

การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
เขตกรุงเทพมหานคร: วิเคราะห์เฉพาะกรณีเวลาและค่าใช้จ่าย



นางวิไลพร เลิศมหาเกียรติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ.2533

ISBN 974-577-820-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016463

10305968

CIRCULATION OPERATION OF RAJAMONGALA
INSTITUTE OF TECHNOLOGY LIBRARIES
IN BANGKOK METROPOLIS
: TIME AND COST ANALYSIS

Mrs. Wilaiporn Lertmahakiat

A Thesis Submitted in Partail Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Library Science
Graduate School
Chulalongkorn University
1990
ISBN 974-577-820-6



หัวข้อวิทยานิพนธ์ การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
 เขตกรุงเทพมหานคร : วิเคราะห์เฉพาะกรณีเวลาและค่าใช้จ่าย
 โดย นางวิไลพร เลิศมหาเกียรติ
 ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภักย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
 (รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์)

..... กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี)

..... กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัลย์พร เหมะรัชตะ)



วิไลพร เลิศมหาเกียรติ : การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
 เขตกรุงเทพมหานคร : วิเคราะห์เฉพาะกรณีเวลาและค่าใช้จ่าย (CIRCULATION OPERATION
 OF RAJAMONGKALA INSTITUTE OF TECHNOLOGY LIBRARIES IN BANGKOK METROPOLIS
 : TIME AND COST ANALYSIS) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ประภาวดี สืบสนธิ, 163 หน้า.
 ISBN 974-577-820-6

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับของบุคลากรห้องสมุดสถาบัน
 เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาเวลา และค่าใช้จ่าย
 ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมี 3 ประเภท คือ บรรณารักษ์
 เจ้าหน้าที่ และนักการภารโรง โดยบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมากที่สุด

บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 3 กลุ่มใหญ่ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ
 งานบริการจ่าย-รับร้อยละ 32.43 งานห้องสมุดอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ ร้อยละ 34.51 และ
 กิจกรรมอื่น ๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน ร้อยละ 33.06

ห้องสมุดที่ใช้บุคลากรงานบริการจ่าย-รับภาคต้องเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูง และค่าใช้จ่าย
 ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับส่วนใหญ่อยู่ที่งานยืม-คืน

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
 สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
 ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนิติ *ot surt*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *ประภาวดี สืบสนธิ*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

พิมพ์ต้นฉบับมกราคม พ.ศ. ๒๕๓๒

WILAI PORN LERTMAHAKIAT : CIRCULATION OPERATION OF RAJAMONGALA
INSTITUTE OF TECHNOLOGY LIBRARY IN BANGKOK METROPOLIS : TIME AND COST
ANALYSIS. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF.PRAPAVADEE SUEBSONTHI, Ph.D.,
163 PP. ISBN 974-577-820-6

This research aims at studying the circulation operation of Rajamongala Institute of Technology Libraries in Bangkok Metropolis. Work sampling method is used to analyse time and costs in circulation operation.

The major research findings are as follow: librarian, clerk, and janitor are significant circulation personnel. Clerical staffs perform more of the circulation work than any other groups.

When the circulation works are analyzed, it is found that circulation activities occupy 32.43 percent of the total working time, where as 34.51 percent of the time is devoted to other work in the library, and 33.06 percent to personal activities.

Library with more circulation staffs usually are paying higher operating costs. Meanwhile the major cost is in charging and discharging function.

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2532

ลายมือชื่อนิสิต *OK dut*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *U. S. S.*



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเกื้อกูลและเอาใจใส่อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมทั้งให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร เหมะรัชตะ ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำและกรุณา เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศจี จันทวิมล ซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในขณะที่ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ที่ได้ให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างผู้วิจัยกับสถานที่ต่างๆ ซึ่งใช้ในการวิจัย รวมทั้งยังเป็นกำลังใจในการทำวิจัยด้วยดีเสมอมา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และนักการภารโรง ของ ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 4 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ วิทยาเขต เทเวศร์ วิทยาเขตปทุมธานี และวิทยาเขตพระนครเหนือ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการวิจัย ด้วยดีตลอดมา และเนื่องจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยของศาสตราจารย์ รอง ศยามานนท์ จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วิไลพร เลิศมหาเกียรติ

เมษายน 2533



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
รายการตารางประกอบ	ฎ
รายการแผนภูมิ	ท
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐาน	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
2 งานบริการจ่าย-รับและการศึกษาการทำงาน	8
ความหมายและลักษณะงาน	8
การบริหารงานบริการจ่าย-รับ	17
การศึกษาการทำงาน	20
การศึกษาวิธีการ	22
การวัดผลงาน	22
จับเวลาโดยตรง	24
การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลมาตรฐาน	27

	การสู่มงาน	28
	การสู่มศึกษาางานห้องสู่มค	31
	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	37
	ประวัติและการบริหารสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	37
	ห้องสู่มคสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	43
3	วิธีดำเนินงานวิจัย	45
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	45
	ขอบเขตของงานที่ศึกษา	46
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	49
	แบบสัมภาษณ์บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ	49
	แบบสังเกตงานบริการจ่าย-รับ	50
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
	ชั้นที่ 1 สัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสู่มค	51
	ชั้นที่ 2 สัมภาษณ์บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ	51
	ชั้นที่ 3 สังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ ..	54
	การวิเคราะห์ข้อมูล	62
	ชั้นที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลงแบบแจงนับข้อมูลการปฏิบัติงานของ บุคลากรแต่ละคน	62
	ชั้นที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลหาจำนวนครั้งสะสมของการปฏิบัติงานตลอด 10 สัปดาห์	63
	ชั้นที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลหาร้อยละสะสมของเวลาที่บุคลากรใช้ในการ การปฏิบัติงาน	63
	ชั้นที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลหาจำนวนครั้งที่บุคลากรแต่ละประเภทปฏิบัติงาน แต่ละงาน	64
	ชั้นที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลหาเวลาที่บุคลากรแต่ละประเภทใช้ในการ การปฏิบัติงาน	64
	ชั้นที่ 7 วิเคราะห์หาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน ..	64

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
	บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ	66
	ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้ในการปฏิบัติงาน	
	จำแนกตามห้องสมุด	68
	การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	71
	การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ...	74
	การปฏิบัติงานห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ	76
	การปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน	81
	ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานจำแนกตามประเภท	
	บุคลากร	83
	การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	84
	การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ...	88
	การปฏิบัติงานห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ	89
	การปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน	92
	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานจำแนกตามห้องสมุด	93
	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้น	
	บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	96
	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้น	
	นอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	98
	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานห้องสมุดอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่	
	งานบริการจ่าย-รับ	100
	ค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน	104
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
	สรุปผลการวิจัย	106
	บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ	106
	ปริมาณงานที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งปฏิบัติ	107
	เวลาที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ในการปฏิบัติงาน	112

ปริมาณงานที่บุคลากรแต่ละประเภทปฏิบัติ	114
เวลาที่บุคลากรแต่ละประเภทใช้ในการปฏิบัติงาน	118
ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน	120
ข้อจำกัดในการวิจัย	125
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ	125
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต	127
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	135
ก ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	136
ข แบบสัมภาษณ์บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ	143
ค รายละเอียดอัตราเงินเดือนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับใน ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง	148
ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ...	151
จ แบบบันทึกการสังเกตงานบริการจ่าย-รับ	156
ฉ แบบเจ้านับข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน	158
ช แบบเจ้านับข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับใน ห้องสมุดแต่ละแห่ง	160
ประวัติผู้เขียน	162

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1	วันที่ไปทำการสุ่มสิ่ง เกิดในห้องสมุดแต่ละแห่ง	57
2	เวลาในการสังเกตการณ์ในแต่ละวัน	59
3	จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับและจำนวนบุคลากรที่ศึกษา จำแนกตามห้องสมุด	67
4	จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่ทำการศึกษา จำแนกตามประเภทของบุคลากร	68
5	ปริมาณงานหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท จำแนกตามห้องสมุด	69
6	การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงาน	70
7	ปริมาณงานหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานบริเวณโต๊ะจ่าย-รับและเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง	73
8	การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับและเวลาที่ใช้	74
9	ปริมาณหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่นอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับและเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง	76
10	ปริมาณหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับและเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุด	79
11	การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงานอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับและเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุด	80
12	ปริมาณหรือจำนวนครั้งของการปฏิบัติงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน	82
13	การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นในช่วงเวลาทำงาน	82
14	ปริมาณงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร ...	84

ตารางที่ ๕

หน้า

15	ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามประเภทของบุคลากร	86
16	การจัดอันดับการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตามประเภทของบุคลากร	88
17	การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตาม ประเภทของบุคลากร	89
18	การจัดอันดับการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ จำแนกตามประเภทของบุคลากร	91
19	การจัดอันดับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน จำแนกตาม ประเภทของบุคลากร	92
20	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน	95
21	การจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน	95
22	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง	97
23	การจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่บริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ	98
24	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง	99
25	ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการ จ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง	102
26	การจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดที่ ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ	103
27	ค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน	105
28	การจัดอันดับค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วง เวลาทำงาน	105

ตารางที่ ๑

หน้า

29	สรุปการจัดอันดับการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ จำแนกตาม ห้องสมุด	108
30	สรุปการจัดอันดับการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ จำแนกตาม ประเภทของบุคลากร	115
31	สรุปการจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน จำแนก ตามห้องสมุด	122
32	เปรียบเทียบความแตกต่างของห้องสมุดที่ทำการศึกษา	141
33	ขอบเขตงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดที่ทำการศึกษา	142

รายการแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แผนภูมิแสดงสายการบริหารสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	39
2	แผนภูมิแสดงระบบการบริหารวิทยาเขตของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ..	40