถิติการใช้ยังคงน้อยอยู่ หากมีฐานข้อมูลอื่นที่ทดแทนและฐานข้อมูลนั้นมีเนื้อหาดีกว่าฐานข้อมูลเก่าก็จะถูกยกเลิกไป

“สาเหตุหลักเลยคือ สถิติการใช้น้อยลงเรื่อยๆ ไม่มีการใช้งาน หากเราพยายามกระตุ้นทุกวิถีทางแล้ว หากเกิน 2 ปี ถ้ายังไม่ได้อยู่เราก็จะยกเลิกเลย ซึ่งก่อนจะยกเลิกก็จะพยายามหาฐานใหม่ๆ มาแทน”

“ถ้าจะต้องยกเลิก ก็คงเป็นเพราะคนใช้น้อย ไม่คุ้มกับที่จ่ายเงินไป แต่ความจริงเราไม่เคยยกเลิก เพราะของเราถือว่าเป็นฐานเฉพาะด้าน ซึ่งไม่ค่อยมีตัวเลือกมากนัก หากไม่มีอะไรผิดปกติ เราก็ต่ออายุไปเรื่อยๆ”

(2) กรณีราคาการต่ออายุสูงเกินไป งบประมาณมีไม่เพียงพอ มีโอกาสที่จะพิจารณายกเลิกได้

“ก็เคยมีที่ ไม่ได้ต่ออายุ ก็ยกเลิกไปแล้ว เนื่องจากบริษัทเขาเสนอราคามาสูง แล้วเราก็มีเงินไม่พอ และอีกอย่างสถิติการใช้ก็ไม่ได้เยอะมาก ซึ่งที่ประชุมเขาก็พิจารณากันแล้ว ก็ตัดสินใจยกเลิกเลย”

4) ขั้นตอนการยกเลิกการเป็นสมาชิกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะแต่ละแห่งจะมีขั้นตอนการยกเลิกการบอกรับที่ใกล้เคียงกัน หากแต่จะมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดตรงขั้นตอนพิจารณาตัดสินใจที่จะยกเลิก โดยแยกได้ 2 แบบ คือ บางแห่งจะต้องผ่านคณะกรรมการห้องสมุด และบางแห่งจะต้องผ่านทางคณะแล้วแจ้งมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ ดังนี้

(1) รูปแบบที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้

ก. กรณีมีสถิติการใช้น้อย ไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใดก็ตาม เช่น มีการส่งเสริมการใช้แล้ว หรือมีปัญหาตรงส่วนใด ก็หาแนวทางแก้ไข

ข. เมื่อหาแนวทางและดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 แล้ว หากสถิติการใช้ยังน้อยเหมือนเดิม เช่น ทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้เป็นระยะเวลา 2 ปีแล้ว สถิติยังน้อยอยู่ ก็จะต้องเข้าสู่คณะกรรมการห้องสมุดเพื่อพิจารณายกเลิกฐานข้อมูลนั้น หรืออาจจะหาวิธีการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการบอกรับฐานข้อมูลใหม่ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับฐานข้อมูลเดิม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับผู้ใช้

ค. เมื่อหาข้อสรุปจากการประชุมของคณะกรรมการห้องสมุดแล้ว หากมติในที่ประชุมต้องการยกเลิก บรรณารักษ์จึงมีความจำเป็นต้องยกเลิกการบอกรับ โดยแจ้งทางบริษัทหรือสำนักพิมพ์เพื่อทำการยกเลิก

ง. บรรณารักษ์ทำบันทึกข้อความยืนยันการยกเลิกอย่างเป็นทางการ เพื่อแจ้งทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้รับทราบโดยทั่วกัน

“การยกเลิก เราก็เคยทำแล้ว เพราะว่าสถิติการใช้น้อย ซึ่งเราก็ส่งเสริมการใช้แล้ว ประมาณปี 2 ปีแล้ว แต่ก็ยังน้อยอยู่ ก็นำเรื่องเอาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการห้องสมุด เพื่อปรึกษาหารือกัน ก็ดูหลายอย่าง และก็ดูฐานใหม่ๆ ที่เนื้อหาใกล้เคียงกัน ซึ่งสุดท้ายแล้วมติที่ประชุมเขาก็ให้ยกเลิกเลย ซึ่งเราก็ทำงานต่อ ก็ต้องบอกยกเลิกกับทางบริษัท แล้วก็แจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้ทราบ”

“คิดว่าคงจะคล้ายๆ กันทุกแห่งนะ เพราะว่าการยกเลิกถือเป็นเรื่องใหญ่เหมือนกัน เพราะผู้ใช้งานเคยใช้แล้วอยู่ๆ วันหนึ่งไม่มีให้ใช้ ดังนั้นก็ต้องทำตามขั้นตอน เราก็ต้องรวบรวมสาเหตุ ปัญหาต่างๆ นำเสนอคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อพิจารณากัน ส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาคนใช้น้อย ถ้าพยายามถึงที่สุดแล้ว ยังไม่ดี ที่ประชุมเขาก็ให้ยกเลิกได้ แล้วเราก็อพยพย้ายทำบันทึกข้อความเป็นการให้ทราบทั้งมหาวิทยาลัยอีกครั้ง”

“ขั้นตอนคร่าวๆ ก็คือ ถ้าดูแล้วสถิติน้อย เราก็ส่งเสริมการใช้ก่อน ถ้าทำแล้วมันยังไม่ดีขึ้น เราก็คิดแล้วว่าจะยกเลิกดีไหม เพราะราคาก็ไม่ใช่น้อยนะ เราก็จะหาข้อมูล ฐานใหม่ๆ มาชดเชยกัน ก็จะเอาทั้งหมดนี้เข้าที่ประชุมกรรมการ เพื่อร่วมพิจารณากัน ซึ่งหากที่ประชุมเขาให้ยกเลิก เราก็ยกเลิกเลย ก็ติดต่อขอรับฐานใหม่แทน ซึ่งทั้งหมดนี้เราก็มีหน้าที่ในการแจ้งความเปลี่ยนแปลงนี้ให้ทุกคณะในมหาวิทยาลัยได้ทราบโดยทั่วกัน”

(2) รูปแบบที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้

ก. กรณีมีสถิติการใช้น้อย ไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใดก็ตาม เช่น มีการส่งเสริมการใช้แล้ว หรือมีปัญหาตรงส่วนใด ก็จะหาแนวทางแก้ไข

ข. เมื่อหาแนวทางและดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 แล้ว หากสถิติการใช้ยังน้อยเหมือนเดิม เช่น ทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้เป็นระยะเวลา 2 ปีแล้ว สถิติยังน้อยอยู่ บรรณารักษ์จะต้องส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังคณะ เพื่อให้คณะยืนยันว่าจะยกเลิก

ค. ทางคณะจะแจ้งอย่างเป็นทางการ เพื่อยืนยันการยกเลิก โดยครบคตินามอนุมัติการยกเลิกในเอกสาร เพื่อส่งกลับมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ

ง. บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ ทำบันทึกข้อความยืนยันการยกเลิกอย่างเป็นทางการ เพื่อแจ้งทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้รับทราบโดยทั่วกัน

“เราก็มีหน้าที่ในการรวบรวมสถิติ แล้วก็ส่งต่อไปยังทางคณะ เพื่อให้ทางคณะเขาพิจารณา ดังนั้นหากกรณีสถิติน้อยหรืออะไรก็แล้วแต่ เมื่อเรากระตุ้นแล้ว ยังเหมือนเดิม เราก็จะส่งเรื่องทั้งหมดให้คณะพิจารณา เพราะคณะเขามีอำนาจในการตัดสินใจ เขาก็จะแจ้งมายังห้องสมุดว่าจะยกเลิก โดยมีหนังสือที่ผ่านการอนุมัติจากคณบดีแจ้งมาที่เราเลย แล้วเราก็จะประกาศทำบันทึกฯ อย่างเป็นทางการอีกครั้ง เพื่อให้ทั้งมหาวิทยาลัยได้ทราบ”

ตารางที่ 4.23 ข้อมูลโดยสรุปด้านการพิจารณาการต่ออายุ/การยกเลิกเป็นสมาชิกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านการต่ออายุ/ยกเลิก
1	สถิติการใช้อยู่ในเกณฑ์ปกติ	ต่ออายุโดยอัตโนมัติ
2	สถิติการใช้้น้อยกว่าปกติ	บรรณารักษ์จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ 2 ปี
3	หากสถิติยังไม่ดีขึ้น	ยกเลิกการบอกรับฐานข้อมูล/เปลี่ยนฐานข้อมูล
4	การยกเลิก	เข้าสู่กระบวนการประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตัดสินใจยกเลิกการบอกรับฐานข้อมูล

2.2.10 การบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบภาคีสมาชิก (consortium)

หรือความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

1) การบอกรับแบบภาคีสมาชิก (consortium)

ปัจจุบันนอกจาก ThaiLIS และ PULINET แล้ว ไม่มีการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันแบบภาคีสมาชิก ที่เป็นลักษณะของต่างมหาวิทยาลัย ร่วมมือกันบอกรับฐานข้อมูลร่วมกัน มีการแบ่งการชำระเงินในสัดส่วนที่เท่ากัน เนื่องจากความไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน และไม่มีอำนาจในการต่อรองมากเพียงพอ ถึงแม้แต่ละมหาวิทยาลัยโดยส่วนใหญ่จะมีห้องสมุดคณะที่เหมือนกันก็ตาม

“ยังไม่เคยบอกรับแบบภาคี เพราะมันมีลักษณะเหมือนกับว่า ต้องประสานงานกันหลายอย่าง ต้องแบ่งความรับผิดชอบกัน การจ่ายเงินต้องแบ่งเท่าๆกัน ใหม บางแห่ง

นักศึกษามาก บางแห่งนักศึกษาน้อยกว่า ก็อาจจะได้เปรียบเสียเปรียบกัน มันเจราจา ลำบาก มันค่อนข้างจะมีปัญหา ฉะนั้นเราก็ยอมรับของเราเอง ไม่ต้องร่วมกับใคร”

“กรณีการบอกรับเป็นภาคนั้นจริงๆ เราก็อยากทำนะ เรามีความคิดที่จะร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยอื่น รวมเป็น 2 แห่ง ก็ได้ติดต่อกับบริษัทเพื่อต้องการบอกรับ แต่บริษัท กลับไม่ยอมให้เป็นภาคี เพราะเขาจะได้เงินน้อยลง เราก็พยายามเจรจากัน แต่ก็ไม่ได้ สำเร็จ เพราะเขาเห็นว่าห้องสมุดเราเป็นเฉพาะด้าน ยังไงๆ ก็ต้องบอกรับฐานนี้ เพราะ ทั่วโลกเขาก็มีกัน เขาไม่โอ้อวด ทำให้เราไม่มีทางเลือก เพราะเราไม่มีอำนาจในการ ต่อรองกับเขา เรามีแค่ 2 แห่ง มหาวิทยาลัยชื่อดังอื่นๆ ไม่มีคณะนี้ และอีกอย่าง เขาเป็น ตัวแทนย่านเอเชีย ไม่มีคู่แข่งเลย ถ้ามีคู่แข่ง เราก็เอาที่อื่นก็ได้ สุดท้ายจึงต้องยกเลิก ความคิดนี้ไป และก็ต้องบอกรับแบบปกติ คือ ต่างคนต่างรับไปเลย”

