

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อสำรวจวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประการที่สองคือเพื่อศึกษาวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศโดยตรงกับการจัดซื้อบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และประการที่สามคือ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

#### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

##### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่รับผิดชอบงานจัดซื้อของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกัน คือมีลักษณะเป็นงาน จำนวน 24 แห่ง เป็นฝ่าย จำนวน 23 แห่ง และเป็นแผนก จำนวน 3 แห่ง ตำแหน่งผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าฝ่าย/งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคือ บรรณารักษ์หรือนักบรรณสารสนเทศ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และเจ้าหน้าที่พัสดุ ตามลำดับ อายุของผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 20-30 ปี ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ที่รับผิดชอบในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ประสบการณ์การทำงานด้านการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการจัดซื้อ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ ประสบการณ์ 6-10 ปี ประสบการณ์ 1-5 ปี และประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ

2. วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและเปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพของการจัดซื้อแบบเดิมและการจัดซื้อแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.1 ลักษณะการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่จัดซื้อหนังสือแยกจากการจัดซื้อวารสารและโสตทัศนวัสดุ จัดซื้อหนังสือรวมกับวารสาร โสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ จัดซื้อหนังสือรวมกับโสตทัศนวัสดุ และจัดซื้อหนังสือรวมกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

2.2 การแบ่งงบประมาณสำหรับซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่แบ่งตามความสำคัญและความจำเป็นของสาขาวิชา รองลงมาคือ แบ่งตามสัดส่วนของนิสิตแต่ละคณะ แบ่งตามความต้องการของผู้ใช้ แบ่งตามจำนวนคณะ คณะละเท่า ๆ กัน แบ่งตามจำนวนสาขาวิชา สาขาวิชาละเท่า ๆ กัน ตามลำดับ

2.2 วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยสั่งซื้อโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศมากที่สุด สำหรับวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศภาษาต่างประเทศ พบว่าสั่งซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศมากที่สุด รองลงมาคือสั่งซื้อกับตัวแทนในต่างประเทศและสั่งซื้อกับผู้ผลิตโดยตรง ตามลำดับ

2.4 การจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2.5 วิธีการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่สั่งซื้อโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศมากที่สุด รองลงมาคือ สั่งซื้อโดยตรงจากสำนักพิมพ์/หน่วยงาน/องค์กร

2.6 วิธีการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศหลังจากสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่ายหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่สั่งซื้อผ่านทางโทรสาร (Fax) รองลงมาคือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางไปรษณีย์ และติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย ตามลำดับ

2.7 วิธีการชำระเงินในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศหลังจากสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่ายหนังสือ ส่วนใหญ่ชำระเงินโดยการส่งกราฟด์/เช็ค รองลงมาคือ ตัวแทนจำหน่าย และโอนเงินเข้าบัญชี ตามลำดับ

2.8 ความถี่ในการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อกำหนดการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่ไม่มีกำหนดเวลาแน่นอน รองลงมาคือ ใช้มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ และใช้ 1 ครั้ง/เดือน ตามลำดับ

2.9 ระยะเวลาในการสืบค้นหรือการติดต่อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 30 นาทีขึ้นไป รองลงมาคือ ไม่ระบุระยะเวลาแน่นอนและระยะเวลา 21-30 นาที ตามลำดับ

2.10 เกณฑ์ความพึงพอใจในการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 50-70 เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ต่ำกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ และ 70-90 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

2.11 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของวิธีการจัดซื้อแบบเดิมและแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า การจัดซื้อแบบเดิมโดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของใบเสร็จรับเงิน รองลงมาคือวิธีการชำระเงิน ความถูกต้องของหนังสือที่สั่งซื้อ การขนส่ง และการให้บริการของผู้ขาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายและความรวดเร็ว ตามลำดับ ในขณะที่การจัดซื้อแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้องของหนังสือที่สั่งซื้อ การขนส่ง ความถูกต้องของใบเสร็จรับเงินและการให้บริการของผู้ขาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ วิธีการชำระเงิน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของวิธีการจัดซื้อแบบเดิมจะอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง ในขณะที่วิธีการการจัดซื้อแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย

2.12 วิธีการจัดซื้อที่พึงพอใจของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจการจัดซื้อแบบเดิมมากกว่า รองลงมาคือ พึงพอใจการจัดซื้อทั้งสองแบบ

2.13 แหล่งติดต่อหรือสืบค้นสารสนเทศในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าระดับการติดต่อกับแหล่งจำหน่ายหนังสือโดยตรง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาคือ บริษัท บุ๊คเน็ต จำกัด และบริษัท คิโนะคุนิยะ บুকส์โดร์ (ประเทศไทย) จำกัด และศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามลำดับ ในขณะที่ระดับการติดต่อหรือสืบค้นทางเว็บผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาคือ Amazon และ Karger ตามลำดับ

2.14 ความพึงพอใจในการติดต่อของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าพึงพอใจการติดต่อทั้งสองแบบมากที่สุด รองลงมาคือพึงพอใจการติดต่อกับแหล่งจำหน่ายหนังสือโดยตรง

2.15 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านนโยบายในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน รองลงมาคือมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดซื้อหนังสือ และนโยบายการจัดหาไม่ชัดเจน ตามลำดับ

2.16 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านอุปกรณ์เพื่อการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบเครือข่ายห้องสมุดมีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะต่ำ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ไม่เพียงพอ และจำนวนอุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ ตามลำดับ

2.17 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านบุคลากรที่ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีอุปสรรคด้านภาษาต่างประเทศ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าไปใช้ได้ ไม่มีเวลาเพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.18 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศพบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่สามารถใช้ใบเสร็จรับเงินที่แหล่งจำหน่ายส่งมาทาง E-mail ประกอบการเบิกจ่ายได้ รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้ใบแจ้งหนี้ (invoice) ที่แหล่งจำหน่ายส่งมาทาง E-mail เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายได้ และไม่สามารถใช้ใบสั่งซื้อที่พิมพ์ผ่าน E-mail เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายได้ ตามลำดับ

2.19 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ควรมีความชัดเจนในการเบิกจ่ายเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ ระบบราชการยังไม่ยอมรับในเรื่องของ

ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และระเบียบพัสดุในเรื่องของการจัดซื้อหนังสือกับต่างประเทศยังไม่ชัดเจน ตามลำดับ

## อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สภาพทั่วไปของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่ามีลักษณะโครงสร้างการบริหารงานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันคือ จัดแบ่งเป็นงาน จำนวน 24 แห่ง เป็นฝ่าย จำนวน 23 แห่ง เป็นแผนก จำนวน 3 แห่ง และเป็นหน่วย จำนวน 1 แห่ง จะเห็นได้ว่างานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเป็นงานที่มีภารกิจที่ชัดเจน มีกระบวนการ ขั้นตอนและเทคนิควิธีในการดำเนินงานจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีรูปแบบหลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ที่มีความต้องการและพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งต้องรับผิดชอบในการบริหารจัดการงบประมาณเป็นจำนวนมากที่ใช้ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ จึงต้องมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานแยกออกเป็นงาน ฝ่าย แผนก และหน่วยเอกเทศในห้องสมุดแต่ละแห่ง

1.2 ผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าฝ่าย/งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคือ บรรณารักษ์หรือนักบรรณสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีประสบการณ์และวิชาชีพทางบรรณารักษ์และเข้าใจในบทบาทของห้องสมุด (อภิข ประกอบผล, 2540, หน้า 88) โดยมีความรู้ในเรื่องของการจัดหา การคัดเลือกหนังสือที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละระดับสาขาวิชา อีกทั้งควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบพัสดุของการจัดซื้อ ความสามารถและทักษะทางด้านเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการติดต่อกับแหล่งจำหน่ายอีกด้วย

2. วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและเปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ต่อประสิทธิภาพของการจัดซื้อแบบเดิมและการจัดซื้อแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.1 ลักษณะการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่จัดซื้อหนังสือแยกจากการจัดซื้อวารสาร โสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากลักษณะการดำเนินงานจัดซื้อที่แตกต่างกันของสื่อแต่ละประเภท กล่าวคือ หนังสือสามารถดำเนินการจัดซื้อได้ทันที การจัดซื้อแต่ละครั้งจะเป็นอิสระต่อกัน วารสารจะเป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่องและต้องใช้ระยะเวลาในการจัดส่งนาน ส่วนโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้ดำเนินการจัดซื้อจะต้อง

มีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแหล่งจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทจะแตกต่างกันไป สำหรับการแบ่งงบประมาณสำหรับซื้อหนังสือนั้น แบ่งตามความสำคัญและความจำเป็นของสาขาวิชามากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.2 วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สั่งซื้อโดยผ่านตัวแทนจำหน่าย ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของสุกานดา อาปีดิน (2542) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จัดซื้อฐานข้อมูลซีดีรอมวารสาร โดยวิธีการจัดซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศ ทั้งนี้เพราะความสะดวกในการติดต่อและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ยังไม่มีการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีราคาค่อนข้างสูง ทำให้ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อ เวลารอ่านต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ ทำให้ไม่สะดวกในการอ่านสำหรับผู้ใช้งานกลุ่ม แต่สะดวกและเป็นที่ต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตและเหมาะสำหรับการพัฒนาห้องสมุด วิธีการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเป็นชาวต่างชาติ ทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นห้องสมุดส่วนใหญ่จึงจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศมากที่สุด เนื่องจากความสะดวกในการติดต่อและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แต่การจัดซื้อจากตัวแทนจำหน่ายในประเทศอาจมีข้อเสียในเรื่องของราคาที่สูงกว่าการจัดซื้อโดยตรงจากผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายในต่างประเทศ

2.4 วิธีการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ หลังจากสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่ายหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่สั่งซื้อผ่านทางโทรสาร (Fax) มากที่สุด รองลงมาคือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางไปรษณีย์ ติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย ทางโทรศัพท์และโดยระบบตะกร้ารับการสั่งซื้อ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิพย์ (2539) ที่พบว่า ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายเพื่อการสั่งซื้อหนังสือ บรรณารักษ์จะใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้ในปัจจุบัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเลดเนอร์ (Ladner, 1994) และทิลแมน (Tillman, 1994) ที่พบว่าบรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและมีการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อกับร้านค้า ทั้งนี้มีความแตกต่างจากในอดีต ซึ่งเห็นได้จากงานวิจัยของจรี อุดรรัตน์ (2527) ที่พบว่า บรรณารักษ์ใช้วิธีการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยการเขียนจดหมายสั่งซื้อพร้อมรายชื่อที่ต้องการไปยังแหล่งจำหน่ายมากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้โทรศัพท์

2.5 วิธีการชำระเงินในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศหลังจากสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่ายหนังสือ ส่วนใหญ่ชำระเงินโดยการส่งกราฟด์/เช็คมากที่สุด ส่วนความถี่ในการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ไม่มีกำหนดเวลาแน่นอน และระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นหรือติดต่อผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่จะใช้เวลาดังแต่ 30 นาทีขึ้นไป ทั้งนี้เกิดจากปัญหาของระบบเครือข่ายซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ใช้เวลานานในการสืบค้นและติดต่อหรืออาจเกิดจากทักษะในการสืบค้น

2.6 ความพึงพอใจในการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับร้อยละ 50-70 ทั้งนี้บรรณารักษ์สามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตรวจสอบรายการทางบรรณานุกรมและราคาของหนังสือก่อนดำเนินการจัดซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิม (2539) พบว่ารายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศในแหล่งจำหน่ายที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้บรรณารักษ์ได้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ขึ้นและยังได้รายชื่อและรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ด้วย นอกจากนี้ยังสามารถที่จะตรวจสอบและเปรียบเทียบราคาของทรัพยากรสารสนเทศของแหล่งจำหน่ายแต่ละแห่งได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2.7 จากความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของวิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ยังพอใจกับวิธีการจัดซื้อแบบเดิมมากกว่าการจัดซื้อแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพราะมีความคุ้นเคยและมีความถูกต้องในเรื่องของใบเสร็จรับเงิน ในปัจจุบันห้องสมุดของรัฐส่วนใหญ่ยังไม่มียกยอหรือวิธีปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีปัญหาด้านการชำระเงิน เพราะต้องชำระเงินโดยทางบัตรเครดิตหรือการโอนเข้าบัญชี

2.8 แหล่งติดต่อหรือสืบค้นสารสนเทศโดยตรงและโดยใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจทั้งการติดต่อกับแหล่งจำหน่ายหนังสือโดยตรงและการติดต่อหรือสืบค้นทางเว็บผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แต่อย่างไรก็ตามยังพึงพอใจในการติดต่อกับแหล่งจำหน่ายหนังสือโดยตรงมากกว่า สำหรับการติดต่อกับแหล่งจำหน่ายหนังสือในประเทศไทยทั้งโดยตรงและทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีการติดต่อไปที่ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเป็นแหล่งจำหน่ายหนังสือแห่งแรกในประเทศไทยที่ขายหนังสือจำนวนหลากหลายและมีระบบการจำหน่ายหนังสือบนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังมี การสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไปที่เว็บไซต์ของร้านหนังสือ Amazon มากรองลงมา ทั้งนี้เพราะ

เป็นแหล่งที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เมื่อบรรณารักษ์คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศได้แล้ว ก็สามารถดำเนินการสั่งซื้อได้ทันที

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากการวิจัยครั้งนี้พบประเด็นปัญหา ดังนี้

3.1 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านนโยบายในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับมากในเรื่องการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ไม่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน รองลงมาในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อหนังสือ และนโยบายการจัดหาไม่ชัดเจน ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานไม่มีนโยบายสั่งซื้อหนังสือผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเพราะมีปัญหาติดขัดในเรื่องระเบียบราชการในด้านหลักฐานทางการเงินต่าง ๆ อีกทั้งด้านการชำระเงิน ซึ่งต้องชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตหรือการ โอนเงินเข้าบัญชี

3.2 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านอุปกรณ์เพื่อการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องระบบเครือข่ายห้องสมุด มีความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำ ทั้งนี้เป็นเพราะระบบเครือข่ายมีการขัดข้องทางเทคนิคและมีผู้ใช้เครือข่ายเป็นจำนวนมาก

3.3 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านบุคลากรที่ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องการมีอุปสรรคด้านภาษาต่างประเทศ เพราะบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องติดต่อประสานงานกับแหล่งผลิตหรือจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศของต่างประเทศ ซึ่งหากไม่มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ จะทำให้ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้านการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น ได้แก่ ไม่สามารถใช้ใบเสร็จรับเงินที่แหล่งจำหน่ายส่งมาทาง e-mail ประกอบการเบิกจ่ายได้ รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้ใบแจ้งหนี้ (invoice) ที่แหล่งจำหน่ายส่งมาทาง e-mail เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงินได้ และไม่สามารถใช้ใบสั่งซื้อที่พิมพ์ผ่าน e-mail เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายได้ ตามลำดับ

ทั้งนี้เนื่องจากการใช้จ่ายเงินจากงบประมาณแผ่นดินจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2520 ซึ่งได้กำหนดไว้ว่า ในการเบิกเงินเพื่อจ่ายเป็นค่าซื้อทรัพย์สินหรือจ้างทำของ ให้มีเอกสารประกอบฎีกา ได้แก่ (1) สัญญาซื้อทรัพย์สินหรือจ้างทำของหรือเอกสารอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งหนี้เช่นหลักฐานการสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง (2) ใบแจ้งหนี้หรือใบส่งของทรัพย์สินหรือส่งมอบงาน (3) เอกสารแสดงการตรวจรับทรัพย์สินหรือตรวจรับงานและเอกสารดังกล่าวจะใช้ภาพถ่ายหรือสำเนาซึ่งผู้เบิกลงลายมือชื่อรับรองไม่ได้ ยกเว้นบางกรณีที่ระบุให้ใช้สำเนาหรือภาพถ่ายได้ เนื่องจากหลักฐานจริงนั้นนำไปใช้อย่างอื่น กล่าวคือไม่มีระเบียบที่ระบุให้ใช้ใบเสร็จรับเงินหรือใบแจ้งหนี้ที่เป็นโทรสารหรือสำเนาและหลักฐานจากการพิมพ์ทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงินได้ หากจะใช้จะต้องมีเอกสารตัวจริงส่งตามมา (คณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, 2539, หน้า 10) ดังนั้นการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงใช้วิธีการจัดซื้อแบบเดิมเพื่อให้สามารถใช้หลักฐานประกอบการเบิกจ่ายได้ และเพื่อความสะดวกและความถูกต้องในการปฏิบัติงานอีกด้วย สำหรับการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จะสั่งซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศเป็นส่วนใหญ่และมีการสั่งซื้อโดยตรงกับสำนักพิมพ์ในต่างประเทศเป็นบางครั้ง โดยการใช้บัตรเครดิตของผู้บริหารและนำสลิปจากเจ้าของบัตรเครดิตมาประกอบการเบิกจ่าย จากการวิจัยเรื่องการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้บริการของแหล่งจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เพื่อตรวจสอบรายชื่อ ข้อมูลทางบรรณานุกรมและราคาของทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่าย แต่ยังคงใช้ระบบการดำเนินการจัดซื้อแบบเดิม

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. บรรณารักษ์ควรตรวจสอบรายชื่อ ข้อมูลทางบรรณานุกรมและราคาของทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่าย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และหากมีการจัดซื้อทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้แหล่งจำหน่ายส่งหลักฐานที่จะนำมาสำหรับเบิกจ่ายทางไปรษณีย์
2. บรรณารักษ์ควรมีเวลาศึกษาถึงการใช้บริการของแหล่งจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตและแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ซึ่ง

จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

3. บรรณารักษ์ควรมีทักษะและความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการติดต่อประสานงานกับแหล่งผลิต/จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศของต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรพัฒนาด้านอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เช่น เพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ใช้และเพิ่มความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถใช้งานจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

5. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรร่วมมือกันทำเรื่องเสนอแก้ไขระเบียบในเรื่องการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ ทำให้เกิดความรวดเร็วซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

6. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีความร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยการจัดอบรม บรรยาย อภิปราย หรือสัมมนาในหัวข้อที่น่าสนใจเกี่ยวกับการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในงานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

### แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เพราะในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรื่องการจัดซื้อหนังสือเพียงอย่างเดียว ซึ่งไม่ได้รวมถึงการจัดซื้อวารสาร โสตทัศนวัสดุ และสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท

2. ศึกษาถึงผลกระทบของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อกระบวนการในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์เป็นส่วนน้อยที่ใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และส่วนใหญ่ใช้เพียงการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ของแหล่งจำหน่ายเท่านั้น ดังนั้นจึงควรทราบถึงผลกระทบของการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อขั้นตอนการทำงาน เพื่อผู้บริหารและบรรณารักษ์จะได้หาวิธีการที่เหมาะสมในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้หรือประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน