

การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ



นางสาววรรณประภา เขี่ยมฤทธิ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-1844-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

OUTSOURCING IN RAJABHAT UNIVERSITY LIBRARIES



Miss Wannapapar Eiamrit

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-14-1844-2

วรรณประภา เขียมฤทธิ์ : การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ราชภัฏ. (OUTSOURCING IN RAJABHAT UNIVERSITY LIBRARIES)
อ.ที่ปรึกษา : ผศ. ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ, 161 หน้า. ISBN 974-14-1844-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านสาเหตุที่ใช้ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้ แหล่งที่ใช้บริการ และการ
ประเมินผล ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
โดยส่งแบบสอบถามให้กับ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 41 แห่ง และได้รับ
แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 39 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ ใช้บริการจากแหล่งภายนอก
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มีการกำหนดนโยบายจากข้อเสนอแนะของบุคลากรภายใน
ห้องสมุด ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งานบอกรับวารสาร/
ฐานข้อมูลออนไลน์ งานถ่ายเอกสาร และงานทำความสะอาด โดยมีหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้
บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้จัดการและดูแลการใช้บริการ และใช้บริการจากแหล่งภายนอก
เพียงบางส่วนองงาน โดยพิจารณาความเหมาะสมองงาน และราคาเป็นเกณฑ์ รวมทั้งใช้
บริการจากแหล่งภายนอกประเภทหน่วยงาน นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการประเมินผลการใช้
บริการ โดยใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นเกณฑ์ และกำหนดให้มีฝ่ายงานเฉพาะทำ
หน้าที่ประเมินผลด้วย

ปัญหาในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีทั้งปัญหาด้านแหล่งบริการจากภายนอก
และปัญหาที่ห้องสมุดประสบ คือ ความไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก การ
ฝึกอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดไม่มีความต่อเนื่อง บุคลากรบางคนไม่รักษาเวลาในการ
ทำงาน และงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการจากภายนอก

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2548

4580209622 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD : OUTSOURCING / CONTRACTING OUT / ACADEMIC LIBRARIES

WANNAPAPAR EIAMRIT : OUTSOURCING IN RAJABHAT UNIVERSITY

LIBRARIES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PRAYONGSRI

PATTANAKITCHAMROON, 161 pp. ISBN 974-14-1844-2.

The objective of this research project was to examine outsourcing in Rajabhat University libraries with regard to reasons for using outsourcing services, characteristics of this use, agencies which use the service, and an evaluation of problems in outsourcing at Rajabhat University libraries. Information was obtained by sending out a questionnaire to administrators at 41 libraries at Rajabhat University, 39 of which were completed and returned.

The research results indicated that most Rajabhat University libraries use outsourcing as a means of increasing the efficiency of the services they provide. There are fixed policies derived from recommendations from library personnel which cover areas such as the use of outsourcing in library automation, the subscription of periodicals, journals, and online materials, photocopying documents, and janitorial services. There is a manager who oversees the use of outsourcing at these libraries; outsourcing use only one aspect of this position—it includes examining suitability and cost standards as well. Therefore, this particular manager authorizes all types of outsourcing. In addition, most libraries evaluate the use of the services based on factors such as user satisfaction with service standards, as well as fixing work responsibilities which include evaluating services.

Problems with outsourcing encountered by the libraries include inconveniences in communicating with outside agencies, training for library personnel that sometimes lack continuity, some personnel do not make good use of their working time, and insufficient budget cover the costs of outsourcing.

Department Library Science

Student's signature.....*Mr Euit*

Field of study Library and Information Science Advisor's signature.....*Prayong Sri Pathk*

Academic year 2005

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์รี พัฒนากิจจำริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ช่วยแนะนำแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเป็นกำลังใจในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์อย่างดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณพิมล กุลบุญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพิร่าไพ เปรมสมิทธิ์ และอาจารย์ดวงเนตร วงศ์ประทีป กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมหาวิทยาลัยบูรพาที่มอบทุนการศึกษาโครงการผลิตและพัฒนาอาจารย์ให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อนปริญญาโทบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์'45 ทุกคน ที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ | 5 |
| 1.3 สมมติฐาน | 6 |
| 1.4 ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| 1.5 ขอบเขตการวิจัย | 6 |
| 1.6 วิธีดำเนินการวิจัย | 8 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 8 |
| 2 ทัศนวิสัยการมองเห็น | 9 |
| 2.1 การใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด | 9 |
| 2.2 ประเภทของงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด | 12 |
| 2.3 ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 15 |
| 2.4 การดำเนินงานการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 16 |
| 2.5 ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก..... | 19 |
| 2.6 สถานภาพห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ..... | 20 |
| 2.7 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 27 |

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 3 | 32 |
| 3.1 | 32 |
| 3.2 | 32 |
| 3.3 | 34 |
| 3.4 | 35 |
| 3.5 | 36 |
| 4 | 39 |
| 4.1 | 39 |
| 4.2 | 47 |
| 4.3 | 104 |
| 4.4 | 112 |
| 5 | 115 |
| 5.1 | 115 |
| 5.2 | 137 |
| 5.3 | 138 |
| 5.4 | 140 |
| รายการอ้างอิง | 141 |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถามเรื่อง การใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 145 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ | 161 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 สถานะของห้องสมุด | 21 |
| 2 ผู้บริหารที่ห้องสมุดสังกัด | 21 |
| 3 การจัดโครงสร้างงานห้องสมุด | 22 |
| 4 บุคลากรของห้องสมุด | 23 |
| 5 ทรัพยากรสารสนเทศ | 25 |
| 6 บริการของห้องสมุด | 26 |
| 7 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม | 40 |
| 8 วุฒิกการศึกษาสูงสุด | 42 |
| 9 ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด | 44 |
| 10 ภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ | 46 |
| 11 ห้องสมุดเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 49 |
| 12 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 51 |
| 13 การกำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด | 53 |
| 14 ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด | 55 |
| 15 ปัจจัยที่ใช้พิจารณาประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอก.... | 57 |
| 16 การพิจารณาคัดเลือกงานที่จะใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 59 |
| 17 งานวิชาชีพที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 61 |
| 18 งานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 63 |
| 19 ลักษณะการจัดการและดูแลการให้บริการจากแหล่งภายนอก | 65 |
| 20 ฝ่ายงานที่รับผิดชอบการให้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ | 67 |
| 21 การแจ้งบุคลากรของห้องสมุดเพื่อทำความเข้าใจเรื่องการใช้บริการจาก แหล่งภายนอก..... | 69 |
| 22 แหล่งเงินงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อให้บริการ | 71 |
| 23 ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร | 73 |

| | | |
|----|---|-----|
| 24 | เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจาก แหล่งภายนอก | 75 |
| 25 | ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด | 77 |
| 26 | การกำหนดผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก | 79 |
| 27 | ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก | 81 |
| 28 | เกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก | 83 |
| 29 | แหล่งบริการจากภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ | 85 |
| 30 | การตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก | 89 |
| 31 | การติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการจากภายนอก | 91 |
| 32 | การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก..... | 93 |
| 33 | ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 95 |
| 34 | เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก..... | 97 |
| 35 | ผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านงานที่ใช้บริการและแหล่งบริการ จากภายนอก..... | 99 |
| 36 | ผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 101 |
| 37 | ประเภทของงานที่ห้องสมุดต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพิ่มขึ้นในอนาคต | 104 |
| 38 | ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการ | 106 |
| 39 | ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | 110 |

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การใช้บริการจากแหล่งภายนอก (Outsourcing) เป็นการใช้บริการจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ในลักษณะของการจ้างชั่วคราวตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้นจะช่วยให้องค์กรลดภาระด้านค่าใช้จ่ายและช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน (Minoli, 1994 : 1-2) อีกทั้งองค์กรสามารถทำงานด้านบริการได้อย่างเต็มที่ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบด้านงบประมาณ และมีการลดขนาดขององค์กรลง เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การใช้บริการจากแหล่งภายนอกยังช่วยลดภาระด้านค่าใช้จ่ายเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่องค์กรไม่จำเป็นต้องลงทุนเอง โดยสามารถเลือกใช้บริการจากแหล่งภายนอกที่มีความพร้อมและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในองค์กรได้

ปัจจุบันองค์กรต่างๆจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในลักษณะนี้ และมีการให้ค่านิยามในหลายลักษณะด้วยกัน Capela และ Hartman (1996 : 353) ให้ค่านิยามของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกไว้ว่าเป็นสถานการณ์ที่บริษัทแห่งหนึ่งใช้บริการของบริษัทอื่นในการจัดซื้อวัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและต้องการเพิ่มคุณภาพของการทำงาน วิทยากร เชียงกูล (2540 : 351) ได้ให้ค่านิยามว่า เป็นการใช้บริการจากบริษัทภายนอกในเรื่องการวางระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเรื่องการปรับปรุงระบบงาน การฝึกอบรม การพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อจะได้ใช้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือเป็นการแยกระบบการบริหารเพื่อให้เกิดความคล่องตัว สำหรับคำภาษาไทยที่หมายถึง Outsourcing นั้นมีการใช้แตกต่างกัน ได้แก่ การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2541 : 23) การใช้การจัดการจากแหล่งภายนอก (दनัย เทียนพุดม, 2540 : 157) การใช้บริการจากภายนอก (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2537 : 58) เป็นต้น ในที่นี้จะใช้คำว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอก โดยหมายถึง การว่าจ้างหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกมาดำเนินงานต่างๆ ของห้องสมุดตามสัญญาที่ตกลงไว้

องค์กรธุรกิจต่างๆได้มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกกันอย่างแพร่หลาย โดยวัตถุประสงค์ของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกก็เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในองค์กร หรือการขยายธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือไปจากธุรกิจหลักหรือธุรกิจเดิมขององค์กร ดังที่มีผลสำรวจ บริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก จำนวน 176 แห่ง และพบว่ามีการลงทุนในการใช้บริการในลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้นทุกปี (Zhu, 2001) โดยดำเนินการในลักษณะของการจ้างเหมา เช่น การจ้างบริษัทอื่นทำความสะอาดแทนการมีพนักงานประจำ การจ้างยารักษาความปลอดภัย จากบริษัทที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้นักคณภายนอกมาจัดบริการร้านอาหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกกันอย่างแพร่หลายในธุรกิจประเภทอื่นๆ ด้วย

ห้องสมุดจัดเป็นองค์กรประเภทหนึ่งที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก โดยเริ่มจากหอสมุดรัฐสภาอเมริกันที่จัดบริการผลิตบัตรรายการสำเร็จรูปขึ้นเพื่อให้บริการแก่ห้องสมุดต่างๆ ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่มีการใช้บริการจากแหล่งบริการภายนอกในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ ต่อจากนั้นห้องสมุดจึงใช้บริการจากแหล่งภายนอกในลักษณะอื่นๆ เช่น การพัฒนาระบบอัตโนมัติ การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น การใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดจึงมีพัฒนาการมาเป็นลำดับ และได้รับความสนใจจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดทุกประเภท (Martin, 2000 : 7) สภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดในประเทศไทยโดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้นส่วนใหญ่พบว่าใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในงานเทคนิค โดยใช้เพื่อการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ (อาภรณ์ ไชยสุวรรณ, 2545) สำหรับห้องสมุดเฉพาะนั้นส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก ในงานด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลภายในห้องสมุด (อุมาภรณ์ พรหมสิงห์, 2538)

การให้บริการจากแหล่งภายนอกสามารถใช้กับงานห้องสมุดทั้งที่เป็นงานวิชาชีพ และงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ งานวิชาชีพ หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถทางวิชาชีพ บรรณารักษ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นงานหลักของห้องสมุด เช่น การทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บและรวบรวมสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น ส่วนงานที่ไม่ใช่วิชาชีพนั้นจัดเป็นงานที่สนับสนุนงานหลักของห้องสมุด เช่น งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานถ่ายเอกสาร เป็นต้น ในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้นห้องสมุดอาจจะให้แหล่งภายนอกรับผิดชอบทุกอย่างทั้งผลิตภัณฑ์

บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ซึ่งเป็นการใช้บริการในลักษณะที่เรียกว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้งหมดหรือ Total Outsourcing สำหรับห้องสมุดที่เลือกใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางด้านหรือบางส่วนของงาน โดยเลือกใช้เฉพาะผลิตภัณฑ์ หรือเฉพาะบริการประเภทใดประเภทหนึ่งเรียกว่าการให้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางส่วน หรือ Partial Outsourcing (Wade and Williamson, 1998 ; Banister, Sheley and Lee, 1999)

แหล่งภายนอกที่ให้บริการแก่ห้องสมุดนั้นมีทั้งที่เป็นหน่วยงานและบุคคล แหล่งภายนอกที่เป็นหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ซึ่งทำธุรกิจด้าน บริการจัดหาบุคลากร บริการจัดส่งเอกสาร รวมทั้งบริการของตัวแทนจำหน่ายหนังสือ วารสารหรือผลิตภัณฑ์ ส่วนแหล่งภายนอกที่เป็นบุคคลนั้น เป็นการให้บริการในลักษณะของการจ้างบุคคลชั่วคราว หมายถึง บรรณารักษ์อิสระ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ฯลฯ ซึ่งห้องสมุดสามารถใช้บริการในลักษณะของการจ้างบุคคลชั่วคราว(Woodworth,1993 : 30-100) นอกจากนี้ห้องสมุดในสถานศึกษาบางแห่งอาจใช้วิธีการจ้างนักศึกษาหรือจ้างหน่วยงานอื่นในลักษณะการเหมาจ่ายเพื่อปฏิบัติงานบางด้านของห้องสมุด เพื่อเป็นการลดภาระงานที่ไม่จำเป็นบางอย่างของบรรณารักษ์ออกไป

อย่างไรก็ดีในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีทั้งผลดีและผลเสีย สำหรับผลดีของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้นได้ปรากฏจากผลการวิจัยในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกที่พบว่าการใช้บริการจากแหล่งภายนอกช่วยประหยัดงบประมาณของห้องสมุดและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ส่งผลให้การจัดบริการแก่ผู้ใช้มีคุณภาพขึ้น และบรรณารักษ์มีเวลาในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น (Radcliff, 2001 : 59-60) การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการช่วยลดปัญหาหนังสือค้างให้หมดไป อีกทั้งยังช่วยให้ห้องสมุดมีความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการด้วย (Ebbinghouse, 2002 : 63-68)

ส่วนผลเสียของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น มีสาเหตุมาจากการที่ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอกได้ ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับบริการไม่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในบางงานที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากส่งผลให้ผู้บริหารต้องยุ่งยากและลำบากใจในการตัดสินใจใช้บริการต่อไป (Minoli, 1994: 3) ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจากแหล่งภายนอกจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่บรรณารักษ์หรือผู้บริหารต้องมี

ข้อมูลประกอบการพิจารณา ตัดสินใจและวางแผนเพื่อให้สามารถดำเนินงานการให้บริการจากแหล่งภายนอกให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้และห้องสมุดมากที่สุด

การให้บริการจากแหล่งภายนอกต้องมีการดำเนินงานตามลำดับและเป็นขั้นตอน นับตั้งแต่ขั้นตอนก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และการประเมินผลการใช้บริการ การวางแผนเป็นขั้นตอนของการกำหนดหลักการในการจ้างแหล่งภายนอกและพิจารณาค่าใช้จ่าย (Boss, 1998 : 568-572) ซึ่งต้องมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้กับผู้ดำเนินการไปศึกษาถึงลักษณะของงานห้องสมุดที่จำเป็นต้องใช้บริการ และศึกษาข้อมูลการให้บริการของแหล่งบริการภายนอกเพื่อสามารถนำข้อมูลไปจัดทำโครงการและวางแผนการดำเนินงาน ขั้นที่สองระหว่างการให้บริการนั้นจะต้องพิจารณาและคัดเลือกแหล่งที่ให้บริการ การติดต่อกับแหล่งที่ให้บริการ การทดลองใช้บริการ การทำสัญญาและการติดตามการให้บริการของแหล่งภายนอก ส่วนขั้นสุดท้ายเป็นการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ ประสิทธิภาพการให้บริการของแหล่งบริการ การทำงานของบุคลากรจากแหล่งภายนอก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การให้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนห้องสมุดอาจประสบปัญหาด้านการบริหารงานงบประมาณ บุคลากร และการให้บริการของแหล่งภายนอก การให้บริการจากแหล่งภายนอกจะต้องเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ทำให้เป็นปัญหาทางด้านการบริหารประการหนึ่ง เนื่องจากในบางกรณีผู้บริหารห้องสมุดไม่มีอำนาจตัดสินใจเลือกแหล่งที่ต้องการใช้บริการ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในบางงานจำเป็นต้องใช้งบประมาณสูงทำให้เป็นปัญหาด้านงบประมาณเนื่องจากผลจากการให้บริการจากแหล่งภายนอกอาจไม่คุ้มค่างบประมาณที่ลงทุน ส่วนปัญหาด้านบุคลากรนั้น ถ้าเป็นปัญหาที่เกิดจากบุคลากรของห้องสมุด มักเป็นปัญหาที่บุคลากรห้องสมุดขาดความรู้เรื่องกฎหมายในการทำสัญญา ขาดกำลังใจในการทำงาน หรือขาดความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ ในการทำงานเฉพาะด้าน สำหรับปัญหาบุคลากรจากแหล่งบริการภายนอกมักเกิดจากการเปลี่ยนบุคลากรบ่อย บุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแหล่งภายนอกมีจำนวนจำกัด ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องแหล่งบริการที่มีคุณภาพมีจำนวนจำกัด การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพและขาดความร่วมมือในการประเมินผลงาน (ฤดี อรุณรัตน์ นานนท์; สุวิทย์ วงษ์บุญมาก และสุรศักดิ์ สังฆมานนท์, สัมภาษณ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของไทยที่คำนึงถึงความ ต้องการของท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นสำคัญ (วิจิตร ศรีสอาน, 2542 : 56) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัยที่แตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏมีบทบาทใน การกระจายการศึกษาลงไปสู่ระดับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษาวิชาการและ วิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงมี หน้าที่จัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ ดำเนินงานโดยผู้บริหาร ห้องสมุดและบุคลากรที่บางส่วนเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มีหน้าที่ในการ สอนควบคู่ไปกับการบริหาร ซึ่งนับเป็นภาระงานหนัก (ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ, สัมภาษณ์) ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการลด ภาระงานของบุคลากรห้องสมุด ที่ไม่มีผลกระทบต่องานด้านอื่นของห้องสมุด ในขณะที่งานบริการ ห้องสมุดยังคงมีศักยภาพดี สามารถขยายงานรองรับความต้องการแก่สมาชิกของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาไปสู่ระดับท้องถิ่น ตลอดจนส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงตามนโยบายของ มหาวิทยาลัย (ความเป็นอิสระของราชภัฏ บนความคาดหวังของท้องถิ่น, 2542: 10) สำหรับ แนวทางที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติอยู่ คือ การใช้บริการจากแหล่งภายนอก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้บริการจากแหล่งบริการภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ในด้านสาเหตุที่ใช้ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้ แหล่งที่ใช้บริการ การประเมินผลและ ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้บริการจากแหล่ง ภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านสาเหตุที่ใช้ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้ แหล่งที่ใช้บริการ และการประเมินผล
2. ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สมมติฐาน

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อลดภาระงานประจำของบุคลากรและใช้บริการสำหรับงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

2. ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนใหญ่ประสบในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

- สาเหตุที่ใช้บริการ
- งานที่ใช้บริการ
- ลักษณะการใช้บริการ
- แหล่งที่ใช้บริการ
- การประเมินผล
- ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุด หรือผู้รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด แห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 41 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ จำนวน 41 แห่ง ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--------------|
| 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี | จ. กาญจนบุรี |
| 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ | จ. กาฬสินธุ์ |
| 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม | จ. กรุงเทพฯ |
| 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | จ. กำแพงเพชร |
| 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี | จ. ลพบุรี |
| 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ | จ. ชัยภูมิ |
| 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี | จ. กรุงเทพฯ |
| 8. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | จ. เชียงราย |

9. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จ. นครปฐม
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จ. เชียงใหม่
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จ. กรุงเทพฯ
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม จ. นครพนม
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จ. กรุงเทพฯ
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จ. นครราชสีมา
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จ. พระนครศรีอยุธยา
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จ. นครศรีธรรมราช
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จ. เพชรบุรี
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จ. นครสวรรค์
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จ. ชลบุรี
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จ. บุรีรัมย์
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จ. ปทุมธานี
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จ. พิษณุโลก
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จ. กรุงเทพฯ
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จ. กรุงเทพฯ
25. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จ. กรุงเทพฯ
26. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จ. ภูเก็ต
27. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จ. ราชบุรี
28. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จ. มหาสารคาม
29. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จ. ยะลา
30. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จ. จันทบุรี
31. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จ. ร้อยเอ็ด
32. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จ. ลำปาง
33. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จ. เลย
34. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จ. ศรีสะเกษ
35. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จ. สกลนคร
36. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จ. สงขลา
37. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จ. สุราษฎร์ธานี
38. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จ. สุรินทร์

39. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จ. อุดรธานี
 40. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จ. อุตรดิตถ์
 41. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จ. อุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความจากวารสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอก
2. สัมภาษณ์ภาพกรใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดที่เป็นประชากรโดย สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตอนที่ 3 การใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ตอนที่ 4 ปัญหากรใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ

4. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้อำนวยการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรวมทั้งสิ้น 5 แห่ง

5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยัง ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบกรใช้บริการจากแหล่งภายนอกของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ทั้งหมด 41 คน

6. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

7. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการตัดสินใจและวางแผนกรใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดอื่นๆ

บทที่ 2

ปริทรรศน์วรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสามารถสรุปสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ดังหัวข้อต่อไปนี้ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด ประเภทของงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก การดำเนินการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

การใช้บริการจากแหล่งภายนอก (Outsourcing) หมายถึง การว่าจ้างให้หน่วยงาน หรือบุคคลเข้ามาดำเนินงานภายในองค์กร แทนบุคลากรภายใน (Portugal, 1997) โดยการดำเนินงานของแหล่งภายนอกจะต้องเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกนับเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

การใช้บริการจากแหล่งภายนอก เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี เช่น ปัญหาด้านงบประมาณ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านเทคโนโลยี ฯลฯ ในองค์กรธุรกิจหลายแห่งจึงได้นำแนวทางการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนี้ไปใช้ในการพัฒนางานในส่วนต่างๆ โดยเริ่มใช้บริการสำหรับงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร เช่น การจัดสวน การให้บริการร้านอาหาร การจัดการอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย และการให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยที่งานเหล่านี้ช่วยสนับสนุนธุรกิจหลักขององค์กร ทำให้องค์กรได้รับบริการ ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ จากแหล่งบริการภายนอก

จากงานเขียนเกี่ยวกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้แสดงให้เห็นว่า องค์กรต่างๆ มีความต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นจำนวนมาก มีการศึกษาวิจัยถึงแนวโน้มการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในอนาคต พบว่า องค์กรธุรกิจร้อยละ 93 มีการวางแผนจะใช้บริการจากแหล่งภายนอกในอนาคต และอีกร้อยละ 91 มีความพร้อมที่จะใช้บริการ เนื่องจากองค์กรธุรกิจได้

มองเห็นว่าการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจ (Lankford and Parsa, 1999) ดังนั้นการให้บริการจากแหล่งภายนอกจึงขยายตัวและเพิ่มมากขึ้น

ห้องสมุดได้เริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรภายใน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด (Eddison, 1997) โดยในระยะแรกห้องสมุดเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จากการให้บริการบรรณารักษะของ Library of Congress ต่อจากนั้นจึงมีการขยายการให้บริการเพิ่มขึ้นในงานอื่นๆ ได้แก่ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น โดยที่ห้องสมุดได้ดำเนินการจ้างตัวแทนจากภายนอกเพื่อเข้ามาดำเนินงานต่างๆ แทนบุคลากรภายใน (Brown and Fletch, 2004) เพื่อที่จะช่วยให้บุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และเป็นการลดภาระการควบคุมและดูแลงานที่ละเอียดปลีกย่อยต่างๆ (Minoli, 1994) นอกจากนี้การที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกแล้ว ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดมีสภาพคล่องตัวขึ้น ส่งผลให้การให้บริการจากแหล่งภายนอกขยายตัวและมีการให้บริการในห้องสมุดทุกประเภท ตั้งแต่ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยห้องสมุดแต่ละประเภทมีสาเหตุในการใช้บริการจากภายนอกแตกต่างกันไป

สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น มีหลายประการ โดยสามารถจำแนกเป็นสาเหตุหลักๆ 5 ด้าน คือ การบริหารจัดการ งบประมาณ บุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ ดังนี้ (วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ, 2542; สมชาย สมผดุง, 2542; Minoli, 1994; Boss, 1998: 567)

1. ด้านการบริหารจัดการ การที่หน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด มีนโยบายและกำหนดให้ห้องสมุดจ้างงานจากแหล่งภายนอก เพื่อความสะดวกในการบริหารงาน ห้องสมุดจึงต้องเลือกใช้บริการจากแหล่งภายนอกตามนโยบายของหน่วยงาน นอกจากนี้หน่วยงานยังอาจกำหนดให้ใช้บริการจากแหล่งเดียวกันทั้งหน่วยงานกับงานบางประเภท เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด เป็นต้น

2. **ด้านงบประมาณ** เนื่องด้วยสภาวะด้านเศรษฐกิจทำให้ห้องสมุดจำเป็นต้องควบคุมงบประมาณด้านต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาและดำเนินงานบางประเภทที่ต้องใช้งบประมาณสูงในการลงทุน เช่น การพัฒนาด้านเทคโนโลยี การจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เป็นต้น การใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นแนวทางแก้ปัญหาการใช้งบประมาณครั้งละมาก ๆ โดยเฉพาะในการจัดซื้อเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ และค่าบริการในการบำรุงรักษา

3. **ด้านบุคลากร** ปัจจุบันห้องสมุดมีข้อจำกัดในเรื่องการเพิ่มจำนวนบุคลากร แม้ว่าปริมาณงานเพิ่มขึ้น แต่จำนวนบุคลากรเท่าเดิมหรือลดลง ทำให้บุคลากรมีภาระงานเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะงานที่ต้องทำประจำอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้เวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ดังนั้น การใช้บริการจากแหล่งภายนอกจึงเป็นทางเลือกที่ห้องสมุดสามารถใช้แก้ไขปัญหาขาดแคลนบุคลากร ช่วยลดภาระงานประจำของบุคลากรลง และทำให้บุคลากรมีเวลาในการพัฒนางานด้านวิชาชีพมากขึ้น

4. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ห้องสมุดสามารถใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อช่วยในการจัดการสารสนเทศแม้ว่าจำนวนทรัพยากรสารสนเทศจะเพิ่มขึ้น แต่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จากเดิมห้องสมุดอาจประสบปัญหาหนังสือค้างจำนวนมาก และไม่สามารถบริการแก่ผู้ใช้ได้ทัน การจ้างแหล่งบริการจากภายนอกสามารถช่วยให้ห้องสมุดสามารถทำรายการและวิเคราะห์หนังสือ และนำไปจัดขึ้นชั้นได้โดยไม่มีหนังสือค้าง ทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

5. **ด้านการบริการ** การจ้างแหล่งบริการภายนอกไปทำงานในส่วนต่างๆ ของห้องสมุดจะช่วยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีเวลาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด

งานที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก มักแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้และสภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน โดยสามารถจำแนกงานที่ใช้ออกเป็น 2 ประเภท คือ งานวิชาชีพ และงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

