

บริการรับ-ส่งเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา*

เนื้อหาในบทความนี้ เป็นการเล่าสู่กันฟังถึง สิ่งที่ได้ใช้ ได้รู้จัก และได้รับประสบการณ์จากการ ทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จึงไม่เป็นวิชาการ หรือ มีเนื้อหาลึกซึ้งในสิ่งที่จะกล่าวถึงต่อไป

โดยทั่วไปแล้ว บริการหนึ่งที่ห้องสมุดจัด ให้มีขึ้นเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในยุคที่มีสารสนเทศ มากมายมหาศาลจนไม่มีห้องสมุดหรือแหล่งสาร- นิเทศใดสามารถจัดหามาให้บริการแก่ผู้ใช้ ได้ครบ ถ้วน แม้ว่าจะมีเงินทุนหรือได้รับงบประมาณมาก เพียงใดก็ตาม คือบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่ง นอกจากจะมีบริการให้ยืมตัวเล่มจริงแล้ว บริการ สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่รวมอยู่ในบริการนี้ด้วยก็คือ บริการสำเนาเอกสาร ซึ่งนับวันจะมีปริมาณการใช้ บริการมากขึ้น ทั้งด้วยเหตุผลที่กล่าวแล้ว คือ เรื่อง ของจำนวนสารสนเทศที่มีมากรวมไปถึงเรื่องของภาวะ เศรษฐกิจที่ทำให้หลายๆ ห้องสมุดต้องถูกจำกัดงบประมาณในการจัดซื้อและเรื่องของนโยบายที่เน้น การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

การให้บริการสำเนาเอกสารนั้นมีมานาน แล้วแต่สิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในส่วนของบริการ นี้ก็คือ รูปแบบหรือวิธีการส่งสำเนาเอกสาร ระหว่าง ผู้ขอใช้และผู้ให้บริการแต่เดิมวิธีการที่ใช้กันคือ การ ส่งคำขอและส่งสำเนาเอกสารที่มีผู้ต้องการให้ทาง ไปรษณีย์ หรือหากเป็นเรื่องเร่งด่วนและมีปริมาณ ของสำเนาเอกสารไม่มากนักก็จะใช้การส่งทางโทร- สาร หรือแม้แต่การส่งคำขอทางโทรศัพท์แล้วส่ง คำขอที่เป็นลายลักษณ์อักษรตามมาก็มีในกรณีของ ห้องสมุดที่มีการขอใช้และให้บริการกันเป็นประจำ แต่ในปัจจุบันนอกจากวิธีการดังกล่าวแล้ว ยังมีอีก ทางเลือกหนึ่งที่ห้องสมุดหลายแห่งนำมาใช้ในการให้ บริการก็คือการส่งคำขอใช้บริการสำเนาเอกสารและ

การส่งสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ถือได้ว่ารวดเร็วและประหยัด

การให้บริการสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็ก- ทرونิกส์ที่กล่าวถึงนี้เป็นบริการที่ใช้ประโยชน์ จากส่วนเล็กๆ ส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ต อันเป็น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและ ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ในที่นี้จะแบ่งการ ให้บริการโดยผ่านเครือข่ายนี้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

- การให้บริการโดยผ่านทาง e-mail ที่ใช้กันตามปกติ
- การใช้ซอฟต์แวร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อการ ส่ง-รับสำเนาเอกสารโดยเฉพาะ

การให้บริการโดยผ่านทาง e-mail ที่ใช้กัน ตามปกติ

บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดที่หอ- สมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ดำเนินการ อยู่ในขณะนี้กว่า 80 % ของคำขอใช้บริการที่ได้รับ จากห้องสมุดต่างๆ เป็นคำขอที่ส่งมาทาง E-mail ไม่ว่าจะเป็นจากห้องสมุดในส่วนกลางหรือส่วนภูมิ- ภาค จากคำขอใช้บริการที่ได้รับและที่หอสมุดกลาง จุฬาฯ ส่งไปขอใช้บริการยังห้องสมุดต่าง ๆ จากกล่าว ได้เป็นเรื่องๆ ดังนี้

รูปแบบคำขอใช้บริการ

เมื่อแรกที่มีการบริการสำเนาเอกสาร โดย ส่งคำขอมาทาง e-mail นั้น ห้องสมุดต่างๆ ที่ใช้ บริการจะส่งมาในรูปของจดหมายติดต่อดังตามปกติ ต่อมาหลายแห่งได้พัฒนาขึ้นโดยการจัดทำเป็น template ซึ่งมีรูปแบบคล้ายแบบฟอร์มการยืม

* บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการจ่ายรับ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระหว่างห้องสมุดของสมาคมห้องสมุด หรือแบบ-ฟอร์ม การยืมระหว่างห้องสมุดที่ห้องสมุดนั้นๆ ใช้ อยู่เป็นประจำทั้งนี้ในการขอใช้บริการผู้ใช้ต้องติดต่อ โดยตรงกับบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ระหว่างห้องสมุดและบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบนั้นจะ ส่ง e-mail คำขอมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของ เอกสาร ส่วนการจัดส่ง ผู้ขอใช้บริการจะระบุมาใน คำขอว่าให้ จัดส่งแบบใด คืออาจเป็นไปรษณีย์ อีเมล หรือ EMS ก็ได้ ไม่จำเป็นต้องส่งสำเนา เอกสารในรูปแบบของไฟล์ข้อมูลเสมอไป

ในขณะนี้ห้องสมุดบางแห่ง เช่น สำนักหอ-สมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำแบบฟอร์ม การขอสำเนาระหว่างห้องสมุดขึ้นบนเว็บไซต์ของ ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลในแบบ ฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวส่งถึงบรรณารักษ์ผู้รับ- ผิดชอบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ กรอกมา และส่งต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของ เอกสาร แต่ทั้งนี้เนื่องจากการบริการในรูปแบบ ดังกล่าว ผู้ใช้ไม่ได้พบหรือทำความเข้าใจใดๆ กับ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการโดยตรงทางห้องสมุดจึงต้อง มีวิธีที่จะจัดการกรณีผู้ใช้ขอสำเนาเอกสารแล้วไม่มา รับ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบใน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

ข้อดีของการส่งคำขอใช้บริการสำเนา เอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของการส่งคำขอใช้บริการสำเนา เอกสารมาทาง e-mail มีข้อดีว่าการส่งคำขอมา ทางไปรษณีย์ตามปกติหรือทางโทรสารที่เห็น ได้ชัด คือ

- ความรวดเร็วในการติดต่อ และได้ตอบ ซึ่งกันและกันระหว่างห้องสมุดผู้ร่วม บริการ เช่น ในกรณีที่ไม่สามารถให้ บริการได้เนื่องจากเหตุขัดข้องใดๆก็ตาม ผู้ขอใช้บริการจะได้รับทราบจากผู้ให้ บริการอย่างรวดเร็ว และหาหนทาง อื่นๆ เพื่อดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการต่อไป หรือในกรณีที่ห้องสมุด ผู้ให้บริการมีข้อข้องใจเกี่ยวกับความ

ต้องการของผู้ใช้ก็สามารถสอบถามและ ได้คำตอบอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเสีย เวลา รอคอยคำตอบเป็นเวลานานอันจะทำให้ การบริการล่าช้าโดยไม่สมควร

- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อกับห้องสมุด ในส่วนภูมิภาค ซึ่งจะประหยัดในเรื่องค่า โทรศัพทหรือค่าโทรสารทางไกล
- การติดต่อระหว่างห้องสมุดผู้ร่วมบริการ จะติดต่อในวัน/ช่วงเวลาใดก็ได้ ไม่ว่าจะ อยู่ในช่วงของวัน/เวลาทำการหรือไม่

ข้อเสีย-ปัญหาของการส่งคำขอใช้บริการ สำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสียหรือปัญหาที่ได้พบจากการรับและ การตอบกลับคำขอใช้บริการสำเนาเอกสารขอที่ส่ง มาทาง e-mail คือ

- e-mail ที่ส่งมาบางฉบับมีไวรัส
- ไม่สามารถอ่าน e-mail ที่ส่งมาได้ ต้อง มีการแจ้ง-ตอบกลับกันหลายครั้ง และ บางครั้งติดต่อไม่ได้
- ไม่ได้รับ e-mail ที่ส่งมา หรือแจ้งกลับ ไป โดยผู้ส่งไม่ทราบว่าปลายทางไม่ ได้รับ เนื่องจาก e-mail ที่ส่งไปนั้น ไม่ได้ถูกตีกลับ ทำให้มีการทวงถามถึง คำขอที่ส่งมาและไม่ได้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวนี้ก็ยังมีเป็น ส่วนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคำขอที่ได้รับและให้ บริการ

การส่งสำเนาเอกสารเป็นไฟล์

ในกรณีที่ผู้ใช้ระบุมาในคำขอว่าให้ส่งสำเนา เอกสารในรูปแบบของไฟล์กลับไปทาง e-mail ก็ จะ ดำเนินการให้ตามความต้องการ

ในการจัดทำสำเนาเอกสารในรูปแบบของไฟล์จะ ใช้วิธีการสแกน ซึ่งในการสแกนนั้นหากเอกสาร ต้นฉบับไม่หนามาก เช่น เป็นบทความจากวารสาร ต่างๆ สามารถสแกนจากเอกสารต้นฉบับได้เลย แต่ กรณีที่เอกสารต้นฉบับหนามาก หรือพิจารณาแล้ว เห็นว่า หากสแกนจากต้นฉบับ ผลที่ได้จะมีคุณภาพ

ไม่เท่าที่ควรต้องนำต้นฉบับนั้นไปถ่ายสำเนาเฉพาะหน้าที่ต้องการทำสำเนา ก่อน แล้วจึงนำมาสแกนอีกครั้งหนึ่ง

ไฟล์ที่สแกนเพื่อให้บริการนี้ มีทั้งในรูปของ text และ graphic ซึ่งแน่นอนว่าขนาดของไฟล์ย่อมเล็กใหญ่ไม่เท่ากัน แต่เนื่องจากไฟล์ที่ทอสมุดกลาง จุฬาฯ ให้บริการนั้นมีขนาดไม่ใหญ่นัก จึงไม่มีปัญหาในการส่ง เพราะหากไฟล์ใหญ่มาก อาจต้องมีการตัดหรือ compress ไฟล์ให้เล็กลง ในกรณีเช่นนี้ห้องสมุดผู้รับจะต้องมีหน่วย ความในเนื้อหาของ e-mail เพียงพอ และมีโปรแกรมที่สามารถรองรับไฟล์ในลักษณะนี้ได้

หลังจากที่ได้จัดเตรียม/จัดทำไฟล์สำเนาเอกสารเรียบร้อยแล้วบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบจะส่ง e-mail แจ้งค่าใช้จ่ายพร้อมทั้ง attach ไฟล์ ดังกล่าวส่งไปให้บรรณารักษ์ห้องสมุดผู้ขอใช้บริการ ซึ่งจะติดต่อแจ้งผู้ใช้ให้มารับและจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายต่อไป

ในการให้บริการส่งสำเนาเอกสารด้วยวิธีดังกล่าวนี้ทอสมุดกลาง จุฬาฯ และห้องสมุดที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน มักมีการจำกัดจำนวนหน้าของสำเนาเอกสารด้วย เช่น ทอสมุดกลาง จุฬาฯ กำหนดว่าไม่เกิน 20 หน้า และจะแจ้งค่าใช้จ่ายไปพร้อมกับสำเนาเอกสารที่จัดส่ง ไปให้

การเก็บหลักฐานและสถิติ

สำหรับการให้บริการสำเนาเอกสารโดยการส่งคำขอใช้บริการมาทาง e-mail แล้วส่งสำเนาเอกสารกลับให้แก่ผู้ขอใช้บริการไม่ว่าจะเป็นรูปของสำเนาเอกสารตามปกติ หรือในรูปของไฟล์นั้น ทอสมุดกลาง จุฬาฯ ยังคงใช้วิธีการเก็บหลักฐานและสถิติเป็นหลักฐานเอกสาร โดยการพิมพ์คำขอที่ส่งทาง e-mail นั้นมาใช้ในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ นับตั้งแต่การตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรม การหาตัวเอกสารที่ต้องการ และการแนบเรื่องเพื่อดำเนินงานทางด้านการเงิน มีการบันทึกลงในสมุดบันทึกการให้และขอใช้บริการ และมีเก็บสถิติเป็นรายเดือน

การให้บริการรับ-ส่งสำเนาเอกสารด้วยซอฟต์แวร์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารโดยตรง

เนื่องจากบริการสำเนาเอกสารขยายตัวขึ้นเป็นอันมากดังนั้นจึงได้มีการจัดทำซอฟต์แวร์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารโดยเฉพาะ และได้มีห้องสมุดในต่างประเทศเป็นจำนวนมากที่ใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าว

ซอฟต์แวร์สำหรับการรับ-ส่งสำเนาเอกสารที่รู้จักกันดีและใช้กันอย่างแพร่หลายอันหนึ่ง ได้แก่ Ariel ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ของ The Research Library Group (RLG) ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการรับ-ส่งสำเนาเอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นวิธีการอันรวดเร็ว และได้รับเอกสารที่มีคุณภาพสูง

Ariel นี้อาจเรียกได้ว่าเป็นระบบที่ครบวงจรระบบหนึ่ง เนื่องจากมีทั้งการสแกน การส่ง-รับไฟล์ ข้อมูลทั้งในรูปของ text และ graphic การพิมพ์ผลรวมทั้งสามารถเก็บข้อมูลในการทำงาน การแสดงสถานะของการดำเนินงาน และยังสามารถเรียกข้อมูลที่ใช้งานแล้วมาใช้งานใหม่ได้อีกด้วย ในการให้บริการด้วย Ariel นั้น ห้องสมุดผู้ร่วมให้บริการอาจใช้ Ariel ทั้งคู่ หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้ก็ได้ ในกรณีที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ใช้ Ariel จะส่งไปยัง e-mail account ของห้องสมุดคู่บริการที่มี MIME-compliant e-mail และ multipage TIFF viewer

การที่ Ariel เป็นระบบที่ครบวงจรดังกล่าว การใช้ซอฟต์แวร์นี้จึงต้องมีอุปกรณ์ที่จำเป็นนอกเหนือไปจาก network และคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับ network คือ scanner ซึ่งต้อง install ให้ใช้ได้ภายใต้ Window 95 หรือ Window 98 หรือ Window NT และ printer

กรณีที่ห้องสมุดปลายทางใช้ Ariel เช่นเดียวกัน เมื่อส่งไฟล์เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้รับจะสามารถพิมพ์ผลได้ทันที โดยเฉพาะในกรณีที่กำหนดให้มีการ check mail ระบบจะ check mail ทุกๆ เวลาที่กำหนด และมีการกำหนดให้พิมพ์อัตโนมัติ เมื่อมี mail เข้ามา แต่ในกรณีนี้จะต้องเปิดเครื่องไว้ตลอดเวลา หากไม่ต้องการเปิดเครื่องไว้ตลอดเวลา อาจใช้วิธีให้ส่งไฟล์นั้นไปเก็บไว้ใน mailbox และเปิดดูเป็นครั้งคราวได้

ขณะนี้ Ariel ได้พัฒนามาถึง version 3.0 ซึ่งมีข้อแตกต่างจาก version เดิม (version 2.2) ที่เห็นได้ชัดคือสามารถสแกนภาพสีได้ และสามารถ set ให้ระบบไม่พิมพ์อัตโนมัติกรณีไฟล์ เป็นภาพสีได้

ในกรณีที่ห้องสมุดปลายทางมิได้ใช้โปรแกรม Ariel ไฟล์ที่ส่งไปจาก Ariel จะเข้าไปสู่ mailbox ของเจ้าของ e-mail account ที่ส่งไปให้ผู้รับสามารถเรียกอ่านและพิมพ์ได้โดยจะต้อง FTP ก่อนแล้วดำเนินการต่อไปตามปกติ

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ได้เริ่มใช้ Ariel ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2543 โดยใช้กับงานบริการสำเนาเอกสารในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายบริการจ่าย-รับและบริการระหว่างห้องสมุด และในการขอสำเนาเอกสารจากต่างประเทศของฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ในเรื่องของค่าใช้จ่ายของบริการสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ขณะนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเรื่องของการส่งสำเนาเอกสารทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- เอกสารข้อความ หน้าละ 10 บาท
- เอกสารมีภาพประกอบขาว-ดำ หน้าละ 20 บาท
- เอกสารมีภาพประกอบสี หน้าละ 30 บาท

ส่วนการค่าบริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะแตกต่างกันไปตามแต่แหล่งข้อมูล หรือหากผ่านตัวกลางซึ่งได้แก่บริษัทที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เช่น Uncover OCLC ฯลฯ จะมีราคาค่าบริการตามที่บริษัทกำหนดและแจ้งให้ทราบ ในกรณีหลังนี้ราคาอาจแตกต่างกันตามความรวดเร็วของการขอใช้บริการด้วย เช่น หากเป็นบริการด่วนภายใน 24 ชั่วโมง ราคาข่อมสูงกว่าการให้บริการตามปกติ แต่ก็ก็เป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ใช้บริการได้มีโอกาสตัดสินใจ

ดังที่กล่าวแล้วว่า บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ปฏิบัติงานมา จะหนักไปในการส่งคำขอใช้บริการมากกว่าการขอใช้บริการโดยให้ส่งสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่คาดว่าจะการขอใช้บริการในกรณีหลังจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ข้อคิดอันหนึ่งในการให้บริการสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดูจะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่จริงๆ แล้วมีส่วนสำคัญต่อความเร็ว ในการให้บริการก็คือ ผู้รับผิดชอบจะต้องเปิด mailbox ดูทุกวัน ไม่ว่าจะเป็น e-mail หรือ Ariel มิฉะนั้น จะเกิดความล่าช้าในการให้บริการ โดยไม่สมควร ซึ่งเป็นความล่าช้าที่ระบบใดๆ ก็ไม่สามารถช่วยแก้ไขได้และความรวดเร็วที่ทุก ห้องสมุดต้องการให้เกิดขึ้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ก็จะไม่อาจบรรลุตามความมุ่งหมายได้แม้จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ก็ตาม

๕๖ ๕๖ ๕๖