

## การ Outsourcing : อีกทางเลือกหนึ่งที่ศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษานำมาใช้ในการพัฒนางาน

นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

### บทคัดย่อ

การ Outsourcing ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นำมาใช้ในการพัฒนางาน มีเหตุผลและสาเหตุมาจากไม่มีกำลังทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อปริมาณที่ทวีขึ้นอย่างมากทำให้งานมีปริมาณเพิ่มขึ้น จนเกิดภาวะการคั่งค้างของงานเป็นจำนวนมากพอสมควร จึงแก้ปัญหาด้วยการ Outsourcing ซึ่งหมายถึง การใช้บริการจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานที่มีความสามารถหรือความชำนาญในงานที่ต้องการให้ปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาปริมาณงานที่ไม่สามารถทำได้ทันตามเวลาที่กำหนดเนื่องจากข้อจำกัดด้านจำนวนของทรัพยากรบุคคล เพื่อลดปัญหาอัตรากำลังคนไม่เพียงพอ และเพื่อตอบสนองความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ โดยงานที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้นำการ Outsourcing มาใช้ได้แก่ การดำเนินการคัดเลือก จัดหมู่และทำรายการ รวมถึงการเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายงานการสามารถนำออกให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ในเวลาอันรวดเร็ว การจัดทำวิดิทัศน์แบบสั้น ใน Module OPAC การจัดการ Digital Collection ของโครงการ TDC การจัดชั้นหนังสือและวารสารและการเข้าเล่มหนังสือชาวดิจิทัล จากผลการใช้วิธีการ Outsourcing ผลที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจของผู้รับผิดชอบ เพราะทำให้งานที่คั่งค้างอยู่ลดลงไปได้ ส่วนมหาวิทยาลัยก็ไม่ต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดจ้างบุคลากรประจำแต่เป็นการจัดสรรงบประมาณจำนวนไม่มากแต่มีข้อเสนอแนะว่าการ Outsourcing จะต้องมีความรอบคอบในการพิจารณาคัดเลือก หากได้บุคคลที่ไม่ตรงกับความต้องการและความสามารถมีไม่เพียงพอแล้วอาจจะเกิดปัญหาต่องานและบุคคลหรือหน่วยงานนั้นได้ ดังนั้นทางที่ดีที่สุด ควรจะจัดจ้างบุคคลที่หน่วยงานรู้จักในด้านความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมในการทำงานและบุคลิกส่วนตัวจะเป็นการดีที่สุด เพื่อช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้มาก

### คำสำคัญ

Outsourcing / ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ / Module OPAC / โครงการ TDC / Digital Collection / การจัดชั้นหนังสือและวารสาร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อแก้ปัญหาปริมาณงานที่ไม่สามารถทำได้ทันตามเวลาที่กำหนดเนื่องจากข้อจำกัดด้านจำนวนของทรัพยากรบุคคล
2. ลดปัญหาอัตรากำลังคนไม่เพียงพอ
3. เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้

### ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

งานที่กล่าวมาทั้งหมด คือ การดำเนินการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายออกให้บริการแก่ผู้ใช้ให้เร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้ การจัดทำวิทัศน์แบบสั้น ใน Module OPAC และการจัดการ Digital Collection ของโครงการ TDC การจัดชั้นหนังสือและวารสาร และการเข้าเล่มหนังสือชำรุด มีขั้นตอนในการดำเนินการคล้ายคลึงกัน คือ

1. ผู้รับผิดชอบจะต้องวิเคราะห์ปริมาณงานที่ต้องการใช้การ Outsourcing ว่ามีปริมาณเท่าใด มีขั้นตอนในการดำเนินการโดยละเอียดอย่างไร แต่ละรายการคิดเป็นค่าเป็นค่าจ้างรวมแล้วเป็นค่าใช้จ่ายเท่าใด และทั้งหมดเสนอตั้งเป็นวงเงินงบประมาณเท่าใด ระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นระยะเวลาเท่าใด
2. สรุปเรื่องทั้งหมดและนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อขออนุมัติจัดจ้างบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับงานที่ต้องการจัดจ้าง
3. ติดต่อบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับงานที่ต้องการให้ปฏิบัติ เพื่อการ Outsourcing พร้อมแจ้งรายละเอียดและข้อตกลงทั้งหมด
4. บุคคลที่รับจ้างดำเนินงานปฏิบัติงานตามข้อตกลง ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้
5. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับผู้ปฏิบัติงาน

### การอภิปรายผล

จากการ Outsourcing ทั้ง 5 โครงการ มีผลดีต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพราะผลที่ได้คือ งานที่ค้างค้างอยู่มีผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการได้เป็นกระบวนการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น โดยบุคลากรที่รับผิดชอบไม่รู้สีกกดันว่าจะไม่สามารถดำเนินงานให้เสร็จทันตามแผนงานที่วางไว้หรือตามความต้องการของผู้ใช้ และผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพเหมือนกับบุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักปฏิบัติ แต่บุคลากรที่รับผิดชอบจะต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและตรวจสอบคุณภาพของงานอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้ปฏิบัติงานที่ Outsourcing ไม่เข้าใจงาน บุคลากรหลักจะต้องให้คำแนะนำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการใช้วิธีการ Outsourcing ทั้ง 5 งานดังกล่าว ผลที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจของผู้รับผิดชอบ เพราะทำให้งานที่ค้างค้างอยู่ลดลงไปได้เหมือนกับมีอัตราบุคลากรประจำของมหาวิทยาลัยมาช่วยงาน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการขออัตรากำลังของพนักงานประจำทำได้ยากมาก และในส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดจ้างบุคลากรประจำเพิ่มเติม แต่เป็นการจัดสรรงบประมาณจำนวนไม่มาก เพื่อลดปัญหาของงานในแต่ละหน่วยงานที่ค้างค้าง เป็นการลดงบประมาณในส่วนอื่นๆ เช่น เงินสวัสดิการ เงินชดเชยต่างๆ ในการจัดจ้างบุคลากรประจำเพิ่มเติม แต่มีข้อเสนอแนะว่าในการจัดจ้างบุคคลมาช่วยในการดำเนินงาน Outsourcing แต่ละงาน จะต้องมีความรอบคอบในการพิจารณา

คัดเลือก เพราะงานที่ใช้การ Outsourcing นั้นส่วนใหญ่เป็นงานเร่งด่วน และมีระยะเวลาจำกัดในการดำเนินงาน หากได้บุคคลที่ไม่ตรงกับความต้องการและความสามารถมีไม่เพียงพอหรือเทียบเคียงไม่ได้กับความสามารถของพนักงานประจำแล้ว อาจจะส่งปัญหาต่องานและบุคคลหรือหน่วยงานนั้นได้ ดังนั้น ทางที่ดีที่สุด ควรจะจัดจ้างบุคคลที่หน่วยงานรู้จักในด้านความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมในการทำงานและบุคลิกส่วนตัวจะเป็นการดีที่สุด เพื่อช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้มาก