1. **งานวิชาชีพ** หมายถึง งานที่ต้องใช้ ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ความสามารถและทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษะในการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด อันได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ (American Library Association, 2005) ซึ่งจัดเป็นงานหลักของห้องสมุด การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิชาชีพนั้น มักเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างห้องสมุดกับแหล่งบริการภายนอกในงานประเภทต่างๆ สำหรับการให้บริการจากแหล่งภายนอกในงานจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานทำรายการและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ และงานพัฒนาเทคโนโลยี มีรายละเอียดดังนี้ (Reitz, 2004 ; Brown and Fletcher, 2004 ; Benaud and Bordeianu, 1998 ; Boss, 1998 ; ปรียาภรณ์ สัทธรรม, สัมภาษณ์ ; สุรีย์ สุทธิสารากร, สัมภาษณ์)

1.1 **งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ** เป็นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น โดยใช้บริการจากตัวแทนจำหน่ายในการคัดเลือก โดยห้องสมุดกำหนดขอบเขต เนื้อหา ภาษา และราคาโดยประมาณของทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายคัดเลือกและเสนอรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมาให้ห้องสมุด หรือใช้บริการโดยให้ตัวแทนจำหน่ายบอกรับวารสารหรือฐานข้อมูล โดยทำหน้าที่บอกรับ ต่ออายุ ติดตามทวงวารสาร หรือติดต่อขอทดลองใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

1.2 **งานทำรายการและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ** การทำรายการและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมงานการทำรายการทางบรรณานุกรม และการกำหนดหมวดหมู่ตามระบบมาตรฐานซึ่งอาจเป็น ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ระบบทศนิยมของดิวอี้ หรือระบบอื่นๆ โดยจัดทำในรูปแบบของบัตรรายการ หรือรูปแบบรายการออนไลน์ ซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ การใช้

บริการจากแหล่งภายนอกสามารถทำได้โดยการจ้างบรรณารักษ์อิสระมาช่วยในการทำรายการ หรือใช้บริการจากหน่วยงานหรือสมาคมที่มีบริการจัดทำรายการและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะ เช่น การใช้บริการของ OCLC (Online Computer Library Center) เป็นต้น

1.3 งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการปฏิบัติงานในส่วนของการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เช่น เอกสารจดหมายเหตุ แผนที่ ไม้เพลง บทความต่างๆ โดยการเย็บเล่ม ทำปก ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำวัสดุย่อส่วน โดยการเปลี่ยนรูปแบบทรัพยากรให้อยู่ในรูปแบบของไมโครฟิล์ม หรือไมโครฟิช เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ หรือการให้บริการ งานลักษณะนี้ต้องมีขั้นตอนในการสงวนรักษา ต้องใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ช่วยในการจัดการ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกจึงทำให้งานสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศดำเนินไปได้โดยสะดวก

1.4 งานบริการสารสนเทศ เป็นการเตรียมความพร้อมของทรัพยากร เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งครอบคลุมงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด งานบริการจัดส่งเอกสาร งานบริการสืบค้นสารสนเทศ งานบริการจัดทำฤกษ์ฤกษ์ งานบริการรวบรวมบรรณานุกรม งานบริการเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปในรายละเอียด การใช้บริการจากแหล่งภายนอกอาจทำเฉพาะบางบริการ จะทำให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้และทำให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 งานพัฒนาระบบเทคโนโลยี เป็นงานที่ห้องสมุดมีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกอย่างกว้างขวาง เช่น งานออกแบบและสร้างเว็บเพจ งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งานด้านเทคโนโลยีเหล่านี้เป็นงานที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องสมุดสามารถใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้โดยการจัดซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จ้างแหล่งภายนอกให้จัดการระบบให้ รวมทั้งการบำรุงรักษาระบบด้วย

2. งานที่ไม่ใช่วิชาชีพ หมายถึง งานที่สนับสนุนงานหลักของห้องสมุด เพื่อช่วยให้การบริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ งานด้านบุคลากร งานอาคารสถานที่ งานติดตั้งเครื่องมือหรืออุปกรณ์ และงานด้านบริการอื่นๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Brown and Fletcher, 2004; Portugal, 1997; Wittorf, 1998; Boss, 1998; ครรชิต มาลัยวงศ์, 2537; สุรศักดิ์ สังฆมานนท์, สัมภาษณ์; ฤดี อรุณรัตนานนท์, สัมภาษณ์)

2.1 งานด้านบุคลากร ห้องสมุดสามารถให้บริการจากแหล่งภายนอกในการจัดหาบุคลากรได้โดยไม่ต้องเสียเวลากับขั้นตอนการรับสมัครและคัดเลือกบุคลากร แหล่งบริการภายนอกจะจัดหาบุคลากรที่ผ่านการทดสอบคุณสมบัติด้านต่างๆ เพื่อเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาในเรื่องการปฏิบัติงานด้วย เพราะการฝึกอบรมต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ และเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้แก่บุคลากรภายในห้องสมุด

2.2 งานอาคารสถานที่ ในการดูแลรักษาอาคารสถานที่ที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เพราะเป็นงานที่ต้องดูแลอย่างสม่ำเสมอ และต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก งานอาคารสถานที่ครอบคลุมงานบริการทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานบริการตรวจสอบคนเข้า-ออก งานขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศ งานกำจัดแมลง และงานซ่อมบำรุง การใช้บริการจากแหล่งภายนอกจึงช่วยลดจำนวนการจ้างบุคลากรประจำ และได้รับความสะดวกในการบำรุงรักษาดูแลงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ห้องสมุดสามารถกำหนดและควบคุมงบประมาณในส่วนนี้ได้

2.3 งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การใช้บริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นบริการที่ห้องสมุดจำเป็นต้องใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพราะการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต้องใช้งบประมาณสูง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา ประกอบกับงานด้านเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การใช้บริการเช่าอุปกรณ์จากภายนอกจึงทำให้ห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ทันสมัย ทำให้ห้องสมุดสามารถกำหนดและควบคุมงบประมาณได้ จึงมีการใช้บริการนี้กันอย่างแพร่หลาย

2.4 งานด้านบริการอื่นๆ งานด้านบริการอื่น ครอบคลุม งานแปลเอกสาร งานบริการถ่ายเอกสาร และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น เป็นงานบริการที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนหนึ่ง และเป็นงานที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ห้องสมุดด้วย การที่ห้องสมุดเลือกใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพราะเป็นงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่ต้องการลงทุนซื้อเครื่องมือ และอุปกรณ์ราคาแพง และสำหรับบางบริการยังทำให้ห้องสมุดมีรายได้อีกด้วย

ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น ห้องสมุดต้องพิจารณาเลือกลักษณะการใช้บริการที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงประเภทของงานที่ห้องสมุดใช้บริการจากภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ห้องสมุดสามารถกำหนดลักษณะการใช้บริการได้ 2 ประเภท คือ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้งหมด หรือการใช้บริการจากแหล่งภายนอกบางส่วน ดังนี้ (Brown and Fletcher, 1999; ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2541)

1. การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้งหมด (Total Outsourcing) เป็นการมอบหมายให้แหล่งบริการภายนอกดำเนินงานตามที่ห้องสมุดกำหนด โดยใช้ทั้งบุคลากรผลิตภัณฑ์ และบริการ จากแหล่งบริการภายนอก โดยที่ห้องสมุดจะเป็นเพียงผู้ติดต่อประสานงานการจ้างเท่านั้น ดังนั้นงานที่ห้องสมุดตกลงให้แหล่งบริการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการนั้น จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลโดยแหล่งบริการภายนอกทั้งหมด ซึ่งการจ้างงานในลักษณะนี้ แหล่งบริการจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร ระบบการทำงาน และความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดด้วย

2. การใช้บริการจากแหล่งภายนอกบางส่วน (Partial Outsourcing) เป็นการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อทำงานเฉพาะบางด้าน โดยการจ้างชั่วคราวและมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อาจเรียกการให้บริการลักษณะนี้ว่า co-sourcing หรือ outtasking ผู้ที่มาปฏิบัติงานมักเป็นพนักงานของหน่วยงาน บรรณารักษ์อิสระ หรือนักศึกษาช่วยงาน ห้องสมุดที่นิยมจ้างงานในลักษณะนี้ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดขนาดเล็ก ที่มีทรัพยากรสารสนเทศไม่มากนัก หรือในกรณีที่บุคลากรห้องสมุดไม่เพียงพอ ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งใช้บริการจากแหล่งภายนอกบางส่วนสำหรับงานจัดส่งเอกสาร งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด

งานจัดหาหนังสือหรือการบอกรับวารสาร เป็นต้น การใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางส่วน จึงเป็นการจ้างแหล่งภายนอกให้ปฏิบัติงานด้านหนึ่งเท่านั้น ห้องสมุดที่ใช้บริการในลักษณะนี้ จำเป็นต้องเข้ามามีส่วนในการจัดการงานที่ใช้บริการ และทำงานร่วมกับแหล่งบริการภายนอกด้วย

การดำเนินการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การใช้บริการจากแหล่งภายนอกให้ประสบความสำเร็จนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการเตรียมพร้อมทั้งด้านการบริหารงานภายในห้องสมุด และด้านของแหล่งบริการภายนอกที่ใช้บริการ โดยห้องสมุดและแหล่งบริการจะต้องมีการประสานงานในด้านต่างๆ ก่อนที่จะเริ่มใช้บริการแหล่งห้องสมุดต้องกำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินการเป็นลำดับขั้นอย่างชัดเจน ขั้นตอนของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกสามารถจำแนกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเตรียมการก่อนการใช้บริการ การดำเนินการระหว่างการใช้บริการ และการประเมินผล ดังนี้ (Benaud and Bordeianu, 1998; Wilson, 1997; Jones, 2001; Wilkinson, 2003)

1. การเตรียมการก่อนการใช้บริการ เป็นขั้นตอนการวางแผนการใช้บริการในส่วนต่างๆ ซึ่งห้องสมุดต้องศึกษาสภาพงานที่ต้องการใช้บริการ ทำความเข้าใจกับรายละเอียดของการจ้างเหมาในด้านค่าใช้จ่าย ระยะเวลาการจ้าง และงบประมาณ เพื่อกำหนดขอบเขตการใช้บริการให้ชัดเจน และจัดหาแหล่งบริการที่เหมาะสมและมีคุณภาพ สำหรับองค์ประกอบของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกที่ห้องสมุดต้องพิจารณาประกอบกับการใช้บริการจากภายนอก คือ การกำหนดลักษณะงานที่ใช้บริการ และการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการจากภายนอก

1.1 การกำหนดลักษณะงานที่ใช้บริการ ห้องสมุดสามารถพิจารณาจากงานที่มีลักษณะต่อไปนี้

1.1.1 งานที่ห้องสมุดจะใช้บริการจากแหล่งภายนอก ควรเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนให้งานห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยช่วยลดภาระงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีเวลาปฏิบัติงานและพัฒนางานวิชาชีพมากขึ้น เช่น งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานซ่อมบำรุง เป็นต้น

1.1.2 งานที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและห้องสมุดไม่มีบุคลากรลักษณะดังกล่าว เช่น งานแปลเอกสาร งานฝึกอบรมบุคลากร เป็นต้น

1.1.3 งานเกี่ยวกับเทคโนโลยี ที่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์
คอยดูแล

1.1.4 งานที่ต้องมีการลงทุนจัดซื้อเครื่องมือ และอุปกรณ์ราคาแพง
และต้องการความทันสมัยอยู่เสมอ การจ้างแหล่งบริการภายนอกเพื่อปฏิบัติงานลักษณะนี้ทำให้
ลดต้นทุนในการให้บริการ

1.1.5 งานที่ต้องการความรวดเร็วในการให้บริการ แต่ห้องสมุด
มีบุคลากรไม่เพียงพอ ตัวอย่างเช่นการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิเคราะห์
ทรัพยากรสารสนเทศต่าง จะช่วยให้สามารถนำหนังสือขึ้นชั้นเพื่อให้บริการได้ทันกับความต้องการ
ของผู้ใช้

1.1.6 งานที่ผู้ใช้จำนวนมากต้องการใช้บริการจากห้องสมุด
เช่น งานบริการถ่ายเอกสาร ฯลฯ การเลือกใช้บริการจากแหล่งภายนอกจึงทำให้ห้องสมุดสามารถ
เพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น

1.2 การแสวงหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการจากภายนอก ห้องสมุด

สามารถแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการที่เหมาะสมได้ โดยเปิดโอกาสให้แหล่งบริการมา
นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการกับห้องสมุดโดยตรง หรือตรวจสอบข้อมูลของแหล่ง
บริการได้จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับ แคตตาล็อก สมุดหน้าเหลือง
โฆษณาจากหนังสือ/วารสาร เว็บไซต์ และรายการวิทยุ/โทรทัศน์ เพื่อติดตามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า
และบริการ นอกจากนี้การให้บุคลากรไปศึกษาดูงานจากห้องสมุดอื่นๆที่เคยใช้บริการจากภายนอก
มาแล้ว และการสอบถามจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ทำให้
ทราบข้อดีและข้อจำกัดต่างๆเกี่ยวกับแหล่งบริการ ทำให้ห้องสมุดมีข้อมูลที่ชัดเจนประกอบการ
ตัดสินใจเลือกแหล่งบริการจากภายนอก (Boss, 1998)

2. การดำเนินการระหว่างการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เมื่อห้องสมุดได้เตรียมความพร้อมในเบื้องต้นแล้ว ต้องนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ โดยการ
ถ่ายทอดข้อมูลและกระบวนการทำงานให้แหล่งบริการภายนอกที่ห้องสมุดได้คัดเลือกแล้ว และ
บุคลากรภายในห้องสมุดเข้าใจตรงกัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบของการทำงานร่วมกัน แหล่ง

บริการภายนอกจะต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของห้องสมุด โดยศึกษาระบบงานเดิมที่ห้องสมุดปฏิบัติอยู่ ฝึกอบรมความรู้ให้กับบุคลากร และจัดทำคู่มือเพื่อถ่ายทอดขั้นตอนการทำงานต่างๆ ให้บุคลากรห้องสมุดเข้าใจ ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ควรเริ่มจ้างแหล่งบริการภายนอกในงานขนาดเล็กก่อน สำหรับการคัดเลือกแหล่งบริการ และการทำสัญญาจ้างแหล่งบริการภายนอกมีรายละเอียดดังนี้ (Jones, 2001; Wilkinson, 2003)

2.1 การคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก

การคัดเลือกแหล่งบริการนั้นจะต้องขอข้อมูลจากแหล่งบริการภายนอก และศึกษาผลงานของแหล่งบริการ ห้องสมุดสามารถขอให้ตัวแทนของแหล่งนำเสนอโครงการและแผนการปฏิบัติงาน ห้องสมุดสามารถพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ชื่อเสียงของแหล่งบริการ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นคงของแหล่งบริการ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร บริการหลังการขาย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ และเสนอราคาค่าบริการที่สมเหตุสมผล (Brown and Fletcher, 2004 ; Boss, 1998 ; Martin, 2000)

2.2 การทำสัญญาจ้างแหล่งบริการภายนอก

ในการตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอกนั้น ห้องสมุดต้องกำหนดรายละเอียดของสัญญาจ้างให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ของผู้จ้างและผู้ถูกจ้าง การกำหนดเนื้อหาในสัญญาต้องครอบคลุมรายละเอียดของงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน กำหนดภาระงานหรือบริการต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องทำ โดยระบุภาระงานให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถวัดผลหรือประเมินผลได้ในเชิงปริมาณ กำหนดระยะเวลาของสัญญา การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน กำหนดข้อตกลงในการชำระเงินและค่าใช้จ่ายที่อาจเพิ่มขึ้นในภายหลัง รวมทั้งกำหนดบทลงโทษหรือค่าปรับหากแหล่งบริการภายนอกไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามสัญญา (ศิริลักษณ์ ไรจนกิจอำนวย, 2541 ; Benaud and Bordeiau, 1998)

3. การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การใช้บริการจากแหล่งภายนอก ย่อมส่งผลต่อห้องสมุดทั้งในด้านการบริหาร การจัดการ และการให้บริการแก่ผู้ใช้ การประเมินผลการใช้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและควรกำหนดไว้ใน

สัญญาตั้งแต่เริ่มตกลงทำสัญญาจ้าง ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นเพื่อประเมินผลงานจะต้องได้รับการยอมรับจากคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ห้องสมุดสามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินได้จาก ปริมาณงาน คุณภาพงานและบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแหล่งบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรภายใน และผู้ให้บริการเป็นสำคัญ (Brown and Fletcher, 2004; ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง, 2542)

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การให้บริการจากแหล่งภายนอก เป็นงานที่ต้องให้แหล่งภายนอกเข้ามาดำเนินกิจกรรมภายในห้องสมุด ซึ่งการให้บริการในแต่ละงานนั้น มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดที่ห้องสมุดต้องคำนึงถึง ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Bate, 1997; Appleby, 2000; El-Sherbini, 2002)

7.1 ข้อดีของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก การให้บริการจากภายนอกมีข้อดีในด้านงบประมาณ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และการพัฒนาคุณภาพงานของห้องสมุด ในด้านงบประมาณ ห้องสมุดสามารถวางแผนการใช้งบประมาณได้ล่วงหน้า ลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ และค่าจ้างบุคลากร ในด้านการบริการ ห้องสมุดสามารถลดภาระการจัดการงานที่ใช้บริการจากภายนอก ทำให้มีเวลาดูแลและพัฒนางานหลักที่จำเป็นต่อห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดี ในด้านบุคลากรนั้นช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และช่วยลดภาระงานประจำของบุคลากรห้องสมุดในเวลาเดียวกัน เมื่อห้องสมุดเลือกใช้แหล่งบริการภายนอกที่มีคุณภาพ ย่อมทำให้งานห้องสมุดได้พัฒนาคุณภาพไปด้วย

7.2 ข้อจำกัดของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก การให้บริการจากภายนอกมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ การบริหาร บุคลากรและกฎหมาย การใช้บริการจากภายนอก อาจทำให้เกิดปัญหาทางงบประมาณไม่เพียงพอเพราะค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมงานที่ใช้บริการจากภายนอกในบางส่วน หรือแหล่งบริการไม่ทำตามแผนงานที่วางไว้ ซึ่งเป็นปัญหาด้านการบริการที่อาจส่งผลเสียต่อการให้บริการของห้องสมุดได้ ปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการจากภายนอกทั่วไป คือ การลดการจ้างพนักงานประจำ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกจึงทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งความขัดแย้งกันระหว่างบุคลากรภายในห้องสมุดและบุคลากรจากแหล่งภายนอกที่อาจเกิดขึ้นได้ ส่วนข้อจำกัดด้านกฎหมายนั้น มีผลมา

จากการที่บุคลากรห้องสมุดไม่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และนำไปสู่ข้อเสียเปรียบทั้งการกำหนดข้อตกลงและการปฏิบัติตามสัญญาจ้าง

สถานภาพห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสารนิเทศแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และชุมชน ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศทุกรูปแบบที่เป็นประโยชน์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีการจัดการทรัพยากรสารนิเทศเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวก ซึ่งการบริหารจัดการภายในห้องสมุดแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามลักษณะของทรัพยากรและการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมีคณะผู้บริหารเป็นผู้ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ข้อมูลสถานภาพห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2 สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในด้านสถานะของห้องสมุด ผู้บริหารที่ห้องสมุดสังกัด การจัดโครงสร้างงาน บุคลากร ทรัพยากรสารนิเทศ และบริการของห้องสมุด

สถานะของห้องสมุด

จากการสำรวจสถานะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 39 แห่ง พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ 35 แห่ง (89.74%) มีสถานะเป็นสำนัก/ศูนย์ รองลงมาจำนวน 2 แห่ง (5.13%) มีสถานะเป็นฝ่าย และห้องสมุดมีสถานะอื่นจำนวน 2 แห่ง (5.13%) คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ มีสถานะเป็นกองวิทยบริการ และมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิมีสถานะเป็นกองวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 สถานะของห้องสมุด

| สถานะของห้องสมุด | ห้องสมุด มรภ. (N=39) | ร้อยละ |
|------------------|-------------------------|--------|
| สำนัก / ศูนย์ | 35 | 89.74 |
| ฝ่าย | 2 | 5.13 |
| แผนก/งาน | - | - |
| อื่นๆ | 2 | 5.13 |

ผู้บริหารที่ห้องสมุดสังกัด

ด้านผู้บริหารที่ห้องสมุดสังกัด พบว่ามีห้องสมุดสังกัดกับอธิการบดีจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (28.20%) และสังกัดกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (23.08%) และมีห้องสมุดสังกัดรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาน้อยที่สุดจำนวน 3 แห่ง (7.69%)

สำหรับห้องสมุดที่สังกัดอื่นๆ มี 9 แห่ง ดังนี้ สังกัดรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 แห่ง รองอธิการบดีไม่สังกัดฝ่าย 2 แห่ง และสังกัดผู้บริหารต่างๆ ต่อไปนี้อย่างละ 1 แห่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิทย์พัฒนา ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและวิทย์สัมพันธ์ (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผู้บริหารที่ห้องสมุดสังกัด

| ผู้บริหาร | ห้องสมุด มรภ. (N=39) | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------------------------|--------|
| อธิการบดี | 11 | 28.20 |
| รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร | 7 | 17.95 |
| รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ | 9 | 23.08 |
| รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา | 3 | 7.69 |
| อื่นๆ | 9 | 23.08 |

การจัดโครงสร้างงานห้องสมุด

ในด้านการจัดโครงสร้างงานห้องสมุดนั้น พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีฝ่ายงานจำนวนมากที่สุด 9 ฝ่าย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ส่วนห้องสมุดที่มีฝ่ายงานน้อยที่สุดจำนวน 4 ฝ่าย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม ห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 35 แห่ง เท่ากัน (89.74%) มีฝ่ายงานเลขานุการ/ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์/ฝ่ายบริการสารนิเทศ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวนใกล้เคียงกัน 34 แห่ง (87.17%) มีฝ่ายทรัพยากรสารนิเทศ/ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ และน้อยที่สุดจำนวน 11 แห่ง (28.20%) มีฝ่ายวิเทศพัฒนา ส่วนฝ่ายอื่นๆ มี 1 แห่ง คือ ฝ่ายสื่อสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี) (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การจัดโครงสร้างงานห้องสมุด*

| โครงสร้างงาน | ห้องสมุด มรภ. (N=39) | ร้อยละ 100.00 |
|--|-------------------------|------------------|
| ฝ่ายเลขานุการ / ฝ่ายอำนวยการ | 35 | 89.74 |
| ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ / ฝ่ายบริการสารนิเทศ | 35 | 89.74 |
| ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง / ฝ่ายวารสาร | 26 | 66.66 |
| ฝ่ายทรัพยากรสารนิเทศ / ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ | 34 | 87.17 |
| ฝ่ายบริการสารนิเทศพิเศษ / ฝ่ายข้อมูลท้องถิ่น | 19 | 48.71 |
| ฝ่ายวิเทศพัฒนา | 11 | 28.20 |
| ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | 35 | 89.74 |
| ฝ่ายบริการสื่อสื่อดิจิทัล | 26 | 66.66 |
| ฝ่ายอื่นๆ | 1 | 2.56 |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

บุคลากร

ในด้านบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้น ประกอบด้วยบุคลากรกลุ่มต่างๆ คือ อาจารย์ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปฏิบัติงานในส่วนของการวิชาชีพและไม่ใช้วิชาชีพ สำหรับจำนวนบุคลากรของห้องสมุดนั้น พบว่า ห้องสมุดจำนวนสูงสุด 17 แห่ง (43.59%) มีบุคลากรจำนวน 21-30 คน รองลงมาห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (30.77%) มีบุคลากร 10-20 คน และห้องสมุดน้อยที่สุด จำนวน 1 แห่ง (2.56%) มีบุคลากรจำนวน 40 คน ขึ้นไป (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต)

ในด้านวุฒิการศึกษาของบุคลากรของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดจำนวน 38 แห่ง (97.43%) มีบุคลากรที่ไม่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และห้องสมุดทั้ง 39

แห่ง (100.00%) มีบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีห้องสมุดเพียง 1 แห่ง เท่านั้น ที่บุคลากรทุกคนมีวุฒิการศึกษาในด้านนี้ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สำหรับจำนวนบุคลากรที่ไม่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ นั้น พบว่าห้องสมุดมากที่สุด 29 แห่ง (76.32%) มีบุคลากรที่ไม่มีวุฒิจำนวน 1-20 คน ส่วนจำนวนบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ พบว่า ห้องสมุดมากที่สุด 20 แห่ง (51.28%) มีบุคลากรจำนวน 6-10 คน (ดังแสดงในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 บุคลากร

| บุคลากร | ห้องสมุด มรภ. (N=39) | ร้อยละ 100.00 |
|--|-------------------------|------------------|
| จำนวนบุคลากร | | |
| ต่ำกว่า 10 คน | 4 | 10.26 |
| 10 -20 คน | 12 | 30.77 |
| 21 – 30 คน | 17 | 43.59 |
| 31 – 40 คน | 5 | 12.82 |
| 40 คนขึ้นไป | 1 | 2.56 |
| วุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์ของบุคลากร | | |
| ไม่มีวุฒิ | 38 | 97.43 |
| 1-20 คน | (29) | (76.32) |
| 21-40 คน | (8) | (21.05) |
| 40 คนขึ้นไป | (1) | (2.63) |
| มีวุฒิ | 39 | 100.00 |
| 1-5 คน | (14) | (35.90) |
| 6-10 คน | (20) | (51.28) |
| 10 คนขึ้นไป | (5) | (12.82) |

ทรัพยากรสารนิเทศ

ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ หนังสือวารสารฐานข้อมูล และสื่อโสตทัศนวัสดุ ดังนี้

- หนังสือ พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (33.33%) มีหนังสือจำนวน 100,000 – 130,000 รายการ และห้องสมุดจำนวนใกล้เคียงกัน 12 แห่ง (30.77%) ระบุว่า มีหนังสือจำนวนต่ำกว่า 100,000 รายการ

- วารสาร พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (41.03%) ระบุว่า มีวารสาร จำนวน 100 - 300 รายการ ห้องสมุดที่มีวารสารจำนวนมากที่สุด 564 รายการ คือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ และห้องสมุดมีวารสารจำนวนต่ำสุด 94 รายการ คือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

- ฐานข้อมูล พบว่า ห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) เท่ากัน ไม่มีทั้ง ฐานข้อมูลออนไลน์ และฐานข้อมูลท้องถิ่นให้บริการ ห้องสมุด 26 แห่ง (66.67%) เท่ากัน มีทั้ง บริการฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการฐานข้อมูลท้องถิ่น สำหรับจำนวนฐานข้อมูลที่มีให้บริการนั้น พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (69.23%) เท่ากัน มีฐานข้อมูลออนไลน์ให้บริการ 1-10 ฐาน และมีฐานข้อมูลท้องถิ่นให้บริการ 1-2 ฐาน