“ที่ไม่ได้มีความร่วมมือกันแบบภาคี เพราะว่าเราอยากทำนานแล้ว เราคิดว่า มหาวิทยาลัยอื่นที่มีคณะเหมือนเรา 3-4 แห่ง ก็น่าจะมาร่วมกันได้ แต่มันไม่ใหญ่พอ จริงๆ แล้วคิดว่า เวลาทำภาคีจะต้องระดับ ผอ. ห้องสมุด หรือองค์กรใหญ่ๆ เป็นคน เจรจาท่อกันจะง่ายกว่าคณะย่อยๆ เหมือนเรา แล้วมันก็มีอีกว่า ใครจะเป็นผู้ ประสานงาน จ่ายเงินยังงัย วิธีการยังงัย ซึ่งรายละเอียดก็ค่อนข้างเยอะมาก ตรงส่วนนี้ก็ เลยยังไม่เกิดขึ้นในระดับห้องสมุดคณะอย่างเรา”

2) การบอกรับแบบความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ระบุว่า ไม่มีความร่วมมือกับ ห้องสมุดกลางหรือคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยในการบอกรับฐานข้อมูลร่วมกัน เนื่องจากเหตุผล ต่างๆ เช่น เป็นสาขาวิชาเฉพาะด้านที่ไม่สามารถร่วมกับคณะอื่นได้ มีงบประมาณเพียงพอโดยไม่ ต้องร่วมมือกับคณะอื่น ไม่มีผู้เริ่มต้นในการดำเนินงาน เคยมีการร่วมมือกันแล้วแต่เกิดปัญหาจึง ยกเลิกไป เป็นต้น

“ห้องสมุดคณะเรา ถือว่าเป็นเฉพาะด้าน ซึ่งบางฐานก็จะมีเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจงลง ไปตามสาขานั้นเลย เราก็ไม่สามารถที่จะร่วมมือกับคณะอื่นได้ เพราะเนื้อหาที่ไม่ เกี่ยวกับเขา ก็ทำให้หาแนวร่วมยากในมหาวิทยาลัยเดียวกัน แม้แต่กับหอกลางเขาก็เห็นว่า มันเป็นเรื่องเฉพาะด้านเกินไป เขาก็ให้เราไปรับเองไปเลย โดยที่ไม่มีความร่วมมือกัน”

“สำหรับห้องสมุดเรา ก็อยากจะร่วมมือกับคณะอื่นๆ หรือกับหอกลางนะ แต่ว่า ตอนนี้อยู่ในมหาวิทยาลัยก็ยังไม่ต่างคนต่างทำกันอยู่ ไม่ได้แบบร่วมมือกัน ที่จริงก็อยากให้ แต่ละคณะ รวมทั้งหอกลางด้วย หันมาร่วมมือกันบอกรับ ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ก็จะ

ประหยัดได้เยอะกว่านี้ ตอนนี้ถือว่าอาจจะยัง ไม่มีใครคิดที่จะทำ ไม่มีผู้เริ่มต้นแบบจริงจัง เพราะมันต้องประสานงานกันเยอะ”

“ห้องสมุดเราก่อนข้างมีงบประมาณเพียงพอที่จะซื้อฐานข้อมูลเอง เพราะคณะเรามีนักศึกษาเยอะ เราก็เลยไม่ได้ร่วมมือกับหอกลาง เพราะหอกลางนอกจากเขาจะซื้อให้ทั้งมหาวิทยาลัยในภาพรวมแล้ว หากคณะไหนที่มีเงินค่อนข้างน้อย ก็จะช่วยคณะนั้นมากกว่า ดังนั้นห้องสมุดคณะที่นี้ มีหลายคณะเหมือนกันที่ไม่ได้ร่วมกับหอกลาง”

“ที่ไม่มีการบอกรับร่วมกัน เพราะก่อนหน้านี้เคยมีแล้ว และเกิดปัญหาว่า เมื่อดำเนินการไปได้ไม่กี่ปี เราารู้สึกว่า ผู้ใช้คณะเราใช้น้อย แล้วเราอยากจะยกเลิกฐานนี้ แล้วเปลี่ยนฐานใหม่ แต่คิดตรงที่ว่าร่วมมือกับคณะอื่น ซึ่งเขาไม่อยากจะยกเลิก ทางเขายังใช้เยอะอยู่ ซึ่งเรารู้สึกก็อึดใจ แต่ก็สุดท้ายก็แจ้งยกเลิกไป หลังจากนั้น เราก็ไม่ร่วมมือกับคณะไหนแล้ว ก็บอกรับเองไปเลย มันตัดสินใจอะไรได้ดีกว่า”

บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีความร่วมมือกับห้องสมุดกลางหรือคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อบอกรับฐานข้อมูลร่วมกัน โดยอาจจะมีการแบ่งค่าใช้จ่ายในสัดส่วนที่เท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ แล้วแต่ข้อตกลงกัน

“เรามีความร่วมมือกับหอกลางอย่างเดียว กับคณะอื่นๆ ยังไม่มี เพราะเราเป็นห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งทรัพยากรบางอย่างมันจะเฉพาะด้าน ก็ไม่เกี่ยวข้องกับคณะอื่น เราก็เลยร่วมมือกันไม่ได้ ก็เลยร่วมมือกับหอกลางอย่างเดียว เงินเราไม่พอ หอกลางเขาก็เลยช่วยเหลือให้ด้วย แต่ก็ออกไม่เท่ากัน”

“ค่อนข้างโชคดีที่มีบางฐานถึงแม้จะเป็นฐานเฉพาะด้าน แต่ก็มีเนื้อหาที่ครอบคลุมก็ สามารถใช้ร่วมกันได้ 2 คณะ เราก็เลยมีความร่วมมือกัน โดยการแชร์กันคนละครั้ง ซึ่งถือว่าคุ้มมาก ดังนั้นต่อไปหากเจอฐานที่น่าสนใจก็จะร่วมมือกันรับเพิ่มด้วย”

(1) ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน

ก. บรรณารักษ์ห้องสมุดกลางเป็นผู้ติดต่อบริษัททั้งหมด โดยบริษัทจะส่งใบเสนอราคา (invoice) มายังห้องสมุดเพียงชุดเดียว และบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางจะชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดก่อน จากนั้นบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะจะชำระเงินคืนในภายหลัง

“ทางหอกกลางเขาจะจัดการทุกอย่าง ตั้งแต่ขั้นตอนแรกเลย เขาจะติดต่อบริษัทเอง ประสานงานกันเอง ติดต่อเอกสารต่างๆ และพอได้ใบเสนอราคามา ก็ได้แค่ชุดเดียว ก็ส่งไปที่หอกกลาง แล้วเขาก็ออกเงินไปให้ก่อน แล้วก็ทำหนังสือมาแจ้งทางเราว่าต้องจ่ายเท่าไร แล้วเราก็จ่ายเป็นเช็คคืนให้กับหอกกลาง”

“หอกกลางจะดูแลติดต่อกับบริษัททั้งหมดเลย เริ่มตั้งแต่การติดต่อเพื่อขอรับการขออินวอยซ์ ทั้งการใช้งานต่างๆ หากเกิดปัญหา หอกกลางจะติดต่อเองทั้งหมด ส่วนทางเราก็มีหน้าที่ในการจ่ายเงินอย่างเดียว คือจ่ายคนละครั้ง หอกกลางเขาจะสำรองไปก่อน แล้วเราก็ก่อนคืนให้ทีหลัง ซึ่งก็ทำมาหลายปีแล้ว”

ข. บรรณารักษ์ห้องสมุดกลางเป็นผู้ติดต่อบริษัททั้งหมด โดยแจ้งรายละเอียดกับทางบริษัทในความร่วมมือว่ามีจำนวนกี่คณะ แต่ละห้องสมุดคณะต้องชำระเงินเท่าใด จากนั้นทางบริษัทก็จะส่งใบเสนอราคา (invoice) แยกกัน เช่น บอกรับร่วมกัน 2 แห่ง บริษัทจะทำใบเสนอราคาแยกเป็น 2 ชุด ดังนั้นค่าใช้จ่ายต่างๆ บรรณารักษ์แต่ละแห่งจะชำระกับบริษัทโดยตรง

“ในการบอกรับร่วมกัน เราจะร่วมกับหอกกลางอย่างเดียว โดยที่ทางหอกกลางเขาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับบริษัท ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดเลย เราเพียงแค่รับผิดชอบในการจ่ายเงินเท่านั้น คือ หอกกลางเขาจะแจ้งบริษัทว่า แשרกันกี่แห่ง ก็จะให้เขาทำอินวอยซ์ออกมาเท่านั้น เหมือนเรา ก็ร่วมกับหอกกลาง ก็รวมเป็น 2 แห่ง 2 ชุด แล้วต่างคนก็ต่างจ่ายให้กับบริษัทเองเลย”

ค. บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบอกรับเองร่วมกัน โดยที่ห้องสมุดกลางไม่ได้มีส่วนร่วมด้วย ซึ่งการติดต่อกับบริษัท ทางบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะจะตกลงกันว่าห้องสมุดใดเป็นผู้ติดต่อและมีการแจ้งรายละเอียดกับทางบริษัทในความร่วมมือว่ามีจำนวนกี่คณะ แต่ละคณะต้องชำระเงินเท่าใด จากนั้นทางบริษัทก็จะส่งใบเสนอราคา (invoice) แยกกัน

“ฐานที่บอกรับร่วมกันกับคณะอื่น ก็มีกระบวนการโดยที่เราที่มาคุยกัน ตกลงว่าจะแשרกันคนละครั้ง แล้วก็ติดต่อบริษัทด้วยกัน แต่หลักๆ ในการประสานงานกันก็จะเป็นทางเรา เพียงแต่เราจะแจ้งให้กับอีกคณะได้ทราบด้วย ส่วนเวลาจ่ายเงินบริษัทเขาจะทำใบเสนอราคาให้ 2 ชุดเลย แยกกันจ่ายเงินไปเลย”

