

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

บริการจากหน่วยงานภายนอก

ในยุคปัจจุบันซึ่งโลกมีการแข่งขันสูง ข้อมูลข่าวสารนับว่ามีความสำคัญในการช่วยให้ประสพชัยชนะเหนือคู่แข่ง ด้วยเหตุนี้หน่วยงานและองค์กรต่างๆ จึงต้องลงทุนพัฒนาระบบการรับสารนิเทศของตนให้มีความทันสมัย สามารถรับข่าวสารได้รวดเร็วทันตามความต้องการ เทคโนโลยีมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ต้องมีและนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ แต่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นสิ่งที่ต้องมีการลงทุนมากในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคลากร ซึ่งต้องจ้างในอัตราเงินเดือนที่สูง เพราะมีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการส่วนใหญ่ ด้วยความตระหนักถึงอุปสรรคเหล่านี้ทำให้หน่วยงานต่างๆ ต้องพยายามหาวิธีที่จะพัฒนาเทคโนโลยีของตนด้วยต้นทุนที่ถูกลง สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่หลายแห่งใช้วิธีแยกหน่วยงานบริการเทคโนโลยีออกเป็นอีกหน่วยงานหนึ่ง เป็นอิสระจากหน่วยงานเดิม แต่ยังคงให้บริการด้านเทคโนโลยีกับหน่วยงานหรือองค์กรต้นสังกัดได้ โดยที่สามารถตั้งอัตราเงินเดือนที่สูงตามที่ต้องการได้ ส่วนหน่วยงานขนาดเล็กที่ไม่สามารถหรือไม่ต้องการเสี่ยงลงทุนพัฒนาระบบสารนิเทศและเทคโนโลยีตามลำพังก็แก้ปัญหาโดยการว่าจ้างหน่วยงานอื่นเข้ามาทำงานพัฒนาให้กับคน เรียกว่าเป็นการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เป็นสิ่งที่กระทำกันมานานแล้ว โดยมากเป็นการว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามารับผิดชอบงานหรือหน้าที่ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นงานที่ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร แต่เป็นงานที่ต้องมีผู้รับผิดชอบ เพื่อช่วยสนับสนุนให้ฝ่ายงานที่มีความสำคัญขององค์กรนั้นดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น ตัวอย่างของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมีตั้งแต่งานที่ใช้แรงงานธรรมดาตลอดจนแรงงานที่มีทักษะความชำนาญด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การว่าจ้างบริษัทรับทำความสะอาดให้รับผิดชอบการทำความสะอาดให้แก่องค์กร การว่าจ้างให้หน่วยงานจากภายนอกรับผิดชอบดำเนินงานห้องอาหารภายในองค์กร ไปจนถึงการว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามารับผิดชอบงานด้านระบบ

สารสนเทศและเทคโนโลยีขององค์การซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมกันมาก การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่ห้องกิจการได้รับเทคโนโลยีทันสมัยและได้มาตรฐานหน่วยงานจากภายนอก ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานพัฒนานั้นมีความพร้อมทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ แรงงานผู้เชี่ยวชาญและเวลาที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ องค์การที่ว่าจ้างลดความเสี่ยงในการที่จะต้องติดตามเทคโนโลยีและลงทุนพัฒนาเอง ซึ่งต้องลงทุนทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งต้องจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบดูแล นอกจากนั้นการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกยังทำให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานจากภายนอกต้องพยายามให้บริการที่ดีที่สุดและเป็นที่พอใจแก่ลูกค้าของตนมากที่สุด เพราะจะมีผลต่อการต่อสัญญาว่าจ้างในอนาคต

ปัจจุบันนี้การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกขององค์การต่างๆ ได้รับความนิยมนมากขึ้น ห้องสมุดก็เป็นองค์การหนึ่งที่ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

พัฒนาการของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุด

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอก หมายถึง การซื้อบริการซึ่งเดิมห้องสมุดเป็นผู้ผลิตและให้บริการโดยให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการแทน (Shirk 1994 : 383)

ห้องสมุดในปัจจุบันอยู่ในช่วงของความเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น จำนวนสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินงานและให้บริการสารสนเทศ ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น จำนวนสารสนเทศที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็วมีทั้งสารสนเทศที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์และสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลซีดี-รอม สารนิเทศเหล่านี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก มีอยู่ในหลายแหล่งสารสนเทศและมีราคาแพงทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดหามาให้บริการได้ครบ ห้องสมุดจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลทางออนไลน์และฐานข้อมูลซีดี-รอม เป็นต้น มาช่วยในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสารสนเทศของห้องสมุด แต่ภาวะเศรษฐกิจที่ค่อนข้างบีบคั้นในปัจจุบันทำให้ห้องสมุดต้องประสบปัญหาการขาดแคลนงบประมาณและบุคลากรทำให้ไม่สามารถดำเนินงานและให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เต็มที่

ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้ห้องสมุดหันมาสนใจใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมากขึ้น ห้องสมุดมีความคุ้นเคยกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกมานานแล้ว เช่น การใช้บริการซ่อมและสงวนรักษาหนังสือ การสั่งซื้อหนังสือผ่านตัวแทนจำหน่ายหนังสือ เป็นต้น ถึงแม้ว่าการว่าจ้างใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดจะไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่ก็ได้รับความนิยมจากทั้งภาครัฐบาลและเอกชนมากกว่าในอดีต (Woodsworth 1993 : 22)

นับจากทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่เข้ามารับผิดชอบในการดำเนินงานหรือกิจกรรมบางอย่าง เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมทั้งในหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐบาล ในส่วนของภาคเอกชนนั้นนิยมว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกที่เข้ามาดำเนินงานด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และช่างงานมากขึ้น องค์กรเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกเป็นการลงทุนที่ได้ผลตอบแทนคุ้มค่า แม้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นแต่ก็ได้รับบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการมากขึ้น ทั้งนี้เพราะหน่วยงานจากภายนอกมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ ตลอดจนเวลาที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่

ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐบาลก็เช่นกัน รัฐบาลอังกฤษและสหรัฐอเมริกาให้ความสนใจและสนับสนุนนโยบายให้เอกชนเข้ามาดำเนินงานหรือกิจกรรมบางอย่างแทนหน่วยงานราชการ โดยมองว่าเป็นวิธีที่จะช่วยลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจให้มากขึ้น (Kent 1992 : 356) กิจกรรมเหล่านี้ครอบคลุมกิจกรรมการบริการของงานห้องสมุดด้วย กลางทศวรรษ 1980 รัฐบาลสหรัฐอเมริกาว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามารับผิดชอบในการดำเนินงานห้องสมุดหลายแห่ง เช่นห้องสมุดของ The Environmental Protection Agency ห้องสมุดของ The Department of Housing and Urban Development และห้องสมุดของ The Department of Energy เป็นต้น

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดทั้งหลายช่วยสร้างบรรยากาศของการแข่งขันในการบริการสารสนเทศ ความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการและการจัดส่งสารสนเทศ อย่างไรก็ตามก็มีกระแสต่อต้านการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกว่าอาจทำให้ประสิทธิภาพของการบริการลดลง เพราะสูญเสียความสามารถหรือความชำนาญงานนั้นไป

อาจสรุปได้ว่า ความต้องการจ้างหน่วยงานภายนอกให้เข้ามาดำเนินงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดในองค์กรต่างๆ เป็นสิ่งที่เป็นไปได้และเริ่มมีบ้างแล้ว แต่ผู้บริหารหน่วยงาน

ที่รับผิดชอบห้องสมุดก็ควรจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะงานห้องสมุดเป็นงานที่ต้องให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้นองค์การ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือประกอบการตัดสินใจ หากหน่วยงานจากภายนอกไม่สามารถให้บริการได้ตามที่คาดไว้ ก็จะมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรห้องสมุด และผู้ใช้ซึ่งต้องการสารนิเทศของห้องสมุดด้วย

สาเหตุที่ห้องสมุดต้องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

สาเหตุที่ทำให้ห้องสมุดต้องการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้นมีหลายประการ (Landau 1973 : 177-178) ดังนี้

1. การประหยัดค่าใช้จ่าย การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกจะช่วยให้ห้องสมุดแบ่งปันค่าใช้จ่ายร่วมกัน ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องเสียเวลาและแรงงานในการจัดทำบัตรรายการขึ้นมา ซึ่งเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเสียเวลาอย่างมาก หากห้องสมุดสามารถใช้บริการจัดทำบัตรรายการจากหน่วยงานภายนอก บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้เวลาเหล่านี้ไปให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้ได้มากขึ้น

นอกจากนี้ห้องสมุดยังสามารถลดความเสี่ยงในการลงทุนด้านเทคโนโลยีลงได้ โดยการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกให้รับผิดชอบงานพัฒนาเทคโนโลยีให้ห้องสมุด หน่วยงานจากภายนอกจะเป็นผู้ลงทุนจัดหาจัดซื้อทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ต้องการโดยห้องสมุดไม่ต้องเกี่ยวข้องด้วย ค่าใช้จ่ายที่ห้องสมุดต้องจ่ายให้กับหน่วยงานจากภายนอก คือ ค่าบริการตามที่ตกลงกันไว้เท่านั้น