- ไลตทัศน์วัสดุ พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (41.03%) มีไลตทัศน์วัสดุจำนวน 1,000-3,000 รายการ (ดังแสดงในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ทรัพยากรสารสนเทศ

| ทรัพยากรสารสนเทศ | ห้องสมุด มรภ. (N=39) | ร้อยละ 100.00 |
|-----------------------------|-------------------------|------------------|
| หนังสือ | | |
| ต่ำกว่า 100,000 รายการ | 12 | 30.77 |
| 100,000 - 130,000 รายการ | 13 | 33.33 |
| 130,001 – 150,000 รายการ | 8 | 20.52 |
| มากกว่า 150,000 รายการ | 6 | 15.38 |
| วารสาร | | |
| ต่ำกว่า 100 รายการ | 1 | 2.56 |
| 100 – 300 รายการ | 16 | 41.03 |
| 301 – 500 รายการ | 10 | 25.64 |
| มากกว่า 500 รายการ | 12 | 30.77 |
| ฐานข้อมูลออนไลน์ | | |
| ไม่มีให้บริการ | 13 | 33.33 |
| มีให้บริการ | 26 | 66.67 |
| 1 – 10 ฐาน | (18) | (69.23) |
| 11 – 16 ฐาน | (8) | (30.77) |
| ฐานข้อมูลท้องถิ่น | | |
| ไม่มีให้บริการ | 13 | 33.33 |
| มีให้บริการ | 26 | 66.67 |
| 1-2 ฐาน | (18) | (69.23) |
| 3-4 ฐาน | (3) | (11.54) |
| 5-6 ฐาน | (5) | (19.23) |
| สื่อทัศนวัสดุ | | |
| ต่ำกว่า 1,000 รายการ | 8 | 20.51 |
| 1,000 – 3,000 รายการ | 16 | 41.03 |
| 3,001 – 5,000 รายการ | 10 | 25.64 |
| มากกว่า 5,000 รายการ ขึ้นไป | 5 | 12.82 |

บริการของห้องสมุด

เมื่อพิจารณาด้านบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าห้องสมุดทุกแห่ง จัดบริการ 4 ประเภทต่อไปนี้ คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง/วารสาร/หนังสือพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต และบริการสื่อโสตทัศน ส่วนบริการอื่นๆ เพิ่มเติมจากบริการทั้ง 4 ประเภท ที่มีการจัดให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเกินร้อยละ 50 ขึ้นไป มี 3 ประเภท คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (92.31%) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (82.05%) บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น (66.66%) ส่วนบริการที่ห้องสมุดส่วนน้อยจัด คือ ไม่ถึงครึ่งหนึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด (30.76%) และบริการหอจดหมายเหตุ (17.94%) บริการอื่นๆ เป็นบริการที่ห้องสมุด 1 แห่ง จัด 1 บริการ คือ บริการข้อมูลปฏิรูปการศึกษา (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย) บริการสารสนเทศพิเศษ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม) บริการสถานที่ประชุม/อบรม (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี) และมีห้องสมุด 1 แห่ง จัด 2 บริการ คือ บริการสแกนภาพและบริการฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี) (ดังแสดงในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 บริการของห้องสมุด*

| บริการ | ห้องสมุด มรภ. (N=39) | ร้อยละ |
|--|-------------------------|--------|
| บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ | 39 | 100.00 |
| บริการยืมระหว่างห้องสมุด | 12 | 30.76 |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 36 | 92.31 |
| บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง/วารสาร/หนังสือพิมพ์ | 39 | 100.00 |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 39 | 100.00 |
| บริการสื่อโสตทัศน | 39 | 100.00 |
| บริการฐานข้อมูลออนไลน์ | 32 | 82.05 |
| บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น | 26 | 66.66 |
| บริการหอจดหมายเหตุ | 7 | 17.94 |
| อื่นๆ | 5 | 12.82 |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานห้องสมุดหลายด้านด้วยกัน ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

Martin (2000) ได้ศึกษาวิจัยถึงผลของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ในด้านการให้บริการ และการบริหารงานห้องสมุด โดยศึกษากรณีการให้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิเคราะห์ทรัพยากร และงานจัดซื้อจัดหาทรัพยากรจากห้องสมุด 2 แห่ง คือ Hawaii Public Library และ Forth Worth Public Library และศึกษาเรื่องการบริหารงานของแหล่งภายนอกจาก NASA Library และ ห้องสมุด Riverside County Library รวมทั้งสิ้น 4 แห่ง ผลจากการศึกษาพบว่า ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกเนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณและอื่นๆ ห้องสมุดจึงมีความต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อแก้ปัญหา โดยเริ่มต้นจากการติดต่อกับผู้ให้บริการจัดการงานระบบห้องสมุดจากภายนอก แล้วเพิ่มการให้บริการในงานจัดซื้อจัดหา และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดมีทางเลือกในการจัดการงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

ในกรณีของ Riverside County Library พบว่า ผลดีที่เกิดจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ปริมาณงานที่มากขึ้นและค่าตอบแทนลดลง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของงานในห้องสมุดบางแห่ง และห้องสมุดบางส่วนใช้บริการจากแหล่งภายนอกในการแก้ปัญหาการทำงานให้มีความรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น เช่น การวิเคราะห์ทรัพยากร โดยใช้บริการจากแหล่งภายนอก ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายการทางบรรณานุกรมของห้องสมุดได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว

ส่วนด้านการบริหารงานของแหล่งภายนอกนั้นค่อนข้างประสบปัญหาในด้านของการควบคุมนโยบาย การติดต่อกับแหล่งภายนอก จึงมีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาแหล่งบริการที่มีประสิทธิภาพ

Anyomi (1999) ได้ศึกษาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิเคราะห์ทรัพยากรจากห้องสมุดประชาชน 10 แห่ง ในรัฐ South Carolina พบว่าใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อส่งเสริมคุณภาพของทรัพยากร และการควบคุมงบประมาณ ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิเคราะห์ทรัพยากร มีสาเหตุมาจากต้องการพัฒนาทรัพยากร ลดต้นทุนการวิเคราะห์ทรัพยากร แก้ไขปัญหาทรัพยากรสารสนเทศค้าง (backlog) ต้องการบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้แบบทั้งหมด แต่จะเลือกใช้เฉพาะงานที่เกิดปัญหาเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดมีความต้องการใช้บริการฐานข้อมูลบรรณานุกรมเพิ่มขึ้น

Benaud และ Bordeianu (1998) ศึกษาวิจัยถึงการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกของ Association of Research Libraries ในด้านงานที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานห้องสมุด โดยใช้ในการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

งานวิจัยในประเทศ

พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยถึงการให้บริการภายนอกในงานห้องสมุดกรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ศึกษาถึงความต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานห้องสมุด และความคิดเห็นต่อการให้บริการในงานห้องสมุดของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากการวิจัยพบว่างานที่ห้องสมุดบริษัทต่างๆ ต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ได้แก่ งานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติหรือห้องสมุดดิจิทัล งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุดมีความต้องการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์จากแหล่งบริการภายนอก นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความคิดเห็นในเรื่องของข้อดีและข้อจำกัดของการใช้บริการ ซึ่งห้องสมุดคิดว่าการใช้บริการจากแหล่งภายนอกทำให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้บริการได้อย่างหลากหลายและได้รับเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานห้องสมุด

สำหรับข้อจำกัด พบว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทำให้งบประมาณที่ใช้ดำเนินงานภายในห้องสมุดเพิ่มขึ้น

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาคำกรใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและในกำกับของรัฐ โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง ในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ ประเภทของงานห้องสมุดที่ใช้ ประเภทหน่วยงานภายนอกและบริการของหน่วยงานภายนอกที่ใช้ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก ผลจากการวิจัยสรุปว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการใช้บริการงานเทคนิคเป็นส่วนใหญ่ ในงานจัดหาและสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้บริการแบบสมบูรณ์

ส่วนปัญหาที่พบส่วนใหญ่ประสบ คือ ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกได้

อุมาภรณ์ พรหมสิงห์ (2538) ได้วิจัยถึงความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะ และสาเหตุที่ห้องสมุดเฉพาะต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก รวมถึงทัศนคติของผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะเกี่ยวกับการให้ความสนับสนุนการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก จากการวิจัยพบว่า ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ มีความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากแหล่งภายนอก ในด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติและการปรับปรุงฐานข้อมูลภายใน และสาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการเกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ส่วนทัศนคติของผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกและสนับสนุนให้มีการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในด้านเทคโนโลยี

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ได้ดังนี้

สาเหตุที่ใช้บริการ

อุมาภรณ์ พรหมสิงห์ (2538) พบว่า สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการเกิดจากห้องสมุดต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภรณ์ ไชยสุวรรณ (2545) ที่พบว่าห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่วนงานวิจัยของ Anyomi (1999) พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martin (2000) ในด้านสาเหตุที่ว่าห้องสมุดต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเนื่องจากต้องการควบคุมงบประมาณ

งานที่ใช้บริการ

ผลการวิจัยของ Anyomi (1999) พบว่า ห้องสมุดใช้บริการจากภายนอกในงานวิเคราะห์ทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Martin (2000) ที่พบว่า มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิเคราะห์ทรัพยากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภรณ์ ไชยสุวรรณ (2545) คือ มีการใช้บริการงานเทคนิคเป็นส่วนใหญ่ ส่วนงานวิจัยของ พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) นั้นพบว่า ห้องสมุดบริษัทต่างๆ ต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Benaud และ Bordeaux (1998) ที่พบว่า มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการติดตั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้วยเช่นกัน

ลักษณะการใช้บริการ

จากผลการวิจัยในด้านลักษณะการใช้บริการ พบว่า ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีความแตกต่างกัน คือ งานวิจัยของ Anyomi (1999) ที่พบว่า ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้แบบทั้งหมด แต่เลือกใช้เฉพาะบางส่วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภรณ์ ไชยสุวรรณ (2545) พบว่าใช้บริการจากแหล่งภายนอกแบบสมบูรณ์

ข้อดีของการใช้บริการ

จากผลการวิจัยของ Martin (2000) ได้พบข้อดีของการใช้บริการจากแหล่งภายนอกว่า มีผลให้การทำงานมีความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น การใช้บริการจากภายนอกในการวิเคราะห์ทรัพยากร ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายการทางบรรณานุกรมของห้องสมุดได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ส่วนงานวิจัยของ พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) พบว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทำให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้บริการได้อย่างหลากหลาย และได้รับเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงานห้องสมุด

ปัญหา

Martin (2000) พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาด้านการควบคุมนโยบาย และการติดต่อกับแหล่งภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารรณ์ ไชยสุวรรณ (2545) ที่พบว่า ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) ที่พบว่า ปัญหาของการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ทำให้งบประมาณที่ใช้ดำเนินงานภายในห้องสมุดเพิ่มขึ้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ในด้านสาเหตุที่ใช้ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้ แหล่งที่ใช้บริการ และการประเมินผล ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการ

บทนี้จะนำเสนอถึง วิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้น ตั้งแต่ ประชากร เครื่องมือที่ใช้ การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั่วประเทศ จำนวน 41 แห่ง สำหรับประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหารห้องสมุด หรือผู้รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด แห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 41 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอก และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจากเว็บไซต์ และสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด และเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดให้แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด และภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษาที่สอน สาขาวิชาและจำนวนรายวิชาที่สอนต่อภาคการศึกษา

ตอนที่ 2 สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านการบริหารงาน บุคลากร และการให้บริการ

ตอนที่ 3 การใช้บริการจากแหล่งภายนอก ในด้านสาเหตุที่ใช้บริการ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้บริการ แหล่งที่ใช้บริการ และการประเมินผล ดังนี้

1. สาเหตุที่ใช้บริการ

- 1.1 ลดภาระงานประจำของบุคลากร
- 1.2 ประหยัดเวลา
- 1.3 ประหยัดงบประมาณ
- 1.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 1.5 ขาดแคลนบุคลากร
- 1.6 ขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- 1.7 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น
- 1.8 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.9 นโยบายของสถาบัน
- 1.10 ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

2. งานที่ใช้บริการ

- 2.1 นโยบายในการใช้บริการ
- 2.2 ประเภทของงานที่ใช้บริการ
- 2.3 การจัดการและดูแลการใช้บริการ

3. ลักษณะการให้บริการ

- 3.1 การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกทั้งหมด
- 3.2 การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกบางส่วน

4. แหล่งที่ให้บริการ

- 4.1 การคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก
- 4.2 แหล่งภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ
- 4.3 การดำเนินการจัดจ้างแหล่งบริการ

5. การประเมินผล

- 5.1 การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก
- 5.2 การประเมินผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการแหล่งภายนอก

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัญหาด้านแหล่งที่ให้บริการ
2. ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก
3. ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับหัวหน้าห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 1 คน คือ

- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตอุเทนถวาย
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ
- ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์
- ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี จักรวรรดิ

ภายหลังจากการทดสอบจึงนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนต่างๆ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อ 1 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เปลี่ยนรูปแบบคำถามจากคำถามปลายปิดเป็นคำถามปลายเปิดแทน เนื่องจากชื่อตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลายและแตกต่างกันมาก

ตอนที่ 2 ข้อ 6 ปรับแก้ตัวเลือกให้ครอบคลุมผู้บริหารทุกฝ่าย โดยเพิ่มอีก 1 ตัวเลือก คือ “รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา”

ตอนที่ 3 ข้อ 13 การกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด ปรับแก้ตัวเลือกที่ 1 จาก “กำหนด” เป็น “กำหนด แต่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร” และ ข้อ 22 ปรับคำถามจาก “ถ้าไม่เพียงพอห้องสมุดมีการแก้ไขปัญหาอย่างไร” แก้เป็น “ถ้าไม่เพียงพอห้องสมุดมีการดำเนินการอย่างไร”

ตอนที่ 4 ข้อ 37.2 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก ได้เพิ่มเติมตัวเลือกตามข้อเสนอแนะของผู้ทดสอบแบบสอบถาม คือ “ขั้นตอนการจัดจ้างของทางราชการล่าช้าเป็นอุปสรรคในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก”

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์ไปให้ผู้อำนวยการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ 41 แห่ง โดยสอดซองติดแสตมป์จำหน่ายซองถึงผู้วิจัยเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มประชากรในการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืน การส่งแบบสอบถามครั้งแรก จัดส่งเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2548 และได้ติดตามทวงถาม 4 ครั้ง ในระหว่างเดือนกันยายน และตุลาคม 2548 รวมแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาจากประชากรจำนวน 39 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 แบบสอบถามที่ไม่ได้รับคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติ คือ การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางและคำบรรยายประกอบตารางในบทที่ 4 มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางและคำบรรยายประกอบตารางในบทที่ 2 ภายใต้วหัวข้อสถานะของห้องสมุด ผู้บริหาร โครงสร้างงานห้องสมุด บุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการ

3. การสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะนำเสนอในบทที่ 5

อนึ่งในการนำเสนอผลการศึกษาในบทที่ 4 นั้น ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยใช้หมายเลขแทนการใช้ชื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

| หมายเลข | ชื่อมหาวิทยาลัย | จังหวัด |
|---------|----------------------------------|--------------------|
| 1 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี | จ. กาญจนบุรี |
| 2 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ | จ. กาฬสินธุ์ |
| 3 | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | จ. กำแพงเพชร |
| 4 | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม | จ. กรุงเทพฯ |
| 5 | มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ | จ. ชัยภูมิ |
| 6 | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย | จ. เชียงราย |
| 7 | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ | จ. เชียงใหม่ |
| 8 | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี | จ. ลพบุรี |
| 9 | มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี | จ. กรุงเทพฯ |
| 10 | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม | จ. นครปฐม |
| 11 | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม | จ. นครพนม |
| 12 | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา | จ. นครราชสีมา |
| 13 | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช | จ. นครศรีธรรมราช |
| 14 | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ | จ. นครสวรรค์ |
| 15 | มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ | จ. บุรีรัมย์ |
| 16 | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร | จ. กรุงเทพฯ |
| 17 | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | จ. พระนครศรีอยุธยา |
| 18 | มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม | จ. พิษณุโลก |
| 19 | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี | จ. เพชรบุรี |
| 20 | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ | จ. เพชรบูรณ์ |
| 21 | มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต | จ. ภูเก็ต |
| 22 | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม | จ. มหาสารคาม |
| 23 | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา | จ. ยะลา |
| 24 | มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ | จ. ชลบุรี |
| 25 | มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี | จ. จันทบุรี |
| 26 | มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด | จ. ร้อยเอ็ด |
| 27 | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง | จ. ลำปาง |

| หมายเลข | ชื่อมหาวิทยาลัย | จังหวัด |
|---------|---------------------------------|-----------------|
| 28 | มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย | จ. เลย |
| 29 | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ | จ. ปทุมธานี |
| 30 | มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ | จ. ศรีสะเกษ |
| 31 | มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร | จ. สกลนคร |
| 32 | มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา | จ. สงขลา |
| 33 | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต | จ. กรุงเทพฯ |
| 34 | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา | จ. กรุงเทพฯ |
| 35 | มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี | จ. สุราษฎร์ธานี |
| 36 | มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ | จ. สุรินทร์ |
| 37 | มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง | จ. ราชบุรี |
| 38 | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี | จ. อุดรธานี |
| 39 | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ | จ. อุตรดิตถ์ |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 7-10)

ตอนที่ 2 การใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 11 - 37)

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 38-39)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง ได้ใช้หมายเลขแทนชื่อของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ตาราง ได้แก่ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 7) วุฒิการศึกษาสูงสุด (ตารางที่ 8) ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด (ตารางที่ 9) ภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือและจำนวนรายวิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสอนต่อภาคการศึกษา (ตารางที่ 10)

1.1 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 39 คน พบว่า จำนวนมากที่สุด 16 คน (41.03%) เป็นผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 8 คน (20.51%) และ 7 คน (17.95%) เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดตามลำดับ และจำนวนน้อยที่สุด 2 คน (5.13%) เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ (ดังแสดงในตารางที่ 7)

1.2 วุฒิการศึกษาสูงสุด

ในด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนมากที่สุด 26 คน (66.67%) มีวุฒิปริญญาโท รองลงมา 12 คน (30.77%) มีวุฒิปริญญาตรี และน้อยที่สุด 1 คน (2.56%) มีวุฒิปริญญาเอก ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ดังแสดงในตารางที่ 8)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด

เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนมากที่สุด 16 คน (41.03%) มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดน้อยกว่า 10 ปี รองลงมา จำนวน 10 คน (25.64%) มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด 20-30 ปี และจำนวนน้อยที่สุดใกล้เคียงกัน คือ 7 คน (17.95%) มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด 10-19 ปี และ 6 คน (15.38%) มีประสบการณ์มากกว่า 30 ปีขึ้นไป (ดังแสดงในตารางที่ 9)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพในการทำงานห้องสมุด

| ระยะเวลา | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | | |
|---------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|--------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | | |
| มากกว่า 30 ปีขึ้นไป | | | | x | | x | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | 6 | 15.38 | |
| 20-30 ปี | | | x | | | | | x | | x | | | x | x | | x | | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 25.64 |
| 10-19 ปี | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | x | | | x | x | | | | | | | | | | x | | x | x | 7 | 17.95 | | |
| น้อยกว่า 10 ปี | x | x | | | x | | | | | | x | x | | | | x | | x | | | | | | | | | x | | | x | x | x | x | | x | x | | x | 16 | 41.03 | | | |

1.4 ภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ

ในด้านภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ 24 คน (61.54%) มีภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ และส่วนน้อย 15 คน (38.46%) ไม่มีภาระหน้าที่ในการสอน

สำหรับผู้ที่มีการสอนจำนวน 24 คน ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาที่สอน โดยพบว่าส่วนใหญ่ 23 คน (95.83%) สอนระดับปริญญาตรี และส่วนน้อยจำนวน 4 คน (16.67%) สอนระดับปริญญาโท ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามจาก ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในด้านสาขาวิชาที่สอน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ 20 คน (83.33%) สอนสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และส่วนน้อย 7 คน (29.17%) สอนวิชาอื่นๆ สำหรับสาขาวิชาอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (1 คน) และเทคโนโลยีการศึกษาและบริหารการศึกษา (1 คน) มี 5 คนที่ไม่ระบุสาขาวิชาที่สอน

ส่วนจำนวนรายวิชาที่สอนนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน (37.50%) เท่ากันระบุว่าสอน 2-3 รายวิชาต่อภาคการศึกษา รองลงมาจำนวน 4 คน (16.67%) สอนมากกว่า 3 รายวิชาขึ้นไป และจำนวนน้อยที่สุด 2 คน (8.33%) สอนเพียง 1 รายวิชาต่อภาคการศึกษา คือผู้ตอบแบบสอบถามจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด (ดังแสดงในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ (ต่อ)

| ภาระหน้าที่ในการสอน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|----|------|--------|--|-----|---------|-----|---------|--|---|-----|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | | | | | | | | | | | | |
| จำนวนรายวิชา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 39 | 100% | | | | | | | | | | |
| 1 รายวิชา | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | (2) | (8.33) | | | | | | | | | |
| 2 รายวิชา | | x | | | | | | x | x | x | | | x | | | x | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | (9) | (37.50) | | | | | | |
| 3 รายวิชา | | | x | | | x | | | | | | x | | | | | | x | x | | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | x | (9) | (37.50) | | | | |
| มากกว่า 3 รายวิชาขึ้นไป | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | (4) | (16.67) |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 2 การใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อมูลการให้บริการจากแหล่งภายนอก 6 หัวข้อ จำนวน 27 ตาราง ได้แก่ การใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งแรก (ตารางที่ 11) สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 12) งานที่ใช้บริการ (ตารางที่ 13-23) ลักษณะการให้บริการ (ตารางที่ 24-25) แหล่งที่ใช้บริการ (ตารางที่ 26-31) และการประเมินผล (ตารางที่ 32-37)

2.1 การเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งแรก

ในการสอบถามการเริ่มต้นใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยกำหนดให้ระบุงานที่ห้องสมุดเริ่มใช้เป็นครั้งแรกและปีที่เริ่มใช้ ปรากฏว่า มีห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 27 แห่ง จาก 39 แห่ง ที่ตอบคำถามข้อนี้ได้ระบุงานและปีที่เริ่มใช้ และมีห้องสมุด 6 แห่ง จาก 27 แห่ง ที่ระบุเฉพาะงานที่ห้องสมุดใช้บริการ แต่ไม่ได้ระบุปีที่เริ่มใช้

ผลการวิจัยพบว่างานที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวนสูงสุด 5 แห่ง (18.52%) เท่ากัน เริ่มใช้ คือ งานบริการถ่ายเอกสาร และงานทำความสะอาด งานที่ห้องสมุดจำนวน รองลงมา 4 แห่ง (14.81%) เท่ากัน เริ่มใช้ คือ งานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และงานจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 แห่ง เริ่มใช้งานต่อไปนี้ งานละ 1 แห่ง เท่ากัน คือ งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด งานบริการตรวจวารสาร งานบริการสืบค้นสารสนเทศ งานกำจัด แผลง งานซ่อมบำรุง งานจัดการเอกสาร และงานรักษาความปลอดภัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งแรก คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยเริ่มใช้ในปี 2530 และใช้กับงานทำความสะอาด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งล่าสุดที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้ในปี พ.ศ. 2548 และใช้กับงานจัดการเอกสาร

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งเดียวที่เริ่มใช้บริการ ภายนอกกับงาน 4 ประเภท ในปี 2535 ได้แก่ งานบริการถ่ายเอกสาร งานทำความสะอาด งานกำจัดแผลง และงานซ่อมบำรุง

ส่วนปีที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอกมากที่สุด 3 แห่ง คือ ปี 2543 (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี) (ดังแสดงในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ห้องสมุดเริ่มให้บริการจากแหล่งภายนอก*

| งาน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 27 | ร้อยละ 100% | |
|-------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|-------|
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | 10 | 15 | 16 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 32 | 34 | 35 | 36 | 37 | | | |
| งานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ | | x | | | x | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | 4 | 14.81 | |
| งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ | | | | | | | | | | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | 2 | 7.40 | |
| งานเย็บเล่ม ทำปก | | | | | | | | x | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 11.11 | |
| งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ | x | | | | | | | | | | | | | | x | | x | | x | | | | | | | | | 4 | 14.81 | |
| งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | 1 | 3.70 | |
| งานบริการตรวจวารสาร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | 1 | 3.70 | |
| งานบริการสืบค้นสารสนเทศ | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | 1 | 3.70 | |
| งานบริการถ่ายเอกสาร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | 5 | 18.52 |
| งานทำความสะอาด | | | x | x | | | | | x | | | x | x | | | | | | | | | | | | x | | | 5 | 18.52 | |
| งานกำจัดแมลง | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3.70 | |
| งานซ่อมบำรุง | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3.70 | |
| งานจัดการเอกสาร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | 1 | 3.70 | |
| งานรักษาความปลอดภัย | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | 1 | 3.70 | |
| รวม | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.2 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เมื่อสอบถามสาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (69.23%) ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 25 แห่ง (64.10%) และ 24 แห่ง (61.53%) ใช้บริการเพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน และลดภาระงานประจำของบุคลากร ตามลำดับ น้อยที่สุดห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ใช้บริการเนื่องจากเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาสาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า มีจำนวน 1-10 สาเหตุ โดยห้องสมุดที่ระบุสาเหตุการให้บริการมากที่สุด (10 สาเหตุ) มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ห้องสมุดที่ระบุสาเหตุจำนวนรองลงมา (8 สาเหตุ) มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และน้อยที่สุด (1 สาเหตุ) มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ดังแสดงในตารางที่ 12)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| สาเหตุ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | |
| ลดภาระงานประจำของบุคลากร | x | x | | x | x | | | | x | x | x | x | x | | x | | x | x | x | x | | x | x | | x | | | x | x | x | | | | | x | x | x | x | | 24 | 61.53 | |
| ประหยัดงบประมาณ | x | x | | x | x | | x | | | | | x | x | | | | | x | | x | x | x | | | | | | x | | x | x | | | | | | x | | | | 15 | 38.46 |
| ประหยัดเวลา | x | | | x | x | | x | | x | | x | x | | x | | x | | x | x | x | x | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | x | | 25 | 64.10 |
| เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ | | | | x | x | x | | x | x | | x | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | | x | | 27 | 69.23 |
| ขาดแคลนบุคลากร | | x | x | x | x | | | | x | x | x | x | x | x | | x | x | | | | x | x | | | | x | x | x | | x | | | x | x | | | x | x | x | | 23 | 58.97 |
| ขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน | | | x | | x | | | x | | | x | | | x | | x | x | x | | | | x | | | | x | x | x | | | x | x | x | x | x | x | | x | x | | 19 | 48.71 |
| ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน | | x | x | | | | | x | | x | x | x | | | | | x | | x | | x | x | | x | x | | x | x | | | x | | x | | x | | x | x | | 19 | 48.71 | |
| จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้น | x | | | x | x | | | | x | | | x | x | | | | x | | x | | x | x | | x | | | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | | 18 | 46.15 |
| ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น | x | | | | | | | | x | | x | | | x | | | x | | x | x | x | x | | | | | x | | x | | x | x | | x | | x | x | | x | | 16 | 41.02 |
| นโยบายของมหาวิทยาลัย | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | x | | | | x | x | | | | | x | x | x | | x | x | x | x | x | | | | 13 | 33.33 | |
| รวม | 5 | 4 | 3 | 5 | 7 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 6 | 5 | 3 | 2 | 8 | 5 | 6 | 5 | 7 | 10 | 3 | 2 | 2 | 4 | 7 | 8 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 4 | 7 | 10 | 4 | 8 | 2 | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3 งานที่ใช้บริการ

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ ประกอบด้วยตาราง จำนวน 11 ตาราง (ตารางที่ 13-23) ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังนี้ นโยบายการให้บริการ (3 ตาราง) ประเภทของงานที่ใช้บริการ (3 ตาราง) และ การจัดการและดูแลการให้บริการจากแหล่งภายนอก (5 ตาราง)

2.3.1 นโยบายในการให้บริการจากแหล่งภายนอก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตาราง คือ การกำหนดนโยบายการให้บริการ(ตารางที่ 13) ผู้ที่กำหนดนโยบาย (ตารางที่ 14) และ ปัจจัยที่ผู้กำหนดนโยบายใช้ในการพิจารณาประกอบ (ตารางที่ 15)

1) การกำหนดนโยบาย

ด้านการกำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 37 แห่ง (94.87%) มีการกำหนดนโยบาย และส่วนน้อยจำนวน 2 แห่ง (5.13%) ไม่มีการกำหนดนโยบาย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

สำหรับห้องสมุดจำนวน 37 แห่ง ที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 27 แห่ง (72.97%) ระบุว่าไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร และส่วนน้อย 10 แห่ง (27.03%) ระบุว่าเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์(ดังแสดงในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 การกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

| งาน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | |
|-------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|---------|---------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | |
| ไม่มีการกำหนดเป็นนโยบาย | | | ● | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | 2 | 5.13 |
| กำหนด | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | 37 | 94.87 |
| เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร | | | | | | x | | | | | | x | | | | x | x | | | x | | | | | | | x | | x | | | x | x | | | | x | | | (10) | (27.03) | |
| ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร | x | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | | x | x | (27) | (72.97) | | |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) ผู้ที่กำหนดนโยบาย

ในด้านผู้กำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด จำนวน 37 แห่ง (ตารางที่ 13) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (59.45%) ระบุว่า ผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย รองลงมาห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (27.02%) ระบุว่า ให้คณะกรรมการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดนโยบาย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (16.21%) ระบุว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ที่ระบุคำตอบอื่นๆ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงและผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดนโยบาย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ระบุว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนมีส่วนในการกำหนดนโยบาย

สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายนั้น พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-4 กลุ่ม โดยห้องสมุดที่มีผู้กำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 4 กลุ่ม คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่นอกจากระบุว่า ผู้อำนวยการห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการห้องสมุด และยังระบุอื่นๆ ว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน เป็นผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกอีกด้วย (ดังแสดงในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด*

| ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ |
|---------------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|--------|
| | 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | N= | ละ | |
| ผู้อำนวยการห้องสมุด | x | | x | x | x | | x | | x | x | | x | | x | x | x | | | | x | x | x | x | x | x | x | | x | | | x | | | x | x | | | 22 | 59.45 | |
| หัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง | | | | | x | | | | | | | | | | | x | | | | x | x | x | | | | | | | | x | x | | | | x | | | 8 | 21.26 | |
| คณะกรรมการห้องสมุด | | x | x | | | | | | | | | x | | | | | x | x | x | | | x | | | | | | | | | | x | | | x | | x | 10 | 27.02 | |
| คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย | | | x | | | x | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | | | x | | | x | | | x | | | 8 | 21.62 | |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัย | | | | | x | | | x | | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | 6 | 16.21 | |
| อื่นๆ | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | 2 | 5.40 | |
| รวม | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) ปัจจัยที่ผู้กำหนดนโยบายใช้ในการพิจารณาประกอบ

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก จากห้องสมุดจำนวน 37 แห่ง (ตารางที่ 13) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 26 แห่ง (70.27%) ระบุว่า ใช้ข้อเสนอแนะจากบุคลากรเป็นปัจจัยประกอบในการกำหนดนโยบาย รองลงมาห้องสมุดจำนวน 20 แห่ง (54.05%) ระบุว่า ผลสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในแต่ละงานเป็นปัจจัยประกอบการกำหนดนโยบาย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 12 แห่ง (32.43%) ระบุว่า พิจารณาจากรายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่างๆ

สำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่มีห้องสมุด 6 แห่ง ระบุว่า เป็นปัจจัยที่ใช้พิจารณา คือ ขึ้นอยู่กับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2 แห่ง ระบุ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา) ส่วนปัจจัยอื่นๆ อีก 4 ปัจจัย มีห้องสมุดตอบ แห่งละ 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี) ปัจจัยด้านงบประมาณ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์) ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของหน่วยงาน (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง) และขึ้นอยู่กับอาจารย์ในมหาวิทยาลัย (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์)

สำหรับปัจจัยที่ใช้พิจารณาประกอบการกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีจำนวนตั้งแต่ 1-3 ปัจจัย โดยห้องสมุดที่มีปัจจัยในการกำหนดนโยบายมากที่สุด (3 ปัจจัย) มีจำนวน 8 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏไลยอลงกรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (ดังแสดงในตารางที่ 15)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ปัจจัยที่ใช้พิจารณาประกอบการกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| ปัจจัย | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=37 | ร้อยละ 100% | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|----|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | | | | | | |
| ผลสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในแต่ละงาน | x | x | x | x | | | | | | x | x | | | | | x | | x | x | x | x | | | x | x | | x | x | | x | x | | x | x | | x | x | | x | | 20 | 54.05 | |
| รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่างๆ | | | | x | | x | | | | | | | | | x | | | | | x | | | | | | x | | | x | x | x | | | x | | | x | | | x | | 12 | 32.43 |
| ข้อเสนอแนะจากบุคลากร | | | | x | x | | x | x | x | x | x | x | | x | x | | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | | x | | | | | x | x | | x | | 26 | 70.27 | | |
| อื่น ๆ | | | | | | | | x | | | | | | x | | | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | x | x | | 6 | 16.21 | | |
| รวม | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | | | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3.2 ประเภทของงานที่ใช้บริการ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับงานที่ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ตาราง (ตารางที่ 16-18) ครอบคลุม 3 เรื่อง คือ การคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 16) งานวิชาชีพที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใช้บริการ (ตารางที่ 17) และงานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใช้บริการ (ตารางที่ 18)

1) เกณฑ์การคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ในด้านการพิจารณาคัดเลือกงานที่จะใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (51.28%) ระบุว่า คัดเลือกงานจัดทำโปรแกรมที่ไม่สามารถพัฒนาได้เอง รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 19 แห่ง (48.71%) และ 18 แห่ง (46.15%) ระบุว่า เป็นงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และงานด้านเทคโนโลยีที่ต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตามลำดับ และน้อยที่สุดห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (7.69%) ระบุว่า งานที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีตั้งแต่ 1-11 ข้อ โดยห้องสมุดที่มีการพิจารณาจำนวนมากที่สุด 11 ข้อ มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ รองลงมาจำนวน 9 ข้อ มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และน้อยที่สุดจำนวน 1 ข้อ มี 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ดังแสดงในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 เกณฑ์ในการคัดเลือกงานที่จะใช้บริการจากแหล่งภายนอก *

| เกณฑ์ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ |
| งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ | x | | | | | | | | | | | | x | | | | x | | | x | x | x | | x | x | | | | x | | | | | | | x | x | x | 12 | 30.76 | |
| งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ | x | x | | | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | x | | | x | | | | | | x | x | x | | 14 | 35.89 | |
| งานที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน | | | x | | | | | x | | x | | | | x | x | x | x | x | | | x | x | | | x | | | x | | | x | x | x | | x | x | | x | 19 | 48.71 | |
| งานที่บุคลากรห้องสมุดไม่มีความรู้และความ เชี่ยวชาญ | | x | x | | x | | | | | | | | x | x | x | | x | x | | | | x | | | x | | | | | | | | | | x | x | | x | 14 | 35.89 | |
| งานที่ห้องสมุดไม่มีบุคลากรรับผิดชอบโดยเฉพาะ | x | | | x | | | x | x | | | | x | x | | | | x | x | | | | x | | | x | x | | | | x | | | | | | x | x | x | 15 | 38.46 | |
| งานด้านเทคโนโลยีที่ต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ เสมอ | | | | | x | x | | x | | | | | | | | | x | | x | x | x | x | | | | x | | | x | | x | x | x | | | x | x | x | 18 | 46.15 | |
| งานจัดทำโปรแกรมที่ไม่สามารถพัฒนาได้เอง | x | | x | | x | | | x | | | | | | x | | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | | | | x | | | | x | x | x | 20 | 51.28 | | |
| งานที่ต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ราคาแพง | | | x | | | x | | | | | | | x | x | | | | x | | | | x | x | x | | | | | | x | | | | | | x | x | x | 12 | 30.76 | |
| งานที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | x | 3 | 7.69 | | |
| งานที่ต้องใช้เวลามากในการปฏิบัติงาน | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | x | x | x | 9 | 23.07 | |
| งานเร่งด่วน | | | | | | | | | | | | | x | | x | | | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | 10 | 25.64 | |
| งานที่ต้องการแรงงานจำนวนมาก | | | | | | | | | | | x | | x | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | x | | x | 8 | 20.51 | |
| งานที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง | | | | | | | | | | x | | x | | | | | | | | x | x | x | | | x | | | | | | | | | | | | x | x | x | 10 | 25.64 |
| รวม | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 6 | 4 | 2 | 5 | 8 | 4 | 3 | 7 | 8 | 5 | 3 | 6 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 7 | 11 | 8 | 9 | 6 | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) งานวิชาชีพที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้บริการ

ในด้านประเภทของงานที่ห้องสมุดให้บริการจากแหล่งภายนอก จากห้องสมุดทั้งหมด 39 แห่ง พบว่า ห้องสมุดจำนวน 33 แห่ง ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิชาชีพ และมีห้องสมุดที่ระบุว่า ไม่มีการให้บริการในงานวิชาชีพแต่อย่างใดจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

เมื่อพิจารณาในด้านงานวิชาชีพที่ห้องสมุดให้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (75.75%) ระบุว่าใช้ในงานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 19 แห่ง (57.57%) ระบุว่าใช้ในงานบอกรับวารสาร/ฐานข้อมูลออนไลน์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (3.03%) ระบุว่าใช้ในงานอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ(ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)

สำหรับประเภทของงานที่ห้องสมุดให้บริการจากแหล่งภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1 – 10 ประเภท มีห้องสมุด 1 แห่ง ที่ให้บริการงานวิชาชีพประเภทต่างๆ จำนวนมากที่สุด 10 ประเภท คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และห้องสมุด 1 แห่ง ที่ให้บริการงานวิชาชีพ จำนวนรองลงมา 7 ประเภท คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และห้องสมุดที่ให้บริการงานวิชาชีพน้อยที่สุด 1 ประเภท มี 5 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (ดังแสดงในตารางที่17)

ตารางที่ 17 งานวิชาชีพที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| งาน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=33 | ร้อยละ 100% | | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 5 | 6 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 26 | 28 | 29 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | |
| งานจัดซื้อหนังสือและสื่อโสตทัศน | X | | | X | X | | X | X | | | | | | | | | | | X | X | | X | X | | | X | X | | X | X | X | | | | 14 | 42.42 | | |
| งานบอกรับวารสาร / ฐานข้อมูลออนไลน์ | X | | X | X | X | | X | X | X | | | | | | X | X | | | X | X | | X | X | X | | | X | | X | X | X | | | | 19 | 57.57 | | |
| งานลงทะเบียนหนังสือ / วารสาร | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | X | | X | | | | | | 3 | 9.09 | | |
| งานทำรายการและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ | | X | | | X | | | X | | X | X | | | | | | X | | | | | | | | X | | | X | | | | | | X | | 9 | 27.27 | |
| งานเตรียมทรัพยากรก่อนให้บริการ | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | | | | X | | 5 | 15.15 |
| งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น | | | | | | | | X | | X | X | | | | | | | X | | X | | | | | | | | | | | | | | | X | | 5 | 15.15 |
| งานรวบรวมบรรณานุกรม | | | | | X | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 6.06 | |
| งานจัดทำกฤตภาค | | X | X | | | | X | | | X | | | | | | | X | X | | X | | | | | | | | | | X | | | | | | 8 | 24.24 | |
| งานสืบค้นสารสนเทศ | | | | | | | | | X | X | | | | | | | X | | | | | X | | | | X | X | | | | | | | | X | | 6 | 18.18 |
| งานยืม - คืนระหว่างห้องสมุด | | | | | | | | | X | X | | | | | | | X | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | 5 | 15.15 | |
| งานจัดส่งเอกสาร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 9.09 | |
| งานอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3.03 | |
| งานเข้าเล่ม ทำปก ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ | X | | | X | X | | | X | | X | X | X | | | | | X | X | | | X | | | | | | | | | | | | | | X | | 11 | 33.33 |
| งานจัดทำวัสดุย่อยส่วน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 5.12 | |
| งานออกแบบและสร้างเว็บเพจ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | X | | 3 | 3.03 |
| งานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ | X | | X | X | | X | | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 25 | 75.75 | |
| รวม | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 10 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 6 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 6 | | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) งานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้บริการ

ในด้านประเภทของงานที่ห้องสมุดให้บริการจากแหล่งภายนอก จากห้องสมุดทั้งหมด 39 แห่ง พบว่า ห้องสมุดจำนวน 38 แห่ง ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ และมีห้องสมุดที่ระบุว่า ไม่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานที่ไม่ใช่วิชาชีพเลย มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

เมื่อพิจารณาในด้านงานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (71.05%) ระบุว่าให้บริการงานถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 21 แห่ง (55.26%) ระบุว่าให้บริการงานทำความสะอาด และน้อยที่สุดจำนวน 2 แห่ง (5.26%) เท่ากัน ระบุว่าให้บริการงานให้คำปรึกษาการวางแผนด้านเทคโนโลยี และงานแปลเอกสาร

สำหรับงานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดให้บริการมีตั้งแต่ 1-11 ประเภท ห้องสมุดให้บริการงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ จำนวนมากที่สุด 11 ประเภท มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ รองลงมาให้บริการ 8 ประเภท มี 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และน้อยที่สุดให้บริการ 1 ประเภท มี 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี(ดังแสดงในตารางที่18)

ตารางที่ 18 งานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| งาน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 38 | ร้อยละ 100% | | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|-----------------|----------------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | |
| งานจัดหามูลค่า | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 13.15 | | |
| งานฝึกอบรมบุคลากร | | | | | x | | | | | x | x | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 26.31 | |
| งานให้คำปรึกษาการวางแผนด้านเทคโนโลยี | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 5.26 | |
| งานแปลเอกสาร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 5.26 | |
| งานถ่ายเอกสาร | x | | x | | x | | x | x | x | x | | | x | | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | | 27 | 71.05 | | |
| งานพัฒนาฮาร์ดแวร์ / ซอฟต์แวร์ | | x | | | x | | | | | | | | | | | x | x | x | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | 15 | 39.47 | |
| งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 23.68 | |
| งานตรวจสอบคนเข้า – ออก ห้องสมุด | x | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 13.15 | |
| งานขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศ | x | | | | x | | | x | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 11 | 28.94 |
| งานรักษาความปลอดภัย | | | | | x | x | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 | 18.42 |
| งานทำความสะอาด | x | x | | x | x | x | | x | x | x | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 21 | 55.26 |
| งานกำจัดแมลง | | | x | | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 26.31 |
| งานซ่อมบำรุง | | | | x | x | | | | | | x | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 15 | 39.47 |
| รวม | 5 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 6 | 7 | 8 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 8 | 5 | 3 | 1 | 11 | 2 | 4 | 3 | | | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.3.3 การจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกประกอบด้วยข้อมูล 5 ตาราง (ตารางที่ 19-23) ได้แก่ ลักษณะการจัดการและดูแลการใช้บริการ (ตารางที่ 19) ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ (ตารางที่ 20) การทำความเข้าใจกับบุคลากรห้องสมุดเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 21) แหล่งเงินงบประมาณ (ตารางที่ 22) และ ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (ตารางที่ 23)

1) ลักษณะการจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เมื่อพิจารณาลักษณะการจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมากที่สุด 16 แห่ง (41.02%) ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกรับผิดชอบเฉพาะงานของตนเอง รองลงมาจำนวน 15 แห่ง (38.46%) ระบุว่ามีการมอบหมายให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งดูแลเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งๆไป และน้อยที่สุดจำนวน 7 แห่ง (17.94%) ระบุว่ามีความถี่ในการทำงานที่แต่งตั้งขึ้นเฉพาะกิจรับผิดชอบเป็นครั้งๆไป

สำหรับคำตอบอื่นๆ ของห้องสมุด 4 แห่ง แห่งละ 1 คำตอบ คือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดช่วยกันดูแลการใช้บริการ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่) ผู้ให้บริการจากแหล่งภายนอกกับหัวหน้างานห้องสมุดดูแลการใช้บริการจากภายนอก (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี) ผู้อำนวยการ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์) และระบุว่าทุกฝ่ายงานในห้องสมุดร่วมกันดูแล (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย)

สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่จัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-3 ฝ่าย โดยห้องสมุดที่มีผู้ทำหน้าที่จัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมากที่สุด (3 ฝ่าย) มีจำนวน 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (ดังแสดงในตารางที่ 19)

2) ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

เมื่อสอบถามห้องสมุดจำนวน 11 แห่ง ที่ระบุว่ามีฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ (ตารางที่ 19) พบว่ามีห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (36.36%) ระบุว่าฝ่ายเลขานุการเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (27.27%) เท่ากัน ระบุว่ามีฝ่ายงานบริการสารนิเทศระหว่างหน่วยงานและฝ่ายงานบริการจากแหล่งภายนอกและน้อยที่สุดจำนวน 1 แห่ง (9.10%) ระบุว่าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สำหรับบุคลากรภายในหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (81.81%) มีบุคลากรรับผิดชอบ 1-5 คน และห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (18.19%) ระบุว่าจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงาน 6-10 คน คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (ดังแสดงในตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ฝ่ายงานที่ได้รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ*

| ฝ่ายงาน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | รวม N=11 | ร้อยละ 100% |
|--------------------------------------|---------------------------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|
| | 1 | 5 | 6 | 10 | 13 | 16 | 20 | 21 | 29 | 31 | 32 | | |
| ฝ่ายงานบริการสารนิเทศระหว่างหน่วยงาน | | | | | | x | | | x | x | | 3 | 27.27 |
| ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | | | x | | | | | 1 | 9.10 |
| ฝ่ายเลขานุการ | x | | x | x | x | | | | | | | 4 | 36.36 |
| ฝ่ายงานบริการจากแหล่งภายนอก | | x | | | | | | x | | | x | 3 | 27.27 |
| จำนวนบุคลากรภายในหน่วยงาน | | | | | | | | | | | | | |
| 1-5 คน | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | (9) | (81.81) |
| 6-10 คน | | | | | | | | • | | | • | (2) | (18.19) |

3) การทำความเข้าใจกับบุคลากรห้องสมุดเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ในด้านการแจ้งบุคลากรของห้องสมุดเพื่อทำความเข้าใจเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (61.53%) ระบุว่าให้หัวหน้างานในฝ่ายที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้แจ้งและทำความเข้าใจกับบุคลากรภายในฝ่ายของตน รองลงมาจำนวน 19 แห่ง (48.71%) ระบุว่ามีการเรียกประชุมบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (5.12%) ระบุว่าไม่มีการแจ้งบุคลากรของห้องสมุดแต่อย่างใด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สำหรับวิธีการในการแจ้งบุคลากรของห้องสมุดมีจำนวนตั้งแต่ 1-4 วิธี โดยห้องสมุด 2 แห่ง ระบุว่าวิธีแจ้งจำนวนมากที่สุด 4 วิธี คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมีห้องสมุด 4 แห่ง ที่มีวิธีการแจ้งจำนวนรองลงมา 3 วิธี ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ดังแสดงในตารางที่ 21)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4) แหล่งเงินงบประมาณ

ในด้านแหล่งเงินงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับ เพื่อใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (53.84%) ระบุว่าใช้งบประมาณแผ่นดิน รองลงมาห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง เท่ากัน (43.58%) ระบุว่าใช้งบประมาณเงินทุนของมหาวิทยาลัย และใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุด

สำหรับแหล่งงบประมาณอื่นๆ พบว่าห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ระบุว่าแหล่งงบประมาณอื่นที่ห้องสมุดได้รับ คือ งบประมาณจาก โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์)

สำหรับแหล่งงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-3 แหล่ง โดยห้องสมุด 4 แห่ง มีแหล่งงบประมาณจำนวนมากที่สุด 3 แหล่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (ดังแสดงในตารางที่ 22)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แหล่งเงินงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด*

| แหล่งเงินงบประมาณ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|-------|-------|---|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | | |
| งบประมาณแผ่นดิน | | x | x | | x | | | | | x | x | | | | x | | x | | x | x | x | x | x | x | | x | | | x | | x | | x | x | | x | x | x | x | 21 | 53.84 | | | | |
| งบประมาณเงินอุดหนุนของมหาวิทยาลัย | x | | | | x | x | x | | | x | | x | x | | | x | | | | | | | x | | | | x | x | | | x | x | | x | | x | | x | | x | 17 | 43.58 | | | |
| งบประมาณรายได้ของห้องสมุด | | | | x | x | | | x | x | | | | x | x | | | | x | x | | | x | | | | x | | | x | | | x | | x | x | x | x | | x | | x | 17 | 43.58 | | |
| อื่น ๆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | 2 | 5.12 |
| รวม | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | | | | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5) ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

เมื่อพิจารณางบประมาณที่ได้รับจัดสรร พบว่าห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง (58.97%) ระบุว่างบประมาณไม่เพียงพอต่อการให้บริการจากแหล่งภายนอก และ 16 แห่ง (41.03%) ระบุว่าได้รับงบประมาณเพียงพอ

จากการสอบถามห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง ที่ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอถึงการดำเนินการต่อไป พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (60.87%) ระบุว่าดำเนินการโดยใช้บริการจากแหล่งภายนอกเท่าจำนวนงบประมาณที่ได้รับ รองลงมาจำนวน 7 แห่ง (30.43%) ระบุว่านำเงินส่วนอื่นมาสมทบ และน้อยที่สุด 4 แห่ง (17.40%) ระบุว่าไม่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (ดังแสดงในตารางที่ 23)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

| งบประมาณ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 39 | ร้อยละ 100% | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|-----------------|----------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | |
| เพียงพอ | | | | ● | | | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | | ● | ● | | | | | ● | | | ● | ● | | | | | ● | ● | | | | | | | | ● | ● | 16 | 41.03 |
| ไม่เพียงพอ (การดำเนินการต่อไปโดย*) | ● | ● | ● | | ● | ● | | | | | ● | | ● | | | | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | | | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | 23 | 58.97 | |
| ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเท่าจำนวน งบประมาณที่ได้รับ | | | x | | x | | | | | | | | | | | | x | | x | x | | x | x | | | | x | x | x | | | x | | x | x | x | | | (14) | 60.87 | | |
| นำเงินส่วนอื่นมาสมทบ | | | | | | x | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x | | | x | | x | x | | | x | | | (7) | 30.43 | | | |
| ไม่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก | x | x | | | | | | | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | (4) | 17.40 | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4 ลักษณะการใช้บริการ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการจากภายนอกนำเสนอ 2 ตาราง (ตารางที่ 24-25) ครอบคลุม 2 ประเด็น คือ เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 24) และ ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 25)

2.4.1 เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เมื่อพิจารณาเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (82.05%) ระบุว่าพิจารณาจากความเหมาะสมของงานที่จะใช้บริการ รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (71.79%) ระบุว่าพิจารณาจากงบประมาณที่ได้รับ และน้อยที่สุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่าพิจารณาตามความสามารถของบุคลากรภายในห้องสมุด

สำหรับเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีจำนวนตั้งแต่ 1-7 เกณฑ์ โดยห้องสมุดที่ใช้เกณฑ์จำนวนมากที่สุด 7 เกณฑ์ มีจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ห้องสมุดที่ใช้จำนวนเกณฑ์รองลงมา 6 เกณฑ์ มี 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และห้องสมุดที่ใช้เกณฑ์จำนวนน้อยที่สุด 1 เกณฑ์ มี 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (ดังแสดงในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการให้บริการจากแหล่งภายนอก*

| เกณฑ์ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 39 | ร้อยละ 100% | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | |
| นโยบายของมหาวิทยาลัย | | x | x | x | | x | x | | | | x | | x | | | | x | x | | | x | x | | | | | x | x | | | x | x | x | x | x | x | x | x | | 22 | 56.41 | |
| งบประมาณที่ได้รับ | | | x | x | | x | x | | | | x | | x | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | 28 | 71.79 |
| ความเหมาะสมของงานที่จะใช้ | x | x | x | x | | | x | x | | | x | | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | 32 | 82.05 |
| ความสามารถของบุคลากรภายในห้องสมุด | | x | x | | | | | | | | x | | x | | | | x | x | | | x | x | | | | | x | x | | | x | x | | | | x | | | | 13 | 33.33 | |
| ความสะดวกในการควบคุมดูแล | x | x | x | | x | | | | | | | | | | | | | x | x | | | x | x | | | | | x | | | x | x | | | | x | x | | x | | 15 | 38.46 |
| ความจำเป็นด้านบริการหลังการขาย | | x | x | x | x | | | | | x | | | x | | x | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | x | x | | x | x | x | x | | x | | 24 | 61.53 |
| ความเร่งด่วนของการปฏิบัติงาน | | x | x | | x | | | x | x | | | x | x | | x | | | | | | x | x | x | | | | x | | | x | | x | | | | x | x | x | x | x | 19 | 48.71 |
| รวม | 2 | 7 | 7 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 7 | 7 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 6 | 3 | 7 | 6 | 2 | 4 | 6 | 7 | 4 | 5 | 3 | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.4.2 ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

ในด้านลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (92.30%) ระบุว่าใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางส่วน และส่วนน้อยจำนวน 6 แห่ง (15.38%) ระบุว่าใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้งหมด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ห้องสมุดที่ระบุว่ามีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้ง 2 ลักษณะ มีจำนวน 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (ดังแสดงในตารางที่ 25)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด*

| ลักษณะการใช้บริการ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 39 | ร้อยละ 100% | | | | |
|--------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|---|---|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | | |
| ใช้ทั้งหมด | | | | x | | x | | | | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | 15.38 |
| ใช้บางส่วน | x | x | x | | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | 36 | 92.30 |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.5 แหล่งที่ใช้บริการ

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอกที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใช้บริการ ประกอบด้วย 6 ตาราง (ตารางที่ 26-31) ครอบคลุม 3 ประเด็น คือ การคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก (ตารางที่ 26-28) แหล่งภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ (ตารางที่ 29) และการดำเนินการจัดจ้างแหล่งบริการ (ตารางที่ 30-31)

2.5.1 การคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก

ผลการวิจัยด้านการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอกมี 3 ตาราง ครอบคลุม 3 เรื่อง คือ ผู้รับผิดชอบในการคัดเลือก (ตารางที่ 26) ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก (ตารางที่ 24) และเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกแหล่ง (ตารางที่ 28)

1) ผู้รับผิดชอบในการคัดเลือก

ด้านการกำหนดผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (48.71%) ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการ รองลงมาจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่าบุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (20.51%) ระบุว่าตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก

สำหรับผู้รับผิดชอบอื่นๆ เป็นการระบุของห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง โดยห้องสมุด 3 แห่ง ระบุว่าให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง) ส่วนอีก 2 แห่ง ระบุว่าไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่)