(2) ประโยชน์ของภาคีสมาชิก/การบอกรับร่วมกันภายในมหาวิทยาลัย

ก. ราคาถูกลง และสามารถประหยัดงบประมาณได้มากขึ้น

“การบอกรับร่วมกันจะช่วยให้อาสาสมัคร เพราะจะได้ช่วยกันแชร์ ช่วยกันจ่ายแบบครั้งๆ ยิ่งหลายแห่งก็ยิ่งลดลงอีก ในขณะที่ถ้าต่างคนต่างบอกรับ ราคาที่สูง เพราะแต่ละแห่งก็รับผิดชอบแบบเต็มๆ ไปเลย”

“ได้ใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า ในราคาที่ลดลง ก็จะเป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายที่ร่วมมือกัน ไม่ต้องหนักไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือคณะใดคณะหนึ่ง ไม่ต้องแบกภาระ 100 เปอร์เซ็นต์ เพราะทุกคนก็ใช้ได้เหมือนกัน เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้อย่างมากเลย”

“โดยปกติแล้วถ้าเป็นความร่วมมือกัน ราคามันก็จะลดลงมากกว่าที่ต่างคนต่างซื้อเอง ยิ่งถ้ามหาวิทยาลัยใหญ่ๆ มีจำนวนนักศึกษาเยอะ ก็ถือว่าค่อนข้างได้เปรียบ เพราะเขาจะคำนวณจากจำนวนผู้ใช้ เมื่อแต่ละคณะมีความร่วมมือกัน เราก็รู้สึกว่าได้ลดราคาลง ถือว่าเป็นประโยชน์มาก”

ข. บรรณารักษ์มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น

“หากเป็นฐานข้อมูลทั่วไปที่เป็นสาขาวิชาหรือที่มีเนื้อหาค่อนข้างครอบคลุมหลายๆ คณะ ก็จะมีอำนาจ สามารถต่อรองได้มาก ถ้ารวมกันเยอะๆ หลายๆ แห่ง”

“ถือว่าดีมาก เพราะทำให้มีพลังที่จะต่อรอง ที่จะเลือกสรร และถือว่าได้รับผลประโยชน์กันทั้ง 2 ฝ่าย”

ค. ได้จำนวนฐานข้อมูลมากขึ้น และได้ทรัพยากรเพิ่มขึ้น

“เป็นการลงทุนร่วมกัน แล้วได้จำนวนที่เยอะขึ้น ถือว่าคุ้มค่ามาก เป็นผลตอบแทนที่คุ้มค่าจริงๆ”

“ได้ใช้ข้อมูลร่วมกัน ทำให้มีจำนวนทรัพยากรมากขึ้น รายชื่อเพิ่มขึ้น จากใช้ได้ที่เดียว มหาวิทยาลัยเดียว หากร่วมกันหลายแห่ง ก็สามารถใช้ร่วมกันได้มากขึ้น ลักษณะเหมือนเป็นแพคเกจใหญ่ หากรับที่เดียวเงินน้อย ก็ได้จำนวนน้อย หากรับหลายที่ เอาเงินมารวมกัน ก็จะได้อาสาสมัครที่มากขึ้นเยอะ”

ง. ลดความซ้ำซ้อน (กรณีหากมีความร่วมมือแบบเป็นภาคีสมาชิก) และสามารถใช้ร่วมกันได้

“ไม่ว่าจะฐานออนไลน์ หรือ e-journal ก็ตาม หากมีการบอกรับร่วมกัน ทุกแห่งก็จะเข้าไปใช้ในทรัพยากรตัวเดียวกัน มันก็ถือว่าเป็นการลดความซ้ำซ้อนไปแล้ว ถือว่าลดได้เยอะด้วย”

จ. บรรณารักษ์มีเครือข่ายที่กว้างขึ้น สามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์มหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ (กรณีหากมีความร่วมมือแบบเป็นภาคีสมาชิก)

“การบอกรับในลักษณะภาคี ถือว่ามีประโยชน์อยู่แล้ว เพราะจะทำให้แต่ละแห่งสามารถที่จะปรึกษาหารือกันได้ แนะนำกันได้ ตามกันได้ มีความร่วมมือกันก็จะทำให้เราได้กว้างขวางมากขึ้นด้วย”

ตารางที่ 4.24 ข้อมูลโดยสรุปด้านการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบภาคีสมาชิกหรือความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยของห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	หัวข้อ	รายละเอียดด้านภาคีสมาชิก/ความร่วมมือ
1	การบอกรับแบบภาคีสมาชิก (ไม่รวม ThaiLIS และ PULINET)	ไม่มีการบอกรับแบบภาคีสมาชิก
2	ความร่วมมือภายในมหาวิทยาลัย	ไม่มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในโครงการพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ

3.1 ปัญหาของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดกลาง

ส่วนใหญ่ปัญหาในการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดในปัจจุบันนี้ค่อนข้างน้อยมาก เนื่องจากบรรณารักษ์แต่ละห้องสมุดมีประสบการณ์การดำเนินการบอกรับ/จัดซื้อหลายปีแล้ว ซึ่งอาจจะเคยประสบปัญหาหรืออุปสรรค

บ้าง แต่ปัจจุบันก็ได้คลี่คลายลงไปแล้ว ดังนั้นในที่นี้จึงกล่าวถึง 2 ประเด็น คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1 ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดที่เกิดขึ้น

ในปัจจุบัน

1) **ปัญหาด้านการบริหารจัดการ** คือ ความล่าช้าของใบเสนอราคา (invoice) ทำให้ชำระเงินไม่ทัน ซึ่งทางบริษัทจะตัดสิทธิ์การเข้าใช้ทันที จึงต้องเร่งดำเนินการเจรจาประสานงาน เพื่อขอยืดเวลาให้บริษัทเปิดการให้ผู้ใช้ เนื่องจากห้องสมุดเป็นลักษณะหน่วยงานทางวิชาการ (academic) ต้องชำระเงินแน่นอน เพียงแต่อาจจะช้าบ้างเหมือนหน่วยงานราชการทั่วไป แต่บริษัทไม่ได้คิดเช่นนั้นเนื่องจากเป็นลักษณะเชิงธุรกิจ (business) ต้องตรงเวลา ซึ่งความล่าช้าก็แล้วแต่ปัญหา แต่ละปีไม่ซ้ำกัน ตัวอย่างเช่น เรื่องการสื่อสารระหว่างผู้รับผิดชอบกับผู้ให้บริการ (บริษัท) บางครั้งได้ตอบหลายครั้ง ทำให้การดำเนินงานขาดหายไป เอกสาร หลักฐานต่างๆ ได้ช้า ซึ่งก็มีผลต่อการดำเนินงานในเรื่องเกี่ยวกับการเงิน หรือบางครั้งบริษัทส่งใบเสนอราคาแต่บรรณารักษ์ยังไม่ได้รับ หรือมีการอนุมัติในหลักการมาแล้ว แต่มหาวิทยาลัยยังไม่ส่งเงินมาให้ ก็ทำให้เกิดการล่าช้าในการเบิกจ่ายเงิน หรือปัญหาจากตัวแทนจำหน่ายส่งข้อมูลให้ทางสำนักพิมพ์ช้า จึงทำให้เกิดปัญหาโดนตัดสิทธิ์การใช้ ซึ่งหากกรณีเป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้งานจริงควรเป็น 12 เดือน แต่กลับได้ใช้งานเพียง 10 เดือน เป็นต้น

“บางทีอินวอยซ์ช้า ทำให้จ่ายเงินไม่ทัน ถ้าไม่ทันเขาก็จะตัดเลยนะ เราก็ต้องรีบเจรจา ขอยืดเวลา ที่ล่าช้าก็แล้วแต่ปัญหาแต่ละปี ไม่ซ้ำกัน เช่น เขาส่งใบอินวอยซ์มาให้แล้ว แต่เราไม่ได้รับ หรืออาจจะเรื่องการสื่อสาร ระหว่างเรากับเอเย่น บางครั้งได้ตอบกันหลายรอบ ขาดๆ หายๆ ไปบ้าง ก็เลยช้า บางครั้งอนุมัติในหลักการมาแล้ว แต่กว่าจะได้จ่ายเงินให้เขา ก็เคยเจอมาหลายกรณี ก็ถือว่าบริหารจัดการไม่ดีเท่าที่ควร”

“ปัญหาใหญ่ก็คือ ส่งเงินให้เขาไม่ทัน ในการดำเนินการทางราชการมันช้า แล้วก็กว่าจะเสร็จ กว่าจะไปเสนอซื้อ กว่าจจะรายงานผล กว่าจจะจ่ายคราฟท์ มันช้า ทำให้แทนที่เราซื้อ e-journal ในช่วง 12 เดือน กว่าจจะได้ใช้จริงๆ ประมาณแค่ 10 เดือนเท่านั้น อันนี้คือปัญหาใหญ่”

2) **ปัญหาการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)** เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอในการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบเป็นชุด (package) เช่น แบบ subject หรือคอลเล็กชัน ถึงแม้จะได้รับส่วนลดแล้ว หากห้องสมุดเลือกซื้อแบบรายเล่ม (pick and choose) จะมีความเป็นไปได้มากกว่า เนื่องจากราคาต่ำ แต่ได้รับส่วนลดน้อยกว่า ดังนั้นหากอาจารย์เสนอแนะในลักษณะรายเล่ม

เยอะ ทำให้ห้องสมุดจะต้องใช้งบประมาณสูง จึงยังตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเลือกแบบใด เนื่องจากมีข้อดี ข้อเสียต่างกัน ทั้งนี้กำลังหาแนวทางที่ดีที่สุดในการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เพียงพอ กับงบประมาณที่มีอยู่ในขณะนี้

“คือก่อนหน้านี้มีบางฐานจะซื้อแบบแพคเกจ แต่มันใหญ่เกิน งบไม่เพียงพอ เราก็เลยมาเปรียบเทียบดูระหว่าง subject กับที่เป็นรายเล่ม แบบ pick and choose ซึ่งที่เป็นแบบรายเล่ม เปอร์เซนต์ที่เขาคิดให้มันจะน้อยกว่าที่เราเลือกเป็น subject และคอลเล็กชัน ตอนนี้ก็กำลังคิดถึงอยู่เหมือนกันว่าอนาคตต่อไป ถ้าอาจารย์เขาเสนอแนะมาเป็นเล่มๆ อย่างนี้ เราก็จะจ่ายแพง ก็กำลังหาทางอยู่ว่าจะเอาอย่างไรดี”

3) ปัญหาด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือมีผู้เกษียณอายุราชการ ทำให้ต้องหาผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน ซึ่งไม่มีความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญพอ จึงมีผลต่อการดำเนินงาน ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบจะต้องมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลเป็นอย่างดี และต้องศึกษาลักษณะของฐานข้อมูลแต่ละประเภท เพราะปัจจุบันลักษณะการขาย ของแต่ละบริษัทจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน

“ปัญหาด้านบุคลากรก็สำคัญ ต้องมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลพอสมควร ยิ่งมากยิ่งขึ้น เพราะตอนนี้ ลักษณะการขายของแต่ละบริษัท มันก็มีเงื่อนไขต่างกันด้วย ความจริงที่ก็ยังไม่มีความรู้ ประสบการณ์ มาก เพราะทำได้ปี 2 ปี เพราะมีการปรับเปลี่ยนงาน พึ่งจึงได้มาอยู่ตรงนี้ บางอย่างก็เพิ่งมารู้ตอน มาทำงานตรงนี้นี่แหละ ก็รายละเอียดมันเยอะ ถ้าคนที่ทำงานตรงนี้ไม่มีความรู้ คิดว่าค่อนข้างลำบาก”

“ที่คิดว่าที่อาจจะยังไม่ค่อยชำนาญมากพอ พอที่ว่ามีคนเก่าเกษียณอายุราชการ ไป พี่ก็เลยมาดูแล แทน ก็ยังไม่มีความรู้เท่าไรด้วย ก็คิดว่าเป็นปัญหาของเราเหมือนกัน ก็จะต้องพยายาม ศึกษาให้มากกว่านี้”

4) ปัญหาด้านนโยบายที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินงาน ด้านงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จัดซื้อสิ่งพิมพ์หรืออิเล็กทรอนิกส์ใน สัดส่วนเท่าใด เป็นต้น ซึ่งนโยบายที่มีอยู่เป็นลายลักษณ์อักษรเฉพาะกรณีการซื้อแบบสิ่งพิมพ์ แต่ การซื้อแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร

“คิดว่าเป็นปัญหาเรื่องนโยบายด้วยนะ เพราะจะกระทบกับงบประมาณ นโยบายไม่ชัด ทำให้เราทำงานลำบาก มีปัญหา ไม่รู้ว่าจะซื้ออะไรเท่าไรดี เพราะตอนนี้มีแผนนโยบายเฉพาะแบบสิ่งพิมพ์”

ตารางที่ 4.25 ข้อมูลโดยสรุปด้านปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดกลาง

ลำดับที่	ปัญหา	รายละเอียดด้านปัญหา
1	ด้านการบริหารจัดการ	ความล่าช้าในการชำระเงินให้กับบริษัท/ตัวแทนจำหน่าย
2	ด้านการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)	บางฐานข้อมูล ยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า จะเลือกซื้อแบบเป็นชุดหรือเป็นรายเล่ม เนื่องจากมีข้อดีและข้อเสียต่างกัน
3	ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบ	มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง/เกษียณอายุราชการ ทำให้ต้องหาผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน ซึ่งไม่มีความรู้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญพอ
4	ด้านนโยบาย	นโยบายไม่ชัดเจน ทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินงานด้านงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

3.1.2 ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดที่เคยเกิดขึ้นในอดีต พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา

1) ปัญหาการสิ้นเปลืองงบประมาณ เนื่องจากมีความซ้ำซ้อนของการบอกรับฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาที่ใกล้เคียงกัน แต่ต้องบอกรับทั้ง 2 ฐาน เพราะแต่ละฐานข้อมูลเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายต่างกัน คือ ฐานข้อมูลหนึ่งเหมาะกับนักศึกษาระดับปริญญาโท (ห้องสมุดกลางบอกรับ) เป็นฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาน่าสนใจ การเข้าใช้ง่าย แต่สถิติการใช้น้อย และอีกฐานข้อมูลหนึ่งเหมาะกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ห้องสมุดคณะบอกรับ) เป็นฐานข้อมูลที่เข้าใช้ยาก แต่มีสถิติการใช้งานที่สูงมาก ดังนั้นจึงทำให้ไม่สามารถยกเลิกฐานข้อมูลใดฐานข้อมูลหนึ่งได้ จึงมีวิธีการแก้ไขคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดพิจารณาแล้วว่าแต่ละฐานข้อมูลเหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย

ต่างกัน จึงพยายามจัดโครงการส่งเสริมการใช้ การเปิดอบรมการใช้ให้มากขึ้น ทำให้สถิติการใช้ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งถือว่าคุ้มค่ากับการลงทุน

“ปัญหา บางทีตามไม่ทัน หากมีฐานที่ซ้ำกัน บางทีมันก็เป็นความซ้ำซ้อนเหมือนกัน ซึ่งเป็นฐานคู่แข่ง มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน มหาวิทยาลัยบอกรับทั้ง 2 ฐาน แต่ฐานมันคล้ายกัน แต่เราเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ เพราะฐานหนึ่งเหมาะกับเด็กป.โท แต่อีกฐานหนึ่งเหมาะกับ ป.ตรี บางทีในสายตาของเรา รู้สึกว่าเนื้อหาของอีกฐานหนึ่งน่าสนใจกว่า แต่เราก็แปลกใจว่า อีกฐานที่คิดว่าเนื้อหาไม่ค่อยดี สู้ไม่ได้ แต่การใช้กลับสูงมาก ซึ่งจริงๆ เราใช้เราก็ไม่ค่อยชอบ และหน้าจอก็ดูเหมือนจะซ้ำยาก แต่พอไปถามบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ เขาบอกว่า เด็กป.ตรีใช้ ก็ไม่ได้ยกเลิก เพราะมันก็เหมาะกับคนละกลุ่ม ก็ต้องแก้ปัญหากันไป ส่งเสริมการใช้บ้าง ไรบ้าง ก็ถือว่าสถิติดีขึ้นเยอะ ก็ถือว่าคุ้มแล้วและไม่คิดว่าเป็นการเปลืองงบประมาณด้วย”

2) ปัญหาสถิติการใช้ฐานข้อมูลน้อย จึงมีความคิดที่จะยกเลิกการบอกรับ แต่เนื่องจากเป็นเรื่องที่กระทบกับหลายฝ่ายและกระทบผู้ใช้บริการทุกคน ถึงแม้สถิติการใช้จะน้อย แต่ก็มีผู้ใช้อยู่บ้าง จึงพยายามหาแนวทางเพื่อให้การยกเลิกเป็นไปด้วยดี ไม่เกิดปัญหากับผู้ใช้บริการ จึงมีวิธีการแก้ไขคือ ใช้วิธีการเสนอคณะกรรมการ เพื่อประชุมพิจารณาในการยกเลิกการบอกรับ จากนั้นจึงส่งให้ทางคณะ เพื่อให้ยืนยันกลับอีกครั้งหนึ่ง หากคณะอนุมัติ จึงสามารถยกเลิกได้ เนื่องจากมีเอกสารฉบับลายลักษณ์อักษรที่ลงนามโดยคณบดีแล้ว ถือว่าคณะรับทราบอย่างเป็นทางการ

“คงเป็นปัญหาที่ผู้ใช้ฐานข้อมูลน้อย อาจจะยกเลิกหรือไม่ยกเลิก ก็ยังไม่กล้าตัดสินใจ ก็มาใช้แนวทางแก้ปัญหานี้ว่า เสนอคณะกรรมการเพื่อมาประชุมกัน แล้วก็ส่งมติยืนยันกลับไปที่คุณคณะอีกครั้งหนึ่ง ให้เขายืนยันกลับมาที่เราว่าจะยกเลิกไหม ซึ่งเขาก็คงจะ ไปคุยๆ กันในคณะ เขาอยู่แล้ว แล้วส่งกลับมาที่เราพร้อมลายเซ็นคณบดี พอยกเลิกแล้วจะได้ไม่เกิดปัญหาว่าเขาไม่รู้เรื่อง”

3) ปัญหาการติดต่อประสานงานกับตัวแทนจำหน่าย/สำนักพิมพ์ ส่วนใหญ่หากบอกรับโดยตรงกับสำนักพิมพ์มักไม่เกิดปัญหา แต่หากบอกรับผ่านตัวแทนจำหน่ายจะเกิดปัญหามากกว่า เนื่องจากมีตัวแทนจำหน่ายหลายบริษัท ทำให้การติดต่อประสานงานอาจเกิดความล่าช้า จึงมีวิธีการแก้ไขคือ ลดตัวแทนจำหน่ายให้น้อยลง พยายามใช้ตัวแทนจำหน่ายเพียงแห่งเดียว หรือให้น้อยที่สุด ทำให้กระบวนการทำงานราบรื่น และรวดเร็วมากขึ้น

“ด้านการประสานงานก็มีปัญหานั้น เราต้องคุยกับตัวแทนตลอด และตัวแทนเราก็มีเยอะ บางทีมันก็ทำให้งานล่าช้า เราก็เลยคิดว่าเราใช้ตัวแทนหลายแห่งเกินไปหรือเปล่า อาจจะพยายามลดตัวแทนลง ต้องปรับกระบวนการทำงานของเราด้วย แต่ถ้าฐานที่ติดต่อโดยตรง ไม่มีปัญหาเลย”

4) ปัญหาการชำระเงินล่าช้า เนื่องจากห้องสมุดชำระเงินให้ตัวแทนจำหน่ายแล้ว แต่ตัวแทนจำหน่ายไม่ได้ชำระต่อให้กับทางสำนักพิมพ์ ทางสำนักพิมพ์จึงทำหนังสือทวงมายังบรรณารักษ์จึงได้ทราบว่าเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งปัญหานี้เกิดจากทีมงานของตัวแทนจำหน่าย ทางตัวแทนจำหน่ายจึงเร่งแก้ไขปัญหาโดยการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ใหม่มาทำหน้าที่ เพื่อไม่ให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียงของบริษัท แต่กรณีนี้ถือว่ายังไม่มีผลกระทบกับผู้ใช้ เนื่องจากยังไม่โดนตัดสิทธิ์การใช้

“ก่อนหน้านี้ที่เจอปัญหา คือ เคยเจอว่าเราจ่ายเงินไปแล้ว แล้วเอเย่นไม่ได้เอาเงินไปจ่ายให้กับสำนักพิมพ์ กว่าเราจะรู้ก็ตอนที่ทางสำนักพิมพ์เขาทวงมา ซึ่งปัญหาเกิดขึ้นคือในแง่ของทางทีมเอเย่นเขามีปัญหา แต่พอเขาได้คนใหม่มาเขาก็รีบเคลียร์ให้เรา เพื่อไม่ให้เกิดการเสื่อมเสีย แต่เขารีบเคลียร์ให้แล้ว ก็หมดปัญหาไป ดีที่ยังไม่ถึงขั้นตัดสิทธิ์ ก็เลยไม่ได้มีผลกับผู้ใช้”

5) ปัญหารายการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีการซื้อไปแล้วก่อนหน้านี้ รายการข้อมูลจะอยู่แยกกันไปตามแต่ละฐานข้อมูล ซึ่งเมื่อผู้ใช้ไม่ได้เปิดฐานข้อมูลนั้น ก็จะไม่ทราบว่าห้องสมุดมีให้บริการ จึงทำให้เกิดปัญหาสถิติการใช้น้อยและเกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้ที่จะต้องเข้าใช้โดยการเปิดทุกๆ ฐานข้อมูล วิธีการแก้ไขปัญหาคือ นำรายการข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) แต่ละรายการเชื่อมโยง (link) เข้าสู่ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) เพื่อผู้ใช้สามารถค้นหาและมองเห็นหนังสือเล่มนั้นในฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC) และเชื่อมโยงกลับไปยังฐานข้อมูลนั้นๆ โดยไม่จำเป็นต้องเปิดจากฐานข้อมูลที่ฐานเหมือนก่อนหน้านี้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ และกระตุ้นการใช้ให้มีสถิติการใช้น่ามากขึ้น

“รู้สึกว่าการใช้ e-book น้อย เราก็ต้องกระตุ้นว่าใช้วิธีไหนดี เพื่อให้เขาเห็นหนังสือเล่มนี้ แต่ก่อน e-book ก็จะอยู่กระจัดกระจายไปตามฐานต่างๆ ฐานไหนฐานมัน พอเรามาดูแล้ว ผู้ใช้น่าจะสับสน OPAC เยอะ และคิดว่าหากเอา e-book ใส่ใน OPAC ด้วยน่าจะสะดวกกว่า เพราะเขาสืบค้นทีเดียวก็ได้เลย วิธีการ คือ เราก็ต้องย้ายรายการ e-book พวกนี้มาไว้ในฐาน OPAC เรา แล้วก็ทำลิงค์กลับออกไป ก็รู้สึกว่าการกระตุ้นการใช้เพิ่มขึ้น เพราะเขาเปิดทีเดียวก็เห็นเลย”

6) ปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับ แต่เข้าใช้ไม่ได้ เนื่องจากเกิดความผิดพลาดจากตัวฐานข้อมูล เมื่อบรรณารักษ์เจอปัญหาว่าเข้าใช้ไม่ได้ จึงแจ้งให้บริษัททราบ ซึ่งระหว่างที่รอการตรวจสอบจากทางต่างประเทศ บรรณารักษ์ต้องนับจำนวนวันที่เข้าใช้ไม่ได้ เพื่อจะต้องแทนออกมาเป็นมูลค่า เช่น 1 ปี ที่บอกรับเป็นเงินเท่าใด ก็จะนำมารวมตามวัน แล้วเฉลี่ยว่าวันละเท่าใด ซึ่งจำนวนเงินนั้น ห้องสมุดจะต้องได้รับการเคลมจากสำนักพิมพ์ และสำนักพิมพ์ก็จะต้องเอามาเป็นส่วนลด (discount) ให้ห้องสมุด เพื่อการต่ออายุปีถัดไป ดังนั้นหากสำนักพิมพ์ใช้เวลาแก้ไขนานถึง 7 วัน จะต้องแจ้งบริษัทว่าห้องสมุดมีความจำเป็นต้องใช้วิธีนี้ เนื่องจากจะมีปัญหาเรื่องการตรวจรับ เพราะเงื่อนไขของการบอกรับฐานข้อมูล จะต้องเข้าใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้กรรมการตรวจรับอาจจะไม่เจอในช่วงเวลานั้น แต่เมื่อทราบปัญหาแล้วจะต้องเคลมให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อไม่ให้มหาวิทยาลัยเสียประโยชน์ (แต่ไม่รวมกรณีการใช้เวลาแก้ไขปัญหาได้เพียง 1 วัน)

“เป็นฐานออนไลน์ที่เราบอกรับเอง แล้วเข้าไม่ได้ พี่ก็จะนับวันที่เราเข้าไม่ได้ เพราะว่าเงื่อนไขของการรับเข้าฐานข้อมูล มันจะต้องเข้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อไหร่ที่เข้าไม่ได้ พี่ก็นับเลยว่า มันกี่วัน ความหมายก็คือ จะต้องแทนออกมาเป็นตัวเงิน เมื่อพี่จะต้องมีการรีนิวปีถัดไป วันที่เข้าไม่ได้เหล่านี้ จะต้องเป็นส่วนลดที่พี่จะต้องได้รับเคลมจากสำนักพิมพ์ โดยเรามีการส่ง capture หน้าจอ error ที่มันปรากฏขึ้น ให้เขาทราบว่ามันเข้าไม่ได้ ระหว่างที่เขาตรวจสอบทางเมืองนอกเอง เขาตรวจสอบนานแค่ไหนก็ทำไป แต่ระหว่างนั้นคือพี่เริ่มนับแล้ว แล้วก็ตัวเงินที่คิดได้ ก็คือ 1 ปี ที่เราบอกรับ เป็นเงินเท่าไรพี่ก็หารตามวันเอา แล้วก็เฉลี่ยว่าวันละกี่บาท ซึ่งจำนวนเงินตรงนั้น เขาจะต้องเอามาเป็น discount ให้เราในปีถัดไป แต่ถ้ากรณีแค่วันเดียว พี่จะไม่ได้คิดอย่างนั้น จะเจอกรณีที่มีมันเนิ่นนานเป็น 7 วัน ซึ่งพี่ก็ต้องคุยกับตัวแทนแล้วว่า ถ้ามัน 7 วันอย่างนี้ พี่จะเคลมแบบนี้ละ เพราะว่าไม่ทันการตรวจรับมันจะตรวจรับไม่ได้ คือ กรรมการตรวจรับอาจจะไม่เจอจังหวะนี้ แต่เมื่อเรารู้ เราก็จะต้องเคลมให้มหาวิทยาลัย ไม่เช่นนั้นมหาวิทยาลัยเสียประโยชน์”

7) ปัญหาการปรับเปลี่ยนภาระงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากเมื่อห้องสมุดมีนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จึงทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์มีความรู้สึกว่าการะงานตนเองลดลง จึงไม่ปฏิบัติตามนโยบาย จึงเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีวิธีการแก้ไข คือ มีการปรับเปลี่ยนภาระงานให้บุคลากรที่รับผิดชอบสิ่งพิมพ์ ต้องรับผิดชอบแบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กันไป เพื่อจะได้ไม่เกิดความรู้สึกว่าการะงานลดลง

“พอนโยบายเรานั้นเป็นออนไลน์ เขาก็รู้สึกว่าเขาไม่มีงานทำ เขาก็เลยไม่ได้ทำตามนโยบาย ซึ่งนโยบายเราก็ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย ที่นี้ทางห้องสมุดก็เลยหาแนวทางว่าปรับภาระงานกันใหม่ ให้เขามาดูแลแบบออนไลน์ด้วย เขาก็จะรู้สึกว่างานเขาไม่ได้ลดลง”

ตารางที่ 4.26 ข้อมูลโดยสรุปด้านปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดกลางที่เคยเกิดขึ้นในอดีต พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	ปัญหา	รายละเอียดด้านปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา
1	ปัญหาการสืบเสาะ งบประมาณ	มีความซ้ำซ้อนของการบอกรับฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาที่ใกล้เคียงกัน แต่ต้องบอกรับทั้ง 2 ฐาน โดยที่ฐานหนึ่งมีสถิติการใช้น้อย แต่อีกฐานหนึ่งมีสถิติการใช้สูง	จัดโครงการส่งเสริมการใช้ การเปิดอบรมการใช้ให้มากขึ้น กรณีฐานข้อมูลที่มีการใช้น้อย ทำให้สถิติการใช้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งถือว่าคุ้มค่ากับการลงทุน
2	ปัญหาสถิติ การใช้น้อย	ต้องการยกเลิกการบอกรับ แต่เป็นเรื่องที่กระทบกับหลายฝ่ายและกระทบผู้ใช้บริการทุกคน	ใช้วิธีการเสนอคณะกรรมการ เพื่อประชุมพิจารณา จากนั้นส่ง ให้ทางคณะ เพื่อยืนยันอีกครั้ง
3	ปัญหาการประสานงาน กับตัวแทน จำหน่าย	มีตัวแทนจำหน่ายหลายบริษัท ทำให้การติดต่อประสานงาน เกิดความล่าช้า	ลดตัวแทนจำหน่ายให้น้อยลง ทำให้กระบวนการทำงาน ราบรื่น และรวดเร็วมากขึ้น
4	ปัญหาการชำระ เงินล่าช้า	ห้องสมุดชำระเงินให้ตัวแทน จำหน่ายแล้ว แต่ตัวแทนจำหน่าย ไม่ได้ชำระต่อกับทาง สำนักพิมพ์	ปัญหานี้เกิดจากทีมงานของ ตัวแทนจำหน่าย จึงเร่งเปลี่ยน คนใหม่มาทำหน้าที่ เพื่อไม่ให้ เสื่อมเสียชื่อเสียงของบริษัท
5	ปัญหารายการ หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์	รายการข้อมูลจะอยู่แยกกันไป ตามแต่ละฐานข้อมูล ทำให้สถิติ การใช้น้อยและเกิดความไม่ สะดวกแก่ผู้ใช้	นำรายการข้อมูลหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (e-book) แต่ละ รายการเชื่อมโยง (link) เข้าสู่ ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหา	รายละเอียดด้านปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา
6	ปัญหาเข้าใช้ฐานข้อมูลไม่ได้	เข้าใช้ฐานข้อมูลไม่ได้เนื่องจากเกิดความผิดพลาดจากตัวฐานข้อมูล	นับจำนวนวันที่เข้าใช้ไม่ได้เพื่อแทนออกมาเป็นมูลค่า ในการเคลมจากสำนักพิมพ์ เพื่อเป็นส่วนลดการต่ออายุปีถัดไป
7	ปัญหาการปรับเปลี่ยนภาระงานของบุคลากร	ห้องสมุดมีนโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้บุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดหาสิ่งพิมพ์มีความรู้สึกว่าการะงานตนเองลดลง	ปรับเปลี่ยนภาระงานให้บุคลากรที่รับผิดชอบสิ่งพิมพ์ต้องรับผิดชอบแบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กันไป เพื่อจะได้ไม่เกิดความรู้สึกว่าการะงานลดลง

