

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. กระบวนการของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
3. การจัดทำนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
4. ปัญหาจากการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
5. การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเดิม
 - 5.1 การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
 - 5.2 การเลือกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ
6. การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.1 ความหมายและความสำคัญของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.2 รูปแบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.3 โครงสร้างและองค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.4 กิจกรรมบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.5 ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.6 การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 6.7 ปัญหาจากการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์
7. เปรียบเทียบการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเดิมและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 8.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความหมายและความสำคัญของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (collection development) หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า สนองความต้องการของผู้ใช้ได้เหมาะสมในด้านการศึกษาเรียนรู้ การค้นคว้า การวิจัย รวมทั้งการสนองการพัฒนาด้านอารมณ์ สังคมและจิตใจของผู้ใช้ด้วย

วาสนา ธนะสุข (2538, หน้า 1) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศว่า หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้ในวงเงินงบประมาณที่มีอยู่และสามารถตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาด้วยว่ามีข้อดีหรือข้อบกพร่องประการใด เพื่อสามารถนำผลที่ได้จากการตรวจสอบไปปรับปรุงให้ดีขึ้น

วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ (2539, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศว่าคือ กระบวนการในการรวบรวมสื่อชนิดต่าง ๆ ไว้เพื่อให้บริการโดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบ และมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การวางแผนเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งแผนในระยะสั้นและแผนในระยะยาว เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้จำแนกทรัพยากรสารสนเทศตามรูปลักษณะออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สื่อสิ่งพิมพ์ คือวัสดุที่ตีพิมพ์ขึ้นเป็นรูปเล่ม ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร ดนฉบับ ตัวเขียน เอกสารการประชุม เป็นต้น
2. สื่อโสตทัศน์ คือ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ ได้แก่ วิดิทัศน์ เทปเสียง ภาพยนตร์ รูปภาพ สไลด์ เป็นต้น
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ การผสมผสานเทคโนโลยีด้านการจัดเก็บและค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศไว้ด้วยกันในสื่อชนิดใหม่ที่ไม่ใช่กระดาษ อาจเป็นรูปแบบจานแม่เหล็ก (diskette) เป็นซีดีรอม (CD-ROM) เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นและในบางกรณีอาจจำเป็นต้องใช้ผ่านระบบโทรคมนาคมด้วย

ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชาพจน์ (2540, หน้า 114) ให้ความหมายของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศว่าหมายถึง วิธีการเพิ่มเติมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ที่ได้เลือกสรรแล้วเข้ามาไว้ในห้องสมุดด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ โดยการจัดซื้อ การขอหรือได้รับบริจาค การแลกเปลี่ยน รวมทั้งการผลิตหรือจัดทำขึ้นเอง

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญต่อห้องสมุด เป็นการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดโดยคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้ ลักษณะและจำนวนของทรัพยากร ทั้งนี้จะเป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ให้มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญของห้องสมุด บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จึงควรจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้ ห้องสมุดที่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามที่ต้องการ จะต้องมีงบประมาณที่เพียงพอ หากต้องการให้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีจำนวนมากขึ้น ก็ต้องใช้จ่ายเงินในการจัดหา จัดเก็บและให้บริการมากขึ้น ทั้งนี้บรรณารักษ์จะต้องพิจารณาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในด้านคุณภาพมากกว่าปริมาณ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับความเข้าใจของบรรณารักษ์ในการเชื่อมโยงความรู้ไปสู่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงโครงสร้างของหลักสูตรสาขาวิชาและความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ

กระบวนการของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

กระบวนการของงานทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยกิจกรรม 6 ประการ ดังนี้ (ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ, 2533, หน้า 81)

1. การศึกษาผู้ใช้ (users study) เป็นการศึกษาด้านการใช้และความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม และเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อาจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้ปัจจุบัน หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ที่เคยใช้และกำลังใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้จะเป็นลักษณะการใช้ประจำหรือนาน ๆ ครั้ง ส่วนกลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มผู้ใช้ในอนาคต หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ที่ยังไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศมาก่อน โดยคาดว่ากลุ่มนี้จะกลายมาเป็นกลุ่มผู้ใช้ปัจจุบัน การศึกษาผู้ใช้ในกลุ่มนี้ จะทำให้มีข้อมูล เพื่อใช้จัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมถึงความต้องการของผู้ใช้ในอนาคตด้วย (วาสนา ธนะสุข, 2538, หน้า 11)

2. การจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (collection development policy) เป็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีข้อมูลจากการศึกษาผู้ใช้ประกอบการกำหนดทิศทางการพัฒนาซึ่งจำเป็นต้องจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการปฏิบัติงานสำหรับบรรณารักษ์และผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ วาสนา ธนะสุข (2538, หน้า 12) กล่าวว่า การจัดทำนโยบายต้อง

พิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการใช้ ความสนใจ หรือความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องชี้้นำในการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี

การจัดทำนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้ใช้ เพราะข้อมูลจากผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการใช้ ความสนใจ หรือความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องพิจารณาดังนี้ (ประยงค์รี พัฒนกิจจำรูญ, 2533, หน้า 98)

1) การระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการรับฟังข้อเสนอแนะจากทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จะช่วยให้เห็นนโยบายที่กำหนดนั้นมีหลักการ เป็นแนวคิดที่กว้างขวางและเป็นที่ยอมรับ

2) การจัดทำนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถใช้เป็นหลักฐานและลดข้อโต้แย้งในบางเรื่อง หรือบางประเด็นที่ได้มีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางมาแล้ว นโยบายที่กำหนดออกมาย่อมเป็นข้อยุติสำหรับเรื่องนั้น ทั้งยังใช้เป็นหลักฐานประกอบการชี้แจงแก่ฝ่ายต่าง ๆ ได้

3) รายละเอียดในนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการรวบรวมและซื้อตกลงในการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การปฏิบัติงานสามารถจัดสรรงบประมาณในการจัดหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถควบคุมการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและสมดุลในทุกสาขาวิชาที่ต้องการ

4) การปรับปรุงและแก้ไขนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของผู้ใช้

การปรับปรุงและแก้ไขนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ปัจจัยที่ส่งผลให้ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนโยบาย หรือรูปแบบการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย (สมณทิพย์ ลิขิตเจริญ, 2541, หน้า 18-19)

1) งบประมาณ เป็นปัญหาใหญ่ต่อการดำเนินงานของห้องสมุด การไม่ได้รับงบประมาณเพิ่ม การได้รับงบประมาณน้อยลงหรือการขาดแคลนงบประมาณ เป็นผลทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างครอบคลุม ทำให้เกิดความไม่สมดุลในการจัดอัตราส่วนการจัดหาทรัพยากรในแต่ละสาขาวิชา

2) ราคาของทรัพยากรสารสนเทศ มีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ห้องสมุด

หลายแห่งจำเป็นต้องจัดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทหรือบางสาขาวิชา

3) ความแตกต่างในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกเป็น เพื่อการอ้างอิง เพื่อข้อมูลอย่างคร่าวๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย ฯลฯ ซึ่งบรรณารักษ์ควรนำประเด็นในเรื่องความแตกต่างของความต้องการในการใช้ข้อมูลมาพิจารณาในการกำหนดนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดด้วย

4) ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยี ทำให้การบันทึกสารสนเทศและวิทยาการวิชาความรู้ต่าง ๆ มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ นอกเหนือจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น สื่อโสตทัศน์ บรรณารักษ์จำเป็นต้องคิดวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลตามแหล่งต่าง ๆ

5) ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทำให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ บรรณารักษ์ จำเป็นต้องศึกษาว่าจะใช้เครือข่ายให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดได้มากน้อยเพียงใดและให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้อย่างไร

การจัดทำนโยบายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องพิจารณาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดรายละเอียดของนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง รวมถึงควรมีการปรับปรุงและแก้ไขนโยบายโดยดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วย

3. การเลือกทรัพยากรสารสนเทศ (selection of information resources) เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รับเอานโยบายที่กำหนดไปดำเนินการตัดสินใจเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และตามนโยบายที่กำหนดไว้

มณฑนา เจริญแพทย์ (2542, หน้า 6) จำแนกการเลือกทรัพยากรสารสนเทศเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) การเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการจำเป็นในการใช้ในระยะยาว โดยกำหนดว่าจะจัดทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชา หรือประเภทใด เป็นร้อยละเท่าใด โดยใช้เงินงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี ประกอบการตัดสินใจ

2) การเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของการใช้ในระยะสั้น โดยพิจารณาจากรายการที่ผู้ใช้เสนอแนะ บทวิจารณ์ในหนังสือ

4. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (acquisition of information resources) เป็นวิธีการเพิ่มเติมหรือการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้เลือกสรรว่าเหมาะสม ตรงกับความต้องการ