2. ความต้องการบริการพิเศษหรือความชำนาญเฉพาะด้าน ห้องสมุดบางแห่งตกลงทำสัญญากับหน่วยงานจากภายนอกเพื่อให้ได้รับบริการพิเศษที่ตนต้องการ เช่น การจ้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีซึ่งไม่สามารถมาทำงานแบบเต็มเวลาได้ ห้องสมุดก็จะเสนอการว่าจ้างแบบนอกเวลา เพื่อให้ได้บุคลากรผู้นั้นมาเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีของห้องสมุด

การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้งานห้องสมุดนั้น บางครั้งหน่วยงานจากภายนอกที่เข้ามาทำการพัฒนามิต้องการขายเทคโนโลยีของตน แต่ยินดีให้ห้องสมุดอื่นที่สนใจเช่า/เช่าซื้อเทคโนโลยีนั้นไปใช้ได้

3. ความสะดวกสบาย การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกทำให้ห้องสมุดได้รับความสะดวกสบายหลายประการ เช่น ห้องสมุดที่ต้องการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติก็อาจติดต่อซื้อกับหน่วยงานจากภายนอกที่เป็นตัวแทนจำหน่าย ซึ่งตัวแทนจำหน่ายนี้มักมีระบบอัตโนมัติครบทุกระบบงาน ไม่ว่าห้องสมุดจะต้องการระบบงานย่อยหรือระบบครบวงจร

นอกจากนี้การที่องค์กรต้นสังกัดว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามารับผิดชอบดำเนินงานห้องสมุดให้ องค์กรก็ไม่ต้องแบกรับภาระด้านการบริหารงานห้องสมุด การว่าจ้างบุคลากรและการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีของห้องสมุด องค์กรต้นสังกัดสามารถทุ่มความสนใจและ เวลาให้กับงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเป็นเป้าหมายขององค์กร

ข้อดีและข้อเสียของการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก

การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกมีทั้งข้อดีและข้อเสียดังนี้ (Woodsworth 1993 : 24-27)

ข้อดี

1. ทำให้เข้าใจเป้าหมายความสำเร็จของห้องสมุดมากขึ้นเพราะการให้บริการหน่วยงานจากภายนอกต้องมีการทบทวนที่จะระบุขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอก รวมทั้งคุณภาพของบริการที่ต้องการซึ่งทำได้ โดยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factor) ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดที่หน่วยงานต้องพยายามดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

2. ห้องสมุดสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายที่แน่นอนได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งอันเป็นผลมาจากสัญญาที่ตกลงทำกันไว้ ซึ่งทำให้ห้องสมุดสามารถควบคุมการดำเนินงานซึ่งงบประมาณรายรับรายจ่ายได้มากขึ้นกว่าเดิม

3. การที่องค์กรต้นสังกัดยกเลิกห้องสมุดภายในองค์กร มีบุคลากรของห้องสมุดบางส่วนออกไปก่อตั้งกิจการรับจ้างดำเนินงานให้ห้องสมุด วิธีนี้หากองค์กรต้นสังกัดว่าจ้างให้หน่วยงานดังกล่าว เข้ามารับผิดชอบดำเนินงานห้องสมุดหรือให้บริการสารสนเทศแก่ตนเองแล้วองค์การนั้นก็จะได้ประโยชน์จากการที่หน่วยงานจากภายนอกมีความรู้ความเข้าใจระบบการทำงาน

และ เป้าหมายของห้องสมุดและองค์การต้นสังกัดเป็นอย่างดี ย่อมสามารถทำงานและให้บริการได้ตรงความต้องการ โดยที่องค์การต้นสังกัดไม่ต้องแบกรับภาระหรือเอาใจใส่ห้องสมุดเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างที่แล้วมา

4. หน่วยงานจากภายนอกต้องให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของห้องสมุดให้ได้มากที่สุด เพราะหากห้องสมุดไม่พอใจในบริการที่ได้รับก็อาจจะยกเลิกสัญญาหรือไม่ต่ออายุสัญญาการว่าจ้างอีกต่อไป หน่วยงานจากภายนอกต้องแข่งขันกันเอง เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของห้องสมุดด้วยราคาค่าใช้จ่ายที่สมควร

ข้อเสีย

1. การที่สัญญาว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามารับผิดชอบดำเนินงานให้ห้องสมุดนั้นต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ไม่เพียงต้องมีความรู้ในแง่กฎหมายเท่านั้น แต่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่จะทำการว่าจ้างด้วย โดยเฉพาะงานของห้องสมุดเป็นงานซับซ้อนละเอียดอ่อน มีขั้นตอนการทำงานมาก ดังนั้นการที่สัญญาจะต้องกระทำโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับงานห้องสมุด และความเข้าใจในทางกฎหมายด้วย การที่ห้องสมุดบางแห่งมอบหน้างานการที่สัญญาให้กับฝ่ายกฎหมายขององค์การต้นสังกัด อาจมีผลเสียกับห้องสมุด หากฝ่ายกฎหมายไม่เข้าใจในงานห้องสมุดเพียงพอ ดังตัวอย่างเช่น การที่ห้องสมุดของ National Oceanic and Atmospheric Administration ในสหรัฐอเมริกาสัญญาว่าจ้างให้หน่วยงานจากภายนอกเข้ามาดำเนินงานห้องสมุด ปรากฏว่าในสัญญาไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าหน่วยงานจากภายนอกนั้นจะต้องรับผิดชอบในการจัดซื้อและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ห้องสมุดด้วยสัญญาที่บกพร่อง เช่นนี้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ห้องสมุดเป็นอย่างมาก

2. หน่วยงานจากภายนอกที่ได้รับการว่าจ้างให้ทำหน้าที่ด้านบริการสารสนเทศแก่องค์การต้นสังกัดอาจเกี่ยงงอนที่จะให้บริการผู้ใช้ภายนอกขององค์การ หรืออาจต้องการคิดค่าบริการกับผู้ใช้เหล่านั้น หน่วยงานจากภายนอกสามารถถือสิทธิที่จะให้สารสนเทศและบริการที่ตนผลิตแก่องค์การต้นสังกัดเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบอย่างมากกับห้องสมุดของหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่เคยให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และยังมีผลกระทบต่อความก้าวหน้าของวงการศึกษาระดับวิจัย การแบ่งปันความรู้ การแข่งขันทางอุตสาหกรรม และการผลิต ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ หรือบริการที่ต้องการ

3. ลักษณะการประกอบธุรกิจของหน่วยงานจากภายนอก ซึ่งขึ้นอยู่กับการศึกษาเป็นระยะๆ ลักษณะเช่นนี้อาจทำให้บุคลากรผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานจากภายนอก รู้สึกว่าไม่มีความมั่นคง แม้ว่าบุคลากรเหล่านี้อาจมีอัตราเงินเดือนสูงกว่าการทํานานในห้องสมุดเดิม ดังนั้นหากมีตำแหน่งงานที่มั่นคงกว่าเข้ามา บุคลากรผู้นั้นอาจลาออกไปทําก็ได้ นอกจากนี้ปัญหาด้านบุคลากรของหน่วยงานภายนอกที่สำคัญอีกประการ คือความขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านในตลาดแรงงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดการซื้อตัวบุคลากรระหว่างองค์กรที่มีการแข่งขันกัน ดังนั้นการพิจารณาเลือกหน่วยงานจากภายนอกขององค์กรต้นสังกัด จึงต้องคำนึงถึงปัญหาเรื่องบุคลากรเอาไว้ด้วย

4. ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียให้กับหน่วยงานจากภายนอกเพื่อซื้อบริการหรือสารสนเทศที่ต้องการอาจทำให้เกิดช่องว่างระหว่างห้องสมุดที่มีงบประมาณกับห้องสมุดที่ไม่สามารถของงบประมาณมาใช้ได้ หากเป็นห้องสมุดที่สังกัดองค์การใหญ่ก็คงไม่ประสบปัญหานัก เพราะองค์การต้นสังกัดสามารถให้การสนับสนุนด้านงบประมาณได้ แต่ห้องสมุดในองค์การเล็กอาจต้องประสบกับปัญหาบ้าง ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการให้บริการ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การใช้บริการสืบค้นทางออนไลน์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้มากกว่าผู้ที่สืบค้นสารสนเทศจากบัตรรายการ หรือครรชนีวารสารเพียงอย่างเดียว แต่ผู้ใช้ก็ต้องแลกกับการเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการด้วย

ประเภทของบริการจากหน่วยงานภายนอก

บริการจากหน่วยงานภายนอกที่ห้องสมุดสามารถใช้บริการสามารถแบ่งได้ 5 ประเภท คือ บริการทางด้านบุคลากร บริการจัดหาสารสนเทศ บริการด้านการจัดหมู่และทำบัตรรายการ บริการจัดส่งเอกสารและบริการด้านเทคโนโลยี ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (Woodworth 1993: 30-100)

1. บริการบุคลากรสารสนเทศ

เป็นบริการที่ว่าจ้างให้หน่วยงานจากภายนอกเข้ามาดำเนินการกิจกรรมห้องสมุดทั้งหมด โดยใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกนั้น การให้บริการด้านบุคลากรอาจแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1.1. การจ้างบุคลากร (Leasing employees)