3.2 ปัญหาของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดคณะ

ส่วนใหญ่ปัญหาในการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดคณะในปัจจุบันนี้ยังพบปัญหาย่อยๆ เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่า มีประสบการณ์ในการดำเนินการบอกรับ/จัดซื้อหลายปีแล้ว ซึ่งอาจจะเคยประสบปัญหาหรืออุปสรรคบ้าง แต่ปัจจุบันก็ได้คลี่คลายลงไปแล้ว แต่บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางส่วนระบุว่าเพิ่งจะเริ่มดำเนินการบอกรับ/จัดซื้อ จึงทำให้เจอปัญหาในการดำเนินการพอสมควร ดังนั้นในที่นี้จึงกล่าวถึงปัญหา 2 ประเด็น คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1 ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดคณะที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1) **ปัญหาด้านการบริหารจัดการ** บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่จะประสบปัญหาด้านนี้ คือ ความล่าช้าในการชำระเงินเพื่อบอกรับหรือต่ออายุฐานข้อมูล อันเนื่องมาจากได้รับใบเสนอราคา (invoice) ช้า ทำให้ชำระเงินไม่ทันตามกำหนด หรือห้องสมุดคณะบางแห่งอาจชำระเงินล่าช้าเอง ซึ่งทางบริษัทจะตัดสิทธิ์การเข้าใช้ทันที จึงต้องเร่งดำเนินการเจรจาประสานงาน เพื่อขอยืดเวลาให้บริษัทเปิดการให้ฐานข้อมูล เนื่องจากห้องสมุดเป็นลักษณะหน่วยงานทางวิชาการ (academic) ต้องชำระเงินแน่นอน เพียงแต่อาจจะช้าบ้างเหมือนหน่วยงาน

ราชการทั่วไป แต่บริษัทไม่ได้คิดเช่นนั้นเนื่องจากเป็นลักษณะเชิงธุรกิจ (business) ต้องตรงเวลา ซึ่งความล่าช้าก็แล้วแต่ปัญหา แต่ละแห่งอาจจะใกล้เคียงกัน เช่น บริษัทส่งใบเสนอราคาให้แล้ว แต่บรรณารักษ์ยังไม่ได้รับ หรือมีการอนุมัติในหลักการมาแล้ว แต่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้าในการเบิกจ่ายเงิน จึงทำให้เกิดปัญหาโดนตัดสิทธิ์การใช้ เป็นต้น

“เจอปัญหาตรงที่ว่าอินวอยซ์เขาส่งออกมาเยอะ ก็เลยมีปัญหาตรงขั้นตอนในการจัดซื้อ ด้วยฐานข้อมูลมีราคาก่อนข้างสูง มันก็เลยทำให้เกิดการล่าช้า แล้วผู้ใช้ใช้งานไม่ได้ คือทางสำนักพิมพ์ตัดเลย ถ้าไม่คอนเฟิร์มเขาจะไม่เปิดให้ใช้เลย แล้วเราตามตัวแทนตลอดว่าเมื่อไหร่อินวอยซ์จะมา เพราะเป็นที่รู้กันว่าจะต้องดำเนินการให้เสร็จในช่วงใด ก็ยังงี้ก็ต้องคอนเฟิร์มไปก่อน ตอนนั้นมีปัญหามาก พอที่นี้มันช้า กว่าจะได้มาแล้ว กว่าจะทำเรื่องเสร็จ เพราะหน่วยงานราชการก็ช้าอยู่แล้ว ต้องตามกระบวนการงานพัสดุ งานคลัง สรุปว่าช่วงนั้นเขาก็ตัดการใช้งานไปเลย เราก็กลัวจะมีปัญหากับผู้ใช้ ถ้าผู้ใช้ไม่พอใจ มันจะเกิดผลอะไรใหญ่หลวงมากที่สุด เพราะว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ก็คืออาจารย์ แต่พอเขารีบแก้ปัญหา รีบดำเนินการให้ ก็ใช้งานได้ปกติ”

“ปัญหาคือ เรื่องการต่ออายุ ทางตัวแทนบอกว่าจะต่ออายุให้เราแล้วใช้งานได้ต่อเนื่อง ณ วันที่เรายืนยัน ซึ่งเราก็แจ้งยืนยันไปเร็ว ตั้งแต่สิ้นปีงบประมาณ แต่ว่าเวลาจ่ายเงิน เราก็ยอมรับว่าช้า เพราะการจ่ายเงินของเรามันมี process เยอะ ก็อาจจะเลยเดือนมกราคมไป process การเงินของเรามันก็หลายขั้นตอน กว่าส่งเอกสาร กว่าขออนุมัติ กว่าจะได้คราฟท์ กว่าส่งคราฟท์ กว่าจะได้เบิกจ่าย ก็ล่าช้าไป ก็ต้องใช้วิธีให้ตัวแทนจัดการ ซึ่งบางตัวแทน เรามี power เราสามารถจ่ายเงินหลังจากที่เรายืนยันแล้ว อาจจะว่าเครดิตให้เราได้ก่อนแต่ละสำนักพิมพ์ของแต่ละรายการ แล้วเราก็อำนาจตามหลังไปให้เขา แต่ก็ยังเจอปัญหาอีกว่า ขนาดเขาทำแบบนี้ให้แล้ว ก็ยังมีวารสารบางชื่อที่ยังเข้าไม่ได้ทันทีหลังจากที่ต่ออายุแล้ว ส่วนใหญ่เป็นวารสารเดี่ยว แค่เจอแค่ชื่อเดียวมันก็ยุ่งวุ่นวาย แล้วพอเจอ 2 ชื่อ 3 ชื่อ ก็ยิ่งเข้าไปใหญ่”

“ปัญหาของเราก็ค่อนข้างจ่ายเงินช้าเหมือนกัน คิดว่าคงคล้ายๆ กันทุกที่ เพราะว่าระบบราชการ บางทีเสร็จจากเราไปแล้ว แต่ก็ต้องไปต่อเนื่องกับการเงิน พัสตออีก ก็ยิ่งช้าไปกันใหญ่ อันนี้ถือเป็นปัญหาที่เราก่อให้เกิดกับเขา เพราะเราทำธุรกรรมร่วมกัน ยิ่งถ้าเราเป็นลูกค้าที่ซื้อแพคเกจใหญ่ แล้วไม่สามารถจ่ายให้เขาได้เร็ว ทางบริษัทก็คงลำบากเหมือนกัน ส่วนใหญ่เขาก็รู้ว่าทำธุรกรรมกับราชการก็จะเป็นแบบนี้ โวยวายไม่ได้ ก็ต้องยอมรับสภาพไป เพราะเขาคือคนกลางที่ต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์ เพื่อไม่ให้โดนตัดการใช้งาน และติดต่อกับเรา ก็ถือเป็นปัญหาที่เราต้องบริหารจัดการให้ดี เพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้”

2) ปัญหาการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ห้องสมุดคณะส่วนใหญ่ที่เพิ่งเริ่มต้นซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จะประสบปัญหานี้ ซึ่งแยกเป็นประเด็นปัญหาต่างๆ ที่สรุปได้ โดยเรียงลำดับจากปัญหาที่พบมากที่สุด คือ บางฐานข้อมูล บริษัทส่วนใหญ่ขายแบบทั้งฐานข้อมูล/เป็นชุด(package) ไม่แยกขายรายเล่ม การใช้งานฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่สะดวก ผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยในการใช้ และมีราคาสูงกว่าฉบับพิมพ์ค่อนข้างมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) บางฐานข้อมูล บริษัทส่วนใหญ่ขายแบบทั้งฐานข้อมูล/เป็นชุด (package) ไม่แยกขายรายเล่ม ซึ่งบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะพยายามเจรจาต่อรอง แต่ไม่สำเร็จ

“เวลาซื้อ e-book บางฐานเขาไม่ขายเป็นเล่ม แต่ขายยกฐาน ก็พยายามต่อรอง เพราะของเขาค่อนข้างดี ก็พยายามติดต่อ แต่เขาไม่ยอมแยกเพราะไปอยู่ร่วมกับสาขาอื่น เขาจะขายยกฐาน ตั้งล้านกว่า ในขณะที่เราต้องการ e-book แค่ 6 พันเล่ม เขาก็ไม่ยอม เลยซื้อไม่ได้”

“ตอนนี้ที่เราเจอปัญหาของ e-book คือ เราอยากเป็นเล่มๆ เป็นชื่อๆ แต่ปรากฏว่ารายชื่อที่เป็นออนไลน์ไม่ได้มีทุกเล่ม ดังนั้นจึงต้องซื้อเป็นแพคเกจตามที่บริษัทเขาเสนอมา ซึ่งก็แน่นอนว่ามีบางเล่มที่เราไม่อยากจะซื้อแต่ก็ต้องเอาด้วย และที่มีอยู่ก็ไม่ cover สิ่งที่เราอยากได้ทั้งหมด ซึ่งก็ไม่จำเป็น ซึ่งก็มีหลายชื่อ หลายบริษัท เราจะเลือกเป็นบางรายชื่อก็ไม่ได้ ต้องซื้อทั้งหมด ดังนั้นที่ผ่านมาก็เลยยังไม่ได้ซื้อ e-book เลย”

“เฉพาะบางฐานที่เราเจอ คือ บริษัทไม่ยอมขายแบบแยกเป็นรายเล่ม แต่เขาให้เราซื้อแบบแพคเกจเลยหรือทั้งฐานก็ได้ แต่ไม่แยกขาย เราก็พยายามคุยแล้ว ก็ไม่ได้เพราะเป็นเงื่อนไขของบริษัทเลย สรุปว่าก็ไม่ได้ซื้อเพราะแพงมาก เงินไม่พอ แต่บางบริษัทที่แยกขายเป็นรายเล่มได้ เราก็ซื้อแล้ว”

(2) การใช้งานฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่สะดวก เนื่องจากหลายบริษัทมีรูปแบบการใช้งานแตกต่างกันไป และมีข้อจำกัดเยอะ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เคยชินและเกิดความไม่สะดวกต่อการใช้งาน

“ที่เราเจอ คือ เรื่องของวิธีใช้พวก e-book เช่น ไม่สามารถดาวน์โหลดได้ทั้งเล่ม หรือถ้าได้ทั้งเล่ม มันก็มักจะมีไฟล์ขนาดใหญ่ ซึ่งจะสร้างปัญหาให้กับผู้ใช้ คือ ต้องใช้เวลานาน เพราะบางฐานมันไม่มีลักษณะของการทำบู๊คมาร์กที่ชัดเจน ถ้าเป็นอย่างนั้นก็ยังไม่รับได้ ที่เป็น บท 1 บท 2 บางบทมาก บางบทน้อยหน่อยก็ไม่เป็นไร แต่เจอในลักษณะที่กำหนดจำนวนหน้า ซึ่งบางครั้งการกำหนดจำนวนหน้า เช่น ได้ครั้งละ 40 หน้า ทำๆ ไปก็ยิ่งเหมือนกัน สมัยโบราณได้ครั้งละ 1 หน้าด้วยซ้ำไป แต่ตอนนี้จะได้มากขึ้น ก็แล้วแต่บริษัท ปัญหาอีกประเด็นก็คือเราซื้อ

แบบ single user เพราะงบจำกัด ทีนี้ถ้าคนหนึ่งใช้อยู่ คนที่เหลือใช้ไม่ได้เลย บางฐาน access เข้าไปใช้ครอบครอง ณ ตอนนั้น จะสามารถครอบครองได้นาน 7 วัน ทั้งๆ ที่เขาอาจจะใช้อยู่แค่ครึ่งชั่วโมง หรือ 1 วันก็เลิกใช้แล้ว กลายเป็นว่าอีก 6 วัน ต้องเสียไปฟรีๆ อันนี้มันเป็นเรื่องของระบบ พุฒลำบากเหมือนกัน”

“เท่าที่เจอปัญหา ก็คือ 1. ราคาแพง 2. ผู้ใช้ไม่ชอบ เด็กไม่ชอบ อาจารย์ไม่ชอบ 3. ความยุ่งยากในการใช้ เช่น โปรแกรมของมันที่มีมันโดนล็อกเป็นเวลา โหลดได้แบบจำกัดหน้า 1 ชั่วโมงถึงจะเปิดได้ 3 วัน 7 วัน อะไรอย่างนี้ อันนี้คือปัญหาของผู้ใช้ที่ผู้ใช้ไม่ชอบเลย”

“ในขณะที่เราเองก็มีพื้นที่จัดเก็บน้อยลง ก็อยากจะซื้อเป็นออนไลน์มากกว่า แต่อาจารย์ก็ยังไม่โอเค ผู้ใช้เขาชอบพิมพ์มากกว่า เพราะแบบออนไลน์ มันมีหลายแพลตฟอร์ม และบางอันก็ให้โหลดได้ บางอันก็ดูได้อย่างเดียว มันก็เป็นข้อจำกัดในการดู บางทีก็ไม่สามารถ บางทีก็โหลดไม่ได้ print ไม่ได้ ทำให้มีปัญหา”

(3) ราคาฉบับอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าฉบับพิมพ์มาก เนื่องจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ส่วนใหญ่ที่เป็นสาขาวิชาเฉพาะด้านจะมีราคาสูงกว่าหนังสือฉบับพิมพ์ประมาณ 1-2 เท่าตัว ดังนั้นเมื่อบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะต้องการที่จะเปลี่ยนเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถทำได้ เพราะคณะกรรมการห้องสมุดไม่อนุมัติในการจัดซื้อ เนื่องจากงบประมาณมีไม่เพียงพอ จึงยังคงซื้อหนังสือฉบับพิมพ์ เพื่อจะได้มีจำนวนรายชื่อ (title) มากกว่า

“คือกรณี e-book ทางด้านสาขาวิชาของเรามันราคาแพง ราคามันสูงกว่าตัวเล่ม เท่าหนึ่ง 2 เท่า พอเราเสนอกรรมการห้องสมุดคณะ เราก็จะถูกตักกลับบอกว่า ไม่เอา ทั้งๆ ที่เราก็ออยากจะทำเอา แต่เราเอาไม่ได้ เพราะหนังสือแบบตัวเล่มจริงๆ ราคาก็แพงอยู่แล้ว พอเป็น e-book แล้วมันเพิ่มขึ้นไปเป็นเท่าตัว อาจารย์บอกว่าถ้าเกินมากกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ ไม่ควรซื้อ สิ่งที่เราจะซื้อคือ ราคามันต้องใกล้เคียงกับตัวเล่ม ถึงจะไปซื้อเป็น e-book แทนได้ เพราะงบเราน้อย เอาเงินนั้นไปซื้อแบบพิมพ์จะได้จำนวนเล่มมากกว่า เราก็เลยต้องยึด title แต่จริงๆ ทางห้องสมุดอยากซื้อเป็น e-book มากกว่า เนื่องจาก 1. มันสะดวกการใช้ คืออยู่ที่ไหนก็ใช้ได้ 2. มันไม่เปลืองที่เก็บ 3. เจ้าหน้าที่เราที่ไม่ต้องเรียงชั้นชั้น มันลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ลง”

3) ปัญหาด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นคือ บรรณารักษ์ควรมีความรู้เฉพาะทางในคณะที่รับผิดชอบ รวมทั้งบรรณารักษ์ไม่มีความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากพอในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) ปัญหาบรรณารักษ์ควรมีความรู้เฉพาะทางในคณะที่รับผิดชอบ เนื่องจากห้องสมุดคณะเป็นห้องสมุดเฉพาะสาขาวิชา บรรณารักษ์จึงมีความสำคัญมาก เพราะอาจารย์มีความต้องการให้บรรณารักษ์มีความรู้ทางด้านเฉพาะทางด้วย คือ จบปริญญาโททางด้านคณะที่รับผิดชอบ เพื่อจะได้ช่วยเหลืออาจารย์ในการค้นหาหนังสือ หรือฐานข้อมูลต่างๆ

“คิดว่าปัญหาที่บรรณารักษ์นี้แหละ ที่อยู่ที่นี้มา อาจารย์ในคณะเขาต้องการให้บรรณารักษ์มีความรู้ด้านนี้ด้วย จะได้ช่วยอาจารย์ได้ ไม่ใช่แค่จัดหาเท่านั้น แต่ต้องวิเคราะห์เนื้อหา แล้วส่งถึงที่เหมือนเมื่อนอก คือ อาจารย์สามารถเดินเข้าไปหาบรรณารักษ์ แล้วบรรณารักษ์ก็รู้จักคอลเล็กชันทั้งห้องสมุด สามารถหยิบเล่มที่อาจารย์ต้องการให้ได้เลย อย่างถ้าเป็นด้านออนไลน์ก็เช่นเดียวกัน อาจารย์ต้องการแบบนั้น โดยเฉพาะอาจารย์ที่ทำวิจัย เขาต้องการแบบนี้ เพราะต้องการข้อมูลที่เฉพาะและเจาะลึกจริงๆ ซึ่งประเทศไทยทำไม่ได้ เพราะบรรณารักษ์ไม่ได้จบเฉพาะทาง นั่นคือปัญหาของพี่ และเชื่อว่าหลายแห่งจะเจอปัญหาอย่างนี้เหมือนกัน เพราะอาจารย์เขาก็ไม่ค่อยมีเวลา แต่เราก็ทำอย่างนั้นไม่ได้ ก็เลยช่วยเท่าที่ช่วยได้แค่นั้น”

(2) ปัญหาบรรณารักษ์ไม่มีความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากพอในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางแห่ง เพิ่งเริ่มต้นในการบอกรับ/จัดซื้อฐานข้อมูล บรรณารักษ์จึงไม่มีประสบการณ์ที่มากพอในการดำเนินงาน

“ถ้าเป็นออนไลน์ ตอนนี้ตัวเราเพิ่งจะเริ่มทำ ยังไม่มีความรู้มากพอ เช่น รูปแบบที่จะให้บริการมีแบบไหนบ้าง เป็นแพคเกจยัง ใง เข้ามาอ่านยัง ใง เพราะเรากำลังจะเรื่องการให้บรรณารักษ์ก็อาจจะต้องศึกษาข้อมูล สอบถามไปยังตัวแทน เพราะทุกอย่างสำหรับเราเพิ่งจะเริ่มต้น เราจะต้องศึกษาข้อมูล และจะต้องมีความรู้ในแต่ละฐานมากกว่านี้ บางทีถ้าเราบอกรับมาแล้วการใช้งานไม่ค่อยดี ไม่ friendly ผู้ใช้ก็ไม่อยากใช้ เราต้องศึกษาตรงนี้ เป็นหน้าที่ของเราโดยตรง”

4) ปัญหาด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินการบอกรับ/จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางแห่ง เพิ่งเริ่มต้นการบอกรับ ซึ่งอาจจะมีปัญหาเรื่องของผู้ที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน จึงมีความต้องการให้ห้องสมุดกลางดำเนินการบอกรับให้ทุกชั้นตอน

“ความจริงเรื่องการบอกรับออนไลน์ เราเพิ่งรับ คนรับผิดชอบก็ยังไม่ลงตัว เราต้องการให้หอกลางรับผิดชอบให้ทั้งหมด เพราะเขาก็บอกรับเยอะอยู่แล้ว ถ้าหากว่ามันไปรวมจัดการกันที่จุดเดียวเลย น่าจะสะดวกกว่า ซึ่งเราไม่ต้องไปจัดการอะไร ก็ดีมากเลย ให้เขาจัดการ process

ต่างๆ ให้หมดตั้งแต่ขั้นแรก ทั้งการไป *contact* เวลาที่ตั้งงบประมาณ ไป *contact* กับงานแผนฯ ทั้งการประสานตัวแทน ขั้นตอนต่างๆ ทุกอย่าง เพราะเราเพิ่งบอกรับ ก็ไม่ได้ชำนาญเหมือน หอกลาง ถ้าเขาดูแลทั้งหมดน่าจะดีสำหรับเรา”

“ความจริงเรื่องฐานข้อมูลควรจะต้องให้หอกลางดูแลทั้งหมด ส่วนคณะก็จะได้พัฒนาในส่วนของบริษัทศึกษาไป ถึงแม้บางฐานอาจจะเฉพาะสาขาเกินไป แต่ทางห้องสมุดคณะก็สามารถที่จะส่งรายชื่อฐานที่ผ่านมติจากที่ประชุม เพื่อให้หอกลางดำเนินการบอกรับให้ ก็คิดว่าน่าจะดีกว่า สะดวกด้วย เพราะยังงี้ๆ เขาก็บอกรับตั้งเยอะแยะ และมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ก็อยากให้เขาทำไปเลย ทางห้องสมุดคณะคนก็น้อย และยังไม่มีการประสานด้วยก็เกรงว่าจะเกิดปัญหา”

5) ปัญหาด้านความร่วมมือกับคณะอื่นภายในมหาวิทยาลัยหรือต่างมหาวิทยาลัย เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางแห่ง มีความต้องการบอกรับฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชา และเป็นฐานข้อมูลที่มีชื่อเสียงที่มหาวิทยาลัยชื่อดังทุกแห่งบอกรับ แต่ห้องสมุดคณะมีงบประมาณไม่เพียงพอ จึงมีความต้องการที่จะร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เช่น หอสมุดกลาง เพื่อช่วยแบ่งค่าใช้จ่ายในอัตราส่วนที่เท่ากัน

