

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เข้ามามีบทบาทในท้องสมุคมากขึ้น ท้องสมุคเฉพาะ เป็นท้องสมุคประเภทหนึ่งที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในท้องสมุคเฉพาะมีหลายประเภท ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบงานท้องสมุคอัตโนมัติ ระบบสืบค้นข้อมูลและข่ายงาน รวมทั้งการเข้าถึงรายการสาธารณะด้วยวิธีออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC) ฐานข้อมูลซีดี-รอมและฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ ตั้งแต่ปี ค.ศ.1980 มีการสร้างระบบคอมพิวเตอร์สำหรับท้องสมุคและฐานข้อมูลจำนวนมากเพื่อใช้ในการสืบค้นสารนิเทศ ต่อมาในปลายทศวรรษนั้นเองมีการเน้นความสำคัญในการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ด้วยตนเองได้ (Rowley 1993 : 226) โดยพัฒนาระบบการสืบค้นที่ใช้งานง่าย การสืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมและการเข้าถึงรายการสาธารณะด้วยวิธีออนไลน์เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการบริการผู้ใช้งานให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ในทศวรรษ 1990 มีการพัฒนาข่ายงานท้องสมุคจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เคเบิลทีวี การประชุมทางไกล วิดีโอเท็กซ์ เครื่องโทรภาพประยชน์อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องโทรสาร เป็นต้น ซึ่งสามารถนำมาใช้มาใช้งานในท้องสมุคเฉพาะได้

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในท้องสมุคเฉพาะก่อให้เกิดผลกระทบในด้านการดำเนินงานสารนิเทศที่ให้บริการและวิธีการให้บริการสารนิเทศ (White 1984 : 74) แนวโน้มการสนับสนุนให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเองจากฐานข้อมูลต่างๆ ทำให้ท้องสมุคเฉพาะเปลี่ยนบทบาทการเป็นตัวกลางในการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ (Intermediary) เป็นผู้ให้การแนะนำ อำนวยความสะดวกและผู้จัดการเกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศ ซึ่งบทบาทใหม่นี้ท้องสมุคเฉพาะจะต้องมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศ ฐานข้อมูลและกลวิธีการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งความสามารถที่จะสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ได้ สารนิเทศที่ท้องสมุคมีให้บริการในปัจจุบันนี้ไม่ได้มี

เพียงสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่ยังมีสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อีกด้วย สารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้กลายเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการสารนิเทศสมัยใหม่ เพราะผู้ใช้ห้องสมุดมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีและมีความต้องการเปลี่ยนแปลง ผู้ใช้มักต้องการรู้แหล่งสารนิเทศและได้รับสารนิเทศทันที โดยคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว ห้องสมุดมีความจำเป็นต้องจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บและบริการสารนิเทศ เพื่อให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีในห้องสมุดมีการพัฒนาที่รวดเร็วและต่อเนื่อง มักเป็นเทคโนโลยีที่มีราคา แต่ก็ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ห้องสมุดเฉพาะสามารถดำเนินงานและให้บริการสารนิเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หน่วยงานต้นสังกัดของห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่นั้น ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชนมีการส่งเสริมให้ห้องสมุดเฉพาะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและการให้บริการ แต่ปัญหาทางการเงินทำให้หน่วยงานต้นสังกัดของห้องสมุดเฉพาะต้องพยายามลดค่าใช้จ่ายลงซึ่งก็มีผลกระทบต่อห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในองค์การนั้นด้วย (Doran 1993 : 27) ห้องสมุดเฉพาะ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสารนิเทศแก่บุคลากรภายในองค์การที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ จึงต้องพยายามให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อองค์การ แต่ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่นั้นเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก มีบุคลากรและงบประมาณจำกัด การขอเพิ่มอัตราค่าแห่งบุคลากรห้องสมุดเฉพาะ เป็นเรื่องที่ยาก โดยเฉพาะห้องสมุดที่สังกัดหน่วยงานราชการ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการจัดหาสารนิเทศทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูล ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่น่าจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ห้องสมุดอาจควบคุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้ โดยการเลือกสรรสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการจริงๆ แต่ค่าใช้จ่ายในการจัดหาสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บประมวลผลและค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งประกอบด้วยค่าอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และค่าธรรมเนียมการสมัคร เป็นสมาชิกและการให้บริการฐานข้อมูลและช่างงานต่างๆ เป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมีราคาแพงและมีแนวโน้มจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่ห้องสมุดเฉพาะได้รับงบประมาณที่ค่อนข้างน้อยและมักเป็นงบประมาณที่ค่อนข้างคงที่ แม้ว่าจะมีปัญหาเรื่องบุคลากรและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดหาสารนิเทศที่จำกัด แต่ห้องสมุดเฉพาะก็ต้องพยายามจัดหาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้ของตน วิธีที่ห้องสมุดเฉพาะจะสามารถพัฒนา

เทคโนโลยีที่ต้องการได้มีหลายวิธี เช่น การใช้หน่วยงานภายในห้องสมุดและหน่วยงานต้นสังกัด ช่วยพัฒนาเทคโนโลยี (In-Housing) และอีกทางหนึ่ง คือ การใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing)

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานห้องสมุด (Outsourcing) คือ การทำสัญญาว่าจ้างให้หน่วยงานจากภายนอก เข้ามารับผิดชอบดำเนินงานต่างๆที่ห้องสมุดบุคลากรห้องสมุดเคยทำ (Daulong 1994 : 35) ซึ่งอาจจะรับผิดชอบงานในบางหน้าที่หรืออาจรับผิดชอบดำเนินงานห้องสมุดทั้งหมดก็ได้ แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานห้องสมุดนั้น เป็นสิ่งที่มีมานานแล้ว เช่น บริการรับซ่อมแซมและรักษาหนังสือ การส่งหนังสือผ่านตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น เมื่อเทคโนโลยีมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้น ก็ได้มีการพยายามที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกโดยอาศัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีมากขึ้น เช่น การใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลทางออนไลน์และฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการบริการสารนิเทศ

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนี้มีทั้งข้อดีและข้อเสีย (Woodsworth 1993:24) ข้อดีก็คือ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการนั้นจะเป็นค่าใช้จ่ายที่แน่นอน ทำให้ผู้บริหารห้องสมุดสามารถจัดทำงบประมาณได้โดยมั่นใจว่าจะไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมขึ้นจากเดิม หรือหากต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นห้องสมุดก็ต้องได้รับผลตอบแทนที่พอใจ คือ สามารถดำเนินงานห้องสมุดและให้บริการสารนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ห้องสมุดเป็นหน่วยงานเอกชนที่ธุรกิจทางด้านนี้อยู่แล้ว จึงมีความพร้อมและความชำนาญทั้งด้านบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ข้อเสียนั้นเกิดจากการสูญเสียความสามารถในการบริหารหน่วยงานหรือการทำงานในหน้าที่หรือหน่วยงานที่ตัดสินใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ในการทำสัญญาต้องทำด้วยความรอบคอบ เพราะงานบริการสารนิเทศของห้องสมุดเป็นงานที่ละเอียดและซับซ้อนยากที่คนนอกวงการจะเข้าใจได้ลึกซึ้ง หากไม่รอบคอบในการทำสัญญาอาจเกิดความผิดพลาด ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ เช่น การที่ National Oceanic and Atmospheric Administration ทำการว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามาดำเนินงานทั้งหมดของห้องสมุด แต่ในการทำสัญญานั้นละเลยเรื่องการจัดซื้อและดูแลสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดทำให้เกิดผลเสียแก่ห้องสมุด

การใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดนั้น มีทั้งการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดำเนินงานบางอย่างของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Wright State ใน Ohio สหรัฐอเมริกาได้หันมาใช้บริการของ OCLC ในการจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือและวัสดุสารนิเทศอื่นๆ ทั้งหมดของห้องสมุดซึ่งมีอยู่ประมาณปีละ 21,000 ชื่อเรื่อง นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย South Alabama ยังได้เริ่มให้บริการการเข้าถึงรายการสาธารณะด้วยวิธีออนไลน์ บริการโปรเซสซิงอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์และ Internet ผ่านทางระบบสื่อสารแบบ Cellular โดยทำข้อตกลงร่วมมือกับบริษัท AT&T บริษัท Bell South Cellular และบริษัท Notable Technologies ผู้ใช้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย South Alabama สามารถใช้บริการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วโดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดเอง (Nelson 1994 : 15-17) นอกจากนี้หน่วยงานภายนอกยังสามารถรับผิดชอบในการดำเนินงานทั้งหมดของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาการจัดหมู่และทำบัตรรายการ บริการยืมคืนและบริการสารนิเทศในระดับต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น ห้องสมุดของ The Dutch Gas Union ดำเนินงานภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัท Reekx ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านห้องสมุด (Tans 1992 : 23-29)

ห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยมีลักษณะคล้ายกับห้องสมุดเฉพาะในต่างประเทศ คือ เป็นหน่วยงานบริการสารนิเทศภายใต้หน่วยงานต้นสังกัด มีหน้าที่จัดหาและให้บริการสารนิเทศตาม que ผู้ใช้ในองค์การต้องการ ในขณะที่ความต้องการสารนิเทศเพิ่มขึ้นอย่างมาก ผู้ใช้บริการห้องสมุดเฉพาะมักต้องการสารนิเทศเฉพาะที่ละเอียดลึกซึ้ง เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือประกอบการตัดสินใจ ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านบุคลากรและงบประมาณ นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ เช่น ความล่าช้าในงานจัดหา งานจัดหมู่และทำบัตรรายการ งานจ่ายรับและงานควบคุมวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตลอดจนการไม่สามารถให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งไม่สามารถจัดหาสารนิเทศได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากราคาสารนิเทศมีมูลค่าสูงขึ้นไปเรื่อยๆ ปัญหาเหล่านี้ทำให้ห้องสมุดเฉพาะไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เต็มที่ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในห้องสมุดจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการแก่ห้องสมุดได้มากขึ้น

ปัจจุบันห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยหลายแห่งมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ห้องสมุดสถาบันเพื่อการวิจัยและพัฒนา ประเทศไทย เป็นต้น เทคโนโลยีที่ห้องสมุดเฉพาะนำมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการสารนิเทศของห้องสมุดมีทั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติการสืบค้นทางออนไลน์จากฐานข้อมูลให้บริการเชิงพาณิชย์หรือซีดี-รอม เป็นต้น การพัฒนาเทคโนโลยีของห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยอาจเป็นการพัฒนาขึ้นมาเองโดยใช้บุคลากรภายในหน่วยงานต้นสังกัด เช่น การที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ใช้ระบบงานจ่ายรับอัตโนมัติซึ่งพัฒนาโดยบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์เอง (อัจฉรา แสงศิริจริง 2534 : 36-40) นอกจากนี้ห้องสมุดเฉพาะอาจเลือกใช้บริการเทคโนโลยีของหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ศูนย์ข้อมูลทางเทคโนโลยี บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด ซึ่งได้จัดทำการพัฒนาาระบบอัตโนมัติแบบ Stand alone ชื่อ Library Management System ขึ้นมาเอง ต่อมาทางศูนย์ฯ ต้องการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆที่มีอยู่ให้ใช้ร่วมกันได้และมีความต้องการใช้ระบบข่ายงานระยะไกลเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลแก่สาขาของศูนย์ฯ ที่จัดตั้งขึ้นใหม่อีก 2 แห่ง ซึ่งระบบเก่าไม่สามารถพัฒนาได้ ดังนั้นทางศูนย์ฯ จึงมีทางเลือก 2 ทาง คือ เขียน โปรแกรมขึ้นมาใหม่หรือใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เมื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบแล้วพบว่า ทั้งสองทางเลือกมีค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกัน ทางศูนย์ฯ เลือกใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติชื่อ Tinlib ของบริษัท IME สหรัฐอเมริกา โดยมีบริษัท SCT Computer เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการติดตั้งระบบให้ (กรรณิการ์ เสียงพิบูลย์ 2536 : 81-85)

ปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศหลายแห่งได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากองค์กรต้นสังกัดในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานสารนิเทศ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านเทคนิคหรืองานบริการแต่ด้วยข้อจำกัดทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณ (นิตยา พิรานนท์ 2535 : 201) รวมทั้งการที่ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่มิมีบุคลากรภายในที่เชี่ยวชาญที่จะพัฒนาเทคโนโลยีได้เอง ดังนั้นการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกจึงเป็นทางเลือกที่ดีทางหนึ่งที่ห้องสมุดจะใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีของตน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวว่า ห้องสมุดเฉพาะมีความต้องการใช้บริการนี้หรือไม่ และมีงานห้องสมุดและงานบริการสารนิเทศใดบ้าง ที่ห้องสมุดเฉพาะมีความสนใจและสามารถใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกได้ รวมทั้งสาเหตุจุดจูงใจและประโยชน์ที่ห้องสมุดเฉพาะต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก



วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา

1. ความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะในด้านการบริการห้องสมุดอัตโนมัติ การซื้อหรือให้เช่าซอฟต์แวร์ การพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล บริการจัดฐานข้อมูลสำเร็จรูปและบริการให้คำปรึกษา
2. สาเหตุจูงใจที่ห้องสมุดเฉพาะต้องการและใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก โดยศึกษาด้านสภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับ
3. ทิศนะของผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะในการเห็นความสำคัญและการให้ความสนับสนุนการให้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก

แนว เหนือผล

1. ห้องสมุดเฉพาะมีความต้องการบริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกด้านการบริการห้องสมุดอัตโนมัติและการพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล
2. การขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้ห้องสมุดเฉพาะต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก
3. ผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะ เห็นความจำเป็นและยินดีให้ความสนับสนุนการให้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก

ขอบเขตการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมรายชื่อห้องสมุดเฉพาะจากทะเบียนนามห้องสมุดเฉพาะแห่งประเทศไทย ห้องสมุดเฉพาะที่ใช้เป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จัดแบ่งตามประเภทหน่วยงานที่สังกัดเป็น 3 ประเภท คือ

1. สังกัดหน่วยงานราชการ	98	แห่ง
2. " " รัฐวิสาหกิจ	28	แห่ง
3. " " เอกชน	84	แห่ง
รวมจำนวนห้องสมุดทั้งหมด	210	แห่ง

ห้องสมุดสังกัดหน่วยงานราชการคัดรายชื่อมาเฉพาะ ห้องสมุดระดับกระทรวงและกรม ส่วนห้องสมุดที่สังกัดหน่วยงานเอกชน ประกอบด้วยบริษัท โรงพยาบาล สถาบันการเงิน หนังสือพิมพ์ มูลนิธิ วัดและองค์กรระหว่างประเทศ ในการคัดเลือกรายชื่อห้องสมุดนี้ถือว่าห้องสมุดคณะในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงไม่นำมาใช้ในการวิจัย นอกจากนี้หากหน่วยงานใดมีทั้งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะทำการศึกษาเฉพาะกับห้องสมุดเฉพาะของหน่วยงานเท่านั้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะ	210	คน
2. หัวหน้า/ผู้อำนวยการห้องสมุดเฉพาะ	210	คน
รวมประชากรทั้งสิ้น	420	คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

1.1. เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้า/ผู้อำนวยการห้องสมุดเฉพาะ เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีในห้องสมุดเฉพาะ ความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกในงานด้านต่างๆ และสาเหตุจุดจูงใจที่ต้องการใช้บริการ

- 1.2. เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบงานห้องสมุดเฉพาะ เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด การสนับสนุนด้านนโยบายรวมทั้งการเห็นความสำคัญและการสนับสนุนให้ใช้บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก
2. ทดสอบแบบสอบถามและทำการแก้ไขปรับปรุง โดยทดสอบแบบสอบถามกับห้องสมุด คณะ 16 แห่ง ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์โดยส่งทางไปรษณีย์และส่งด้วยตัวเอง และเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ให้บริการห้องสมุดเฉพาะตัดสินใจและวางแผนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในห้องสมุด
2. เป็นแนวทางให้หน่วยงานบริการเทคโนโลยีจากภายนอกปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของห้องสมุดเฉพาะ

คำอธิบายศัพท์

บริการเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอก หมายถึง บริการเทคโนโลยีที่หน่วยงานภายนอกต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานให้แก่ห้องสมุดเฉพาะตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ บริการดังกล่าว คือ

- บริการห้องสมุดอัตโนมัติ
- การซื้อหรือให้เช่าซอฟต์แวร์
- การพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลห้องสมุด
- บริการบริหารจัดการฐานข้อมูลสำเร็จรูป
- บริการให้คำปรึกษา

ห้องสมุดเฉพาะ หมายถึง ห้องสมุดที่เก็บรวบรวมสารนิเทศเฉพาะสาขาวิชาและให้บริการแก่บุคคลเฉพาะกลุ่ม สังกัดอยู่ตามหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจธนาคาร บริษัทเอกชน และสถาบันหรือองค์การระหว่างประเทศ