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกให้ได้ผลดีที่สุด จะต้องมีการศึกษางานที่จะทำการว่าจ้างอย่างละเอียดรอบคอบ พร้อมทั้งหาหน่วยงานให้บริการที่ดีมีคุณภาพ มีบุคลากรคุณภาพที่พร้อมจะส่งให้กับองค์การต้นสังกัด ข้อดีของการว่าจ้างบุคลากร คือ ทำให้ควบคุมค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น เป็นการปรับปรุงที่มองเห็นผลชัดเจน และทำให้องค์การต้นสังกัดสามารถทุ่มเทความสนใจในงานหลักขององค์การได้เต็มที่ การว่าจ้างบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกเข้าทำงานบริการสารนิเทศแก่องค์การต้นสังกัด อาจแบ่งย่อยได้ 2 ลักษณะ

1.1.1. การว่าจ้างบุคลากรจากหน่วยงานที่ธุรกิจจัดหาบุคลากร การใช้บริการในลักษณะนี้ องค์การต้นสังกัดซึ่งเป็นผู้ว่าจ้างไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของบุคลากรผู้นั้นเลย องค์การต้นสังกัดเพียงแต่ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการลักษณะนี้ยังไม่ค่อยนิยมนางการห้องสมุด

1.1.2. การว่าจ้างบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกเพื่อการว่าจ้างในระยะยาว เหมือนการใช้บริการจากสำนักงานจัดหางานทั้งหลาย องค์การต้นสังกัดจะคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งหน่วยงานภายนอกจัดหา จากนั้นทาสัญญาว่าจ้างเพื่อทดลองงานระยะหนึ่ง หากองค์การต้นสังกัดพอใจในผลงานก็จะบรรจุบุคลากรผู้นั้นเข้าในตำแหน่งถาวรต่อไป บริการลักษณะนี้ก็ยังไม่นิยมนางการห้องสมุดมากนัก

1.2. การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญชั่วคราว (Temporary specialists)

เดิมทีเดียวห้องสมุดมีการว่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพื่อทำงานในช่วงเร่งงาน ช่วงเทศกาล หรือในระหว่างที่บุคลากรห้องสมุดต้องไปประชุมสัมมนาภายนอก ต่อมาในปัจจุบันแนวโน้มความต้องการจ้างลูกจ้างชั่วคราวของห้องสมุดมีลักษณะที่แตกต่างจากเดิม คือ ห้องสมุดต้องการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีความสามารถเฉพาะทางที่ห้องสมุดต้องการให้เข้ามาเป็นที่ปรึกษาและควบคุมการทำงานเฉพาะด้านนั้นของห้องสมุด โดยเฉพาะบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีซึ่งจะเข้ามาควบคุมดำเนินงานด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การติดตั้งระบบสารนิเทศและการฝึกอบรมบุคลากร เป็นต้น

ตัวอย่างงานที่ห้องสมุดมักจ้างลูกจ้างชั่วคราวที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาทำงานแทนได้แก่ งานแปลงข้อมูล สร้างและออกแบบระบบการเข้าถึงข้อมูล การศึกษาผู้ใช้ ทาบัตรรายการสารนิเทศลักษณะพิเศษ สืบค้นฐานข้อมูลและการศึกษาเฉพาะเรื่อง เป็นต้น

ข้อดีของการใช้บริการประเภทนี้ คือ ช่วยแบ่งเบาภาระการขาดแคลนบุคลากรของห้องสมุด โดยไม่มีผลกระทบต่อการจัดทางงบประมาณห้องสมุด แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านก็จะจากไปพร้อมกับผู้เชี่ยวชาญนั้นเมื่อสิ้นสุดโครงการของห้องสมุด ปัญหาอีกข้อเกิดขึ้นเมื่อห้องสมุดต้องการประชุมพบปะกับผู้เชี่ยวชาญพิเศษ โดยเฉพาะหากห้องสมุดว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญหลายคนก็อาจเกิดปัญหาว่าไม่สามารถหาเวลาที่ตรงกันได้

ตัวอย่างของหน่วยงานจัดหาบุคลากรทางด้านสารนิเทศในสหรัฐอเมริกา เช่น Pro Libra Associates Inc. และ C.Berger and Company เป็นต้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารนิเทศมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษเข้ามาที่ห้องสมุด เป็นการรับประกันได้ว่าห้องสมุดและองค์กรต้นสังกัดจะได้รับประโยชน์จากความรู้ ความชำนาญนั้นอย่างเต็มที่

1.3.นายหน้าค้าสารนิเทศ (Information Broker)

ในอนาคตผู้ใช้สารนิเทศจะหันมาใช้ฐานข้อมูล สารนิเทศสิ่งพิมพ์ทั้งหนังสือและวารสารที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หน่วยงานที่ให้บริการสารนิเทศประเภทนี้เรียกว่า "นายหน้าค้าสารนิเทศ" ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการสารนิเทศคล้ายกับห้องสมุด เพียงแต่การบริการของนายหน้าค้าสารนิเทศนั้น จะมีความรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากกว่า ลักษณะสารนิเทศที่ให้บริการจะทันสมัย มีความเจาะลึก อาจรวมไปถึงการวิเคราะห์ สรุปหรือทำรายงานเสนอให้ผู้ใช้ได้เลย นอกจากนี้การบริการก็มีความรวดเร็วโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่

นายหน้าค้าสารนิเทศอาจเป็นนายหน้าค้าสารนิเทศอิสระ ซึ่งอาจเป็นบรรณารักษ์ที่รับจ้างทำงานเป็นครั้งคราว (freelance) หรือเป็นบริษัทที่ปรึกษาสารนิเทศก็ได้ นอกจากนี้อาจเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ก็ได้

นายหน้าค้าสารนิเทศให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งมีทั้งรายบุคคล บริษัทหรือแม้แต่ห้องสมุดเอง ผู้ใช้เหล่านี้ต้องการใช้บริการนายหน้าค้าสารนิเทศ เพราะไม่สามารถเข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการได้ ส่วนห้องสมุดต้องการใช้บริการเพื่อการเข้าถึงฐานข้อมูลพิเศษ หรือไม่มีความเชี่ยวชาญในการสืบค้นสารนิเทศบาง เรื่องที่ผู้ใช้ของคนขอมมา

ลักษณะบริการของนายหน้าค้าสารนิเทศ อาจแบ่งตามประเภทบริการได้เป็น 3 ประเภท (Crawford 1988 : 12-15) ดังนี้

1.3.1. ผลิตภัณฑ์สารนิเทศ

- งานวิจัย เป็นงานบริการที่คล้ายกับงานของห้องสมุดเฉพาะ อาจเป็นการวิจัยตลาดโดยการสัมภาษณ์หรือสุ่มตัวอย่าง บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศจะสืบค้นสารนิเทศทางออนไลน์ แล้วนำเสนอในรูปแบบของงานวิจัย
- การจัดทาสาระสังเขป เป็นการสรุปบทความหรือเอกสาร เป็นการช่วยผู้ใช้ประหยัดเวลาไม่ต้องอ่านบทความทั้งหมด
- บริการข่าวสารทันสมัย ให้บริการข่าวสารเฉพาะ เรื่องที่ผู้ใช้สนใจ สารนิเทศมีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ การจัดส่งสารนิเทศใช้การสแกนข้อมูลส่งผ่านคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ใช้
- การรวบรวมบรรณานุกรมเป็นการจัดเก็บและนำเสนอสารนิเทศโดยอาศัยความชำนาญและเทคโนโลยีการพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ
- การจัดพิมพ์ (Publishing) บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศให้บริการจัดพิมพ์จดหมายข่าว งานวิจัยและนามานุกรมโดยใช้อินเตอร์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ
- บริการแปล ให้บริการแปลทั้งสาระสังเขปและงานวิจัย เป็นบริการที่เป็นที่ต้องการมากเพราะปัจจุบันมีการสืบค้นสารนิเทศจากข่ายงานระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งมักมีสารนิเทศหลายภาษา
- บริการเขียน/บรรณาธิกรณ (Writing/Editing) เป็นงานของผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารนิเทศ (information specialist)

1.3.2. การบริหารสารสนเทศ เป็นบริการที่จัดแบ่งตามหน้าที่การควบคุมการดำเนินงานด้านสารสนเทศของบริษัทนายหน้าค้าสารสนเทศ แบ่งออกเป็น

- ที่ปรึกษาสารสนเทศ (Consultancy) เป็นบริการให้คำปรึกษาโดยทบทวนประเมินความต้องการสารสนเทศภายในองค์กรนั้นด้วยการศึกษาระบบการบริการสารสนเทศแบบเดิมขององค์กร สัมภาษณ์บุคลากรเพื่อจัดทำกรอบความต้องการและเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการสารสนเทศ

- การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Collection Organization) เป็นบริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศขององค์กร รวมทั้งการสร้างระบบการพัฒนาการจัดเก็บและการสืบค้นสารสนเทศแก่องค์กรที่ไม่มีระบบการจัดเก็บสารสนเทศ บางครั้งก็ดูแลรักษาระบบให้ด้วย

- การจัดการด้านข้อมูล (Record Management) เป็นบริการจัดการระบบแฟ้มข้อมูลภายในสำนักงาน โดยการสร้างระบบที่สามารถพัฒนาทรัพยากร จัดเก็บและค้นคืน โดยจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุของหน่วยงาน รวมทั้งการทำลายเอกสารข้อมูลทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นกระดาษคอมพิวเตอร์หรือไมโครฟิล์ม

