



บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเวลาที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรให้บริการจ่าย-รับ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกข้อมูลจากการสังเกต โดยทำการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทุกคนเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนตัว ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ และวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละคน เพื่อนำมากำหนดเป็นขอบเขตงานที่ศึกษา ส่วนแบบบันทึกข้อมูลจากการสังเกตนั้นใช้สำหรับบันทึกงานที่บุคลากรแต่ละคนกำลังปฏิบัติ ในขณะที่ตามเวลาสังเกตที่สุ่มไว้ในห้องสมุด สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 4 แห่ง ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2532 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงานมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

1. บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ ที่ทำการศึกษาในห้องสมุด 4 แห่ง มีจำนวน 17 คน ประกอบด้วยบุคลากร 3 ประเภท คือ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และนักการภารโรง ห้องสมุดทั้ง 4 แห่งไม่มีการจ้างนักศึกษามาช่วยงานบริการจ่าย-รับ แต่ใช้นักการภารโรงมาช่วยงานแทน จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่งต่างกันคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพมีบุคลากรระดับบรรณารักษ์ 3 คน ระดับเจ้าหน้าที่ 4 คน ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์มีบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ 2 คน ระดับนักการภารโรง 1 คน ห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีมีบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ 1 คน ระดับนักการภารโรง 1 คน และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือมีบุคลากรระดับบรรณารักษ์ 4 คน ระดับนักการภารโรง 1 คน จากข้อมูลข้างต้นกล่าวได้ว่า ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลยังมีการบริหารงานบริการจ่าย-รับไม่เหมาะสม คั้งที่มีห้องสมุดถึง 3 แห่งใช้บุคลากรระดับนักการภารโรงมาปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ และมีห้องสมุด 2 แห่งใช้บุคลากรระดับบรรณารักษ์จำนวน 3-4 คน ให้บริการจ่าย-รับ



โบสฟิลด์ (Bousfield 1944: 50) ได้เสนอว่า การดำเนินงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ควรใช้บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่อีก 1-2 คน เท่านั้น

นอกจากนี้ยังพบว่าอัตราส่วนระหว่างบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดทุกแห่งไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ว่า ควรมีบรรณารักษ์ 1 คน ต่อ เจ้าหน้าที่ 4 คน (ทบวงมหาวิทยาลัย, กองวิชาการ 2529: 9) แสดงว่าห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ยังขาดบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ สภาพดังกล่าวตรงกับผลการวิจัยของนางลักษณ์ ไม่น่ายักจิก (2527: 45) ซึ่งพบว่า ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 28 แห่ง มีเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยบรรณารักษ์วุฒิประกาศนียบัตรชั้นสูงจำนวนเพียง 16 คน จึงยังขาดอยู่ 29 คน และขาดเจ้าหน้าที่วุฒิประกาศนียบัตรอีก 47 คน

2. ปริมาณงานที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าบุคลากรงานบริการจ่าย-รับทั้ง 17 คน ในห้องสมุด 4 แห่ง จะปฏิบัติงานใน 4 กลุ่มใหญ่ตามลำดับคือ งานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (2,599 ครั้ง) กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (2,490 ครั้ง) งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (1,738 ครั้ง) และงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (704 ครั้ง) ข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าบุคลากรงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ไม่ได้ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเป็นงานหลัก แต่ยังมี การปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดและปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากอีกด้วย

เมื่อจำแนกปริมาณงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับตามห้องสมุดแต่ละแห่ง สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 สรุปการจัดอันดับการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ จำแนกตาม  
ห้องสมุด

ห้องสมุด			
วช.เทคนิคกรุงเทพฯ	วช.เทเวศร์	วช.บพิตรพิมุข	วช.พระนครเหนือ
<u>งาน 4 กลุ่มใหญ่ที่ปฏิบัติ</u>			
กิจกรรมอื่นๆ	กิจกรรมอื่นๆ	งานอื่นๆ ของห้องสมุด	งานอื่นๆ ของห้องสมุด
งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	กิจกรรมอื่นๆ	กิจกรรมอื่นๆ
งานอื่นๆ ของห้องสมุด	งานอื่นๆ ของห้องสมุด	งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
งานบริการจ่าย-รับ นอกบริเวณโต๊ะ จ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ นอกบริเวณโต๊ะ จ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ นอกบริเวณโต๊ะ จ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ นอกบริเวณโต๊ะ จ่าย-รับ
<u>งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่ปฏิบัติ 3 อันดับแรก</u>			
ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า- ออกห้องสมุด	ให้บริการยืม	ให้บริการยืม	ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า- ออกห้องสมุด
ให้บริการยืม	รับคืนหนังสือและ เก็บค่าปรับ	รับคืนหนังสือและ เก็บค่าปรับ	ให้บริการยืม
รับคืนหนังสือและ เก็บค่าปรับ	ตอบคำถามผู้ใช้	ตอบคำถามผู้ใช้	รับคืนหนังสือและ เก็บค่าปรับ

ตารางที่ 29 (ต่อ) สรุปการจัดอันดับการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุด

ห้องสมุด			
วช.เทคนิคกรุงเทพฯ	วช.เทเวศร์	วช.บพิตรพิมุข	วช.พระนครเหนือ
<u>งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับเรียงตามปฏิทิน 3 อันดับแรก</u>			
จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น
ทวงหนังสือเกินกำหนด ของนักศึกษา	-	ทวงหนังสือเกินกำหนด ของอาจารย์	กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ
ทวงหนังสือเกินกำหนด ของอาจารย์	-	-	ทวงหนังสือเกินกำหนด ของอาจารย์
<u>งานอื่นๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับเรียงตามปฏิทิน 3 อันดับแรก</u>			
สอนและเตรียมการสอน	พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ	ซ่อมหนังสือชำรุดมาก	ทำครรชนีวารสาร
ทำกฤตภาค	ดูแลความสะอาด ของห้องสมุด	ติดต่อกับแผนกอื่น เดินส่งหนังสือ	จัดหมู่ ทำบัตรรายการ
เขียนสันหนังสือ ติดซองบัตร	ซ่อมหนังสือชำรุดมาก	ดูแลความสะอาด ของห้องสมุด	คัดลอก จัดหาหนังสือ
<u>กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิทิน 3 อันดับแรก</u>			
พูดคุย โทรศัพท์	รองาน	พักรับประทานอาหาร	พูดคุย โทรศัพท์
พักรับประทานอาหาร	พักรับประทานอาหาร	พูดคุย โทรศัพท์	พักรับประทานอาหาร
รองาน	พูดคุย โทรศัพท์	รองาน	รองาน

จากตารางสรุปข้างต้นจะเห็นว่าห้องสมุดทุกแห่งมีปริมาณงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณ  
โต๊ะจ่าย-รับน้อยที่สุดเหมือนกัน ในขณะที่ปริมาณงานอื่นที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งปฏิบัติ  
ต่างกันคือ บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ปฏิบัติ  
กิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานบริการจ่าย-รับบริเวณ  
โต๊ะจ่าย-รับ และงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุด  
ทั้ง 2 แห่งเป็นห้องสมุดที่มีผู้มาใช้บริการมากโดยเฉลี่ยวันละ 600-1,200 คน ทั้งยังมีสถิติ  
การให้บริการยืมหนังสือในอัตราค่อนข้างสูงโดยเฉลี่ยวันละ 150-200 เล่ม ประกอบกับบุคลากร  
ในห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีจำนวนมากพอ จึงมีการแยกบุคลากรบางส่วนให้มารับผิดชอบงานบริการ  
จ่าย-รับโดยเฉพาะ (กอบแก้ว โชติคุณุชร และ ยุพดี ค่อมบุญย์ศุภชัย, สัมภาษณ์, 2 มิถุนายน  
2532)

อย่างไรก็ดีการที่บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 2 แห่งปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลา  
ทำงานในปริมาณมากกว่าปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับซึ่งเป็นงานหลักที่บุคลากร  
ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากสภาพงานบริการจ่าย-รับที่มีการหมุนเวียนคนขึ้นมาให้บริการ จึงทำให้  
บุคลากรมีเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ มาก

ส่วนบุคลากรงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีและห้องสมุดวิทยาเขต  
พระนครเหนือ ปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับในปริมาณมากเป็นอันดับ  
แรก รองลงมาคือ ปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน และปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ  
บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ การที่บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 2 แห่งปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดมาก  
เนื่องจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีบุคลากรน้อย (คือ 2 คน และ 5 คน ตามลำดับ) ดังนั้นบุคลากร  
ทุกคนจึงต้องปฏิบัติงานทุกประเภทในห้องสมุดโดยไม่มีการแบ่งงานโดยชัดเจน ประกอบกับปริมาณ  
ผู้ใช้ห้องสมุดและสถิติการยืมหนังสือมีน้อย (มยุรี อุ่สำราญ และ ณัฐติยา จตุรนาทากุล, สัมภาษณ์,  
3 มิถุนายน 2532) โดยเฉพาะห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะมีปริมาณงานบริการจ่าย-รับ  
น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับห้องสมุดอื่น ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเปิดบริการจ่าย-รับเป็นบางเวลา และ  
ที่ตั้งของห้องสมุดไม่เหมาะสมก็อยู่บนชั้น 6 โดยไม่มีลิฟท์สำหรับผู้ที่จะขึ้นไปใช้บริการใช้บริการ  
ได้โดยสะดวก

สำหรับการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ พบว่า บุคลากรของห้องสมุด  
2 แห่ง คือห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ปฏิบัติงาน

ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดมากที่สุด ในขณะที่ห้องสมุดอีก 2 แห่งไม่มีการปฏิบัติงานนี้เลย ส่วนการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับย่อยๆ ในห้องสมุดทั้ง 4 แห่งเหมือนกัน โดยมีปริมาณงานที่ปฏิบัติเรียงตามลำดับคือ งานให้บริการยืม งานรับคืนและเก็บค่าปรับ และงานตอบคำถามผู้ใช้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า งานหลักของงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับคือ งานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ และงานตอบคำถามผู้ใช้ ส่วนงานหลักของงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับคือ งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ซึ่งบุคลากรของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งปฏิบัติมากที่สุด

สำหรับการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับในห้องสมุด 4 แห่งมีความแตกต่างกันคือ ปริมาณงานที่บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯปฏิบัติเรียงตามลำดับได้ดังนี้ งานสอนและเตรียมการสอน งานทำกฤตภาค และงานเขียนส่งหนังสือ ตีของบัตร ทั้งนี้เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยามิตรพิมุขเป็นเจ้าหน้าที่และนักการภารโรง ดังนั้นงานย่อยที่ปฏิบัติส่วนใหญ่จึงเป็นงานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ งานซ่อมหนังสือชำรุดมาก งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด และงานติดต่อแผนกอื่นหรือเดินส่งหนังสือ ส่วนบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะปฏิบัติงานครรชนีวารสารมากที่สุด รองลงมาคือ งานจัดหมู่และทำบัตรรายการ และงานคัดเลือกและจัดหาหนังสือ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรงานบริการจ่าย-รับส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าประเภทของบุคลากรที่ต่างกันมีผลทำให้ปริมาณการปฏิบัติงานย่อยอื่นๆ ของห้องสมุดแตกต่างกัน

สำหรับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานพบว่าบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ จะพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือ พักรับประทานอาหาร และรองาน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่งมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมาก (7 คน และ 5 คน ตามลำดับ) ในขณะที่ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ซึ่งมีบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ 3 คน กิจกรรมอื่นที่ปฏิบัติคือการรองาน รองลงมาคือ พักรับประทานอาหาร และการพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ ส่วนห้องสมุดวิทยามิตรพิมุขซึ่งมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเพียง 2 คน กิจกรรมที่ปฏิบัติเรียงตามลำดับคือ การพักรับประทานอาหาร การพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ และการรองาน ดังนั้นห้องสมุดที่มีบุคลากรจำนวนมากกิจกรรมอื่นที่ปฏิบัติคือการพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ มากกว่าห้องสมุดที่มีบุคลากรน้อยกว่า



3. เวลาที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งได้รายงานสรุปข้างต้น กล่าวคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 4 กลุ่มใหญ่คือ งานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (ร้อยละ 34.51) กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 33.06) งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 23.08) และ-งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 9.35) กล่าวได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดทั้ง 4 แห่งไม่ได้ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ แต่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทั้งในบริเวณและนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ งานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ และเวลาว่างที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน ระหว่างร้อยละ 32.43 ถึงร้อยละ 34.51

เมื่อจำแนกเวลาที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรของห้องสมุดทุกแห่งใช้เวลาในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับน้อยที่สุดเหมือนกัน ส่วนเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกลุ่มอื่นแตกต่างกันคือ บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและวิทยาเขตเทเวศร์ ซึ่งเป็นห้องสมุดที่มีการแบ่งบุคลากรให้มารับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับโดยเฉพาะนั้น บุคลากรจะมีเวลาว่างที่จะใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากกว่าเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับซึ่งเป็นงานหลัก แสดงว่าจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมีมากกว่าปริมาณงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุด มีผลทำให้บุคลากรมีเวลาว่างที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

ส่วนบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ซึ่งเป็นห้องสมุดที่ไม่มีการแบ่งบุคลากรมารับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับโดยเฉพาะ แต่ให้บุคลากรทุกคนในห้องสมุดเวียนกันมาให้บริการจ่าย-รับ ดังนั้นจึงปรากฏว่าบุคลากรจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากกว่าเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ

สำหรับการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับพบว่า บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด รองลงมาคือ ให้บริการยืมและรับคืนหนังสือ ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี ซึ่งไม่มีการปฏิบัติงานตรวจผู้ใช้

ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดนั้น บุคลากรจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการให้บริการยืม รองลงมาคือ รับคืนหนังสือ และตอบคำถามผู้ใช้ ส่วนการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ของบุคลากรในห้องสมุด 4 แห่งเหมือนกันคือ จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมากที่สุด รองลงมาคือ งานทวงหนังสือเกินกำหนด (ยกเว้นห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ซึ่งไม่ปรากฏงานทวงหนังสือ) กล่าวได้ว่าบุคลากรของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานหลักของงานบริการจ่าย-รับคือ งานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือ และงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของบาลด์วิน และ มาร์คัส ((Baldwin and Marcus 1941: 83) พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้ยืมและรับคืนหนังสือมากถึงร้อยละ 29.50 และดูแลจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นอีกร้อยละ 17.80 ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับของมอสบอร์ก (Mosborg 1980: 441) พบว่า บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้เวลาส่วนใหญ่ในการตอบคำถามผู้ใช้ถึงร้อยละ 15.40 และใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้บริการยืมร้อยละ 9.40 บริการรับคืนหนังสือร้อยละ 14.80

ส่วนเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ ในห้องสมุด 4 แห่งจะต่างกันตามประเภทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับคือ บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับบรรณารักษ์จะใช้เวลาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 7.49 ถึง ร้อยละ 11.71) ในการปฏิบัติงานสอนและเตรียมการสอน งานทำครรชนีวารสาร งานจัดหมู่และทำบัตรรายการ ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี ซึ่งเป็นบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่และนักการภารโรง จะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานซ่อมหนังสือชำรุดมาก งานพิมพ์เอกสาร งานเดินส่งหนังสือ และงานดูแลความสะอาดของห้องสมุด (ร้อยละ 7.56 ถึง ร้อยละ 11.63)

สำหรับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ พบว่า ห้องสมุดที่มีบุคลากรมาก ได้แก่ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ บุคลากรจะมีเวลาที่ใช้ในการพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือมากกว่าห้องสมุดอีก 2 แห่งซึ่งมีบุคลากรน้อย ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ ซึ่งมีการแยกบุคลากรให้มารับผิดชอบเฉพาะงานบริการจ่าย-รับ โดยตรงนั้น ปรากฏว่า บุคลากรจะมีเวลาในการรองานมาก (ร้อยละ 9.25 ถึงร้อยละ 13.62)



มีผลทำให้บุคลากรมีเวลาว่างงานโดยรวมที่จะใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมาก (ร้อยละ 34.99 ถึงร้อยละ 36.86) ซึ่งมากกว่าเวลาว่างโดยรวมที่บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 27.77 ถึงร้อยละ 28.71) กล่าวได้ว่า บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งมีเวลาว่างที่จะใช้ปฏิบัติกิจกรรมอื่นในอัตราค่อนข้างสูงประมาณร้อยละ 27.77 ถึงร้อยละ 36.86 งานวิจัยของรีวิว (Revill 1977: 366) พบว่า บุคลากรห้องสมุดมีเวลาว่างที่จะใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ เช่น พักรับประทานอาหาร ป่วย หรือไม่อยู่ในห้องสมุด น้อยกว่าเวลาที่พบในการวิจัยนี้คือประมาณร้อยละ 23.50 งานวิจัยของสมิธ และ สโกฟิลด์ (Smith and Schofield 1971: 366) ได้เสนอให้บุคลากรมีเวลาว่างงานสำหรับที่จะใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ เช่น รอกาน พักรับประทานอาหาร และทำธุระส่วนตัว เพียงร้อยละ 12.50 ถึงร้อยละ 16.00 อย่างไรก็ตาม ฟีลิปกา ศรีโปฏก (2525: 175) ซึ่งทำการศึกษาและวิเคราะห์งานเทคนิคสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยวิธีการสุ่มงาน ได้เสนอว่าเวลาว่างงาน (ลดย่อน) สำหรับบุคลากรในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ของประเทศที่มีอากาศค่อนข้างร้อน ควรจะสูงกว่าเวลาว่างงาน (ลดย่อน) สำหรับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในประเทศที่มีอากาศกำลังสบาย ซึ่งสมิธ และ สโกฟิลด์ ได้เสนอไว้