ในด้านผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-3 กลุ่ม โดยห้องสมุดที่มีผู้รับผิดชอบจำนวนมากที่สุด 3 กลุ่ม มี 5 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (ดังแสดงในตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 การกำหนดผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก*

| ผู้รับผิดชอบ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 39 | ร้อยละ 100% | | | | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|---|----|-------|----|-------|-------|---|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | | | | | | |
| บุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ | | x | | | | x | x | | | | x | | | | x | | x | | | | x | | x | x | | | | | | x | | x | | | | | x | x | | | | | 13 | 33.33 | | | | | |
| หัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | x | x | | x | x | x | | x | | | | | | | x | x | x | x | x | | x | x | | | | x | | | x | x | | x | | | | x | | | | | | x | | | 19 | 48.71 | | | |
| ตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะ | | x | x | | | | | | | | | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | x | | x | | | | | | | | | | | | 8 | 20.51 | | |
| บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย | | | x | x | | x | | x | | | | x | | | | | x | | | | | x | | | | x | | | | | x | | x | x | | | | | | | | | | | | 11 | 28.20 | | |
| อื่นๆ | | | | | | | | | | x | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 12.82 |
| รวม | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก

เมื่อพิจารณาช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (74.35%) ระบุว่าได้ข้อมูลจากการศึกษาดูงานห้องสมุดอื่นๆที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก รองลงมาจำนวน 26 แห่ง (66.66%) ระบุว่าเปิดโอกาสให้แหล่งภายนอกเข้ามาแนะนำบริการกับห้องสมุดโดยตรง และน้อยที่สุด 3 แห่ง (7.69%) เท่ากัน ระบุว่าได้รับข้อมูลจากการที่ห้องสมุดลงประกาศงานที่ต้องการจ้างแหล่งบริการภายนอกในเว็บไซต์ห้องสมุด และการติดประกาศข่าวรับสมัครแหล่งภายนอกที่บอร์ดของห้องสมุด

สำหรับช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1- 8 ช่องทาง โดยห้องสมุดที่มีช่องทางการได้รับข้อมูลจำนวนมากที่สุด 8 ช่องทาง มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รองลงมาจำนวน 7 ช่องทาง มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และน้อยที่สุดระบุว่ามีเพียง 1 ช่องทาง มี 9 แห่ง (ดังแสดงในตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก*

| ช่องทาง | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | |
| ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่ต้องการใช้บริการ | | x | x | x | | x | | | | | | | | | | | x | x | | x | x | | x | x | x | | | | x | | x | x | x | x | x | x | x | | | | 23 | 58.97 | |
| ศึกษาดูงานจากห้องสมุดอื่นๆ ที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก | x | | x | x | x | x | | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | x | x | x | x | x | | | | | x | | x | | | 29 | 74.35 | |
| เปิดโอกาสให้แหล่งภายนอกเข้ามาแนะนำบริการกับห้องสมุดโดยตรง | x | | x | | x | | x | x | | | | | | | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | | | 26 | 66.66 | |
| ค้นหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางวิทยุ / โทรทัศน์ | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | x | | x | | x | x | | | | x | x | | x | | | | x | x | x | | | | 12 | 30.76 | |
| ค้นหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ แคตตาล็อก สมุดหน้าเหลือง หนังสือพิมพ์วารสารวิชาการ | | | | x | x | | | | | | | | | | | | x | | x | x | x | x | | | | | | x | x | x | x | x | x | | | | x | x | x | | | 19 | 48.71 |
| ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของแหล่งภายนอก | | | x | x | | x | | | | | | | | | x | x | x | | | x | | x | | | | | x | x | | x | x | x | | | | | x | x | x | | | 17 | 43.58 |
| ห้องสมุดลงประกาศงานที่ต้องการจ้างแหล่งบริการภายนอกในเว็บไซต์ห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 7.69 |
| ตีตประกาศข่าวรับสมัครแหล่งภายนอกที่บอร์ดของห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 7.69 |
| รวม | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 4 | 5 | 6 | 6 | 3 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 6 | 2 | 6 | 5 | 5 | 1 | 6 | 5 | 7 | 1 | 2 | | | | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) เกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก

ด้านเกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (82.05%) ระบุว่าใช้เกณฑ์ราคาเหมาะสม รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (71.79%) ระบุว่าใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพในการทำงาน และน้อยที่สุดจำนวน 3 แห่ง (7.69%) ระบุว่าคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอกเพราะสถานภาพเป็นบุคคล คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สำหรับเกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-14 เกณฑ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีเกณฑ์การคัดเลือกมากที่สุด 14 เกณฑ์ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี รองลงมาจำนวน 11 เกณฑ์ มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และน้อยที่สุดระบุว่าใช้เพียง 1 เกณฑ์ คือ เกณฑ์บริการหลังการขาย (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี) (ดังแสดงในตารางที่ 28)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 เกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก*

| เกณฑ์ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|--------|-------|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | | |
| ชื่อเสียง | | | x | x | x | x | x | | | | | | | | | | x | | x | x | x | | | | | | x | | | x | x | x | x | x | | x | x | | 17 | 43.58 | | | |
| ความมั่นคง | | | | x | | | | | | | | x | | | | x | x | x | | x | x | x | | | | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | 15 | 38.46 | | |
| ประสบการณ์ในการทำงาน | x | x | x | x | | x | x | | | | x | x | x | | x | x | x | x | | x | x | x | | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | 28 | 71.79 | | |
| บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ | x | x | | | | x | | | | x | | x | x | | x | | x | x | x | x | x | | x | | | | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | 24 | 61.53 | |
| รู้จักคุ้นเคยเป็นการส่วนตัว | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | x | | 4 | 10.25 | | |
| มีบริการหลังการขาย | | | | x | | | | x | x | | x | x | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | 23 | 58.97 | | |
| บริการรวดเร็ว | x | | x | x | x | | | x | | | | x | x | | | x | x | | | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | x | | | x | | x | x | | 22 | 56.41 | | |
| เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย | | | | x | | x | | x | | | x | x | x | | | | x | | | x | | x | | x | x | x | | | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | 19 | 48.71 | | |
| ราคาเหมาะสม | x | | x | x | x | | x | x | | | x | x | x | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | 32 | 82.05 | | |
| มีความซื่อสัตย์ | | x | | x | | | | | | | x | x | | | | | | x | | x | x | x | x | | | | | | | x | x | | | | x | | x | | x | | 13 | 33.33 | |
| มีบริการฝึกอบรม | | | | | x | | | x | | | x | x | | | | x | | | | x | | | x | x | x | | | | | x | x | | | | x | x | | | | 14 | 35.89 | | |
| สถานภาพเป็นบุคคล | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | x | | 3 | 7.69 | | |
| สถานภาพเป็นหน่วยงาน | | | | | x | x | | | | | | | x | | | | | x | | | | | x | | | | | | x | | | x | | | | x | x | | | 9 | 23.07 | | |
| ความสะดวกในการจัดจ้าง | | | | | x | | | | | x | x | x | x | | x | | | | x | | | | | | | x | | | x | | | x | | | x | x | x | x | | 14 | 35.89 | | |
| รวม | 4 | 3 | 4 | 8 | 6 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 7 | 10 | 7 | 2 | 4 | 6 | 8 | 6 | 4 | 10 | 6 | 9 | 8 | 6 | 7 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3 | 10 | 11 | 5 | 8 | 14 | 5 | 7 | 10 | 4 | | | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.5.2 แหล่งภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ

เมื่อพิจารณาแหล่งภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ โดยจำแนกเป็นแหล่งที่เป็นหน่วยงาน และแหล่งที่เป็นบุคคลนั้น พบว่า ห้องสมุดจำนวน 37 แห่ง (94.87%) ระบุว่าให้บริการจากแหล่งภายนอกประเภทหน่วยงาน และห้องสมุดจำนวน 21 แห่ง (53.84%) ระบุว่าให้บริการจากแหล่งภายนอกประเภทบุคคล

ในด้านหน่วยงานที่ห้องสมุด 37 แห่ง ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (78.37%) ระบุว่าให้บริการจากบริษัทบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาห้องสมุดจำนวน 24 แห่ง (64.86%) ระบุว่าบริษัทผู้แทนจำหน่ายหนังสือ /วารสาร และรองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 21 แห่ง (56.75%) และ 20 แห่ง (54.05%) ใช้บริการบริษัทบริการด้านเทคโนโลยี และบริษัทบริการทำความสะอาด ตามลำดับ ส่วนห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเพียง 1 แห่ง (2.70%) ระบุว่าให้บริการจากห้องสมุดเฉพาะ/ศูนย์สารสนเทศ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนห้องสมุด 21 แห่ง ที่ให้บริการจากบุคคลนั้น ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (61.90%) ระบุว่า ใช้บริการจากบุคคลที่ไม่ได้ประกอบอาชีพด้านสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (52.38%) ระบุว่า ใช้บริการจากบุคคลที่ประกอบอาชีพด้านสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (33.33%) ระบุว่าให้บริการจากนักศึกษา (ดังแสดงในตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 แหล่งบริการจากภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ

| แหล่งบริการ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|---------|---------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | |
| หน่วยงาน | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | 37 | 94.87 | | | |
| - สถาบันการศึกษา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | (2) | (5.40) | | | |
| - สมาคม / มูลนิธิ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | (2) | (5.40) | | |
| - ห้องสมุดสถาบันการศึกษา | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | (5) | (13.51) | | |
| - ห้องสมุดเฉพาะ / ศูนย์สารนิเทศ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | (1) | (2.70) | | |
| - บริษัทผู้แทนจำหน่ายหนังสือ / วารสาร | x | | | | x | x | | | x | x | x | | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | | x | x | | x | x | | | | | | | | | (24) | (64.86) | | |
| - บริษัทผู้แทนจำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์ | | | | | | x | | | x | x | | x | | | x | x | x | | x | | x | x | x | | | | | x | | | x | x | | x | | | | | | | | (18) | (48.64) | |
| - บริษัทบริการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | | | | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | (5) | (13.51) | | |
| - บริษัทบริการด้านเทคโนโลยี | | | x | | x | x | | x | | | | | x | | | | | x | | | x | x | x | x | x | | x | x | | x | | | | x | x | | | | | | (21) | (56.75) | | |
| - บริษัทบริการถ่ายเอกสาร | x | | x | | x | x | | x | x | x | | | x | x | | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | | x | | x | | x | x | | | x | x | | | | | (29) | (78.37) | | |
| - บริษัทรักษาความปลอดภัย | | | | | x | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | (6) | (16.21) | | |
| - บริษัทบริการทำความสะอาด | x | x | | x | x | x | | x | x | x | | x | x | | | | | | x | x | | | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | | | | (20) | (54.05) | |
| - บริษัทกำจัดแมลง | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | x | | | x | | x | | | | | | | (7) | (18.91) | |
| บุคคล | ● | ● | | | | ● | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | 21 | 53.84 | | | |
| - บุคคลที่ประกอบอาชีพด้านสารนิเทศ | | | x | | | x | | | | x | x | | | x | x | | | | | x | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | (11) | (52.38) |
| - บุคคลที่ไม่ได้ประกอบอาชีพด้านสารนิเทศ | x | | | | | | | | x | x | x | x | x | x | | | | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | (13) | (61.90) | |
| - นักศึกษา | x | x | | | | | | | | x | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | (7) | (33.33) | |

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สำหรับแหล่งบริการประเภทหน่วยงานที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏระบูนัน มีจำนวน และรายชื่อภายใต้หน่วยงานแต่ละประเภท ดังนี้

ห้องสมุดสถาบันการศึกษา (1 แห่ง)

- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ห้องสมุดเฉพาะ / ศูนย์สารสนเทศ (3 แห่ง)

- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)
- ห้องสมุดสภาวิจัยแห่งชาติ
- ศูนย์ข้อมูลมติชน

บริษัทผู้แทนจำหน่ายหนังสือ/วารสาร (8 แห่ง)

- ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ร้านดวงกมล
- ร้านนายอินทร์
- ร้านหนังสือดอกหญ้า
- สำนักพิมพ์ศึกษิตสยาม
- วรณกิจบุ๊คส์ไตร์

บริษัทผู้แทนจำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์ (1 แห่ง)

- บั๊คโปรโมชั่น

บริษัทบริการด้านเทคโนโลยี (6 แห่ง)

- บริษัท บี.เอส.
- บริษัท ซี. เอส. ซี
- บริษัท เอส. ดี. คอมพิวเตอร์
- บริษัท ไอ ที ไอ เอส จำกัด
- บริษัท ทีไอ จำกัด
- บริษัท ดิบเน็ต จำกัด

บริษัทบริการถ่ายเอกสาร (5 แห่ง)

- เจริญก๊อปปี้
- อภิสาก๊อปปี้
- เอส. เค. เซอวิสต์
- ศูนย์ถ่ายเอกสารซีพี
- ร้านแก่งการพาณิชย์

บริษัทรักษาความปลอดภัย (2 แห่ง)

- บริษัท ไชน่า
- บริษัท พี เอ็ม เคมีคัล

บริษัทบริการทำความสะอาด (4 แห่ง)

- บริษัท โฮมค्लीนนิ่ง
- บริษัท สุมาลี
- บริษัท พี. เอส. เจเนอเรชั่น
- บริษัท โปรแคร์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.5.3 การดำเนินการจัดจ้างแหล่งบริการ

การนำเสนอข้อมูลด้านการดำเนินการจัดจ้างแหล่งบริการประกอบด้วยข้อมูล 2 ตาราง (ตารางที่ 30-31) ครอบคลุม 2 เรื่อง คือ ด้านการตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก (ตารางที่ 30) และการติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการจากภายนอก (ตารางที่ 31)

1) การตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก

ด้านการตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (56.41%) ระบุว่าผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้ตัดสินใจ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 11 แห่ง (28.20%) ระบุว่า เป็นคณะกรรมการห้องสมุด และน้อยที่สุดจำนวน 9 แห่ง เท่ากัน (23.07%) ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเป็นผู้ตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก

ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอกอื่นๆ มีห้องสมุด จำนวน 3 แห่ง ระบุคำตอบ โดยห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ระบุว่าอธิการบดีเป็นผู้ตัดสินใจ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต) ส่วนอีก 1 แห่ง ระบุว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์)

สำหรับผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก มีจำนวนตั้งแต่ 1-4 กลุ่มด้วยกัน ห้องสมุดที่มีผู้ร่วมตัดสินใจจำนวนมากที่สุด 4 กลุ่ม มีจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รองลงมาจำนวน 3 กลุ่ม มี 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และมีห้องสมุดจำนวน 31 แห่ง ที่การตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอกขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงกลุ่มเดียว (ดังแสดงในตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 การตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอก*

| ผู้ตัดสินใจ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | | |
|-----------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|-------|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | | |
| ผู้อำนวยการห้องสมุด | x | | | x | x | x | | | | x | | | x | x | x | x | x | | | x | | x | x | x | | x | | x | x | | | x | | x | x | x | x | | | 22 | 56.41 | | |
| หัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง | | | | | | | x | | x | | | | x | | | x | | | | | x | x | | | | | | | | | x | x | | | | | x | | | | 9 | 23.07 | |
| คณะกรรมการห้องสมุด | | | | x | x | | | x | | | | | x | | | | x | x | | | | x | | | | | | | | x | | x | | | | | | x | x | 11 | 28.20 | | |
| คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย | | | | x | | x | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | x | | | | | | | 9 | 23.07 | |
| อื่นๆ | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | x | 3 | 7.69 | | |
| รวม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) การติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการ จากภายนอก

ในด้านการติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญา พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (38.46%) เท่ากัน ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก และบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก รองลงมาจำนวน 14 แห่ง (35.89%) ระบุว่าบุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะของห้องสมุดเป็นผู้เจรจาติดต่อประสานงานกับแหล่งบริการภายนอก และน้อยที่สุดจำนวน 11 แห่ง (28.20%) ระบุว่าตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก

สำหรับผู้ดำเนินการติดต่อจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการจากภายนอกนั้นมีจำนวน ตั้งแต่ 1-3 ฝ่าย โดยห้องสมุดที่มีผู้ดำเนินการมากที่สุด 3 ฝ่าย มีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (ดังแสดงในตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 การติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการจากภายนอก*

| การติดต่อ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 39 | ร้อยละ 100% | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | |
| บุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ | x | | | | | | | | | x | x | x | | | | | x | | x | | x | x | x | x | | | | | x | | x | | | | | x | | x | | 14 | 35.89 | |
| หัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการ | | | | | x | | | x | x | | | | | | x | x | | x | | | x | x | | | | | x | | | x | | x | | | | x | x | | x | | 15 | 38.46 |
| ตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการ | | x | x | | | | | | x | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | | x | | | x | x | | | x | | x | x | | 11 | 28.20 | |
| บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก | | | | x | | x | x | x | | | | | | x | | | x | x | | x | x | | | x | | x | | x | | | | | x | | | | x | | | 15 | 38.46 | |
| รวม | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.6 การประเมินผล

การนำเสนอข้อมูลด้านการประเมินผลประกอบด้วย 6 ตาราง (ตารางที่ 32-37) ครอบคลุม 6 เรื่อง คือ การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 32) ผู้ทำหน้าที่ประเมินผล การใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 33) เกณฑ์การประเมินผล (ตารางที่ 34) ผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านงานที่ใช้บริการและแหล่งบริการจากภายนอก(ตารางที่ 35) ผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 36) และการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในอนาคต (ตารางที่ 37)

1) การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เมื่อพิจารณาการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 29 แห่ง (74.36%) ระบุว่ามีการประเมินผล ห้องสมุดส่วนน้อยจำนวน 10 แห่ง (25.64%) ระบุว่าไม่มีการประเมินผล

สำหรับห้องสมุดที่มีการประเมินผลจำนวน 29 แห่ง นั้น ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (34.48%) ระบุว่ามีการประเมินผลเฉพาะบางงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง เท่ากัน (27.59%) ระบุว่ามีการประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอนของทุกงานที่ใช้บริการ และประเมินผลทุกงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ ส่วนห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (10.34%) ระบุว่ามีการประเมินผลงานเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอนเฉพาะบางงานที่ใช้บริการ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (ดังแสดงในตารางที่ 32)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| การประเมินผล | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|---------|--------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | |
| ไม่มีการประเมิน | | ● | ● | | ● | | | | | | | ● | | | ● | | | | | | | | | | | ● | ● | ● | ● | | ● | | | | | | | | | | 10 | 25.64 |
| มีการประเมิน | ● | | | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | | | | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | 29 | 74.36 |
| มีการประเมินผลงานเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอน ของทุกงานที่ใช้บริการ | x | | | | | | | | | | x | | | | | | x | | | | | x | | | | | | | x | | x | x | x | | | | | | (8) | (27.59) | | |
| มีการประเมินผลงานเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอน เฉพาะบางงานที่ใช้บริการ | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | x | | | | | (3) | (10.34) | | |
| มีการประเมินผลทุกงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ | | | | x | | | | | | x | | | | x | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | x | | | | | x | (8) | (27.59) | | |
| มีการประเมินผลเฉพาะบางงานเมื่อเสร็จสิ้น การใช้บริการ | | | | | x | x | x | x | | | | | | | x | | | | | | | x | | x | | | | | | | | | | x | x | x | | | (10) | (34.48) | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เมื่อสอบถามห้องสมุด 29 แห่ง ที่มีการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 32) ในด้านผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด คือ 11 แห่ง (37.93%) และรองลงมาใกล้เคียงกันจำนวน 10 แห่ง (34.48%) ระบุว่า มีฝ่ายงานที่กำหนดให้ทำหน้าที่ประเมินผลโดยเฉพาะ และผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้ประเมินตามลำดับ และน้อยที่สุดจำนวน 5 แห่ง (17.24%) ระบุว่าประเมินโดยหัวหน้าฝ่ายงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก

สำหรับคำตอบอื่นๆเกี่ยวกับผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น เป็นคำตอบของห้องสมุด 4 แห่ง ที่ระบุว่า หัวหน้างานห้องสมุด/ผู้อำนวยการเป็นผู้ประเมินผล ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สำหรับผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-3 กลุ่ม โดยห้องสมุดที่มีผู้ทำหน้าที่ประเมินผลจำนวนมากที่สุด 3 กลุ่ม มี 5 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รองลงมาห้องสมุดจำนวน 2 กลุ่ม มี 6 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (ดังแสดงในตารางที่ 33)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| ผู้ทำหน้าที่ประเมินผล | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=29 | ร้อยละ 100% |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|
| | 1 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 13 | 14 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 29 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | |
| คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประเมินผลโดยเฉพาะ | | x | x | | | | | | x | | x | x | | | | x | | | x | | | | | x | x | | | | | 9 | 31.03 |
| ฝ่ายงานที่กำหนดให้ทำหน้าที่ประเมินผลโดยเฉพาะ | x | x | | | | | x | | | | | x | x | x | | | x | x | | x | | | x | x | | | | | | 11 | 37.93 |
| บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ | | x | x | | | | | | x | | | | | | | x | | | | x | | | | | | x | | | | 6 | 20.68 |
| หัวหน้าฝ่ายงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก | | | x | x | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | | x | | | | | | | 5 | 17.24 |
| ผู้ให้บริการห้องสมุด | | | | | x | | | | x | | | x | x | x | x | | | | | | | x | x | | | | | x | x | 10 | 34.48 |
| อื่นๆ | | | | | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | 4 | 13.79 |
| รวม | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) เกณฑ์การประเมินผล

เมื่อพิจารณาเกณฑ์ที่ห้องสมุดที่มีการประเมินผล จำนวน 29 แห่ง (ตารางที่ 32) ใช้ในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่าห้องสมุด จำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (86.20%) ระบุว่าพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด รองลงมา จำนวน 20 แห่ง (68.96%) ระบุว่าพิจารณางานที่ใช้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดเป็นเกณฑ์ และจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (20.68%) ระบุว่าพิจารณาจากจำนวนบุคลากรของแหล่งภายนอกเพียงพอกับงานที่ต้องปฏิบัติ

สำหรับเกณฑ์อื่นๆ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพียง 1 แห่ง ที่ระบุว่าใช้ตามข้อกำหนดการประเมินของ ISO 9001

สำหรับเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีจำนวน ตั้งแต่ 1-7 เกณฑ์ ห้องสมุดที่มีเกณฑ์การประเมินจำนวนสูงสุด 7 เกณฑ์ มี 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ห้องสมุดที่ใช้เกณฑ์การประเมินน้อยที่สุดเพียง 1 เกณฑ์ มีจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ดังแสดงในตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| เกณฑ์ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=29 | ร้อยละ 100% |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|
| | 1 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 13 | 14 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 29 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | |
| งานที่ใช้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด | x | x | x | x | | | x | x | x | | x | x | x | | x | | x | x | x | x | | x | | | x | x | x | x | | 20 | 68.96 |
| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | 25 | 86.20 | |
| ความพึงพอใจของบุคลากรภายในห้องสมุด | | x | x | x | | x | x | | x | x | | x | x | x | | | x | x | x | | | x | | x | x | x | x | | 19 | 65.51 | |
| ความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่าง ห้องสมุดกับแหล่งบริการภายนอก | x | x | x | x | x | | x | | | | x | x | | | x | | | x | x | x | x | | | | x | x | x | | 16 | 55.17 | |
| ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรจากแหล่ง บริการภายนอก | | x | x | x | x | x | x | | x | x | | x | x | | | | x | x | x | x | x | | | | | x | x | x | 19 | 65.51 | |
| จำนวนบุคลากรของแหล่งภายนอกเพียงพอกับงาน ที่ต้องปฏิบัติ | | | | x | | | | | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | x | x | | 6 | 20.68 | |
| เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์มีประสิทธิภาพและจำนวน เพียงพอกับผู้ใช้บริการ | | x | x | x | | | | | | | | x | x | | x | | x | x | x | | | x | | | x | x | x | x | 15 | 51.72 | |
| อื่นๆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | 1 | 3.44 | |
| รวม | 3 | 6 | 6 | 7 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 6 | 6 | 2 | 4 | 1 | 6 | 5 | 6 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 7 | 7 | 5 | 3 | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4) ผลจากการประเมินการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ในการสอบถามห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 29 แห่ง (ตารางที่ 32) ที่มีการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกว่า การประเมินผลมีผลต่องานที่ห้องสมุดใช้บริการ และมีผลต่อแหล่งบริการภายนอกอย่างไร ในด้านผลต่องานที่ห้องสมุดใช้บริการนั้น ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (55.17%) ระบุว่าผลการประเมินไม่มีผลต่องานที่ใช้แต่อย่างใด ยังคงใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานเดิม รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (31.03%) ระบุว่า ยกเลิกงานที่ใช้บริการอยู่เดิมและเปลี่ยนไปใช้ในงานอื่น และจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (13.79%) ระบุว่าเพิ่มการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานอื่นๆ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำหรับผลที่ได้รับอื่นๆ มีห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุด 1 แห่ง ระบุว่าความเปลี่ยนแปลงการใช้บริการต่างๆ ขึ้นอยู่กับนโยบายของมหาวิทยาลัย (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี) และห้องสมุดอีก 1 แห่ง ระบุว่า มีการแจ้งผลการประเมินให้กับแหล่งบริการภายนอกทราบ และปรับปรุงต่อไป (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)

ในด้านผลการประเมินที่มีต่อแหล่งภายนอกที่ใช้บริการนั้น พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (48.27%) ระบุว่าไม่มีผลแต่อย่างใด ยังคงใช้แหล่งบริการจากภายนอกแหล่งเดิมที่เคยใช้ต่อไป รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (37.93%) ระบุว่าเปลี่ยนไปใช้แหล่งบริการจากภายนอกแหล่งใหม่กับทุกงานที่ใช้บริการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (20.68%) ระบุว่าใช้แหล่งบริการจากภายนอกแหล่งเดิมกับงานอื่นๆเพิ่มขึ้น

สำหรับคำตอบอื่นๆในด้านแหล่งภายนอกที่ใช้บริการนั้น มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพียงแห่งเดียว ที่ระบุว่ามีการแจ้งผลการประเมินให้กับแหล่งบริการภายนอกทราบ และปรับปรุงต่อไป (ดังแสดงในตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ผลจากการประเมินการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านงานที่ใช้บริการและแหล่งบริการจากภายนอก*

| ผลที่ได้รับ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 29 | ร้อยละ ละ 100% |
|--|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------------|
| | 1 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 13 | 14 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 29 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | |
| งานที่ใช้บริการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ไม่มีผลแต่อย่างใดยังคงใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานเดิม | x | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 16 | 55.17 |
| ยกเลิกงานที่ใช้บริการอยู่เดิมและเปลี่ยนไปใช้ในงานอื่น | | x | x | | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 31.03 |
| เพิ่มการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานอื่นๆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 13.79 |
| ห้องสมุดไม่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกอีกต่อไป | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | - | - |
| อื่นๆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 6.89 |
| แหล่งภายนอกบริการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ไม่มีผลแต่อย่างใด ยังคงใช้แหล่งภายนอกแหล่งเดิมที่เคยใช้ต่อไป | x | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 14 | 48.27 |
| ใช้แหล่งภายนอกแหล่งเดิมกับงานอื่นๆเพิ่มขึ้น | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | 20.68 |
| เปลี่ยนไปใช้แหล่งภายนอกแหล่งใหม่กับทุกงานที่ใช้บริการ | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 11 | 37.93 |
| อื่นๆ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3.44 |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5) ผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

จากการสอบถามห้องสมุดที่มีการประเมินผล 29 แห่ง (ตารางที่ 32) ในด้านผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก โดยจำแนกเป็นผลต่อผู้ปฏิบัติงาน และผลต่อผู้ใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยในด้านผลต่อผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (72.41%) ระบุว่าบุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีขึ้น รองลงมาจำนวน 17 แห่ง (58.62%) เท่ากัน ระบุว่าบุคลากรมีเวลาปฏิบัติงานวิชาชีพมากขึ้น และทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (10.34%) ระบุว่าไม่มีผลใดๆต่อบุคลากร คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ส่วนการให้บริการจากแหล่งภายนอกที่มีผลต่อผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้น ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (72.41%) ระบุว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว รองลงมาจำนวน 18 แห่ง (62.06%) ระบุว่าผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้ตามความต้องการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (37.93%) ระบุว่าจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดมีมากขึ้น

สำหรับผลต่อผู้ให้บริการด้านอื่นๆ มีห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ระบุว่าช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ดังแสดงในตารางที่ 36)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 ผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| ผลที่ได้รับ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 29 | ร้อยละ 100% |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|
| | 1 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 13 | 14 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 29 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | |
| ผลต่อผู้ปฏิบัติงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| บุคลากรมีเวลาปฏิบัติงานวิชาชีพมากขึ้น | x | x | x | | | | | x | | x | | x | x | | | | x | x | x | x | x | x | | | | | x | x | x | x | |
| บุคลากรได้ผลิตผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น | x | x | | | | | | | | | | x | x | | x | | x | x | x | x | | x | | | | x | x | x | | | |
| บุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้ดีขึ้น | | x | x | | x | x | x | x | x | x | | x | x | | x | | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | x | | | |
| บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น | | x | | x | x | | | | | x | | x | | x | | x | x | x | x | x | | x | x | | | x | x | x | x | | |
| มีการโยกย้ายบุคลากรไปทำงานส่วนอื่น | | x | | | | | | | | | | | | | | | | x | | x | | | | | | x | x | x | | | |
| มีการลดอัตราจ้างบุคลากรลง | | | | x | | | | x | | x | | x | | x | | | | | | x | | | | | | x | | | | | |
| ไม่มีผลใดๆ ต่อบุคลากร | | | | x | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | | | |
| ผลต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดมีมากขึ้น | | | | | | | | | x | | x | | | | x | | x | x | x | | x | x | | | | | x | x | x | | |
| ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว | | | | x | | x | | x | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | x | x | x | x | | | |
| ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ทันสมัยได้ตามความต้องการ | x | x | | | x | x | | x | x | | x | x | | x | | x | x | x | x | x | | x | | | x | x | x | x | | | |
| ผู้ใช้บริการมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ | | x | | | | | | | | x | x | | x | | x | | x | | | x | x | | | | x | x | x | x | | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 36 ผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก* (ต่อ)

| ผลที่ได้รับ | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|
| | 1 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 13 | 14 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 29 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ |
| ผู้ให้บริการได้รับบรรยากาศที่ดีในการเข้าใช้ห้องสมุด | | x | x | | x | | | | | x | | | x | | x | | x | x | | x | x | x | | x | | x | x | x | | 15 | 51.72 |
| ไม่มีผลใดๆต่อผู้ใช้บริการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | - | - |
| อื่นๆ | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 6.89 |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6) การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในอนาคต

ในการสอบถามประเภทของงานที่ห้องสมุดต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพิ่มขึ้นในอนาคต ปรากฏว่า มีห้องสมุดที่ตอบคำถามข้อนี้จำนวน 21 แห่ง โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (23.80%) ระบุว่าต้องการใช้งานบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 4 แห่ง (19.40%) เท่ากัน ระบุว่าต้องการใช้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และงานบริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (4.76%) เท่ากัน ระบุว่าต้องการใช้งานจัดทำวัสดุยืมยืม งานตรวจสอบคนเข้า-ออก ห้องสมุด และงานบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ดังแสดงในตารางที่ 37)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 ประเภทของงานที่ห้องสมุดต้องกรใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพิ่มขึ้นในอนาคต*

| ประเภทของงาน | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 21 | ร้อยละ 100% |
|--|---------------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----------------|
| | 1 | 6 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 24 | 25 | 26 | 30 | 36 | 37 | | |
| งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | | | | | | | | | x | x | | | x | | | | | | | x | | 4 | 19.04 |
| งานบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ | x | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 14.28 |
| งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | | | | 2 | 9.52 |
| งานจัดทำวัสดุย่อยส่วน | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 4.76 |
| งานทำความสะอาด | | | | | | | | | | | | | | x | | | x | | | | | 2 | 9.52 |
| งานรักษาความปลอดภัย | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | 2 | 9.52 |
| งานตรวจสอบคนเข้า-ออก ห้องสมุด | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | x | | 1 | 4.76 |
| งานบริการถ่ายเอกสาร | | | | | | | | | | x | | x | | | x | x | | | | | | 5 | 23.80 |
| งานบริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วง | | | x | | | x | x | | | | | | | x | | | | | | | | 4 | 19.04 |
| งานบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | 1 | 4.76 |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย 2 ตาราง ครอบคลุมปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอก 2 ประเด็น คือ ปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการ (ตารางที่ 38) ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 39)

3.1.1 ปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการ

ในการสอบถามปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการ คำถามมี 23 ข้อ และห้องสมุดจำนวน 39 แห่ง ได้ตอบคำถามของปัญหาด้านนี้ โดยปัญหา 3 ข้อ ที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (33.33%) เท่ากัน ประสบ คือ ไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก การฝึกอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดไม่มีความต่อเนื่อง และบุคลากรของแหล่งบริการภายนอกบางคนไม่รักษาเวลาในการทำงาน ห้องสมุดรองลงมาจำนวน 12 แห่ง (30.76%) เท่ากัน ประสบปัญหา 2 ข้อ คือ การทำงานล่าช้าไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการหลังการขายของแหล่งบริการภายนอกไม่มีความต่อเนื่อง ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.56%) เท่ากัน ประสบปัญหา 2 ข้อ คือ บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกใช้วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง และในบางครั้งบุคลากรของแหล่งบริการภายนอกทำให้ทรัพย์สินของห้องสมุดเสียหาย

สำหรับปัญหาด้านแหล่งที่ห้องสมุดประสบ พบว่า มีจำนวนตั้งแต่ 1-14 ปัญหา โดยห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการมากที่สุด (14 ปัญหา) มีจำนวน 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการรองลงมา (10 ปัญหา) มีจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการน้อยที่สุด (1 ปัญหา) มีจำนวน 12 แห่ง (ดังแสดงในตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการ*

| ปัญหาด้านแหล่ง | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N= 39 | ร้อยละ 100% |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-----------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | |
| ความไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการ ภายนอก | | | | x | x | | | | | | | | | | x | | X | | | | | | x | | x | | | | x | x | x | | | | | x | x | x | x | 13 | 33.33 |
| แหล่งบริการภายนอกไม่มีการบริหารจัดการงานที่ดี | | | | | | x | | | | x | | | | | | | | x | | | x | | | | x | | | | | | x | | | | | | x | | 7 | 17.94 | |
| การทำงานล่าช้าไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด | | x | | | x | x | | | x | | | | | x | | x | | | | | x | x | | | | | | | | | x | x | | | | x | x | 12 | 30.76 | | |
| การตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความล่าช้า | | | | | | x | | | | x | | | | x | x | | x | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | x | | x | 11 | 28.20 | |
| ข้อมูลในคู่มือการปฏิบัติงานมีรายละเอียดไม่ เพียงพอ | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | x | | x | | | | x | | | x | | | | x | x | x | 8 | 20.51 | |
| การฝึกอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดไม่มี ความต่อเนื่อง | x | | | | | | | | | | x | | x | x | | | | | | | | x | | x | | | x | | | x | | | | | x | x | x | 13 | 33.33 | | |
| การให้บริการหลังการขายของแหล่งบริการ ภายนอกไม่มีความต่อเนื่อง | | | | x | x | | | | | | | | | x | | x | | x | | | | x | | | | | | | x | | | | | | | x | x | x | 12 | 30.76 | |
| แหล่งบริการภายนอกไม่เข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการห้องสมุด | | | | x | | x | | | | | | | | x | | | x | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | | x | | x | 8 | 20.51 | |
| แหล่งบริการภายนอกไม่มีการกำหนดผู้ทำหน้าที่ ตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | x | | x | | 8 | 20.51 | |
| แหล่งบริการภายนอกไม่ปฏิบัติตามสัญญา ที่ตกลงไว้ | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | x | | 6 | 15.38 | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 38 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการ* (ต่อ)

| ปัญหาด้านแหล่ง | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | | | | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|--|---|-------|--|----|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | | | | | | | | |
| มีการขอขึ้นราคาค่าบำรุงรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในภายหลัง | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 12.82 | | | | | |
| แหล่งบริการภายนอกมีปัญหาทางการเงินในระหว่างที่ห้องสมุดใช้บริการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 5.12 | | |
| แหล่งบริการภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคลากรบ่อย | x | | x | | x | | | | | | | | | x | | | | | x | x | | | | | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | 11 | 28.20 | | |
| ทีมงานของแหล่งบริการภายนอกขาดการประสานงานที่ดี | x | | | x | x | | | | x | | | | | x | x | | | | x | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 25.64 | |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมีจำนวนจำกัด | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 23.07 | |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกไม่เข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของทางราชการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 | 20.51 |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกใช้วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2.56 |
| ในบางครั้งบุคลากรของแหล่งบริการภายนอกทำให้ทรัพย์สินของห้องสมุดเสียหาย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2.56 |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 38 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการ* (ต่อ)

| ปัญหาด้านแหล่ง | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|-------|-------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | |
| มีบางเวลาที่บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกทำงานได้ไม่เต็มที่ | | | | x | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | x | | | | 6 | 15.38 | | |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกบางคนไม่รักษาเวลาในการทำงาน | | | | x | x | | x | | | | | | x | | | | | x | | x | | x | x | | x | | x | | | | x | | | | x | x | | x | | | 13 | 33.33 | | |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกบางคนไม่มีความซื่อสัตย์ | x | | | | | | | | | | | | x | | x | x | x | | | x | x | | | x | | x | | | | x | | | | | | | | x | | | 11 | 28.20 | | |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกแสดงกริยาไม่สุภาพต่อผู้ใช้บริการห้องสมุดในบางครั้ง | | | | | | | | | | x | x | | x | | | | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | 6 | 15.38 | |
| บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกมีความยุ่งยากในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานของสถาบันการศึกษาของรัฐ | | | | | x | | | | | | | | x | | | | | x | | | | | x | | | | | | x | | | | | | | | x | x | | | | 8 | 20.51 | |
| อื่นๆ | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | 3 | 7.69 |
| รวม | 4 | 1 | 1 | 6 | 7 | 6 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 14 | 4 | 4 | 7 | 14 | 2 | 1 | 9 | 5 | 7 | 4 | 8 | 1 | 3 | 6 | 5 | 9 | 9 | 1 | 1 | 1 | 4 | 14 | 10 | 10 | 1 | | | | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.1.2 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ในการสอบถามปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น มีคำถาม 17 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 39 แห่ง ที่ตอบว่ามีปัญหาด้านนี้ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (58.97%) ประสบ คือ ห้องสมุดมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการจากภายนอก รองลงมาห้องสมุดจำนวน 18 แห่ง (46.15%) ระบุว่าประสบปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณของทางราชการค่อนข้างล่าช้า ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก มีห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่าประสบปัญหา และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (7.69%) ระบุว่าปัญหา คือ มหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายให้ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกต่อไป

สำหรับปัญหาของห้องสมุดที่ประสบ พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-13 ปัญหา โดยห้องสมุดที่ประสบปัญหามากที่สุด (13 ปัญหา) มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ รองลงมาจำนวน (11 ปัญหา) มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และห้องสมุดที่ประสบปัญหาน้อยที่สุด (1 ปัญหา) มีจำนวน 10 แห่ง (ดังแสดงในตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก*

| ปัญหาของห้องสมุด | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | | | | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|------|--|----|-------|---|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | | | | | | | | |
| มหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายให้ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งบริการภายนอกต่อไป | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | 3 | 7.69 | | | | | | | |
| ผู้บริหารห้องสมุดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกและใช้แหล่งภายนอก | | | | x | | | x | | | x | x | | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 25.64 | | | | |
| การคัดเลือกบุคคลเพื่อรับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีความยุ่งยาก | | x | | | x | | | | | | | | | x | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 12.82 | | | | |
| ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้คัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอกยังมีประสบการณ์ไม่เพียงพอ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 | 20.51 | | |
| การสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับแหล่งบริการจากภายนอกยังไม่ดีพอ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 | 20.51 | |
| ห้องสมุดไม่มีงบประมาณในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกอีกต่อไป | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | 15.38 | |
| ห้องสมุดมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการจากภายนอก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 23 | 58.97 |
| ขั้นตอนการจัดจ้างของทางราชการล่าช้าเป็นอุปสรรคในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | 23.07 |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 39 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก* (ต่อ)

| ปัญหาของห้องสมุด | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม N=39 | ร้อยละ 100% | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | | | |
| การเบิกจ่ายงบประมาณของทางราชการค่อนข้างล่าช้า | x | | x | | | | | | | x | | | x | x | x | x | x | x | x | | | x | | x | | | | | | | | | | | | x | x | | x | | 18 | 46.15 |
| ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก | x | | | | | | | | x | | x | | | x | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | x | 13 | 33.33 |
| ห้องสมุดขาดผู้ประสานงานระหว่างห้องสมุดกับแหล่งบริการภายนอก | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | 4 | 10.25 |
| ห้องสมุดยังขาดระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน | | | | | | | | | | | x | | | | | x | x | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | | 11 | 28.20 |
| บุคลากรของห้องสมุดขาดความรู้เรื่องกฎหมายในการทำสัญญา | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | 8 | 20.51 |
| บุคลากรของห้องสมุดไม่กระตือรือร้นที่จะพัฒนาทักษะในงานที่ห้องสมุดให้บริการจากแหล่งภายนอก | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 10.25 |
| บุคลากรขาดกำลังใจในการทำงานเนื่องจากเกรงว่าจะมีการลดจำนวนบุคลากรลง | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | 5 | 12.82 |
| เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรของห้องสมุดและแหล่งบริการจากภายนอก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | 5 | 12.82 |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 39 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก* (ต่อ)

| ปัญหาของห้องสมุด | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | รวม | ร้อยละ | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|--|--|--|---|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | N= | ละ | | | | | |
| บุคลากรมีความรู้สึกอึดอัดและไม่สะดวกใจในการทำงานร่วมกับแหล่งบริการจากภายนอก | | | | | x | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | 5 | 12.82 |
| รวม | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 11 | 7 | 5 | 5 | 4 | 6 | 1 | 5 | 4 | 6 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 6 | 4 | 6 | 1 | 2 | 1 | 4 | 13 | 5 | 5 | 1 | | | | | | | |

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.2 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาการให้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีห้องสมุดตอบคำถามในข้อนี้ จำนวน 3 แห่ง โดยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านแหล่งที่ใช้บริการ และด้านการประเมินผล ดังนี้

ด้านงานที่ใช้บริการ

ห้องสมุดควรเป็นผู้คัดเลือกงานที่จะให้บริการจากแหล่งภายนอกเองทุกงาน (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ด้านลักษณะการให้บริการ

ห้องสมุดควรกำหนดลักษณะงานให้ละเอียดก่อนการให้บริการจากแหล่งภายนอก (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ด้านแหล่งที่ใช้บริการ

1. แหล่งบริการควรควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (1 แห่ง) คือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. แหล่งบริการควรจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมายังห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับห้องสมุดที่อยู่ห่างไกล (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ด้านการประเมินผล

1. ควรจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผลโดยเฉพาะ (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
2. ควรมีการติดตามการประเมินผลตลอดเวลาเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการต่อไป (1 แห่ง) คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านสาเหตุที่ใช้ งานที่ใช้บริการ ลักษณะการใช้ แหล่งที่ใช้บริการ และการประเมินผล รวมทั้งปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อลดภาระงานประจำของบุคลากรและใช้บริการสำหรับงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ
2. ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ประสบในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก

สำหรับวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 41 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 41 คน แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 39 แห่ง ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 7) พบว่า จำนวนมากที่สุด 16 คน (41.03%) เป็นผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุด รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 8 คน (20.51%) และ 7 คน (17.95%) เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดตามลำดับ และจำนวนน้อยที่สุด 2 คน

(5.13%) เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

1.2 วุฒิการศึกษาสูงสุด

ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 8) ผลการวิจัยพบว่า จำนวนมากที่สุด 26 คน (66.67%) มีวุฒิปริญญาโท รองลงมา 12 คน (30.77%) มีวุฒิปริญญาตรี และน้อยที่สุด 1 คน (2.56%) มีวุฒิปริญญาเอก ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.3 ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด

ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 9) พบว่า จำนวนมากที่สุด 16 คน (41.03%) มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดน้อยกว่า 10 ปี รองลงมา จำนวน 10 คน (25.64%) มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด 20-30 ปี และจำนวนน้อยที่สุดใกล้เคียงกัน คือ 7 คน (17.95%) มีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด 10-19 ปี และ 6 คน (15.38%) มีประสบการณ์มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

1.4 ภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ

ด้านภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ (ตารางที่ 10) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ 24 คน (61.54%) มีภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ และส่วนน้อย 15 คน (38.46%) ไม่มีภาระหน้าที่ในการสอน

สำหรับผู้ที่มีการสอนจำนวน 24 คน พบว่า ส่วนใหญ่ 23 คน (95.83%) สอนระดับปริญญาตรี และส่วนน้อยจำนวน 4 คน (16.67%) สอนระดับปริญญาโท ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาและห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในด้านสาขาวิชาที่สอน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ 20 คน (83.33%) สอนสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และส่วนน้อย 7 คน (29.17%) สอนวิชาอื่นๆ สำหรับ สาขาวิชาอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (1 คน) และ เทคโนโลยีการศึกษาและบริหารการศึกษา (1 คน) มี 5 คน ที่ไม่ระบุสาขาวิชาที่สอน ส่วนจำนวน รายวิชาที่สอนนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน (37.50%) เท่ากัน ระบุว่าสอน 2-3 รายวิชาต่อภาคการศึกษา รองลงมาจำนวน 4 คน (16.67%) สอนมากกว่า 3 รายวิชาขึ้นไป และ จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (8.33%) สอนเพียง 1 รายวิชาต่อภาคการศึกษา คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2. การใช้บริการจากแหล่งภายนอก

2.1 การเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งแรก

การเริ่มต้นใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 11) ผลการวิจัยพบว่า งานที่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวนสูงสุด 5 แห่ง (18.52%) เท่ากัน เริ่มใช้ คือ งานบริการถ่าย เอกสาร และงานทำความสะอาด งานที่ห้องสมุดจำนวนรองลงมา 4 แห่ง (14.81%) เท่ากัน เริ่มใช้ คือ งานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และงานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ ส่วนจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 แห่ง เริ่มใช้มี 7 งาน คือ งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด งานบริการดรรชนีวารสาร งานบริการ สืบค้นสารนิเทศ งานกำจัดแมลง งานซ่อมบำรุง งานจัดการเอกสาร และงานรักษาความปลอดภัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งแรก คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยเริ่มใช้ในปี 2530 และใช้กับงานทำความสะอาด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งล่าสุดที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยใช้ในปี พ.ศ. 2548 และใช้กับงานจัดการเอกสาร

สำหรับปีที่ห้องสมุดมีการเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอกมากที่สุด 3 แห่ง คือ ปี 2543 (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ใช้ในงานเย็บเล่ม ทำปก ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชชนรินทร์ ใช้ในวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ใช้ ในงานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งเดียวที่เริ่มให้บริการภายนอกกับงาน 4 ประเภท ในปี 2535 ได้แก่ งานบริการถ่ายเอกสาร งานทำความสะอาด งานกำจัดแมลง และงานซ่อมบำรุง

2.2 สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก

สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 12) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (69.23%) ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รองลงมาใกล้เคียงกัน ห้องสมุดจำนวน 25 แห่ง (64.10%) และ 24 แห่ง (61.53%) ใช้บริการเพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน และลดภาระงานประจำของบุคลากร ตามลำดับ น้อยที่สุด ห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ใช้บริการเนื่องจากเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย

สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า มีจำนวน 1-10 สาเหตุ โดยห้องสมุดที่ระบุสาเหตุการใช้บริการมากที่สุด (10 สาเหตุ) มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และน้อยที่สุด (1 สาเหตุ) มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากผลการวิจัยที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (69.23%) ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมารณณ์ พรหมสิงห์ (2538) และ อารณณ์ ไชยสุวรรณ (2545) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน ส่วนผลการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 24 แห่ง (61.53%) ระบุสาเหตุที่ใช้บริการจากภายนอกเพื่อลดภาระงานประจำของบุคลากรนั้น อาจเป็นเพราะว่าการใช้บริการจากแหล่งภายนอกช่วยให้ห้องสมุดลดภาระในการควบคุมและดูแลงานรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ได้ (Minoli, 1994)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 1 ในส่วนที่ระบุว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อลดภาระงานประจำของบุคลากร

2.3 งานที่ใช้บริการ

2.3.1 นโยบายในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

1) การกำหนดนโยบาย

การกำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 13) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 37 แห่ง (94.87%) มีการกำหนดนโยบาย และส่วนน้อยจำนวน 2 แห่ง (5.13%) ไม่มีการกำหนดนโยบาย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

สำหรับห้องสมุดจำนวน 37 แห่ง ที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 27 แห่ง (72.97%) ระบุว่าไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร และส่วนน้อย 10 แห่ง (27.03%) ระบุว่าเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

2) ผู้ที่กำหนดนโยบาย

ด้านผู้กำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด (ตารางที่ 14) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (59.45%) ระบุว่าผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย รองลงมาห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (27.02%) ระบุว่าให้คณะกรรมการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดนโยบาย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (16.21%) ระบุว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอก

สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายนั้น พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-4 ฝ่าย โดยห้องสมุดที่มีผู้กำหนดนโยบายจำนวนมากที่สุด 4 ฝ่าย คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่นอกจากระบุว่า ผู้อำนวยการห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการห้องสมุด และยังระบุอื่นๆ ว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน เป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอกอีกด้วย

3) ปัจจัยที่ผู้กำหนดนโยบายใช้ในการพิจารณาประกอบ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 15) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 26 แห่ง (70.27%) ระบุว่า ใช้ข้อเสนอแนะจากบุคลากรเป็นปัจจัยประกอบการกำหนดนโยบาย รองลงมา ห้องสมุดจำนวน 20 แห่ง (54.05%) ระบุว่า ผลสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้บริการในแต่ละงานเป็นปัจจัยประกอบการกำหนดนโยบาย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 12 แห่ง (32.43%) ระบุว่าพิจารณาจากรายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่างๆ

สำหรับปัจจัยที่ใช้พิจารณาประกอบการกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีจำนวนตั้งแต่ 1-3 ปัจจัย โดยห้องสมุดที่มีปัจจัยในการกำหนดนโยบายมากที่สุด (3 ปัจจัย) มีจำนวน 8 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยอกลงกรณ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด ระบุว่า นโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยประกอบในการพิจารณาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น อาจเป็นเพราะลักษณะการจ้างแหล่งบริการของมหาวิทยาลัย มีการใช้บริการงานบางประเภทจากแหล่งเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย เช่น งานบริการทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานบริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น จึงทำให้นโยบายของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดด้วย (ปัญญา สุขแสน และสุวิทย์ วงษ์บุญมาก, สัมภาษณ์)

2.3.2 ประเภทของงานที่ใช้บริการ

1) การคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การพิจารณาคัดเลือกงานที่จะใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 16) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (51.28%) ระบุว่า คัดเลือกงานจัดทำโปรแกรมที่ไม่สามารถพัฒนาได้เอง รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 19 แห่ง (48.71%) และ 18 แห่ง (46.15%) ระบุว่า เป็นงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และงานด้านเทคโนโลยีที่ต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตามลำดับ

และน้อยที่สุด ห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (7.69%) ระบุว่า งานที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำหรับปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีตั้งแต่ 1-11 ข้อ โดยห้องสมุดที่มีการพิจารณาจำนวนมากที่สุด 11 ข้อ มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และน้อยที่สุดจำนวน 1 ข้อ มี 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2) งานวิชาชีพที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏใช้บริการ

ประเภทของงานที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 17) จากห้องสมุดทั้งหมด 39 แห่ง พบว่า ห้องสมุดจำนวน 33 แห่ง (84.61%) ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิชาชีพ และมีห้องสมุดที่ระบุว่า ไม่มีการใช้บริการในงานวิชาชีพแต่อย่างใดจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ด้านงานวิชาชีพที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (75.75%) ระบุว่าใช้ในงานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 19 แห่ง (57.57%) ระบุว่าใช้ในงานบอกรับวารสาร/ฐานข้อมูลออนไลน์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (3.03%) ระบุว่าใช้ในงานอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)

ประเภทของงานที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1 – 10 ประเภท มีห้องสมุด 1 แห่ง ที่ใช้บริการงานวิชาชีพประเภทต่างๆ จำนวนมากที่สุด 10 ประเภท คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และห้องสมุดที่ใช้บริการงานวิชาชีพน้อยที่สุด 1 ประเภท มี 5 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (75.75%) ระบุว่าใช้ในงานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และรองลงมาห้องสมุดจำนวน 19 แห่ง (57.57%) ระบุว่าใช้ในงานบอกรับวารสาร/ฐานข้อมูลออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martin (2000) Benaud และ Bordeianu (1998) พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) และอาภรณ์ ไชยสุวรรณ (2545) ที่พบว่า ห้องสมุดมีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และงานจัดหาและสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อดำเนินการ (Boss, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่พบในการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับการคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 16) ที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด คัดเลือกงานจัดทำโปรแกรมที่ห้องสมุดไม่สามารถพัฒนาได้เอง จึงเป็นข้อมูลสนับสนุนการให้บริการจากแหล่งภายนอกในงานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอีกทางหนึ่งด้วย

3) งานที่ไม่ใช้วิชาชีพที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้บริการ

ด้านประเภทของงานที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 18) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 38 แห่ง (97.43%) ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานที่ไม่ใช้วิชาชีพ และมีห้องสมุดที่ระบุว่า ไม่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานที่ไม่ใช้วิชาชีพเลย มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

สำหรับงานที่ไม่ใช้วิชาชีพที่ห้องสมุดให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 27 แห่ง (71.05%) ระบุว่าให้บริการงานถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 21 แห่ง (55.26%) ระบุว่าให้บริการงานทำความสะอาด และน้อยที่สุดจำนวน 2 แห่ง (5.26%) เท่ากัน ระบุว่าให้บริการงานให้คำปรึกษาการวางแผนด้านเทคโนโลยี และงานแปลเอกสาร

งานที่ไม่ใช่วิชาชีพที่ห้องสมุดใช้บริการมีตั้งแต่ 1-11 ประเภท ห้องสมุดให้บริการงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ จำนวนมากที่สุด 11 ประเภท มี 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และน้อยที่สุดให้บริการ 1 ประเภท มี 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การที่ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 38 แห่ง (97.43%) ใช้บริการงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ อาจเป็นเพราะว่างานหลายประเภท เช่น งานถ่ายเอกสาร งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง งานทำความสะอาด ห้องสมุดไม่ต้องจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือราคาแพง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา รวมทั้งไม่ต้องจ้างบุคลากรประจำในการทำงานเหล่านี้ ทำให้ห้องสมุดส่วนใหญ่หรือเกือบทุกแห่งใช้บริการจากภายนอกในงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ (Boss, 1998)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 1 ในส่วนที่ระบุว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกสำหรับงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

2.3.3 การจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

1) ลักษณะการจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ลักษณะการจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 19) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (41.02%) ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกรับผิดชอบเฉพาะงานของตนเอง รองลงมาจำนวน 15 แห่ง (38.46%) ระบุว่ามีการมอบหมายให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งดูแลเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งๆไป และน้อยที่สุดจำนวน 7 แห่ง (17.94%) ระบุว่ามีความที่แต่งตั้งขึ้นเฉพาะกิจรับผิดชอบเป็นครั้งๆไป

สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่จัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า มีจำนวนตั้งแต่ 1-3 ฝ่าย โดยห้องสมุดที่มีผู้ทำหน้าที่จัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มากที่สุด (3 ฝ่าย) มีจำนวน 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2) ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

ด้านฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ (ตารางที่ 20) พบว่ามีห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 4 แห่ง (36.36%) ระบุว่า ฝ่ายเลขานุการ เป็นฝ่ายที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (27.27%) เท่ากัน ระบุว่า มีฝ่ายงานบริการสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงาน และฝ่ายงานบริการจากแหล่งภายนอก และน้อยที่สุดจำนวน 1 แห่ง (9.10%) ระบุว่าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สำหรับบุคลากรภายในหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (81.81%) มีบุคลากรรับผิดชอบ 1-5 คน และห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (18.19%) ระบุว่า มีจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงาน 6-10 คน คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3) การทำความเข้าใจกับบุคลากรห้องสมุดเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การแจ้งบุคลากรของห้องสมุดเพื่อทำความเข้าใจเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น (ตารางที่ 21) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 24 แห่ง (61.53%) ระบุว่าให้หัวหน้างานในฝ่ายที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้แจ้งและทำความเข้าใจกับบุคลากรภายในฝ่ายของตน รองลงมาจำนวน 19 แห่ง (48.71%) ระบุว่ามีการเรียกประชุมบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (5.12%) ระบุว่าไม่มีการแจ้งบุคลากรของห้องสมุดแต่อย่างใด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สำหรับวิธีการในการแจ้งบุคลากรของห้องสมุดมีจำนวนตั้งแต่ 1-4 วิธี โดยห้องสมุด 2 แห่ง ระบุว่า มีวิธีการแจ้งจำนวนมากที่สุด 4 วิธี คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน

4) แหล่งเงินงบประมาณ

ในด้านแหล่งเงินงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด (ตารางที่ 22) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (53.84%) ระบุว่าใช้งบประมาณแผ่นดิน รองลงมาห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง เท่ากัน (43.58%) ระบุว่าใช้งบประมาณเงินทุนของมหาวิทยาลัย และใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุด

แหล่งงบประมาณอื่นๆ พบว่าห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ระบุว่าแหล่งงบประมาณอื่นที่ห้องสมุดได้รับ คือ งบประมาณจาก โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์)

สำหรับแหล่งงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-3 แหล่ง โดยห้องสมุด 4 แห่ง มีแหล่งงบประมาณจำนวนมากที่สุด 3 แหล่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

จากผลการวิจัย ที่พบว่า ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ข้างต้น มีแหล่งงบประมาณจำนวนมากที่สุด 3 แหล่งนั้น อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิชาชีพ และงานที่ไม่ใช่วิชาชีพรวมกันตั้งแต่ 5 งาน ขึ้นไป (ตารางที่ 17 และ 18) โดยใช้งบงานที่ต้องใช้งบประมาณมากในการจ้างแหล่งบริการภายนอก เช่น งานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งานบอกรับวารสาร/ฐานข้อมูลออนไลน์ งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง งานถ่ายเอกสาร เป็นต้น จึงทำให้ห้องสมุดจำเป็นต้องสรรหางบประมาณจากหลายแหล่ง เพื่อให้เพียงพอกับงานที่ใช้บริการ

5) ความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

ด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรร (ตารางที่ 23) พบว่าห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง (58.97%) ระบุว่างบประมาณไม่เพียงพอต่อการใช้บริการจากแหล่งภายนอก และ 16 แห่ง (41.03%) ระบุว่าได้รับงบประมาณเพียงพอ

สำหรับห้องสมุดจำนวน 23 แห่ง ที่ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ ระบุถึงการดำเนินการเมื่องบประมาณไม่เพียงพอ ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (60.87%) ระบุว่า ดำเนินการต่อไปโดยใช้บริการจากแหล่งภายนอกเท่าจำนวนงบประมาณที่ได้รับ รองลงมาจำนวน 7 แห่ง (30.43%) ระบุว่านำเงินส่วนอื่นมาสมทบ และน้อยที่สุด 4 แห่ง (17.40%) ระบุว่าไม่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2.4 ลักษณะการใช้บริการ

2.4.1 เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนด

ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 24) พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (82.05%) ระบุว่าพิจารณาจากความเหมาะสมของงานที่จะใช้บริการ รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (71.79%) ระบุว่าพิจารณาจากงบประมาณที่ได้รับ และน้อยที่สุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่าพิจารณาตามความสามารถของบุคลากรภายในห้องสมุด

สำหรับเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก มีจำนวนตั้งแต่ 1-7 เกณฑ์ โดยห้องสมุดที่ใช้เกณฑ์จำนวนมากที่สุด 7 เกณฑ์ มีจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดที่ใช้เกณฑ์จำนวนน้อยที่สุด 1 เกณฑ์ มี 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จากการวิจัยในเรื่องของเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้พิจารณาการกำหนดลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอก พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ 32 แห่ง (82.05%) และ 28 แห่ง (71.79%) ระบุว่า มีการพิจารณาในเรื่องของงานที่ต้องการใช้บริการ และงบประมาณ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่างานที่จะใช้บริการกับงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับนั้น เป็นเกณฑ์ที่ห้องสมุดต้องพิจารณาควบคู่กันไป เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กัน

2.4.2 ลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

ในด้านลักษณะการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด (ตารางที่ 25) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 36 แห่ง (92.30%) ระบุว่าใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางส่วน และส่วนน้อยจำนวน 6 แห่ง (15.38%) ระบุว่าใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้งหมด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ห้องสมุดที่ระบุว่ามีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้ง 2 ลักษณะ มีจำนวน 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางส่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anyomi (1999) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพียงบางส่วน ส่วนห้องสมุด 6 แห่ง ที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกทั้งหมดนั้น พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ ใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ (ตารางที่ 18) ได้แก่ งานทำความสะอาด งานซ่อมบำรุง งานรักษาความปลอดภัย งานกำจัดแมลง งานถ่ายเอกสาร งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง งานพัฒนาซอฟต์แวร์/ฮาร์ดแวร์ และงานขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งงานลักษณะนี้บางงานเป็นงานที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก บางงานต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2541) ห้องสมุดจึงได้มอบหมายให้แหล่งบริการจากภายนอกเป็นผู้ดูแลงานทั้งหมด

2.5 แหล่งที่ใช้บริการ

2.5.1 การคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก

1) ผู้รับผิดชอบในการคัดเลือก

การกำหนดผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก (ตารางที่ 26) พบว่า หอสมุดจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (48.71%) ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการ รองลงมาจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่าบุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบ และหอสมุดจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (20.51%) ระบุว่าตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก

ผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-3 กลุ่ม โดยหอสมุดที่มีผู้รับผิดชอบจำนวนมากที่สุด 3 กลุ่ม มี 5 แห่ง ได้แก่ หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2) ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก

ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก (ตารางที่ 27) หอสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (74.35%) ระบุว่าได้ข้อมูลจากการศึกษาดูงานหอสมุดอื่นๆที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก รองลงมาจำนวน 26 แห่ง (66.66%) ระบุว่าเปิดโอกาสให้แหล่งภายนอกเข้ามาแนะนำบริการกับหอสมุดโดยตรง และน้อยที่สุด 3 แห่ง (7.69%) เท่ากัน ระบุว่าได้รับข้อมูลจากการที่หอสมุดลงประกาศงานที่ต้องการจ้างแหล่งบริการภายนอกในเว็บไซต์ของหอสมุด และการติดประกาศข่าวรับสมัครแหล่งภายนอกที่บอร์ดของหอสมุด

สำหรับช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก มีจำนวนตั้งแต่ 1- 8 ช่องทาง โดยหอสมุดที่มีช่องทางการได้รับข้อมูลจำนวนมากที่สุด 8 ช่องทาง มี 1 แห่ง คือ หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และน้อยที่สุดระบุว่ามียังมีเพียง 1 ช่องทาง มี 9 แห่ง

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ห้องสมุดมากที่สุด 29 แห่ง (74.35%) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอกจากการศึกษาดูงานห้องสมุดอื่นๆ ที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น แสดงว่าการศึกษาดูงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้ห้องสมุดทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก โดยที่ห้องสมุดสามารถสอบถามประสบการณ์การใช้บริการในลักษณะนี้กับห้องสมุดอื่นๆ ได้ (Wilkinson and Lewis, 2003) จึงทำให้ห้องสมุดมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกแหล่งบริการจากภายนอกได้ดียิ่งขึ้น

3) เกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก

ด้านเกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก (ตารางที่ 28) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (82.05%) ระบุว่าใช้เกณฑ์ราคาเหมาะสม รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (71.79%) ระบุว่าใช้เกณฑ์ประสบการณ์ในการทำงาน และน้อยที่สุดจำนวน 3 แห่ง (7.69%) ระบุว่าคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอกเพราะสถานภาพเป็นบุคคล คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

เกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-14 เกณฑ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีเกณฑ์การคัดเลือกมากที่สุด 14 เกณฑ์ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และน้อยที่สุดระบุว่าใช้เพียง 1 เกณฑ์ คือ เกณฑ์บริการหลังการขาย (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)

การที่ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ราคาเหมาะสมในการคัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอก อาจเป็นเพราะว่างบประมาณส่วนใหญ่ได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน (ตารางที่ 22) ที่มีจำนวนจำกัด ห้องสมุดจึงต้องใช้บริการจากแหล่งภายนอกเท่ากับจำนวนงบประมาณที่ได้รับ และต้องพิจารณาเกณฑ์ราคาเป็นลำดับแรก

2.5.2 แหล่งภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ

ด้านแหล่งภายนอกที่ห้องสมุดให้บริการ โดยจำแนกเป็นแหล่งที่เป็นหน่วยงาน และแหล่งที่เป็นบุคคลนั้น (ตารางที่ 29) พบว่า ห้องสมุดจำนวน 37 แห่ง (94.87%) ระบุว่าให้บริการจากแหล่งภายนอกประเภทหน่วยงาน และห้องสมุดจำนวน 21 แห่ง (53.84%) ระบุว่าให้บริการจากแหล่งภายนอกประเภทบุคคล

ในด้านหน่วยงานที่ห้องสมุด 37 แห่ง ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง (78.37%) ระบุว่าให้บริการจากบริษัทบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาห้องสมุดจำนวน 24 แห่ง (64.86%) ระบุว่าบริษัทผู้แทนจำหน่ายหนังสือ /วารสาร และรองลงมาจำนวนใกล้เคียงกันคือ 21 แห่ง (56.75%) และ 20 แห่ง (54.05%) ใช้บริการบริษัทบริการด้านเทคโนโลยี และบริษัทบริการทำความสะอาด ตามลำดับ ส่วนห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดเพียง 1 แห่ง (2.70%) ระบุว่าให้บริการจากห้องสมุดเฉพาะ/ศูนย์สารนิเทศ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนห้องสมุด 21 แห่ง ที่ให้บริการจากบุคคลนั้น ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (61.90%) ระบุว่าให้บริการจากบุคคลที่ไม่ได้ประกอบอาชีพด้านสารนิเทศ รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (52.38%) ระบุว่าให้บริการจากบุคคลที่ประกอบอาชีพด้านสารนิเทศ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (33.33%) ระบุว่าให้บริการจากนักศึกษา

2.5.3 การดำเนินการจัดจ้างแหล่งบริการจากภายนอก

1) การตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการจากภายนอก

การตัดสินใจตกลงจัดจ้างแหล่งบริการภายนอก (ตารางที่ 30) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (56.41%) ระบุว่าผู้อำนวยการห้องสมุดเป็นผู้ตัดสินใจ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 11 แห่ง (28.20%) ระบุว่า เป็นคณะกรรมการห้องสมุด และน้อยที่สุดจำนวน 9 แห่ง เท่ากัน (23.07%) ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเป็นผู้ตัดสินใจตกลงจัดจ้างแหล่งบริการภายนอก

สำหรับผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-4 กลุ่มด้วยกัน ห้องสมุดที่มีผู้ร่วมตัดสินใจจำนวนมากที่สุด 4 กลุ่ม มีจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมีห้องสมุดจำนวน 31 แห่ง ที่การตัดสินใจตกลงจ้างแหล่งบริการภายนอกขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงกลุ่มเดียว

2) การติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการจากภายนอก

ด้านการติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญา (ตารางที่ 31) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (38.46%) เท่ากัน ระบุว่าหัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก รองลงมาจำนวน 14 แห่ง (35.89%) ระบุว่าบุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะของห้องสมุดเป็นผู้เจรจาติดต่อประสานงานกับแหล่งบริการภายนอก และน้อยที่สุดจำนวน 11 แห่ง (28.20%) ระบุว่าตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก

สำหรับผู้ดำเนินการติดต่อจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการจากภายนอกนั้นมีจำนวนตั้งแต่ 1-3 ฝ่าย โดยห้องสมุดที่มีผู้ดำเนินการมากที่สุด 3 ฝ่าย มีจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

2.6 การประเมินผล

1) การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 32) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 29 แห่ง (74.36%) ระบุว่ามีการประเมินผล ห้องสมุดส่วนน้อยจำนวน 10 แห่ง (25.64%) ระบุว่าไม่มีการประเมินผล

สำหรับห้องสมุดที่มีการประเมินผลจำนวน 29 แห่ง นั้น ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (34.48%) ระบุว่ามีการประเมินผลเฉพาะบางงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ รองลงมาห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (27.59%) เท่ากัน ระบุว่า มีการประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอนของทุกงานที่ใช้บริการ และประเมินผลทุกงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ ส่วนห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (10.34%) ระบุว่ามีการประเมินผลงานเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอนเฉพาะบางงานที่ใช้บริการ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2) ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ด้านผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 33) พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด คือ 11 แห่ง (37.93%) และรองลงมาใกล้เคียงกันจำนวน 10 แห่ง (34.48%) ระบุว่า มีฝ่ายงานที่กำหนดให้ทำหน้าที่ประเมินผลโดยเฉพาะ และผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้ประเมินตามลำดับ และน้อยที่สุดจำนวน 5 แห่ง (17.24%) ระบุว่าประเมินโดยหัวหน้าฝ่ายงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก

สำหรับผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีจำนวนตั้งแต่ 1-3 กลุ่ม โดยห้องสมุดที่มีผู้ทำหน้าที่ประเมินผลจำนวนมากที่สุด 3 กลุ่ม มี 5 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ นั้น พบว่า ผู้อำนวยการห้องสมุดมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก เป็นผู้จัดการและดูแลการใช้บริการ แจกบุคลากรภายในห้องสมุด และติดต่อทำสัญญาจ้าง ซึ่งผู้อำนวยการห้องสมุดจะเป็นผู้ตัดสินใจจ้างแหล่งบริการ ส่วนการประเมินผลนั้นผู้ที่รับผิดชอบ คือ ฝ่ายงานที่กำหนดให้ทำหน้าที่ประเมินผล โดยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีส่วนร่วมในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกด้วย

3) เกณฑ์การประเมินผล

ด้านเกณฑ์การประเมินผล (ตารางที่ 34) พบว่า ห้องสมุดที่มีการประเมินผลจำนวนมากที่สุด 25 แห่ง (86.20%) ระบุว่า พิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด รองลงมา จำนวน 20 แห่ง (68.96%) ระบุว่า งานที่ใช้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดเป็นเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน และจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (20.68%) ระบุว่าพิจารณาจากจำนวนบุคลากรของแหล่งภายนอกเพียงพอกับงานที่ต้องปฏิบัติ

สำหรับเกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีจำนวน ตั้งแต่ 1-7 เกณฑ์ ห้องสมุดที่มีเกณฑ์การประเมินจำนวนมากที่สุด 7 เกณฑ์ มี 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ห้องสมุดที่ใช้เกณฑ์การประเมินน้อยที่สุดเพียง 1 เกณฑ์ มีจำนวน 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

4) ผลจากการประเมินการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ผลจากการประเมินการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านงานที่ห้องสมุดให้บริการนั้น (ตารางที่ 35) ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (55.17%) ระบุว่าผลการประเมินไม่มีผลต่องานที่ใช้แต่อย่างใด ยังคงใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานเดิม รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (31.03%) ระบุว่ายกเลิกงานที่ใช้บริการอยู่เดิมและเปลี่ยนไปใช้ในงานอื่น และจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (13.79%) ระบุว่าเพิ่มการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานอื่นๆ คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ในด้านผลการประเมินที่มีต่อแหล่งภายนอกที่ใช้บริการนั้น พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (48.27%) ระบุว่าไม่มีผลแต่อย่างใด ยังคงใช้แหล่งบริการจากภายนอกแหล่งเดิมที่เคยใช้ต่อไป รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (37.93%) ระบุว่าเปลี่ยนไปใช้แหล่งบริการจากภายนอกแหล่งใหม่กับทุกงานที่ใช้บริการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (20.68%) ระบุว่าใช้แหล่งบริการจากภายนอกแหล่งเดิมกับงานอื่นๆเพิ่มขึ้น

5) ผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ในด้านผลที่ห้องสมุดได้รับจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตารางที่ 36) โดยจำแนกเป็นผลต่อผู้ปฏิบัติงาน และผลต่อผู้ใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยในด้านผลต่อผู้ปฏิบัติงาน พบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (72.41%) ระบุว่าบุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีขึ้น รองลงมาจำนวน 17 แห่ง (58.62%) เท่ากัน ระบุว่าบุคลากรมีเวลาปฏิบัติงานวิชาชีรมากขึ้น และทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (10.34%) ระบุว่าไม่มีผลใดๆต่อบุคลากร คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ส่วนการให้บริการจากแหล่งภายนอกที่มีผลต่อผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้น ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (72.41%) ระบุว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว รองลงมาจำนวน 18 แห่ง (62.06%) ระบุว่าผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้ตามความต้องการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (37.93%) ระบุว่าจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดมีมากขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (72.41%) ระบุว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martin (2000) ที่พบว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอกช่วยแก้ปัญหาการทำงานให้มีความรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการใช้บริการจากแหล่งภายนอกทำให้การปฏิบัติงานเร็วขึ้น และห้องสมุดจำนวนรองลงมา 18 แห่ง (62.06%) ระบุว่าผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้ตามความต้องการนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) ที่พบว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทำให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6) การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในอนาคต

การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในอนาคต (ตารางที่ 37) พบว่า มีห้องสมุด 21 แห่ง ที่ตอบในส่วนนี้ มีห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 5 แห่ง (23.80%) ระบุว่าต้องการใช้งานบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 4 แห่ง (19.40%) เท่ากัน ระบุว่าต้องการใช้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และงานบริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (4.76%) เท่ากัน ระบุว่าต้องการใช้งานจัดทำวัสดุยืมส่วน งานตรวจสอบคนเข้า-ออกห้องสมุด และงานบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

3. ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการและห้องสมุด

3.1.1 ปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการ

ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในด้านแหล่งที่ใช้บริการ (ตารางที่ 38) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา 3 ข้อ ที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (33.33%) เท่ากัน ประสบ คือ ไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก การฝึกอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดไม่มีความต่อเนื่อง และบุคลากรของแหล่งบริการภายนอกบางคนไม่รักษาเวลาในการทำงาน รองลงมาห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (30.76%) เท่ากัน ประสบปัญหา 2 ข้อ คือ การทำงานล่าช้าไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการหลังการขายของแหล่งบริการภายนอกไม่มีความต่อเนื่อง ห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (2.56%) เท่ากัน ประสบปัญหา 2 ข้อ คือ บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกใช้วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง และในบางครั้งบุคลากรของแหล่งบริการภายนอกทำให้ทรัพย์สินของห้องสมุดเสียหาย

สำหรับปัญหาด้านแหล่งที่ห้องสมุดประสบ พบว่า มีจำนวนตั้งแต่ 1-14 ปัญหา โดยห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการมากที่สุด (14 ปัญหา) มีจำนวน 3 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านแหล่งที่ใช้บริการน้อยที่สุด (1 ปัญหา) มีจำนวน 12 แห่ง

จากผลการวิจัยด้านปัญหา ที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (33.33%) ไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการภายนอกนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martin (2000) ที่พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาการติดต่อกับแหล่งภายนอกนั้น อาจเนื่องมาจาก แหล่งบริการภายนอกมีการประชาสัมพันธ์ไม่ดีพอ และขาดผู้ประสานงานระหว่างห้องสมุดและแหล่งบริการภายนอกที่ชัดเจน (Wilkinson and Lewis, 2003) จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการภายนอกได้

3.1.2 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น (ตารางที่ 39) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (58.97%) ประสบ คือ ห้องสมุดมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการจากภายนอก รองลงมาห้องสมุดจำนวน 18 แห่ง (46.15%) ระบุว่าประสบปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณของทางราชการค่อนข้างล่าช้า ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น ผลการวิจัยพบว่า มีห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่ามีปัญหาในข้อนี้ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (7.69%) ระบุว่าปัญหา คือ มหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายให้ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอกต่อไป

สำหรับปัญหาของห้องสมุดที่ประสบ พบว่ามีจำนวนตั้งแต่ 1-13 ปัญหา โดยห้องสมุดที่ประสบปัญหามากที่สุด (13 ปัญหา) มีจำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และห้องสมุดที่ประสบปัญหาน้อยที่สุด (1 ปัญหา) มีจำนวน 10 แห่ง

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (58.97%) ระบุว่า มีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการภายนอกนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลศิริ อธิศิริเวทย์ (2547) ที่พบว่า การใช้บริการจากแหล่งภายนอกทำให้งบประมาณที่ใช้ดำเนินงานภายในห้องสมุดเพิ่มขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการจากแหล่งภายนอกในบางงานมีต้นทุนสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของห้องสมุด ประเภทของสัญญา และการจัดการของห้องสมุดแต่ละแห่ง (Appleby, 2000) จึงทำให้ห้องสมุดเกิดปัญหางบประมาณไม่เพียงพอต่อการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอกนั้น มีห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง (33.33%) ระบุว่าประสบปัญหา ผลการวิจัยในส่วนนี้ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 2 ในส่วนที่ระบุว่า ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ประสบในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก

ที่เป็นเช่นนี้เพราะห้องสมุดส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบาย (ตารางที่ 14) และผู้รับผิดชอบในการจัดการและดูแลการให้บริการแล้ว (ตารางที่ 19) จึงเป็นผลให้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก

3.2 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาการให้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีห้องสมุดตอบคำถามในข้อนี้ จำนวน 3 แห่ง โดยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ใช้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านแหล่งที่ใช้บริการ และด้านการประเมินผล ซึ่งด้านที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด 2 แห่ง คือ ด้านแหล่งที่ใช้บริการและการประเมินผล คือ แหล่งบริการควรควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมายังห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับห้องสมุดที่อยู่ห่างไกล

การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน 2 ข้อ ที่ได้ทดสอบไปดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

ส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก เพื่อลดภาระงานประจำของบุคลากร และให้บริการสำหรับงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

ส่วนที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 2. ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ประสบในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก คือ ไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากมีห้องสมุดที่ระบุว่าเป็นปัญหาในข้อนี้เพียง 13 แห่ง (33.33%)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดในด้านห้องสมุด และแหล่งบริการจากภายนอก ดังนี้

1. ด้านห้องสมุด

1. ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายการให้บริการจากแหล่งภายนอกที่ชัดเจน และเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. ผู้บริหารห้องสมุดควรได้รับโอกาสในการตัดสินใจใช้ หรือ ไม่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกได้อย่างเต็มที่
3. ควรจัดให้บุคลากรห้องสมุดได้ไปศึกษาและดูงานจากห้องสมุดที่มีการให้บริการจากแหล่งภายนอกในงานประเภทต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการจากแหล่งภายนอก
4. ผู้บริหารควรแจ้งให้บุคลากรทุกคนในห้องสมุดทราบอย่างทั่วถึง เกี่ยวกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานต่างๆ โดยการติดประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึง
5. ห้องสมุดควรกำหนดผู้รับผิดชอบการให้บริการจากแหล่งภายนอกให้ชัดเจนเพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับแหล่งภายนอก โดยพิจารณาคัดเลือกจากผู้มีประสบการณ์
6. ห้องสมุดควรลงประกาศงานที่ต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในเว็บไซต์หรือป้ายประกาศของห้องสมุด เพื่อแจ้งให้แหล่งบริการภายนอกทราบถึงความต้องการของห้องสมุด

7. ห้องสมุดควรกำหนดข้อตกลงในสัญญาจ้างให้ชัดเจน เกี่ยวกับบริการหลังการขาย โดยปรึกษาและขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย และควรมีการลงโทษ หากไม่ปฏิบัติตามสัญญา
8. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก โดยให้ประเมินผลทุกงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมาย และนำผลที่ได้มาประกอบการกำหนดนโยบายต่อไป
9. ควรจัดฝึกอบรม หรือสัมมนาร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในห้องสมุด และบุคลากรจากแหล่งภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ จากแหล่งบริการภายนอก

2. ด้านแหล่งบริการ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ห้องสมุดมีโอกาสในการศึกษาข้อมูลของแหล่งภายนอกได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดสามารถตัดสินใจเลือกแหล่งบริการที่เหมาะสมที่สุด
2. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงานให้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างแหล่งบริการกับห้องสมุด
3. ควรจัดทำสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ แคตตาล็อก สื่อโฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับห้องสมุดทราบ
4. ควรสรรหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มาให้บริการอย่างพอเพียง
5. ควรผลิตคู่มือการปฏิบัติงานโดยละเอียด และเข้าใจง่าย
6. ควรมีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง
7. ควรทำความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด
8. ควรกำหนดผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และติดตามผลภายหลังการให้บริการเสร็จสิ้น เพื่อนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข
9. บุคลากรจากแหล่งภายนอกควรศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ของทางราชการ เพื่อให้การดำเนินงานภายในห้องสมุดดำเนินไปอย่างราบรื่น
10. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนจัดส่งให้ไปทำงานในห้องสมุด

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดประเภทอื่นๆ
2. ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร และผู้ใช้ห้องสมุด ต่อกการใช้บริการจากแหล่งภายนอก



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ครรรชิต มาลัยวงศ์. ไอทีกับธุรกิจ : แนวคิดและแนวทาง. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยี

อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2537.

“ความเป็นอิสระของราชภัฏ บนความคาดหวังของท้องถิ่น”. สถานปฎิรูป. 2, 15

(มิถุนายน 2542) : 10-14.

दनัย เทียนพุดม. วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: มติชน, 2540.

ฤดี อรุณรัตน์นนท์. ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. สัมภาษณ์,

24 ธันวาคม 2546.

ปัญญา สุขแสน. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. สัมภาษณ์,

24 ธันวาคม 2546.

ปรียาภรณ์ สัทธรรม. รักษาการผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2546.

พลศิริ อธิศิริเวทย์. การใช้บริการภายนอกในงานห้องสมุด: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนใน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.

วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ. “ประเด็นที่น่าเป็นห่วงเกี่ยวกับการ Outsourcing งานห้องสมุด”. วารสาร

ห้องสมุด. 43, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2542): 16-34.