- บรรณารักษ์อิสระ (Freelance Librarianship) เป็นการให้บริการบรรณารักษ์ห้องสมุดแบบไม่เต็มเวลา (part-time) แก่บริษัทที่ไม่ต้องการจ้างพนักงานเต็มเวลา บรรณารักษ์อิสระ มักมีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศตามที่บริษัทที่ปรึกษาสารสนเทศได้กำหนดแนวทางไว้ บางครั้งอาจมีการทาสัญญาเพิ่มเติมบริการที่ต้องการ

- การทำบัตรรายการ มีทั้งบัตรรายการที่สมบูรณ์ตามกฎหมาย AACR 2 จนถึงบัตรรายการอย่างง่าย

- การออกแบบฐานข้อมูล (Database Design) ค่อนข้างซับซ้อนกับหน้าที่ของที่ปรึกษาทางคอมพิวเตอร์ มักมีบริการบำรุงรักษาควบคู่ไปด้วย

1.3.3. บริการด้านการสืบค้นสารสนเทศ บริษัทนายหน้าค้าสารสนเทศจะให้บริการเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศแก่ห้องสมุดหรือลูกค้าทั่วไปดังนี้

- การค้นวรรณกรรม (Literature Searching) เป็นการค้นหนังสือ บทความ หรือเอกสารให้แก่ลูกค้าเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยหรือทำรายงาน

- การจัดส่งเอกสาร (Document Delivery) เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาซึ่งไม่มีหน่วยงานจัดส่งเอกสารไปให้ผู้ใช้ที่ต้องการที่ดีเทียบเท่าบริการของ British Library

Document Supply Center ของอังกฤษ สำหรับบริการจัดส่งเอกสารนั้น บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศจะทำการตีความการอ้างถึง ระบุแหล่งสารนิเทศพร้อมทั้ง เลือกรวิธที่มีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อที่ลูกค้าได้รับหนังสือ เอกสารหรือสำเนาบทความที่ต้องการ บริการนี้ได้รับความนิยมมากในอังกฤษ

1.3.4. บริการที่อาศัยทักษะพิเศษ บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศจะให้บริการที่ต้องอาศัยความชำนาญด้านใดด้านหนึ่งแก่ลูกค้า เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดการประชุมสัมมนา เกี่ยวกับงานบริการสารนิเทศการฝึกอบรมบุคลากรที่ทำงานด้านสารนิเทศ

1.3.5. ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศมักมีความชำนาญในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะ บุคลากรของบริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศจะมีความชำนาญและความเข้าใจในแนวคิดและศัพท์เทคนิค รวมทั้งแหล่งสารนิเทศเฉพาะสาขานั้นเป็นอย่างดี

บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศมักมีบริการที่จะปกปิดความลับเรื่องความต้องการสารนิเทศของลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง การที่บริษัทหนึ่งทราบว่าตอนนี้บริษัทคู่แข่งของตนกำลังสนใจทำอะไรอยู่ โดยดูจากความต้องการสารนิเทศเรื่องใดมากที่สุด ณ รัะยะนั้น ก็อาจหากลยุทธ์มาแข่งขันได้ดังนั้นบริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศจึงต้องปิดบังความลับของลูกค้าด้วย

ดังที่กล่าวแล้วว่า บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศมีลักษณะบริการคล้ายห้องสมุดแต่มีจุดเด่นที่ความทันสมัยของสารนิเทศ และความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งการจะสามารถจัดส่งสารนิเทศได้อย่างรวดเร็ว นั้นทำได้โดยอาศัยเทคโนโลยีสารนิเทศที่ทันสมัย ธุรกิจนายหน้าสารนิเทศเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตสูงและเป็นธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น การจัดส่งเอกสารทางเครื่องโทรสาร บริการโทรศัพท์ขอใช้บริการฟรี บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ต่างๆ เป็นต้น ด้วยเหตุที่บริษัทนายหน้าค้าสารนิเทศมีการควบคุมคุณภาพของการบริการโดยการอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ลูกค้า และสามารถแสวงหาสารนิเทศตามที่ลูกค้าต้องการได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงเป็นกิจการที่ประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมอย่างสูง แม้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการก็ตาม



2. บริการจัดหาสารนิเทศ

การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกในการจัดหาสารนิเทศของห้องสมุดมีการปฏิบัติกันมานานแล้ว ห้องสมุดเฉพาะ จะมอบหมายให้ตัวแทนจำหน่ายหนังสือเป็นผู้คัดเลือกสารนิเทศ ในขอบเขตเนื้อหาที่ห้องสมุดต้องการ

ลักษณะการใช้บริการจัดหาสารนิเทศโดยตัวแทนจำหน่ายหนังสือ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่นอกห้องสมุด เริ่มต้นจากการจัดเก็บรายละเอียดความต้องการสารนิเทศของห้องสมุดเอาไว้ มีการตกลงทำสัญญาเพื่อมอบหมายให้ตัวแทนจำหน่ายนั้นเป็นผู้มีอำนาจในการคัดเลือกและสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ ทั้งหนังสือและวารสารให้แก่ห้องสมุด ตัวแทนจำหน่ายหนังสือยังมีหน้าที่จัดเตรียมตรวจสอบใบส่งของ (Invoice) ทวงสิ่งพิมพ์ที่ส่งไปแล้วไม่ได้รับตามกำหนด และอาจมีบริการจัดทำรายงานเพื่อเสนอแก่ผู้บริหารด้วย

การใช้บริการจัดหาวารสารจากตัวแทนจำหน่าย (Journal Vendor) จัดเป็นบริการจากภายนอกที่มีประโยชน์ต่อห้องสมุดเป็นอย่างมากอีกบริการหนึ่ง เนื่องจากจำนวนวารสารที่ห้องสมุดบอกรับนั้นมีจำนวนนับร้อยฉบับ หากห้องสมุดต้องรับผิดชอบดำเนินการเองทั้งการสั่งซื้อ การติดตามทวงถามวารสารที่ยังไม่ได้รับ การจัดหาหมายขอสมัครเป็นสมาชิกใหม่เมื่อหมดอายุการบอกรับ ฯลฯ เป็นงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก และเสียเวลาเป็นอันมาก การมอบภาระเหล่านี้ให้กับตัวแทนจำหน่ายวารสาร ทำให้ห้องสมุดสามารถนำบุคลากรผู้นั้นไปทำงานอื่นได้อีก

ในปัจจุบันเพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินการจัดหาและสั่งซื้อสารนิเทศจากตัวแทนจำหน่ายหนังสือ และวารสารรวดเร็วยิ่งขึ้น ตัวแทนจำหน่ายได้ทำการพัฒนาสร้างระบบการจัดหาอัตโนมัติขึ้นมาเพื่อให้บริการแก่ห้องสมุด ระบบนี้จะช่วยในการตรวจสอบรายการสารนิเทศ การสั่งซื้อ การทำใบส่งของ การทำบัญชี การทวงถาม ตลอดจนการส่งบัตรรายการสำเร็จรูป หรือข้อมูลบัตรรายการานเทปแม่เหล็กที่พร้อมจะถ่ายข้อมูลลงในฐานข้อมูลของห้องสมุดเพื่อจัดทำบัตรรายการต่อไป เป็นระบบอัตโนมัติที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันทางออนไลน์ ทำให้ขั้นตอนการตัดสินใจของห้องสมุดไปถึงตัวแทนจำหน่ายรวดเร็วขึ้น

ตัวอย่างของระบบอัตโนมัติของงานจัดหาสารนิเทศที่สำคัญ คือ ระบบ Electronic Data Interchange (EDI) ของ FAXON เป็นระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการบอกรับวารสาร การทำใบส่งของและการทวงถาม เป็นต้น

การใช้ระบบอัตโนมัติในงานจัดหาประเภทนี้จะช่วยลดต้นทุนการผลิตของห้องสมุด ตัวแทน
งานนายและสำนักพิมพ์ที่ลดลง เนื่องจากการขยายฐานการผลิตมากขึ้น

3. บริการจัดหมู่และทำบัตรรายการ

บริการจัดหมู่และทำบัตรรายการนับเป็นงานเทคนิคอีกอย่างของห้องสมุด ที่สามารถใช้
หน่วยงานจากภายนอกเข้ามาแบ่งเบาภาระลงได้

นับตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1970 เป็นต้นมา ห้องสมุดจำนวนมากทำสัญญาร่วมมือกับหน่วย
งานเอกชนรายใหญ่ เช่น OCLC RLIN Utlas หรือ Baker and Taylor ในการจัดทำข้อมูล
บัตรรายการเพื่อใช้ในการยืมระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หน่วยงานเหล่านี้จะจัดทำบัตรรายการ
คืนแก่ห้องสมุดในรูปแบบที่ห้องสมุดต้องการ ไม่ว่าจะเป็นบัตรกระดาษแข็ง แผ่นดิสเก็ต แผ่นซีดี-
รอม หรือแม้แต่เทปแม่เหล็ก

ห้องสมุดทั่วโลกพยายามสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
และได้มีการพัฒนาฐานข้อมูลและช่วยงานทางบรรณานุกรมขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการทำงานซ้ำ
ซ้อนของห้องสมุดทั่วโลก ซึ่งต้องทำบัตรรายการเหมือนกัน ทำให้ห้องสมุดสามารถนำบุคลากรมา
ใช้ทำงานอื่นได้อีก

รูปแบบความร่วมมือเหล่านี้จะเป็นไปในลักษณะที่ห้องสมุดสมาชิกจัดทำข้อมูลบัตรรายการ
ที่ระบุแหล่งห้องสมุดของคนเอาไว้ ส่งให้กับช่วยงานเพื่อนำไปจัดทำเป็นฐานข้อมูลและช่วยงานทาง
บรรณานุกรม เพื่อการยืมคืนระหว่างห้องสมุดทั่วโลกได้ ผลตอบแทนที่สมาชิกจะได้รับจากการ
เข้าร่วมเหล่านี้ คือ การสามารถสืบค้นและใช้ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมนั้นได้

OCLC เป็นช่วยงานที่มีการพัฒนางานจัดหมู่ทำบัตรรายการและบริการอื่นๆให้กับสมาชิก
เช่น

1. Retrocon ห้องสมุดสมาชิกจะส่งบัตรรายการกระดาษไปให้ทาง OCLC แปลงข้อมูล
ที่อยู่ในรูปที่เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านได้ เป็นบริการที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

2. Microcon ห้องสมุดจะทำสัญญาเช่าซื้อโปรแกรม Microcon จาก OCLC แล้วส่ง
ข้อมูลบัตรรายการที่อยู่ในแผ่นดิสเก็ตไปให้ OCLC ข้อมูลที่มีรายการบรรณานุกรมตรงกันจะถูกส่ง
กลับไปยังห้องสมุดอีกครั้ง เป็นบริการที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเช่นกัน

3. Online retrospective conversion ห้องสมุดจะเป็นผู้แปลงข้อมูลเองโดยการติดต่อออนไลน์กับฐานข้อมูลของ OCLC มีการลดราคาค่าซื้อออนไลน์ให้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าไม่ว่าจะเป็นเพราะความร่วมมือ หรือการทาสัญญา บริการจัดหมู่และทำบัตรรายการจากหน่วยงานภายนอกก็เป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เพราะสามารถช่วยลดปริมาณพิมพ์ห้องสมุดทำบัตรรายการไม่ทัน (Backlog) ช่วยให้ห้องสมุดสามารถนำเสนอการให้ บริการแก่ผู้ใช้ได้เร็วขึ้น พร้อมทั้งช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรของห้องสมุดได้ดี

4. บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery)

บริการจัดส่ง เอกสารเป็นงานอีกงานหนึ่งที่ห้องสมุดสามารถใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกได้ เดิมทีเดียวหากผู้ใช้ต้องการบทความหรือเอกสารที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุด ก็จะใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อให้ได้เอกสารที่ต้องการ ปัจจุบันมีหน่วยงานหลายแห่งที่นิยมใช้บริการจัดส่งเอกสารของหน่วยงานจากภายนอก การตั้งงบประมาณ การขึ้นราคาหนังสือและวารสาร การตัดลดจำนวนบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ ตลอดจนข้อจำกัดด้านพื้นที่ทำให้ความนิยมใช้บริการจัดส่งเอกสารของหน่วยงานจากภายนอกมีมากขึ้น (Daulong 1994 : 35) ห้องสมุดบางแห่งทาสัญญาว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอกให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารทั้งหมด

ขอบเขตหน้าที่ของหน่วยงานจากภายนอกในบริการด้านการจัดส่งเอกสาร คือ การจัดทำแบบฟอร์มการขอข้อมูล การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่แน่ใจว่าจะได้รับเอกสารที่ต้องการ การค้นหาเอกสารที่มีอยู่ในห้องสมุดขององค์กร การจัดส่งเอกสารที่ได้รับไปยังผู้รับโดยประโยชน์ภายในสำนักงาน รวมทั้งการจัดทำรายงานสถิติเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารทั้งหมดด้วย

เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในบริการจัดส่งเอกสารนั้นมีทั้ง เครื่องโทรสาร ช่างงานและการใช้อินเทอร์เน็ต การจัดส่งข้อมูลทาง เครื่องโทรสารเป็นที่นิยมกันมากเพราะสามารถจัดส่งได้รวดเร็ว ทันความต้องการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ที่ประสิทธิภาพของการส่งและรับข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ที่มักมีรายละเอียดเป็นรูปภาพหรือกราฟประกอบอยู่ด้วย ดังนั้นการใช้วิธีส่งข้อมูลโดยผ่านช่างงานและอินเทอร์เน็ต จึงเป็นอีกวิธีที่น่าสนใจ เพราะเป็นการจัดเก็บและส่งข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล เอกสารที่ต้องการจะถูกส่งจากฐานข้อมูลของหน่วยงานภายนอกไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดได้ในเวลาอัน

รวดเร็ว อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีนี้ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลที่ยังไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร การที่ยังไม่มีมาตรฐานควบคุมทำให้หน่วยงานภายนอกแต่ละแห่งมีเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เป็นการลำบากสำหรับห้องสมุดที่จะใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกหลายแห่ง เพราะแต่ละแห่งมีมาตรฐานของตนเอง นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ที่ยังคงเป็นเรื่องที่ต้องถกเถียงกันอีก

ตัวอย่างหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการด้านการจัดส่งเอกสาร เช่น

- ADONIS (Article Delivery Over Network Delivery Service)
- ARTEMIS (Automated Retrieval of Text from Europe's Multinational Information Service)
- Scientific Delivery System
- EIDOS (Electronic Information Delivery Online System)
- APOLLO (Article Procurement with On Line Local Ordering)
- Transdoc
- Knowledge Warehouse
- Project Mercury
- ISI's Genuine Article Service
- The ERIC Document Reproduction Service
- Chemical Abstracts Service
- University Microfilm International Document Service

5.บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานที่ให้บริการเทคโนโลยีสามารถจำแนกเป็น 5 ประเภท (ครรรชิต มาลัยวงศ์ 2537 : 79-80) ดังนี้

1. บริษัทานเครื่องของต่างประเทศ คือ บริษัทที่เข้ามาตั้งกิจการเพื่อควบคุมและส่งเสริมการขาย ดูแลให้ลูกค้าได้รับบริการ จัดการด้านบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้า บริษัท

ประเภทนี้มักไม่ขายสินค้าเอง แต่จะแต่งตั้งบริษัทขายคอมพิวเตอร์อื่นๆเป็นตัวแทนขาย (Dealer) ตามภาคธุรกิจหรือภาครัฐต่างๆ เช่น ภาคการศึกษาหรืออุตสาหกรรม เป็นต้น บริษัทคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อเสียง เช่น IBM DEC HP และ Compaq มักทำธุรกิจในรูปแบบนี้ บริษัทตัวแทนขายอาจจะไม่มีบริษัทอื่นๆรับไปจำหน่ายให้อีกทอดหนึ่ง โดยมีการตกลงแบ่งเปอร์เซ็นต์กันล่วงหน้า บริษัทผู้ขายอาจจะไม่รับผิดชอบด้านการบำรุงรักษาให้โดยตรง แต่จะออกไปประกันให้ลูกค้าไปรับบริการจากบริษัทตัวแทนขายอีกทอดหนึ่ง

2. บริษัทผู้แทนจำหน่าย (Distributor) บริษัทคอมพิวเตอร์จากต่างประเทศบางแห่งไม่ต้องการเข้ามาเปิดกิจการในประเทศไทย แต่จะใช้วิธีแต่งตั้งผู้แทนจำหน่ายเป็นผู้ดูแลการขายให้ โดยอาจแต่งตั้งบริษัทผู้แทนจำหน่ายเพียงบริษัทเดียวหรือหลายบริษัท โดยบริษัทผู้แทนจำหน่ายจะไปแต่งตั้งตัวแทนขายรายย่อยต่อไปอีก หรืออาจดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ โดยเปิดสาขาย่อยออกไปตามที่ต่างๆอีกมาก เช่น เครื่อง Acer ของไต้หวันและเครื่องแมคอินทอชของบริษัทแอปเปิลคอมพิวเตอร์ได้ตกลงให้บริษัทสหวิริยากรเป็นผู้แทนจำหน่าย และสหวิริยากรก็เปิดโอเอเซ็นเตอร์ไปทั่วประเทศ โดยที่โอเอเซ็นเตอร์จะรับหน้าที่ทั้งขาย ฝึกอบรม และบำรุงรักษาให้เสร็จ

3. ผู้ขายเพิ่มมูลค่า แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ System Remarketer เป็นผู้ขายระบบคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งซอฟต์แวร์ประยุกต์ทางด้านที่ลูกค้าต้องการ (Solution) โดย SR รับเครื่องที่มีส่วนลดราคาจากบริษัทผู้แทนจำหน่ายหรือบริษัทคอมพิวเตอร์แล้วหาซอฟต์แวร์ที่ลูกค้าต้องการผสมเข้าไป นอกจากนั้นยังอาจให้บริการทางด้านแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาได้ด้วย ส่วน Value Added Remarketer อาจซื้อเฉพาะคอมพิวเตอร์มาจากบริษัทใหญ่แล้วเพิ่มอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์บางอย่างที่บริษัทมีเข้าไปสำหรับขายให้ลูกค้าอีกทอดหนึ่ง และอาจมีซอฟต์แวร์ประยุกต์ให้ลูกค้าด้วยก็ได้

4. ผู้ขายระบบรวม (System Integrator) หมายถึง ผู้ที่นำฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ต่างๆ มาขายให้ลูกค้าโดยตัวเองอาจเป็นตัวแทนจำหน่ายเอง พร้อมกันนั้นก็ให้บริการให้คำปรึกษา แก้ปัญหา และหาคำตอบให้ลูกค้าด้วย

5. ผู้ขายทั่วไป ได้แก่ ร้านค้าย่อยที่รับคอมพิวเตอร์จากบริษัทใหญ่มารับจำหน่ายอีกทอดหนึ่ง หรือนำเข้าคอมพิวเตอร์ประเภทที่ยังไม่มีชื่อเสียงมากนักจากไต้หวันหรือประเทศอื่น หรือมีฉะนั้นก็ประกอบคอมพิวเตอร์จำหน่ายเอง โดยซื้ออะไหล่ต่างๆ มาประกอบเอง คอมพิวเตอร์ประกอบเอง

นั้นราคาถูกกว่าคอมพิวเตอร์ของบริษัทที่มีชื่อเสียง แต่อาจไม่มีการทดสอบคุณภาพตามมาตรฐานที่
 ฝานบริษัทขายคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อเสียงอย่างไรก็ตามคอมพิวเตอร์ประกอบเองที่ศิริก็มี การพิจารณา
 เกี่ยวกับบริการบำรุงรักษา ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ขายและความสามารถของเจ้าหน้าที่
 บริษัทนั้น

สำหรับประเภทบริการเทคโนโลยีที่หน่วยงานภายนอกเหล่านี้ให้บริการแก่ห้องสมุด
 (Woodsworth) มีดังนี้

4.1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ในการซื้อ/เช่าซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดจะได้รับเอกสารคู่มือ ฮาร์ดแวร์และ
 อุปกรณ์เชื่อมต่อ เช่น เครื่องอ่านบาร์โค้ด เครื่องพิมพ์ เครื่องเทอมินัล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี
 ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ อุปกรณ์โทรคมนาคมและใบอนุญาตในการใช้ระบบอัตโนมัตินั้น

การซื้อ/เช่าซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัตินั้น ตัวแทนจำหน่าย (Vendor) จะต้องรับผิดชอบ
 ในการติดตั้งระบบ ผูกอบรมบุคลากร รับผิดชอบในการติดตั้งระบบใหม่แทนระบบเก่า รวมทั้งการ
 บริการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อดีของการซื้อ/เช่าซื้อบริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติจากตัวแทนจำหน่าย คือ การที่
 ห้องสมุดไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าเสียหายใดๆ ในระหว่างการติดตั้งระบบอัตโนมัติ ตัวแทนจำหน่ายจะ
 เป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายในทุกกรณีที่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถทำงานตามที่ต้อง
 การได้ ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแทนจำหน่ายเป็นผู้กำหนดฮาร์ดแวร์ที่ห้องสมุดต้องงใช้ หรือเป็นผู้คิด
 ต่อเช่าซื้อฮาร์ดแวร์ รวมทั้งเป็นผู้รับประกันฮาร์ดแวร์ที่ซื้อ/เช่าซื้อมาด้วย ในสัญญาาระหว่างห้อง
 สมุดและตัวแทนจำหน่ายมักระบุว่าจะจ่ายค่าเสียหายใดๆ อันเกิดก่อนที่จะทำการติดตั้งระบบทั้งหมดเสร็จ
 เรียบร้อย จะต้องเป็นความรับผิดชอบของตัวแทนจำหน่ายระบบนั้น ดังนั้นหากมีข้อผิดพลาดหรือ
 ความล้มเหลวในระหว่างการติดตั้ง ห้องสมุดก็ไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อ

4.2. การขาย/ให้เช่าซอฟต์แวร์

ก่อนที่ห้องสมุดจะซื้อ/เช่าซื้อซอฟต์แวร์จากตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฮาร์ดแวร์ ห้องสมุดควรทำการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของซอฟต์แวร์นั้นอย่างดี รวมทั้งปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีเกี่ยวกับความเหมาะสมของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ต้องการ แม้ว่าตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์จะมีบริการให้คำปรึกษาสำหรับลูกค้าอยู่ด้วย ห้องสมุดควรใช้ที่ปรึกษาจากภายในองค์กรต้นสังกัดหรือว่าจ้างที่ปรึกษาจากภายนอกมาให้คำปรึกษาดีกว่า เพื่อจะได้ดำเนินการจัดซื้อ/เช่าได้อย่างไม่มีข้อผิดพลาดโดยปกติแล้วการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ซื้อ/เช่าซื้อมานั้นจะต้องเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนจำหน่าย แต่ตัวแทนจำหน่ายมักคาดหวังให้ห้องสมุดใช้ผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีของห้องสมุดเอง เป็นผู้ติดตั้งและดูแลรักษาซอฟต์แวร์นั้น

บริการการขาย/ให้เช่าซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์ มีทั้งการขายเฉพาะซอฟต์แวร์ที่ลูกค้าต้องการอย่างเดียวและการขายซอฟต์แวร์พร้อมทั้งฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง การที่ห้องสมุดจะซื้อซอฟต์แวร์ที่ต้องการเพียงอย่างเดียวได้นั้น ห้องสมุดควรมีความพร้อมในด้านต่างๆ ดังนี้ ฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัยและมีการบำรุงรักษาอย่างดี ระบบปฏิบัติการที่ใช้กับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่ได้ มีงบประมาณในการบำรุงรักษาทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งฮาร์ดแวร์นั้นควรจะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต หากห้องสมุดมีความพร้อมในด้านเหล่านี้แล้ว การซื้อและใช้ซอฟต์แวร์นั้นก็ไม่มีปัญหา

หากห้องสมุดต้องการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบข่ายงาน สามารถใช้บริการของตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์ให้ช่วยจัดหาฮาร์ดแวร์ที่ใช้กับซอฟต์แวร์ที่ห้องสมุดกำลังจะซื้อได้ การซื้อบริการในลักษณะนี้อาจได้รับส่วนลดด้วย

องค์กรต้นสังกัดที่ไม่มีฮาร์ดแวร์เป็นของตนเองก็สามารถใช้วิธีเช่าฮาร์ดแวร์ที่ต้องการมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดได้ ซึ่งมีข้อดีหลายประการ เช่น รับประกันได้ว่าจะได้รับเทคโนโลยีที่ใหม่และทันสมัยที่สุด ไม่ต้องรับผิดชอบในการเสียหายเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ตัวนั้นเพราะไม่ใช่เจ้าของที่แท้จริง หลีกเลี่ยงข้อจำกัดของงบประมาณที่มีจำนวนน้อยได้ เป็นต้น

ในการที่ห้องสมุดมีการซื้อ/เช่าซื้อซอฟต์แวร์พร้อมทั้งฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดควรระบุรายละเอียดลงในสัญญาฉบับนี้ เอกสารคู่มือเกี่ยวกับระบบใหญ่และระบบย่อย การติดตั้งซอฟต์แวร์

บริการถ่ายโอนฐานข้อมูล การดูแลระหว่างการเปลี่ยนจากระบบเก่าเป็นระบบใหม่ การฝึกอบรมบุคลากรภายในห้องสมุด สัญญาการค้าประกันซอฟต์แวร์และสัญญาการบำรุงรักษาและเพิ่มประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์

4.3. การติดตั้งฐานข้อมูล

องค์การบางแห่งมีแนวคิดที่จะติดตั้งฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มและฐานข้อมูลที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ลงในเครื่อง เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ของตน แล้วสร้างข่ายงานระยะใกล้ให้ผู้ใช้งานในองค์การสามารถติดต่อเข้าถึงฐานข้อมูลเหล่านี้ได้ การที่จะทำตามแนวคิดนี้ได้้องค์การเหล่านี้ ต้องขออนุญาตหรือทำความเข้าใจความตกลงกับตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์หรือผู้ผลิตฐานข้อมูลนั้นก่อน

ข้อตกลงจะต้องประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับขนาดกลุ่มผู้ใช้ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับฐานข้อมูลนั้น วิธีการเข้าถึงฐานข้อมูล ความสะดวกและง่ายที่จะสืบค้นข้อมูล การคาดการณ์เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ตลอดจนการจำกัดจำนวนผู้มีสิทธิสืบค้นข้อมูล ข้อตกลงเหล่านี้ต้องได้รับความเห็นชอบทั้งสองฝ่าย

ข้อดีของการติดตั้งฐานข้อมูลลงบนเครื่อง เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ คือ สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้จำนวนมากได้ ประสิทธิภาพในการสืบค้นรวดเร็ว สามารถติดต่อเข้าถึงได้ง่าย (Access) อย่างไรก็ตามการติดตั้งฐานข้อมูลลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เช่นเป็นการลงทุนที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงพอควร ซึ่งเมื่อเทียบกับการซื้อซีดี-รอมมาใช้แล้วก็นับว่าแพงกว่ากันมาก

การที่สัญญาว่าจ้างหน่วยงานจากภายนอก

ห้องสมุดที่จะทำการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกให้เข้าดำเนินการควรมีที่ปรึกษาที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในบริการ และระดับบริการที่ห้องสมุดและองค์การต้นสังกัดต้องการมาช่วยให้คำแนะนำและดูแลเรื่องการทำสัญญา ที่ปรึกษาผู้นี้ควรจะสามารถช่วยประเมินความสามารถของหน่วยงานภายนอกที่เสนอตัวเข้ามาให้บริการกับห้องสมุดได้ ที่ปรึกษาผู้นี้ต้องมีความรู้พอที่จะกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายและมาตรฐานในการทำงานตามที่ต้องการได้ สำหรับเนื้อหาของสัญญาควรครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้ (Woodsworth 1993 : 25)

- การคัดเลือกทรัพยากร
- การสั่งซื้อ
- การคัดเลือกและติดต่อกับตัวแทนจำหน่าย
- การจัดการวัสดุสารสนเทศ
- การบำรุงรักษาเพิ่มข้อมูลและฐานข้อมูลของห้องสมุด
- การใช้มาตรฐาน
- รายละเอียดในการสร้างข้อมูลและเพิ่มข้อมูลภายในห้องสมุด
- ระดับการเข้าถึงและแหล่งสารสนเทศจากภายนอก
- ความเร็วในการสืบค้นและจัดส่งสารสนเทศ
- ค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บจากการให้บริการ
- บริการจัดทวารรชนีและสารสังเขป
- การจัดความพึงพอใจของผู้ใช้
- ความชำนาญของบุคลากร
- ประเภทและระดับของบริการ
- ระดับและความถี่ของการทราขางานนำเสนอ
- ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น
- สิทธิความเป็นเจ้าของ การทดแทนและการบำรุงรักษาอุปกรณ์
- ค่าใช้จ่ายและการใช้พื้นที่ในห้องสมุด
- ความรับผิดชอบของผู้บริหาร

สภาอาคารดำเนินงานห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทย

ห้องสมุดเฉพาะ หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศในกลุ่มวิชาเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง มีหน้าที่เก็บรวบรวมวัสดุสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือวารสาร รายงานวิจัย รายงานการประชุมทางวิชาการ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุย่อส่วน ดัชนีฉบับตัวเขียน โสตทัศนวัสดุ ตลอดจนสื่อสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ เฉพาะสาขาวิชาและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นสมาชิกในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2531 : 31)

หน้าที่ของศูนย์สารสนเทศและห้องสมุดเฉพาะ

ศูนย์สารสนเทศและห้องสมุดเฉพาะ มีภาระหน้าที่หลัก 3 ประการ (นิตยา พิรานนท์ 2535 : 211) คือ

1. จัดหา รวบรวมและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยสารสนเทศที่มีประโยชน์ และเหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์การต้นสังกัด ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดนี้จะต้องสนองตอบต่อนโยบายและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต้นสังกัด

2. จัดการและดำเนินการกับวัสดุสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ และตามความต้องการขององค์การต้นสังกัด โดยมีการจัดระบบสารสนเทศอย่างถูกต้องและเหมาะสมสำหรับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท

3. เผยแพร่และบริการสารสนเทศให้สมาชิกผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยจัดลำดับบริการทุกประเภท ทั้งระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง เริ่มจากบริการเฉพาะบุคคล เช่น บริการสารสนเทศทันสมัย ไปสู่ระดับที่ก้าวหน้าขึ้นไป เช่น บริการบรรณานุกรม บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบต่างๆ ไปจนถึงระดับสูง ซึ่งเป็นการประเมินสารสนเทศให้แก่สมาชิกผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยพบว่า ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่นำได้รับการก่อตั้งขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐบาลในระดับกรมกองเกือบทุกแห่ง และเป็นห้องสมุดในสังกัดของสมาคม ธนาคาร หรือองค์การธุรกิจเอกชนต่างๆ เพื่อจัดหาและให้บริการวัสดุสารสนเทศที่เกี่ยวข้องแก่สมาชิกขององค์การต้นสังกัด โดยเฉพาะห้องสมุดบางแห่งได้รับการปรับปรุงให้มีลักษณะ เป็นห้องสมุดอย่างแท้จริง กล่าวคือ มีบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางวิชาบรรณารักษ์ศาสตร์ มีหนังสือและเอกสารเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่นำในยุคแรกเริ่มจึงมีขนาดเล็ก และการให้บริการที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การต้นสังกัด และสมาชิกผู้ใช้บริการของแต่ละแห่ง (Spain 1965:122)



ประเภทห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทย

ห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารนิเทศมักจะมีสังกัดอยู่ในหน่วยราชการ สมาคมวิชาชีพ องค์กรธุรกิจเอกชน และองค์การระหว่างประเทศต่างๆ จากการสำรวจของชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เมื่อปี พ.ศ. 2528 เพื่อจัดทำทำเนียบนามห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทย แบ่งห้องสมุดเฉพาะตามสังกัดได้ (ชมรมห้องสมุดเฉพาะฯ : 2528) ดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุดของหน่วยราชการซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรม และกอง นอกจากจะมีเอกสารและสิ่งพิมพ์ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การต้นสังกัดและมีสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่เกี่ยวข้องอีกเป็นอันมาก ห้องสมุดในสังกัดของหน่วยราชการทำหน้าที่เสมือนศูนย์สารนิเทศ หรือศูนย์เอกสารทางวิชาการเฉพาะ เรื่อง

2. ห้องสมุดเฉพาะของรัฐวิสาหกิจ เนื่องด้วยหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจจะเน้นการดำเนินงานในเรื่องสาธารณูปโภคเป็นส่วนใหญ่ เช่น องค์การเภสัชกรรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยหรือองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ฯลฯ ดังนั้นจึงมีสารนิเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการค้นคว้าวิจัยขององค์การต้นสังกัด

3. ห้องสมุดสถาบันค้นคว้าวิจัยและพัฒนา ได้แก่ ห้องสมุดเฉพาะของสถาบันที่มีโครงการเกี่ยวกับการค้นคว้าวิจัยและพัฒนาในด้านต่างๆ จำเป็นต้องมีห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่นักวิจัยและนักวิทยาศาสตร์ขององค์การต้นสังกัด สารนิเทศส่วนใหญ่ จะมุ่งเน้นเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเรื่องที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันแต่ละแห่ง เช่น ศูนย์บริการเอกสารการวิจัยแห่งประเทศไทยจัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนงานค้นคว้าวิจัยของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

4. ห้องสมุดเฉพาะของสมาคม มูลนิธิ หรือสโมสรต่างๆ ซึ่งเป็นองค์การทางวิชาชีพ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการสารนิเทศในสาขาวิชาชีพเฉพาะที่เกี่ยวข้องแก่สมาชิกขององค์การดังกล่าว

5. ห้องสมุดเฉพาะของบริษัทเอกชน ธนาคารและสถาบันการเงิน หรือองค์การธุรกิจอุตสาหกรรม มีหน้าที่ให้บริการวัสดุสารนิเทศเพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารและพนักงานในองค์การต้นสังกัดโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

6. ห้องสมุดเฉพาะองค์การระหว่างประเทศ ซึ่งมีบทบาททั้งในด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดของตนเอง และให้บริการสนับสนุนในการพัฒนาให้แก่หน่วยงานอื่นๆ เช่น ห้องสมุดของ องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO Library) และห้องสมุดขององค์การอาหาร และ เกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO Library) เป็นต้น

7. ห้องสมุดเฉพาะสาขาวิชาหรือบริการเฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีได้อยู่ในประเภทต่างๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น เช่น ห้องสมุดของโรงพยาบาล ห้องสมุดเรือนจำ หรือห้องสมุดคณะวิชาต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

สภาพปัญหาและอุปสรรค

ห้องสมุดเฉพาะในประเทศไทยมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน (นิตยา พิรานนท์ 2535 : 198-202)

1. การบริหารงาน

ห้องสมุดเฉพาะและศูนย์สารนิเทศแต่ละแห่ง มีหน้าที่ดำเนินงานสนองตอบนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดของตนซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบและหลายประเภท ทั้งในภาครัฐบาล ภาคเอกชน และองค์การระหว่างประเทศ ดังได้กล่าวแล้ว รูปแบบและขนาดของห้องสมุด และศูนย์สารนิเทศย่อมขึ้นอยู่กับความสนใจ และความต้องการของฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กรต้นสังกัดเป็นสำคัญ ปัญหาที่พบก็คือการบริหารงานสารนิเทศส่วนใหญ่สามารถดำเนินงานไปได้แต่ไม่ค่อยราบรื่นนัก เนื่องจากฝ่ายบริหารยังขาดความเข้าใจในงานสารนิเทศ และไม่สนับสนุนเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ งบประมาณ บุคลากรและความอิสระในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น องค์กรที่เป็นภาคเอกชนจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เป็นเงินตรามากกว่าผลประโยชน์ในคุณค่าแห่งวิชาการ ส่วนหน่วยงานภาครัฐบาลและรัฐวิสาหกิจบางแห่งก็มักจะไม่ตระหนักถึงความสำคัญของแหล่งสารนิเทศ ซึ่งเป็นแหล่งที่อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน แม้แต่ห้องสมุดขององค์การระหว่างประเทศบางแห่งในประเทศไทยยังประสบปัญหาในการถูกมองข้ามความสำคัญเช่นกัน คือ มีข้อจำกัดทั้งในด้านขนาดของสถานที่ งบประมาณและจำนวนบุคลากร ซึ่งทำให้การบริหารงานสารนิเทศไม่สามารถบรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

