

แนวทางการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์

นำเสนอโดย

นายศิวัจน์ ศรีสุนทร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวข้อนำเสนอ

1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน
10. เอกสารอ้างอิง

1. บทสรุปของผู้บริหาร

แนวทางการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นการพัฒนากระบวนการบอกรับแบบเดิม โดยเพิ่มการศึกษาสถิติการใช้งานเพื่อศึกษาว่าฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดได้บอกรับมาให้บริการ มีการเข้าใช้อย่างคุ้มค่าและตรงกับความต้องการหรือไม่ โดยดูจากต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความ (ราคาฐานข้อมูลหารด้วยจำนวนดาวน์โหลดบทความฉบับเต็ม) โดยเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดยอมรับได้คือไม่เกิน 400 บาทต่อบทความ

2. วิทยาลัยต้น ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย

วิทยาลัยต้น

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

วัฒนธรรมองค์กร

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ

2. วิทยาลัยฯ คำนึงม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย

สมรรถนะหลัก

ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วทุกที่
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศความรู้และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาคทุกเวลา
และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัยที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิงและการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

2. วิทยาลัยฯ คำนึงม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย

ยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด

ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการ เพื่อสนับสนุนการการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพยากรสืบทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ นักศึกษาและผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

1. ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา

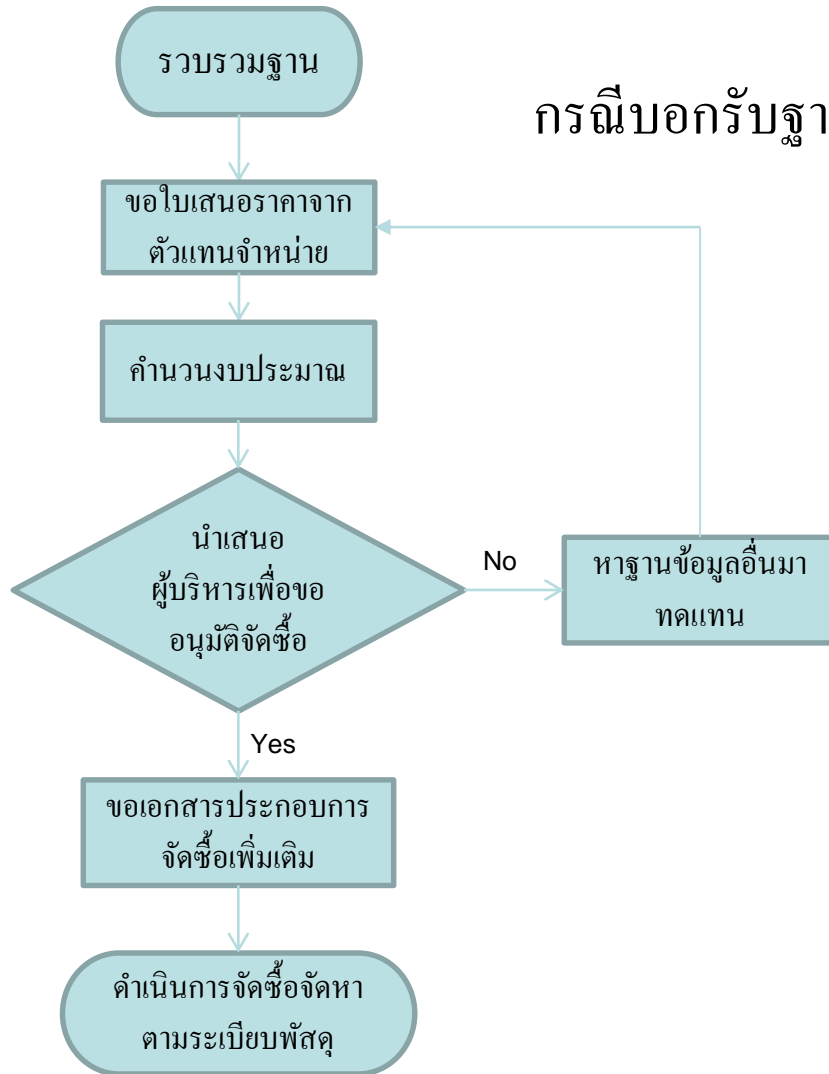
1.1. สามารถสืบค้นและเข้าถึงบทความวารสารวิชาการที่ต้องการได้

2. ความต้องการและความคาดหวังของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

2.1. ฐานข้อมูลที่ได้จัดหามาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2. ฐานข้อมูลที่ได้จัดหามีต้นทุนต่อบทความอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

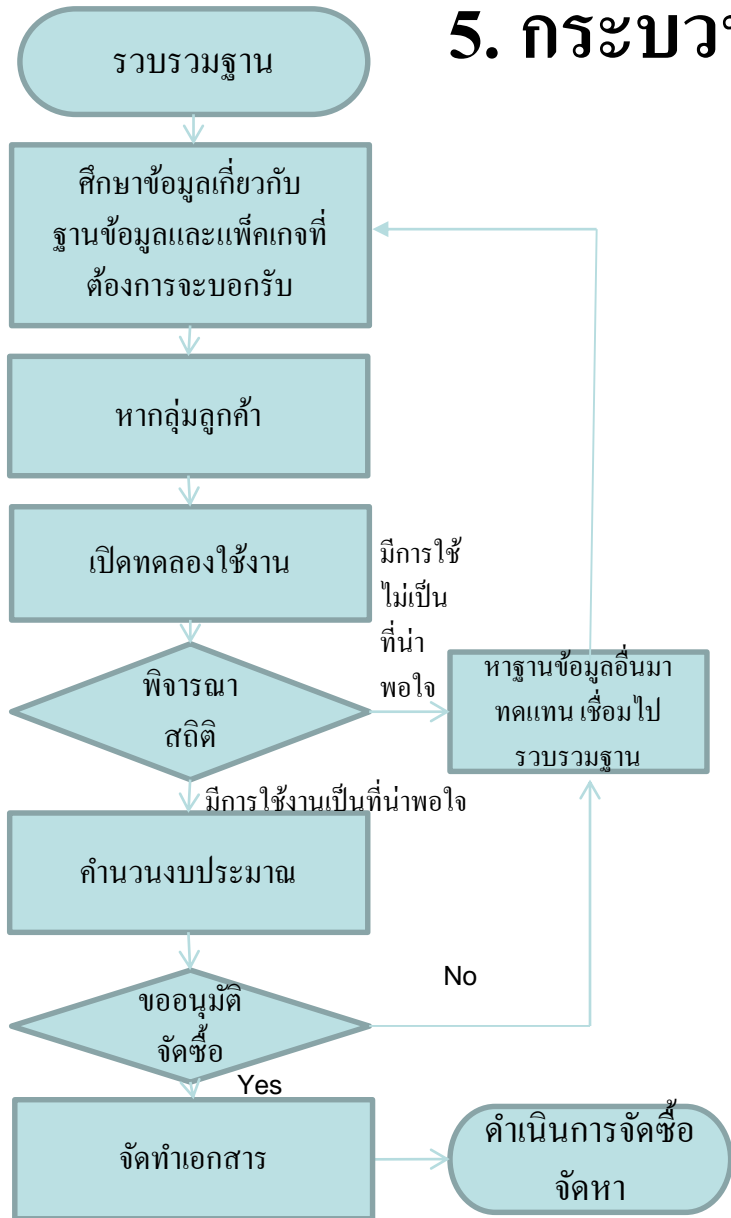
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต



กรณีบอกรับฐานข้อมูลใหม่ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รวบรวมรายชื่อฐาน
2. ขอใบเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่าย
3. คำนวณงบประมาณ
4. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
5. เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
6. ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

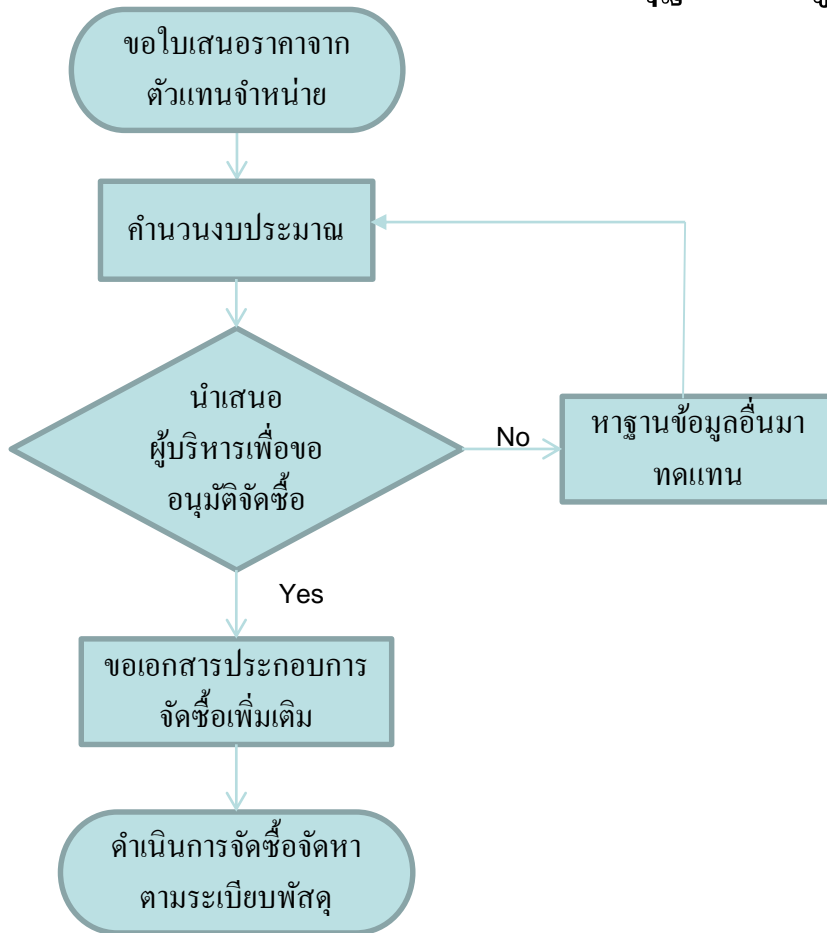


ขั้นตอนการบอกรับฐานข้อมูลใหม่มีดังนี้

1. รวบรวมรายชื่อฐานข้อมูล
2. ตรวจสอบว่ามีตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยกี่แห่ง กรณีมีหลายแห่งให้ขอใบเสนอราคาจากทุกแหล่ง เลือกซื้อจากแหล่งที่มีราคาถูกลง ในแพ็คเกจเดียวกัน
3. หาข้อมูลว่าแพ็คเกจที่จะซื้อ มีวารสารอะไรบ้าง และมีรูปแบบการขายแบบใดบ้าง (Subscription, Patron Driven Access, Perpetual)
4. หาข้อมูลว่าฐานข้อมูลนั้นจะนำมาสนับสนุนลูกค้ากลุ่มใด (คณะ, ภาควิชาใดบ้าง ที่มีโอกาสจะเข้าใช้)
5. ขอเปิดทดลองใช้งาน
6. ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเข้ามาใช้งาน
7. เมื่อสิ้นสุดการทดลองใช้งานจึงนำสถิติการใช้ช่วงทดลองใช้งานมาพิจารณา หากมีสถิติการใช้งานเป็นที่น่าสนใจก็จะพิจารณาบอกรับ หากไม่มีสถิติการใช้งานก็อาจไม่บอกรับ
8. คำนวณงบประมาณ
9. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
10. เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารจากผู้ขายเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
11. ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

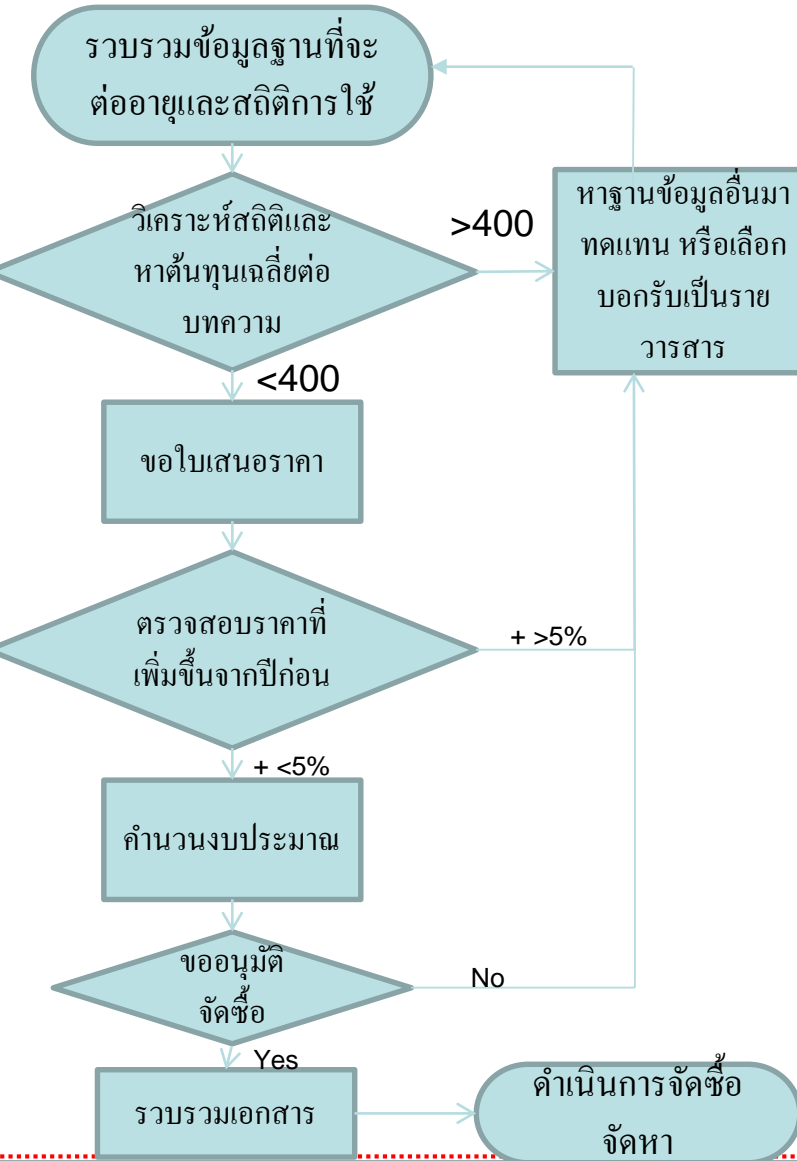
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต (ต่อ)

กรณีต่ออายุฐานข้อมูลที่เคยบอกรับ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้



- 1.ขอใบเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่าย
- 2.คำนวณงบประมาณ
- 3.นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
- 4.เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
- 5.ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่ (ต่อ)



ขั้นตอนการต่ออายุฐานข้อมูลเดิมมีดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลฐานที่จะต่ออายุ และสถิติการใช้งานฐานข้อมูลเหล่านั้นในปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานต่อบทความ
2. หากมีค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานต่อบทความสูงกว่า 400 บาท ให้หาข้อมูลสถิติการใช้งานวารสารแต่ละชื่อ ในฐานข้อมูลนั้น หากมีวารสารที่มีการใช้งานมากโดดเด่นจากวารสารอื่น ๆ ในฐานข้อมูลเดียวกันอาจพิจารณาบอกรับเฉพาะวารสารฉบับนั้น ๆ เป็นแบบออนไลน์แทนที่จะบอกรับทั้งฐานข้อมูล
3. หากมีค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานต่อบทความต่ำกว่า 400 บาท ก็จะพิจารณาบอกรับ
4. ขอใบเสนอราคาจากตัวแทนจำหน่ายหรือสำนักพิมพ์
5. ตรวจสอบราคาที่เพิ่มขึ้นในปีที่จะบอกรับ โดยราคาที่เพิ่มขึ้นไม่ควรสูงกว่า 5% ของราคาเมื่อปีก่อน
6. คำนวณงบประมาณ
7. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
8. เมื่อได้รับการอนุมัติจึงขอเอกสารจากผู้ขายเพิ่มเติม อาทิเช่น ใบเสนอราคา เอกสารสัญญา เป็นต้น
9. ดำเนินการจัดซื้อจัดหาตามระเบียบพัสดุ

การนำ PDCA เข้ามาใช้ในกระบวนการ กรณีบอกรับฐานข้อมูลใหม่

P

รวบรวมรายชื่อฐานข้อมูล, ติดต่อตัวแทนจำหน่าย, หาข้อมูลรูปแบบการขาย, หากกลุ่มลูกค้า, ขอเปิดทดลองใช้, ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช่เข้าใช้งาน, คู่มือการใช้งานเพื่อพิจารณาบอกรับ



D

บอกรับฐานข้อมูล

นำสถิติการใช้งานช่วงทดลองใช้งานมาพิจารณา หากมีสถิติการใช้งานเป็นที่น่าพอใจก็จะพิจารณาบอกรับ หากไม่มีสถิติการใช้งานก็อาจไม่บอกรับ และสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับ และที่เปิดให้ทดลองใช้แต่ไม่ได้บอกรับ



C



นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและสถิติการใช้งานมาพิจารณาว่าฐานข้อมูลที่บอกรับมานั้นตรงความต้องการของลูกค้าจริงหรือไม่ ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงที่สุด

A

การนำ PDCA เข้ามาใช้ในกระบวนการ กรณีต่ออายุฐานข้อมูลที่เคยบอกรับ

P



รวบรวมข้อมูลฐานที่จะต่ออายุ และสถิติการใช้งานฐานข้อมูล, ค่าเฉลี่ยต้นทุนต่อบทความ, ตรวจสอบว่าราคาฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเกิน ร้อยละ 5 หรือไม่

, คัดเลือกฐานที่จะต่ออายุ

D

ต่ออายุฐานข้อมูล หรือบอกรับวารสารออนไลน์ที่คัดเลือกจากฐานที่จะไม่ต่ออายุ



หาสถิติการใช้งานฐานข้อมูลในปีที่ผ่านมาเพื่อดูว่ามีการใช้งานสูงหรือไม่, หากค่าเฉลี่ยต้นทุนต่อบทความของฐานข้อมูลที่บอกรับในปีที่ผ่านมาว่าเกินเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดกำหนด (ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความต่ำกว่า 400 บาท), สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

C

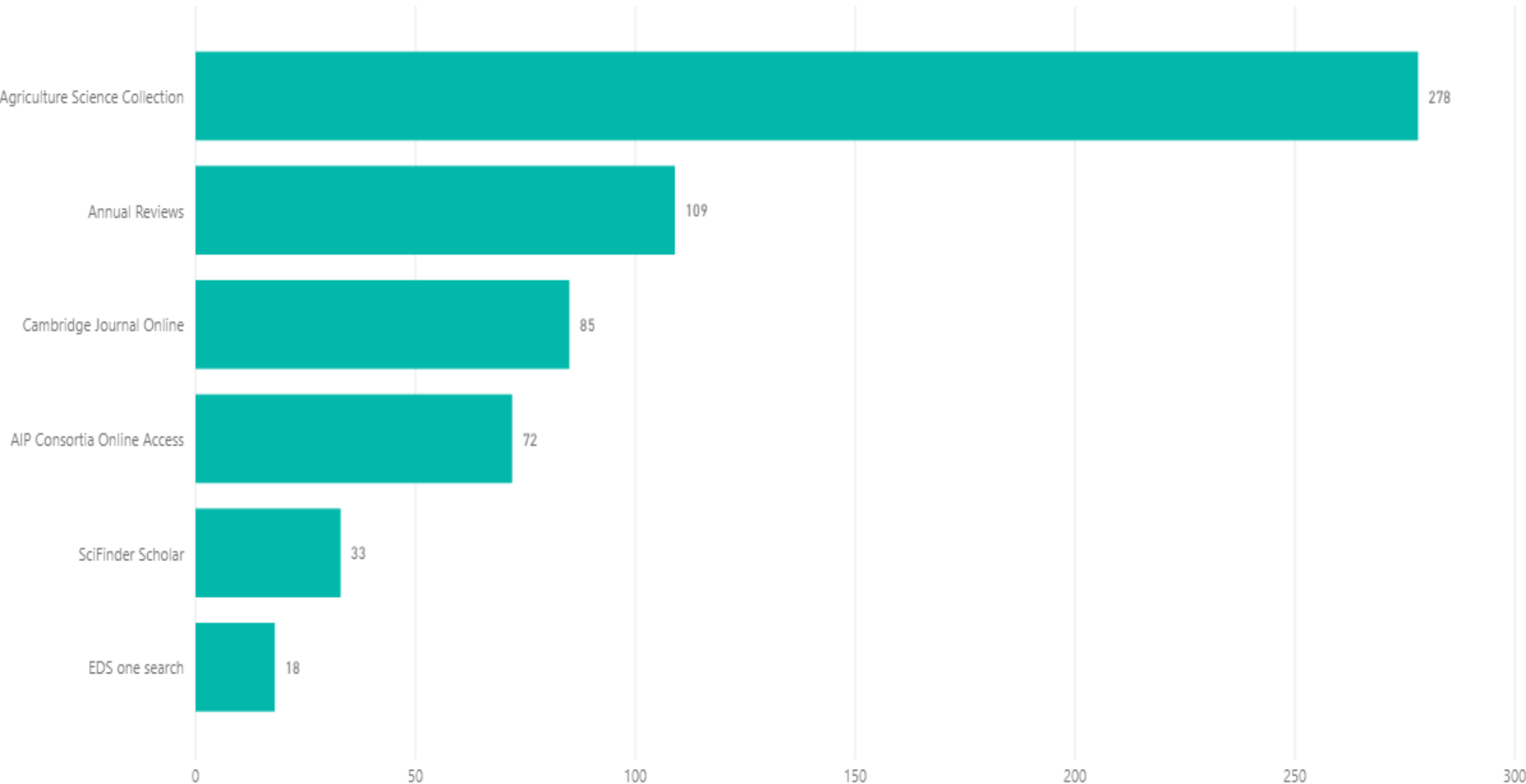


วิเคราะห์และหาสาเหตุว่าทำไมฐานข้อมูลที่มีต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความสูงกว่า 400 บาท, ศึกษาผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อดูว่าฐานข้อมูลที่บอกรับมานั้นตรงความต้องการของลูกค้ามากพอแล้วหรือยัง เพื่อเป็นข้อมูลการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงที่สุด

A

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความปี 2017



6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

คุณภาพของการทำงานคือฐานข้อมูลที่บอกรับมีการใช้งานอย่างคุ้มค่า โดยวัดจากต้นทุนการใช้งานเฉลี่ยต่อบทความต่ำกว่า 400 บาท สามารถหาค่าเฉลี่ยต้นทุนการใช้งานได้ด้วยการนำ ราคาฐานข้อมูลที่บอกรับหารด้วยสถิติการใช้งานเฉพาะแพ็คเกจที่บอกรับ

ประโยชน์ที่
ได้รับ

1

สถิติการใช้งานแต่ละฐานข้อมูลอยู่ในเกณฑ์
คุ้มค่า เนื่องจากในการบอกรับฐานข้อมูลแต่ละ
ฐานนั้น อิงจากสถิติการใช้งาน

ฐานข้อมูลมีการหมุนเวียนอยู่ตลอด ทำให้
มีโอกาและงบประมาณในการคัดสรร
ฐานข้อมูลใหม่ ๆ มาให้บริการ

2

3

การเข้าไปศึกษาสถิติจะช่วยให้ห้องสมุดทราบว่า ฐานข้อมูล
ใดบ้างที่มีการใช้น้อย เมื่อพบแล้วจะได้ดำเนินการหา
ทางแก้ไขเพื่อให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่า เช่น การเพิ่มการ
ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางในการแก้ไข
1. ฐานข้อมูลมีราคาสูงขึ้น ถึงแม้จะมีสถิติการใช้งานมาก แต่ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความก็ยังคงมีราคาสูง	1. อาจมีการพิจารณาปรับเกณฑ์ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความที่ยอมรับได้ให้สูงขึ้น 2. ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรประเภทฐานข้อมูลให้มากขึ้น
2. ฐานข้อมูลมีสถิติการใช้น้อยแต่ไม่สามารถยกเลิกได้เนื่องจากเป็นความต้องการของคณะ/สาขาวิชา	1. จัดหาฐานข้อมูลที่มีความใกล้เคียงกันเพื่อเป็นตัวเลือกให้กับทางคณะ 2. อาจเปลี่ยนจากบอกรับทั้งฐานเนบอกรับเฉพาะวารสารที่มีการใช้งานสูงแทน

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข (ต่อ)

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางในการแก้ไข
3. ฐานข้อมูลบางฐานจะมีเงื่อนไขในการบอกรับที่ต้องจ่ายค่า Maintain วารสารที่เคยบอกรับ	1.เจรจากับสำนักพิมพ์เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญา 2.ยกเลิกการบอกรับภายใต้เงื่อนไขนี้แล้วกลับไปบอกรับใหม่อีกครั้งในเงื่อนไขใหม่

8.ความท้าทายต่อไป

1

ต้นทุนเฉลี่ยต่อบทความ
น้อยลง

สถิติการใช้งานในแต่ละ
ฐานข้อมูลที่บอกรับสูงขึ้น

2

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1

นโยบายด้านการบอกรับทรัพยากร
ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์

สมรรถนะของบุคลากรในการ
เสาะหาฐานข้อมูลที่มีคุณค่า และมี
การจัดทำสถิติอย่างสม่ำเสมอ

2

รับฟังเสียงจากลูกค้าเกี่ยวกับ
ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับ
จากช่องทางอื่น ๆ

3

ถาม-ตอบ