ของผู้ใช้ โดยวิธีต่างๆ ได้แก่ การจัดซื้อ การแลกเปลี่ยน การขอรับบริจาค การทำสำเนา ฯลฯ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญคือ

- 4.1 ทำให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้
- 4.2 การจัดหาที่เหมาะสม ช่วยให้ห้องสมุดประหยัดงบประมาณ
- 4.3 การจัดหาจากแหล่งที่ดี ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน
- 4.4 การจัดหาอย่างมีระบบ ทำให้ง่ายต่อการควบคุมการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศและควบคุมการใช้งบประมาณภายในวงเงินที่มีอยู่

5. การคัดทรัพยากรสารสนเทศ (weeding of information resources) เป็นการพิจารณาถึงคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการว่ามีคุณค่าต่อผู้ใช้หรือไม่ ถ้าไม่มีคุณค่าหรือความสำคัญ จำเป็นต้องคัดออกด้วยการทำลาย จำหน่ายออก หรือบริจาคให้กับห้องสมุดต่างๆ ซึ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุดคือ ทำให้มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่พอเหมาะ และเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้งานจริง ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ และประหยัดงบประมาณสำหรับบำรุงรักษา

6. การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ (evaluation of information resources) เป็นกระบวนการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศว่า ได้มีการเลือกและจัดหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีคุณภาพหรือข้อบกพร่องหรือไม่ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงต่อไป ห้องสมุดสามารถประเมินทรัพยากรสารสนเทศได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพโดยทำได้หลายรูปแบบ เช่น (วาสนา ฐานะสุข, 2538, หน้า 15)

- 6.1 การศึกษาจากสถิติ ซึ่งเป็นสถิติที่ห้องสมุดรวบรวมไว้ ได้แก่
 - 6.1.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ จำแนกตามประเภท สาขาวิชา และจำนวนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี
 - 6.1.2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้ ทั้งที่เป็นการใช้ภายในและยืมไปใช้ภายนอก
 - 6.1.3 จำนวนและประเภทผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละสาขาและประเภท
 - 6.1.4 จำนวนงบประมาณที่มีการจัดสรร เพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละสาขาวิชาและประเภท
- 6.2 การสอบถามจากผู้ใช้ ทำให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ เช่น การส่งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การพูดคุย และการสังเกตการใช้

กระบวนการของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วยหลายขั้นตอน ทั้งจากการศึกษาผู้ใช้ การจัดทำนโยบายเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นการรับนโยบายที่กำหนดไปดำเนินการตัดสินใจเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีต่าง ๆ การคัดทรัพยากรสารสนเทศโดยการพิจารณาถึงคุณค่า ตลอดจนการประเมินทรัพยากรสารสนเทศว่ามีการจัดหาได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยการศึกษาจากสถิติต่าง ๆ และการสอบถามจากผู้ใช้

ปัญหาจากการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

จากการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (จรี อุดรรัตน์, 2527, หน้า 95-116) พบว่าบรรณารักษ์ประสบปัญหาในกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

1. ปัญหาในกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

1.1 บรรณารักษ์ของห้องสมุดที่อยู่ในต่างจังหวัด ไม่สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของตลาดหนังสือได้เต็มที่ เพราะอยู่ไกล

1.2 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการคัดเลือก ได้แก่ รายชื่อหนังสือของสำนักพิมพ์และตัวแทนจำหน่ายบางแห่งไม่ระบุปีพิมพ์ และบางครั้งไม่แจ้งให้ชัดเจนว่าเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมหรือพิมพ์ซ้ำ เมื่อบรรณารักษ์ตัดสินใจเลือกซื้อแล้วจึงพบว่าเป็นหนังสือที่พิมพ์ซ้ำ ซึ่งมีเนื้อหาเหมือนกับที่มีอยู่แล้ว

1.3 บรรณารักษ์ไม่ทราบราคาหนังสือที่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มราคาหนังสืออยู่ตลอดเวลา

1.4 ห้องสมุดบางแห่งขาดคู่มือในการตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม ทำให้บรรณารักษ์ต้องสอบถามรายละเอียดจากห้องสมุดอื่น

2. ปัญหาในกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นปัญหาในการสั่งซื้อ ได้แก่

2.1 ห้องสมุดมีบรรณานุกรมของสำนักพิมพ์แต่ละแห่งไม่เพียงพอ

2.2 บรรณารักษ์ไม่ทราบว่าตัวแทนจำหน่ายมีสิ่งพิมพ์ใหม่อะไรบ้าง เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายโฆษณาสิ่งพิมพ์น้อยเกินไป

2.3 บรรณารักษ์ไม่ทราบแหล่งผลิตและจำหน่ายโสดทัศนวัสดุ

2.4 ตัวแทนจำหน่ายไม่ส่งข่าวต่อเนื่องเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์

2.5 ตัวแทนจำหน่ายทำใบสั่งซื้อหาย

- 2.6 ตัวแทนจำหน่ายส่งหนังสือล่าช้า
- 2.7 ห้องสมุดได้รับหนังสือล่าช้า
- 2.8 ตัวแทนจำหน่ายส่งหนังสือผิดเล่ม
- 2.9 ห้องสมุดได้รับหนังสือไม่ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ
- 2.10 ห้องสมุดไม่ได้รับวารสารตามกำหนด
- 2.11 ห้องสมุดไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินหลังจากส่งเงินไปแล้ว
- 2.12 สิ่งพิมพ์ที่มีคุณภาพแต่ขาดตลาดและไม่มีการจัดพิมพ์อีก

ปัญหาจากการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศซึ่งมีมาตั้งแต่อดีต ส่วนใหญ่เป็นปัญหาในกระบวนการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นกระบวนการหลักของงานพัฒนาทรัพยากร ในปัจจุบันปัญหาจากการปฏิบัติงานอาจมีเพิ่มขึ้นตามความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่องทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศก็มีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้ เช่น ปัญหาในการติดตามความก้าวหน้าและการขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ เป็นต้น ตลอดจนรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาจทำให้เกิดปัญหาจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบใหม่นี้

การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเดิม

การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะหากจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีคุณค่าหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากจะเป็นการสูญเปล่าแล้วยังเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดเตรียม การดูแลรักษา และยังสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บด้วย (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2540, หน้า 8) ดังนั้น แผนกจัดหา (acquisition section) แห่งสมาคมด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการด้านเทคนิค (Association for Library Collection & Technical Services : ALCTS) ได้กำหนดมาตรฐานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ไว้ดังนี้

(Association for library collections & technical services. Acquisition section, 1998)

1. คำนึงถึงวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบันเป็นอันดับแรก
2. พยายามใช้จ่ายเงินให้เกิดคุณค่ามากที่สุด
3. เปิดโอกาสให้ตัวแทนจำหน่ายเสนอข้อดีของบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และยุติธรรมในการซื้อขาย

5. ต้องไม่รับของขวัญและเงินรางวัลใด ๆ

6. ในการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายให้พิจารณาจากข้อเสนอและความสามารถของ

ตัวแทน

7. ให้การต้อนรับอย่างสุภาพ

8. ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม

9. หลีกเลี่ยงการปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดการทุจริต

10. ติดตามความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการพิมพ์และการจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ

อย่างสม่ำเสมอ

11. พยายามหาวิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

12. บรรณารักษ์งานจัดหาควรให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแก่

บรรณารักษ์งานจัดหาคนอื่นเมื่อมีโอกาส

วิธีการจัดซื้อเป็นกระบวนการที่สำคัญและเป็นวิธีที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้กันมากที่สุดในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการหรือแนวการปฏิบัติอาจจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและนโยบายของห้องสมุดนั้น ๆ วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ

1. บรรณารักษ์ไปเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านหนังสือ

2. บรรณารักษ์พิจารณาจากรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์เสนอแนะให้สั่งซื้อ

3. บรรณารักษ์หรืออาจารย์เลือกทรัพยากรสารสนเทศจากรายชื่อที่ร้านค้าหรือ

สำนักพิมพ์ส่งมาให้

4. บรรณารักษ์ซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากตัวแทนที่นำมาเสนอที่ห้องสมุด

5. บรรณารักษ์ซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากรายชื่อในวารสาร นิตยสารและ

หนังสือพิมพ์

6. บรรณารักษ์ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยดูรายชื่อในเว็บไซต์ของร้านค้า

การซื้อทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา บรรณารักษ์จะขอความร่วมมือจากอาจารย์ในแต่ละภาควิชาและคณะเป็นผู้คัดเลือก โดยมีวิธีการดังนี้

1. จัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศพร้อมใบเสนอแนะการสั่งซื้อไปให้อาจารย์

คัดเลือก

2. นำอาจารย์ไปเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งจำหน่าย

3. อาจารย์ไปเลือกทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองแล้วให้ร้านค้าส่งใบเสนอราคามาให้บรรณารักษ์เพื่อดำเนินการจัดซื้อต่อไป

ขั้นตอนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อห้องสมุดได้รับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ หรืออาจารย์เสนอแนะ บรรณารักษ์จะดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบรายการว่าห้องสมุดมีหรือไม่ โดยตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรมเพื่อประกอบการพิจารณาจัดซื้อต่อไป
 2. รวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จะจัดซื้อ เพื่อดำเนินการสั่งซื้อ
 3. ตรวจสอบเงินงบประมาณที่ห้องสมุดมีอยู่ เพื่อจะได้วางแผนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับจำนวนเงินที่มีอยู่
 4. พิจารณาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะสั่งซื้อ โดยสามารถตัดสินใจเลือกจากการประเมินประสิทธิภาพของแหล่งจำหน่ายและการบริการต่างๆ จากเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า
 5. พิมพ์รายการที่ต้องการสั่งซื้อหรือบัตรสั่งซื้อให้แหล่งจำหน่าย เพื่อขอใบเสนอราคาพร้อมทั้งส่วนลด เพื่อจะได้ทราบจำนวนเงินที่แน่นอน
 6. ดำรงและทวงถามรายการที่สั่งซื้อ กรณีที่ไม่ได้รับตามเวลาที่กำหนด
 7. ขอความเห็นชอบและขออนุมัติจัดซื้อเมื่อได้รับใบเสนอราคาจากแหล่งที่จะซื้อ โดยบรรณารักษ์จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา โดยระบุจำนวนและประเภทของเงินที่จะซื้อด้วย เช่น เงินงบประมาณ หรือเงินรายได้ พร้อมทั้งแนบใบเสนอราคา
 8. ทำจดหมายสั่งซื้อ หรือโทรศัพท์ติดต่อกับแหล่งที่จะซื้อ เมื่อได้รับการอนุมัติจัดซื้อเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้แหล่งหนังสือนำทรัพยากรสารสนเทศมาส่ง พร้อมทั้งใบส่งของ
- เมื่อบรรณารักษ์ดำเนินการสั่งซื้อจนกระทั่งได้รับทรัพยากรสารสนเทศแล้ว บรรณารักษ์ต้องเก็บหลักฐานต่างๆ ได้แก่ ใบสั่งซื้อ ใบแจ้งหนี้ ใบส่งของ และใบเสร็จรับเงิน เพื่อใช้เป็นหลักฐานการประกอบการเบิกจ่ายเงินด้วย

การเลือกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ

แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่ทำหน้าที่ผลิต จำหน่าย หรือบริจาคหนังสือให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีความต้องการ

แหล่งหนังสือในประเทศไทย แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่ายและร้านจำหน่าย ซึ่งแต่ละประเภทมีรายละเอียด ดังนี้ (ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์, 2540, หน้า 103-104)

1. สำนักพิมพ์ เป็นผู้จัดหาและคัดเลือกหนังสือที่พิมพ์ในประเทศ โดยกำหนดแนวหนังสือที่จะพิมพ์ วางมาตรฐานของหนังสือ จัดหาผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับตรวจต้นฉบับ กำหนดรูปแบบราคาหนังสือและจำนวนพิมพ์ สำนักพิมพ์ใหญ่ ๆ ที่ทำกิจการมานานและมีชื่อเสียงย่อมเป็นที่ไว้วางใจ ประเภทของสำนักพิมพ์ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. สำนักพิมพ์ของเอกชน เป็นสำนักพิมพ์ที่มีเอกชนเป็นเจ้าของ จัดดำเนินการเพื่อธุรกิจการค้า บางแห่งอาจมีโรงพิมพ์เป็นของตนเอง เช่น สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

2. สำนักพิมพ์ของทางราชการ องค์การ สมาคม และหน่วยงานต่าง ๆ การผลิตสิ่งพิมพ์ของแต่ละหน่วยงานอาจมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน เช่น เพื่อเผยแพร่ความรู้ เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนนโยบาย ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เพื่อการจำหน่ายหรือแจกจ่ายให้แก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย จัดพิมพ์ตำรา เอกสารประกอบการเรียนและสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย เช่น ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฝ่ายตำรามหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น

2.2 สำนักพิมพ์ของหน่วยราชการและหน่วยงานอื่น ๆ หน่วยราชการในกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ เช่น สถาบันองค์การและสมาคมต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์หนังสือออกเผยแพร่ โดยการแจกจ่ายหรือจำหน่ายให้แก่ห้องสมุด หน่วยงาน หรือบุคคลทั่วไป เช่น กรมอนามัย ราชบัณฑิตยสถาน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย หอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น

2. ตัวแทนจำหน่าย ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างสำนักพิมพ์หรือผู้ผลิตกับร้านจำหน่ายห้องสมุด หรือบุคคลทั่วไป ตัวแทนจำหน่ายหนังสือ มีวิธีการจำหน่ายที่เป็นระบบ การจัดชั้นหนังสือที่ง่ายต่อการเลือกซื้อ และดึงดูดความสนใจ บริการส่งหนังสือจากต่างประเทศ เป็นตัวแทนบอกรับวารสารจากต่างประเทศ และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดส่วนลดตัวแทนจำหน่ายจะกำหนดแตกต่างกันตามวิธีการจำหน่าย ประเภทของผู้ซื้อ และปริมาณหนังสือที่ซื้อ (ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ, 2533, หน้า 265) ตัวแทนจำหน่ายจะให้ส่วนลดแก่ลูกค้าน้อยกว่าส่วนลดที่ได้รับจากสำนักพิมพ์ โดยหักส่วนลดเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งอาจแตกต่างกันตามจำนวนประเภท และสาขาวิชาของหนังสือ ตลอดจนสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ซื้อกับตัวแทนจำหน่ายแต่ละแห่งด้วย เช่น บริษัท ศึกษิตสยาม จำกัด บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด บริษัท นิพนธ์ จำกัด เป็นต้น

3. ร้านจำหน่าย เป็นสถานที่จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ โดยรับมาจากตัวแทนจำหน่าย แล้วนำไปจำหน่ายให้แก่บุคคลทั่วไป มีอยู่ทั่วไปในแหล่งชุมชน แหล่งการศึกษา ซึ่งเป็น

ที่ตั้งของโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม จำนวนประชากร และกิจกรรมของผู้ที่อยู่ในชุมชนนั้น ๆ ปัจจุบันมีร้านจำหน่ายเกิดขึ้นในศูนย์การค้ามากมาย ส่วนใหญ่เป็นสาขาของร้านจำหน่ายหนังสือขนาดใหญ่ เช่น ร้านคอกหญ้า ร้านนายอินทร์ เป็นแหล่งที่เอื้ออำนวยให้แก่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งร้านจำหน่ายหนังสือ อาจแยกเป็นร้านจำหน่ายหนังสือเรียน ร้านจำหน่ายหนังสือหายาก ร้านจำหน่ายหนังสือใช้แล้ว (ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ, 2533, หน้า 266)

ห้องสมุดแต่ละแห่งจะติดต่อซื้อหนังสือจากแหล่งจำหน่าย ซึ่งบรรณารักษ์ควรรวบรวมแหล่งจำหน่ายหนังสือเพื่อความสะดวกในการสั่งซื้อ โดยต้องทำความรู้จัก และศึกษาแหล่งจำหน่ายหนังสือให้เข้าใจเกี่ยวกับชนิดและคุณภาพของหนังสือที่จำหน่าย การบริการและราคา เพื่อให้ทราบข้อดีและข้อเสียของแหล่งจำหน่ายหนังสือนั้น ๆ ควรหาโอกาสไปเยี่ยมชมแหล่งจำหน่ายหนังสือที่ต้องติดต่อประจำ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความเข้าใจอันดีระหว่างห้องสมุดและผู้จำหน่าย ซึ่งจะทำให้บรรณารักษ์สามารถตัดสินใจเลือกแหล่งจำหน่ายหนังสือได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

การเลือกแหล่งจำหน่ายหนังสือเพื่อจะสั่งซื้อหนังสือนั้น บรรณารักษ์ควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2540, หน้า 147-148)

1. บริการดี
 - 1.1 พนักงานขายมีอัธยาศัยดี สุภาพ
 - 1.2 ส่งทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปให้ห้องสมุดสม่ำเสมอ
 - 1.3 โบนัสราคา และใบส่งของ ถูกต้อง เรียบร้อย
2. ราคายุติธรรม
 - 2.1 ให้ส่วนลด
 - 2.2 กิจอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่สูงเกินไป
3. วิธีการจ่ายเงินของห้องสมุด
 - 3.1 จ่ายเป็นเงินสด
 - 3.2 จ่ายเป็นเงินเชื่อ
4. ประสิทธิภาพในการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ
 - 4.1 จัดส่งได้รวดเร็ว
 - 4.2 จัดส่งได้ถูกต้องตามที่สั่ง
 - 4.3 แจ้งให้ห้องสมุดทราบ ถ้าทรัพยากรสารสนเทศนั้นหมดหรือขาดตลาด
 - 4.4 ถ้าจัดส่งผิดพลาด ต้องจัดเปลี่ยนให้ถูกต้องโดยเร็ว

การเลือกแหล่งจำหน่ายหนังสือนั้น ต้องพิจารณาทั้งแหล่งจำหน่ายหนังสือภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาประกอบด้วย การบริการ ราคา วิธีการจ่ายเงิน การจัดส่ง รวมทั้งความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของร้านค้าด้วย

การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความหมายและความสำคัญของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หมายถึง การซื้อขายสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ตโดยอาศัยเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้แก่ เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web-WWW) การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange – EDI) การถ่ายโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer- EFT) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) และ สมาร์ท-การ์ด (smart card) (กุลธิดา ท้วมสุข, 2543, หน้า 2)

วัชรพงศ์ ยะไวทย์ (2543, หน้า 8) ให้ความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ อีคอมเมิร์ซ ว่าหมายถึง การค้าทุกประเภทที่กระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่เฉพาะแต่การค้าบนเว็บอย่างเดียว แต่นับรวมถึงการค้าขายโดยผ่านทางเครื่องแฟกซ์อีกด้วย โดยแฟกซ์เอกสารขายตรงออกไป และลูกค้าแฟกซ์ใบสั่งซื้อเข้ามาก็ถือเป็นอีคอมเมิร์ซ

นิยามของคณะกรรมการยุโรป ได้กล่าวครอบคลุมมากที่สุด คือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประมวลผล หรือการผสมผสานและการโอนข้อมูลในรูปแบบของตัวอักษร เสียงและภาพ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยครอบคลุมกิจกรรมมากมายและหลากหลาย อาทิ การค้า สินค้า และบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งข้อมูลทุกประเภทและสาระความรู้ใด ๆ ในรูปสัญญาณดิจิทัล โดยผ่านเครือข่ายออนไลน์ การโอนเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ใบขนของอิเล็กทรอนิกส์ การประมวลซื้อขายโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การแลกเปลี่ยนและซื้อขายหุ้นโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การร่วมมือกันออกแบบวางแผนเพื่อการผลิต หรือการบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การแสวงหาแหล่งสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce หรือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คืออะไร, 2545)

นิยามของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย เนื่องจากแต่ละประเทศใช้เกณฑ์ในการพิจารณาแตกต่างกัน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสถานะแวดล้อมที่เป็นเอกเทศของแต่ละประเทศ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีพัฒนาการที่รวดเร็ว การกำหนดนิยามของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องกำหนดให้กว้างขวางเพื่อที่จะรองรับทิศทางการแข่งขันในอนาคต เหมาะสมกับสถานะแวดล้อมของประเทศ ความก้าวหน้าของอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงแต่เปลี่ยนสภาพการณ์ทางธุรกิจและ

อุตสาหกรรมของโลกเท่านั้น ยังมีบทบาทสำคัญต่ออนาคตของห้องสมุดด้วย เนื่องจากกิจกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ตล้วนเกี่ยวข้องและใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การทำการค้าบนเว็บในรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีการดำเนินธุรกิจหลายรูปแบบดังนี้ (หงษ์ลัดดา พงศ์สุวรรณ, 2544, หน้า 4-6)

1. Business to Business (B-to-B) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจด้วยกัน โดยผ่านเครือข่ายเอกชน เช่น เครือข่ายของ mastercard, visa card และเครือข่ายสาธารณะต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น สำหรับการค้าพาณิชย์ในรูปแบบนี้ สามารถทำได้ในแบบบริษัทเดียวกันหรือระหว่างบริษัท อาจจะเป็นแบบเจาะจงหรือไม่เจาะจงก็ได้ การดำเนินธุรกิจระหว่างธุรกิจกับธุรกิจนี้เป็นการซื้อขายที่มียอดซื้อขายที่มีมูลค่าเป็นจำนวนมาก

2. Business to Consumer (B-to-C) เป็นการค้าปลีกไปยังผู้บริโภคทั่วไป หรือภายในท้องถิ่นของตน อาจจะรวมการค้าปลีกแบบสต็อกใหญ่ หรือค้าส่งขนาดเล็กไว้ด้วย ซึ่งการชำระเงินโดยส่วนใหญ่จะเป็นการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต การค้าแบบ B-to-C มักทำให้เกิดการค้าแบบ B-to-B ในอนาคตได้ และหลายบริษัทอาจทำกิจกรรมทั้งสองในคราวเดียวกัน

3. Consumer to Business (C-to-B) เป็นการพาณิชย์ระหว่างผู้บริโภคกับธุรกิจ ผู้บริโภคหรือผู้ผลิตสินค้าสามารถนำเสนอสินค้าและบริการด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กร หรือใครก็ได้ ซึ่งสามารถเข้ามาดูสินค้าและสามารถซื้อสินค้าได้

4. Consumer to Consumer (C-to-C) เป็นการพาณิชย์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถดำเนินการค้าขายกับผู้บริโภคด้วยตนเอง โดยอาจเป็นการซื้อขายสินค้าใหม่หรือสินค้าที่มีการใช้งานแล้ว โดยการโฆษณาคุณสมบัติและสภาพของสินค้าผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันได้มีการเปิดเว็บไซต์ในรูปแบบนี้จำนวนมากขึ้น

5. Business to Government (B-to-G) เป็นการพาณิชย์ระหว่างภาคธุรกิจกับรัฐ รัฐให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์กับภาคธุรกิจ เช่น การที่กรมศุลกากรให้บริการ EDI เป็นต้น ซึ่งให้บริการต่าง ๆ ของรัฐ เป็นรูปแบบของ electronic government หรือรัฐอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินการเพื่อบริการต่อระบบธุรกิจให้ดีขึ้น

รูปแบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีหลายรูปแบบ ได้แก่ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจด้วยกันโดยผ่านเครือข่ายเอกชน อาจเป็นการค้าปลีกไปยังผู้บริโภคทั่วไป เป็นการพาณิชย์ระหว่างผู้บริโภคกับธุรกิจ เป็นการพาณิชย์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคและเป็นการพาณิชย์ระหว่างภาคธุรกิจกับรัฐ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ตลอดจน

ประชาชนทั่วไปสามารถเลือกรูปแบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปดำเนินธุรกิจหรือสั่งซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้ตามความต้องการและความเหมาะสม สำหรับรูปแบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด อยู่ในรูปแบบของ B-to-G ซึ่งเป็นรูปแบบระหว่างภาคธุรกิจกับหน่วยราชการ

โครงสร้างและองค์ประกอบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โครงสร้างและองค์ประกอบหลักของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ (วัชรพงศ์ ยะไวทย์, 2543, หน้า 25)

1. เว็บเพจหรือร้านค้าบนเว็บ (web page or web store) เป็นที่ที่ใช้สำหรับประกาศขายสินค้าหรือบริการบนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจเป็นเพียงหน้าโฆษณาธรรมดาที่เอาไปฝากไว้กับเว็บไซต์อื่นหรือร้านค้าอื่น หรืออาจเป็นเว็บไซต์ของตนเองมีชื่อร้านเป็นของตนเองก็ได้ หน้าเว็บเพจสำหรับเสนอขายสินค้า บางที่เรียกกันว่า “หน้าร้าน” (store front)
2. ระบบตะกร้ารับการสั่งซื้อ (shopping cart system) เป็นระบบที่สามารถคลิก เพื่อสั่งซื้อสินค้าจากหน้าเว็บเพจได้ ซึ่งจะมีช่องให้กรอกจำนวนสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ โดยการคลิกซื้อแต่ละครั้งจะเป็นการหยิบเลือกของลงในตะกร้าหรือรถเข็น และสะสมไว้จนกว่าจะได้ของครบ แล้วจึงตัดสินใจให้ระบบแคชเชียร์อัตโนมัติคำนวณเงิน
3. ระบบชำระเงินที่ปลอดภัย (secure payment system) เป็นระบบที่มีไว้สำหรับคำนวณเงินและรับชำระเงินจากลูกค้า ส่วนใหญ่จะเป็นการรับชำระด้วยบัตรเครดิต การถ่ายโอนข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตบนเครือข่ายจำเป็นต้องมีการเข้ารหัสเพื่อป้องกันการรั่วไหล ระบบที่ใช้มากที่สุดในปัจจุบันคือ SSL (Secure Socket Layers) ซึ่งเป็นระบบสื่อสารข้อมูลระหว่างไคลเอนต์กับเซิร์ฟเวอร์ โดยข้อมูลจากไคลเอนต์ที่จะส่งไปนั้นจะถูกเข้ารหัสก่อน ทำให้ข้อมูลที่รับส่งกันนั้นมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น แต่มีข้อเสียคือ ระบบไม่สามารถระบุผู้ถือบัตรได้ว่าใช้ตัวจริงหรือไม่

กิจกรรมบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

โดยทั่วไป ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีกิจกรรมสำคัญ ดังนี้ (กุลธิดา ท้วมสุข, 2543, หน้า 27-28)