### บรรณานุกรม

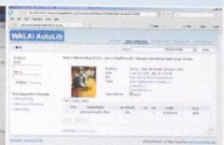
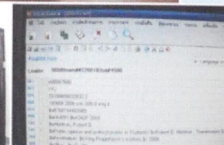
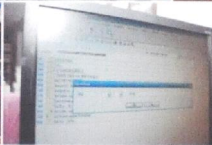
- กุลธิดา ท้วมสุข. (2543). การจ้างแหล่งภายนอกในการดำเนินกิจกรรมของห้องสมุด. **บรรณารักษศาสตร์และสาร นิเทศศาสตร์ มข.** 17(2), 10-16.
- สุวารี ยิ้มละมัย, ต่อศักดิ์ ศิริโวหาร และ วันทนี ภูมิภักตราคม. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก (The satisfaction of users with outsourcing). **วารสารวิจัยและพัฒนา** วิทยาลัยการณในพระบรมราชูปถัมภ์. 3(2), 85-92. สืบค้นจาก <http://rd.vru.ac.th/วารสาร51/journal2.pdf>
- อาภรณ์ ไชยสุวรรณ. (2545). การใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Benaud, Claire-Lise. (1998). **Outsourcing library operations in academic libraries: an overview of issues and outcomes.** Englewood, Colo .: Libraries Unlimited.
- Papp, R.. (2004). **Outsourcing systems management [electronic resource].** Hershey, PA : Idea Group.



# ชื่อเรื่อง : การ Outsourcing : อีกทางเลือกหนึ่ง ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษานำมาใช้ในการพัฒนางาน

ชื่อผู้เสนอ : นางสาวอารณ์ ไชยสุวรรณ บรรณารักษ์

หัวหน้าฝ่ายห้องสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



## ที่มาและความสำคัญ

การ Outsourcing ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษานำมาใช้ในการพัฒนางาน มีเหตุผลและสาเหตุมาจากไม่ทำสิ่งบริการบุคลากรในการปฏิบัติงานเพียงพอปริมาณงานที่รับเข้ามา ทำให้งานนี้ปริมาณเพิ่มขึ้น จนเกิดการค้างคองงานในจำนวนเอกสาร ซึ่งนับเป็นภัย การที่ศูนย์ได้รับบริการส่งเอกสารสารเทศให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เพียงพอการดำเนินงานและตรงกันความต้องการในการปฏิบัติงาน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จึงแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยวิธี Outsourcing การ Outsourcing หมายถึง การให้บริการจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานที่มีความสามารถหรือความชำนาญในการดำเนินงานใด ๆ ดังนั้น งานที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ทำการ Outsourcing มาใช้ ได้แก่

1. การดำเนินการคัดเลือก จัดหมวดหมู่และรายการสารเทศตามระบบการเตรียมพร้อม
2. การจัดทำตัวพิมพ์แบบใน Module OPAC
3. การจัดการ Digital Collection ของโครงการ TDC
4. การจัดทำหนังสือและวารสาร
5. การดำเนินการส่งเอกสาร

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการงานที่ไม่สามารถทำได้ทันตามเวลาที่กำหนดเนื่องจากมีงานจำนวนมาก
2. เพื่อลดต้นทุนค่าจ้างที่ไม่แน่นอน
3. เพื่อตอบสนองความต้องการในการให้บริการสารเทศของศูนย์

## ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. งานที่กล่าวถึงทั้งหมด คือ การดำเนินการบริการสารเทศที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ให้ผู้ให้บริการได้ดำเนินการได้ การจัดทำตัวพิมพ์แบบใน Module OPAC การจัดการ Digital Collection ของโครงการ TDC การจัดทำหนังสือและวารสาร และการดำเนินการส่งเอกสาร เป็นต้น ในการดำเนินการทั้งหมดนี้
2. ผู้รับบริการจะต้องมีเอกสารที่มอบหมายให้ดำเนินการ Outsourcing ว่ามีปริมาณงานใด ๆ ในขั้นตอนในการดำเนินการโดยละเอียดหรือไม่ และรายการค่าจ้างรวมแล้วมีค่าใช้จ่ายเท่าใด และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นระยะเวลาเท่าใด
3. สรุปเรื่องทั้งหมดและนำเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน เพื่อขออนุมัติจ้างบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้ดำเนินการตามงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ติดต่อผู้รับจ้างที่มีความรู้ความสามารถตรงตามงานที่ต้องการได้ปฏิบัติงาน พร้อมแจ้งรายละเอียดและข้อตกลงทั้งหมด
5. บุคลากรรับจ้างดำเนินงานปฏิบัติงานตามข้อตกลง ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้
6. ดำเนินการปิดจ้างเงินค่าจ้างปฏิบัติงาน

## การอภิปรายผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการ Outsourcing ทั้ง 5 โครงการ มีผลต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพราะผลที่ได้คือ งานที่ค้างคองอยู่ได้ปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการ และระยะเวลาที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น โดยบุคลากรที่รับผิดชอบได้รู้สึกลดความกดดันในการทำงานได้มากขึ้น ตามแผนงานที่วางไว้หรือตามความต้องการของผู้ใช้ และงานที่ออกมาก็มีคุณภาพเหมือนกับบุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักปฏิบัติ แต่บุคลากรที่รับผิดชอบจะต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและตรวจสอบคุณภาพของงานอย่างสม่ำเสมอ และหากปฏิบัติงานที่ Outsourcing ไม่เข้าใจงาน บุคลากรหลักจะต้องให้คำแนะนำให้มีความเข้าใจตรงกัน

จากผลการ Outsourcing ดังกล่าว ผลที่ได้รับเป็นสิ่งที่พอใจของผู้รับผิดชอบ เพราะทำให้งานที่ค้างคองอยู่คล่องตัวได้ทันตามเวลาที่กำหนด บุคลากรประจำหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานประจำได้มากขึ้น และในส่วนของการปฏิบัติงานที่ส่งมอบให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณสำหรับจ้างบุคลากรประจำเพิ่มเติม แต่ในการจัดสรรงบประมาณจำนวนไม่มาก เพื่อลดต้นทุนงานในแต่ละหน่วยงานที่จ้างเป็นการลดงบประมาณในส่วนอื่น ๆ เช่น เงินสวัสดิการ เงินชดเชยต่าง ๆ ในการจ้างบุคลากรประจำเพิ่มเติมแต่ไม่ยอมเสียค่าใช้จ่ายบุคลากรช่วยในการดำเนินงาน Outsourcing แต่ละงาน จะต้องมีความรอบคอบในการพิจารณาเลือก เพราะงานที่จ้าง Outsourcing นั้นส่วนใหญ่เป็นงานเร่งด่วน และมีระยะเวลาจำกัดในการดำเนินงาน หากได้บุคลากรที่ไม่ตรงกับความต้องการและความสามารถไม่เพียงพอหรือเทียบเคียงไม่ได้กับความสามารถของพนักงานประจำแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและหน่วยงานอื่นได้ ดังนั้น ทางที่ดีควรจะต้องจ้างบุคลากรที่ช่วยงานรู้จักในจำนวนรู้จริง ความสามารถ ปฏิบัติงานในการดำเนินงานและปฏิบัติงานที่ดีจะเป็นการดีที่สุด เพื่อลดต้นทุนค่าจ้างได้มากขึ้น

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ช่วยลดปริมาณงานที่ค้างคองได้ทันตามเวลาที่กำหนด
2. มีอัตราจ้างบุคลากรมาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องไปจ้างบุคลากรประจำ
3. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการสารเทศได้ตามความต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด

## บรรณานุกรม

- กุลธิดา ก้อนสุข. (2543). การจ้างแหล่งภายนอกในการดำเนินงานของห้องสมุด. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์* ๒๕. 17(2), 10-16.
- สุวาร์ ชื่นละออง, ศุภชาติ ศรีวิฑูร และ วิมลย์ ภูมิวิฑูร (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก (The satisfaction of users with outsourcing). *วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสารสนเทศ* ๓(2), 85-92. จาก <http://rd.vnu.ac.th/วารสาร51/journal2.pdf>
- อารณ์ ไชยสุวรรณ. (2545). การให้บริการจากหน่วยงานภายนอกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Benaud, Claire-Lise. (1998). *Outsourcing library operations in academic libraries: an overview of issues and outcomes*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Papp, R.. (2004). *Outsourcing systems management (electronic resource)*. Hershey, PA: Idea Group