“ปัญหาก็ืองบน้อยและหาแนวร่วมไม่ได้ ทั้งระดับมหาวิทยาลัย หรือระดับคณะด้วยกันเองที่ฟีลด์เดียวกัน น่าจะมีความร่วมมือกัน นี่ก็ปัญหา เพราะฐานราคาสูง แต่ถ้าได้แจ่มช่วยกันแชร์ๆ กันก็จะได้อยู่ เพราะงบประมาณคนละครึ่งเป่า เพราะว่าบางฐาน ซึ่งเราคิดว่าสำคัญมากสำหรับคณะเรา มีประโยชน์ เพราะบางมหาวิทยาลัยที่ดังๆ เขาก็บอกรับกัน เราก็มองว่าหากเราไม่มี นักศึกษาของเราก็มีสิทธิเสียเปรียบตรงที่ข้อมูลไม่ครบเท่ามหาวิทยาลัยอื่น ก็มองว่าเราขาดตรงนี้หรือเปล่า ทางคณะก็จะเดือดร้อน เขาก็จะเห็นความสำคัญของตรงนี้ คือ *information is power* ถ้ามีแนวทางที่จะร่วมมือกันก็จะดี ก็จะได้ฐานเพิ่มขึ้น อันนี้คือปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้น ที่เราไม่สามารถหาผู้ร่วมแจ่มได้ ตอนนี้ก็พยายามโน้มน้าวหอกลางให้ช่วยแชร์จะได้ไม่รับภาระมากเกินไป”

6) ปัญหาด้านอุปกรณ์การเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบางแห่งมีความกังวลถึงอุปกรณ์ในการใช้เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการที่ห้องสมุดยังไม่มีความพร้อมทั้งยังประสบปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่เสถียร

“ตอนนี้เราเจอปัญหาเครือข่ายไม่ค่อยดี มันช้ามาก ถึงแม้จะมีวารสารหรือหนังสือที่มีเนื้อหาดีแค่ไหน แต่ถ้าเครือข่ายไม่ดี ก็จบ เพราะนึกถึงผู้ใช้ หากมีแล้วก็ต้องใช้ อยากใช้ตอนนี้ แต่มันช้า จะโหลดยาวมาก ซึ่งก็ทำให้เขาบ่นได้ เพราะถ้ามี content ดีๆ แต่เข้าใช้ไม่ได้ก็รู้สึกแย่มากเหมือนกัน อีกอย่างหนึ่งที่กังวล คือ นักศึกษาเอง ก็ไม่ได้มีเครื่องมือกันทุกคน เราก็ต้องมาคิดว่าเรามีเครื่องมือจะให้เขาไหม ให้บริการยังไง เครื่อง reader อะไรต่างๆ อาจจะต้องจัดหาอุปกรณ์ในการใช้งาน ให้ user ที่จะเข้ามาใช้ เพราะตอนนี้ทุกอย่างสำหรับเราเพิ่งจะเริ่มต้น ทั้งตัวอุปกรณ์เอง ตัว content ที่จะใส่เข้าไป ตัว user ที่เราจะต้องให้ความรู้ เพื่อให้ใช้ e-resource ต่างๆ ให้คุ้มค่า เพราะบางคนก็ไม่ได้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีด้วย”

ตารางที่ 4.27 ข้อมูลโดยสรุปด้านปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ
ห้องสมุดคณะ

ลำดับที่	ปัญหา	รายละเอียดด้านปัญหา
1	ด้านการบริหารจัดการ	ความล่าช้าในการชำระเงินให้กับบริษัท/ตัวแทนจำหน่าย
2	ด้านการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)	- บางฐานข้อมูล บริษัทส่วนใหญ่ขายแบบทั้งฐานข้อมูล/เป็นชุด (package) ไม่แยกขายรายเล่ม - การใช้งานฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่สะดวก มีข้อจำกัดเยอะ - ราคาฉบับอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าฉบับพิมพ์มาก
3	ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบ	- บรรณารักษ์ไม่มีความรู้เฉพาะทางในหน้าที่รับผิดชอบ - บรรณารักษ์ไม่มีความรู้ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญมากพอในการปฏิบัติงาน
4	ด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินการบอกรับ/จัดซื้อ	บางแห่งเพิ่งเริ่มต้นการบอกรับ จึงมีความต้องการให้ห้องสมุดกลางดำเนินการบอกรับให้ทุกชั้นตอน
5	ด้านความร่วมมือภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	มีความต้องการบอกรับฐานข้อมูล แต่มีงบประมาณไม่เพียงพอ จึงต้องการที่จะร่วมมือกับห้องสมุดกลาง เพื่อช่วยแบ่งค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัญหา	รายละเอียดด้านปัญหา
6	ด้านอุปกรณ์การเข้าใช้และ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	มีความกังวลถึงอุปกรณ์ในการใช้เพื่อการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ ที่ห้องสมุดยังไม่มีความพร้อม และเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่ยังไม่เสถียร

3.2.2 ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดคณะที่ เกิดขึ้นในอดีต พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา

1) ปัญหางบประมาณมีไม่เพียงพอต่อการต่ออายุฐานข้อมูล เนื่องจากราคา
ค่าต่ออายุฐานข้อมูลสูงขึ้นทุกปี ห้องสมุดคณะบางแห่งมีงบประมาณไม่เพียงพอ บรรณารักษ์จึงหา
แนวทางเพื่อไม่ให้เกิดการยกเลิกการบอกรับ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ จึงแก้ปัญหาโดย
ใช้วิธีการหาความร่วมมือกับห้องสมุดกลาง เพื่อแบ่งค่าใช้จ่ายในอัตราส่วนที่เท่ากัน

“เรามีเงินไม่พอสำหรับการต่ออายุ เพราะราคาจะสูงขึ้นทุกๆ ปี พอเจอปัญหานี้ก็เลยไม่
อยากที่จะยกเลิก เพราะเป็นฐานข้อมูลที่คนใช้กันเยอะ เราก็เลยหาทางออกโดยการขอความ
ร่วมมือกับหอกลาง ซึ่งเขาก็ยินดีที่จะช่วย เพราะดูจากสถิติการใช้แล้วก็เยอะจริง ก็เลยตกลงกัน
ว่าแชร์กันคนละครึ่ง ปัญหานี้ก็เลยหมดไป”

2) ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการต่ออายุ เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ
บางแห่ง มีการบอกรับและต่ออายุฐานข้อมูลกับสำนักพิมพ์โดยตรง จึงเกิดปัญหาเรื่องการติดต่อ
สื่อสารและเรื่องของเวลาที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้มีความล่าช้าสำหรับการต่ออายุฐานข้อมูลในแต่ละปี
จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหานี้คือ ใช้วิธีการติดต่อผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย เพื่อดำเนินการให้
แทนการติดต่อโดยตรง

“เคยเจอปัญหาคอนที่ต่ออายุฐาน ซึ่งไม่สะดวกทั้งเรื่องการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ
และเรื่องเวลาไม่ตรงกัน และใบเสนอราคาหรือใบเสร็จก็อาจจะมึลล่าช้าบ้าง เรื่องค่าเงิน
แลกเปลี่ยนบ้าง แต่ตอนนั้นถือว่ายังไม่ได้เกิดความเสียหายต่อห้องสมุด เพราะเรายังจ่ายเงินได้
ทันพอดี แต่ตอนนั้นคิดแล้วว่าปีถัดไปจะไม่เอาแบบนี้แล้ว ต้องผ่านตัวแทนดีกว่า ดังนั้น

ปัญหานี้เป็นเพราะเราติดต่อโดยตรง ทำให้ไม่สะดวกในหลายเรื่อง สุดท้าย เราก็ใช้ผ่านตัวแทน
ไปเลย ปัญหาตรงนี้จึงลดน้อยลง”

3) ปัญหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีการซื้อไปแล้วก่อนหน้านี้
รายการข้อมูลจะอยู่แยกกันไปตามแต่ละฐานข้อมูล ซึ่งเมื่อผู้ใช้ไม่ได้เปิดฐานข้อมูลนั้น ก็จะไม่ทราบ
ว่าห้องสมุดมีให้บริการซื้อเรื่องอะไรบ้าง จึงทำให้เกิดปัญหาสถิติการใช้งานและเกิดความไม่
สะดวกแก่ผู้ใช้ที่จะต้องเปิดทุกๆ ฐานข้อมูล เพื่อค้นหาหนังสือ จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหาคือ นำ
รายการข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) แต่ละรายการเชื่อมโยง (link) เข้าสู่ฐานข้อมูล
ห้องสมุด (OPAC) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและมองเห็นหนังสือเล่มนั้นในฐานข้อมูลห้องสมุด
(OPAC) และเชื่อมโยงกลับไปยังฐานข้อมูลนั้นๆ โดยไม่จำเป็นต้องเปิดจากฐานข้อมูลที่ฐาน
เหมือนก่อนหน้านี้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ และกระตุ้นการใ้มากขึ้น

“ตอนนี้มีฐาน e-book ฐานหนึ่งที่เรารู้ ซึ่งก่อนหน้านี้มันเหมือนกับว่าข้อมูลมันก้อยู่ใน
ฐาน e-book ถ้าผู้ใช้เขาค้น เขาก็ต้องไปค้นที่ฐานนั้นเลย แต่ว่าบางคนเขาไม่รู้หรืออาจจะลืม
เวลาสืบค้นหนังสือ เขาก็สืบค้นเฉพาะในฐาน OPAC ก็เลยรู้สึกว่าเราซื้อมาแล้ว แต่ใช้ไม่คุ้ม ก็
คิดว่าน่าจะแก้ปัญหานี้ด้วยการ ทำ link e-book ใส่ไว้ใน OPAC ด้วย เวลาผู้ใช้เขาค้น เขาจะรู้
ว่าบางเล่มเราก็มีเป็นออนไลน์ ซึ่งตอนนี้ก็ทำไปแล้ว ถือว่าแก้ไขปัญหาก็ได้แล้ว ซึ่งหากลางที่
เขาซื้อเขาก็ทำเหมือนกัน”

ตารางที่ 4.28 ข้อมูลโดยสรุปด้านปัญหาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ
ห้องสมุดคณะที่เคยเกิดขึ้นในอดีต พร้อมวิธีการแก้ไขปัญห

ลำดับ ที่	ปัญหา	รายละเอียด ด้านปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา
1	ด้านงบประมาณ	ไม่เพียงพอสำหรับการ ต่ออายุ	สร้างความร่วมมือกับห้องสมุด กลาง เพื่อแบ่งค่าใช้จ่ายใน อัตราส่วนที่เท่ากัน
2	ความล่าช้าใน การต่ออายุ	บอกรับและต่ออายุฐาน กับสำนักพิมพ์โดยตรง จึง เกิดปัญหาในการติดต่อ สื่อสารและเวลาไม่ตรงกัน	ใช้วิธีการติดต่อผ่านตัวแทน จำหน่ายในประเทศไทย เพื่อ ดำเนินการให้ แทนการติดต่อ โดยตรง

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ปัญหา	รายละเอียด ด้านปัญหา	วิธีการแก้ไขปัญหา
3	ด้านหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (e-book)	รายการหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์อยู่แยกกัน ในแต่ละฐานข้อมูล ทำให้ เข้าใช้ไม่สะดวก และสถิติ การเข้าใช้น้อย	นำรายการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ แต่ละรายการเชื่อมโยง (link) เข้าสู่ ฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC)