1. การค้นหาและโฆษณา (searching and advertising) ผู้ขายจัดทำรายการสินค้า (catalog) เสนอบนเว็บ ส่วนลูกค้าสามารถเข้าไปสำรวจดูสินค้าได้ตามความสนใจ
2. การเจรจาซื้อขาย (negotiating) ผู้ซื้อและผู้ขายอาจทำความตกลงเจรจาในการซื้อขาย ซึ่งอาจครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการคัดลอก ลิขสิทธิ์ สิทธิในการทดลองใช้ สิทธิในการนำไปจำหน่ายต่อ เงื่อนไขการคืนเงิน และเงื่อนไขการชำระเงิน

3. การสั่งซื้อ (ordering) ผู้ซื้อกรอกข้อมูลในเอกสาร เรียกว่า ใบสั่งซื้อ ตามข้อตกลงที่ได้ทำกับผู้ขาย บางระบบอาจใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาช่วยเพื่อให้เอกสารน่าเชื่อถือมากขึ้น เช่น ระบบลายเซ็นดิจิทัล (digital signature)

4. การออกใบเรียกเก็บเงิน/ใบเสร็จ (billing) อาจส่งไปพร้อมกับสินค้าที่ส่งออกไปหรือส่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในใบเรียกเก็บเงินควรระบุชื่อผู้ซื้อที่ชัดเจน บอกรหัสชำระเงินและจำนวนเงินที่ต้องชำระให้ครบถ้วนตามที่ตกลงกันได้

5. การชำระเงิน (payment) ปัจจุบันร้านค้าบนเว็บส่วนใหญ่จะใช้วิธีให้ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นหลัก เพราะเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด ในขณะที่วิธีอื่นมักมีปัญหา บัตรเครดิตจึงเป็นเครื่องมือการชำระเงินสากลที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด

6. การส่งมอบสินค้า (product delivery) ผู้ขายจะต้องจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพตามคำสั่งซื้อ ให้ความสำคัญกับการบรรจุหีบห่อซึ่งควรต้องคงสภาพของสินค้าให้ดีที่สุด การขนส่งสินค้าจะต้องจัดส่งตามวิธีการที่ผู้ซื้อเลือกอย่างเคร่งครัด และที่สำคัญคือควรมีการประกันภัยซึ่งจะมีประโยชน์ในกรณีที่สินค้าเกิดสูญหายหรือชำรุด

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางการค้าที่น่าสนใจมาก เพราะมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้การค้าทางอินเทอร์เน็ตขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว การทำธุรกรรมบนเว็บไซต์สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายประการ ดังนี้ (หงษ์ลัดดา พงศ์สุวรรณ, 2544, หน้า 6-8)

1. ทำการค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และขายสินค้าได้ทั่วโลก นักท่องอินเทอร์เน็ตจากทุกมุมโลกสามารถเข้ามาในเว็บไซต์ของบริษัทได้ตลอดเวลา ผู้ขายสามารถนำเสนอสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยคำสั่งซื้ออาจเกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมงและมาจากที่ต่าง ๆ กัน

2. ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอและประหยัดค่าใช้จ่าย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ที่สำคัญคือ สามารถเสนอข้อมูลที่ใหม่ล่าสุดให้กับลูกค้าได้ทันที ซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสารและประหยัดเวลาในการประชาสัมพันธ์

3. ทำงานแทนพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการขาย ซึ่งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถทำงานแทนพนักงานขายได้โดยสามารถทำการค้าในรูปแบบอัตโนมัติและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการทางธุรกิจภายในองค์กรนั้น ๆ

4. แทนหน้าร้าน หรือบูทแสดงสินค้า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงสินค้าที่มีอยู่ให้กับลูกค้าที่อยู่ทั่วโลกได้มองเห็นสินค้า โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตกแต่งหน้าร้าน หรือในการเดินทางไปออกบูทแสดงสินค้าในที่ต่าง ๆ

5. เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจยิ่งขึ้น ปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการทำให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การแสดงสินค้าโดยสามารถดูสินค้าได้ 180 องศา หรือลูกค้าสามารถอ่านหัวข้อของหนังสือที่ต้องการซื้อก่อนได้

6. ง่ายต่อการชำระเงิน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวกสบาย โดยวิธีการตัดผ่านบัตรเครดิตหรือการโอนเงินเข้าบัญชี ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ

7. เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ในโลกของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บริษัทขนาดเล็กสามารถมีโอกาสทางธุรกิจเทียบได้กับบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ชื่อ URL ของบริษัทควรจะง่าย การออกแบบเว็บไซต์ให้สวยและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ การสั่งซื้อและการชำระเงินมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

8. สร้างความประทับใจและพึงพอใจได้มากกว่า ปัจจุบันการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำได้ง่าย สินค้าและบริการมีให้เลือกมากมาย ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางและเสียเวลาไปกับการค้นหาสินค้าและบริการที่ต้องการ สามารถหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

9. รู้และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันเวลาที่ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการหลังการขาย เช่นกัน โดยใช้ประโยชน์จากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในการติดต่อลูกค้า การสร้างแบบสอบถามลูกค้าเพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ทำให้ร้านค้าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและทันเวลาที่

ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้การค้าทางอินเทอร์เน็ตขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว สามารถเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้กับลูกค้าและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการดำเนินการทางธุรกิจซึ่งสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางในการเลือกซื้อสินค้า

งานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด นอกเหนือจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยใช้โทรศัพท์ โทรสารและจดหมาย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า อี - คอมเมอร์ซ (E-Commerce) ทำให้สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ได้ทันที ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งหมายถึงรวมถึงอินเทอร์เน็ตและการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน เช่น ลดการพึ่งกระดาษ ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรป่าไม้ลดลง ลดการใช้จ่ายในการส่งจดหมาย ลดการขอแก้ไขตำลึงเอกสารและจดหมายเวียนหรือทางทรัพยากรสารสนเทศแบบเดิม การทำงานของระบบพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของร้านหนังสือเสมือนจริง เป็นการทำการซื้อขายแบบอัตโนมัติ ที่สามารถใช้ข้อมูลของห้องสมุดที่มีอยู่สนองตอบความต้องการของห้องสมุดได้ทันที (พรรณดาว รัตชะตาวาร, 2544, หน้า 14-16)

บทบาทของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่องานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉพาะด้านการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือและวารสารสามารถสั่งซื้อได้โดยตรงจากสำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย และร้านหนังสือออนไลน์ ความนิยมในการสั่งซื้อออนไลน์จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากระบบการจัดการด้านการซื้อขายมีความปลอดภัยสูง และอำนวยความสะดวกทั้งในแง่การสั่งซื้อและการชำระเงิน (กุลธิดา ท้วมสุข, 2543, หน้า 29)

ร้านหนังสือออนไลน์ (online bookstore) เป็นแหล่งที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลรายการสินค้าที่มีอยู่ในสต็อก และรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการใหม่ ๆ สามารถเปิดบัญชีหรือเป็นสมาชิก และสั่งซื้อสินค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ร้านหนังสือ Amazon.com เป็นแหล่งที่มีชื่อเสียงสำหรับการสั่งซื้อหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตของห้องสมุดหลายแห่งทั่วโลก เนื่องจากในฐานข้อมูลจะมีรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศและรายการที่หยุดพิมพ์แล้ว (out of print) นอกจากการขายแล้ว ยังมีวิธีการบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดมาใช้โดยอาศัยข้อมูลประวัติการซื้อของลูกค้า นอกจากนั้น ลูกค้ายังสามารถสั่งซื้อในกลุ่มสาขาวิชาที่สนใจ ซึ่งเป็นผลให้ได้รับ e-mail แจ้งข่าวสารสิ่งพิมพ์ใหม่ในสาขานั้น ๆ เป็นระยะ ๆ

สำนักพิมพ์ออนไลน์ (online publisher) สำนักพิมพ์ใหญ่ ๆ เปิดบริการบนเว็บให้ลูกค้าสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ได้ทางออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการ Link กับร้านจำหน่ายหนังสือต่าง ๆ อีกด้วย บริการของสำนักพิมพ์ออนไลน์มีข้อดี คือ ทำให้ทราบข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับรายการสิ่งพิมพ์ที่กำลังอยู่ในระหว่างจัดพิมพ์ นอกจากนี้ยังทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและธุรกิจการพิมพ์ และแวดวงนักเขียนต่าง ๆ

ความก้าวหน้าทั้งทางด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งในด้านเกี่ยวกับเวลาและขอบเขตทางด้านภูมิศาสตร์ เป็นช่องทางสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่เชื่อมโยงด้วยเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการจัดรูปแบบในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

วิธีการดำเนินการสั่งซื้อบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

1. การสั่งซื้อด้วยบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบรรณารักษ์สามารถคัดลอกรายการและนำไปวางไว้ในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งไปยังแหล่งจำหน่าย

2. การสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่าย ซึ่งบรรณารักษ์สามารถกระทำได้ตามขั้นตอนการสั่งซื้อของแหล่งจำหน่ายแต่ละแห่ง

การทำงานของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต โดยระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web -WWW) จะเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของร้านหนังสือหรือตัวแทนจำหน่ายต่าง ๆ เป็นการทำการขายแบบอัตโนมัติที่สามารถใช้ข้อมูลของห้องสมุดที่มีอยู่สนองตอบความต้องการของห้องสมุดได้ทันที และห้องสมุดสามารถตรวจสอบได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งมานั้น ขณะนี้อยู่ที่ใด และสถานะการส่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างไรได้ทันทีจากเว็บไซต์ของบริษัทที่จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ (พรรณดาว รัตชะดาวร, 2544, หน้า 16)

การทำงานของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการจำหน่ายหนังสือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ และสินค้าประเภทต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่เสนอประโยชน์ให้ผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ เช่น รายชื่อหนังสือขายดี การลดราคาเนื่องในเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งนอกจากการเลือกดูทรัพยากรสารสนเทศตามหมวดต่าง ๆ ของร้านค้าและตัวแทนอื่น ๆ แล้ว ยังสามารถค้นหาด้วยวิธีการค้นหาคำ โดยการกรอกคำค้นที่ต้องการในช่องใส่คำค้น เช่น ชื่อหนังสือ ผู้แต่ง เพื่อค้นหารายการทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ต้องการ ซึ่งทำให้การคัดเลือกได้ผลรวดเร็วยิ่งขึ้น การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศรายการใด ต้องมีการลงทะเบียนในครั้งแรกของการเข้าใช้บริการของร้านแต่ละแห่งบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการกรอกข้อมูลที่จำเป็น เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) หมายเลขโทรศัพท์หรือโทรสาร ชื่อในการลงบันทึกเข้าใช้งาน (login name) และรหัสผ่าน (password) โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ทำให้สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที หากบรรณารักษ์ต้องการทราบประวัติทรัพยากรสารสนเทศว่าได้เคยจัดหาไว้จำนวนกี่รายการ ตั้งแต่เมื่อใด สามารถที่จะเข้าถึง (access) ข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เคยใช้บริการที่ได้เก็บไว้เป็นประวัติการสั่งซื้อ (order history) โดยดูรายละเอียดจากการสั่งซื้อที่ผ่านมา (recent orders) เพื่อดูสถานะของการจัดหาทั้งหมด เพื่อแจ้งขอยกเลิกการจัดหา เพื่อแก้ไขและ/หรือปรับปรุงทางเลือกของการส่งมอบและที่อยู่ใน การส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ และยังสามารถเลือกระยะเวลาเพื่อดูรายการที่เคยจัดหาไว้ เช่น 3 เดือนที่ผ่านมา หรือ 1 ปีที่ผ่านมา เป็นต้น (พรรณดาว รัตชะดาวร, 2544, หน้า 18)

ในส่วนองวิธีการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศนั้น ส่วนใหญ่นิยมการส่งมอบผ่านบริการของบริษัทที่รับทำหน้าที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่นิยมกันมาก เช่น การส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ โดยการใช้บริการของบริษัท Federal Express (FedEx) บริษัท DH และบริษัท United Parcel Service (UPS) เป็นต้น ทั้งนี้ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศอาจแตกต่างกัน

ออกไป ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการที่เลือกใช้ เช่น การขนส่งทางเรือ ทางไปรษณีย์และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ทั้งในและต่างประเทศ) เป็นต้น ตลอดจนขึ้นอยู่กับระยะทางของจุดหมายปลายทางที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ

ในปัจจุบันการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถที่จะเลือกร้านค้า สำนักพิมพ์ และตัวแทนจำหน่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการโดยทั่วไป ซึ่งร้านที่มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทให้เลือกซื้อ และร้านเฉพาะที่จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้าน ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกเพิ่มขึ้น สามารถสืบค้นได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด สำหรับร้านค้าในต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ เช่น (จุไรรัตน์ วิสัยดี, 2542, หน้า 39-43)

1. Amazon (<http://www.amazon.com>) เป็นร้านหนังสือที่ดังที่สุดในโลกและประสบความสำเร็จอย่างมากในการดำเนินกิจการจำหน่ายหนังสือ ลูกค้าของร้าน Amazon ได้รับความสะดวกในการสั่งซื้อหนังสือมาก มีบริการเลือกส่งข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการเมื่อได้รับการสั่งซื้อเพื่อความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต

2. Borders (<http://www.borders.com>) เป็นร้านจำหน่ายทั้งหนังสือ เทปเพลงและวีดิทัศน์ สามารถสืบค้นข้อมูลตามยอดจำหน่ายที่ขายดี และเลือกซื้อหนังสือที่มีการลดราคาให้ด้วย มีหนังสือให้เลือกกว่า 10 ล้านเล่ม

3. Barnes & Noble (<http://barnesandnoble.com>) เป็นร้านที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการอีกร้านหนึ่ง จำหน่ายทั้งหนังสือ เทปเพลง ซอฟต์แวร์ และอื่น ๆ

4. Blackwell (<http://bookshop.blackwell.co.uk>) เป็นแหล่งรวมหนังสือจำนวนมาก มีหนังสือให้เลือกหลายประเภท ตั้งแต่เอกสารตำรา จนถึงนวนิยาย สามารถเลือกดูรายชื่อหนังสือได้จากเมนูง่าย ๆ และยังมีรายละเอียดการให้บริการส่งหนังสือไปยังต่างประเทศอีกด้วย

5. Book Wire (<http://bookwire.com>) บรรณารักษ์สามารถหาข้อมูลทางบรรณานุกรม เลือกซื้อหนังสือ และเลือกใช้บริการทางร้านได้ เพราะทางร้านมีจุดเชื่อมกับร้านหนังสือกว่า 500 ราย โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต

6. ศูนย์หนังสือจุฬา (<http://www.chulabook.com>) สามารถเลือกติดต่อกับระบบได้ทั้งแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถดูเนื้อหาสารบัญภายในของหนังสือที่สนใจได้ เมื่อต้องการสั่งซื้อสามารถสั่งซื้อได้ทันที

7. ร้านหนังสือดอกหญ้า (<http://www.dokya.com>) สามารถเลือกหนังสือได้ทุกประเภทและสามารถสั่งซื้อได้ทันที โดยเลือกการชำระเงินได้ 4 วิธี คือ ชำระเป็นเงินสด (เฉพาะเขตกรุงเทพฯ)

ชำระเป็นเช็ค เครดิตการ์ด และโอนเงินผ่านธนาคาร ถ้าอยู่ในกรุงเทพฯ หรือ เขตปริมณฑล หนังสือจะ ถูกส่งโดยพนักงานส่งเอกสาร

8. ร้านหนังสือ Thiamazon.com (<http://www.Thiamazon.com>) ดำเนินงานโดยบริษัท ไทยอะเมซอนออนไลน์ จำกัด วิธีการสั่งซื้อจะมีการสั่งซื้อผ่านเว็บ ซึ่งสามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งโดยการสั่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ service@thiamazon.com สั่งทาง โทรศัพท์ สั่งทางไปรษณีย์และทางโทรสาร และสามารถเลือกวิธีการชำระเงินได้ 5 วิธี คือ บัตรเครดิต เงินสด โอนเงินผ่านธนาคาร เช็คเงินสด และธนาคาร/ตัวแลกเงิน ซึ่งสัดส่วนในการเลือกชำระเงินด้วย บัตรเครดิตของร้านนี้มีปริมาณสูงขึ้น

9. ร้านเอเชียบุ๊กส์ (<http://www.asiabooks.co.th>) จะทำการประชาสัมพันธ์หนังสือที่มีอยู่ใน ร้าน โดยการให้ข้อมูลเนื้อหาของหนังสือโดยย่อ ราคา ชื่อผู้เขียน และสำนักพิมพ์ เป็นหนังสือภาษา อังกฤษเท่านั้น แต่ไม่มีจำหน่ายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

10. ร้านซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ (<http://www.se-ed.com>) เป็นร้านของบริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ผลิตและจำหน่ายวารสารและหนังสือเชิงวิชาการที่บริษัทผลิตขึ้นเอง และที่เป็นผู้จัด จำหน่ายให้หน่วยงานและสำนักพิมพ์อื่น แต่ไม่จำหน่ายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

11. ร้านหนังสือ Probook (<http://probook.co.th>) ของบริษัท เดอะโปรเฟสชั่นแนล บุกซ์ช็อป จำกัด ดำเนินการจัดจำหน่ายหนังสือวิชาการเฉพาะทางจากสำนักพิมพ์ชั้นนำต่างประเทศ 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารธุรกิจที่ครอบคลุมเนื้อหาทางการบริหารงานต่าง ๆ และด้านคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ นักพัฒนา และโปรแกรมเมอร์ หนังสือที่จัดจำหน่ายมีทั้งตำราเรียน และหนังสืออ่านประกอบทุกประเภท มีการจัดจำหน่ายและบริการให้กับลูกค้าโดยตรง เพื่อเปิดโอกาส ให้ผู้อ่านเลือกหาหนังสือได้มากขึ้น และได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลและจัดสร้างเว็บไซต์ซึ่งทำให้ ผู้อ่านสามารถหาข้อมูลของหนังสือเล่มต่าง ๆ ที่มีให้บริการตามความต้องการ และสามารถสั่งซื้อผ่าน ทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

ดังนั้นการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์ผู้ดำเนินการจัดซื้อ ควรศึกษาข้อมูลของร้านหนังสือออนไลน์ สำนักพิมพ์ออนไลน์ ฯลฯ ตลอดจนศึกษาวิธีการดำเนินการสั่งซื้อ ตลอดจนการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมกับสภาพและความต้องการ ของห้องสมุดคน

ปัญหาจากการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด กระบวนการชำระเงินที่ต้องสอดคล้องกับทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา หากเป็นการชำระเงินล่วงหน้า โดยไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศในทันทีที่ชำระเงิน หรือการขาดความรู้ความเข้าใจและการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปสรรคสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1. ใบเสนอราคา เมื่อมีแหล่งจำหน่ายเสนอราคาทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ห้องสมุดไม่สามารถใช้เอกสารดังกล่าวเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาได้ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งแล้วออกที่เครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง หรือขณะที่สั่งพิมพ์ออกมาอาจมีข้อขัดข้องทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นข้อมูลจากต้นทางกับปลายทางอาจไม่ตรงกัน นอกจากนี้การสั่งพิมพ์ผ่านเครื่องพิมพ์มีลักษณะคล้ายกับการถ่ายเอกสาร จึงทำให้ตรวจสอบได้ยากกว่ามีการแก้ไขข้อมูลหรือไม่ ดังนั้นในทางการเงินจึงต้องการต้นฉบับที่มีลายมือชื่อผู้รับรองความถูกต้องด้วย
2. ใบสั่งซื้อ (order) ในกรณีที่ห้องสมุดสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แทนการออกใบสั่งซื้อที่เป็นจดหมาย ห้องสมุดไม่สามารถใช้ใบสั่งซื้อที่พิมพ์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แทนใบสั่งซื้อตัวจริงได้ เพราะระเบียบราชการกำหนดให้ใช้ใบสั่งซื้อตัวจริงเป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน แต่หากมีวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท ตามระเบียบราชการมีข้อยกเว้นว่าไม่จำเป็นต้องออกใบสั่งซื้อเพื่อใช้เป็นหลักฐาน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยกฤษฎีกา, 2542, หน้า 23)
3. ใบแจ้งหนี้ (invoice) เมื่อแหล่งจำหน่ายหรือร้านค้าส่งสินค้ามาแล้ว หากแหล่งจำหน่ายหรือร้านค้านั้น ๆ ส่งใบแจ้งหนี้ผ่านมาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายได้
4. ใบเสร็จรับเงิน ตามที่กระทรวงการคลังกำหนดต้องประกอบด้วยสาระสำคัญอย่างน้อย 5 ประการ คือ
 - 4.1 ชื่อ ที่อยู่ หรือที่ทำการของผู้รับเงิน
 - 4.2 วัน เดือน ปี ที่รับเงิน
 - 4.3 ระบุว่า การรับเงินนั้นเป็นค่าอะไร

4.4 จำนวนเงินทั้งที่เป็นตัวเลขและตัวอักษร

4.5 ลายมือชื่อผู้รับเงิน

หากหน่วยงานใช้ใบเสร็จรับเงินที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แล้วพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์จะขาดในส่วนต้นฉบับลายมือชื่อผู้รับเงิน ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้ ประกอบกับยังไม่มีระเบียบที่อนุญาตให้ใช้ใบเสร็จรับเงินที่เป็นสำเนา

5. การชำระเงิน ในกรณีที่แหล่งจำหน่ายหรือร้านค้าบางแห่งให้ลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเพียงอย่างเดียวนั้น ห้างสมุดไม่สามารถกระทำได้ เพราะกระทรวงการคลังยังไม่อนุญาตให้กระทำได้ สำหรับบรรณารักษ์ห้างสมุดในต่างประเทศได้เสนอแนะว่า บรรณารักษ์อาจใช้บัตรเครดิตส่วนตัวชำระเงินแทนก่อน แล้วเอารายการ (slip) มาเบิกจ่ายในภายหลัง บรรณารักษ์ดังกล่าวเห็นว่า การใช้บัตรเครดิตสะดวกกว่าการใช้เช็คและเสียค่าธรรมเนียมถูกกว่า แต่อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ห้างสมุดที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินนั้นมักได้ส่วนลดน้อย ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทจะคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรเครดิตมาก (Harwell, 1999, pp. 203-204)

ปัญหาจากการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ นั้น ควรมีการบริหารและจัดการในกระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้กระบวนการชำระเงินสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานที่ดำเนินการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนควรสร้างความรู้ ความเข้าใจและการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เปรียบเทียบการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเดิมและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเดิมและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีความแตกต่างกันในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งประมวลจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปเปรียบเทียบได้ดังนี้

การจัดซื้อในรูปแบบเดิม	การจัดซื้อบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1. ติดต่อร้านค้าที่จะสั่งซื้อ 2. การคัดเลือก เลือกจากรายการหนังสือที่ร้านส่งมาให้หรือไปด้วยตนเอง 3. ไม่สามารถตรวจสอบสถานะได้ เช่น out of print, out of stock 4. สั่งซื้อทางจดหมาย, โทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเอง 5. การขนส่ง ร้านค้าส่งให้ด้วยตนเองหรือทาง ร.ส.พ. 6. ชำระเงินโดยเป็นเงินสด,ส่งธนาคติ, โอนเงินทางธนาคาร หรือ ครีฟ	1. สั่งซื้อโดยตรงจากเว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ 2. การคัดเลือกจากเว็บไซต์ ของร้านค้า 3. สามารถตรวจสอบสถานะได้จากเว็บไซต์ของร้านค้า 4. สั่งซื้อโดยตรงทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ทางเว็บไซต์, โทรสาร 5. การขนส่งทางเรือ หรือทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (ทั้งในและต่างประเทศ) 6. ชำระเงินโดยบัตรเครดิตหรือคิร่าฟ

จะเห็นได้ว่าการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเดิมและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องเกี่ยวกับการสั่งซื้อ การคัดเลือก การตรวจสอบสถานะ วิธีการสั่งซื้อ การขนส่ง และการชำระเงิน ซึ่งห้องสมุดแต่ละแห่งอาจใช้วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทั้งสองรูปแบบหรือแบบใดแบบหนึ่งตามความเหมาะสมของห้องสมุดนั้น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการใช้อินเทอร์เน็ตในการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

จรี อุสุภรัตน์ (2527) ศึกษาถึงการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและปัญหาในการดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า บรรณารักษ์ใช้วิธีออกไปติดต่อเลือกหนังสือด้วยตนเอง แล้วให้ร้านส่งหนังสือมาให้คัดเลือกอีกครั้งมากที่สุด และบรรณารักษ์ใช้วิธีการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยการเขียนจดหมายสั่งซื้อพร้อมรายชื่อที่ต้องการไปยังแหล่งจำหน่ายมากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้โทรศัพท์

พรพรรณ บุญยทิพย์ (2539) ศึกษาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ที่ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่าในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายเพื่อสั่งซื้อหนังสือ การทวงถามและการได้ตอบจดหมาย บรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด และพบว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตในทุกประเภทของงานห้องสมุด สำหรับปัญหาที่พบคือบรรณารักษ์ขาดทักษะ ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือการไม่ได้เข้ารับการอบรมในการใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพ การขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญเพื่อปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และบรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานนาน ๆ ครั้ง จึงมีการใช้ที่ไม่แน่นอน

ศิรินาฏ ศรีคง (2539) ศึกษาการดำเนินงานโสตทัศนศึกษาในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยศึกษาในส่วนของกลุ่มที่ช่วยในการเลือกโสตทัศนวัสดุ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ใช้รายชื่อที่ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายจัดทำและจากคำแนะนำของผู้ใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด

ศศิธร ดิณะมาศ (2540) ศึกษาถึงสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตกับงานทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในประเด็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชื่อมต่อสู่อินเทอร์เน็ตโดยผ่านศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคือการเชื่อมต่อโดยผ่านเกตเวย์โดยตรงและเชื่อมต่อโดยใช้โมเด็มผ่านศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสถาบันของตนเองและศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะทำหน้าที่เป็นแม่ข่าย (host) ของมหาวิทยาลัย เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตอีกทีหนึ่ง

สุภาพร สมจิตต์ (2541) ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะแหล่งอ้างอิงที่มีการเผยแพร่ทั้งบนสื่อประเภทกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทแหล่งอ้างอิงที่มีการเผยแพร่ทั้งบนสื่อกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ งบประมาณ รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบัน และบรรณารักษ์หัวหน้างานจัดหาทรัพยากร เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรแหล่งอ้างอิงที่มีการเผยแพร่ทั้งบนสื่อกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีผลต่อการวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับการให้บริการแหล่งอ้างอิงประเภทสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ มีผลต่อการปรับปรุงเกณฑ์ในการคัดเลือก การจัดหา การประเมินและการคัดออกทรัพยากรห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ให้ทันสมัย

สุกานดา อาบิดิน (2542) ศึกษาการจัดหาฐานข้อมูลซีดีรอมวารสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในด้านงบประมาณ การคัดเลือก การจัดซื้อ ประเภทและสาขาวิชา ตลอดจนปัญหาในการจัดหาฐานข้อมูลซีดีรอมวารสาร ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาฐานข้อมูลซีดีรอมวารสารจากงบประมาณแผ่นดิน คัดเลือกโดยใช้เกณฑ์การมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ใช้วิธีการจัดซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศ ฐานข้อมูลซีดีรอมวารสารที่จัดซื้อส่วนใหญ่เป็นประเภทวรรณกรรมและสาระสังเขป และมีเนื้อหาสาขาวิชาแพทยศาสตร์

สุภาพ โทสุวรรณ (2542) ศึกษาสภาพการบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ขาดความรู้ความชำนาญและทักษะในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบเดิม เพราะเห็นว่ามีความสะดวกรวดเร็วและมีความชำนาญมากกว่าการให้บริการโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ประอรนุช ไปร้งมณีกุล (2543) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนมากทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามกลุ่มห้องสมุดเป็นบรรณารักษ์ในกลุ่มห้องสมุดส่วนกลางและในกลุ่มห้องสมุดส่วนภูมิภาค พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีบรรณารักษ์ส่วนน้อยที่ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบรรณารักษ์ในกลุ่มห้องสมุดส่วนกลางไม่ทราบแหล่งที่ติดต่อมากที่สุด ในขณะที่บรรณารักษ์ในกลุ่มห้องสมุดส่วนภูมิกานั้นไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเพราะหน่วยงานไม่มีนโยบายส่งชื่อทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด สำหรับการปฏิบัติงานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ในกลุ่มห้องสมุดส่วนกลางเลือกใช้วิธีการสั่งซื้อทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือสั่งซื้อทางไปรษณีย์ ส่วนบรรณารักษ์ในกลุ่มห้องสมุดส่วนภูมิภาค เลือกใช้วิธีสั่งซื้อทางไปรษณีย์มากที่สุด รองลงมาคือสั่งซื้อด้วยตนเองที่แหล่งจำหน่าย

งานวิจัยต่างประเทศ

ลีโอนาร์ด (Leonard, 1994) ศึกษาการจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้วยการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในออสเตรเลียมากกว่า

30 คน พบว่าบรรณารักษ์คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ตัวแทนจำหน่ายส่งมาให้คัดเลือกโดยการคัดเลือกรายชื่อที่สำคัญ ๆ เป็นวิธีการหลัก

เลดเนอร์ (Ladner, 1994) และ ทิลล์แมน (Tillman, 1994) ได้ศึกษาถึงการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะจากหน่วยงานหลายประเภท เช่น บริษัทห้างร้าน องค์กรที่ไม่หวังผลกำไร หน่วยงานราชการ โดยใช้แบบสอบถามในจดหมายข่าวของสมาคมห้องสมุดเฉพาะ ได้รับคำตอบจากบรรณารักษ์จำนวน 54 คน การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ต อุปสรรคในการเข้าถึงและความต้องการฝึกอบรมของบรรณารักษ์ พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเวลา 1-12 เดือน มากที่สุด บรรณารักษ์เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเองมากที่สุด และในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์นั้น มีการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อร้านค้าของมหาวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ร้านค้า

คอนดิก (Condic, 1995) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์และด้านเวลา โดยทำการสำรวจห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 150 แห่ง ทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการสำรวจในประเด็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับบรรณารักษ์อื่นเนื่องมาจากอินเทอร์เน็ตในการใช้ทักษะเกี่ยวกับการค้น พบว่า บรรณารักษ์จะพบกับความยากลำบากเพิ่มขึ้นในทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสืบเนื่องมาจากการขาดเวลาที่จะศึกษาเพิ่มเติมหรือเพิ่มพูนความชำนาญ

ไฮเดอร์ (Haider, 1996) ได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ในห้องสมุดประเทศปากีสถาน ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัย 22 แห่ง ห้องสมุดประชาชน 8 แห่ง ห้องสมุดเฉพาะ 14 แห่ง และหอสมุดแห่งชาติ 1 แห่ง รวมทั้งสิ้น 45 แห่ง พบว่า วิธีการสำคัญที่บรรณารักษ์ใช้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศคือ การคัดเลือกจากบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านค้านำมาให้เลือกที่ห้องสมุด และการคัดเลือกด้วยตนเองที่ร้านค้า

นอร์แมน (Norman, 1997) ได้ศึกษาผลกระทบของแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และฐานข้อมูลที่บันทึกในจานแม่เหล็กที่มีต่องานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 10 แห่ง และส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน

6 แห่ง รวมทั้งสิ้น 16 แห่ง ซึ่งจากการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้รายการทรัพยากรสารสนเทศและใบโฆษณาของสำนักพิมพ์มากที่สุด ลำดับรองลงมาคือ ใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตเพื่อไปยังแหล่งที่มีรายการทรัพยากรสารสนเทศ ใช้ฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักพิมพ์และร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต ใช้คำแนะนำจากจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

เวอร์ริงตัน (Worthington, 1997) ได้สำรวจการใช้เครื่องมือในการคัดเลือกหนังสือของผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อในห้องสมุดโรงเรียนในมลรัฐมิสซูรี โดยการใช้แบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จำนวน 331 คน พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกหนังสือมากที่สุดคือ เครื่องมือที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าในด้านการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยของจูลี อูสุภรัตน์ ในปี 2527 พบว่า บรรณารักษ์ใช้วิธีการออกไปติดต่อเลือกหนังสือด้วยตนเอง แล้วให้ร้านส่งหนังสือมาให้คัดเลือกอีกครั้งมากที่สุด ในขณะที่งานวิจัยของศิรินาฏ ศรีคง ในปี 2539 พบว่าบรรณารักษ์ใช้รายชื่อที่ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายจัดทำและจากคำแนะนำของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิม ในปี 2539 พบว่าในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายเพื่อสั่งซื้อหนังสือ บรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนผลการวิจัยของประอรนุช ไพร้งมณีกุล ในปี 2543 พบว่าบรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้รูปแบบสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป มีการจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเข้ามาซึ่งพบได้จากงานวิจัยของสุภาพร สมจิตต์ ปี 2541 ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะแหล่งอ้างอิงที่มีการเผยแพร่ทั้งบนสื่อประเภทกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ และสุกานดา อาปีดิน ปี 2542 ศึกษาการจัดหาฐานข้อมูลซีดีรอมวารสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และผลการวิจัยของไฮเคอร์ ปี 1996 มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของลีโอนาร์ ปี 1994 ที่พบว่าบรรณารักษ์คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ตัวแทนจำหน่ายส่งมาให้คัดเลือก โดยการคัดเลือกรายชื่อที่สำคัญ ๆ เป็นวิธีการหลัก ซึ่งยังคงใช้การจัดซื้อจัดหาแบบเดิม ในขณะที่งานวิจัยของเวอร์ริงตัน ปี 1997 ซึ่งเป็นช่วงปีที่ใกล้เคียง ๆ กัน พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกหนังสือมากที่สุดคือ เครื่องมือที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต

ในด้านการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิม ในปี 2539 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเลคเนอร์และทิลล์แมน ที่พบว่าในการใช้

อินเทอร์เน็ตเพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์นั้น มีการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อร้านค้าของมหาวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ร้านค้า ตลอดจนงานวิจัยของ ประอรนุช โปร่งมณีกุล ในปี 2543 พบว่า บรรณารักษ์ส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การคัดเลือก การสั่งซื้อ การขอรับบริจาคและการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศเช่นเดียวกัน

ในด้านปัญหาของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าในอดีตวิธีการที่บรรณารักษ์ใช้คือ คัดเลือกจากรายชื่อที่ร้านค้านำมาให้เลือกและคัดเลือกด้วยตนเองที่ร้านค้าแต่เพียงอย่างเดียว แต่ในปัจจุบันบรรณารักษ์ได้จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทราบถึงวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมจากแบบเดิมและปัญหาที่พบอาจเป็นที่บรรณารักษ์ขาดความรู้ความชำนาญและทักษะเพื่อการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการเปรียบเทียบวิธีการและความแตกต่างในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศโดยตรงกับการจัดซื้อบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันเป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาเพื่อให้ห้องสมุดมีคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดหาและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