2. บุคลากร

ปัญหาของขาดแคลนบุคลากรอาจเกิดจากห้องสมุดบางแห่งมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานที่ต้องปฏิบัติ ในขณะที่ศูนย์สารสนเทศบางแห่งขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะทาง เช่น สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ อัตราว่างในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์ระบบหรือนักเอกสารสนเทศ ซึ่งต้องการพื้นฐานความรู้เฉพาะทางในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีหรือคอมพิวเตอร์นั้นมักจะประสบปัญหาในการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมมาบรรจุอยู่เสมอ เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับการลาออกหรือย้ายงานของบรรดาตำแหน่งในสาขาวิชาชีพขาดแคลนดังกล่าวอันเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ทำให้แผนงานต่างๆ อาจต้องหยุดชะงักและไม่ต่อเนื่องจนเกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน

3. งบประมาณ

งบประมาณเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากปัญหาการบริหารงานที่ห้องสมุดส่วนใหญ่มักประเภทต้องประสบ เพราะเมื่อฝ่ายบริหารระดับสูงมิได้ตระหนักถึงความสำคัญของแหล่งบริการสารสนเทศโดยแท้จริงแล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมในการดำเนินงานทุกด้าน เช่น งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมักมีจำนวนไม่เพียงพอในการบริการ อัตราเงินเดือนและโอกาสแห่งความก้าวหน้าในวิชาชีพ หากบุคลากรไม่มีความมั่นคงในตำแหน่งการงาน เช่น ไม่สามารถเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือติดขั้นเงินเดือน ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนก็คือ บุคลากรหมดกำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงานย่อมจะลดลงและขาดความรับผิดชอบในการดำเนินงานไปในที่สุด อันจะเป็นผลกระทบต่อนักงานโดยรวม

4. การใช้เทคโนโลยี

การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการสารสนเทศในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดการตื่นตัวต่อวงการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

เป็นอย่างมาก แต่ก็มีปัญหาเกิดขึ้นมากมาย เพราะนอกจากหน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่พร้อมทั้งในด้านงบประมาณและกำลังคนที่มีความรู้ความชำนาญโดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ในปัจจุบันมีห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหลายแห่งได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากองค์การต้นสังกัดในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นงานบริหารงานเทคนิค หรืองานบริการก็ตาม แต่ปัญหาสำคัญที่ต้องเผชิญ คือ ความก้าวหน้าและวิวัฒนาการของระบบคอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจนยากที่จะติดตามได้ทัน ทำให้เป็นปัญหาในการพิจารณาตัดสินใจว่าจะใช้ระบบใดจึงจะเหมาะสมกับหน่วยงานในสภาพการณ์ปัจจุบันและแผนงานในอนาคต เช่น บางแห่งใช้ระบบแลน (Local Area Network-LAN) อยู่แล้ว แต่อาจต้องเปลี่ยนไปใช้ Mini-Computer และ โปรแกรม Dynix เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและรองรับแผนงานในอนาคต เป็นต้น สิ่งที่ผู้บริหารงานสารสนเทศเกิดความกังวลใจก็คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณและการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ของระบบดังกล่าวมักประสบปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขของเวลาและขั้นตอนการทำงานซึ่งเป็นผลกระทบต่อแผนงานที่ทำให้ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ยังเกิดความไม่มั่นใจว่าโครงการดังกล่าวจะสัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวัง ตลอดจนคุ้มค่ากับงบประมาณที่ต้องใช้หรือไม่เพียงใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Bush, Sasse and Smith (1994 : 397-398) ได้ทำการสำรวจหน่วยงานจากภายนอกที่ให้บริการด้านงานเทคนิคของห้องสมุดเพื่อศึกษาความสามารถ สถานะของระบบอัตโนมัติ ความเชี่ยวชาญและขอบเขตการให้บริการของหน่วยงานภายนอก รวมทั้งศึกษาแนวโน้มของการให้บริการและบทบาทของหน่วยงานจากภายนอกในการทาสัญญากับห้องสมุด โดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานภายนอก 3 ประเภทคือตัวแทนสิ่งวัสดุ (Material jobber) หน่วยงานให้บริการบัตรรายการสำเร็จรูปและภาคีห้องสมุดผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานการสื่อสาร ผู้ค้า (Vendor) และระบบห้องสมุดอัตโนมัติและลักษณะความสัมพันธ์แบบเพื่อนร่วมงานของผู้ค้าและห้องสมุด เปิดโอกาสให้มีการใช้บริการจากภายนอกในด้านการจัดหา การทำบัตรรายการและการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดมากขึ้น ห้องสมุดพึ่งพาผู้ค้าในการสืบค้นรายการหนังสือก่อนสั่งซื้อ การตรวจสอบความถูกต้อง การทวงถามและการจัดหมู่ และทำบัตรรายการสำเร็จรูป ห้องสมุดที่ใช้

บริการเหล่านี้จะได้รับวัสดุที่พร้อมจะนำออกบริการแก่ผู้ใช้ได้ทันที การพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดเป็นงานที่มีความเป็นระบบอัตโนมัติมีน้อยที่สุด แต่ตัวแทนสิ่งวัสดุห้องสมุดกำลังพยายามพัฒนาระบบงานพัฒนาทรัพยากรอัตโนมัติ บรรณาธิการควรรักษาความสัมพันธ์ลักษณะ เพื่อนร่วมงานกับหน่วยงานบริการจากภายนอกเอาไว้

Willcocks and Fitzgerald (1993 : 223) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการสารสนเทศ โดยทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆที่ต้องการและใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก โดยศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกแหล่งบริการจากภายนอก การประเมินสภาพงานว่าควรจะทำหรือไม่จ้างหน่วยงานภายนอกหรือไม่ จากการศึกษาพบว่า การบริหารในลักษณะที่มีการทาสีว่าจ้างและไม่ทาสีว่าจ้างมีผลกระทบต่อตัดสินใจบริการภายนอกของหน่วยงาน ระบบงานที่เป็นกลยุทธ์ขององค์การจะไม่มีกรใช้บริการจากภายนอก ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่เกิดประโยชน์กับองค์การ

Damanpour (1983 : 849-A-850-A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการรับคอมพิวเตอร์มาใช้งานเทคนิคและงานบริหาร ประเภทของคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ดำเนินงานห้องสมุด ช่วง ค.ศ.1970-1982 และประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ โดยการส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดประชาชนในรัฐต่างๆ ทางตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 158 แห่ง ผลการสำรวจพบว่า ห้องสมุดนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานเทคนิคมากกว่างานบริหารและอัตราการนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะสัมพันธ์กับขนาดห้องสมุด

Williams (1985 : 1117-A) ศึกษาการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานต่างๆ ของห้องสมุดวิทยาลัยชุมชนหลักสูตร 2 ปี และพัฒนารูปแบบระบบคอมพิวเตอร์เป็นระบบครบวงจรโดยการส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดวิทยาลัยชุมชนจำนวน 173 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 130 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระดับต่างๆ กัน ห้องสมุด 8 แห่งใช้คอมพิวเตอร์ระบบครบวงจร ส่วนอีก 31 แห่งใช้คอมพิวเตอร์ในงานเฉพาะด้าน งานทำบัตรรายการเป็นงานที่ใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุด ห้องสมุด 37 แห่งจากจำนวน 60 แห่งนำคอมพิวเตอร์

มาใช้ในงานทำบัตรรายการจะเป็นสมาชิก OCLC ห้องสมุดวิทยาลัยชุมชนพอใจกับผลที่ได้รับจากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ เนื่องจากคอมพิวเตอร์ช่วยขยายและปรับปรุงบริการของห้องสมุดและลดงานประจำวันลง แม้อุปกรณ์ดังกล่าวจะราคาสูงและอุปสรรคที่สำคัญคือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้

กรณีการ จันทรินวล (2529:155-156) ศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในประเทศไทย จำนวน 13 แห่ง และศึกษาความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าวของบุคคล 5 กลุ่ม คือ หัวหน้าห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด บรรณารักษ์หรืออาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านคอมพิวเตอร์และผู้แทนจากบริษัทจำหน่ายคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย รวม 56 คน ผลการศึกษา พบว่า การลงทุนใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในประเทศไทยเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า นักวิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดควรเป็นบรรณารักษ์ ผู้เขียนโปรแกรมควรจบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดส่วนมากใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ มีการลงทุนพัฒนาโปรแกรมเอง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดำเนินงานร่วมกับห้องสมุด แต่ถ้าจะซื้อโปรแกรมควรเลือกจากสถาบันที่ได้พัฒนาโปรแกรมเฉพาะของห้องสมุด ส่วนความคิดเห็นทั่วไปของบุคคล 5 กลุ่ม พบว่า การใช้คอมพิวเตอร์ควรเริ่มจากงานบริการ งานเทคนิค และงานบริหารตามลำดับ โดยที่งานบริการควรเริ่มจากงานบรรณานุกรม งานเทคนิคควรเริ่มจากงานจัดหมู่และทำบัตรรายการ งานบริหารควรเริ่มจากงานงบประมาณ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในห้องสมุดควรเป็นระบบครบวงจร ควรใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เฉพาะงานห้องสมุดและโปรแกรมที่ใช้ควรเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในประเทศไทยเกิดจากบุคลากรไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดไม่มีงบประมาณด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ไม่สามารถพัฒนาโปรแกรมของงานห้องสมุดบางงานที่ซับซ้อนได้และคอมพิวเตอร์มีหน่วยความจำน้อยเกินไป