วิจิตร ศรีสอาน. “ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาสถาบันราชภัฏ”. วิทยากรจัดการบริหาร

2,2 (ตุลาคม 2542): 56.

วิทยากร เชียงกุล. พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงินและธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ : มติชน, 2540.

ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง. การใช้บริการระบบสารสนเทศจากแหล่งภายนอก. วารสารบริหารธุรกิจ

83 (ก.ค. – ก.ย. 42): 1-20.

ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้า. สัมภาษณ์,

12 ธันวาคม 2546.

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. “Outsourcing กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ”.

บริหารธุรกิจ. 21(ม.ค.-มี.ค.41): 23-36.

สมชาย สมผดุง. “การเปลี่ยนแปลง...Outsourcing กับบรรณารักษ์”. บรรณสาร สพบ. 31, 2
(กรกฎาคม-ธันวาคม 2542): 10-15.

สุพร สุนทรนนท์, ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. สัมภาษณ์,
26 ธันวาคม 2546.

สุรศักดิ์ สังฆมานนท์, ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. สัมภาษณ์,
8 มกราคม 2547.

สุรีย์ สุทธิสารากร, ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
สัมภาษณ์, 5 มกราคม 2547.

สุวิทย์ วงษ์บุญมาก, ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สัมภาษณ์,
5 มกราคม 2547.

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ. การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

อุมาภรณ์ พรหมสิงห์. ความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด
เฉพาะ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2538.

ภาษาอังกฤษ

American Library Association. “Outsourcing and Privatization in Libraries”. [Online]
Available:[http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/Our_Association/Offices/
Intellectual_Freedom3/Intellectual_Freedom_Toolkits/Outsourcing_and_
Privatization/Definitions.htm](http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/Our_Association/Offices/Intellectual_Freedom3/Intellectual_Freedom_Toolkits/Outsourcing_and_Privatization/Definitions.htm), 2005.

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

Appleby, Barbara. “Public Libraries: Outsourcing Technical Services”. [Online]
Available:
<http://www.unt.edu/slis/students/projects/5320/appleby.htm>, 2000.

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

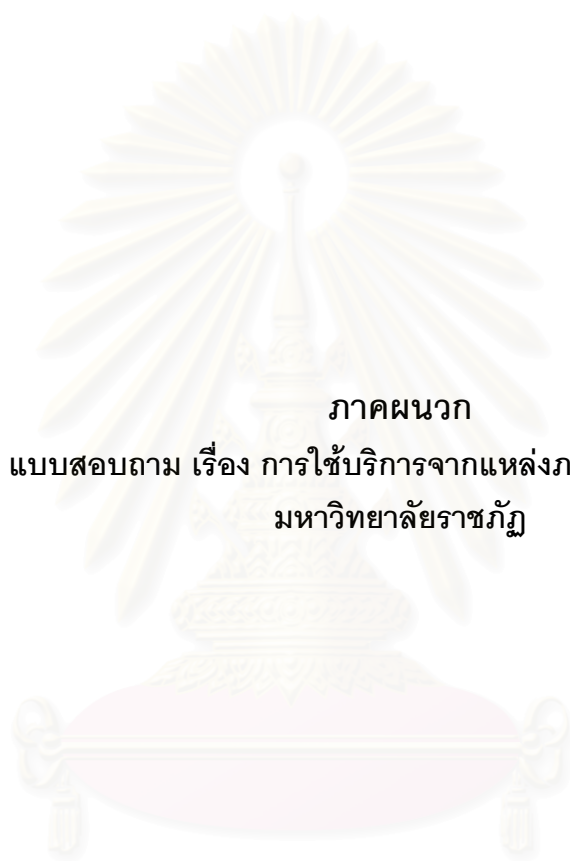
- Bates, Mary Ellen. "Outsourcing, co-outsourcing and core competencies: what's an information professional todo?". Information Outlook. 1, 12 (December1997): 35-37.
- Benaud, Claire-Lise and Bordeianu, Sever. Outsourcing Library Operations in Academic Libraries : An Overview of Issues and Outcomes. Englewood: Libraries Unlimited,1998.
- Boss, Richard W. "Guide to outsourcing in libraries". Library Technology Reports. 34, 5 (September-October 1998): 556-666.
- Brown, Judi and Flectcher, Joellen. "Outsourcing". [Online] Available: <http://www.libsci.sc.edu/bob/class/clis724/SpecialLibrariesHandbook/outsourcing.htm>, 2004.
- Capela, John J. and Hartman, Stephan W. Dictionary of International Business Terms. Hauppauge. New York : Barron's, 1996.
- 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.
- Jones, Wendell. "Planning for an Outsourcing Evaluation". [Online] Available: <http://www.outsourcing-governance.com/plan.html>, 2001.
- Lankford, William M. and Parsa, Faramarz. "Outsourcing: a primer". Management Decision. 37, 4 (1999): 310-316.
- Martin, Robert S. The impact of outsourcing and privatization on library services and management. Chicago: American Library Association, 2000.
- Minoli, Daniel. Analyzing Outsourcing: Reengineering Information and Communication Systems. New York: McGraw-Hill, 1994.
- Portugal, Frank. Exploring Outsourcing: Case Studies of Corporate Libraries. Washington, DC: Special Libraries Association, 1997.

- Radcliff, Joyce B. "A Primer on Outsourcing". Mississippi Libraries. 65, 2 (2001): 59-60.
- Reitz, Joan M. Dictionary for Library and Information Science. London: Libraries Unlimited, 2004.
- Wade, Rona and Williamson, Vicki. "Cataloguing costed and restructured at Curtin University of Technology". Australian Academic & Research Libraries. 29, 4 (December 1998): 177.
- Wilkinson, Frances C. and Lewis, Linda. The Complete Guide to Acquisitions Management. London: Westpost, 2003.
- Wilson, Karen A. "Planning and Implementing an Outsourcing Program". [Online] Available:<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=outsourcing&Template:/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=77048>, 1997.
- Wittorf, Robert. "Outsourcing photocopying in a library: one experience". The Bottom Line: Managing Library Finances. 11, 3 (1998): 101-104.
- Woodsworth, Anne and Williams II, James F. Managing of economics of owning, leasing and contracting out information services. Aldershot: Ashgate, 1993.
- Zhu, Zhiwei. "Outsourcing-a strategic move: the process and the ingredients for success". Management Decision. 39, 5: 2001.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก
แบบสอบถาม เรื่อง การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0512.23/ว.15๕๖

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

๑๐ กรกฎาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน ชุด
2. ที่อยู่นิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาววรรณประภา เอี่ยมฤทธิ นิสิตชั้นปริญญาโท ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้นิสิตมีความจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูลจากท่าน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางสาววรรณประภา เอี่ยมฤทธิ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ)
คณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-4875

โทรสาร 0-2218-4875

ลำดับที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- | | |
|-----------------|--|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ 2 | สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ |
| ตอนที่ 3 | การใช้บริการจากแหล่งภายนอก |
| ตอนที่ 4 | ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ |

คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

การใช้บริการจากแหล่งภายนอก (Outsourcing) หมายถึง การว่าจ้างหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน หรือบุคคลจากภายนอก เพื่อดำเนินงานภายในห้องสมุดตามสัญญาที่ตกลงกันได้ ทั้งในส่วนของงานวิชาชีพและงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

ตัวอย่างการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานวิชาชีพ ได้แก่

งานคัดเลือกหนังสือ งานจัดซื้อหนังสือ/ สื่อโสตทัศนฯ งานบอกรับวารสาร/ฐานข้อมูลออนไลน์ งานลงทะเบียนหนังสือ/วารสาร งานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานเตรียมทรัพยากรก่อนให้บริการ งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น งานบริการรวบรวมบรรณานุกรม งานบริการจัดทำกฤตภาค งานอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ งานเข้าเล่ม ทำปก ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวอย่างการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานที่ไม่ใช่วิชาชีพ ได้แก่

งานจัดหาบุคลากร งานให้คำปรึกษาด้านการวางแผน งานแปลเอกสาร งานบริการถ่ายเอกสาร งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง งานตรวจสอบคนเข้า-ออกห้องสมุด งานบริการขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศ งานรักษาความปลอดภัย งานบริการทำความสะอาด งานบริการกำจัดแมลง งานซ่อมบำรุง

หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อสอบถาม นางสาววรรณประภา เอี่ยมฤทธิ์

E-mail: wannapapar@yahoo.com โทร. 02-4165504 หรือ 06-5376182

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน และ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....
2. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ปริญญาตรี (โปรดระบุสาขาวิชา.....)
 - ปริญญาโท (โปรดระบุสาขาวิชา.....)
 - ปริญญาเอก (โปรดระบุสาขาวิชา.....)
3. ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด

| | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 30 ปีขึ้นไป | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 10-19 ปี | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10 ปี |
4. ภาระหน้าที่ในการสอนหนังสือ

| | |
|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> มี | <input type="checkbox"/> ไม่มี (เริ่มตอบตอนที่ 2) |
|-----------------------------|---|

 - 4.1 ระดับการศึกษาที่สอน

| | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก | |
 - 4.2 สาขาวิชาที่สอน

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |
 - 4.3 จำนวนรายวิชาที่สอนต่อภาคการศึกษา

| | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 รายวิชา | <input type="checkbox"/> 2 รายวิชา |
| <input type="checkbox"/> 3 รายวิชา | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 รายวิชาขึ้นไป |

ตอนที่ 2 สถานภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

5. สถานะของห้องสมุด

- สำนัก / ศูนย์
- ฝ่าย
- แผนก / งาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. ห้องสมุดขึ้นตรงกับฝ่ายงานใด

- อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

7. การจัดโครงสร้างงานห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ฝ่ายเลขานุการ / ฝ่ายอำนวยการ
- ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ / ฝ่ายบริการสารนิเทศ
- ฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง / ฝ่ายวารสาร
- ฝ่ายทรัพยากรสารนิเทศ / ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ
- ฝ่ายบริการสารนิเทศพิเศษ / ฝ่ายข้อมูลท้องถิ่น
- ฝ่ายวิทย์พัฒนา
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ฝ่ายบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
- ฝ่ายอื่นๆ (โปรดระบุ.....)

8. บุคลากรของห้องสมุด

8.1 จำนวนบุคลากรทั้งหมด.....คน

8.2 บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....คน

8.3 บุคลากรที่ไม่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....คน

9. จำนวนทรัพยากรสารนิเทศ

หนังสือ.....รายการ

วารสาร.....รายการ

ฐานข้อมูลออนไลน์.....ฐาน

ฐานข้อมูลท้องถิ่น.....ฐาน

สื่อโสตทัศน.....รายการ

10. บริการของห้องสมุด

- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง/วารสาร/หนังสือพิมพ์
- บริการอินเทอร์เน็ต
- บริการสื่อโสตทัศน
- บริการฐานข้อมูลออนไลน์
- บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น
- บริการหอจดหมายเหตุ
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 3 การใช้บริการจากแหล่งภายนอกในห้องสมุด

11. ห้องสมุดเริ่มใช้บริการจากแหล่งภายนอกครั้งแรกในปี.....โดยใช้งบงาน.....

12. สาเหตุที่ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ลดภาระงานประจำของบุคลากร
- ประหยัดงบประมาณ
- ประหยัดเวลา
- เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ขาดแคลนบุคลากร
- ขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน
- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้น
- ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
- นโยบายของมหาวิทยาลัย
- อื่น (โปรดระบุ.....)

13. การกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

- กำหนด แต่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- กำหนดโดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- ไม่มีการกำหนดเป็นนโยบาย

14. ผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

- ผู้อำนวยการห้องสมุด
- หัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการห้องสมุด
- คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัย
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

15. ปัจจัยที่ใช้พิจารณาประกอบการกำหนดนโยบายการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผลสำรวจความคิดเห็นจากผู้บริการในแต่ละงาน
- รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่างๆ
- ข้อเสนอแนะจากบุคลากร
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

16. ห้องสมุดมีการพิจารณาคัดเลือกงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอกอย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- งานที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- งานที่บุคลากรห้องสมุดไม่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ
- งานที่ห้องสมุดไม่มีบุคลากรรับผิดชอบโดยเฉพาะ
- งานด้านเทคโนโลยีที่ต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- งานจัดทำโปรแกรมที่ไม่สามารถพัฒนาได้เอง
- งานที่ต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ราคาแพง
- งานที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ
- งานที่ต้องใช้เวลามากในการปฏิบัติงาน
- งานเร่งด่วน
- งานที่ต้องการแรงงานจำนวนมาก
- งานที่มีผู้ให้บริการจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

17. งานประเภทใดที่ห้องสมุดได้ใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

งานวิชาชีพ

- งานจัดซื้อหนังสือและสื่อโสตทัศน
- งานบอกรับวารสาร / ฐานข้อมูลออนไลน์
- งานลงทะเบียนหนังสือ / วารสาร
- งานทำรายการและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- งานเตรียมทรัพยากรก่อนให้บริการ
- งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น
- งานรวบรวมบรรณานุกรม
- งานจัดทำกฤตภาค
- งานสืบค้นสารสนเทศ
- งานยืม-คืนระหว่างห้องสมุด
- งานจัดส่งเอกสาร
- งานอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ
- งานเข้าเล่ม ทำปก ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ
- งานจัดทำวัสดุย่อยส่วน
- งานออกแบบและสร้างเว็บเพจ
- งานจัดทำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

งานที่ไม่ใช่วิชาชีพ

- งานจัดหาบุคลากร
- งานฝึกอบรมบุคลากร
- งานให้คำปรึกษาการวางแผนด้านเทคโนโลยี
- งานแปลเอกสาร
- งานถ่ายเอกสาร
- งานพัฒนาฮาร์ดแวร์ / ซอฟต์แวร์
- งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- งานตรวจสอบคนเข้า-ออก ห้องสมุด
- งานขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศ
- งานรักษาความปลอดภัย

- งานทำความสะอาด
- งานกำจัดแมลง
- งานซ่อมบำรุง
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

18. การจัดการและดูแลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุดมีลักษณะใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ห้องสมุดมีฝ่ายงานเฉพาะที่รับผิดชอบในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก
- หัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกรับผิดชอบเฉพาะงานของตนเอง
- คณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นเฉพาะกิจรับผิดชอบเป็นครั้งๆ ไป
- มอบหมายให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งดูแลเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นครั้งๆ ไป
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

19. ถ้าห้องสมุดมีฝ่ายงานรับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ โปรดระบุรายละเอียดดังนี้

19.1 ชื่อฝ่ายงาน.....

19.2 จำนวนบุคลากรในฝ่ายงาน.....

20. การแจ้งบุคลากรของห้องสมุดเพื่อทำความเข้าใจเรื่องการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการเรียกประชุมบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ให้หัวหน้างานในฝ่ายที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้แจ้งและทำความเข้าใจกับบุคลากรภายในฝ่ายของตน
- มีหนังสือเวียนไปยังบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ติดประกาศไว้ที่บอร์ดของห้องสมุด
- ไม่มีการแจ้งบุคลากรของห้องสมุดแต่อย่างใด

21. แหล่งเงินงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับเพื่อใช้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด

- งบประมาณแผ่นดิน
- งบประมาณเงินทุนของมหาวิทยาลัย
- งบประมาณรายได้ของห้องสมุด
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

22. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีเพียงพอกับการใช้บริการจากแหล่งภายนอกหรือไม่

- เพียงพอ
 ไม่เพียงพอ

ถ้าไม่เพียงพอห้องสมุดมีการดำเนินการอย่างไร

- ใช้บริการจากแหล่งภายนอกเท่าจำนวนงบประมาณที่ได้รับ
 นำเงินส่วนอื่นมาสมทบ
 ไม่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก
 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

23. เกณฑ์ที่ห้องสมุดใช้ประกอบการพิจารณาและกำหนดลักษณะการให้บริการจากแหล่งภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นโยบายของมหาวิทยาลัย
 งบประมาณที่ได้รับ
 ความเหมาะสมของงานที่จะใช้
 ความสามารถของบุคลากรภายในห้องสมุด
 ความสะดวกในการควบคุมดูแล
 ความจำเป็นด้านบริการหลังการขาย
 ความเร่งด่วนของการปฏิบัติงาน
 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

24. ลักษณะการให้บริการจากแหล่งภายนอกของห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใช้ทั้งหมด
 ใช้บางส่วน

25. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการให้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ
 หัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอก
 ตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะ
 บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย
 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

26. ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งบริการภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในงานที่ต้องการให้บริการ
- ศึกษาดูงานจากห้องสมุดอื่นๆ ที่ให้บริการจากแหล่งภายนอก
- เปิดโอกาสให้แหล่งบริการภายนอกเข้ามาแนะนำบริการกับห้องสมุดโดยตรง
- ค้นหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์
- ค้นหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ แคตตาล็อก สมุดหน้าเหลือง หนังสือพิมพ์ วารสารวิชาการ
- ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของแหล่งบริการภายนอก
- ห้องสมุดลงประกาศงานที่ต้องการจ้างแหล่งบริการภายนอกในเว็บไซต์ห้องสมุด
- ติดประกาศข่าวรับสมัครแหล่งบริการภายนอกที่บอร์ดของห้องสมุด
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

27. เกณฑ์ในการคัดเลือกแหล่งบริการภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ชื่อเสียง | <input type="checkbox"/> ความมั่นคง |
| <input type="checkbox"/> ประสบการณ์ในการทำงาน | <input type="checkbox"/> บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ |
| <input type="checkbox"/> รู้จักคุ้นเคยเป็นการส่วนตัว | <input type="checkbox"/> มีบริการหลังการขาย |
| <input type="checkbox"/> บริการรวดเร็ว | <input type="checkbox"/> เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย |
| <input type="checkbox"/> ราคาเหมาะสม | <input type="checkbox"/> มีความซื่อสัตย์ |
| <input type="checkbox"/> มีบริการฝึกอบรม | <input type="checkbox"/> สถานภาพเป็นบุคคล |
| <input type="checkbox"/> สถานภาพเป็นหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> ความสะดวกในการจัดจ้าง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | |

28. แหล่งภายนอกที่ห้องสมุดใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน

- สถาบันการศึกษา (โปรดระบุชื่อ.....)
- สมาคม / มูลนิธิ (โปรดระบุชื่อ.....)
- ห้องสมุดสถาบันการศึกษา (โปรดระบุชื่อ.....)
- ห้องสมุดเฉพาะ / ศูนย์สารนิเทศ (โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทผู้แทนจำหน่ายหนังสือ / วารสาร (โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทผู้แทนจำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์ (โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทบริการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ (โปรดระบุชื่อ.....)

- บริษัทบริการด้านเทคโนโลยี (โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทบริการถ่ายเอกสาร(โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทรักษาความปลอดภัย (โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทบริการทำความสะอาด (โปรดระบุชื่อ.....)
- บริษัทกำจัดแมลง (โปรดระบุชื่อ.....)

บุคคล

- บุคคลที่ประกอบอาชีพด้านสารนิเทศ
- บุคคลที่ไม่ได้ประกอบอาชีพด้านสารนิเทศ
- นักศึกษา

29. เมื่อได้คัดเลือกแหล่งบริการภายนอกแล้วการตกลงจัดจ้างแหล่งภายนอกขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของ

- ผู้อำนวยการห้องสมุด
- หัวหน้าฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการห้องสมุด
- คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

30. การติดต่อเพื่อดำเนินการจัดจ้างและทำสัญญากับแหล่งบริการภายนอก

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคลากรจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะของห้องสมุดเป็นผู้เจรจาติดต่อประสานงานกับแหล่งบริการภายนอก
- หัวหน้าฝ่ายงานที่มีการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก
- ตัวแทนจากคณะทำงานที่แต่งตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก
- บุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เจรจาติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

31. ห้องสมุดมีการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกหรือไม่
- มีการประเมินผลงานเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอนของทุกงานที่ใช้บริการ
 - มีการประเมินผลงานเมื่อเสร็จสิ้นแต่ละขั้นตอนเฉพาะบางงานที่ใช้บริการ
 - มีการประเมินผลทุกงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ
 - มีการประเมินผลเฉพาะบางงานเมื่อเสร็จสิ้นการใช้บริการ
 - ไม่มีการประเมิน (ข้ามไปตอบข้อ 36)
32. ผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประเมินผลโดยเฉพาะ
 - ฝ่ายงานที่กำหนดให้ทำหน้าที่ประเมินผลโดยเฉพาะ
 - บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกโดยเฉพาะ
 - หัวหน้าฝ่ายงานที่ใช้บริการจากแหล่งภายนอก
 - ผู้ใช้บริการห้องสมุด
 - อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
33. เกณฑ์ใดบ้างที่ห้องสมุดใช้ในการประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- งานที่ใช้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด
 - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
 - ความพึงพอใจของบุคลากรภายในห้องสมุด
 - ความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างห้องสมุดกับแหล่งบริการภายนอก
 - ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรจากแหล่งบริการภายนอก
 - จำนวนบุคลากรของแหล่งภายนอกเพียงพอกับงานที่ต้องปฏิบัติ
 - เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์มีประสิทธิภาพและจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ
 - อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
34. การประเมินผลการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีผลต่องานที่ห้องสมุดให้บริการและแหล่งภายนอกที่ใช้บริการอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 34.1 งานที่ใช้บริการ
- ไม่มีผลแต่อย่างใดยังคงใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานเดิม
 - ยกเลิกงานที่ใช้บริการอยู่เดิมและเปลี่ยนไปใช้ในงานอื่น
 - เพิ่มการใช้บริการจากแหล่งภายนอกในงานอื่นๆ

- ห้องสมุดไม่ให้บริการจากแหล่งภายนอกอีกต่อไป
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

34.2 แหล่งภายนอกที่ใช้บริการ

- ไม่มีผลแต่อย่างใด ยังคงใช้แหล่งภายนอกแหล่งเดิมที่เคยใช้ต่อไป
- ใช้แหล่งภายนอกแหล่งเดิมกับงานอื่นๆ เพิ่มขึ้น
- เปลี่ยนไปใช้แหล่งภายนอกแหล่งใหม่กับทุกงานที่ใช้บริการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

35. การใช้บริการจากแหล่งภายนอกมีผลต่อห้องสมุดอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผลต่อผู้ปฏิบัติงาน

- บุคลากรมีเวลาปฏิบัติงานวิชาชีพมากขึ้น
- บุคลากรได้ผลิตผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น
- บุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีขึ้น
- บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- มีการโยกย้ายบุคลากรไปทำงานส่วนอื่น
- มีการลดอัตราการจ้างบุคลากรลง
- ไม่มีผลใดๆต่อบุคลากร
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ผลต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

- จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดมีมากขึ้น
- ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่รวดเร็ว
- ผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้ตามความต้องการ
- ผู้ใช้บริการมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
- ผู้ใช้บริการได้รับบรรยากาศที่ดีในการเข้าใช้ห้องสมุด
- ไม่มีผลใดๆต่อผู้ใช้บริการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

36. โปรดระบุประเภทของงานที่ห้องสมุดต้องการใช้บริการจากแหล่งภายนอกเพิ่มขึ้น

ในอนาคต.....

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอกและข้อเสนอแนะ

37. ปัญหาการใช้บริการจากแหล่งภายนอก

37.1 ปัญหาของแหล่งบริการภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ความไม่สะดวกในการติดต่อกับแหล่งบริการภายนอก
- แหล่งบริการภายนอกไม่มีการบริหารจัดการงานที่ดี
- การทำงานล่าช้าไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด
- การตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความล่าช้า
- ข้อมูลในคู่มือการปฏิบัติงานมีรายละเอียดไม่เพียงพอ
- การฝึกอบรมให้กับบุคลากรของห้องสมุดไม่มีความต่อเนื่อง
- การให้บริการหลังการขายของแหล่งบริการภายนอกไม่มีความต่อเนื่อง
- แหล่งบริการภายนอกไม่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
- แหล่งบริการภายนอกไม่มีการกำหนดผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- แหล่งบริการภายนอกไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงไว้
- มีการขอขึ้นราคาค่าบำรุงรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในภายหลัง
- แหล่งบริการภายนอกมีปัญหาทางการเงินในระหว่างที่ห้องสมุดใช้บริการ
- แหล่งบริการภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคลากรบ่อย
- ทีมงานของแหล่งบริการภายนอกขาดการประสานงานที่ดี
- บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมีจำนวนจำกัด
- บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ
- บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกใช้วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง
- ในบางครั้งบุคลากรของแหล่งบริการภายนอกทำให้ทรัพย์สินของห้องสมุดเสียหาย
- มีบางเวลาที่บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกทำงานได้ไม่เต็มที่
- บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกบางคนไม่รักษาเวลาในการทำงาน
- บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกบางคนไม่มีความซื่อสัตย์

- บุคลากรของแหล่งภายนอกแสดงกริยาไม่สุภาพต่อผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดในบางครั้ง
- บุคลากรของแหล่งบริการภายนอกมีความยุ่งยากในการปรับตัวให้เข้ากับ
สภาพการทำงานของสถาบันการศึกษาของรัฐ
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

37.2 ปัญหาของห้องสมุดในการใช้บริการจากแหล่งภายนอก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายให้ห้องสมุดใช้บริการจากแหล่งบริการ
ภายนอกต่อไป
- ผู้บริหารห้องสมุดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกและใช้แหล่ง
ภายนอก
- การคัดเลือกบุคคลเพื่อรับผิดชอบการใช้บริการจากแหล่งภายนอกมี
ความยุ่งยาก
- ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้คัดเลือกแหล่งบริการจากภายนอกยังมี
ประสบการณ์ไม่เพียงพอ
- การสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับแหล่งบริการจากภายนอกยังไม่ดีพอ
- ห้องสมุดไม่มีงบประมาณในการใช้บริการจากแหล่งภายนอกอีกต่อไป
- ห้องสมุดมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจ้างแหล่งบริการจากภายนอก
- ขั้นตอนการจัดจ้างของทางราชการล่าช้าเป็นอุปสรรคในการใช้บริการ
จากแหล่งภายนอก
- การเบิกจ่ายงบประมาณของทางราชการค่อนข้างล่าช้า
- ห้องสมุดไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการจากแหล่งภายนอก
- ห้องสมุดขาดผู้ประสานงานระหว่างห้องสมุดกับแหล่งบริการภายนอก
- ห้องสมุดยังขาดระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน
- บุคลากรของห้องสมุดขาดความรู้เรื่องกฎหมายในการทำสัญญา
- บุคลากรของห้องสมุดไม่กระตือรือร้นที่จะพัฒนาทักษะในงานที่ห้องสมุด
ใช้บริการจากแหล่งภายนอก
- บุคลากรขาดกำลังใจในการทำงานเนื่องจากเกรงว่าจะมีการลดจำนวน
บุคลากรห้องสมุด
- เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรของห้องสมุดและแหล่งบริการจาก
ภายนอก

- บุคลากรมีความรู้สึกอึดอัดและไม่สะดวกใจในการทำงานร่วมกับแหล่ง
บริการจากภายนอก
- อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

38. ข้อเสนอแนะ

38.1 ด้านงานที่ใช้บริการ

.....

.....

.....

38.2 ด้านลักษณะการใช้บริการ

.....

.....

.....

38.3 ด้านแหล่งที่ใช้บริการ

.....

.....

.....

38.4 ด้านการประเมินผล

.....

.....

.....

38.5 ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอความกรุณาจัดส่งแบบสอบถามภายในวันที่ 15 สิงหาคม 2548

☺ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ☺

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววรรณประภา เอี่ยมฤทธิ์ เกิดวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2521 สำเร็จการศึกษา
ระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 และเข้าศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2545



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย