

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-9755-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

OUTSOURCING OF ACADEMIC LIBRARIES

Miss Aporn Chaisuwan



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-9755-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
โดย	นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. กัลยา ติงศภัทิย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชัชชัยพร เหมะรัชตะ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดารัตน์ เบอรพันธุ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ดวงเนตร วงศ์ประทีป)

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ : การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. (OUTSOURCING OF ACADEMIC
LIBRARIES) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์วิภา
เปรมสมิทธิ์, 128 หน้า. ISBN 974-17-9755-9

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้ ประเภท
หน่วยงานภายนอกและบริการของหน่วยงานภายนอกที่ใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการจาก
หน่วยงานภายนอก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์คือ
ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แบ่งเป็นผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
จำนวน 21 คน ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 18 คน รวมทั้งสิ้น
39 คน

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจาก
หน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้ ประเภทของงานห้องสมุดที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการของหน่วยงาน
ภายนอกคืองานเทคนิค โดยใช้บริการในงานจัดหาในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วน
ใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกคือหน่วยงานของเอกชน โดยใช้บริการแบบสมบูรณ์ และ
ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก คือไม่
สามารถ ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2545

ลายมือชื่อนิติ-.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม-.....

4280227622 MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE
 KEY WORD : OUTSOURCING / CONTRACTING OUT / ACADEMIC LIBRARIES
 APORN CHAISUWAN : OUTSOURCING OF ACADEMIC
 LIBRARIES. THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. PIMRUMPAI
 PREMSMIT, D.A., 132 pp. 974-17-9755-9.

The objectives of this research were to investigate the outsourcing of academic libraries, in terms of, reasons for outsourcing, types of library works outsourced, types of outsourcing agencies and their services ; and problems in outsourcing.

This study was a survey research in which data was collected through structured – interviews with 21 directors of state academic libraries and 18 directors of private academic libraries, totalled 39 directors.

The results are as follows : most academic libraries outsource in order to increase operational efficiency ; they outsource in technical service, particularly ordering information resources ; outsourcing agencies are private vendors ; most libraries use complete outsourcing. Problem encountered most in outsourcing is inability to control operations of outsourcing agencies.

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Department : Library Science

Student's Signature

Field of study : Library & Information Science

Advisor's signature

Academic year : 2002

Co-advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถ และความช่วยเหลือของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรสมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนเป็นกำลังใจในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์อย่างดียิ่งมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดารัตน์ เบอ์พันธ์ และอาจารย์ดวงเนตร วงศ์ประทีป กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการและผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ทุกท่าน นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรุณรัตน์ บัณฑิตย อดิต ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่กรุณาให้โอกาสและให้คำแนะนำในการลาศึกษาต่อ อาจารย์เดชา นันทพิชัย ที่กรุณาให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอขอบคุณบรรณารักษ์และน้อง ๆ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาทุกท่านที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลือตลอดการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้องทุกคนที่ให้ความรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนเสมอมา สิ่งดี ๆ เหล่านี้จะไม่วันลบเลือนจากความทรงจำ และจะเป็นพลังให้แก่ผู้วิจัยตลอดไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ

30 เมษายน 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	4
ขอบเขตและประชากรการวิจัย	5
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	5
วิธีดำเนินการวิจัย	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
คำนิยามศัพท์	6

2 ปรัชญาบรรณกรรม

ความหมายของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก	7
ประวัติของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก	8
การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกกับงานห้องสมุด	9
ห้องสมุดเฉพาะ	9
ห้องสมุดประชาชน	10
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	10
สาเหตุของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก	12
ข้อควรพิจารณาในการตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก	14
ประเภทของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนการเตรียมการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	17
การวางแผน	18
การนำแผนสู่การปฏิบัติ	22
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	22
ประเภทของงานห้องสมุดที่ได้มีการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	25
การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	29
ข้อดีและข้อดี้อยของการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	31
ข้อดีของการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	31
ข้อดี้อยของการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	35
3. วิธีดำเนินการวิจัย	41
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
รายการอ้างอิง	106
ภาคผนวก ก	112
ภาคผนวก ข	118
ภาคผนวก ค	128
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การสัมภาษณ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	48
2 ผู้บริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้สัมภาษณ์	60
3 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก	62
4 งานห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	63
5 งานบริหารที่ห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	64
6 งานเทคนิคที่ห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	65
7 ประเภทของงานเทคนิคที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	67
8 งานบริการที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	68
9 งานอื่น ๆ ที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	69
10 ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ	72
11 ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้	75
12 ระยะเวลาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการจากหน่วยงานภายนอก	87
13 คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นข้อพิจารณา ในการเลือกให้บริการ	89
14 นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	80
15 การวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	81
16 การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด	82
17 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	86

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงประมาณยี่สิบปีที่ผ่านมา ห้องสมุดทุกประเภทรวมทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประสบกับปัญหาการถูกตัดลดงบประมาณลงอย่างมาก ในขณะที่ราคาของทรัพยากรสารสนเทศและความต้องการการบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาด้านบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญ รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้บริหารต้องพยายามหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหา หรือเพื่อให้เป้าหมายในการดำเนินงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพและให้บริการอย่างมีคุณภาพ จึงได้พยายามหาแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาคำเนินงานของห้องสมุดหลาย ๆ แนวทาง ได้แก่ การรีอับระบบขององค์กร (Reengineering) การลดขนาดขององค์กรให้เล็กลง (Downsizing) การทำให้องค์กรมีขนาดที่เหมาะสม (Rightsizing) รวมถึงการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) (Bénaud and Bordeianu, 1998 : 3-9 ; Hirshon, 1996 : 124)

ปัจจุบันคำว่า “outsourcing” ยังไม่มีการบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทย แต่ได้มีผู้แปลและให้คำจำกัดความแตกต่างกันหลายคน ได้แก่ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537 : 58) ใช้คำว่า การใช้บริการจากภายนอก ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2541 : 23) ระบุว่า เป็น การใช้บริการจากผู้ให้ภายนอก ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง (2542 : 1) แปลความว่าเป็นการใช้แหล่งภายนอก ดนัย เทียนพุดม (2540 : 157) ได้ให้ความหมายว่าเป็น การจัดการจากแหล่งภายนอก และอุมาภรณ์ พรหมสิงห์ (2538) ได้ให้คำจำกัดความไว้ในงานวิจัยว่า การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งในงานวิจัยนี้ขอใช้คำว่า การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

Capela and Hartman (1996 : 353) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกว่า เป็นสถานการณ์ที่บริษัทหนึ่งใช้บริการของบริษัทอื่นในการจัดซื้อวัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและต้องการเพิ่มคุณภาพของการทำงาน หรือเป็นการมอบหน้าที่การให้บริการให้บุคคลภายนอกดำเนินการแทน และเป็นการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกจัดการหน้าที่ที่เคยกระทำอยู่ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดนัย เทียนพุดม (2540 : 158) ระบุความหมายในด้านธุรกิจว่า การจัดการจากแหล่งภายนอกเป็นการมอบหมายงานที่

เฉพาะเจาะจงให้กับบุคคลที่ 3 ที่มีเวลาอย่างเพียงพอพร้อมด้วยข้อตกลงในเรื่องค่าบริการและระดับคุณภาพของงาน กล่าวโดยสรุปแล้วการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นการว่าจ้างให้บริษัทหรือหน่วยงานภายนอกอื่นเข้ามารับผิดชอบหรือดำเนินงานบางส่วนหรือทั้งหมดของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง เพื่อช่วยแก้ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานและด้านงบประมาณ

แนวคิดเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในห้องสมุดเริ่มประมาณปี 1990 แต่ยังไม่ได้นำมาใช้อย่างแพร่หลาย ได้มีการอภิปรายเรื่องนี้กันอย่างกว้างขวางและปรากฏอยู่ในบทความและการนำเสนอบทความทางวิชาการในวงการห้องสมุดจำนวนมาก (Helfer, 1998 : 26 ; Banister, Sheley and Lee 1999 :1) ต่อมาในปี 1993 ห้องสมุดเริ่มมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกโดยการใช้บริการครอบคลุมการทำบัตรรายการระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันและการเย็บเล่มหนังสือ อย่างไรก็ตามจากความแตกต่างของงานที่มีการปฏิบัติโดยบุคลากรในห้องสมุดและการให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการกลายเป็นสาเหตุให้มีการอภิปรายและถกเถียงกันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับจำนวน และประเภทของการดำเนินการและบริการของห้องสมุดที่จะใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Banister, Sheley and Lee, 1999 :1) ต่อมาช่วงปี 1996 ห้องสมุดได้ใช้บริการเชิงพาณิชย์และมีการทำสัญญาจ้างเหมาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกโดยให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการในเรื่องผลิตผลผลิตและบริการ (Shirk, 1994 : 383 ; Wilson, 1997 : xx - xxi)

การที่ผู้บริหารห้องสมุดส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้น มีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ งานเดิมขาดประสิทธิภาพในด้านความล่าช้าและการผิดพลาดบ่อย มีค่าใช้จ่ายสูงทั้งในด้านอุปกรณ์และแรงงานและไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ความต้องการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนบุคลากร การยุบหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหาร การปรับปรุงระบบบริหาร และการแสวงหาแนวทางใหม่ในการบริหาร เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (Missingham, 1994 : 131 ; Schwlab, 1997 : 41-46 ; Propas, 1995 :431-433) เพื่อลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งการลดจำนวนหนังสือที่ต้องดำเนินการย้อนหลัง ความต้องการผู้เชี่ยวชาญ การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์โดยไม่ต้องเป็นเจ้าของ และเพื่อให้สามารถบริหารงานหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Boss, 1998 : 563 - 667) นอกจากนี้ กุลธิดา ท่วมสุข (2542 : 10) ยังให้เหตุผลว่า การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเกิดจากการเปรียบเทียบข้อดีข้อด้อยของการดำเนินงานของทั้งในภาครัฐและเอกชน และพบข้อดีด้อยของการทำงานในระบบราชการ ในขณะที่เดียวกันก็ให้เห็นข้อดีของระบบเอกชนคือมีความคล่องตัวในการบริหาร ผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจสูง มีความรู้ความชำนาญในด้านที่ประกอบการโดยเฉพาะ และบุคลากรมีความรับผิดชอบในการทำงานเนื่องจาก

ลักษณะการจ้างงานแบบสัญญาจ้าง รวมทั้งวงค์สว่าง เซาร์ชูติ (2542 : 18) ระบุว่า ความจำเป็น และสาเหตุที่ต้องใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด คือ ความต้องการผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ความต้องการบริการเฉพาะกิจกรรมที่องค์กรมีโครงการพิเศษ

สำหรับข้อดีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก คือช่วยให้สามารถวางแผน การใช้งบประมาณได้เพราะมีค่าใช้จ่ายที่แน่นอน ช่วยลดภาระงานของผู้บริหาร แก้ปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน (วงค์สว่าง เซาร์ชูติ, 2542 : 22-23) ช่วยให้ค่าใช้จ่ายต่ำ มีผลผลิตทางด้านสารสนเทศได้รวดเร็วขึ้น (Clemons, 2000 : 1) สามารถหลีกเลี่ยงการใช้งบลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ส่วนข้อด้อยคือ ห้องสมุดเกิดการเสียเปรียบในเชิงกลยุทธ์ ขาดการควบคุมและต้องศึกษา กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รอบคอบ (วงค์สว่าง เซาร์ชูติ, 2542 : 23) อีกทั้งหน่วยงานที่ให้บริการอาจทำงานให้ไม่เต็มที่ ไม่สามารถควบคุมการจัดการสารสนเทศ และเกิดการเรียกร้องในการเพิ่ม ค่าตอบแทนจากการดำเนินของหน่วยงานที่ให้บริการ (Clemons, 2000 : 2)

ห้องสมุดหลายแห่งได้นำแนวคิดเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ในการดำเนินงานทั้งงานหลักและไม่ใช่งานหลักของห้องสมุด เช่น ในปี 1994 มหาวิทยาลัย Yale ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำบรรณานุกรมวารสาร เย็บเล่มวารสาร มหาวิทยาลัย Wright State ได้ยุบแผนกวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ และตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมคุณภาพและลดค่าใช้จ่ายในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Winters, 1994 : 367 ; Dunkle, 1996 : 33) และมหาวิทยาลัยแห่งรัฐ Hawaii ได้เริ่มใช้บริการจากหน่วยงาน ภายนอกในงานคัดเลือกทรัพยากร และหลังจากนั้นการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้เข้ามา มีบทบาทในห้องสมุดด้านการทำปกหนังสือ การทำบัญชี การจัดซื้อหนังสือ การวิเคราะห์ หมวดหมู่และทำรายการ การบริหารระบบคอมพิวเตอร์ การเข้าถึงข้อมูล การแปลงข้อมูล ย้อนหลัง การทำบรรณานุกรม การทำไมโครฟิล์ม การทำวิจัย การบอกรับหรือสมัครสมาชิก วารสาร เป็นต้น

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดในประเทศไทยมีการใช้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาทั้งที่เป็นของรัฐ ในกำกับของรัฐและเอกชน จำนวน 71 แห่ง ได้รับคำตอบกลับ 68 แห่ง และไม่สามารถติดต่อได้ จำนวน 3 แห่ง ผลจากการสำรวจพบว่าห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 51 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีการใช้บริการจากหน่วยงาน ภายนอกในงานเทคนิคมากที่สุด และได้มีการสำรวจการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพียง

1 เรื่อง คือ อุมารวรรณ์ พรหมสิงห์ (2538) ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะ โดยศึกษาความต้องการและสาเหตุจุดจูงใจของห้องสมุดเฉพาะในการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งศึกษาทัศนคติของผู้บริการหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะเกี่ยวกับการเห็นความสำคัญ และการให้ความสนับสนุนการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษารายการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ ประเภทงานห้องสมุดที่ใช้บริการ และประเภทของหน่วยงานภายนอกและบริการของหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารายการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้ ประเภทหน่วยงานภายนอกและบริการของหน่วยงานภายนอกที่ใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สมมุติฐาน

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด และใช้ในงานสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
2. ปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบคือไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. สาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
2. ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
3. ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ
4. บริการของหน่วยงานภายนอกที่ใช้
5. ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ขอบเขตและประชากรการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน จำนวน 51 แห่งทั่วประเทศ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุด หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในหอสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจให้มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของงานห้องสมุด จำนวนทั้งสิ้น 51 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยคำถามแบบกำหนดคำตอบให้และคำถามแบบปลายเปิด แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด
- ตอนที่ 2 การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาหนังสือ บทความ งานวิจัยและสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะศึกษาจริง คือ ผู้บริหารห้องสมุดเฉพาะที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 5 แห่ง รวม 5 คน
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ เพื่อจัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์
5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้อำนวยการห้องสมุดทั้ง 51 แห่งทางไปรษณีย์และติดต่อขอนัดสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

6. รวบรวมแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS for Windows) ในการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารห้องสมุดในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

คำนิยามศัพท์

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (outsourcing) หมายถึง การจ้างหน่วยงานภายนอกมาปฏิบัติงานของห้องสมุดแทนบุคลากรภายใน ตามเงื่อนไขหรือสัญญาที่ตกลงกันได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในด้านความหมาย ประวัติ สาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ประเภทของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ขั้นตอนการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก งานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด ข้อดีและข้อด้อยของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอก ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความหลายอย่าง เช่น การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกิดขึ้นเพื่อทำธุรกิจกับหน่วยงานของรัฐและอุตสาหกรรมของเอกชนที่ต้องการจะปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความคล่องตัวและเพื่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจ รวมทั้งเป็นการมอบหน้าที่การให้บริการให้กับบุคคลภายนอกดำเนินการแทน หรือหมายถึงการที่บริษัทหนึ่งใช้บริการของบริษัทอื่นในการซื้อวัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อจะลดค่าใช้จ่ายและต้องการเพิ่มคุณภาพของการทำงาน (Wagner, 1992 : 214 ; Capela and Hartman, 1996 : 353 ; Banister and Lee, 1999 :1)

นอกจากนั้น การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกยังเป็นเรื่องการวางระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงระบบงาน การฝึกอบรม การพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้ใช้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือเป็นการแยกระบบการบริหารเพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยการแยกตั้งบริษัทที่ทำงานด้านวิจัย วางแผนและพัฒนาเป็นบริษัทต่างหาก และยังเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการทำสัญญาให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีบทบาทในการเข้ามารับผิดชอบงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยอาจจะรับผิดชอบหน้าที่ทั้งหมดหรืออาจจะซื้อทรัพย์สิน ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ ถ่ายโอนทรัพยากร และ/หรือจ้างบุคลากรขององค์กรเดิมปฏิบัติหน้าที่ที่

เข้ามารับผิดชอบ (วิทยากร เชียงกูล, 2540 : 351 ; Northfield, 1992 ; Peterson and Carco, 1998 : 209)

สำหรับด้านห้องสมุดการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในระยะแรกใช้คำว่า "การว่าจ้าง" "การเหมาจ้าง" หรือ "การรับเหมา" เพื่องานบริการห้องสมุด (Contract for library services) ซึ่งหมายถึง การซื้อทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการจากผู้ขายภายนอกแทนที่จะให้บุคลากรภายในหน่วยงานดำเนินงานเอง จนกระทั่งปี 1993 วรรณกรรมทางด้านบรรณารักษศาสตร์ เริ่มใช้คำว่า "Outsourcing" หรือ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Boss, 1998 : 563) ในความหมายว่า การค้นหาหน่วยงานภายนอกใหม่ ๆ และหาแนวทางใหม่ในการนำส่งทรัพยากรและบริการ โดยให้หน่วยงานภายนอกที่มีความรู้ มีประสบการณ์และผลงานที่เป็นที่เชื่อถือได้เป็นผู้ดำเนินงานแทน (Fishchli, 1996 : 20) หรือถือเป็นกระบวนการเข้าถึงทรัพยากรและบริการ โดยใช้ความเชี่ยวชาญของหน่วยงานภายนอกในการสนับสนุนหรือเข้ามารับผิดชอบหน้าที่ทั้งหมดที่บุคลากรในห้องสมุดเคยปฏิบัติ (Dunkle, 1996 : 33) งานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่จะเป็นการสงวนรักษาและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดซื้อสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามแผนนโยบายของห้องสมุด (approval plan) การเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศ การถ่ายโอนข้อมูลย้อนหลัง การถ่ายสำเนาเอกสาร การจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แต่การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกต้องมีการตัดสินใจและการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะเรื่องการทำสัญญากับหน่วยงานภายนอก เพราะหน่วยงานภายนอกที่ทำสัญญาอาจไม่ทราบแนวทางในการปฏิบัติงานของห้องสมุด (Gorman, 2000 ; ODLIS, 2003) นอกจากนี้ถือว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกยังช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้มากขึ้นและสามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลายเป็นแนวทางให้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถแก้ปัญหาเรื่องงบประมาณที่ลดลงได้ รวมทั้งกลายเป็นแนวคิดที่ช่วยในการแก้ปัญหาของห้องสมุด เช่นเดียวกับการลดขนาดขององค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร ลดภาระงานประจำของบุคลากรในห้องสมุดโดยให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานแทน และการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกส่วนมากมักจะใช้ในงานเทคนิคมากกว่างานบริการผู้ใช้ (Lawes, 1996 ; Bénaud, 1998 : 2 ; Boss, 1998 ; Task Force, 2001 ; Radcliff, 2001 : 59 ;)

2. ประวัติของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกกับงานห้องสมุด

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดได้หลายประเภท ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดประชาชน เริ่มเกิดขึ้นเมื่อปี 1970 และเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (Wallace, 1997 ; Anyomi, 1998 ; Bénéaud, 1998 ; Boss, 1998 ; Outsourcing Task Force, 1998 ; Radcliff, 2001)

ห้องสมุดเฉพาะ

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะ เริ่มต้นในทศวรรษที่ 19 โดยหน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีบทบาทในงานของห้องสมุด ทางด้านการทำรายการทรัพยากรสารนิเทศเฉพาะด้าน การจัดทำศัพท์สัมพันธ์ การวิจัยเฉพาะเรื่อง การจัดส่งเอกสาร การจัดเรียงแฟ้มเอกสาร และการจ้างบุคลากรชั่วคราว การสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ การจัดการการบอกรับเป็นสมาชิก การเย็บเล่ม การจัดทำหน้าสารบัญ การออกแบบฐานข้อมูลและบันทึกข้อมูล การขนย้าย และการบริหารจัดการห้องสมุด ในปี ค.ศ. 1970 ห้องสมุดต่าง ๆ ได้ทำสัญญาว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานในการทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ เช่น Online Computer Library Center - OCLC, Marvice, Inc, รวมทั้งกลุ่ม Western Library Network - WLN และ Regional Library Network - RLN เนื่องจากห้องสมุดไม่มีบุคลากรทางด้านงานเทคนิคที่สามารถทำงานได้เต็มเวลา และในบางครั้งก็มีความต้องการในการทำรายการทรัพยากรสารนิเทศเฉพาะประเภท ซึ่งต้องอาศัยระบบการจัดหมวดหมู่ที่พัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ หรือต้องการหัวเรื่องเฉพาะซึ่งไม่มีในระบบการจัดหมู่แบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน จึงจำเป็นต้องหาแหล่งที่ทำรายการทรัพยากรสารนิเทศประเภทนี้มาดำเนินงานแทน ในปี 1973 บริษัท Warner- Eddison Associates (WEA) ได้เข้ามาดำเนินงานการทำรายการและจัดพิมพ์บัตรรายการสำหรับห้องสมุดเฉพาะที่ต้องการการทำรายการเฉพาะเรื่อง และการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้เริ่มต้นอย่างจริงจังเมื่อรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกา (Federal Government) และหน่วยงานของรัฐบาลกลางหลายแห่งก็ได้ใช้วิธีการจัดการเช่นเดียวกัน ต่อมาบริษัท Labat-Anderson ได้เข้ามาดำเนินงานให้กับห้องสมุดหลายแห่งของ Environmental Protection Agency (EPA) ในภูมิภาคต่าง ๆ เป็นระยะเวลาสั้นและทำสัญญาในการดำเนินงานให้กับห้องสมุดของรัฐแห่งอื่น ๆ และยังคงเตรียมขยายไปยังภาคเอกชนด้วย หลังจากนั้นโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัย North Carolina, Chapel Hill ก็ได้ทำสัญญา

เพื่อจัดเตรียมการสนับสนุนด้านห้องสมุดและสารนิเทศ โดยจัดตั้งห้องสมุดของ EPA ขึ้นใน Research Triangle Park แห่งรัฐ North Carolina และห้องสมุดหลายแห่งแห่งรัฐได้ทำสัญญาในการใช้บริการกับ Scientific and Commercial Systems Corporation อยู่ช่วงเวลานึง อย่างไรก็ตาม การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะก็ไม่ได้ปรากฏเป็นข่าวตามสื่อต่าง ๆ เหมือนกับกรณีของปี 1995 ที่มีการทำสัญญาจ้างระหว่างสำนักงานใหญ่ของห้องสมุดเฉพาะ Teltech กับ The General Electric Company ที่ได้เข้ามาบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับห้องสมุด รวมทั้งการบริการด้านการวิจัยและการนำส่งเอกสาร กรณีนี้ทำให้เกิดความกังวลว่าจะทำให้งานของห้องสมุดสิ้นสุดลง แต่หลังจากนั้นก็ยังมีบริษัทขนาดเล็กก็เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของห้องสมุดเฉพาะอีกหลายแห่ง แต่มักดำเนินอย่างเงียบ ๆ

ห้องสมุดประชาชน

แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้แพร่หลายไปยังห้องสมุดประชาชน ในปี 1996 ห้องสมุดประชาชนของ Charlotte & Mecklenburg County มลรัฐ North Carolina ได้ทำสัญญากับหน่วยงานภายนอกเพราะต้องการผู้จัดการฐานข้อมูลของแผนงานเทคนิคของห้องสมุด และในปี 1997 ห้องสมุดแห่งรัฐ Hawaii ได้ลงนามในสัญญาเป็นระยะเวลา 5 ปีกับบริษัท Baker & Taylor ในการคัดเลือกทรัพยากรสารนิเทศเพื่อทำรายการ จัดเตรียมตัวเล่ม และจัดส่งให้แก่ห้องสมุดประชาชน จำนวน 49 แห่งในรัฐ Hawaii แต่ภายหลังบริษัทก็ถูกห้องสมุดฟ้องต่อศาลและยกเลิกสัญญา เพราะบริษัทไม่ดำเนินงานตามเงื่อนไขในสัญญา และห้องสมุดก็หันมาทำสัญญากับบุคลากร ซึ่งเป็นหัวหน้าห้องสมุดในขณะนั้นแทน และห้องสมุดประชาชนของ Riverside County ก็ได้ใช้บริการจาก Riverside County และ Jersey City ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในงานการคัดลอกการทำรายการทรัพยากรสารนิเทศและการพิมพ์บัตรรายการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เริ่มใช้ในงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเริ่มซื้อบรรณวารสารจากบทความจากบริษัท H.W. Wilson และหนังสือที่ทำรายการแล้วในรูปแบบของบัตรรายการ