4. ปริมาณงานที่บุคลากรแต่ละประเภทปฏิบัติ จากการวิเคราะห์งานแยกตามประเภทของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ 7 คน เจ้าหน้าที่ 7 คน และนักการภารโรง 3 คน พบว่า บรรณารักษ์และนักการภารโรงปฏิบัติงานของห้องสมุดอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากที่สุด (1,435 ครั้ง และ 694 ครั้ง) รองลงมาคือ ปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน (692 ครั้ง และ 345 ครั้ง) ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (550 ครั้ง และ 220 ครั้ง) และปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (154 ครั้ง และ 70 ครั้ง) ในขณะที่เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ มากที่สุด (1,183 ครั้ง) รองลงมาคือปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (968 ครั้ง) งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (480 ครั้ง) และงานของห้องสมุดอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (470 ครั้ง) กล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่เป็นกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในปริมาณมากกว่าบรรณารักษ์และนักการภารโรง ดังที่ได้นำเสนอในตารางสรุปที่ 30

ตารางที่ 30 สรุปรการจัดอันดับการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ จำแนกตามประเภทของบุคลากร

บรรณารักษ์	บุคลากร	
	เจ้าหน้าที่	นักการภารโรง
<u>งาน 4 กลุ่มใหญ่ที่ปฏิบัติ</u>		
งานอื่นๆ ของห้องสมุด	กิจกรรมอื่นๆ	งานอื่นๆ ของห้องสมุด
กิจกรรมอื่นๆ	งานบริการจ่าย-รับบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ	กิจกรรมอื่นๆ
งานบริการจ่าย-รับบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ
งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ	งานอื่นๆ ของห้องสมุด	งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณ โต๊ะจ่าย-รับ
<u>งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่ปฏิบัติ 3 อันดับแรก</u>		
ให้บริการยืม	ให้บริการยืม	ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออก ห้องสมุด
รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ	ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออก ห้องสมุด	ให้บริการยืม
ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก	รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ	รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ



ตารางที่ 30 (ต่อ) สรุปการจัดอันดับการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ จำแนกตามประเภทของบุคลากร

บุคลากร		
บรรณารักษ์	เจ้าหน้าที่	นักการภารโรง
<u>งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่ปฏิบัติ 3 อันดับแรก</u>		
จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น
กำหนดระเบียบข้อบังคับ	ทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา	-
ทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์	ทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์	-
<u>งานห้องสมุดอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับที่ปฏิบัติ 3 อันดับแรก</u>		
สอนและเตรียมการสอน	พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ	ดูแลความสะอาดของห้องสมุด
ทำครรชนีวารสาร	เขียนสันหนังสือ ตีคของบัตร	ซ่อมหนังสือชำรุดมาก
จัดหมู่ ทำบัตรรายการ	จัดหมู่ ทำบัตรรายการ	ติดต่อกับแผนกอื่น เดินส่งหนังสือ
<u>กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน 3 อันดับแรก</u>		
พูดคุย โทรศัพท์	พูดคุย โทรศัพท์	พักรับประทานอาหาร
พักรับประทานอาหาร	พักรับประทานอาหาร	รองาน
รองาน	รองาน	พูดคุย โทรศัพท์

เมื่อพิจารณางานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ซึ่งประกอบด้วยงาน ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด งานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือ งานตอบคำถาม ผู้ใช้ งานซ่อมหนังสือ และงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด ปรากฏว่าบุคลากร ทั้ง 3 กลุ่มมีการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทุกประเภท โดยเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทุกประเภทมากกว่าบรรณารักษ์และนักการภารโรง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้บริการยืม ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด และรับคืนหนังสือ ตามลำดับ ในขณะที่ บรรณารักษ์จะปฏิบัติงานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือ งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก ตามลำดับ สำหรับนักการภารโรงจะตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด รองลงมาคือ ให้บริการยืม รับคืนหนังสือและคิดค่าปรับผู้ใช้

สำหรับงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ปรากฏว่าบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มจะปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน โดยเจ้าหน้าที่จะมีปริมาณงาน มากกว่าบรรณารักษ์และนักการภารโรง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น 377 ครั้ง ในขณะที่บรรณารักษ์และนักการภารโรงปฏิบัติงานนี้ 131 ครั้ง และ 170 ครั้ง ตามลำดับ และเป็นที่น่าสนใจว่า นักการภารโรงจะปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นเพียง งานเดียว ในขณะที่บรรณารักษ์จะเป็นกลุ่มเดียวที่ปฏิบัติงานกำหนดระเบียบข้อบังคับ

ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ พบว่า บุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม ปฏิบัติงานแตกต่างกันคือ บรรณารักษ์จะปฏิบัติงานสอนและเตรียมการสอนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทำธุรชนีวารสาร จัดหมู่และทำบัตรรายการ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานพิมพ์ เอกสาร บัตรรายการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเขียนสันหนังสือ และจัดหมู่ทำบัตรรายการ เป็นที่น่าสนใจว่าเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานจัดหมู่และทำบัตรรายการด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ของห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขและห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯมีวุฒิบรรณารักษ์ในระดับปริญญาตรี แต่บรรจุในอัตราเจ้าหน้าที่ สำหรับนักการภารโรงจะปฏิบัติงานดูแลความสะอาด ของห้องสมุด ซ่อมหนังสือชำรุดมาก และคืนส่งหนังสือ

เมื่อพิจารณางานที่บุคลากรทั้ง 3 กลุ่มปฏิบัติกับสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งตั้งไว้ว่า งานหลักของบุคลากรระดับบรรณารักษ์คือการบริหารงานบริการจ่าย-รับและการตอบคำถามผู้ใช้ จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ งานหลักของบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่ทำการศึกษานี้ไม่ใช่การบริหารงานบริการจ่าย-รับและการตอบคำถามผู้ใช้ แต่เป็นงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่ง

ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ ได้แก่ งานสอนและเตรียมการสอน งานทำครรชนีวารสาร และงานจัดหมู่ทำบัตรรายการ ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่งมีจำนวนหลายคน ในขณะที่ห้องสมุดที่ทำการศึกษาคือห้องสมุดขนาดเล็กซึ่งมีทรัพยากรประมาณ 12,000-56,000 เล่ม และปริมาณงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่งก็ไม่มากนัก การบริหารงานบริการจ่าย-รับจึงไม่จำเป็นต้องใช้บรรณารักษ์หลายคน ประกอบกับบรรณารักษ์ยังต้องแบ่งเวลาไปปฏิบัติงานห้องสมุดอื่น ๆ และต้องทำการสอน เนื่องจากบรรณารักษ์ทุกคนของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีตำแหน่งเป็นข้าราชการครู ดังนั้น บรรณารักษ์ของห้องสมุดสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลต้องทำหน้าที่สอนเป็นงานหลัก และต้องปฏิบัติงานห้องสมุดควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ลักษณะของห้องสมุดที่ทำการศึกษาคือเป็นระบบห้องสมุดทั่วไปที่ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดแต่ละแห่งปฏิบัติงานมานาน จึงสามารถที่จะตอบคำถามผู้ใช้ได้เท่ากับบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับโบสฟิลด์ (Bousfield 1944: 46) ที่ว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับได้ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกแล้วจะสามารถตรวจความถูกต้องของหลักฐานการยืมได้ และสามารถที่จะจัดเรียงได้ดีกว่าบรรณารักษ์ จึงสามารถตอบคำถามและชี้แจงปัญหาให้กับผู้ใช้ห้องสมุดได้

สำหรับสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งตั้งไว้ว่า งานหลักของบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่คือการทำงานที่ไม่ใช้ความรู้ทางวิชาชีพที่โต๊ะจ่าย-รับ ผลปรากฏว่าตรงตามสมมติฐาน กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้บริการยืม รับคืนหนังสือ และตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดในปริมาณที่มากกว่าบรรณารักษ์และนักการภารโรง ผลการวิจัยนี้ตรงกับงานวิจัยของมอสบอร์ก (Mosborg 1980: 441) ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเกือบทุกประเภทมากกว่าบรรณารักษ์ ยกเว้นงานด้านบริหาร เช่นเดียวกับโบสฟิลด์ (Bousfield 1944: 148) ได้เสนอว่า เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้รับภาระงานที่โต๊ะบริการจ่าย-รับทั้งหมด

ส่วนปริมาณกิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จะมีกิจกรรมพูดคุยและโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ พักรับประทานอาหารและรองาน ในขณะที่กิจกรรมอื่นของนักการภารโรงคือพักรับประทานอาหาร รองลงมาคือรองาน และพูดคุยโทรศัพท์

5. เวลาที่บุคลากรแต่ละประเภทใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับประเภทของงานที่ได้ปฏิบัติดังที่ได้รายงานสรุปไว้ในตารางที่ 30 กล่าวคือ

บรรณารักษ์และนักการภารโรงใช้เวลาในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากที่สุด (ร้อยละ 46.25 และ ร้อยละ 52.51) รองลงมาคือ กิจกรรมอื่นๆ ซึ่งปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 31.02 และ ร้อยละ 25.97) บริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 17.74 และ ร้อยละ 16.55) และบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 4.97 และ ร้อยละ 5.27) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 38.15) รองลงมาคือ งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 31.21) งานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 15.48) และงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (ร้อยละ 15.16) กล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่เป็นกลุ่มบุคลากรที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทั้งในและนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับมากที่สุด และเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีเวลาว่างที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเวลาที่บุคลากรแต่ละกลุ่มใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรกในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ ให้บริการยืมร้อยละ 9.45 ของเวลาปฏิบัติงาน ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดร้อยละ 8.45 และรับคืนหนังสือร้อยละ 7.54 ในขณะที่บรรณารักษ์จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้บริการยืมมากที่สุด (ร้อยละ 7.42) รองลงมาคือ รับคืนหนังสือ (ร้อยละ 4.77) และลงทะเบียนทำบัตรสมาชิก (ร้อยละ 2.68) ส่วนนักการภารโรงใช้เวลาในการปฏิบัติงานย่อย 3 อันดับแรกในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด ร้อยละ 5.42 ให้บริการยืม ร้อยละ 4.67 และรับคืนหนังสือ ร้อยละ 4.13 กล่าวได้ว่าบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานให้บริการยืมและรับคืนหนังสือ

สำหรับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับนั้น พบว่าบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มใช้เวลาในการปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นเป็นอันดับแรกเหมือนกัน โดยเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนี้ถึงร้อยละ 12.16 ในขณะที่บรรณารักษ์และนักการภารโรงจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานนี้เพียงร้อยละ 4.23 และ ร้อยละ 5.27

ส่วนเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับของบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม ปรากฏว่า บรรณารักษ์และนักการภารโรงจะปฏิบัติงานกลุ่มนี้มากถึงร้อยละ 46.27 และร้อยละ 52.51 ซึ่งงานที่บรรณารักษ์ใช้เวลาในการปฏิบัติตามลำดับคือ งานสอนและเตรียมการสอน งานทำครรชนีวารสาร และงานจัดหมู่ทำบัตรรายการ ส่วนงานที่นักการภารโรง

ปฏิบัติตามลำดับคือ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด งานซ่อมหนังสือชำรุดมาก และงานเดินส่งหนังสือ

ส่วนเวลาว่างในช่วงเวลาทำงานนั้น ปรากฏว่าบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่จะมีเวลาว่างมากที่สุดถึงร้อยละ 38.35 รองลงมาคือ บรรณารักษ์ ซึ่งมีเวลาว่างร้อยละ 31.02 และนักการภารโรงมีเวลาว่างร้อยละ 25.97 โดยเวลาว่างส่วนใหญ่ใช้ไปในการพูดคุย โทรศัพท์มากที่สุด (ร้อยละ 10.87 ถึง ร้อยละ 14.45) แสดงว่าห้องสมุดที่ศึกษามีการจัดสรรงานให้กับบุคลากรยังไม่เหมาะสม ประกอบกับปริมาณงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่งมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุด และการที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีเวลาว่างพูดคุยและโทรศัพท์มากที่สุด เป็นผลมาจากบุคลากร 2 กลุ่มนี้มีจำนวนมากกว่านักการภารโรง และบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มนี้อาจพูดคุยกันเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพอช (Poage 1960: 213-218) ที่พบว่าบุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้เวลาในการพูดคุยกับบุคลากรอื่นถึงร้อยละ 15.30 และเสนอว่าผู้บริหารห้องสมุดควรระวังผลประโยชน์ของห้องสมุดซึ่งอาจจะสูญเสียไปกับกิจกรรมการพูดคุย

6. ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการจ้างบุคลากร 17 คนปฏิบัติงานในห้องสมุด 4 แห่ง ประมาณวันละ 3,886.84 บาท โดยห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯซึ่งมีบุคลากร 7 คน เสียค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรมากที่สุด (1,792.16 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือซึ่งมีบุคลากร 5 คน (1,262.59 บาท ต่อวัน) ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์มีบุคลากร 3 คน (534.75 บาท ต่อวัน) และห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดเนื่องจากมีบุคลากรเพียง 2 คน (297.34 บาท ต่อวัน) ห้องสมุดที่ใช้บุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมากจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าห้องสมุดที่มีบุคลากรงานบริการจ่าย-รับน้อย

สำหรับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน 4 กลุ่มใหญ่ ปรากฏว่า ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ เสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากที่สุด (695.65 บาท และ 196.26 บาท) รองลงมาคือ งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (513.43 และ 164.01 บาท) งานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (446.84 บาท และ 50.98 บาท) ในขณะที่ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากที่สุด

(126.54 บาท และ 665.85 บาท) รองลงมาคือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน  
(82.52 บาท และ 382.27 บาท) งานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (65.46 บาท  
และ 132.35 บาท) และงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (22.82 บาท และ  
82.12 บาท) ดังตารางสรุปที่ 31 ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ได้ข้อสรุปว่าค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับ  
กับปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานจ่าย-รับทั้ง 4 กลุ่มใหญ่ กล่าวคือบุคลากร  
ใช้เวลาในการปฏิบัติงานใดมาก มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานนั้นสูงตามไปด้วย



ตารางที่ 31 สรุปการจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน จำแนกตาม  
ห้องสมุด

ห้องสมุด			
วช.เทคนิคกรุงเทพฯ	วช.เทเวศร์	วช.บพิตรพิมุข	วช.พระนครเหนือ
<u>ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน 4 กลุ่มใหญ่ตามลำดับ</u>			
กิจกรรมอื่นๆ	กิจกรรมอื่นๆ	งานห้องสมุดอื่นๆ	งานห้องสมุดอื่นๆ
งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	กิจกรรมอื่นๆ	กิจกรรมอื่นๆ
งานห้องสมุดอื่นๆ	งานห้องสมุดอื่นๆ	งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับ บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
งานบริการจ่าย-รับนอก บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับนอก บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับนอก บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ	งานบริการจ่าย-รับนอก บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
<u>ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ 3 อันดับแรก</u>			
ให้บริการยืม	ให้บริการยืม	ให้บริการยืม	ให้บริการยืม
ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า- ออกห้องสมุด	รับคืนหนังสือและเก็บ ค่าปรับ	รับคืนหนังสือและเก็บ ค่าปรับ	รับคืนหนังสือและเก็บ ค่าปรับ
รับคืนหนังสือและเก็บ ค่าปรับ	ตอบคำถามผู้ใช้	ตอบคำถามผู้ใช้	ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า- ออกห้องสมุด

ตารางที่ 31 (ต่อ) สรุปการจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน จำแนกตามห้องสมุด

ห้องสมุด			
วช.เทคนิคกรุงเทพฯ	วช.เทเวศร์	วช.ปพิตรพิมุข	วช.พระนครเหนือ
<u>ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ 3 อันดับแรก</u>			
จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น	จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น
ทวงหนังสือเกินกำหนด ของนักศึกษา	-	ทวงหนังสือเกินกำหนด ของอาจารย์	กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ
ทวงหนังสือเกินกำหนด ของอาจารย์	-	-	ทวงหนังสือเกินกำหนด ของอาจารย์
<u>ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ 3 อันดับแรก</u>			
สอนและเตรียมการสอน	พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ	ซ่อมหนังสือชำรุดมาก	จัดหมู่ ทำบัตรรายการ
ทำกฤตภาค	เขียนสันหนังสือ ติดซองบัตร	ติดต่อกับแผนกอื่น เดินส่งหนังสือ	ทำบรรณนิวารสาร
เขียนสันหนังสือ ติดซองบัตร	ดูแลความสะอาดของ ห้องสมุด	ดูแลความสะอาดของ ห้องสมุด	คัดเลือก จัดหา หนังสือ
<u>ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ 3 อันดับแรก</u>			
พูดคุย โทรศัพท์	รองาน	พักรับประทานอาหาร	พูดคุย โทรศัพท์
พักรับประทานอาหาร	พักรับประทานอาหาร	พูดคุย โทรศัพท์	พักรับประทานอาหาร
รองาน	พูดคุย โทรศัพท์	รองาน	รองาน

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ พบว่า ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของห้องสมุดทุกแห่งอยู่ที่งานให้บริการยืม รองลงมาคือ งานรับคืนหนังสือ ยกเว้นห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯจะเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดมากกว่างานรับคืนหนังสือ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดเป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับเงินเดือนสูง นอกจากนี้ยังมีปริมาณงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดสูงกว่างานรับคืนหนังสือด้วย จึงมีผลทำให้ ค่าใช้จ่ายของงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด (139.64 บาท ต่อวัน) สูงกว่าค่าใช้จ่ายของงานรับคืนหนังสือ (114.91 บาท ต่อวัน) อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายระหว่างงานทั้งสองมีความแตกต่างกันไม่มากนัก จึงสรุปได้ว่าค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับของห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง อยู่ที่งานให้บริการยืมและงานรับคืนหนังสือ ส่วนค่าใช้จ่ายสูงสุดของงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับในห้องสมุดทั้ง 4 แห่งอยู่ที่งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น แต่เมื่อนำค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทั้งในบริเวณและนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับมาจัดอันดับ ปรากฏว่า ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ที่งานให้บริการยืมเป็นอันดับแรก (300.75 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น (240.85 บาท ต่อวัน) และงานรับคืนหนังสือเป็นอันดับที่สาม (217.85 บาท ต่อวัน)

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่ได้กับสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งตั้งไว้ว่า ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการให้บริการจ่าย-รับอยู่ที่งานยืม-คืนหนังสือ ปรากฏว่า มีความสอดคล้องกันเพียงบางส่วนคือ ค่าใช้จ่ายสูงสุดในการให้บริการจ่าย-รับของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งอยู่ที่งานให้บริการยืม ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนค่าใช้จ่ายของงานอันดับรองลงมาคือ งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายมากกว่างานรับคืนหนังสือ และค่าใช้จ่ายในงานรับคืนหนังสือเป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรในห้องสมุดที่ทำการศึกษาใช้เวลาในการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมาก อันเป็นผลจากการที่มีผู้ใช้หนังสือภายในห้องสมุดมากด้วย งานวิจัยของวีเวอร์-เมเยอร์, อัลดริช และ ซีล (Weaver-Meyers, Aldrich and Seal 1985: 427) ซึ่งทำการศึกษาค่าใช้จ่ายของงานบริการจ่าย-รับเฉพาะบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ พบว่า ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะอยู่ที่งานให้บริการยืม (1.23 ดอลลาร์ ต่อชั่วโมง) และงานรับคืนหนังสือ (0.48 ดอลลาร์ ต่อชั่วโมง) ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายของงานให้บริการยืมจะสูงกว่างานรับคืนหนังสือมาก

สำหรับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับในห้องสมุด ทั้ง 4 แห่ง มีความแตกต่างกันกล่าวคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ อยู่ทั้งงานสอนและเตรียมการสอน งานทำกฤตภาค และงานเขียนสันหนังสือ ห้องสมุด วิทยาเขตบพิตรพิมุขค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ทั้งงานซ่อมหนังสือชำรุดมาก ติดต่อกับแผนกอื่น และ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการ ปฏิบัติงานกล่าวคือ บุคลากรใช้เวลาในการปฏิบัติงานใดมากจะทำให้ค่าใช้จ่ายของงานนั้นสูง ตามไปด้วย ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์อยู่ที่งานพิมพ์ เอกสาร บัตรรายการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานเขียนสันหนังสือและงานดูแลความสะอาด ของห้องสมุด ทั้งๆ ที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ใช้เวลาในการปฏิบัติงานเขียนสัน หนังสือน้อยกว่างานดูแลความสะอาดของห้องสมุด ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานเขียน สันหนังสือเป็นบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีอัตราเงินเดือนสูงกว่าบุคลากรระดับนักการภารโรงซึ่ง ปฏิบัติงานดูแลความสะอาดของห้องสมุด ส่วนห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือปรากฏว่าค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่อยู่ทั้งงานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ รองลงมาคือ งานทำครรชนีวารสาร และงานคัดเลือก หนังสือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคลากร ใช้เวลาในการปฏิบัติงานทำครรชนีวารสารมากกว่างานจัดหมู่และทำบัตรรายการ แต่เสีย ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานจัดหมู่และทำบัตรรายการมากกว่า ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จัดหมู่และทำบัตรรายการมีอัตราเงินเดือนสูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานครรชนีวารสาร

#### ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มสังเกต งานที่ปฏิบัติจริงบางงานอาจไม่เกิดขึ้นใน ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาสังเกต เช่น งานให้บริการจองหนังสือที่อยู่ระหว่างถูกยืม มีผลทำให้ไม่ สามารถเก็บข้อมูลของงานนั้นได้

#### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่บุคลากรปฏิบัติ เวลา และค่าใช้จ่าย ของบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำไปใช้ในการ แก้ปัญหาการบริหารงานบริการจ่าย-รับและการบริหารงานห้องสมุด โดยการจัดสรรบุคลากรให้ เหมาะสมกับปริมาณและประเภทของงาน เพราะข้อมูลเกี่ยวกับเวลาและค่าใช้จ่ายนี้ จะชี้ให้

เห็นว่างานมีประสิทธิภาพหรือไม่ คุ่มค่าหรือไม่ โดยดูจาก อัตราเงินเดือน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และเวลาว่างซึ่งนำไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรงานบริการจ่าย-รับมีเวลาว่างที่จะไปปฏิบัติกิจกรรมอื่น เช่น พักคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ และพักรับประทานอาหาร ถึงร้อยละ 33.06 นอกจากนี้ยังพบว่า บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และนักการภารโรง ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเหมือนกันโดยไม่มีแบ่งงานอย่างชัดเจน ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรปรับปรุงและจัดระบบงานใหม่ ดังนี้

1. ลดจำนวนบุคลากรงานบริการจ่าย-รับที่โต๊ะจ่าย-รับลง เนื่องจากการใช้บุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับจำนวนมากเท่าไรจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้งานบริการจ่าย-รับเป็นงานที่ละเอียด การที่มีผู้ปฏิบัติงานมากเกินไปจะทำให้เกิดการสับสนผิดพลาดได้ ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่องานบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับหลายคน ควรจะลดจำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับให้เหลือเพียง 1 คน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมและบริหารงานบริการจ่าย-รับ ตลอดจนแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และใช้เจ้าหน้าที่จำนวน 1-3 คนปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับอื่นๆ ซึ่งจำนวนเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องพิจารณาตามขนาดของห้องสมุดและปริมาณงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดนั้น อย่างไรก็ตาม การลดจำนวนคนจะต้องระวังไม่ให้ผลกระทบต่อผู้ใช้ห้องสมุด

2. แบ่งระดับงานให้เหมาะสมกับประเภทของบุคลากร โดยเฉพาะงานบริการจ่าย-รับซึ่งเป็นงานระดับเจ้าหน้าที่ แต่มีการใช้ทั้งบรรณารักษ์และนักการภารโรงมาปฏิบัติงานเดียวกัน ซึ่งเป็นการไม่ถูกต้อง เพราะการใช้นักการภารโรงมาปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเท่ากับเป็นการลดคุณค่าของงาน และอาจเกิดผลเสียต่องานบริการของห้องสมุด เนื่องจากงานบริการจ่าย-รับเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ และเป็นงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งนักการภารโรงไม่สามารถช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาในการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ได้ ในขณะเดียวกันก็ไม่ควรใช้บรรณารักษ์มาให้บริการจ่าย-รับ เพราะนอกจากจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับสูงแล้ว ยังเป็นการบั่นทอนจิตใจบรรณารักษ์ที่ต้องมาทำงานระดับเจ้าหน้าที่ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบรรณารักษ์กับเจ้าหน้าที่ สามารถที่จะปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับได้ไม่แตกต่างกัน จึงควรจัดให้มีบรรณารักษ์เพียง 1 คนทำหน้าที่บริหารงานจ่าย-รับ ส่วนบรรณารักษ์อื่นควรไปปฏิบัติงานระดับวิชาชีพที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ส่วนห้องสมุดที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจ่าย-รับ คือห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ควรขออัตรากำลังบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติ

งานบริการจ่าย-รับ เพื่อบรรณารักษ์จะได้มีเวลาไปปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุด

3. ลดเวลาว่างงานซึ่งใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ เช่น การรองาน การหุ้คคุษ โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ เป็นต้น โดยมอบหมายงานอื่นที่บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติบริเวณโต๊ะจ่าย-รับได้ โดยงานนี้จะต้องไม่เกินระดับความสามารถของบุคลากร และต้องไม่เป็นงานที่ซับซ้อนหรือใช้เวลามากนัก เช่น งานเรียงบัตรรายการงานตัดและติดกฤตภาค เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อไม่ให้บุคลากรมีเวลาว่างงานมากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการรอกคองาน นอกจากนี้การมอบหมายงานอื่นให้ทำจะมีผลดีต่องานบริการตอบคำถามให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดด้วย เพราะการจัดเรียงบัตร หรือการตัด-ติดกฤตภาคทำให้บุคลากรทราบว่าห้องสมุดของตนมีข้อมูลอะไรบ้างและจะได้นำไปแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดได้ด้วย

#### แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 4 แห่ง โดยศึกษาเฉพาะกรณีเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งในบางประเด็นเหล่านี้ยังสามารถศึกษาเพิ่มเติมในรายละเอียดได้ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในห้องสมุดแต่ละแห่งโดยใช้วิธีการสุ่มงาน เพื่อจะได้ทราบว่าบุคลากรแต่ละคนรับผิดชอบงานอะไรบ้าง และใช้เวลาในการปฏิบัติงานแต่ละประเภทอย่างไร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดบริหารงานในห้องสมุดนั้นในด้านการจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับประเภทและปริมาณงานในห้องสมุด
2. ศึกษาเวลามาตรฐาน (Standard Time) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดแต่ละประเภท เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคน ตลอดจนใช้ในการวางแผนประมาณอัตรากำลังคนของห้องสมุด
3. การศึกษาโดยวิธีสุ่มงานควรศึกษาในห้องสมุดเพียงแห่งเดียว โดยขยายระยะเวลาในการวิจัยให้นานขึ้นอย่างน้อย 1 ปี และทำการสุ่มสังเกตสัปดาห์ละอย่างน้อย 1-2 วัน ทั้งนี้เพื่อจะได้สังเกตงานทุกงานที่เกิดขึ้นตลอดปีได้ครบถ้วนทุกงาน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละปี

บรรณานุกรม