ต่อมาในทศวรรษ 1960 ความนิยมในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกลดลง ถึงแม้ได้นำมาใช้เป็นทางเลือกในการดำเนินงานห้องสมุด หลังจากนั้นก็เริ่มมีการกลับมาได้รับความนิยมใหม่ และปรากฏในวรรณกรรมทางด้านบรรณารักษศาสตร์มากขึ้นในทศวรรษ 1990 โดยเฉพาะในปี 1993 กรณีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Wright State ที่ให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานในฝ่ายทำรายการอย่างเต็มรูปแบบ กรณีนี้ทำให้ห้องสมุดหลายแห่งมีการทบทวนในเรื่องการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกและกลายเป็นข้อขัดแย้งในประเด็นการนำมาใช้กับงานที่เป็นงานสำคัญหรืองานหลักของห้องสมุด และทำให้สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Libraries Association) ในฐานะที่เป็นสมาคมวิชาชีพได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้แต่งตั้งหน่วยเฉพาะกิจในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing Task Force-OTF) ขึ้นในปี 1997 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาทบทวนนโยบายของสมาคมห้องสมุดอเมริกันเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยมีหน้าที่สำคัญ 5 ประการ คือ (Outsourcing Task Force, อ้างถึงใน วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ, 2542 : 30)

1. ให้คำปรึกษาแนะนำสมาคมเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก การจ้างงานย่อย (subcontracting) การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (privatization) ในด้านที่เกี่ยวกับการบริการห้องสมุด
2. ศึกษา รวบรวมและตรวจสอบวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และประเมินผลกระทบที่มีการต่อกรบริการและการบริหารห้องสมุด
3. ตรวจสอบท่าทีของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในอดีต และศึกษาเรื่องความเกี่ยวข้องของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกกับจรรยาบรรณของสมาคมฯ รวมทั้งนโยบายอื่น ๆ ของสมาคม
4. ให้โอกาสสมาชิกของสมาคมฯ ได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นในระหว่างการประชุมประจำปี ในปี ค.ศ. 1998
5. จัดทำรายงานอย่างละเอียดพร้อมข้อเสนอแนะส่งให้คณะกรรมการผู้บริหารสมาคมฯ ในการประชุมประมาณต้นปี ค.ศ. 1999

ในขณะที่คณะทำงานเฉพาะกิจกลุ่มนี้กำลังปฏิบัติงานอยู่ ก็จะมีการจัดพิมพ์เป็นรายงาน ชี้ให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าหน่วยเฉพาะกิจเป็นผู้กำหนดขอบเขตของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกระดับกว้างแต่ไม่ลงในรายละเอียด เช่น ห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จะให้บริการได้ในงานหรือกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ การทำบาร์โค้ด การเย็บเล่ม การเก็บหนังสือ

การซื้อหนังสือ การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการระบบคอมพิวเตอร์ การเข้าถึงฐานข้อมูล การกู้ข้อมูลคืน การสงวนรักษาหนังสือโดยวิธีการลดกรดในกระดาษ การจัดทำภาพ การทำดรรชนี การทำไมโครฟิล์ม การจัดการเครือข่าย การจัดเตรียมเงินเดือนบุคลากร การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การจัดเตรียมตัวเล่ม การทำวิจัย การแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูลเก่าไปยังฐานข้อมูลระบบใหม่ การบอกรับเป็นสมาชิก การออกแบบเว็บเพจ และการทำเว็บไซต์

สาเหตุของของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สาเหตุของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้ (วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ, 2542 : 18 ; Lawes, 1996 ; Dinerman, 1997 ; Banister, 1998 ; Bénéaud, 1998 : 26 ; Boss 1998 : 567 ; Appleby, 2000 ; Kusack, 2000 ; Sharp, 2001)

1. เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย การลดงบประมาณถือเป็นหลักการพื้นฐานของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นแรงผลักดันให้ห้องสมุดมีการประเมินด้านค่าใช้จ่าย เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากห้องสมุดดำเนินงานเองและการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานแทน เป็นลดค่าใช้จ่ายของต้นทุนการผลิตซึ่งไม่ใช่ค่าใช้จ่ายโดยตรง เช่น ค่าใช้จ่ายในการประชุม การลาของพนักงาน เป็นต้น ช่วยให้ห้องสมุดหลีกเลี่ยงการลงทุนที่ต้องใช้เงินทุนสูงได้ อาจใช้เงื่อนไขข้อตกลงจ่ายค่าบริการตามสภาพของการใช้บริการ และทรัพยากรบางอย่างไม่ต้องลงทุนเอง ช่วยในการลดต้นทุนในเรื่องของการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และหากว่าห้องสมุดสามารถดำเนินงานและให้บริการโดยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือหน่วยงานภายนอกดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ถือว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทำให้ลดค่าใช้จ่าย ดังตัวอย่างของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งรัฐ Louisiana ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายความต้องการของผู้ใช้เพิ่มขึ้น และความกดดันทางด้านงบประมาณ

2. เพื่อลดจำนวนหนังสือที่ยังดำเนินการไม่เสร็จ (backlog) ซึ่งถือเป็นงานที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และอาจมีผลทำให้ต้องเพิ่มอัตรากำลังลูกจ้างหรือการรับบุคลากรใหม่

ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ห้องสมุดสามารถทำสัญญากับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้มาช่วยดำเนินการทำรายการหนังสือที่ยังดำเนินการไม่เสร็จ

3. เพื่อใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์โดยไม่ต้องเป็นเจ้าของ ทำให้บุคลากรหันมาให้ความสำคัญกับงานหลักของห้องสมุด ห้องสมุดควรใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะช่วยหลีกเลี่ยงการจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีราคาสูง เช่น ควรใช้วิธีการสแกนภาพและการตกแต่งภาพแทนการส่งวนรักษาหนังสือโดยการวิธีการลดกรดในกระดาษ ซึ่งต้องใช้อุปกรณ์ที่มีราคาสูงมากและมีความเสี่ยงน้อยกว่าในการลงทุนเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ

4. เพื่อหลีกเลี่ยงการลงทุน โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี ห้องสมุดสามารถจ้างหน่วยงานจากภายนอกมารับผิดชอบงานพัฒนาเทคโนโลยีให้ห้องสมุดโดยหน่วยงานภายนอก โดยหน่วยงานภายนอกจะเป็นผู้จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์โดยห้องสมุดไม่ต้องเกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดจะต้องจ่ายให้หน่วยงานภายนอก คือค่าบริการตามที่ตกลงกันไว้เท่านั้น

5. เพื่อลดภาระด้านการบริหาร การที่ผลงานของห้องสมุดลดลงหรือไม่มีคุณภาพ อาจจะมีสาเหตุมาจากระบบการบริหารจัดการไม่ดี อาจจะไม่ได้เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การบริหารมีคุณภาพ อาจจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีประสบการณ์มาช่วยในการวางแผนควบคุมดูแลการดำเนินงานของห้องสมุดแทน

6. เพื่อควบคุมงบประมาณของห้องสมุด หน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดมักพิจารณาด้านอัตราบุคลากรกับค่าใช้จ่ายของห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ใช้เวลาในการดำเนินงานมาก และมีผลต่อการว่าจ้าง การฝึกอบรม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นแรงกดดันที่ในบางครั้งทำให้ห้องสมุดต้องลดจำนวนบุคลากร เพื่อให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานต้นสังกัดลดลง การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะช่วยได้เพราะงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นค่าใช้จ่ายโดยรวม และได้รวมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรเข้าไปด้วย ทำให้องค์กรไม่ต้องเพิ่มจำนวนหรือเพิ่มงบประมาณในการจ้างบุคลากรในส่วนนี้เพิ่มอีก และการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะลดจำนวนการจ้างบุคลากรและฝึกอบรมบุคลากรใหม่ได้

7. เพื่อเน้นหรือให้ความสำคัญกับงานหลักของห้องสมุด การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกช่วยให้ห้องสมุดต้องมารับผิดชอบเรื่องจำนวนของทรัพยากรที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ แต่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของเวลาในการดำเนินงานที่ต้องใช้ให้คุ้มค่า จึงจะถือว่าห้องสมุดดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกช่วยให้บุคลากรของห้องสมุดมีเวลาในการดำเนินงานหลักของห้องสมุดได้เต็มที่ เช่น บุคลากรที่

ปฏิบัติงานด้านเทคนิคก็ได้รับมอบหมายงานให้มีหน้าที่ให้บริการมากขึ้น โดยไม่ต้องกังวลกับงานเดิมที่เคย ปฏิบัติอยู่เพราะได้มอบให้หน่วยงานภายนอกรับผิดชอบแล้ว ผู้บริหารห้องสมุดก็ประสบผลสำเร็จในการถ่ายโอนบุคลากรในขณะที่การปฏิบัติงานด้านเทคนิคก็ยังคงดำเนินต่อไปโดยที่บุคลากรไม่รู้สึกรว่าการถ่ายโอนนั้นเป็นเรื่องที่มีผลประโยชน์ของห้องสมุดเข้ามาเกี่ยวข้อง

8. เพื่อให้สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก ทำให้ห้องสมุดมีความมั่นใจว่าการนำส่งทรัพยากรและบริการเป็นไปอย่างที่ตั้งใจไว้ หากคุณภาพไม่เป็นที่พอใจห้องสมุดสามารถยกเลิกสัญญาได้

9. เพื่อสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบในการร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดกับบุคลากรที่มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกว้างขึ้นและขยายไปยังห้องสมุดอื่นด้วย การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอาจจะแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งและอุปสรรคต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงานของห้องสมุดได้

10. เพื่อเพิ่มมูลค่าของการให้บริการ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกสามารถจัดหาบริการที่ห้องสมุดไม่สามารถหาได้ เช่น การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการหน้าสารบัญวารสาร เป็นต้น

ข้อควรพิจารณาในการตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

จากสาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จะเห็นได้ว่าห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกด้วยสาเหตุหลายประการ อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานต่าง ๆ นั้น มีข้อควรพิจารณา (Block, 1994 ; Woodworth, 1998 ; Wade, 1998 ; Kascus and Hale (cited in Jiang, 1998) ; Banister (1998) ดังนี้

1. ควรมีการประเมินผลในเรื่องความรวดเร็วในการนำส่งทรัพยากรและบริการ เช่น การบอกรับวารสาร จะต้องนำส่งวารสารให้กับห้องสมุดตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น

2. ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น ในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดในการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และการตรวจสอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งอาจจะเป็น

ค่าใช้จ่ายได้หลายวิธี เช่น คิดต่อชื่อเรื่อง เวลาที่ใช้ในการทำรายการ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. ควรมองหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก่อนที่จะมอบอำนาจ และการตัดสินใจให้กับหน่วยงานภายนอกดำเนินการแทน เพื่อลดความความยุ่งยากและความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับห้องสมุดในภายหลัง

4. ควรมีการตรวจสอบรายละเอียดของหน่วยงานและควรมีคู่มือในการตรวจสอบ การดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก รวมทั้งข้อมูลบัญชีรายชื่อของห้องสมุดที่ได้มีการประเมินผล การดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการวางแผนในการใช้บริการ จากหน่วยงานภายนอก

5. ควรมีการพิจารณาในเรื่องความคุ้มค่าในการดำเนินการและการส่งเสริมการให้ บริการกับผู้ใช้ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมถึงผลที่จะได้รับจากการใช้บริการ จากหน่วยงานภายนอก

6. ควรพิจารณาความจำเป็นในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของงานที่เป็น พื้นฐานหรืองานหลักของห้องสมุด ก่อนที่จะตัดสินใจมอบหมายงานนั้นให้ผู้อื่นดำเนินงานแทน และ หากตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแล้ว บุคลากรของห้องสมุดควรเข้าไปมีบทบาทในการ ตัดสินใจหรือขั้นตอนการดำเนินงานด้วยเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดต่อวิชาชีพ

7. ควรมีการจัดทำข้อเสนอโครงการ (Request for Proposal - RFP) โดยละเอียด เน้นความต้องการของห้องสมุด มีการกำหนดขอบเขตและคุณลักษณะเฉพาะที่ต้องการจากการ ให้บริการจากหน่วยงานภายนอกโดยรวม และในการพิจารณาคุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกควร เน้นประสิทธิภาพของหน่วยงานภายนอก ระยะเวลาในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด และ อาจจะมีการทดสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกก่อนจะตัดสินใจ เช่น การทดสอบ คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการจากหน่วยงานภายนอก หากว่าหน่วยงานภายนอกมีการ ดำเนินงานได้ทันเวลา ก็ถือว่าผ่านการทดสอบ เป็นต้น

8. ควรมีการพิจารณาในเรื่องจำนวนและเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ การใช้ ประโยชน์จากระบบที่จะนำมาใช้กับงานห้องสมุด การไหลเวียนของกระบวนการปฏิบัติงาน และการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ในงานแปลงข้อมูลย้อนหลัง (retrospective conversion) ควรมีการพิจารณาในเรื่องจำนวนหนังสือที่ยังคงดำเนินการไม่เสร็จ และจำเป็นต้องใช้บริการจาก

หน่วยงานภายนอก ระบบที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องและนำไปใช้ระบบงานของห้องสมุดได้ เป็นต้น

ประเภทของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด สามารถแบ่งออกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความเหมาะสมในการดำเนินงานและความสะดวกของห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้ (Wade ,1998 ; Williams, 1998 ; Banister and Lee, 1999) แบ่งการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ (complete-outsourcing)

เป็นผลที่เกิดมาจากการทำสัญญาในการให้บริการระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานภายนอก เพื่อจัดหาบริการทั้งหมดแก่ห้องสมุดหรือให้บริการครอบคลุมงานบริการทั้งหมด โดยหน่วยงานภายนอกจะจ่ายค่าดำเนินการทั้งหมด เช่น การทำบัตรรายการของกรณีการทำสัญญาของมหาวิทยาลัย Wright State ที่ว่าจ้างบริษัท OCLC Tech Pro. ถึงแม้การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ อาจจะมีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรห้องสมุดในแง่วิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่าจะสูญเสียความเป็นวิชาชีพของตน แต่ห้องสมุดสามารถทำให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่พร้อมจะให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ยังคงมีใช้อยู่ในปัจจุบัน แต่อาจมีความแตกต่างกันในบางเรื่องที่เป็นเรื่องหลัก ๆ เช่น เรื่อง การจ้างบุคลากร เป็นต้น การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกประเภทนี้มีข้อดี คือ บุคลากรของห้องสมุดมีโอกาสและเวลาในการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ห้องสมุดมีความเสี่ยงน้อยลง เพราะว่าหน่วยงานภายนอกได้รับความรับผิดชอบในเรื่องการจ้างและการดูแลบุคลากร นอกจากนี้ในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกยังสามารถช่วยประหยัดงบประมาณในบางเรื่อง เช่น การนำส่งทรัพยากรหรือบริการ หน่วยงานภายนอกจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับด้านกฎหมายด้วย แต่อาจจะทำให้เกิดความยุ่งยากในอนาคตเมื่อมีการถ่ายโอนหน้าที่นี้กลับให้ห้องสมุดดำเนินการเอง และควรระวังความระมัดระวังในเรื่องระยะเวลาในการทำสัญญา เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดสัญญา

2. การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วน (partial outsourcing)

เป็นการใช้บริการที่มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก และมีช่วงเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง มีข้อดีคือห้องสมุดมักจะมี ความชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดในการใช้บริการ และเป็นการทดสอบหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการก่อนที่จะกลายเป็นการใช้บริการแบบสมบูรณ์ในอนาคต แต่การใช้บริการประเภทนี้ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานทั้งหมดของหน่วยงานภายนอก สามารถแบ่งการใช้บริการแบบบางส่วนตามช่วงเวลา คือ

- การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วนและมีระยะเวลาเป็นช่วง ๆ (partial-intermittent outsourcing) เป็นการดำเนินการระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานภายนอก เป็นการมอบหมายงานเพียงครั้งเดียวหรือในระยะเวลาสั้น ๆ เช่น การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วนในงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี Curtin ในงานคัดลอกรายการบรรณานุกรมจากฐานข้อมูล โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความซ้ำซ้อนกับฐานข้อมูลของห้องสมุด ส่วนการทำรายการในรายการต้นฉบับก็ยังคงดำเนินงานเองภายในองค์กร เป็นต้น
- การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วนและมีระยะเวลานาน (partial-long-term-outsourcing) เป็นการดำเนินการระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานภายนอกในการสนับสนุนงานของบุคลากรห้องสมุด โดยมีการทำสัญญาเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการบริการ เช่น การคัดลอกบัตรรายการ การจัดทำรายการบรรณานุกรม และการจัดส่งเอกสาร การทำรายการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและการทำรายการต้นฉบับ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญพิเศษจากหน่วยงานภายนอก

ขั้นตอนการเตรียมการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ขั้นตอนในการเตรียมการเพื่อใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก สามารถสรุปได้ 3

ขั้นตอน ดังนี้ (Bénaud, 1998 : 40 ; Boss, 1998)

1. การวางแผน (planning)
2. การนำแผนสู่การปฏิบัติ (implementation)
3. การประเมินผล (evaluation)

1. การวางแผน (planning)

การวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก ต้องมีการกำหนดหลักการในการจ้างหน่วยงานภายนอก และต้องมีการพิจารณาเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการดำเนินการที่มีรูปแบบที่แน่นอนและใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน บุคลากรอาจจะต้องการระยะเวลาในการทำแผนกลยุทธ์และวางแผนในการดำเนินงาน เช่น ต้องใช้ระยะเวลาประมาณ 1-2 ปี สำหรับการคัดเลือกหน่วยงานภายนอก การจัดทำเพิ่มข้อมูลและการทดสอบการให้บริการ รวมทั้งการทดลองใช้ก่อนจะเริ่มใช้อย่างจริงจัง ส่วนระยะเวลาที่ต้องการสำหรับการวางแผนของหน่วยงานขึ้นอยู่กับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร มีการกำหนดขอบเขตและระยะเวลาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการกำหนดบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการดำเนินงานด้วย ขั้นตอนการวางแผนมีดังนี้ (Boss, 1998: 568)

1. การกำหนดเป้าหมายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น เพื่อประหยัดงบประมาณ ห้องสมุดจะต้องทราบว่าหากห้องสมุดดำเนินงานเองมีค่าใช้จ่ายเท่าใด

2. การพิจารณาค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดดำเนินงานเอง มี 2 แนวทางคือ

2.1 การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายจากกิจกรรมในเวลาที่ทำงาน ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้น เช่น ค่าอุปกรณ์และเครื่องมือ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งหมดจากกิจกรรมที่ทำ เพื่อเป็นการเพิ่มค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะมอบให้กับบุคลากรนอกจากค่าจ้าง

2.2 ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ หากว่ามีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่สามารถพัฒนาการจัดทำ RFP อย่างมีขั้นตอน และมีความเหมาะสม จะสามารถคิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

นอกจากนี้ยังได้มีการเปรียบเทียบการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกการดำเนินงานเองภายในองค์กรและการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งจะต้องคิดค่าใช้จ่ายโดยใช้พื้นฐานเดียวกัน เช่น คิดจากค่าใช้จ่ายสุทธิต่อปี ค่าใช้จ่ายรายปี ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เป็นต้น

3. การพิจารณาองค์ประกอบด้านบุคลากร บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และต้องให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกตามความจำเป็น(Appleby,2000;Morgan,2000 : 44)

4. การจัดทำข้อเสนอโครงการ RFP เป็นการกำหนดความต้องการของห้องสมุด และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก การกำหนดแนวทางและเงื่อนไขที่ต้องการให้หน่วยงานภายนอกจะต้องดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการตามที่ระบุไว้ในสัญญา กระบวนการในการจัดทำ RFP เป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกประสบผลสำเร็จ ดังนั้นในการจัดทำ RFP ห้องสมุดต้องมีการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง ต้องเขียนให้มีความเหมาะสม เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการคิดค่าใช้จ่ายและกระบวนการทำงาน มีแนวทางที่มีข้อมูลป้อนกลับในเรื่องความรับผิดชอบอย่างเต็มรูปแบบของหน่วยงานภายนอก และจะต้องมีการวัดมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้ (Dinerman, 1997)

5. การคัดเลือกหน่วยงานภายนอก มีขั้นตอนในการคัดเลือก ดังนี้

5.1 การพิจารณาความสมบูรณ์ของ RFI (Request for Information) ซึ่งกล่าวถึงประเภทของการให้บริการของหน่วยงานภายนอก การสนองตอบของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดจะได้รับ เป็นกระบวนการให้บุคลากรของห้องสมุดได้ศึกษา ตรวจสอบคุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ RFP ขั้นตอนนี้สามารถทำได้ก่อนหรือระหว่างขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย

5.2 การเชิญให้หน่วยงานภายนอกนำเสนอเป็นทางการ เป็นการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกนำเสนอหน่วยงานและห้องสมุดอาจจะมีการ เยี่ยมหน่วยงาน และ Wilson (1997) กล่าวว่า เป็นข้อมูลสำหรับการคัดเลือกหน่วยงานภายนอก ควรจะมีรายการบรรณานุกรมและแหล่งอ้างอิงที่รวบรวมไว้ประกอบการคัดเลือก

นอกจากนี้ยังมีข้อที่ควรคำนึงถึงในการคัดเลือกหน่วยงานภายนอก คือ ประสิทธิภาพของบริษัท ปริมาณและลักษณะงานที่เคยทำ คุณสมบัติของพนักงานของหน่วยงานว่ามีความสามารถตรงตามที่กำหนดหรือไม่ บุคคลที่เป็นผู้จัดการโครงการหรือผู้บริหารของหน่วยงาน ฐานะทางการเงินของหน่วยงาน ความตั้งใจของหน่วยงานที่จะช่วยให้ห้องสมุดมีความแข็งแกร่งขึ้น

โดยเฉพาะการได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจและความเข้าใจในเรื่องการรักษาความลับของข้อมูลในองค์กร เช่น วัตถุประสงค์ แผนการดำเนินงานหรือข้อมูลอื่น ๆ เป็นต้น (ศิริลักษณ์ โรจนิกอำนวย, 2541)

6. การเจรจาต่อรองในการทำสัญญา เมื่อมีการคัดเลือกหน่วยงานภายนอกแล้ว หน้าที่ในการเจรจาต่อรองเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนจะเริ่มต้นทำสัญญา ในการเจรจาต่อรองต้องทำการรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารห้องสมุดจะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานภายนอกเข้าใจหน่วยงานในเรื่องระดับและขอบเขตของการให้บริการ คุณภาพของงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ และความยืดหยุ่นและความร่วมมือของหน่วยงานภายนอกกับห้องสมุด

ดังนั้นสิ่งที่ควรคำนึงในการเจรจาต่อรอง คือ (Bénaud, 1998 : 49)

6.1 การทำสัญญาถือเป็นเครื่องมือหลักที่จะใช้เป็นอำนาจในการต่อรองในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก ดังนั้นการกำหนด RFP เรื่อง ความต้องการที่เฉพาะเจาะจง ควรจะมีการระบุไว้ในสัญญา เพราะจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ใน RFP

6.2 ห้องสมุดต้องมีความเชี่ยวชาญในการทำสัญญา และสามารถเจรจาต่อรองได้ทุก ๆ จุดที่ไม่ตรงกับความต้องการของห้องสมุด และควรจะมีควมระมัดระวังในเรื่องเหตุผล ความต้องการในการเจรจาต่อรอง ซึ่งหน่วยงานภายนอกมีทางเลือกในการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ ที่ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงขึ้นหรือปฏิเสธที่จะดำเนินงานกับห้องสมุด

6.3 เนื้อหาของสัญญา ควรจะมีคำจำกัดความของคำที่สำคัญ เพื่อให้ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าทั้งหน่วยงานภายนอกและห้องสมุดมีความเข้าใจตรงกันกับคำหลัก ๆ ที่ใช้ในการทำสัญญา ความรับผิดชอบของห้องสมุดซึ่งเป็นโครงสร้างของข้อตกลงของหน่วยงานภายนอก ความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก งานหรือบริการที่ต้องการให้หน่วยงานภายนอกจัดหาให้ ระยะเวลาของการทำสัญญา เงื่อนไขที่มีข้อตกลงกัน ซึ่งเป็นการกำหนดเฉพาะเจาะจงในขณะที่สัญญานั้นยังไม่สิ้นสุด

6.4 ระยะเวลาในการทำสัญญา เพราะหากว่าการทำสัญญามีระยะเวลานานจะทำให้หน่วยงานภายนอกได้รับผลประโยชน์ และหากมีระยะสั้นก็จะเป็นประโยชน์กับห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดควรจะมีการพิจารณาจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน ก่อนที่จะตกลงกับหน่วยงาน

ภายนอก การทำสัญญาควรมีความยืดหยุ่น คือ ทั้งสองฝ่ายควรมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของข้อตกลงได้ และห้องสมุดควรเข้าไปมีส่วนร่วมในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจจะต้องการให้มีการเจรจาต่อรองใหม่ในการทำสัญญา เพราะอาจจะมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน งบประมาณหรือทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

6.5 การเจรจาต่อรองใหม่หรือการยกเลิกสัญญาในการทำสัญญา จะเกิดขึ้นหลังจากได้ลงนามในสัญญาแบบมีเงื่อนไข ถึงแม้ว่าจะมีความระมัดระวังในการเจรจาต่อรอง ก็อาจจะกลายเป็นส่วนสำคัญในเวลาต่อมา สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญจะต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ คือ การกำหนดสถานการณ์การเลิกจ้างที่มีความยุติธรรมหรือการเจรจาต่อรองใหม่ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้นต้องพิจารณาไม่เฉพาะเรื่องของการให้บริการเท่านั้น แต่ควรจะใช้กลยุทธ์เพื่อก่อให้เกิดการเป็นผู้ร่วมงานในระยะยาวระหว่างองค์กรและหน่วยงานภายนอก

6.6 การกำหนดก่อนการทำสัญญาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ควรกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนและสามารถตรวจสอบได้ และทั้งสองฝ่ายต้องปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในสัญญา

6.7 การลงนามในสัญญาห้องสมุด ควรจะระมัดระวังต้องมีการทบทวนให้แน่ใจว่าเงื่อนไขทุกข้อต้องเป็นที่ยอมรับได้

7. การทำสัญญา สัญญาเป็นการกำหนดความสัมพันธ์ทางด้านกฎหมายระหว่างผู้หน่วยงานภายนอกกับห้องสมุด และสิ่งที่ควรพิจารณาในการทำสัญญา คือ

7.1 การบริการ หมายถึงช่วงเวลาหน่วยงานภายนอกปฏิบัติงานในด้านบริการที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด

7.2 ระยะเวลาที่จะเปลี่ยนหน่วยงานภายนอกรายใหม่ เพื่อให้ทำงานให้รวดเร็วขึ้น โดยมีบุคลากรเต็มกำลัง มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

7.3 ความสามารถของหน่วยงานภายนอกที่องค์กรจะรับพิจารณาอีกครั้งในการทำสัญญาครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่จะทำให้องค์กรได้มีเวลาในการทบทวนการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอีกครั้ง

7.4 ข้อความในสัญญาที่ระบุถึงการให้บริการเฉพาะด้าน และค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

7.5 การสิ้นสุดเงื่อนไข เป็นการเน้นเรื่องระยะเวลาในการทำสัญญา

อาจจะเป็นสัญญาณรับเหมาที่มีระยะสิ้นสุดโดยมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ภายใต้ความสัมพันธ์ที่เข้มงวดในเรื่องความก้าวหน้าของความสมบูรณ์ของการให้บริการอย่างเต็มที่

2. การนำแผนสู่การปฏิบัติ (implementation)

หลังจากมีการดำเนินการขั้นแรก คือการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก การพัฒนาข้อกำหนดและการลงนามในสัญญาแล้วนั้น ก็จะเริ่มต้นขึ้นการนำแผนสู่การปฏิบัติ เป็นการเริ่มต้นปฏิบัติงานที่แท้จริง ประกอบด้วยการทำกิจกรรมตามหน้าที่ที่ได้รับการเสนอให้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น การถ่ายโอนข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานภายนอก ขั้นตอนนี้เป็นขั้นที่ยากที่สุดและเกิดความยุ่งยากในการทำตามข้อตกลง ทั้งห้องสมุดและหน่วยงานภายนอกต้องออกแบบและแนะนำการไหลเวียนของงานใหม่ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการ คือ หน่วยงานภายนอกต้องมีความเข้าใจความต้องการของห้องสมุดอย่างสมบูรณ์ และต้องฝึกอบรมบุคลากรของห้องสมุดในขั้นตอนการปฏิบัติแบบใหม่เพื่อนำเอาระบบใหม่มาใช้กับการไหลเวียนของงานห้องสมุด บุคลากรของห้องสมุดจะต้องมีการเรียนรู้การเข้าถึงระบบของหน่วยงานภายนอกและการนำมาใช้อย่างเต็มรูปแบบและมีความคุ้นเคยกับระบบใหม่ ในขั้นนี้บุคลากรของห้องสมุดต้องปรับนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จอย่างเต็มที่จากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เมื่อห้องสมุดได้เปลี่ยนหน่วยงานภายนอกมาดำเนินงานแทนแล้ว ก็จะเกิดหน่วยงานภายนอกรายใหม่เข้ามาดำเนินงานในการถ่ายโอนกระบวนการปฏิบัติงานในห้องสมุด เป็นการช่วยให้ประสบผลสำเร็จในการถ่ายโอนอย่างราบรื่นในการให้บริการและรับประกันการยกเลิกการดำเนินงาน (Bénaud, 1998 : 50)

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (evaluation)

บุคลากรของห้องสมุดควรมีติดต่อกับหน่วยงานภายนอกเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก ซึ่งควรจะเป็นบุคคลที่มีอำนาจในการต่อรองกับหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะและ/หรือควรมีข้อมูลเรื่องโครงการและระยะเวลาดำเนินการ โดยเฉพาะเมื่อการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกมีระยะเวลานาน (Boss, 1998 : 572) ในระยะแรกที่ทำสัญญาห้องสมุดต้องการการพิจารณาในเรื่องกระบวนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและสมบูรณ์ หลังจากนั้นเมื่อกระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ก็ให้มีการตรวจสอบแบบสุ่มเพื่อให้หน่วยงานภายนอกได้มีการปรับระดับทั้งปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ และควรให้หน่วยงานภายนอกจัดทำ

รายงานผลการปฏิบัติงานและนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ในสัญญา (Bénaud, 1998 : 51)

การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกสามารถประเมินได้จากการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งทำให้มีผลและขยายไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก รวมทั้งขึ้นอยู่กับขอบเขตและระดับการให้บริการของหน่วยงานภายนอกที่กำหนดไว้ซึ่งครอบคลุมในเรื่องคุณภาพของทรัพยากรและบริการ หากได้มีการตรวจสอบอย่างเต็มที่ในขั้นแรกที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และผลปรากฏว่าคุณภาพอยู่ในระดับสูงในขั้นต้นแรก ๆ ก็จะเป็นโครงการประสบผลสำเร็จ เช่น หน่วยงานภายนอกที่ประสบความสำเร็จในการลงระเบียบ อาจจะได้รับรางวัลหรือจากองค์กรอื่น ๆ หรือจากเอกสารที่มีการตีพิมพ์ ซึ่งอาจจะไม่ต้องอาศัยการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดในช่วงเวลาในระยะแรก อย่างไรก็ตาม การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ต้องได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องจากบุคลากรห้องสมุด การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะไม่ประสบผลสำเร็จหากมีการละทิ้งความรับผิดชอบในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังอาจประเมินด้านค่าใช้จ่ายและการประหยัดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ บุคลากรของห้องสมุดสามารถตรวจสอบและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้ และอาจจะเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายของการดำเนินการเอง แต่ต้องขึ้นอยู่กับบุคลากรของห้องสมุดด้วย ซึ่งบางครั้งอาจจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการเพิ่มผลผลิตหรือบริการใหม่ ๆ ด้วย ที่จะต้องคิดรวมเป็นค่าใช้จ่ายตั้งแต่เริ่มต้น อย่างไรก็ตาม การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกองค์ประกอบทุกอย่างจะมีผลกระทบต่อกระบวนการประเมินค่าใช้จ่ายและการประหยัดค่าใช้จ่าย

เมื่อมีการนำการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานของห้องสมุด ส่งผลให้ห้องสมุดนั้นประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ (Corbett & Associates, 1998 ; Moneta, 2001)

1. การมีส่วนร่วมและความร่วมมือกันในการดำเนินงาน
2. ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมที่มีทักษะและทรัพยากรที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน

ภายนอก สามารถสนองต่อความต้องการและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและนำไปสู่ความสำเร็จในด้านธุรกิจ

4. การคิดค่าใช้จ่ายในอัตราที่เหมาะสมของหน่วยงานภายนอก มีการปรับปรุงการ

ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและถือเป็นนวัตกรรมขององค์กร

5. ความยั่งยืนและต่อเนื่องในด้านการวางแผนกลยุทธ์

นอกจากนี้ Boss (1998) ยังแนะนำว่าการจะทำให้การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเห็นความสำคัญของบุคลากร ดังนี้

1. เมื่อมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะต้องแจ้งให้บุคลากรทราบถึงเหตุผลหรือความจำเป็นที่ห้องสมุดตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญ และพยายามสร้างเข้าใจเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกและการที่จะต้องดำเนินงานต่อไป ถึงแม้ว่าการทำสัญญาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกสิ้นสุดลงแล้ว

2. ควบคุมดูแลบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นรายบุคคลและใกล้ชิด

3. หลีกเลี่ยงการปะทะกับบุคลากรที่ไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และมองสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่ดี โดยเฉพาะผลที่จะกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กร

4. ควรมีการเตรียมทรัพยากรและบุคลากรที่จะถ่ายโอนเมื่อมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

5. จะต้องให้การติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปด้วยความเข้าใจที่ตรงกันและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะมีผลต่อการดำเนินงานที่ร่วมมือกันประสบความสำเร็จ หากหน่วยงานภายนอกไม่สามารถจัดหาหรือสนับสนุนบริการให้ได้ อาจจะทำให้ได้รับผลสะท้อนกลับจากองค์กรที่ให้บริการและทำให้เกิดความไม่มั่นใจในคุณภาพของบริการของห้องสมุด จึงนับว่าเรื่องนี้มีความสำคัญสำหรับการก่อตั้งและการรักษาการติดต่อสื่อสารให้ดีเยี่ยมระหว่างบุคลากรห้องสมุดและและของหน่วยงานภายนอกในช่วงที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

Wilson (1997) แนะนำเคล็ดลับที่จะการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกประสบความสำเร็จ 5 ประการคือ

1. ควรมีการประเมินประเมินเรื่องการยอมรับขั้นตอนในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับรูปแบบใหม่ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้

2. ควรรักษาความสัมพันธ์ของหน่วยงานภายนอกให้คงอยู่และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดไป

3. ควรพยายามปรับขั้นตอนของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกไม่ให้เข้มงวด

จนเกินไป

4. พยายามหาแนวทางที่ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกและเกิดความรู้สึกรักงานที่ได้รับมอบหมาย
5. ห้องสมุดควรเน้นเรื่องผลกำไรในระยะยาวและเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นหลัก

ประเภทของงานห้องสมุดที่ได้มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการจ้างงานของห้องสมุด ทั้งงานที่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพโดยตรงหรืออาจจะไม่ใช่งานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ แต่ในตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้น ห้องสมุดควรจะคำนึงถึงลักษณะจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะไม่มีเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นงานวิชาชีพโดยตรงของห้องสมุด (Bénaud, 1998) แต่ก่อนที่ห้องสมุดจะตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก งานที่ห้องสมุดนิยมจ้างหน่วยงานภายนอกให้เข้ามาดำเนินการ สามารถแยกประเภทของงานได้ดังนี้ (กุลธิดา ท้วมสุข , 2542 : และ Ebbinghouse, 2002 : 63)

1. งานบริหาร ครอบคลุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางการบัญชี การขนย้าย การย้ายห้องสมุด การจัดแฟ้มเอกสาร การจัดทำระบบเงินเดือนของพนักงาน (payroll preparation) การรับพนักงานใหม่ การจัดพิมพ์เอกสาร การทำวิจัย การเวียนเอกสาร (routing) การวิจัยเฉพาะเรื่อง การรับสมัครบุคลากร สำหรับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานบริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยนั้น ส่วนมากจะใช้บริการในงานวางแผนงาน การบริหารงานบุคคล การประชาสัมพันธ์และการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์

2. งานเทคนิค ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานสงวนรักษาทรัพยากรและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาฐานข้อมูลรายการหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสามารถเข้าถึงและคัดเลือกรายการที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด การรวบรวมข้อมูลด้านสภาพของ

ทรัพยากรห้องสมุด จัดทำเป็นแฟ้มรายการ (profiles) ของห้องสมุด การจัดส่งหนังสือตามที่ห้องสมุด กำหนด (approval plan) การเจรจาต่อรองกับผู้จำหน่ายหนังสือ/สิ่งพิมพ์ การสั่งซื้อหนังสือ/สิ่งพิมพ์ ตามความต้องการของห้องสมุด การบอกรับเป็นสมาชิกสิ่งพิมพ์ การตรวจรับ/ตรวจสอบรายการ หนังสือ การจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อและดำเนินการเบิกจ่าย และการเสนอรายงานการสั่งซื้อ ต่อผู้บริหาร

ตัวอย่างการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่ใช้ในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด (Woodworth, 1996) มีดังนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas ได้ว่าจ้างบริษัท Blackwell's Book Service จัดหาหนังสือและเตรียมตัวเล่มให้พร้อมสำหรับการขึ้นชั้น มีการใช้บริการจาก หน่วยงานภายนอกมาใช้ในการสั่งซื้อตามที่ห้องสมุดกำหนดไว้เข้ามาแทนการสั่งซื้อแบบเดิม บริษัท Baker & Taylor ได้ทำสัญญากับกลุ่มห้องสมุดประชาชนแห่งรัฐ Hawaii ในการคัดเลือก การทำรายการ การเตรียมตัวเล่มและการเผยแพร่ทรัพยากรให้กับห้องสมุดประชาชน และห้องสมุด ประชาชน Fort Worth ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดหา การทำรายการ งานควบคุม หลักฐาน และการเตรียมตัวเล่มวารสาร หนังสือ ไลต์ทัศนวัสดุและทรัพยากรสำหรับเด็ก และในปี 1996 ทางห้องสมุดประชาชน Fort Worth ได้เปิดสาขาใหม่โดยยังคงการใช้บริการจากหน่วยงาน ภายนอก และห้องสมุดทุกสาขามีส่วนร่วมในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยมีการ ดำเนินงานที่ผสมผสานกัน ผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรยังคงรับผิดชอบในการพัฒนาทรัพยากรที่มี ความจำเป็นและปรับปรุงการให้บริการกับผู้ใช้

1.2 งานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ จัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีข้อมูลบรรณานุกรมตามความต้องการของห้องสมุดใน รูปแบบการลงรายการตามมาตรฐานของ MARC การกำหนดเลขหมู่ตามระบบมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ ทั่วไป ได้แก่ ระบบรัฐสภาอเมริกัน ระบบทศนิยมดิวอี้ และระบบห้องสมุดแพทยศาสตร์แห่งชาติ การจัดทำรายการควบคุม (authority control list) สำหรับข้อมูลบรรณานุกรมที่ห้องสมุดต้องการ เช่น หัวเรื่อง ชื่อเรื่อง การผลิตทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบบัตร เทปแม่เหล็ก ซีดีรอมและฐานข้อมูล ออนไลน์ การจัดทำบัตรยืม ของบัตร ฉลากติดสัน รวมทั้งระบบบาร์โค้ดพร้อมสำหรับการจัด ทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้นให้บริการและการบริการยืม-คืน การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาษา อื่น ๆ ที่บางบริษัทสามารถจัดทำรายการโดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับสารบัญ บทความหรือบทคัดย่อ การแปลงข้อมูลรายการย้อนหลัง (retrospective conversion) เข้าสู่ระบบใหม่ การจัดการ ระเบียบข้อมูล (record management) และการจัดทำศัพท์สัมพันธ์

ตัวอย่างการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเข้ามาใช้ในงานทำรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Woodworth, 1996) เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Louisiana State ได้จ้างบริษัท Yankee Book Peddler เข้ามาดำเนินงานเทคนิคด้านวิเคราะห์เลขหมู่และการจัดเตรียมตัวเล่มเพื่อให้บริการ ปี 1992 กลุ่มห้องสมุดประชาชนของ The Albuquerque/Bernalillo County ประสบความสำเร็จจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยใช้บริษัท Baker & Taylor เข้ามาช่วยในการดำเนินงานเทคนิคในการจัดการการทำรายการและการเตรียมตัวเล่ม ในปี 1993 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Wright State ได้จ้างหน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินการงานเทคนิค ในงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานทำรายการทรัพยากรห้องสมุด ในปี 1994 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Stanford ได้ดำเนินการจ้างหน่วยงานภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานด้านเทคนิคของห้องสมุด ในปี 1999 The Connecticut State Library System ได้ทำสัญญากับบริษัท Auto-Graphics ในการให้บริการการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในห้องสมุดของรัฐทุกแห่งในระยะเวลา 3 ปี แต่ห้องสมุดยังคงคัดเลือกทรัพยากรสำหรับห้องสมุดของตน หน่วยงานภายนอกรับผิดชอบเรื่องการทำสหรายการ บรรณานุกรม จัดทำหลักฐานและสถานะของสารนิเทศพร้อมขึ้นชั้น ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1.3 งานสงวนรักษาและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเย็บเล่ม การรักษาสภาพหนังสือ และการทำไมโครฟิล์ม การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ในงานเทคโนโลยี (Hale, 1996) เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐ Kennesaw ใช้บริการจาก Atlanta ในการถ่ายเอกสาร การทำไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และการพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของทรัพยากรลักษณะพิเศษและหนังสือหายาก

1.4 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมการปฏิบัติงานด้านที่เกี่ยวข้องกับการคอมพิวเตอร์/การจัดการด้านเทคโนโลยีที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของบุคลากร การเข้าถึงฐานข้อมูล การบริหารจัดการเครือข่าย การกู้ข้อมูลคืน การกู้ข้อมูลที่ได้รับความเสียหาย การค้นคืนข้อมูล/เอกสาร การบริหารจัดการข้อมูล การจัดการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเก่าไปยังระบบใหม่ การออกแบบเว็บเพจ/เวบโฮสต์ตั้ง การจัดทำภาพ ตัวอย่างของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ในงานเทคโนโลยี (Hale, 1996) เช่น ห้องสมุดประชาชนแห่งเขต Charlotte & Macklenburg แห่งรัฐ North Carolina ได้จ้างหน่วยงานภายนอกในการจัดทำฐานข้อมูลของงานเทคนิคของห้องสมุด ห้องสมุด Milton S. Eisenhower ของมหาวิทยาลัย Johns Hopkin ได้ร่วมหุ้น

กับสำนักพิมพ์ของมหาวิทยาลัย Johns Hopkin ในการจัดพิมพ์วารสารอิเล็กทรอนิกส์และทำรายการเข้าถึงทรัพยากรจากหน้าสารบัญชของวารสารนั้นโดยใช้ภาษา HTML ห้องสมุดเฉพาะของประเทศไทยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลภายในห้องสมุดจากหน่วยงานภายนอก เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของห้องสมุด ห้องสมุดของ West Coast ได้จ้างบริษัท Savage Information Services, Inc เข้ามาดำเนินงานทางด้านการบริหารจัดการระบบห้องสมุดและการบริหารบุคลากร การนำส่งเอกสาร การสร้างฐานข้อมูล และการให้บริการทางด้านการวิจัยให้กับห้องสมุด (Eddison, 1997 : 74)

3. งานบริการ ครอบคลุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเอกสาร การบริการถ่ายเอกสาร และการขึ้นชั้นหนังสือ ตัวอย่างการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมาใช้ในงานบริการ เช่น มหาวิทยาลัย Notre Dame ซึ่งมีห้องสมุดสาขาและห้องสมุดเฉพาะด้าน ทั้งหมด 14 แห่ง ได้จ้างบริษัท ICS ในการถ่ายสำเนาเอกสาร เป็นผลทำให้การบริหารงานของห้องสมุดเป็นไปด้วยความคล่องตัวและสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้ได้รวดเร็วขึ้น (Wittorf, 1998 : 101)

ส่วน (Woodworth, 1993 : 30-100) ได้แบ่งประเภทของงานห้องสมุดที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็น 5 ด้าน คือ

1. บริการบุคลากรสารสนเทศ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นการจ้างบุคลากร การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญชั่วคราวและนายหน้าค้าสารสนเทศ
2. บริการจัดหาสารสนเทศ โดยตัวแทนจำหน่ายหนังสือและวารสาร
3. บริการจัดหมู่และทำรายการ
4. บริการจัดส่งเอกสาร
5. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

แนวคิดเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เริ่มต้นมาจากการทำสัญญาในการใช้บริการกับหน้าที่และบริการบางอย่าง และหลังจากนั้นก็เริ่มใช้กับการดำเนินงานทั้งฝ่ายของงานเทคนิค ตัวอย่างของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

ปี 1992 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Stanford ได้ทำสัญญากับ Blackwell North America, Inc. และบริษัท B.H. Blackwell, Ltd. ในการคัดลอกการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และการเตรียมตัวเล่มของเอกสาร ซึ่งถือว่าเป็นการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบเต็มรูปแบบ (Wilson, 1997 : xx)

ปี 1993 ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Wright State มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิคเต็มรูปแบบ ตั้งแต่การจัดซื้อหนังสือตามที่ห้องสมุดกำหนด การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การติดบาร์โค้ด และการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการจากบริษัท Blackwell (Nauman, 1997) และยังมีสัญญาในการว่าจ้างเย็บเล่ม อย่างไรก็ตาม จากความแตกต่างในเรื่องของประเภทของงานห้องสมุดที่ให้บริการของห้องสมุดปฏิบัติเองและการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินการ กลายเป็นสาเหตุให้มีการอภิปรายและถกเถียงกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของทรัพยากรสารสนเทศและการปฏิบัติงานเทคนิคและการให้บริการของห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Banister, Sheley and Lee, 1999 :1)

ปี 1994 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Standford ได้เริ่มรื้อปรับองค์กรในด้านกระบวนการทำงานโดยเฉพาะงานเทคนิค ทำให้มีความต้องการทรัพยากรที่พร้อมสำหรับการให้บริการ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนี้มีเป้าหมายหลักเพื่อต้องการลดการออกแบบการดำเนินงานเทคนิคของห้องสมุดวิจัย ในศตวรรษที่ 21 (Propas, 1998 : 280) และในปีเดียวกันนี้ที่ประเทศแคนาดาได้มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Alberta ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศและการเตรียมตัวเล่มทรัพยากรกับบริษัท Information System Management/Libraries Technical Service (ISM/LTS) (Wilson, 1997 : xx)

ปี 1995 City University of New York Libraries (CUNY) ได้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาและทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายทางด้านห้องสมุด จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ Academic Ambassador, Baker & Taylor,

Blackwell, North America, Book House, Coutts, Franklin, OCLC และ YBP โดยให้ห้องสมุดกลางเป็นผู้ดำเนินงานทางด้านเทคนิคทั้งหมด และส่งทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการไปยังสาขาจำนวน 115 แห่ง (Duchin, 1998 :111-115)

ปี 1996 City University of New York Libraries (CUNY) ได้ทำสัญญาจ้างเหมาการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (Shirk, 1994 : 383 ; Wilson, 1997 : xx - xxi)

การที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินกิจกรรมที่ทำอยู่แล้วนั้น มีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ จากข้อบกพร่องของงานเดิมขาดประสิทธิภาพที่มีความล่าช้าและผิดพลาดบ่อย การสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูงทั้งในด้านอุปกรณ์และแรงงานและไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ความต้องการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนบุคลากร การยุบหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหาร และการปรับเปลี่ยนระบบบริหารและแสวงหาแนวทางใหม่ในการบริหาร) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการรวมทั้งเพื่อขยายการเปิดให้บริการตลอดวัน และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานด้านเทคนิค โดยรวมถึงจำนวนบุคลากรและกระบวนการของงานเทคนิคของห้องสมุดและเพื่อแก้ปัญหาในการนำงานเทคนิคไว้ที่เดียวกัน (Missingham, 1994 : 131 ; Schwlab, 1997 : 41-46 ; Propas, 1995 : 431-433 ; Wilson, 1997 : x ; Duchin, 1998 :111-115)

ห้องสมุดหลายแห่งได้นำแนวคิดนี้มาใช้กับการดำเนินงานทั้งงานเทคนิค และงานบริการ เช่น มหาวิทยาลัย Yale ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำบรรณนิเวศวารสาร เย็บเล่มหนังสือและวารสาร ซึ่งกิจกรรมที่ห้องสมุดทำสัญญาจ้างกับหน่วยงานภายนอกส่วนมากเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้เป็นงานสำคัญหรืองานหลักของห้องสมุด ส่วนมหาวิทยาลัย Wright State ได้ยุบแผนกวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการและตัดสินใจแก้ปัญหาโดยการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Dunkle, 1996 : 33) เพื่อส่งเสริมคุณภาพและลดค่าใช้จ่ายในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Winters, 1994 : 367) และมหาวิทยาลัย Hawaii State ได้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานที่สำคัญ ได้แก่ การคัดเลือกทรัพยากรและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับวิชาชีพ และหลังจากนั้นการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีบทบาทในห้องสมุดทางด้านการทำปกหนังสือ การทำบัญชี การจัดซื้อหนังสือ การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ การบริหารระบบคอมพิวเตอร์ การเข้าถึงข้อมูล การแปลงข้อมูลย้อนหลัง การทำบรรณนิเวศวารสาร การทำไมโครฟิล์ม การทำวิจัย การบอกรับหรือ

สมัครสมาชิกวารสาร เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปได้ว่างานที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะเป็นงานด้านเทคนิคและงานบริการซึ่งเป็นทั้งงานหลักและไม่ใช่งานหลัก ส่วนเหตุผลในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกคือการลดค่าใช้จ่าย การลดจำนวนหนังสือที่ต้องดำเนินการยืมหลัง ความต้องการผู้เชี่ยวชาญ การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์โดยไม่ต้องเป็นเจ้าของ และเพื่อให้สามารถบริหารงานหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Boss, 1998 : 563 - 667)

ข้อดีและข้อดีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้น มีข้อดีและข้อดีหรือการได้รับผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ต่อห้องสมุดหลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อดีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ข้อดีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่มีผลต่อห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้ (วงศ์สว่าง เชาว์ชุติ, 2542 : 22 ; Woodworth, 1998 ; Benaud ,1998 : 26 ; Clemons, 2000 : 1 ; American Libraries Association : <http://www.ala.org/alcts/now/outsour2.html>)

1. สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อนี้ถือเป็นหลักการพื้นฐานของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นแรงผลักดันให้ห้องสมุดมีการประเมินด้านค่าใช้จ่าย เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากห้องสมุดดำเนินงานเองและการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานแทน การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นลดค่าใช้จ่ายของต้นทุนการผลิตซึ่งไม่ใช่ค่าใช้จ่ายโดยตรง เช่น ค่าใช้จ่ายในการประชุม การลาของพนักงาน เป็นต้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หากว่าห้องสมุดสามารถดำเนินงานและให้บริการโดยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็ถือว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทำให้ลดค่าใช้จ่าย และหากว่ามีการลดค่าใช้จ่ายเป็นเวลานานจะก่อให้เกิดผลต่อการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านการใช้เวลาของบุคลากรและพลังงาน เรื่องของเนื้อที่ การอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ทรัพยากร ค่าบริการเรื่องลิขสิทธิ์ และอุปกรณ์ และการหารายได้สำหรับกิจกรรมอื่นด้วย

2. เป็นการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายให้คุ้มค่ากับการลงทุน โดยจะให้โอกาสทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่บุคลากรและทรัพยากรที่สำคัญของห้องสมุด เป็นกรคิดแบบใหม่และแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเป็นการเปลี่ยนบทบาทของบุคลากร บรรณารักษ์ และผู้บริหารของห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานอื่นได้มากขึ้นตามความเชี่ยวชาญ ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน และการบริหารงานห้องสมุดจะสามารถจะเน้นเรื่องทรัพยากรโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ที่เน้นการให้บริการกับสาธารณชนและตรงกับพันธกิจของห้องสมุดมากขึ้น

3. เป็นการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของห้องสมุด โดยจะต้องมีการตรวจสอบทางด้านคุณภาพและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก ทั้งด้านการเงินและสิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากการเจรจาต่อรองกัน การเตรียมการในทำสัญญาและการยอมรับเงื่อนไขด้วยความยุติธรรม

4. เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรของห้องสมุดได้ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะมากขึ้น เพราะการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้น หากว่าหน่วยงานภายนอกสามารถดำเนินงานทำได้ดีกว่าและบุคลากรมีคุณภาพกว่าจะช่วยใหห้องสมุดดำเนินการได้ดีขึ้น เป็นการช่วยให้บุคลากรของห้องสมุดมีอิสระและหันมาเน้นงานด้านเทคนิคหรืองานที่เป็นวิชาชีพมากขึ้น เช่น ช่วยให้บุคลากรของห้องสมุดหันมาเน้นงานหลักเฉพาะด้านของห้องสมุด เช่น การจัดหาทรัพยากรหรือบริการที่มีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้ การส่งเสริมการให้บริการกับผู้ใช้ เป็นต้น และที่สำคัญเป็นการได้บุคลากรมาปฏิบัติงานโดยไม่มีค่าจ้าง การฝึกอบรมและเวลาในการเรียนรู้งาน และมีทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี

5. ช่วยให้บุคลากรมีโอกาสได้แสวงหาแนวทางของอาชีพในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และมีโอกาสจะมีความก้าวหน้ามากขึ้น และมีอิสระทางด้านอาชีพมากขึ้น

6. เป็นการส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านเทคนิคของห้องสมุด เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเน้นงานที่มีความสำคัญและมีความเร่งด่วนและมีผลกระทบต่อการใช้บริการกับผู้ใช้โดยตรง เช่น จำนวนหนังสือที่ยังดำเนินการไม่เสร็จบุคลากรก็สามารถปฏิบัติงานให้หนังสือนั้นเป็นปัจจุบันได้ และช่วยให้เกิดความสมดุลในการะงานด้านเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาานแต่จำนวนของผลผลิตที่ได้

7. ช่วยในการวางแผนในด้านการจัดหาทรัพยากร จะทำให้ประหยัดงบประมาณ

ด้านทรัพยากรและเวลาในการคัดเลือกขณะที่ได้รับหนังสือเข้าห้องสมุดเร็วขึ้น และช่วยให้ค่าใช้จ่ายต่ำ และมีความน่าเชื่อถือด้านการเงินด้วย

8. ช่วยให้ห้องสมุดได้มีโอกาสที่จะได้รับผลประโยชน์จากความเชี่ยวชาญจากบุคลากรของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดไม่สามารถทำได้ เพราะหน่วยงานภายนอกหลายแห่งสามารถผลิตทรัพยากรที่มีคุณภาพสูง และมีความระมัดระวังในเรื่องข้อตกลงในการทำสัญญาที่จะให้หน่วยงานเองเกิดความเสียเปรียบจากการทำสัญญาได้

9. ช่วยลดภาระงานทางด้านเทคนิค การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอาจจะเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การลดหรือการยุบแผนกทางด้านงานเทคนิค อาจจะทำให้ห้องสมุดไม่มีการดำเนินงานทางด้านงานเทคนิค และหันมาเน้นการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในชุมชนมากขึ้นหรือทำให้มีการดำเนินงานที่เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ และเน้นด้านคุณภาพของทรัพยากรมากขึ้น

10. ช่วยให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอมาใช้ในห้องสมุด เพราะในการทำสัญญากับหน่วยงานภายนอก ห้องสมุดจะกำหนดระยะเวลาในการยกระดับ (upgrade) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ตามเวลาที่กำหนดและตามความเหมาะสม เช่น จะมีการยกระดับของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุก ๆ 2 ปี เป็นต้น

11. เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ทำให้ห้องสมุดได้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก ทั้งในด้านขั้นตอนการวางแผน การปรับปรุงงาน และกระบวนการประเมินผลห้องสมุดกว้างขึ้น และสามารถนำมาใช้กับการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดได้ด้วย

ข้อดีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ข้อดีของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกกับงานห้องสมุด สามารถสรุปได้ดังนี้ (วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ, 2542 : 23 ; Ebbing, 1998 ; Benaud , 1998 : 8 ; Appleby, 1996 ; (Clemons, 2000 : 2)

1. การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอาจจะทำให้บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในงานที่เคยปฏิบัติในห้องสมุด และเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ได้รับโอกาสนั้นกลับคืนมา และอาจเกิดปัญหาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ และขาดความรู้เรื่องกฎหมายการตลาด ทำให้ไม่สามารถ

มองเห็นถึงความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมดหรือไม่ได้ใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

2. บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ ในบางกรณีบุคลากรอาจจะโดนไล่ออก หรือได้รับมอบหมายงานใหม่ให้ปฏิบัติแทน ส่งผลให้บุคลากรไม่มีขวัญและกำลังใจ ไม่ไว้ใจใจ การบริการผู้ใช้ไม่ดี และส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมด้วย

3. ทำให้บุคลากรต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องที่เกิดจากการทำสัญญาเพราะอาจจะทำให้ค่าใช้จ่ายมีการเปลี่ยนแปลงได้ และมีผลกระทบต่อการใช้งบประมาณของห้องสมุดได้ และจะต้องมีประเมินผลการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง

4. การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลไม่ประสบความสำเร็จ เมื่อมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก อาจมีผลทำให้บุคลากรของห้องสมุดต้องลาออกหรือมีการรับพนักงานใหม่แทนที่ ทำให้ห้องสมุดไม่ทราบความต้องการของบุคลากรในด้านการฝึกอบรม ไม่สามารถควบคุมและดูแลการฝึกอบรมให้เป็นระบบได้ ถึงแม้ว่าบุคลากรระดับได้บังคับบัญชาที่ทำสัญญากับหน่วยงานภายนอก และช่วยให้ห้องสมุดลดค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรได้ก็ตาม แต่อาจจะส่งผลต่อจำนวนบุคลากรและทรัพยากรของห้องสมุดที่ต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของหน่วยงานภายนอก หากว่าหน่วยงานภายนอกยกเลิกหรืออาจจะไม่มีการต่อสัญญา ก็จะมีผลกระทบต่อห้องสมุดในเรื่องความต่อเนื่องของการดำเนินงานด้านเทคนิคและการให้บริการของห้องสมุด

5. การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด เป็นการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานภายนอกที่ไม่สามารถหน่วยงานหรือระยะเวลาในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานได้ อาจจะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเมื่อจะเปลี่ยนหน่วยงานภายนอกและหากว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะทำให้ห้องสมุดกลับมาดำเนินงานเองโดยใช้วิธีการแบบเดิม โดยเฉพาะงานงานเทคนิค

6. มีความขัดแย้งในเรื่องทรัพยากรบุคลากรระหว่างบุคลากรของห้องสมุดและบุคลากรของหน่วยงานภายนอก

7. มีความเสี่ยงเกิดขึ้นจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานภายนอกมีระยะเวลานาน แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนและการเกิดความเสี่ยงทางด้านธุรกิจ และเมื่อผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกไม่เป็นไปตามสัญญาที่ระบุไว้ อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุดได้

8. ไม่สามารถควบคุมด้านทรัพยากรและบริการได้ เนื่องจากหน่วยงานภายนอกเป็นผู้รับผิดชอบในการนำส่งทรัพยากรและบริการให้กับห้องสมุด ซึ่งอาจจะได้ทรัพยากรและบริการที่ไม่มีคุณภาพได้ และอาจมีผลทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดขาดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของห้องสมุดและการให้บริการ

9. ทำให้ห้องสมุดต้องเสียเวลาสำหรับการวางแผนในการดำเนินงานล่วงหน้าในด้านการเตรียมการสำหรับการทำสัญญากับหน่วยงานภายนอกและการคำนวณค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก

10. ห้องสมุดที่มีการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก อาจจะสูญเสียความเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน ความเชี่ยวชาญด้านทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความมั่นคงของวัฒนธรรมขององค์กร

11. อาจจะทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียความภูมิใจของในหน่วยงานที่มีการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก และอาจทำให้บุคลากรของห้องสมุดไม่เกิดความภูมิใจในองค์กรของตนเอง

12. ทำให้ห้องสมุดไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในเรื่องของทรัพย์สินทางปัญญา เช่น เรื่องของลิขสิทธิ์ เป็นต้น

13. ห้องสมุดเกิดการเสียเปรียบในเชิงกลยุทธ์ ขาดการควบคุมและต้องศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รอบคอบ อีกทั้งหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการอาจหลีกเลี่ยงการทำงานให้ห้องสมุดอย่างเต็มที่ ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมการจัดการสารสนเทศ และอาจมีการเรียกร้องในการเพิ่มค่าตอบแทนจากการดำเนินงานได้

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สำหรับงานวิจัยเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดทั้งต่างประเทศและในประเทศ มีดังนี้

Libbies and Caudle (1997) ได้สำรวจการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 187 แห่ง จากผลการสำรวจพบว่าห้องสมุดจำนวน 33 แห่ง ได้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในขณะนี้ หรือเคยใช้บริการในอดีตที่ผ่านมาและจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามี การแสดงถึงความสัมพันธ์กัน

ระหว่างจำนวนบรรณารักษ์กับการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก เหตุผลในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และต้องการความรวดเร็วในการเตรียมตัวเล่มที่พร้อมสำหรับให้บริการและต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย ห้องสมุดจำนวน 17 แห่งจาก 33 แห่ง คิดว่าประสบความสำเร็จในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก แต่จำนวน 16 แห่งเห็นว่าไม่ประสบความสำเร็จในเรื่องนี้ มีเหตุผลคือหน่วยงานภายนอกบริการไม่ได้ และไม่มีความสามารถในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และเห็นว่าห้องสมุดไม่ได้ประหยัดค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

ห้องสมุดจำนวน 84 แห่ง ไม่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในขณะนี้ และห้องสมุดจำนวน 52 แห่ง ยังไม่มีการพิจารณาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 16 แห่งมีการพิจารณาใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแล้ว เหตุผลที่ไม่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะมีเห็นว่าค่าใช้จ่ายสูงเกินไป และเป็นการใช้ค่าใช้จ่ายที่ไม่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเรื่องคุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานภายนอกด้วย

Bénaud and Bordeau (1998) ได้สำรวจเรื่องผลที่ได้จากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อค้นหาค่าใช้จ่ายที่ความ ขอบเขตของงานที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะเรื่องของการจัดซื้อแบบตามแนวทางหรือนโยบายของห้องสมุดของ OCLC หรือไม่ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารห้องสมุดที่เป็นสมาชิกของ Association of Research Libraries จำนวน 110 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขนาดกลางจำนวน 190 แห่ง คำถามครอบคลุมการดำเนินงานของห้องสมุดทุกด้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางให้บรรณารักษ์ของห้องสมุดวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดในอนาคต จากผลการสำรวจพบว่าห้องสมุดจำนวน 8 แห่งไม่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิคโดยเฉพาะการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ แต่ไม่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานบริการ โดยเฉพาะงานบริการสารสนเทศ เมื่อพิจารณาแต่ละงานที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 79 แห่ง ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้บริการในการสั่งซื้อตามที่ห้องสมุดกำหนดมากที่สุด และใช้ในงานอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศใช้ในงานเย็บเล่มซึ่งใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกหลายแห่งขึ้นอยู่กับคล่องตัวในการดำเนินงาน รองลงมาห้องสมุดจำนวน 63 แห่ง ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ โดยเป็น

ทรัพยากรที่เป็นสิ่งพิมพ์รัฐบาล ห้องสมุดจำนวน 63 แห่งให้บริการในงานจัดหา โดยใช้ในการบอกรับวารสารผ่านตัวแทนจำหน่าย ห้องสมุดจำนวน 55 แห่งให้บริการในงานควบคุมหลักฐาน โดยเฉพาะการติดตั้งระบบห้องสมุดใหม่ในครั้งแรกหรือการเปลี่ยนไปใช้ระบบใหม่

Banister, Sheley and Lee (1999) ได้สำรวจการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งรัฐ Louisiana ผลจากการสำรวจพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกคือเพื่อลดจำนวนบุคลากรผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งรัฐ Louisiana ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นเรื่องปกติและไม่เป็นการสูญเสียอำนาจหน้าที่ และไม่กลัวผลเสียในการพึ่งพาอาศัยหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงาน แต่จะทำให้บรรณารักษ์มีอิสระในการมุ่งเน้นให้มีความสามารถในวิชาชีพ และถือว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นทางเลือกในการปฏิบัติงานของห้องสมุดในการแก้ปัญหาทางด้านงบประมาณและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด จะต้องพิจารณาพื้นฐานของห้องสมุด ความต้องการของห้องสมุดแต่ละแห่งด้วย รวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดกับวิชาชีพจากการตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

Anyomi (1999) ได้ทำวิจัยการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนแห่งรัฐ South Carolina โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้บริหารของห้องสมุดประชาชนแห่งรัฐ South Carolina จำนวน 40 แห่ง โดยศึกษาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ หน้าที่ที่รับผิดชอบของบุคลากรของห้องสมุด รูปแบบของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด ชื่อหน่วยงานภายนอก (commercial vendor) หรือหน่วยงานภายนอกที่จัดหาและสนับสนุนการเข้าถึงฐานข้อมูลบรรณานุกรม (bibliographic utilities) ที่ได้รับการคัดเลือก ผลจากการวิจัยพบว่าห้องสมุดประชาชนของ South Carolina ไม่เคยใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม กลุ่มห้องสมุดที่เป็นขนาดเล็กได้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ โดยในช่วงแรกผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่ได้พิจารณาว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในรูปแบบของการจัดองค์กรใหม่ของแผนกทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดหลายแห่งได้แสดงให้เห็นว่าแผนกการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศต้องการให้มีการจัดองค์กรใหม่ ซึ่งเป็นโอกาสของหน่วยงานภายนอกใน

การเข้าถึงฐานข้อมูลบรรณานุกรม เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสำหรับการให้บริการกับผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชนได้ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรได้เคยมีการใช้บริการในประเทศอื่นแล้ว การสำรวจชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดประชาชนของ South Carolina ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเพิ่มจำนวนข้อมูลในฐานข้อมูล และเพิ่มความสามารถในการบริการข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศให้กับประชาชนมากขึ้น และมีความพึงพอใจในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

Blecic et al. (1999) ได้สำรวจห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา จำนวน 106 แห่ง พบว่าห้องสมุดที่เคยใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดทำรายการสารสนเทศแบบตามแนวทางหรือนโยบายของห้องสมุดเมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา โดยห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่ได้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมากที่สุด และห้องสมุดจำนวน 11 แห่งได้ยกเลิกแผนการดำเนินงานเมื่อ 4 ปีที่ผ่านมาเนื่องจากมีปัญหาเรื่องงบประมาณที่ลดลงในขณะที่วารสารมีราคาสูงขึ้น และส่งผลให้การจัดหาหนังสือมีจำนวนลดลงด้วย ปัญหาที่ประสบคือเรื่องเพิ่มข้อมูลและรายละเอียดของหน่วยงานภายนอก ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกในเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพ และในขณะนี้ไม่มีห้องสมุดใดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดหาแบบตามแนวทางหรือนโยบายของห้องสมุด แต่ห้องสมุดจำนวน 14 แห่งได้มีการทำสัญญาหรือกำลังวางแผนในการทำสัญญากับหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 10 แห่งเคยทำสัญญาในการจัดเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศที่พร้อมสำหรับการให้บริการ เหตุผลในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อลดค่าใช้จ่าย บุคลากรของห้องสมุดไม่มีความเชี่ยวชาญและขาดแคลนบุคลากร

ส่วนในประเทศไทยก็ได้มีการสำรวจการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะเพียง 1 เรื่อง โดยอุมภกรณ์ พรหมสิงห์ (2538) ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะและสาเหตุจูงใจในสมุดเฉพาะต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งศึกษาทัศนคติของผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะเกี่ยวกับการเห็นความสำคัญ และการให้ความสนับสนุนการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก โดยสำรวจจากห้องสมุดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 216 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ต้องใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

และการพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลภายในห้องสมุด ปัจจัยภายนอกที่ทำให้ห้องสมุดเฉพาะต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก คือความคาดหวังจากผู้ใช้ ส่วนปัจจัยภายในคือต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของห้องสมุด ส่วนทัศนคติของผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบห้องสมุดนั้นพบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกในระดับปานกลางทุกด้าน

จากผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้เป็นประเด็น ดังนี้ คือ

1. สาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ผลการวิจัยของ Libbies and Caudle (1997) พบว่าเหตุผลในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและต้องการความรวดเร็วในการเตรียมตัวเล่มที่พร้อมสำหรับให้บริการ และต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Banister, Sheley and Lee (1999) ระบุว่าใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อลดจำนวนบุคลากร สำหรับผลการวิจัยของอุมาภรณ์ พรหมสิงห์ (2538) พบว่ามีปัจจัยภายนอกที่ทำให้ห้องสมุดเฉพาะต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก คือความคาดหวังจากผู้ใช้ ส่วนปัจจัยภายในคือต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของห้องสมุด

2. ประเภทของงานห้องสมุดที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก พบว่า 3 คน มีผลการวิจัยว่ามีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ คือ Libbies and Caudle (1997) พบว่าห้องสมุดได้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ Banister, Sheley and Lee (1999) ระบุว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิจัยของ Anyomi (1999) พบว่ามีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศเช่นเดียวกัน นอกจากนี้พบว่า มีงานวิจัย 2 คน ที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เหมือนกัน คือ Bénaud and Bordeau (1998) พบว่ามีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้ในการสั่งซื้อแบบตามที่ห้องสมุดกำหนดมากที่สุด และยังมีงานวิจัยที่กล่าวถึงการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ คือ งานวิจัยของ Banister, Sheley and Lee (1999) พบว่าห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และงานวิจัยของ Blecic et al. (1999) พบว่า

ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบตามแนวทางของห้องสมุด นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Bénéaud and Bordeau (1998) พบว่าห้องสมุดยังมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศใช้ในงานเย็บเล่ม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้ ประเภทหน่วยงานภายนอกและบริการของหน่วยงานภายนอกที่ใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดจากหนังสือ บทความและเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์จากการสืบค้นสารนิเทศบนเว็ลต์ไวด์เว็บเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับจากต่างประเทศ

2. สํารวจเพื่อศึกษาเบื้องต้น

ผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยการจัดทำแบบกรอกข้อมูล เรื่อง “การใช้และความต้องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้อำนวยการซึ่งหมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุดหรือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในหอสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจให้มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของงานห้องสมุด จำนวน 71 แห่ง แบ่งเป็นห้องสมุดของรัฐ 20 แห่ง ห้องสมุดในกำกับของรัฐ 4 แห่ง และห้องสมุดของเอกชน 47 แห่ง

3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ที่ได้จากการสำรวจเบื้องต้นเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจำนวนรวมที่ระบุว่ามีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก รวม 51 แห่ง แบ่งประเภทตามหน่วยงานที่สังกัดได้ 2 ประเภทดังนี้

- 3.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ จำนวน 23 แห่ง คือ
1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
 7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
 8. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
 10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
 11. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 12. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์
 13. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
 14. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 15. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
 16. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
 17. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 18. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 19. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 20. สำนักบรรณสารสนเทศและพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 21. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
 22. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 23. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

3.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 28 แห่ง

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซ็นต์จอร์ห์น
4. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
6. หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
7. หอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
9. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
11. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
12. ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
13. หอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
14. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกริก
15. หอสมุด มหาวิทยาลัยเว็บสเตอร์ (ประเทศไทย)
16. หอสมุด มหาวิทยาลัยนิวัฒนา
17. หอสมุด วิทยาลัยภาคกลาง
18. หอสมุด วิทยาลัยดุสิตธานี
19. หอสมุด วิทยาลัยแสงธรรม
20. หอสมุด วิทยาลัยพยาบาลเซ็นต์หลุยส์
21. สำนักหอสมุด วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
22. หอสมุด วิทยาลัยตาปี
23. หอสมุด วิทยาลัยซิลเลอร์แสดมฟอร์ด
24. หอสมุด วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
25. สำนักหอสมุด วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
26. สำนักบรรณสาร วิทยาลัยรัตนบัณฑิต
27. หอสมุด วิทยาลัยลุ่มน้ำปิง
28. หอสมุด วิทยาลัยสันตพล

4. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน คือศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ประเภทต่าง ๆ ศึกษาสารนิเทศที่เกี่ยวข้องจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ กำหนดและแจกแจงประเด็นเนื้อหาและขอบเขตแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์ประเภทโครงสร้าง ลักษณะของคำถามประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบกำหนดคำตอบให้และแบบปลายเปิด เนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- | | |
|----------|--|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และห้องสมุด |
| ตอนที่ 2 | การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก |
| ตอนที่ 3 | ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก |
| ตอนที่ 4 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม |

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วยชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อห้องสมุด หมายเลขโทรศัพท์และโทรสาร วันที่และเวลา สัมภาษณ์ คำถามในส่วนแรกนี้เป็นคำถามประเภทปลายเปิด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 ข้อ ได้แก่

1. สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นคำถามประเภทปลายเปิดแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนี้

- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน
- เพื่อลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
- เพื่อลดขนาดของหน่วยงานให้เล็กลง
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรสารสนเทศและบริการ
- มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2. ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก แบ่งเป็น 3 งาน คือ งานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ เป็นคำถามประเภทปลายเปิดแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดของแต่ละคำตอบที่ได้รับ

2.1 งานบริหาร

- การวางแผน
- การประชาสัมพันธ์
- การจัดองค์การ
- การบริหารงานบุคคล
- การบริหารงบประมาณ

2.2 งานเทคนิค

- งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
 - การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
 - การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
 - การลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ
- งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ
 - การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ
 - กำหนดเลขหมู่ตามระบบมาตรฐานที่นิยมใช้ทั่วไป
 - การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ เช่น การติดสัน การติดแถบแม่เหล็ก
 - การทำระบบบาร์โค้ด
- การสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
 - การเย็บเล่ม
 - การเข้าปกหนังสือ
 - การซ่อมแซม
 - การทำไมโครฟิล์ม
- งานเทคโนโลยีห้องสมุด
 - การพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะเรื่อง
 - การแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่
 - การจัดทำฐานข้อมูลซีดีรอม
 - การจัดทำเว็บเพจ

2.3 งานบริการ

- การให้บริการหน้าสารบัญวารสาร
- การให้บริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์
- การให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม
- การให้บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป
- การให้บริการจัดส่งเอกสาร
- การให้บริการถ่ายเอกสาร

3. หน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดเลือกใช้บริการ เป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และเป็นแบบปลายเปิด

- ประเภทหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดเลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
 - หน่วยงานของรัฐ
 - หน่วยงานของเอกชน
 - หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ

4. บริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยกำหนดเป็น 2 ประเภท

- การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์
- การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วน

5. ระยะเวลาที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นคำถามแบบปลายเปิด

6. คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ เป็นคำถามแบบปลายปิดแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- มีประวัติการทำงานดี มีความน่าเชื่อถือทางการเงิน
- มีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ
- มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ
- เครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม
- มีเวลาในการทำงานเต็มที่
- ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลา
- มีบริการบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย

- มีการคิดค่าบริการที่ยุติธรรม
- มีความรู้จักเป็นการส่วนตัว

7. นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นคำถามแบบปลายเปิด

8. การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นคำถามแบบปลายเปิด

9. แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ

1. ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- ทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ
- มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้

2. วิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด

5. ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์แล้ว จากนั้นได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างไปทดสอบกับผู้บริหารของห้องสมุดเฉพาะที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 5 แห่ง เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือและเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการวิจัยที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ได้แก่

1. ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี
2. กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ

3. ห้องสมุดของบริษัท การปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
4. ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
5. ห้องสมุดสำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ

หลังจากทดสอบสัมภาษณ์แล้ว พบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความไม่ชัดเจนในบางข้อ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ได้แก่

1. จากการทดสอบแบบสัมภาษณ์แล้ว ปรากฏว่าผู้ตอบบเนื้อหาที่มีจำนวนมากกว่าเนื้อที่ที่กำหนดให้ตอบ ได้ขยายเนื้อที่สำหรับคำตอบให้มากขึ้น
2. ตัวเลือกที่กำหนดให้ไม่ครอบคลุมคำตอบที่ได้รับ เช่น ประเภทงานห้องสมุด ได้เพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับประเภทของงานห้องสมุด คือ งานบริหาร งานเทคนิคในส่วนของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และทำการทรัพยากรสารสนเทศ งานสงวนและรักษาทรัพยากรสารสนเทศและงานเทคโนโลยีห้องสมุด และงานบริการ
3. แบบสัมภาษณ์ในหัวข้อนโยบาย ไม่ครอบคลุมรายละเอียดของในเรื่องนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และการจัดสรรงบประมาณ คำตอบที่ได้รับจะเกี่ยวข้องกับกรวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะเกี่ยวข้องกัจำนวนงบประมาณ และแนวโน้มในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จึงได้เพิ่มเติมเนื้อหาการวางแผนในเรื่องนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และเพิ่มเติมการจัดสรรงบประมาณในเรื่องงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาตสัมภาษณ์ทางจดหมายและโทรศัพท์นัดหมายวัน เวลาในการสัมภาษณ์ และผู้วิจัยได้เดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ตามวัน เวลาที่นัด ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุด	สัมภาษณ์	ไม่ได้สัมภาษณ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ	23 แห่ง	
1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	/	
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	/	
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	/	
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	/	
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	/	
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	/	
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	/	
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล		/
9. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	/	
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	/	
11. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง		/
12. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์	/	
13. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	/	
14. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	/	
15. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	/	
16. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	/	
17. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	/	
18. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	/	
19. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	/	
20. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	/	
21. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	/	
22. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	/	

ห้องสมุด	สัมภาษณ์	ไม่ได้สัมภาษณ์
23. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	/	
รวม	(21)	(3)
<u>ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน 28 แห่ง</u>		
1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ		/
2. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	/	
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	/	
4. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	/	
5. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยพายัพ	/	
6. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต	/	
7. หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	/	
8. หอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม	/	
9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	/	
10. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	/	
11. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	/	
12. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	/	
13. ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งเอเชีย	/	
14. หอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา		/
15. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกริก	/	
16. หอสมุด มหาวิทยาลัยเว็บสเตอร์ (ประเทศไทย)		/
17. หอสมุด มหาวิทยาลัยนิวัฒนา	/	
18. หอสมุด วิทยาลัยภาคกลาง	/	
19. หอสมุด วิทยาลัยดุสิตธานี	/	
20. หอสมุด วิทยาลัยแสงธรรม		/
21. หอสมุด วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์	/	
22. สำนักหอสมุด วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		/
23. หอสมุด วิทยาลัยตาปี		/

ห้องสมุด	สัมภาษณ์	ไม่ได้สัมภาษณ์
24. สำนักบรรณสาร วิทยาลัยรัตนบัณฑิต		/
25. หอสมุด วิทยาลัยภูมิปัญญา	/	
26. สำนักหอสมุด วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย		/
27. หอสมุด วิทยาลัยสันตพล	/	
รวม	(18)	(9)
รวมทั้งสิ้น	39	12

ดังนั้น จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวนทั้งหมด 71 แห่ง คือห้องสมุดของรัฐ ห้องสมุดในกำกับของรัฐ และห้องสมุดของเอกชน จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่าห้องสมุดที่ระบุว่ามีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ทั้งสิ้น 51 แห่ง และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 39 แห่ง (ร้อยละ 76.47) เป็นห้องสมุดของรัฐ จำนวน 23 แห่ง และห้องสมุดของเอกชน จำนวน 28 แห่ง เมื่อพิจารณาตามประเภทห้องสมุดแล้วพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้ 21 แห่ง (ร้อยละ 91.38) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน สามารถนัดสัมภาษณ์ได้ 18 แห่ง (ร้อยละ 64.28)

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS for Windows) ผู้วิจัยได้แจกแจงความถี่ แล้วหาค่าร้อยละในรูปของตาราง ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดแล้วนำมาสรุป โดยแต่ละข้อจะจัดเรียงตามลำดับความถี่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8. การนำเสนอข้อมูล สรุปอภิปรายผลการวิจัย

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าทางสถิติ และสรุปความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตารางและการบรรยาย ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องการใช้บริการจากหน่วยงาน ภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและของเอกชนที่รับผิดชอบห้องสมุด หรือ/และผู้อำนวยการ/ หัวหน้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และห้องสมุด (ตารางที่ 2)
- ตอนที่ 2 การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก แบ่งออกเป็น
 1. สาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 3)
 2. ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 4 – 9)
 3. ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ (ตารางที่ 10)
 4. ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ (ตารางที่ 11)
 5. ระยะเวลาที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 12)
 6. คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ (ตารางที่ 13)
 7. นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 14 – 15)
 8. การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 16)
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 17)
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์และห้องสมุด

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้สัมภาษณ์ (ตารางที่ 2) ทั้งหมด 39 แห่ง โดยแยกเป็นผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 53.85) และผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 46.15)

ตารางที่ 2 ผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้สัมภาษณ์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	21	53.85
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน	18	46.15
รวม	39	100.00

ตอนที่ 2 การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในด้านสาเหตุ ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้จากหน่วยงานภายนอก ระยะเวลาที่ใช้บริการ คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก นโยบายในการใช้บริการ การจัดสรรงบประมาณ และแนวโน้มการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

1. สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

จากการศึกษาสาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 3) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 71.80) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน รองลงมา จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 64.10) มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 20.51) ใช้เพื่อลดขนาดของหน่วยงานให้เล็กลง สำหรับส่วนสาเหตุอื่น ๆ ที่ห้องสมุด จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 56.41) ระบุคือ หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการเองได้ (3 แห่ง) ไม่เสียเวลาในการวางแผนการดำเนินงาน (2 แห่ง) ไม่คุ้มค่าในการดำเนินการเอง (2 แห่ง) การ

ติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว (1 แห่ง) ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (1 แห่ง) ลดภาระงานของบุคลากร (1 แห่ง) การดำเนินงานขึ้นอยู่กับความตั้งใจของมหาวิทยาลัย (1 แห่ง) เพื่อก้าวตามเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (1 แห่ง) ทรัพยากรที่มีในปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (1 แห่ง) ห้องสมุดไม่มีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์ในการดำเนินงาน (1 แห่ง) ระเบียบ ข้อบังคับของราชการทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการดำเนินงาน (1 แห่ง) ไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน (1 แห่ง) สิ้นเปลืองบุคลากรและเน้นให้บุคลากรหันมารับผิดชอบงานหลักของห้องสมุด (1 แห่ง) ลดการลงทุนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน (1 แห่ง) ต้องการเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ (1 แห่ง) เพื่อความสะดวกในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร (1 แห่ง) การดำเนินการเองมีค่าใช้จ่ายสูงห้องสมุดจึงไม่มีงบประมาณเพียงพอ (1 แห่ง) จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน รองลงมาจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 61.90) มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สำหรับห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 28.57) ใช้เพื่อลดขนาดของหน่วยงานให้เล็กลง ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ที่ห้องสมุด จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) ระบุคือหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการเองได้ (3 แห่ง) มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว (1 แห่ง) ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (1 แห่ง) ลดภาระงานของบุคลากร (1 แห่ง) ไม่คุ้มค่าในการดำเนินการเอง (1 แห่ง) การดำเนินงานขึ้นอยู่กับความตั้งใจของมหาวิทยาลัย (1 แห่ง) เพื่อก้าวตามเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (1 แห่ง) ทรัพยากรที่มีในปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (1 แห่ง) ห้องสมุด ไม่มีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์ในการดำเนินงาน (1 แห่ง) ระเบียบ ข้อบังคับของราชการทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการดำเนินงาน (1 แห่ง) ไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านซอฟต์แวร์เฉพาะด้าน (1 แห่ง) สิ้นเปลืองบุคลากรและเน้นให้บุคลากรหันมารับผิดชอบงานหลักของห้องสมุด (1 แห่ง) ลดการลงทุนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน (1 แห่ง)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) เท่ากันใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 61.11) ใช้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรสารสนเทศและบริการ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 11.11) ใช้เพื่อลดขนาดของหน่วยงานให้เล็กลง ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ที่ห้องสมุด จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ระบุคือ ไม่ต้องเสียเวลาในการวางแผนการดำเนินงาน (2 แห่ง) ต้องการเครื่องมือ

อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ (1 แห่ง) ไม่คุ้มค่าในการดำเนินการเอง (1 แห่ง) เพื่อความสะดวกในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร (1 แห่ง) การดำเนินการเองมีค่าใช้จ่ายสูงห้องสมุดจึงไม่มีงบประมาณเพียงพอ (1 แห่ง) จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ (1 แห่ง)

ตารางที่ 3 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สาเหตุ	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ หน่วยงาน	16	76.19	12	66.67	28	71.80
เพื่อลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด	10	55.55	8	44.44	18	46.15
เพื่อลดขนาดของหน่วยงานให้เล็กลง	6	28.57	2	11.11	8	20.51
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ	10	47.61	11	61.11	21	53.85
มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	13	61.90	12	66.67	25	64.10
อื่นๆ	15	71.43	7	33.33	22	56.41

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ประเภทของงานห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก

จากการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของงานห้องสมุดที่มีการใช้บริการของหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 4) โดยรวมพบว่าห้องสมุดทั้งหมด จำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค รองลงมา จำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 79.48) ใช้ในงานบริการ และจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 15.38) ใช้ในงานบริหาร ส่วนงานอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 28.21) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย (5 แห่ง) การรักษาความสะอาด (3 แห่ง) การดูแลระบบปรับอากาศ (2 แห่ง) และการป้องกันและกำจัดปลวก (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค รองลงมา 20 แห่ง (ร้อยละ 95.24) ใช้ในงานบริการและจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 9.52) ใช้ในงานบริหาร

ส่วนงานอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 42.86) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย (4 แห่ง) การรักษาความสะอาด (3 แห่ง) การดูแลระบบปรับอากาศ (2 แห่ง)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนทั้งหมด 18 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 61.11) ใช้ในงานบริการและจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้ในงานบริหาร ส่วนงานอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 11.11) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย (1 แห่ง) และการป้องกันและกำจัดปลวก (1 แห่ง)

ตารางที่ 4 งานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

งานห้องสมุด	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหาร	2	9.52	4	22.22	6	15.38
งานเทคนิค	21	100.00	18	100.00	39	100.00
งานบริการ	20	95.24	11	61.11	31	79.48
งานอื่น ๆ	9	42.86	2	11.11	11	28.21

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เมื่อพิจารณาตามประเภทงานของห้องสมุด ซึ่งแบ่งเป็นงานบริหาร งานเทคนิค งานบริการและงานอื่น ๆ ที่มีการใช้บริการของหน่วยงานภายนอกพบว่า

2.1 งานบริหาร จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานบริหารจำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง (ตารางที่ 5) พบว่าห้องสมุดจำนวน 2 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 33.33) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการวางแผนและการบริหารงานบุคคล และห้องสมุดจำนวน 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 16.67) ใช้บริการในการประชาสัมพันธ์และการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 50.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการวางแผนและการบริหารงานบุคคล ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนจำนวน 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 25.00)

ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการวางแผน การประชาสัมพันธ์ การบริหารงานบุคคล และการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์

ตารางที่ 5 งานบริหารที่ห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก

งานบริหาร	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 2)		เอกชน (N = 4)		รวม (N = 6)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การวางแผน	1	50.00	1	25.00	2	33.33
การประชาสัมพันธ์	-	-	1	25.00	1	16.67
การจัดองค์การ	-	-	-	-	-	-
การบริหารงานบุคคล	1	50.00	1	25.00	2	33.33
การบริหารงบประมาณ	-	-	-	-	-	-
การจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์	-	-	1	25.00	1	16.67

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.2 งานเทคนิค จากห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค จำนวนทั้งสิ้น 39 แห่ง (ตารางที่ 6) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 87.18) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 84.62) ใช้ในงานเทคโนโลยีห้องสมุด และจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 20.52) ใช้ในงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทุกแห่ง 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 95.24) ใช้ในงานเทคโนโลยีห้องสมุด และจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) ใช้ในงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.22) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและงานเทคโนโลยีห้องสมุด รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 61.11) ใช้ในการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 27.78) ใช้ในการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 6 งานเทคนิคที่ห้องสมุดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอก

งานเทคนิค	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ	21	100.00	13	72.22	34	87.18
งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ	3	14.28	5	27.78	8	20.52
การสงวนรักษาทรัพยากรสารนิเทศ	18	85.72	11	61.11	29	74.36
งานเทคโนโลยีห้องสมุด	20	95.24	13	72.22	33	84.62

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของงานเทคนิคแต่ละงานทั้ง 4 งาน คืองานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ งานสงวนรักษาทรัพยากรสารนิเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุด (ตารางที่ 7) พบว่า

- งานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดทั้งหมดที่ให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ จำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 87.18) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารนิเทศ ทั้งวารสารภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลออนไลน์ และฐานข้อมูลซีดีรอม และเมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่ง 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 72.22) ใช้บริการในการสั่งซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารนิเทศ

- งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุดจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 15.38) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำระบบบาร์โค้ด และจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 5.13) ใช้ในการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ และเมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่ง 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) ใช้ในการทำระบบบาร์โค้ดเท่านั้น ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน 3 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ใช้ในการทำระบบบาร์โค้ด และจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 11.11) ใช้ในการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ

- งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด จำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 71.79) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการเย็บเล่ม รองลงมาจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 30.77) ใช้ในการซ่อมแซมหนังสือ และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 5.13) ใช้ในการทำไมโครฟิล์ม และเมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้งหมด 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการเย็บเล่ม รองลงมา จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.10) ใช้ในงานซ่อมแซม และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ใช้ในการทำไมโครฟิล์ม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการเย็บเล่ม รองลงมา จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้ในการซ่อมแซมหนังสือ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.55) ใช้ในการทำไมโครฟิล์ม

- งานเทคโนโลยีห้องสมุด ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 71.79) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษา ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 30.77) ใช้ในการแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ และจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 10.26) ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลซีดีรอม และเมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนมากที่สุด 18 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 85.71) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดซื้อ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาจำนวน 4 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 19.05) ใช้ในการแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่และการพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะ เรื่อง การจัดทำเว็บเพจ และการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ และจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลซีดีรอม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนจำนวนมาก ที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้บริการในการแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.55) ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลซีดีรอมและการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7 ประเภทของงานเทคนิคที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

งานเทคนิค	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ						
การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-
การสั่งซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศ	21	100.00	13	72.22	34	87.18
การลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	-	-	-	-
งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ						
การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	2	11.11	2	5.13
กำหนดเลขหมู่ตามระบบมาตรฐานที่นิยมใช้ทั่วไป	-	-	-	-	-	-
การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ	-	-	-	-	-	-
การทำระบบบาร์โค้ด	3	14.28	3	16.67	6	15.38
การสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ						
การเย็บเล่ม	18	85.71	10	55.55	28	71.79
การเข้าปกหนังสือ	6	28.57	2	11.11	8	20.51
การซ่อมแซม	8	38.10	4	22.22	12	30.77
การทำไมโครฟิล์ม	1	4.76	1	5.55	2	5.13
งานเทคโนโลยีห้องสมุด						
การพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะเรื่อง	4	19.05	2	11.11	6	15.38
การแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่	4	20.00	8	61.54	12	36.36
การจัดทำฐานข้อมูลซีดีรอม	3	14.28	1	5.55	4	10.26
การจัดทำเว็บเพจ	4	19.05	6	33.33	10	25.64
การจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	18	85.71	10	55.55	28	71.79
การบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	18	85.71	10	55.55	28	71.79
การเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์	4	19.05	1	5.55	5	12.82

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3 งานบริการ จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานบริการ จำนวนทั้งสิ้น 31 แห่ง (ตารางที่ 8) พบว่าห้องสมุดทุกแห่ง 31 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในบริการถ่ายเอกสาร รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 9.68) ใช้ในบริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.22) ใช้ในบริการจัดส่งเอกสาร

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนทั้งหมด 20 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในบริการถ่ายเอกสาร จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 5.00) ใช้ในบริการจัดส่งเอกสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในบริการถ่ายเอกสาร จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 27.28) ใช้ในบริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์

ตารางที่ 8 งานบริการที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

งานบริการ	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ		เอกชน		รวม	
	(N = 20)		(N = 11)		(N = 31)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการหน้าสารบาญวารสาร	-	-	-	-	-	-
บริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์	-	-	3	27.28	3	9.68
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	-	-	-	-	-	-
บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป	-	-	-	-	-	-
บริการจัดส่งเอกสาร	1	5.00	-	-	1	3.22
บริการถ่ายเอกสาร	20	100.00	11	100.00	31	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4 งานอื่น ๆ จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานอื่น ๆ จำนวนทั้งสิ้น 11 แห่ง (ตารางที่ 9) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 45.45) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการรักษาความปลอดภัย รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 27.27) ใช้ในการทำความสะดวก และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 9.09) ใช้ในการป้องกันและกำจัดปลวก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการรักษาความปลอดภัย รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ใช้ในการทำความสะอาด และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้ในการดูแลระบบปรับอากาศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนเท่ากัน 1 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในด้านการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันและกำจัดปลวก

ตารางที่ 9 งานอื่น ๆ ที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

งานอื่น ๆ	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ		เอกชน		รวม	
	(N = 9)	(N = 2)	(N = 2)	(N = 11)	(N = 11)	(N = 11)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การรักษาความปลอดภัย	4	44.44	1	50.00	5	45.45
การทำความสะอาด	3	33.33	-	-	3	27.27
การป้องกันและกำจัดปลวก	-	-	1	50.00	1	9.09
การดูแลระบบปรับอากาศ	2	22.22	-	-	2	18.18

3. ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเลือกใช้บริการ

ในส่วนของประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการ (ตารางที่ 10) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 38 แห่ง (ร้อยละ 97.43) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากหน่วยงานของเอกชน รองลงมาจำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 38.50) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 2.56) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ ส่วนห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 23.08) ระบุว่าใช้บริการจากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ บุคคลภายนอก คือ นักศึกษาช่วยงาน (4 แห่ง) บุคคลที่มีความสะดวกในการติดต่อ (3 แห่ง) และบรรณารักษ์จากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (2 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากหน่วยงานของเอกชน ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.09) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) ระบุว่าใช้บริการจากบุคคลภายนอก คือ นักศึกษาช่วยงาน (3 แห่ง) บุคคลที่มีความสะดวกในการติดต่อ (1 แห่ง) และบรรณารักษ์จากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (1 แห่ง)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 94.44) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกหน่วยงานของเอกชน รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 38.89) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.55) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และห้องสมุด จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ระบุว่าใช้บริการจากบุคคลภายนอกคือ บุคคลที่มีความสะดวกในการติดต่อ (2 แห่ง) นักศึกษาช่วยงาน (1 แห่ง) และบรรณารักษ์จากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (1 แห่ง)

และเมื่อพิจารณาหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการในแต่ละประเภท พบว่า

หน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานภายนอกประเภทหน่วยงานของรัฐที่ห้องสมุดใช้บริการโดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 20.51) ใช้บริการจากศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี รองลงมาจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.26) ใช้บริการจากศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 5.13) ใช้บริการจากสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.80) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) ใช้บริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ใช้บริการจากสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ใช้บริการจากศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยีและจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.56) ใช้บริการจากสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์และหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

หน่วยงานของเอกชน

หน่วยงานภายนอกประเภทหน่วยงานของเอกชนที่ห้องสมุดใช้บริการโดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 58.98) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากบริษัท บั๊คโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รองลงมา จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 43.59) ใช้บริการ

จากบริษัท KARGER และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 2.56) ใช้บริการจาก ส.ปกไทย ส.การปก มาลีการพิมพ์ บริษัท นิพนธ์ จำกัด บริษัท นวสาร จำกัด บริษัท ดิสตรีไทย จำกัด ชำนาญชัย ร้านธนพร จังหวัดพิษณุโลก คลินิกหนังสือ ช่างปกไทย ร้านปกกิจประสงค์ J-Stor Hamnicks Devine Almidix GNC บริษัท ไอปีเอ็ม จำกัด และบริษัทเอส เอ็ม เอส จำกัด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากบริษัท บুকโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 61.90) ใช้บริการจาก SWETS & BLACKWELL และจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ใช้บริการจากบริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี A-NET OCLC ส.ปกไทย ส.การปก มาลีการพิมพ์ WisDomain บริษัท นิพนธ์ จำกัด ร้านธนพร จังหวัดพิษณุโลก ช่างปกไทย ร้านปกกิจประสงค์ J-Stor Hamnicks Devine Almidix และ GNC

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากบริษัท บুকโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 41.18) ใช้บริการจากบริษัทเอกชน และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.56) ใช้บริการจาก A-NET OCLC WisDomain บริษัท นวสาร จำกัด บริษัท ดิสตรีไทย ชำนาญชัย คลินิกหนังสือ บริษัท ไอปีเอ็ม จำกัด และบริษัทเอส เอ็ม เอส จำกัด

หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ

หน่วยงานภายนอกประเภทหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจโดยรวม พบว่าห้องสมุดเพียง 1 แห่ง (ร้อยละ 2.56) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และหากพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน เป็นหน่วยงานที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากหน่วยงานดังกล่าว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ

หน่วยงานภายนอก	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานของรัฐ	8	38.09	7	38.89	15	38.50
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	-	-	4	22.22	4	10.26
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1	4.76	1	5.56	2	5.13
หอจดหมายเหตุแห่งชาติ	1	4.76	1	5.56	2	5.13
ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี	5	23.80	3	16.67	8	20.51
หน่วยงานของมหาวิทยาลัย	3	14.28	-	-	3	7.69
หน่วยงานของเอกชน	21	100.00	17	94.44	38	97.43
INNOVATIVE CO., LTD.	10	47.61	-	-	10	25.64
บริษัท บัคโปรโมชัน แอนด์ เซอวิวิส จำกัด	14	66.67	9	50.00	23	58.98
บริษัท ลิบเนต จำกัด	5	23.81	-	-	5	12.82
บริษัท ไสมาภา อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด	1	4.76	3	16.67	4	10.26
Karger	12	57.14	5	27.78	17	43.59
ร้านค้าในจังหวัด	5	23.81	-	-	5	12.82
ผู้รับจ้างรายบุคคลที่ไม่ระบุชื่อ	3	14.28	3	16.67	6	15.38
บริษัทเอกชน	10	47.61	7	38.89	14	35.90
SWETS & BLACKWELL	13	61.90	2	11.11	15	38.46
EBSCO	11	52.38	4	22.22	15	38.46
A-Net	1	4.76	1	5.56	2	5.12
OCLC	1	4.76	1	5.56	2	5.12
ส.ปกไทย	1	4.76	-	-	1	2.56
ส.การปก	1	4.76	-	-	1	2.56
มาลีการพิมพ์	1	4.76	-	-	1	2.56
WisDomain	1	4.76	1	5.56	2	5.12
บริษัท นิพนธ์ จำกัด	1	4.76	-	-	1	2.56
บริษัท นวสาร จำกัด	-	-	1	5.56	1	2.56
บริษัท ดิสตี้ไทย จำกัด	-	-	1	5.56	1	2.56
ชำนาญชัย	-	-	1	5.56	1	2.56
วีระการปก	-	-	2	11.11	2	5.12
ร้านธนพร จังหวัดพิษณุโลก	1	4.76	-	-	1	2.56

ตารางที่ 10 ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ (ต่อ)

หน่วยงานภายนอก	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คลินิกหนังสือ	-	-	1	5.56	1	2.56
ช่างปกไทย	1	4.76	-	-	1	2.56
ร้านปกกิจประสงค์	1	4.76	-	-	1	2.56
J – Stor	1	4.76	-	-	1	2.56
Hamnicks	1	4.76	-	-	1	2.56
Devine	1	4.76	-	-	1	2.56
Almidix	1	4.76	-	-	1	2.56
GNC	1	4.76	-	-	1	2.56
บริษัท ไอพีเอ็ม จำกัด	-	-	1	5.56	1	2.56
บริษัท เอสเอ็มไอ จำกัด	-	-	1	5.56	1	2.56
หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ	-	-	1	5.56	1	2.56
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	-	-	1	5.56	1	2.56
อื่น ๆ	5	23.81	4	22.22	9	23.08

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และห้องสมุดบางแห่งไม่ระบุชื่อหน่วยงานภายนอกที่ใช้

4. ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้

ประเภทของการบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้ (ตารางที่ 11) โดยรวมพบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 30 แห่ง (ร้อยละ 76.92) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 56.41) ใช้บริการแบบบางส่วน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 52.39) ใช้บริการแบบบางส่วน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการแบบบางส่วน

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้ สามารถแยกได้ดังนี้

บริการแบบสมบูรณ์

ในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 58.97) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ รองลงมาจำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 56.41) ใช้บริการในการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และน้อยที่สุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 5.13) ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การป้องกันและกำจัดปลวก และการดูแลระบบปรับอากาศ

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกด้านการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 61.90) ใช้บริการในการสั่งซื้อ/บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศและถ่ายเอกสาร และน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 2.56) ใช้บริการจัดทำไมโครฟิล์ม จัดทำเว็บเพจ และการป้องกันและกำจัดปลวก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ รองลงมา จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้บริการถ่ายเอกสาร และน้อยที่สุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 5.55) ใช้บริการสั่งซื้อ/บอกรับฐานข้อมูลซีดีรอม การซ่อมแซมหนังสือ จัดทำไมโครฟิล์ม และการป้องกันและกำจัดปลวก

บริการแบบบางส่วน

ในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วน พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 41.02) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ รองลงมาจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 25.64) ใช้บริการถ่ายเอกสาร และน้อยที่สุด จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.58) ใช้บริการด้านการสั่งซื้อ/บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ จัดทำเว็บเพจ และทำความสะอาด

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 42.86) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ รองลงมาจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 28.57) ใช้บริการถ่ายเอกสาร

จำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ใช้บริการจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ บริการด้านเทคโนโลยี สาร-นิเทศ และทำความสะอาด

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 38.89) ใช้บริการ จากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ รองลงมาจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติและ ถ่ายเอกสาร และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.55) ใช้บริการจัดทำเว็บเพจ

ตารางที่ 11 ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้

ประเภทการให้บริการ	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N = 21)		(N = 18)		(N = 39)	
แบบสมบูรณ์	18	85.71	12	66.67	30	76.92
สั่งซื้อ/บอกรับวารสาร	13	61.90	10	55.55	23	58.97
ภาษาต่างประเทศ						
สั่งซื้อ/บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์	4	19.05	4	22.22	8	20.51
สั่งซื้อ/บอกรับฐานข้อมูลซีดีรอม	3	14.28	1	5.55	4	10.26
เย็บเล่ม	10	47.62	5	27.78	15	38.46
เข้าปก	3	14.28	2	11.11	5	12.82
ซ่อมแซมหนังสือ	2	9.52	1	5.55	3	7.69
จัดทำไมโครฟิล์ม	1	4.76	1	5.55	2	5.13
จัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	16	76.67	6	33.33	22	56.41
บำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	16	76.67	6	33.33	22	56.41
บริการด้านเทคโนโลยีสารนิเทศ	-	-	2	11.11	2	5.13
จัดทำเว็บเพจ	1	4.76	-	-	1	2.56
ถ่ายเอกสาร	13	61.90	8	44.44	21	53.85
ทำความสะอาด	4	19.05	-	-	4	10.26
ป้องกันและกำจัดปลวก	1	4.76	1	5.55	2	5.13
ดูแลระบบปรับอากาศ	2	9.52	-	-	2	5.13
แบบบางส่วน	11	52.39	10	55.55	22	56.41
สั่งซื้อ/บอกรับวารสาร	9	42.86	7	38.89	16	41.02
ภาษาต่างประเทศ						
สั่งซื้อ/บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์	1	4.76	-	-	1	2.56
เย็บเล่ม	6	28.57	3	16.67	9	23.08
เข้าปก	3	14.28	-	-	3	7.69
ซ่อมแซมหนังสือ	2	9.52	3	16.67	5	12.82

ตารางที่ 11 ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้ (ต่อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	4	19.05	4	22.22	8	20.51
บำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3	14.28	3	16.67	6	15.38
บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	4.76	2	11.11	3	7.69
จัดทำเว็บเพจ	-	-	1	5.55	1	2.56
ถ่ายเอกสาร	6	28.57	4	22.22	10	25.64
ทำความสะอาด	1	4.76	-	-	1	2.56

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5. ระยะเวลาที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ระยะเวลาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 12) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 89.74) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งปี รองลงมา จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 58.97) ใช้บริการตามความจำเป็นของงาน และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 5.56) ใช้บริการ 3 เดือน/ครั้ง 6 เดือน/ครั้ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งปี รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 52.39) ใช้บริการตามความจำเป็นของงาน และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ใช้บริการ 9 เดือน/ครั้ง ตลอดภาคการศึกษาและขึ้นอยู่กับนโยบายของมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 77.78) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งปี รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการตามความจำเป็นของงาน และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 2.56) ใช้บริการเดือนละครั้ง 3 เดือน/ครั้ง 6 เดือน/ครั้ง และตลอดภาคการศึกษา

ตารางที่ 12 ระยะเวลาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ระยะเวลา	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ		เอกชน		รวม	
	(N = 21)	(N = 18)	(N = 18)	(N = 18)	(N = 39)	(N = 39)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละครั้ง	2	9.52	1	5.55	3	7.69
3 เดือน/ครั้ง	-	-	1	5.55	1	2.56
6 เดือน/ครั้ง	-	-	1	5.55	1	2.56
9 เดือน/ครั้ง	1	4.76	1	5.55	2	5.13
ทั้งปี	21	100.00	14	77.78	35	89.74
ตลอดภาคการศึกษา	1	4.76	-	-	1	2.56
ขึ้นอยู่กับนโยบายของมหาวิทยาลัย	1	4.76	2	11.11	3	7.69
ไม่แน่นอน	5	23.80	4	22.22	9	23.08
ตามความจำเป็นของงาน	11	28.20	12	66.67	23	58.97

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6. คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ

คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 30 แห่ง (ร้อยละ 76.92) เลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รองลงมา จำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 74.36) ใช้บริการเพราะหน่วยงานมีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ และจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 15.38) เลือกใช้บริการเพราะมีความรู้จักเป็นส่วนตัว ส่วนคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจำนวน 10 แห่งระบุคือ พิจารณาผลงานที่ผ่านมา (1 แห่ง) เป็นผู้ไม่เคยทำงาน (1 แห่ง) มีความน่าเชื่อถือในเรื่องฝีมือ (1 แห่ง) มีเพียงบริษัทเดียวในท้องถิ่น (1 แห่ง) เป็นการตัดสินใจของหน่วยงานใหญ่ (1 แห่ง) มีความยุติธรรมในการติดต่อเจรจา (1 แห่ง) หากหน่วยงานภายนอกดำเนินงานเองจะไม่มีผลกระทบตามมาภายหลัง (1 แห่ง) หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและสะดวกในการดำเนินงาน (1 แห่ง) การดำเนินงานเป็นไปตามกำหนดเวลา และเมื่ออุปกรณ์เกิดปัญหาสามารถหาทดแทนให้ได้ทันที (1 แห่ง) และคุณภาพของงาน (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) เลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รองลงมา จำนวน 16 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 76.19) เลือกใช้เพราะหน่วยงานมีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลาและมีบริการบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย และจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) เลือกใช้บริการเพราะมีความรู้จักเป็นส่วนตัว ส่วนคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจำนวน 8 แห่งระบุคือ พิจารณาผลงานที่ผ่านมา (1 แห่ง) เป็นผู้ไม่เคยทำงาน (1 แห่ง) ความน่าเชื่อถือในเรื่องฝีมือ (1 แห่ง) มีเพียงบริษัทเดียวในท้องถิ่น (1 แห่ง) เป็นการตัดสินใจของหน่วยงานใหญ่ (1 แห่ง) มีความยุติธรรมในการติดต่อเจรจา (1 แห่ง) หากหน่วยงานภายนอกดำเนินการเองจะไม่มีผลกระทบตามมาภายหลัง (1 แห่ง) หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสะดวกในการดำเนินงาน (1 แห่ง)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.22) เลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะมีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่นและการคิดค่าบริการที่ยุติธรรม รองลงมาจำนวน 12 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการเพราะบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลาและจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 16.66) เลือกใช้บริการเพราะมีความรู้จักเป็นส่วนตัว ส่วนคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ห้องสมุด จำนวน 2 แห่งระบุคือ เมื่ออุปกรณ์เกิดปัญหาสามารถหามาทดแทนให้ได้ทันที (1 แห่ง) และคุณภาพของงาน (1 แห่ง)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ

คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอก	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีประวัติการทำงานดี มีความน่าเชื่อถือ	11	52.38	8	44.44	19	48.72
ด้านการเงิน						
มีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุด	16	76.19	13	72.22	29	74.36
อื่น						
มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ	18	85.71	12	66.67	30	76.92
เครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	15	71.43	11	61.11	26	66.67
มีเวลาในการทำงานเต็มที่	13	61.90	10	55.55	23	58.97
ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลา	16	76.19	12	66.67	28	71.79
มีบริการบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย	16	76.19	11	61.11	27	69.23
มีการคิดค่าบริการที่ยุติธรรม	11	52.38	13	72.22	24	61.54
มีความรู้จักเป็นการส่วนตัว	3	14.28	3	16.66	6	15.38
อื่น ๆ	8	38.09	2	11.11	10	25.64

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

7. นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

7.1 นโยบาย

เมื่อพิจารณาด้านนโยบายของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 14) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 74.36) มีการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 41.02) และกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ในขณะที่ห้องสมุด 10 แห่ง (ร้อยละ 25.64) ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) มีการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ทั้งที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวนเท่ากัน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.09) ในขณะที่จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 72.22) มีการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 44.44) และกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 27.78) ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 27.78) ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย

ตารางที่ 14 นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

นโยบาย	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กำหนดเป็นนโยบาย	16	76.19	13	72.22	29	74.36
เป็นลายลักษณ์อักษร	8	38.09	5	27.78	13	33.33
ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร	8	38.09	8	44.44	16	41.02
ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย	5	23.81	5	27.78	10	25.64

7.2 การวางแผน

เมื่อพิจารณาด้านการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 15) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 71.80) ไม่มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 28.20) มีการวางแผนในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 76.20) ไม่มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.80) มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ไม่มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 33.33) มีการวางแผน ในการใช้บริการ

ตารางที่ 15 การวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การวางแผน	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการวางแผน	5	23.80	6	33.33	11	28.20
ไม่มีการวางแผน	16	76.20	12	66.67	28	71.80

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

8. การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

เมื่อพิจารณาเรื่องการจัดสรรงบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 16) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุดจำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 89.74) มีการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณโดยกำหนดไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 64.10) และรองลงมามหาวิทยาลัยจัดสรรให้ จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 23.08) และจัดสรรตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 20.51) ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.26) ไม่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 90.48) มีการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณโดยกำหนดไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) และรองลงมาจัดสรรตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) และมหาวิทยาลัยจัดสรรให้ จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 9.52) ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 9.52) ไม่มีการจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 55.56) รองลงมามหาวิทยาลัยจัดสรรให้ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 38.89) จัดสรรตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 16.67) และในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 11.11) ไม่มีการจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 16 การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การจัดสรรงบประมาณ	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 21)		เอกชน (N = 18)		รวม (N = 39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการจัดสรรงบประมาณ	19	90.48	16	88.89	35	89.74
ตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง	5	23.81	3	16.67	8	20.51
กำหนดไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี	15	71.43	10	55.56	25	64.10
มหาวิทยาลัยจัดสรรให้	2	9.52	7	38.89	9	23.08
ไม่มีการจัดสรรงบประมาณ	2	9.52	2	11.11	4	10.26

9. แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต

เมื่อสอบถามผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ 1) แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะเพิ่มขึ้นในอนาคต 2) แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะลดลงในอนาคต ดังมีรายละเอียดดังนี้

9.1 แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะเพิ่มขึ้นในอนาคต

ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (20 คน)

คาดว่าแนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะงานเทคนิค ได้แก่ การวิเคราะห์หมวดหมู่และการทำรายการ การเตรียมตัวเล่ม ทรัพยากรสารสนเทศหรือการดำเนินงานทั้งหมดทุกขั้นตอนของงานเทคนิค การถ่ายเอกสารของงานผลิตเอกสารกลาง หรือเอกสารประกอบการสอน และงานออกแบบ/งานศิลป์ประกอบเอกสารงานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น งานเย็บเล่ม งานเข้าปกทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้จะมีการใช้ในการจัดซื้อฐานข้อมูลสารสนเทศจากต่างประเทศ ซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และซอฟต์แวร์อื่น ๆ ของห้องสมุด การเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มว่าจะมีการใช้เพิ่มขึ้นในงานที่ไม่ใช่งานหลักของห้องสมุด เช่น งานทำความสะอาด และงานอื่น ๆ หรือห้องสมุดอาจจะมีบริการจากหน่วยงานภายนอกทุกรูปแบบ

นอกจากนี้ยังช่วยลดภาระของบรรณารักษ์ และอาจจะใช้ในงานที่มีความสำคัญ อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความต้องการในการใช้มาก ยิ่งก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะเป็นวิธีการที่ไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรและช่วยให้ห้องสมุดสามารถลดจำนวนบุคลากรลงได้ เพราะบุคลากรในหน่วยงานภายนอกจะเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะหน่วยงานเอกชนมีความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น และห้องสมุดไม่สามารถดำเนินงานได้และมีประสิทธิภาพมากกว่าหน่วยงานภายนอก และถือว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นแนวคิดที่ดีมากเพราะบางครั้งหน่วยงานดำเนินงานเองต้องใช้งบประมาณสูง แต่มหาวิทยาลัยจะต้องกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ให้ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้มีการใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการขยายตัวเรื่องการหารายได้ ปริมาณงาน และภาระงานซึ่งอาจจะต้องมีการพิจารณากัน จะช่วยในการประหยัดเงินในการลงทุน แต่มีข้อพิจารณาว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นงานที่มีความยาก ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินงาน เพราะมีความซับซ้อนยุ่งยาก และหากห้องสมุดจะให้การดำเนินงานเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ก็เห็นสมควรที่จะใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยควรจะเน้นการให้บริการจากบริษัท/หน่วยงานของคนไทย เพื่อเงินตราจะได้ไม่รั่วไหลไปต่างประเทศ และจะต้องพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป โดยพิจารณาจากปัจจัยอื่นด้วย

ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน (13 คน)

คาดว่าแนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะเพิ่มขึ้นในอนาคต ในเรื่องของการซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Book การจัดซื้อซอฟต์แวร์ห้องสมุดอัตโนมัติจากบริษัทเอกชน หรือในเรื่องที่ต้องใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนขึ้น เช่น Video On Demand รวมทั้งจะมีการใช้บริการมากขึ้นในการซ่อมหนังสือ การเย็บเล่มวารสารฉบับย้อนหลัง บริการถ่ายเอกสาร การทำดรรชนีและบรรณานุกรมวารสาร การให้บริการสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อกฤตภาค และข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาที่มีบริษัทจำหน่าย ระบบการป้องกันหนังสือหาย และงานอื่นที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ถ้าหน่วยงาน/บริษัทให้บริการครบวงจรในทุกรูปแบบ ส่วนเรื่องนโยบายการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกอาจจะพิจารณาตามความเหมาะสมของงาน แต่จะต้องมีการพิจารณาและวิเคราะห์เป็นเรื่อง ๆ ไป เพราะการจ้างภายนอกทำได้รวดเร็วกว่า เติบโตขึ้นอยู่กับความจำเป็นของห้องสมุดด้วย

9.2 แนวโน้มการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะลดลงในอนาคต

ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (1 คน)

คาดว่า การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะลดลงในอนาคต เพราะว่าหน่วยงานมีความชำนาญมากขึ้น และมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ

ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน (5 คน)

คาดว่าห้องสมุดจะไม่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต แต่หากว่าจะใช้ก็จะเป็นเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์/วารสารอิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูลหนังสือ แต่ก็ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรด้วย และคาดว่าห้องสมุดจะไม่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในระยะเวลา 5 ปี เพราะไม่ได้เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย และการตัดสินใจต้องขึ้นอยู่กับแผนงานที่วางไว้ หากว่าแผนงานใดหน่วยงานสามารถดำเนินงานเองได้ ก็จะไม่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จากจำนวนห้องสมุดทั้งสิ้น 39 แห่ง มีห้องสมุดเพียง 29 แห่งที่ระบุปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เมื่อพิจารณาปัญหาประสพขณะที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 18) โดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวน 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 44.83) ประสพปัญหาจากการที่ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้และมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 10.34) ประสพปัญหาทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 6.90) เกิดจากการทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่ห้องสมุด จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 34.48) ระบุคือ ค่าบำรุงรักษาระบบที่มีค่าใช้จ่ายสูง (1 แห่ง) การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่ให้บริการไม่สะดวก (1 แห่ง) ขาดความต่อเนื่องของงาน/การพัฒนางาน (1 แห่ง) บุคลากรมีจำนวนน้อย แต่งานที่รับผิดชอบมีมาก (1 แห่ง) การให้บริการอาจจะล่าช้าในบางครั้ง เพราะต้องรอผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานมาแก้ไข (1 แห่ง) การติดต่อสื่อสาร/การเจรจากับบริษัทเป็นไปได้ยาก เพราะการตัดสินใจขึ้นอยู่กับหน่วยงานใหญ่ (1 แห่ง) เป็นระยะเพิ่งเริ่มดำเนินการทำให้ไม่ค่อยทราบขั้นตอนในการดำเนินงาน (1 แห่ง) การคัดเลือกบริษัทที่ไม่มีประสบการณ์โดยตรง ทำให้เสียเวลาในการ

อธิบายรายละเอียดมาก (1 แห่ง) ราคาของสินค้าหรืออุปกรณ์มีราคาแพง และเมื่อตัดสินใจใช้บริการแล้วก็อาจจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (1 แห่ง) มีปัญหาในการดำเนินงานด้านเทคนิค เช่น โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ อาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 60.00) ประสบปัญหาจากการไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้ รองลงมา จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 53.33) ประสบปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 6.67) เกิดจากการทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 20.00) ระบุคือ ค่าบำรุงรักษาระบบที่มีค่าใช้จ่ายสูง (1 แห่ง) การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่ให้บริการไม่สะดวก (1 แห่ง) ขาดความต่อเนื่องของงาน/การพัฒนา (1 แห่ง)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 42.86) ประสบปัญหาด้านไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้ รองลงมา จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 35.71) ประสบปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 7.14) เกิดจากการทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่ห้องสมุด จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ระบุคือ การให้บริการอาจจะล่าช้าในบางครั้ง เพราะต้องรอผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานมาแก้ไข (1 แห่ง) การติดต่อสื่อสาร/การเจรจากับบริษัท เป็นไปได้ยาก เพราะการตัดสินใจขึ้นอยู่กับหน่วยงานใหญ่ (1 แห่ง) เป็นระยะเพิ่งเริ่มดำเนินการทำให้ไม่ค่อยทราบขั้นตอนในการดำเนินงาน (1 แห่ง) การคัดเลือกบริษัทที่ไม่มีประสบการณ์โดยตรงทำให้เสียเวลาในการอธิบายรายละเอียดมาก (1 แห่ง) ราคาของสินค้าหรืออุปกรณ์มีราคาแพง และเมื่อตัดสินใจใช้บริการแล้วก็อาจจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (1 แห่ง) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด (1 แห่ง) มีปัญหาในการดำเนินงานด้านเทคนิค เช่น โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติอาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร (1 แห่ง)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ปัญหา	จำนวนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา					
	รัฐ (N = 15)		เอกชน (N = 14)		รวม (N = 29)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	-	-	3	21.43	3	10.34
ทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ	1	6.67	1	7.14	2	6.90
มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	8	53.33	5	35.71	13	44.83
ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้	9	60.00	6	42.86	13	44.83
อื่น ๆ	3	20.00	7	50.00	10	34.48

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

การแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

เมื่อพิจารณาการแก้ไขปัญหาของห้องสมุดที่มีการใช้บริการของหน่วยงานภายนอกพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 15 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 14 แห่ง ระบุรายละเอียดได้ดังนี้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (15 แห่ง)

มีความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหาของห้องสมุดเมื่อประสบปัญหาจากการใช้บริการของหน่วยงานภายนอก มีดังนี้ ควรมีการเปลี่ยนหน่วยงานและตั้งเกณฑ์ใหม่และดำเนินการจ้างหน่วยงานใหม่ พร้อมกับเพิ่มจำนวนหน่วยงานให้เป็นทางเลือกเพิ่มขึ้น พิจารณาปัญหาแต่ละประเด็นตามความเหมาะสม ติดต่อให้บริษัทเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พิจารณาการต่อสัญญาที่ทำไว้กับบริษัทที่ให้บริการ พยายามพูดคุยและยอมรับข้อตกลงซึ่งกันและกัน ทำความเข้าใจกับบุคลากรก่อนจะมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกเป็นระยะ ปรึกษารื้อหรือระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย แต่ละปีงบประมาณเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตเมื่อเกิดปัญหาในการ

ดำเนินงาน มีการวางแผนให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ของงบประมาณพิเศษเพิ่มเติมจาก มหาวิทยาลัย

ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ แต่หากเป็นปัญหาเรื่องงบประมาณก็อาจจะไม่สามารถแก้ไขได้

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน (14 แห่ง)

มีความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหาของห้องสมุดเมื่อประสบปัญหาจากการใช้ บริการของหน่วยงานภายนอก มีดังนี้ พุดคุยและทำข้อตกลงกับบริษัทและแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้ ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข และควรมีทำสัญญาใช้บริการระยะสั้น และมีเงื่อนไขให้ปฏิบัติชัดเจน ถ้าไม่ปฏิบัติตามก็เลิกสัญญา และพยายามพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรให้มีความ ชำนาญมากยิ่งขึ้นและควรมีบุคลากรครบทุกงาน และบุคลากรห้องสมุดแก้ไขในเบื้องต้น หาก ไม่ได้จะแจ้งบริษัทที่รับผิดชอบหากไม่มีแก้ไขก็ยกเลิกการจ้างหรืออาจให้หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นมาเอง ติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับเกี่ยวกับกระบวนการและปัญหา ที่เกิดขึ้น พยายามเปลี่ยนหน่วยงานภายนอก พบว่ามีการคิดค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายสูงกว่า หน่วยงานอื่น ในขณะที่คุณภาพของสินค้าหรือการให้บริการเท่ากัน พิจารณาข้อเสนอจากผู้ ให้บริการรายอื่น หรือจะใช้วิธีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะภาคี (consortium) เพื่อให้ราคาถูกลง ควรมีการทดลองใช้บริการก่อนจะตัดสินใจซื้อ/จ้าง พร้อมศึกษา รายละเอียดของบริษัทต่าง ๆ ให้มากพอก่อนจะตัดสินใจ สอบถามจากประวัติจากห้องสมุดที่เคย ใช้ และหาวิธีการดำเนินการแบบอื่นที่ทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เมื่อสอบถามผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน เกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและ ความคิดเห็นเพิ่มเติม สามารถแบ่งเป็น 3 ประเด็นคือ

- 4.1 การเห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
- 4.2 การไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
- 4.3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก รายละเอียด มีดังนี้

4.1 การเห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (11 คน)

การเห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นสิ่งที่ดีเพราะมีความเหมาะสมและไม่ยุ่งยากในการดำเนินงานและสามารถทำตามเงื่อนไขได้ และหากว่ามีหน่วยงานของเอกชนที่มีความพร้อมและเชื่อถือได้ ห้องสมุดก็หันไปใช้บริการมากกว่าจะดำเนินการเอง โดยเน้นงานด้านเทคนิค แต่ไม่ใช่เป็นงานวิชาชีพ

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกถือว่าการช่วยลดปัญหาด้านบุคลากรและทรัพยากร และเหมาะสมกับหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ เพราะในอนาคตงานเทคนิคของห้องสมุดอาจจะไม่ต้องทำก็ได้และอาจจะหันมาเน้นการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดีและมีประโยชน์กับหน่วยงานเป็นอย่างมาก ยังช่วยให้งานบางงานห้องสมุดไม่ต้องดำเนินการเอง เกิดความประหยัดค้ำค่าในการดำเนินงาน และช่วยลดภาระในเรื่องการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดความสะดวก คุณภาพงานอยู่ในระดับดี มีโอกาสเลือกหน่วยงาน หากหน่วยงานที่เป็นมืออาชีพสามารถดำเนินการได้ และราคามีความเหมาะสม นอกจากนี้ยังเป็นการลดจำนวนบุคลากรและเป็นการประหยัดงบประมาณ

ข้อควรคำนึงในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกคือด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรที่จะใช้งานหรือกิจกรรมในการบริการจากหน่วยงานภายนอกในแต่ละปีงบประมาณ หากงบประมาณมีเพียงพอก็สามารถให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินการได้

4.2 การไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (1 คน)

ไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และคาดว่าจะมีการใช้บริการน้อยลง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน (5 คน)

การไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพราะทางมหาวิทยาลัยหันมาเน้นให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาการและวิชาชีพ และต้องพยายามทำเอง หากห้องสมุดดำเนินงานเองจะตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากกว่าและสามารถประหยัดงบประมาณมากกว่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกว่าให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการงาน

ส่วนการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ถึงแม้จะเป็นการประหยัดแรงงาน แต่ทำให้บรรณารักษ์หรือบุคลากรของห้องสมุดไม่ได้ใช้ความรู้ทางด้านวิชาชีพเพราะเมื่อมหาวิทยาลัยออกนอกระบบจะช่วยลดการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และหากว่าห้องสมุดจัดซื้อซอฟต์แวร์จากต่างประเทศก็ต้องมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดูแลบำรุงรักษาตลอดไป และในขณะนี้ไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะหากเป็นไปได้ควรจัดโครงสร้างหน่วยงานใหม่ ที่ไม่ควรให้หน่วยงานมีขนาดใหญ่และมีจำนวนบุคลากรมากเกินไป ทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

4.3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (1 คน)

มีข้อเสนอแนะว่า การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก สามารถพัฒนางานให้ลุล่วงได้เร็วและมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่างานบางงานหน่วยงานสามารถพัฒนาได้เอง แต่ต้องใช้เวลานานและเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะ การสรรหาบุคลากรเฉพาะด้านก็สรรหาได้ยากและมีระยะเวลาปฏิบัติงานกับหน่วยงานในเวลาไม่นาน ส่งผลให้เกิดปัญหาในการพัฒนางานที่ไม่เสร็จเรียบร้อยและไม่มีต่อเนื่อง การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกสามารถเลือกได้ และสามารถทำงานได้เลยในเวลาอันรวดเร็ว

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน (7 คน)

ผู้บริหารหรือผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารห้องสมุดจะต้องวางนโยบายหรือแนวคิดในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพราะหากพูดถึงเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแล้ว คิดว่าในประเทศไทยยังขาดบริษัทภายนอกที่ดีมีประสิทธิภาพ และมีความรู้ในงานห้องสมุดอย่างแท้จริง

การให้บริการหลังการขายยังขาดความต่อเนื่องและขาดการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น และห้องสมุดในประเทศไทยยังนิยมจ้างบุคคลากรมาปฏิบัติงานกันเองเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเทียบกับต่างประเทศอาจจะเป็นเพราะค่าแรงงานที่ถูกกว่าและเมื่อเทียบกับการซื้อหรือจ้างบุคคลภายนอก บริษัทภายนอก ในขณะนี้มักเป็นสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ ราคาจึงค่อนข้างแพงมาก เมื่อเทียบกับการทำเอง

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำให้บุคลากรขอห้องสมุดไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีนั้น ๆ จึงต้องว่าจ้างให้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดูแลให้ แต่เมื่อต้องมีการพิจารณาให้ใช้ความเชี่ยวชาญจากบุคคล/หน่วยงานภายนอก ควรจะพิจารณาประวัติของบริษัท การให้บริการกับหน่วยงานอื่นที่ผ่านมา ส่วนบุคลากรของห้องสมุดก็ต้องเน้นในเรื่องการนำทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น โดยการนำเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต เน้นการจัดการกับข้อมูลให้มากขึ้นกว่าเดิม ส่วนเรื่องอื่น ๆ ก็ให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญจากภายนอก ดำเนินการให้จะเป็นประโยชน์โดยรวมต่อองค์กร และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดไม่มีความแน่นอนหรือไม่สามารถคาดการณ์ได้ ดังนั้นจึงควรมีเนื้อหาหรือให้ความรู้เสริมในเรื่องเทคโนโลยีนั้น ๆ ด้วย

ในส่วนของผู้บริหารก็ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก และการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร แต่ในขณะนี้ไม่ค่อยชัดเจนมากนัก ควรมีการพิจารณาในเรื่องความคุ้มค่ากับการลงทุน ก่อนจะตัดสินใจใช้บริการจากภายนอก ในด้านการบริการหลังการขายหรือการทำสัญญาแล้ว บริษัทหรือหน่วยงานภายนอกควรจะรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการ เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น แต่บางอย่างไม่ได้ตามต้องการ เช่น ระบบ VTLIS ซึ่งบริษัทที่ให้บริการไม่สามารถทำให้ได้ เช่น การทำรายงาน ซึ่งอาจใช้เวลาในการทำข้อตกลงกันใหม่ และอาจจะต้องจ่ายเงินเพิ่มขึ้นหากว่าบริษัทเข้าใจความต้องการและทำให้ได้ตามที่ต้องการ ดังนั้นควรจะพิจารณาหาทางเลือกปัญหาใหม่

ในด้านการทำสัญญา โดยทั่วไปผู้บริโภคมักจะถูกเอาเปรียบ ดังนั้นในเนื้อหาของสัญญา ควรมีการระบุถึงการชดเชยค่าเสียหายหรือมีการลดค่าใช้จ่าย ในกรณีที่บริษัทดำเนินงานไม่สมบูรณ์ตามสัญญา หรือไม่ทำตามที่ระบุไว้ในสัญญา ดังนั้นการทำสัญญาต้องพิจารณาและกระทำด้วยความรัดกุมเพื่อไม่ให้บริษัทเอาเปรียบ และเพื่อความยุติธรรมทั้งสองฝ่าย ในกรณีที่ทำสัญญากับบริษัทในการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด หน่วยงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานของห้องสมุด ควรให้บุคลากรของห้องสมุดเป็นกรรมการร่วมด้วยและควรมีการรับรู้ในการทำสัญญา นอกจากนี้ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ในเรื่องการต่อรองและการทำสัญญากับบริษัท และควรมีตัวแทนของห้องสมุดที่มี

ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำให้เกิดการได้เปรียบในการเจรจาต่อรอง
กับบริษัทมากขึ้น หรือเพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือความเสียหายในการทำงานร่วมกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ เป็นการนำเสนอเนื้อหาการวิจัยเรื่อง การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐานในการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล สรุปการทดสอบสมมุติฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการวิจัยในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้ ประเภทหน่วยงานภายนอกและบริการของหน่วยงานภายนอกที่ใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุดและใช้ในงานสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
2. ปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบคือไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 39 แห่ง แบ่งเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 21 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 18 แห่ง ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- | | |
|----------|---|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และห้องสมุด (ตารางที่ 1-2) |
| ตอนที่ 2 | การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 3 – 17) |
| ตอนที่ 3 | ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 18) |
| ตอนที่ 4 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม |

จากการขอนัดสัมภาษณ์ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 51 แห่ง แบ่งเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 23 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 28 แห่ง ผู้วิจัยสามารถนัดสัมภาษณ์ได้ทั้งสิ้น 39 แห่ง ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า เป็นผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 21 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 18 แห่ง

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลเบื้องต้นการผู้ให้สัมภาษณ์ จะครอบคลุมถึงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อห้องสมุด หมายเลขโทรศัพท์และโทรสาร วันที่และเวลาสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 39 คน โดยแยกเป็นผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 21 คน และผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 18 คน

2. การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.1 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 3) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 71.80) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีความต้องการ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 25 แห่ง (ร้อยละ 64.10) ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และลดค่าใช้จ่ายของ ห้องสมุด จากผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่เรื่องการลดค่าใช้จ่ายไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน เนื่องจากมีห้องสมุด จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 46.15) ระบุว่าใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน รองลงมาจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 61.90) มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ของห้องสมุด

จากสาเหตุของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้น อาจเกิดจากการเปรียบเทียบข้อดีข้อด้อยของการดำเนินงานในสองระบบ และโดยทั่วไปมักจะมองเห็นข้อดีของการทำงานในระบบราชการ ในขณะที่เดียวกันมองเห็นข้อดีของระบบเอกชน คือมีความคล่องตัวในการบริหาร ผู้บริหารมีอำนาจตัดสินใจสูง (กุลธิดา ท้วมสุข, 2542 : 10) ส่วนในเรื่องความต้องการผู้เชี่ยวชาญนั้นสอดคล้องกับงานเขียนของ วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ (2542 : 18) ที่ว่าความต้องการผู้เชี่ยวชาญ ในกรณีที่บริษัทขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะงาน หรือบริษัทไม่พอใจในผลงานของบุคลากรของบริษัท ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ส่วนสาเหตุในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อลดค่าใช้จ่ายนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ใช่สาเหตุที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมากรใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก แต่ถือเป็นสาเหตุ ที่สาเหตุสำคัญในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด เพราะการลดงบประมาณถือเป็นหลักการพื้นฐานของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นแรงผลักดันให้ห้องสมุดมีการประเมินด้านค่าใช้จ่าย เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากห้องสมุดดำเนินงานเองและการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานแทน เป็นลดค่าใช้จ่ายของต้นทุนการผลิตซึ่งไม่ใช่ค่าใช้จ่ายโดยตรง เช่น ค่าใช้จ่ายในการประชุม การลาของพนักงาน เป็นต้น ช่วยให้ห้องสมุดหลีกเลี่ยงการลงทุนที่ต้องใช้เงินทุนสูงได้ อาจใช้เงินไขข้อตกลงจ่ายค่าบริการตามสภาพของการใช้บริการ และทรัพยากรบางอย่างไม่ต้องลงทุนเอง ช่วยในการลดต้นทุนในเรื่องของการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และหาว่าห้องสมุดสามารถดำเนินงานและให้บริการโดยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือหน่วยงานภายนอกดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ถือว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทำให้ลดค่าใช้จ่ายดังตัวอย่างของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งรัฐ Louisiana ใช้

บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อแก้ปัญหาความต้องการของผู้ใช้เพิ่มขึ้น และความกดดัน⁸⁹
ทางด้านงบประมาณ (Bénaud, 1998 : 26)

2.2 ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ประเภทของงานห้องสมุดที่มีการใช้บริการของหน่วยงานภายนอก
(ตารางที่ 4) พบว่าห้องสมุดทั้งหมด จำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงาน
ภายนอกในงานเทคนิค รองลงมา จำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 79.48) ใช้ในงานบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดม
ศึกษาของรัฐทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค
รองลงมา 20 แห่ง (ร้อยละ 95.24) ใช้ในงานบริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนทั้งหมด 18 แห่ง (ร้อยละ
100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ
61.11) ใช้ในงานบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของงานห้องสมุด ซึ่งแบ่งเป็นงานบริหาร งาน
เทคนิค งานบริการและงานอื่น ๆ ที่มีการใช้บริการของหน่วยงานภายนอกพบว่า

1. งานบริหาร จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงาน
บริหาร จำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง (ตารางที่ 5) พบว่าห้องสมุดจำนวน 2 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 33.33)
ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการวางแผนและการบริหารงานบุคคล และห้องสมุดจำนวน
1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 16.67) ใช้บริการในการประชาสัมพันธ์และการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 50.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
ในการวางแผนและการบริหารงานบุคคล ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนจำนวน 1
แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 25.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการวางแผน การประชาสัมพันธ์
การบริหารงานบุคคล และการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์

2. งานเทคนิค จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกใน⁹⁰ งานเทคนิค จำนวนทั้งสิ้น 39 แห่ง (ตารางที่ 6) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 34 แห่ง (ร้อยละ 87.18) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 84.62) ใช้ในงานเทคโนโลยี ห้องสมุด และจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 20.52) ใช้ในงานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทุกแห่ง 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 95.24) ใช้ในงานเทคโนโลยี ห้องสมุด

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.22) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและงานเทคโนโลยี ห้องสมุด รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 61.11) ใช้ในการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของงานเทคนิคแต่ละงานทั้ง 4 งาน คืองานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุด (ตารางที่ 7) พบว่า

2.1 งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค ในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 87.18) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งหนังสือวารสารภาษาต่างประเทศ ฐานข้อมูลออนไลน์ และฐานข้อมูลซีดีรอม และเมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่ง 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน 13 แห่ง (ร้อยละ 72.22) ใช้บริการในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ **ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ในงานสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้**

การที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และห้องสมุดประเภทอื่นคือ⁹¹

ห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดประชาชน มักใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิคของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานสงวนและรักษาทรัพยากรสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุดนั้น สอดคล้องกับที่ Woodworth (1996) กล่าวไว้ว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด ดังตัวอย่าง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาหนังสือและเตรียมตัวเล่มให้พร้อมสำหรับการให้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Standford ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ Gower (1998) ได้กล่าวว่ามีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการสั่งซื้อตามแนวทางของห้องสมุด ทั้งหนังสือและวารสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Miles (1996) พบว่างานห้องสมุดที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิจัยของ Banister , Sheley and Lee (1999) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและงานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

2.2 งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุดจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 15.38) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการทำระบบบาร์โค้ด รองลงมาจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 5.13) ใช้ในการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และเมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่ง 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) ใช้ในการทำระบบบาร์โค้ดเท่านั้น ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน 3 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ใช้ในการทำระบบบาร์โค้ด รองลงมา จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 11.11) ใช้ในการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

2.3 งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด จำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 71.79) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการเย็บเล่ม รองลงมาจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 30.77) ใช้ในการซ่อมแซมหนังสือ และเมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งหมด 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการเย็บเล่ม รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.10) ใช้บริการในการซ่อมแซม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการเย็บเล่ม รองลงมา จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้ในการซ่อมแซมหนังสือ

2.4 งานเทคโนโลยีห้องสมุด ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 71.79) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมา จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 36.36) ใช้ในการแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ และเมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนมากที่สุด 18 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 85.71) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาจำนวน 4 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 19.05) ใช้ในการแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่และการพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะเรื่อง การจัดทำเว็บเพจ และการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้บริการในการแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคโนโลยีห้องสมุดนั้นมีลักษณะเดียวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคโนโลยีในห้องสมุด โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของอุมภกรณ์ พรหมสิงห์ (2538) ที่พบว่าห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ ต้องใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลภายในห้องสมุดเพราะความคาดหวังจากผู้ใช้ และเพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของห้องสมุด

3. งานบริการ จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานบริการ จำนวนทั้งสิ้น 31 แห่ง (ตารางที่ 8) พบว่าห้องสมุดทุกแห่ง 31 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในบริการถ่ายเอกสาร รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 9.68) ใช้ในบริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวนทั้งหมด 20 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 5.00) ใช้ในบริการจัดส่งเอกสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 27.28) ใช้ในบริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์

4. งานอื่น ๆ จากห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานอื่น ๆ จำนวนทั้งสิ้น 11 แห่ง (ตารางที่ 9) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 45.45) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการรักษาความปลอดภัย รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 27.27) ใช้ในการทำความสะดวก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการรักษาความปลอดภัย รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ใช้ในการทำความสะดวก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวนเท่ากัน 1 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในด้านการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันและกำจัดปลวก

2.3 ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเลือกใช้บริการ

ประเภทของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการ (ตารางที่ 10) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 38 แห่ง (ร้อยละ 97.43) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากหน่วยงานของเอกชน และจำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 38.46) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากหน่วยงานของเอกชน ในขณะที่ห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.09) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 94.44) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากหน่วยงานของเอกชน และจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 38.89) ใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

และเมื่อพิจารณาหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการแต่ละประเภท พบว่าประเภทหน่วยงานของรัฐ พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 20.51) ใช้บริการจากศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี รองลงมาจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.26) ใช้บริการจากศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.80) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 14.28) ใช้บริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 22.22) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ใช้บริการจากศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี

หน่วยงานภายนอกประเภทหน่วยงานของเอกชนโดยรวม พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 58.98) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากบริษัท บู้คโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รองลงมา จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 43.59) ใช้บริการจากบริษัท KARGER

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจาก บริษัท บู้คโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รองลงมา จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 61.90) ใช้บริการจาก SWETS & BLACKWELL

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากบริษัท บู้คโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รองลงมา จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 38.89) ใช้บริการจากบริษัทงานเอกชน

หน่วยงานภายนอกประเภทหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ พบว่าห้องสมุดเพียง 1 แห่ง (ร้อยละ 2.56) ซึ่งเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดมักใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นหน่วยงานเอกชน อาจจะเป็นเพราะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบริษัทเอกชน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทกับห้องสมุดเป็นอย่างมากทั้งในงานเทคนิคและบริการ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้นทำให้บุคลากรต้องก้าวตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ และอาจเป็นเพราะองค์กรบริษัทหรือธุรกิจเป็นบริษัทที่มีความรู้ความชำนาญ สามารถพัฒนาระบบให้แล้วเสร็จได้เร็วและควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และมองเห็นข้อดีของระบบเอกชนคือมีความคล่องตัวในการบริหาร ผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจสูง มีความรู้ความชำนาญในด้านการประกอบการโดยเฉพาะ และบุคลากรมีความรับผิดชอบในการทำงาน เนื่องจากลักษณะการจ้างงานแบบสัญญาจ้าง (กุลธิดา ท้วมสุข, 2542 : 11) ประกอบกับอาจเป็นไปตามกลไกการตลาดว่าด้วยอุปสงค์และอุปทาน คือเมื่อ ห้องสมุดนิยมใช้บริการหน่วยงานภายนอกมากขึ้น ทำให้บริษัทเอกชนและองค์กรต่าง ๆ คิดค้นและพัฒนาบริการใหม่ ๆ มาเสนอ ซึ่งบริการเหล่านี้จะมีลักษณะโน้มเอียงไปในเรื่องของการใช้เทคโนโลยี เพราะห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีบุคลากรเฉพาะสาขานี้ ประกอบกับจะต้องมีการลงทุนสูง ห้องสมุดจึงหวังพึ่งบริษัทภายนอกมากกว่าจะทำเอง (วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ, 2542 : 25)

2.4 ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ

ประเภทของการบริการของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้ (ตารางที่ 11) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 30 แห่ง (ร้อยละ 76.92) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 56.41) ใช้บริการแบบบางส่วน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 52.39) ใช้บริการแบบบางส่วน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 55.55) ใช้บริการแบบบางส่วน

การที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ ทำให้ห้องสมุดลดภาวะความเสี่ยงในการดำเนินงานและไม่ต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย เรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดในรัฐ Louisiana ของ Banister and Lee (1999) ที่ระบุว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์ เป็นผลที่เกิดมาจากการทำสัญญาในการใช้บริการระหว่างห้องสมุดและหน่วยงานภายนอก เพื่อจัดหาบริการทั้งหมดให้แก่ห้องสมุดหรือให้บริการครอบคลุมงานบริการทั้งหมด และทำให้องค์กรมีความเสี่ยงน้อยลง เพราะว่าหน่วยงานภายนอกรับความรับผิดชอบในเรื่องการจ้างและรักษาบุคลากร นอกจากนี้การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะนำส่งบริการ โดยจะรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านกฎหมายด้วย

2.5 ระยะเวลาที่ห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ระยะเวลาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 12) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง (ร้อยละ 89.74) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งปี รองลงมา จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 58.97) ใช้บริการตามความจำเป็นของงาน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั้งหมด 21 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งปี รองลงมา จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 52.39) ใช้บริการตามความจำเป็นของงาน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 77.78) ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งปี รองลงมาจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการตามความจำเป็นของงาน

2.6 คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้เป็น ข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ

คุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ (ตารางที่ 13) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 30 แห่ง (ร้อยละ 76.92) เลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รองลงมาจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 74.36) ใช้บริการเพราะหน่วยงานมีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 85.71) เลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เพราะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รองลงมา จำนวน 16 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 76.19) เลือกใช้เพราะหน่วยงานมีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลาและมีบริการบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.22) เลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะมีการคิดค่าบริการที่ยุติธรรม รองลงมาจำนวน 12 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการเพราะบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลา

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณสมบัติของหน่วยงานที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก เพราะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และเพราะหน่วยงานมีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่นนั้นน่าจะเป็นเพราะว่าสภาพของห้องสมุดปัจจุบันขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอาจจะช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ได้ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Libbies and Caudle (1997) ที่พบว่าห้องสมุดใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และนอกจากนั้น ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2541) เสนอแนะข้อควรพิจารณาในการคัดเลือกหน่วยงานภายนอกที่จะเข้ามาดำเนินงานแทนบุคลากรภายในคือ ประสบการณ์ของบริษัท ปริมาณและลักษณะของงานที่เคยทำ คุณสมบัติของพนักงานของหน่วยงานว่ามีความสามารถตรงตามที่กำหนดหรือไม่

นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

2.7.1 นโยบาย

นโยบายของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 14) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 74.36) มีการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยที่ห้องสมุดไม่ได้กำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีห้องสมุดจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 41.02) และห้องสมุดกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ในขณะที่ห้องสมุด 10 แห่ง (ร้อยละ 25.64) ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) มีการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ทั้งที่กำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.09) ในขณะที่จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 72.22) มีการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 44.44) และกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 27.78) ในขณะที่ห้องสมุด จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 27.78) ไม่ได้กำหนดเป็นนโยบาย

2.7.2 การวางแผน

การวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ตารางที่ 15) พบว่าห้องสมุดจำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 71.80) ไม่มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 28.20) มีการวางแผนในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 76.20) ไม่มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.80) มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ไม่มีการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในขณะที่จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 33.33) มีการวางแผนในการใช้บริการ

2.7 การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การจัดสรรงบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 16) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุดจำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 89.74) มีการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณโดยกำหนดไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 64.10)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 90.48) มีการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณโดยกำหนดไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี เป็นจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 88.89) มีการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณไว้ตามแผนดำเนินงานประจำปี จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 55.56)

2.9 แนวโน้มการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต

จากความคิดเห็นของผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพบว่า มีแนวโน้ม 2 ประเด็นคือ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคตและลดลง ในส่วนของแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคตนั้นมี จำนวน 5 คน เห็นว่าจะมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นในเรื่องการซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Book รองลงมา จำนวน 4 คน คาดว่าจะมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะงานเทคนิค ได้แก่ การวิเคราะห์

หมวดหมู่และการทำรายการ การเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศหรือการดำเนินงานทั้ง¹⁰⁰
กระบวนการของงานเทคนิค เพื่อช่วยลดภาระของบรรณารักษ์

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ความคิดเห็นของผู้
อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 4 คน มีความเห็นว่าการใช้บริการจาก
หน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นในงานเทคนิค ได้แก่ การวิเคราะห์หมวดหมู่และการทำรายการ การ
เตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศหรือการดำเนินงานทั้งกระบวนการของงานเทคนิค เพื่อช่วยลด
ภาระของบรรณารักษ์ จำนวน 3 คน จะพิจารณาใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการถ่าย
เอกสารของงานผลิตเอกสารกลาง หรือเอกสารประกอบการสอน และงานออกแบบ/งานศิลป์

ประกอบเอกสาร เพราะเป็นงานที่มีความสำคัญและมีการใช้บริการจากอาจารย์และบุคลากรมาก
จะทำให้คุ้มค่าในเรื่องค่าใช้จ่าย ส่วนผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน
จำนวน 5 คน มีความคิดเห็นว่าจะมีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นในเรื่อง การซื้อ
ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Book รองลงมาจำนวน 3 คน จะมีการใช้
บริการจากภายนอกเพิ่มขึ้น แต่จะต้องมีการพิจารณาและวิเคราะห์เป็นเรื่อง ๆ ไปตามความ
จำเป็นของงาน เพราะการจ้างภายนอกทำได้รวดเร็วกว่า เช่น การซ่อมหนังสือ การเย็บเล่ม
วารสารฉบับย้อนหลัง เป็นต้น

ส่วนแนวโน้มการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของผู้อำนวยการของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่มีแนวโน้มลดลงในอนาคตนั้น พบว่ามีเพียง 6 คนที่มีความคิดเห็น
ว่าแนวโน้มการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกลดลงในอนาคต เพราะหน่วยงานมีความชำนาญ
มากขึ้น และมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ เพราะไม่ได้เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย และขึ้นอยู่กับ
กับแผนงานที่วางไว้ หากว่าแผนงานใดหน่วยงานสามารถดำเนินงานเองได้ก็就不用ใช้บริการ
จากหน่วยงานภายนอก โดยเป็นความคิดเห็นของผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
เพียง 1 คน และผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 5 คน

3. ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาประสบในการใช้บริการจาก หน่วยงานภายนอก

101

ห้องสมุดที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จำนวนทั้งสิ้น 29 แห่ง ระบุว่า ปัญหาที่ประสบในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (ตารางที่ 17) พบว่าห้องสมุดจำนวน 13 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 44.83) ประสบปัญหาจากการที่ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้และมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ รองลงมา จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 10.34) ประสบปัญหาทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน **ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัญหาที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ประสบจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกคือไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้ ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้** เนื่องจากมีห้องสมุดเพียงร้อยละ 44.83 ซึ่งไม่จัดเป็นห้องสมุดส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่งประสบจากการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการตรวจสอบรายละเอียดของหน่วยงาน และควรมีคู่มือในการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก รวมทั้งข้อมูลบัญชีรายชื่อของห้องสมุดที่ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการวางแผนในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และในระยะแรกที่ทำสัญญา ห้องสมุดต้องการการพิจารณาในเรื่องกระบวนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและสมบูรณ์ หลังจากนั้นเมื่อกระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ก็ให้มีการตรวจสอบแบบสุ่มเพื่อให้หน่วยงานภายนอกได้มีการปรับระดับทั้งปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ และควรให้หน่วยงานภายนอกจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ในสัญญา (Bénaud, 1998 : 51)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.00) ประสบปัญหาจากการไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้ รองลงมา จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 53.33) ประสบปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 42.86) ประสบปัญหาด้านไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้ รองลงมา จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 35.71) ประสบปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ส่วนวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าห้องสมุด 4 แห่งเท่ากัน แก้ไขปัญหาโดยการเปลี่ยนหน่วยงานและตั้งเกณฑ์ใหม่และดำเนินการจ้างหน่วยงานใหม่ พร้อมกับเพิ่มจำนวนหน่วยงานให้เป็นทางเลือกเพิ่มขึ้นและพูดคุยและทำข้อตกลงกับบริษัทและแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข จำนวน 3 แห่ง แก้ไขปัญหาโดยการทำสัญญาใช้บริการระยะสั้น และมีเงื่อนไขให้ปฏิบัติชัดเจน ถ้าหากหน่วยงานภายนอกไม่ปฏิบัติตามก็เลิกสัญญา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 4 แห่ง แก้ไขปัญหาโดยการเปลี่ยนหน่วยงานและตั้งเกณฑ์ใหม่ และดำเนินการจ้างหน่วยงานใหม่ พร้อมกับเพิ่มจำนวนหน่วยงานให้เป็นทางเลือกเพิ่มขึ้น รองลงมา จำนวน 2 แห่ง แก้ไขปัญหาโดยการพิจารณาปัญหาแต่ละประเด็นตามความเหมาะสม ส่วนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 4 แห่ง แก้ไขปัญหาโดยการพูดคุยและทำข้อตกลงกับบริษัทและแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขและ จำนวน 3 แห่ง แก้ไขปัญหาโดยการทำสัญญาใช้บริการระยะสั้น และมีเงื่อนไขให้ปฏิบัติชัดเจน ถ้าไม่ปฏิบัติตามก็เลิกสัญญา

4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

จากการสอบถามผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและความคิดเห็นเพิ่มเติม สามารถแบ่งเป็น 3 ประเด็นคือ

4.1 การเห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก พบว่าผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 11 คน เห็นว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นเรื่องที่ดี เพราะไม่ยุ่งยากในการดำเนินงานและสามารถทำตามเงื่อนไขได้ ช่วยให้งานมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ช่วยลดบุคลากรได้และบุคลากรหันมาเน้นการให้บริการเพิ่มมากขึ้นเป็นการประหยัดงบประมาณ

4.2 การไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก พบว่าผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 5 คน ไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพราะเห็นว่าห้องสมุดควรหันมาเน้นให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาการและวิชาชีพ และหากห้องสมุดดำเนินการเองจะตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากกว่า และสามารถประหยัดงบประมาณได้มากกว่า

4.3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก พบว่าข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 8 คน โดยแยกเป็นผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน จำนวน 7 คน เห็นว่าห้องสมุดควรมีการให้บริการจากหน่วยงานภายนอก เพราะทำให้สามารถพัฒนางานให้ลุล่วงได้เร็วและมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่างานบางงานหน่วยงานสามารถพัฒนาได้เอง แต่ต้องใช้เวลานานและเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะ การสรรหาบุคลากรเฉพาะด้านก็สรรหาได้ยาก และมีระยะเวลาปฏิบัติงานกับหน่วยไม่นาน และส่งผลให้เกิดปัญหาในการพัฒนาที่ไม่เสร็จเรียบร้อย และไม่มีต่อเนื่อง แต่ก่อนที่จะพิจารณาให้มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารห้องสมุดจะต้องวางนโยบายหรือแนวคิดในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกให้ชัดเจน โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรและความคุ้มค่ากับการลงทุน และบรรณารักษ์ต้องมีความรอบรู้ในเรื่องการต่อรองและการทำสัญญาเกี่ยวกับบริษัทและควรมีตัวแทนด้านห้องสมุดด้านคอมพิวเตอร์ จะทำให้ได้เปรียบในการเจรจาต่อรองมากขึ้น และควรให้บุคลากรของห้องสมุดเป็นกรรมการร่วมด้วย ควรให้มีการรับรู้ในการทำสัญญาเพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือความเสียหายในการทำงานร่วมกัน

สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน

จากการวิจัยเรื่อง การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่าผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน คือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และใช้ในงานสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

ส่วนที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานคือ ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด เนื่องจากมีห้องสมุดเพียงจำนวนร้อยละ 46.14 ซึ่งไม่จัดเป็นห้องสมุดส่วนใหญ่ และปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบคือไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้ เนื่องจากมีห้องสมุดจำนวนเพียงร้อยละ 44.83 ประสบปัญหานี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้อำนวยการห้องสมุดควรที่จะตรวจสอบคุณสมบัติของหน่วยงานภายนอกอย่างละเอียด ในการทำสัญญาจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านห้องสมุดและด้านกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการเจรจาต่อรองและการดำเนินงานของห้องสมุด และจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกตลอดระยะเวลาในการทำสัญญา
2. ผู้อำนวยการห้องสมุดจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก และจะต้องดำเนินงานไปตามขั้นตอนการดำเนินงาน ประกอบกับมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จะทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น
3. ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภายนอก ในเรื่องคุณสมบัติที่ห้องสมุดได้ใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้น หน่วยงานภายนอกควรจะพิจารณาคุณสมบัติของหน่วยงานและปรับปรุงบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของห้องสมุด

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเฉพาะงานเทคนิค เช่น การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การสงวนและรักษาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานห้องสมุด เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในมุมมองของหน่วยงานภายนอก



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กุลธิดา ท้วมสุข. “การจ้างแหล่งภายนอกในการดำเนินกิจกรรมของห้องสมุด.” บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 17,2 (พฤษภาคม 2543) : 10 –16.

ครรชิต มาลัยวงศ์. ไอทีกับธุรกิจ : แนวคิดและแนวทาง. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2537.

दनัย เทียนพุด. “การจัดการจากแหล่งภายนอก (Outsourcing).” ใน วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (กรุงเทพฯ : บั๊คแบงก์, 2540), หน้า 157-167.

วงศ์สว่าง เชาวร์ชุตติ. “ประเด็นที่น่าเป็นห่วงเกี่ยวกับการ outsourcing งานห้องสมุด.” วารสารห้องสมุด. 43, 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2542) : 16-35.

วิทยากร เชียงกุล. พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินและธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน, 2540.

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. “Outsourcing กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.” วารสารบริหารธุรกิจ. 21, 77 (มกราคม - มีนาคม 2541) : 23-36.

ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง. “การใช้บริการระบบสารสนเทศจากแหล่งภายนอก.” วารสารบริหารธุรกิจ. 22, 83 (กรกฎาคม - กันยายน 2542) : 1-20.

สมชาย สมผดุง. “การเปลี่ยนแปลง...Outsourcingกับบรรณารักษ์.” บรรณสาร สพบ. 31, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2542) : 51-58.

อุมาภรณ์ พรหมสิงห์. ความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ภาษาอังกฤษ

Australian Computer Society. Outsourcing and contracting out of IT products and services.

[Online]. Available from : <http://www.acs.org.au/> [2003, January 5]

Anyomi, Mary E. Outsourcing cataloging functions in South Carolina public libraries. The Bottom Line : managing Library Finance. 12, 1 (1999). 29-33.

Banister, Stephen, Sheley, Marie and Lee, Crystal. "Outsourcing in Louisiana's academic libraries." LLA Bulletin. 61, 4 (Spring 1999) : 212-216.

Bénaud Claire-Lise., and Bordeianu Sever. Outsourcing library operations in academic libraries. Eaglewood : Libraries Unlimited , 1998.

Blecic, D.D. Hollander and et al. "Collection development and outsourcing in academic health science libraries : a survey of current practices." Bulletin of the Medical Library Association. 87, 2 (1999) : 178 - 186.

Block, Rick J. " Cataloging outsourcing : issues and options". Serials Review. (Fall 1994) : 73-77.

Boss, Richard W. "Guide to outsourcing in libraries." Library Technology Reports. 34, 5 (September-October 1998) : 556-666.

Capela, John J. and Hartman, Stephen W.. Dictionary of internation business terms. Hauppauge, NY : Barron's, 1996.

Clemons, Erik K.. "The build/buy battle." CIO Magazine. 1 (December 2000) : 1-5.

- Dinerman, Gloria. The angst of outsourcing. (demerits of outsourcing). Information Outlook. 1, 4 (April 1997) : 21.
- Duchin, Douglas. Outsourcing : Newman Library, Baruch College/CUNY. The Bottom Line : Managing Library Finances. 11, 3 (1998) : 111-115.
- Dunkle, Clare B. "Outsourcing the catalog department : a meditation inspired by the business and library literature." The Journal of Academic Librarianship. 22, 1 (1996) : 33-43.
- Ebbinghouse, Carol. Library outsourcing : a new look. Searcher. 10, 4 (April 2002) : 63-68.
- Eddison, Betty. Our profession is changing : whether we like it or not. Online. 21, 1 (January/February 1997) : 72-81.
- El-Sherbini, Magda. Outsourcing of Slavic cataloguing at the Ohio State University libraries : evaluation and cost analysis. Library Management. 23, 6/7 (2002) : 325-329.
- Fishchli, Imgard R. "Outsourcing : a new management tool or just a fad ?." American Society for Information Science Bulletin. 22, 4 (April/May 1996) : 20-21.
- Gay, Charles L. and Essinger, James. Inside outsourcing : an insider's guide to managing strategic sourcing. London : Nicholas Brealey Publishing, 2000.
- Gower, Joanne. Outsourcing of serials management in libraries. Issues. 30, 2 (1998) : 20-25.
- Helfer, Doris Small. "Outsourcing, teaming, and special libraries : threats and opportunities." Information Outlook. 2, 12 (December 1998) : 26-29.

- Hirshon, Arnold. "Libraries, Consortia and change management." The Journal of Academic Librarianship. 25, 2 (March 1996) : 124-126.
- Jiang, Diana. A feasibility study of the outsourcing of cataloging in the academic libraries source. Journal of Educational Media & Library Sciences. 35, 4 (January 1998) : 283-293.
- Joan M. Reitz. ODLIS : Online dictionary of library and information science. [Online]. Available from : <http://vax.wcsu.edu/library/odlis.html> [2002 December 22]
- Jones, Wendell. "Outsourcing basic." Information System Management. (Winter 1997) : 66 - 69.
- Lacity, Mary C., and Hirshhheim, Rudy. Beyond the information systems outsourcing bandwagon : the insourcing response. Chichester : Wiley & Sons, 1995.
- Lacity, Mary C., and Wilcocks, Leslie P. Global information technology outsourcing : in search of business advantage. Chichester : Wiley & Sons, 2001.
- Lawes, Ann. Contracting out. New Library World. 95, 1114 (1994) : 8-12.
- Lawes, Ann. Training for change. Library Management. 17, 3 (1996) : 29-31.
- Libby, K.A, and Caudle, D.M. "A survey on the outsourcing of caloging in academic libraries." College & Research Libraries. 58, 6 (1997) : 550 - 560.
- Miles, Kevin. Outsourcing in private law libraries since the Baker & McKenzie action. The Bottom Line : Managing Library Finances. 9, 2 (1996) : 10-13.

- Misingham, Roxanne. "Outsourcing and libraries : threat or promise?." Australian 27, 4 (December 1994) : 131-139.
- Moneta, Larry. Strategies for effective outsourcing. New Directions for Student Services. 96 (Winter 2001) : 31-49.
- Morgan, Stephanie. "How to manage outsourcing". People Management. 7, 9 (May 3, 2000) : 44-45.
- Ogburn, Joyce L. "An introduction to outsourcing." Library Acquisition : Practice & Theory. 18,4 (1994) : 363-366.
- Outsourcing Task Force to meet at midwinter. American Libraries. 29, 1 (January 1998) : 9.
- Propas, Sharon W. Ongoing changes in Stanford University libraries technical services. Library Acquisitions : Practice & Theory. 19, 4 (1995) : 431-433.
- Schwalb Sandy. "The ins & outs of outsourcing : the changing, evolving scene for information professionals." Database. 20, 3 (June-July 1997) : 41-46.
- Sharp, Sylvia. Administrative Challenges. The Journal Technological Horizons in Education. 29, 4 (November 2001) : 8.
- Shirk, Gary M. "Outsourced library technical services : the bookseller's perspective." Library Acquisition : Practice & Theory. 18,4 (1994) : 383-395.
- Wade, Rona. Cataloguing costed and restructured at Curtin University of Technology. Australian Academic & Research Libraries. 29, 4 (December 1998) : 177.

Wilson, Karen A. and Colver, Marylou. Outsourcing library technical services operations : practices in academic, public and special libraries. United States : The American Library Association, 1997.

Winters, Barbara A. "Catalog outsourcing at Wright State University: implications for acquisitions managers." Library Acquisition : Practice & Theory. 18,4 (1994) : 367-373.

Woodworth, Anne and Williams II, James F. Managing of economics of owning, leasing and contracting out information services. Aldershot : Ashgate, 1993.

Woodworth, Anne. Outsourcing : a tempest and teapot. Library Journal. 123, 5 (March 15, 1998) : 46.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ

จากการที่ห้องสมุดทั้งหมด จำนวน 39 แห่ง ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ในงานห้องสมุดประเภทงานบริหาร งานเทคนิค งานบริการและงานอื่น ๆ สามารถแยกรายชื่อหน่วยงานภายนอกได้ตามประเภทของหน่วยงาน คือ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชนและหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ (ตารางแนบ) และจากผลการสำรวจพบว่า

งานบริหาร

ในงานบริหาร ห้องสมุดจำนวน 2 แห่งใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก คือ หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่สังกัด

งานเทคนิค

งานเทคนิคมี ทั้งหมด 4 งาน คือ งานจัดหา งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีห้องสมุดนั้น จากการสำรวจพบว่า

- งานจัดหา ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด จำนวน 17 แห่ง ใช้บริการงานจัดหาจากบริษัท Karger รองลงมาจำนวน 15 แห่งเท่ากัน ใช้บริการจากบริษัท Swets & Blackwell และ EBSCO และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง ใช้บริการจากตัวแทนของบริษัท OCLC บริษัทนิพนธ์ จำกัด J – Stor Hamnicks Devine Almidix GNC
- งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง ใช้บริการงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จากบริษัทเอกชนที่จำหน่ายบาร์โค้ด
- งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด จำนวน 8 แห่ง ใช้บริการจากบริษัทเอกชนที่ดำเนินการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา จำนวน 2 แห่ง ใช้บริการจากผู้รับจ้างรายบุคคลที่ไม่ระบุชื่อ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ร้านค้าในจังหวัด และวีระการพิมพ์และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง ใช้บริการจาก ส.ปกไทย ส.การปก มาลีการพิมพ์ ชำนาญชัย ร้านธนพร จังหวัดพิษณุโลก คลินิกหนังสือ ช่างปกไทย
- งานเทคโนโลยีห้องสมุด ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง ใช้บริการจาก INNOVATIVE CO.,LTD รองลงมา จำนวน 9 แห่ง ใช้บริการจากบริษัท บুকโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง ใช้บริการจาก A-Net บริษัท นวสาร จำกัด และบริษัท ดิสตรีไทย จำกัด

งานบริการ

งานบริการ ห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง ใช้บริการจากผู้รับจ้างรายบุคคลและไม่ระบุชื่อ และบริษัทเอกชน รองลงมาจำนวน 4 แห่ง ใช้บริการจากร้านค้าในจังหวัดที่รับจ้างถ่ายเอกสาร และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง ใช้บริการจากผู้รับจ้างรายบุคคลที่รับจ้างถ่ายเอกสาร

งานอื่น ๆ

งานอื่น ๆ ได้แก่ งานทำความสะอาด ห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ใช้บริการจากบริษัทเอกชนและบริษัทเอกชนที่รับจ้างทำความสะอาด งานป้องกันและกำจัดปลวก ห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ใช้บริการจากบริษัทเอกชนที่รับจ้างกำจัดปลวก การดูแลระบบปรับอากาศ ห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ใช้บริการจากบริษัทเอกชนที่ดูแลระบบปรับอากาศ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ

หน่วยงานภายนอก	งานห้องสมุด								
	งานบริหาร	งานเทคนิค				งานบริการ ถ่ายเอกสาร	งานอื่น ๆ		
		งาน จัดหา	งาน วิเคราะห์	งานสงวน รักษา	งานเทคโนโลยี ห้องสมุด		ทำความสะอาด	ป้องกันและ กำจัดปลวก	ดูแลระบบ ปรับอากาศ
หน่วยงานของรัฐ									
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		4							
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์				2					
หอจดหมายเหตุแห่งชาติ				2					
ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี		8							
หน่วยงานของมหาวิทยาลัย	2				2				
หน่วยงานของเอกชน									
INNOVATIVE CO., LTD.					10				
บริษัท บুকโปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด		14			9				
บริษัท ลิบเน็ต จำกัด					5				
บริษัท ไสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด					4				
Karger		17							
ร้านค้าในจังหวัด				2					
ผู้รับจ้างรายบุคคลที่ไม่ระบุชื่อ				1		5			
SWETS & BLACKWELL		15							
EBSCO		15							
A-Net					1				
OCLC		1							

หน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ (ต่อ)

หน่วยงานภายนอก	งานห้องสมุด								
	งานบริหาร	งานเทคนิค				งานบริการ ถ่ายเอกสาร	งานอื่น ๆ		
		งาน จัดหา	งาน วิเคราะห์	งานสงวน รักษา	งานเทคโนโลยี ห้องสมุด		ทำความ สะอาด	ป้องกันและ กำจัดปลวก	ดูแลระบบ ปรับอากาศ
บริษัท ไอบีเอ็ม จำกัด					1				
บริษัท เอสเอ็มไอ จำกัด					1				
หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ									
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย		2							
อื่น ๆ		1	2	1	1	1	1	1	1

ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งไม่ระบุชื่อหน่วยงานภายนอกที่ใช้



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง
การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับ
ผู้อำนวยการ/ผู้บริหารห้องสมุด

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ที่จัดทำขึ้นเพื่อสัมภาษณ์ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ที่มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานห้องสมุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และห้องสมุด
- ตอนที่ 2 การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์

ผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรง
ตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุด หรือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในหอสมุดกลางของ
สถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจให้มีการใช้บริการจากหน่วยงาน
ภายนอกของงานห้องสมุด

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) หมายถึง การว่าจ้างให้
บริษัทหรือหน่วยงานภายนอกอื่นเข้ามารับผิดชอบหรือดำเนินงานบางส่วนหรือทั้งหมดของ
หน่วยงานผู้ว่าจ้าง

หากมีข้อสงสัย

กรุณาติดต่อสอบถาม นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ

Email address : caporn@praduu2.wu.ac.th

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

222 ตำบลไทยบุรี อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

โทร. (075) 673352, 673340 หรือ 09 8672245

โทรสาร (075) 673359

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และห้องสมุด

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

ชื่อห้องสมุด

หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร

วันที่สัมภาษณ์ เริ่มเวลา น. สิ้นสุดเวลา น.

ตอนที่ 2 การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

1. สาเหตุที่ห้องสมุดของท่านใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

- () เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน
- () เพื่อลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
- () เพื่อลดขนาดของหน่วยงานให้เล็กลง
- () เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรสารสนเทศและบริการ
- () มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

2. ประเภทของงานห้องสมุดที่ท่านใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

2.1 () งานบริหาร

() การวางแผน

ในด้าน

.....

- () การประชาสัมพันธ์
ในด้าน
- () การจัดองค์การ
ในด้าน
- () การบริหารงานบุคคล
ในด้าน
- () การบริหารงบประมาณ
ในด้าน
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ)
.....
.....
.....

2.2 () งานเทคนิค

- () งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
 - () การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
.....
 - () การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
.....
 - () การลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ
.....

- () งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ
- () การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ
.....
.....
- () กำหนดเลขหมู่ตามระบบมาตรฐานที่นิยมใช้ทั่วไป
.....
.....
- () การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ เช่น การติดสัน
การติดแถบแม่เหล็ก
.....
.....
- () การทำระบบบาร์โค้ด
.....
.....
- () การสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
- () การเย็บเล่ม
.....
.....
- () การเข้าปกหนังสือ
.....
.....
- () การซ่อมแซม
.....
.....
- () การทำไมโครฟิล์ม
.....
.....
- () งานเทคโนโลยีห้องสมุด
- () การพัฒนาฐานข้อมูลเฉพาะเรื่อง
.....
.....

() การแปลงข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่

.....

() การจัดทำฐานข้อมูลที่ดีรวม

.....

() การจัดทำเว็บเพจ

.....

2.3 () งานบริการ

() การให้บริการหน้าสารบัญวารสาร

.....

() การให้บริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์

.....

() การให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม

.....

() การให้บริการจัดทำดัชนีและสาระสังเขป

.....

() การให้บริการจัดส่งเอกสาร

.....

() การให้บริการถ่ายเอกสาร

.....

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

3. หน่วยงานภายนอกประเภทไหนที่ท่านเลือกใช้บริการ

() หน่วยงานของรัฐ

 โดยใช้บริการ

.....

.....

.....

() หน่วยงานเอกชน

 โดยใช้บริการ

.....

.....

.....

() หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

 โดยใช้บริการ

.....

.....

.....

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ประเภทของบริการของหน่วยงานภายนอกที่ท่านใช้

() การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบสมบูรณ์

.....

() การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกแบบบางส่วน

.....

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

5. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

.....

6. คุณสมบัติข้อใดของหน่วยงานภายนอกที่ท่านใช้เป็นข้อพิจารณาในการเลือกใช้บริการ

() มีประวัติการทำงานดี มีความน่าเชื่อถือทางการเงิน

.....

() มีประสบการณ์ในการให้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ

.....

() มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ

.....

() เครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม

.....

() มีเวลาในการทำงานเต็มที่

.....

() ให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามเวลา

.....

() มีบริการบำรุงรักษาและบริการหลังการขาย

.....

() มีการคิดค่าบริการที่ยุติธรรม

.....

() มีความรู้จักเป็นการส่วนตัว

.....

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

7. นโยบายในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

(มีนโยบายหรือไม่ อย่างไร มีการวางแผนเรื่องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกหรือไม่)

.....

.....

.....

.....

8. การจัดสรรงบประมาณในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

(มีงบประมาณหรือไม่ จำนวนเท่าใด)

.....

.....

.....

.....

9. แนวโน้มการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในอนาคต

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

1. ปัญหาที่ท่านประสบขณะที่ท่านใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

() ทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

.....

() ทำให้บุคลากรของห้องสมุดขาดขวัญและกำลังใจ

.....

() มีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

.....

() ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้

.....

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

2. ท่านแก้ไขปัญหานั้นหรือไม่ ด้วยวิธีการใด

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุด	การสัมภาษณ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ 24 แห่ง	
1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	26 ตุลาคม 2544
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	17 ธันวาคม 2545
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	22 มิถุนายน 2545
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	22 มิถุนายน 2545
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	18 กรกฎาคม 2545
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	22 มิถุนายน 2545
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	26 ตุลาคม 2544
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้
9. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	18 กันยายน 2545
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	28 มิถุนายน 2545
11. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ระบุนภายหลังว่าไม่มีการใช้
12. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์	18 ธันวาคม 2544
13. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	28 มิถุนายน 2545
14. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	17 ธันวาคม 2544
15. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	22 มิถุนายน 2545
16. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	22 มิถุนายน 2545
17. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	26 ตุลาคม 2544
18. สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี	ระบุนภายหลังว่าไม่มีการใช้
19. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	26 กรกฎาคม 2544
20. สำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	19 ธันวาคม 2544

ห้องสมุด

21. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
22. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
23. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
24. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน 28 แห่ง

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซ็นต์จอร์ห์น
4. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
5. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยพายัพ
6. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
7. หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
8. หอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม
9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
10. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
11. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
12. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
13. ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
14. หอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
15. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกริก
16. หอสมุด มหาวิทยาลัยเว็บสเตอร์ (ประเทศไทย)
17. หอสมุด มหาวิทยาลัยนิวัฒนา
18. หอสมุด วิทยาลัยภาคกลาง
19. หอสมุด วิทยาลัยดุสิตธานี
20. หอสมุด วิทยาลัยแสงธรรม
21. หอสมุด วิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์

การสัมภาษณ์

- 13 ธันวาคม 2544
- ธันวาคม 2545
- 20 ธันวาคม 2544
- 25 ตุลาคม 2544

ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้

- 14 ตุลาคม 2545
- 22 ตุลาคม 2545
- 20 ธันวาคม 2544
- 21 ตุลาคม 2545
- 7 ธันวาคม 2545
- 11 กันยายน 2545
- 7 ธันวาคม 2544
- 18 กรกฎาคม 2545
- 26 ตุลาคม 2545
- 4 สิงหาคม 2545
- 14 ธันวาคม 2545
- 17 ตุลาคม 2545

ระบุภายหลังว่าไม่มีการใช้

- 13 ธันวาคม 2545
- ระบุภายหลังว่าไม่มีการใช้
- 5 กันยายน 2545
- 3 ตุลาคม 2545
- 19 ธันวาคม 2544
- ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้
- 11 ตุลาคม 2545

ห้องสมุด

22. สำนักหอสมุด วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
22. หอสมุด วิทยาลัยตาปี
24. หอสมุด วิทยาลัยชิลเลอร์แสดมฟอร์ด
25. สำนักบรรณสาร วิทยาลัยรัตนบัณฑิต
26. หอสมุด วิทยาลัยลุ่มน้ำปิง
27. สำนักหอสมุด วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
28. หอสมุด วิทยาลัยสันตพล

วันที่สัมภาษณ์

- ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้
ระบุภายหลังว่าไม่มีการใช้
- ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้
- ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้
- 9 ตุลาคม 2545
- ไม่สามารถนัดสัมภาษณ์ได้
- 8 กันยายน 2545



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ เกิดที่ตำบลที่วัง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2534 และเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ หลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2542 ปัจจุบันเป็นพนักงานองค์การของรัฐ ตำแหน่งบรรณารักษศาสตร์ สังกัดฝ่ายห้องสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย