



งานบริการจ่าย-รับและการศึกษาการทำงาน

ความหมายและลักษณะงาน

บริการจ่าย-รับ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Circulation Work หรือ Circulation Service

วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ได้ระบุว่า Circulation Work หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการให้ยืมหนังสือ ซึ่งกินความตั้งแต่ การรับสมาชิกห้องสมุด การให้ยืม การรับคืน การติดตามทวงถาม การตัดสิทธิให้ยืม การปรับ การต่ออายุการเป็นสมาชิก การเก็บสถิติต่างๆ เกี่ยวกับงานนี้ บางแห่งรวมถึงการนำหนังสือเก็บเข้าที่ตามเดิม การซ่อมหนังสือ การรับฟังคำแนะนำหรือความต้องการของสมาชิกเกี่ยวกับหนังสือ งานส่วนต่าง ๆ นี้จำเป็นต้องมีระบบสำหรับปฏิบัติ เช่น ระบบการให้ยืมที่อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกและมีความแม่นยำในการสืบค้นหลักฐานการยืม เป็นต้น (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2521: 36)

The ALA Glossary of Library and Information Science (1983: 43) ได้ให้ความหมายของ Circulation Service ว่า เป็นงานที่เกี่ยวกับการให้ยืมและรับคืนวัสดุของห้องสมุด รวมทั้งการให้ยืมสิ่งพิมพ์พิเศษและหนังสือจอง การทำหลักฐานการยืม การให้ยืมต่อ ตรวจสอบการเกินกำหนด การเก็บวัสดุกลับเข้าที่เดิม ดูแลวัสดุที่จัดเก็บในชั้น ให้เช่า และให้ยืมอุปกรณ์ที่ใช้ในการอ่าน บริการทำสำเนาให้กับผู้ใช้ และเผยแพร่วัสดุที่ค้นวัสดุไปยังผู้ใช้โดยใช้โทรศัพท์อัตโนมัติ โทรทัศน์วงจรปิด หรือวิธีการอื่นโดยที่วัสดุนั้นยังคงอยู่ในห้องสมุด ในขณะที่ภาพและเสียงถูกส่งออกไปด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

Encyclopedia of Library and Information Science (Circulation 1971: 5: 1) ระบุว่า Circulation หรือ Circulation Service หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้หนังสือและวัสดุประเภทต่างๆของห้องสมุดที่ได้ผ่านขั้นตอนของงานเทคนิคมาแล้ว บริการจ่าย-รับมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บเอกสารการยืมทะเบียนสมาชิก กำหนดระเบียบการให้ยืมที่สามารถติดตามทวงหนังสือที่ยืมเกินกำหนด และ

สามารถจองหนังสือที่มีผู้ยืมไปใช้ได้ นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการจัดชั้นหนังสือ คัดเลือกหนังสือ ส่งซ่อมหรือเย็บเล่ม รวมทั้งเก็บสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า งานบริการจ่าย-รับเป็นการปฏิบัติงานห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการวัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดให้มีการใช้และมีความสะดวกสบายในการใช้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการให้ยืมและรับคืนวัสดุของห้องสมุดซึ่งครอบคลุมถึงการให้ยืมและรับคืนหนังสือ การลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด การทวงหนังสือเกินกำหนดและการเก็บค่าปรับ การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น การตอบคำถามผู้ใช้ห้องสมุด การให้บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง การกำหนดระเบียบข้อบังคับในการให้บริการจ่าย-รับ การซ่อมและคัดเลือกวัสดุ ส่งซ่อม การเก็บรวบรวมสถิติ บางแห่งยังครอบคลุมถึงงานด้านการยืมระหว่างห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การแนะนำการใช้บัตรรายการ การช่วยเหลือและแนะนำผู้อ่าน (Miller 1973: 466)

การให้ยืมและรับคืนหนังสือ เป็นงานหลักของบริการจ่าย-รับ หมายถึง การให้ยืมหนังสือออกไปจากห้องสมุดโดยห้องสมุดทำหลักฐานการยืมไว้ ถือเป็นบริการที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดทุกประเภทเพราะเกี่ยวข้องกับผู้อ่านผู้ใช้มากที่สุด และผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้จักคุ้นเคยและใช้บริการนี้มากกว่าบริการประเภทอื่นของห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดแต่ละแห่งจำเป็นต้องเลือกกระบวนการควบคุมรวมทั้งดำเนินงานการให้บริการยืมและรับคืนหนังสือให้เหมาะสมและรัดกุม เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเป็นที่พอใจของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ห้องสมุด (อัมพร ปันศรี 2522: 129) ระบบควบคุมการให้ยืมที่ดีนั้นต้องเป็นระบบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก สามารถค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพว่าหนังสือเล่มใดถูกยืมไป หนังสือเล่มใดเกินกำหนดยืม สามารถติดตามทวงถามได้ง่ายเมื่อเกินกำหนด และสะดวกในการประมวลสถิติเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและหนังสือต่าง ๆ ในห้องสมุด นอกจากนี้ในการตัดสินใจเลือกระบบใดนั้นห้องสมุดต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรของห้องสมุด ค่าใช้จ่ายของแต่ละระบบในการดำเนินงาน อุปกรณ์ และบุคลากร ตลอดจนประเภทและจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด (Bloomberg 1977: 41-42 และ จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 317-318) ระบบควบคุมการจ่าย-รับหนังสือของห้องสมุดสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ระบบจ่าย-รับด้วยมือ (Manual System) เป็นระบบที่มีการบันทึกรายละเอียดสำคัญของผู้ยืมและหนังสือที่มีผู้ยืมออกไปจากห้องสมุด โดยเก็บหลักฐานการยืมในรูปแบบสมุดยืมหรือ

หุ่นหนังสือ (Dummy System) หรือใช้บัตรหนังสือหรือบัตรยืม (Book Card System) ซึ่งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาเป็นระบบนิววอร์ก (Newark Charging System) ซึ่งเป็นระบบมือที่นิยมใช้กันในห้องสมุดทุกประเภทโดยเฉพาะในประเทศไทย ระบบนิววอร์กเป็นระบบที่ใช้บัตรยืมประจำหนังสือ 2 บัตร และผู้ใช้ห้องสมุดจะมีบัตรประจำตัวสมาชิกห้องสมุด โดยทางห้องสมุดจะเก็บหลักฐานการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดไว้ในรูปของบัตรทะเบียนสมาชิก ซึ่งเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษรของชื่อสมาชิกและตามลำดับเลขทะเบียนสมาชิก ส่วนบัตรประจำหนังสือทั้ง 2 บัตร ของหนังสือแต่ละเล่ม จะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือเล่มดังกล่าว ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่อง พร้อมทั้งช่องว่างสำหรับลงชื่อหรือเลขทะเบียนสมาชิกผู้ยืมและประทับวันกำหนดส่ง โดยปกติบัตรประจำหนังสือที่มีผู้ยืมนั้นห้องสมุดจะจัดเรียงไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ 1 บัตร และตามลำดับวันกำหนดส่งอีก 1 บัตร โดยภายใต้วันกำหนดส่งเดียวกันจะจัดเรียงบัตรยืมดังกล่าวไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสืออีกครั้งหนึ่ง การจัดเรียงบัตรดังกล่าวทำให้ห้องสมุดมีหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืมออกไป และสามารถทวงถามหนังสือที่เกินกำหนดส่งได้ทันต่อเหตุการณ์ เมื่อผู้ยืมนำหนังสือมาส่งคืนเจ้าหน้าที่จ่าย-รับจะดึงหลักฐานการรับคืนและดึงบัตรประจำตัวหนังสือออกจากรางบัตรแล้วสอดเข้าตัวเล่ม จากนั้นจะส่งหนังสือขึ้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป

ระบบการควบคุมด้วยใช้มือเป็นระบบที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อย แต่ถ้าพิจารณาจะพบว่าเป็นระบบที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน ทั้งในด้านการให้ยืม การรับคืน การทวงหนังสือเกินกำหนด และการตรวจสอบเกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืม

2. ระบบจ่าย-รับแบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-automated System) เป็นระบบที่ใช้มือควบคู่กับเครื่องจักรกล เพื่อบันทึกหลักฐานในการให้บริการยืมและรับคืนหนังสือ เช่น ระบบ Gaylord ซึ่งใช้เครื่องไฟฟ้าในการบันทึกหลักฐานในการยืมแทนคน ส่วนรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืมนั้นจะต้องใช้ระบบมือ ค้นจากบัตรทะเบียนสมาชิกอีกครั้ง หรือระบบ Photographic Charging ซึ่งใช้เครื่องถ่ายภาพบัตรประจำตัวสมาชิกห้องสมุด บัตรยืมประจำหนังสือ บัตรกำหนดส่ง ลงในไมโครฟิล์ม ส่วนระบบ McBee Key-Sort เป็นระบบกึ่งอัตโนมัติอีกระบบหนึ่งที่ใช้บัตรยืมซึ่งมีลักษณะเป็นบัตรเจาะรูรอบขอบบัตร และมีการขลิบริมเพื่อแสดงวันกำหนดส่งแล้วนำมาเรียงตามเลขเรียกหนังสือ ดังนั้นในการค้นว่าหนังสือเล่มใดครบกำหนดส่งเมื่อใด จะต้องใช้วิธีการสอดเข็มในช่องซึ่งระบุวันนั้น บัตรยืมที่ครบกำหนดจะตกออกมาจากกลุ่มบัตรยืมทั้งหมด

(สายสุคา คชเสนี 2521: 183-189) ระบบจ่าย-รับแบบกึ่งอัตโนมัตินี้ ได้รับความนิยมนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยมา เพราะเป็นระบบที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยืมที่ชัดเจนและถูกต้อง และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงนัก เมื่อเทียบกับระบบอัตโนมัติ

3. ระบบจ่าย-รับอัตโนมัติ (Automated System) เป็นระบบที่ใช้เครื่องจักรกลหรือคอมพิวเตอร์ในการควบคุมการจ่าย-รับของห้องสมุดทุกขั้นตอน ตั้งแต่การทำบัตรสมาชิก การให้ยืมและรับคืนหนังสือ การทวงหนังสือ การจองหนังสือ การตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ ในการยืมหนังสือ รวมถึงการเก็บสถิติเกี่ยวกับการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด ระบบอัตโนมัติได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อขจัดปัญหาต่างๆที่เกิดจากความล่าช้าและความผิดพลาดในการดำเนินงานจ่าย-รับ ห้องสมุดแห่งใดจะนำระบบอัตโนมัติมาใช้กับงานจ่าย-รับ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ความพร้อมด้านบุคลากร ระบบการทำงานของห้องสมุด งบประมาณ ตลอดจนความสามารถของคอมพิวเตอร์แต่ละระบบ ซึ่งควรเป็นระบบที่สามารถดำเนินงานจ่าย-รับได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของหนังสือทุกเล่มทั้งที่มีผู้ยืมออกไปและยังคงอยู่ภายในห้องสมุด เป็นระบบที่สามารถรวบรวมหลักฐานเกี่ยวกับการยืมและคืนหนังสือที่ดีและรัดกุม ต้องเป็นระบบที่มีการทวงหนังสือเกินกำหนดและคิดค่าปรับ ตลอดจนเป็นระบบที่จัดให้มีการเก็บรวบรวมสถิติด้วย (Circulation 1971: 5: 15-16)

ระบบจ่าย-รับแต่ละประเภทไม่ว่าจะเป็นแบบใช้มือ แบบกึ่งอัตโนมัติ หรือแบบอัตโนมัติต่างพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากความล่าช้า และความผิดพลาดในการดำเนินงานจ่าย-รับทั้งสิ้น ส่วนห้องสมุดแห่งใดจะเลือกใช้ระบบใต้นั้น ย่อมขึ้นกับความพร้อมในด้านต่างๆ คือ ด้านระบบการทำงานของห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ เจสเตอร์ (Jester 1980: 144-153) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของงานบริการจ่าย-รับที่ใช้ระบบมือกับระบบอัตโนมัติ ปรากฏว่าการใช้ระบบมือจะเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าระบบอัตโนมัติในงานตรวจค้นหนังสือ การทวงหนังสือ และการลงทะเบียนผู้ใช้ ในขณะที่ระบบอัตโนมัติจะเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าระบบมือในงานการให้บริการยืม การรับคืนหนังสือ การยืมต่อ และการคิดค่าปรับเมื่อหนังสือเกินกำหนดส่ง อย่างไรก็ตามการใช้ระบบอัตโนมัติในงานบริการจ่าย-รับจะเสียค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำมาใช้กับห้องสมุดขนาดเล็กที่มีสถิติการยืม-คืนต่ำ ดังนั้นห้องสมุดที่มีลักษณะดังกล่าวซึ่งรวมถึงห้องสมุดในประเทศไทยส่วนใหญ่จึงยังคงใช้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังผลการวิจัยของจินดา จำเริญ (2519) ซึ่งได้ทำการสำรวจ



ห้องสมุดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสมาชิกตั้งแต่ 2,000 คน ขึ้นไป จำนวน 10 แห่ง และพบว่าห้องสมุดทุกแห่งใช้ระบบมีอในการให้บริการจ่าย-รับ ส่วนรายละเอียดการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับของแต่ละห้องสมุด จะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแห่งนั้น เป็นสำคัญ

การลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด เป็นงานบริการจ่าย-รับประเภทหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง และเป็นงานที่จำเป็นของห้องสมุดทุกแห่งที่อนุญาตให้ยืมหนังสือออกไปใช้นอกสถานที่ (ALA 1948: 52) จุดประสงค์ที่สำคัญในการลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ได้แก่

1. เพื่อจำแนกสิทธิในการยืมหนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละประเภท
2. เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิในการเข้าใช้ห้องสมุด การยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น ที่อยู่ ความสนใจ (Bloomberg 1977: 26) ข้อมูลเหล่านี้ห้องสมุดสามารถนำมาใช้ในการติดตามทวงถามสิ่งพิมพ์ที่ยืมเกินกำหนด นอกจากนี้การลงทะเบียนสมาชิกห้องสมุดเป็นทางหนึ่งที่ทำให้บรรณารักษ์สามารถประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดของตนได้ (อุบล บุญชู 2525: 46)

ผู้มีสิทธิลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุดแต่ละแห่ง จะแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับห้องสมุดสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ผู้มีสิทธิลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ ครู นักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน โดยต้องแสดงหลักฐานที่สำคัญคือบัตรประจำตัว รูปถ่าย นอกจากนี้อาจมีหลักฐานอื่นประกอบด้วย เช่น ใบเสร็จรับเงินลงทะเบียนสำหรับนักศึกษา หรือหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่สังกัด เป็นต้น

หลังจากผู้ใช้ห้องสมุดได้แสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรสมาชิกแล้ว เจ้าหน้าที่งานบริการจ่าย-รับจะมอบแบบฟอร์มหรือสมุดให้กับผู้สมัคร เพื่อกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานที่สามารถติดต่อถึงผู้สมัครได้ แบบฟอร์มหรือสมุดดังกล่าวคือทะเบียนสมาชิกซึ่งห้องสมุดจัดเก็บเรียงตามลำดับชื่อสมาชิกหรือเรียงตามลำดับเลขทะเบียน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อ ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดจะได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุดซึ่งมีลักษณะและรายละเอียดแตกต่างกันไปตามระบบจ่าย-รับที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ (สายสุภา คชเสนี 2521: 183-193)

การทวงหนังสือเกินกำหนดและการเก็บค่าปรับ ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับ เป็นงานสืบเนื่องจากการบริการยืมและการรับคืนหนังสือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีโอกาสในการใช้หนังสือทุกเล่มเท่าเทียมกัน (Circulation 1971: 8)

ห้องสมุดแต่ละแห่งมีวิธีการและกำหนดระยะเวลาในการทวงหนังสือเกินกำหนดแตกต่างกันไป ตามลักษณะและสภาพของห้องสมุด โดยปกติห้องสมุดจะส่งใบเตือนไปให้ผู้ยืม ซึ่งอาจเป็นแบบฟอร์มของห้องสมุด ไปรษณียบัตร โทรศัพท์ จดหมาย หรือบันทึก ถ้าผู้ยืมยังไม่นำมาส่งคืนห้องสมุด อาจส่งใบเตือนครั้งที่ 2 และ 3 หรือส่งเจ้าหน้าที่ไปติดตาม และถ้าเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจขอความร่วมมือจากหน่วยทะเบียนของมหาวิทยาลัยในการยับยั้งใบรับรองคะแนนหรือผลการสอบของนักศึกษาที่ยังไม่ได้ส่งหนังสือคืน ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการส่งใบเตือนอาจจะเป็น 2-3 วัน หลังวันกำหนดส่ง หรือ 1-5 สัปดาห์หลังวันกำหนดส่ง ตลอดจนจำนวนครั้งที่ส่งใบเตือนนี้ ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง (Bloomberg 1977: 70-71)

เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดคืนหนังสือล่าช้ากว่ากำหนดส่ง บริการจ่าย-รับจะปรับผู้ใช้ตามระเบียบของห้องสมุด ซึ่งอัตราค่าปรับมีการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะการยืม คือ ค่าปรับสำหรับหนังสือที่ห้องสมุดให้ยืมในระยะสั้นจะสูงกว่าค่าปรับของหนังสือที่ให้ยืมได้ในระยะเวลายาวกว่า โดยทั่วไปการปรับผู้ใช้มิใช่เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับห้องสมุด แต่เป็นการเพิ่มความมั่นใจว่าผู้ยืมจะส่งหนังสือที่ยืมตรงตามกำหนด (Lyle 1961: 119) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้คนอื่นได้ใช้หนังสือดังกล่าวเท่าเทียมกัน

การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น หมายถึงการจัดเก็บหนังสือในห้องสมุดชั้นชั้นหนังสือ ทั้งหนังสือใหม่ที่ได้รับการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการแล้ว หนังสือที่มีผู้ยืมไปและนำมาส่งคืน และหนังสือที่มีผู้หยิบใช้ภายในห้องสมุด นอกจากนี้ ยังรวมถึงการดูแลความสะอาดของชั้น การตรวจการจัดเรียงหนังสือบนชั้น การเลือกหนังสือส่งซ่อม ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาหนังสือจากชั้น (Wilson and Tauber 1966: 328) การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นในแต่ละห้องสมุดมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามขนาดของห้องสมุด นโยบายของห้องสมุด และระบบการจัดหมู่หนังสือที่ห้องสมุดใช้ แต่โดยทั่วไปแล้วห้องสมุดทุกแห่งจะยึดถือหลักสำคัญเหมือนกันคือ พยายามจัดให้ผู้ใช้เข้าถึงหนังสือที่เขาต้องการโดยเร็วที่สุด โดยจัดหนังสือที่มีความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน และจัดหนังสือให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง หมั่นตรวจตราความเรียบร้อยของชั้นหนังสือ (อัมพร บันศรี และ นนทนา เผือกผ่อง 2515: 134)

การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นถือเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของงานบริการจ่าย-รับ (Miller 1973: 466) และเป็นงานที่มีผลกระทบต่องานบริการของห้องสมุดอย่างยิ่ง ถ้าหนังสือเรียงผิดที่จะทำให้ผู้ใช้เบื่อบ่อยในการค้นหาหนังสือ เพราะค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ยาก (วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ 2524: 123 ; ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ 2520: 147-148) นอกจากนี้ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความล้มเหลวของผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาหนังสือ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง พบว่า ปัจจัยสำคัญในการค้นหาหนังสือไม่พบเป็นผลจากการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในด้านบริหาร การจัดบริการ ลักษณะอาคารห้องสมุด และรูปแบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ส่วนปัจจัยที่สำคัญรองลงมานั้นเนื่องมาจากมีผู้ยืมหนังสือเล่มดังกล่าวไปหนังสือจัดเรียงในตำแหน่งที่ผิด หรือมีผู้อื่นนำกลับไปอยู่ในห้องสมุด หรือ หนังสือสูญหาย (Urquhart and Schofield 1972: 240-241) ดังนั้นห้องสมุดจึงควรใช้บุคลากรงานบริการจ่าย-รับเป็นผู้เรียงหนังสือชั้นชั้น ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ผู้ใช้ห้องสมุดวางหนังสือผิดที่ เพราะไม่เข้าใจถึงการจัดชั้นหนังสือ และไม่รู้จักระบบในการจัดชั้นหนังสือของแต่ละห้องสมุด (Bloomberg 1977: 72) นอกจากนี้ควรมีบุคลากรกลุ่มหนึ่งทำหน้าที่ตรวจตราการเรียงหนังสือบนชั้นด้วย (Circulation 1971: 6-7)

การตอบคำถามผู้ใช้ห้องสมุด เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับ ทั้งนี้เพราะงานบริการจ่าย-รับต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดเสมอ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหายุ่งยากในการใช้ห้องสมุดหรือวัสดุของห้องสมุด จึงมักติดต่อสอบถามจากบริการจ่าย-รับ ปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมักมาสอบถามจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับที่ตั้ง-ทิศทางภายในห้องสมุด และระเบียบกฎเกณฑ์ของห้องสมุด ตลอดจนการที่ผู้ใช้หาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ซึ่งบริการจ่าย-รับจะให้คำตอบเกี่ยวกับหนังสือเล่มดังกล่าวว่ามีผู้ยืมไปหรือไม่ กำหนดส่งเมื่อใด หรือหนังสืออยู่ในระหว่างซ่อม หรือหนังสือนั้นได้สูญหายไปจากห้องสมุดแล้ว รวมทั้งช่วยค้นหาหนังสือตามชั้นอีกด้วย (แก้วตา จันทรวรรภา 2527: 166) นอกจากนี้บุคลากรงานบริการจ่าย-รับยังอาจแนะนำหนังสือเล่มอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาทำนองเดียวกันทดแทนให้ด้วย (Gelfand 1968: 100) ด้วยเหตุนี้งานบริการจ่าย-รับจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดบางแห่งจึงไม่มีการแยกงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกจากงานบริการจ่าย-รับ และให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทำหน้าที่แนะนำผู้ใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับการใช้บัตรรายการ การใช้วัสดุต่างๆ การใช้ห้องสมุด ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนำมาใช้

ในการปรับปรุงงานบริการต่อไป (Miller 1973: 464 อ้างจาก Brown and Bousfield 1933: 34)

การให้บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง มีบทบาทสำคัญในห้องสมุดระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย เพราะเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดได้ดีที่สุด ห้องสมุดจึงจัดให้มีบริการนี้ขึ้นเพื่อให้ความสะดวกในการใช้ทรัพยากรบางรายการที่มีปริมาณจำกัดแต่มีผู้ต้องการใช้มาก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือ รายงาน บทความ ที่ผู้สอนเลือกไว้ให้นักศึกษาอ่านตามรายวิชาต่างๆ หนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่นำมาจัดเป็นหนังสือสำรองนั้นจะมีเครื่องหมายพิเศษเป็นสัญลักษณ์ เช่น อักษร "จ" หรือ "ส" หรือ "Re" หรือ "Res" ไว้ที่หนังสือหรือบนสันหนังสือ และอาจมีบัตรประจำหนังสือแบบพิเศษต่างจากหนังสือธรรมดา (อัมพร ปันศรี 2522: 140) ตลอดจนเงื่อนไขในการยืมจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่งซึ่งไม่เหมือนกัน แต่โดยปกติจะให้ยืมในระยะเวลาที่สั้นกว่าหนังสือธรรมดา รวมทั้งต้องเสียค่าปรับในอัตราที่สูงกว่าด้วย ถ้าผู้ใช้ส่งหนังสือประเภทนี้เกินกำหนด

การจัดบริการหนังสือสำรองนอกจากจะช่วยให้ผู้สอนมั่นใจว่าอย่างน้อยที่สุดจะมีหนังสือให้ผู้เรียนได้อ่านแล้ว ยังช่วยทำให้งานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดลดลงโดยไม่ต้องตอบคำถามว่าหนังสือเล่มนั้นๆ ถูกยืมไปหรือไม่ และทำให้จำนวนผู้ที่ผิดหวังจากการใช้ห้องสมุดลดน้อยลงไปด้วย ห้องสมุดอาจจัดบริการนี้แยกจากบริการอื่นๆ หรืออาจจัดไว้ด้านหลังโต๊ะจ่าย-รับก็ได้ เพื่อให้การจัดบริการหนังสือสำรองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดต้องติดต่อผู้สอนก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อให้ผู้สอนเสนอรายชื่อหนังสือและระยะเวลาที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดทำเป็นหนังสือสำรอง หลังจากนั้นห้องสมุดต้องติดตามทวงหนังสือที่มีผู้ยืมไปกลับมาให้หมด และพิจารณาจำนวนหนังสือที่จะนำมาจัดเป็นหนังสือสำรอง โดยดูจากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชานั้นในการพิจารณาว่าหนังสือเล่มใดควรจัดเป็นหนังสือสำรอง บรรณารักษ์ควรทำความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สอนถึงวัตถุประสงค์ในการจัดบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้สอนสั่งสำรองหนังสือหลายรายการจนมากเกินไปจนความจำเป็นแต่ไม่มีนักศึกษาใช้ ทำให้หนังสือเล่มนั้นไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า (เสริมศรี เจริญผล 2518: 240-241)

การกำหนดระเบียบข้อบังคับในการให้บริการจ่าย-รับ ห้องสมุดทุกแห่งมีการกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระเบียบและกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายนั้นๆ ตามความเหมาะสม ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่กำหนด ได้แก่ ประเภทของผู้มีสิทธิเข้าใช้และสมาชิก ระยะเวลาในการให้ยืม ลักษณะของวัสดุห้องสมุดที่ยืม การปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง การชดใช้กรณีหนังสือชำรุดหรือสูญหาย ระเบียบเกี่ยวกับการยืมและการใช้ห้องสมุด เป็นต้น จากการวิจัยของวัตคินส์และโคเกอร์ (Watkins and Coker 1970: 557-558) ซึ่งศึกษาการกำหนดระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ห้องสมุดที่มีจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด วัสดุห้องสมุด บุคลากรของห้องสมุด งบประมาณของห้องสมุด และสถิติรวมของบริการจ่าย-รับอยู่ในเกณฑ์สูง จะมีระเบียบกฎเกณฑ์กำหนดปริมาณการให้ยืมระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาแตกต่างกันสูงกว่าห้องสมุดอื่นที่มีองค์ประกอบดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และจากงานวิจัยของโกเฮิร์ต (Gohlert 1979: 79-82) ซึ่งศึกษาถึงระเบียบกฎเกณฑ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอินเดียนา พบว่าถึงแม้คณาจารย์จะได้รับสิทธิการยืมหนังสือได้มากเล่มในเวลาที่นานกว่านักศึกษา แต่คณาจารย์มักส่งหนังสือคืนช้ากว่านักศึกษาซึ่งได้รับการทวงถามเช่นเดียวกัน

การซ่อมและคัดเลือกว่าวัสดุส่งซ่อม เป็นงานในความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับ โดยคุณลักษณะของหนังสือไม่ให้ชำรุดก่อนเวลาอันสมควรและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี งานด้านนี้ประกอบด้วย การตรวจตราสภาพของหนังสืออยู่เสมอถ้าชำรุดต้องรีบซ่อมแซม การดูแลสถานที่เก็บให้ปลอดภัยจากศัตรูต่างๆ เช่น แสงแดด ความชื้น แมลงต่างๆ ตลอดจนการแนะนำให้ผู้ใช้รู้จักวิธีใช้หนังสือที่ถูกต้อง (แมนมาส ชวลิต และ สิริินทร์ ช่วงโชติ 2506: 464-465) อย่างไรก็ตาม ก็ดี หนังสือที่ชำรุดจะมีลักษณะแตกต่างกัน ได้แก่ ชำรุดไปตามอายุชั้ย คือชำรุดเพราะถูกใช้มากหรือถูกใช้มานาน ชำรุดก่อนเสื่อมสภาพ คือรูปเล่มยังมีสภาพเรียบร้อยดีแต่เนื้อหภายในถูกตัดหรือฉีกไป ซึ่งวิธีการซ่อมแซมแตกต่างกันไปตามสภาพการชำรุดดังกล่าว (วัลลภ สวัสดิวัลลภ 2520: 4)

ในกรณีที่หนังสือมีสภาพชำรุดมาก บริการจ่าย-รับมีหน้าที่ในการจำหน่ายหนังสือดังกล่าวออกไป และเสนอให้มีการจัดหาเล่มใหม่เข้ามาแทน

การเก็บรวบรวมสถิติ ห้องสมุดส่วนใหญ่เก็บสถิติของงานบริการจ่าย-รับแยกตามหมวดหมู่ โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้รวบรวมสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ยืม จำนวนหนังสือเกินกำหนดส่ง ตลอดจนจำนวนสมาชิกที่ลงทะเบียน สถิติที่เก็บรวบรวมจะนำมาเขียนเป็นรายงาน (American Library Association 1948: 53) สถิติงานบริการจ่าย-รับควรบันทึกเป็นรายวันแล้วรวบรวมเป็นรายเดือน (อนงค์ อนันตริยเวช 2530: 192) สถิติเหล่านี้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของห้องสมุดในการพิจารณาคัดเลือกและจัดหาหนังสือเข้ามาใหม่ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวคือ ห้องสมุดที่มีหนังสือเป็นจำนวนมากแต่มีการยืมออกน้อย อาจจะมีสาเหตุจากระเบียบการใช้เข้มงวดเกินไป ระยะเวลาการให้ยืมไม่เพียงพอหรือนานเกินไป จำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดเปิด และการจัดเวลาการเข้าใช้ห้องสมุดที่ไม่สะดวกต่อผู้ใช้ ซึ่งบรรณารักษ์บริการจ่าย-รับควรนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ (อนงค์ อนันตริยเวช 2530: 35 อ้างจาก Boon 1974: 273)

การบริหารงานบริการจ่าย-รับ

งานบริการจ่าย-รับเป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดบริการให้กับผู้ใช้ห้องสมุด แต่โดยแท้จริงแล้วการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมิใช่เป็นเพียงการปฏิบัติงานด้านบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นการปฏิบัติงานด้านเทคนิคซึ่งนำไปสู่การให้บริการ เช่น การทำทะเบียนสมาชิก การกำหนดระบบและระเบียบข้อบังคับในการให้ยืม การติดตามทวงถามหนังสือที่เกินกำหนดส่ง การยืมระหว่างห้องสมุด (เสริมศรี เจริญผล 2518: 227-244) การจัดหนังสือชั้นชั้นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถหาหนังสือที่ต้องการได้โดยสะดวก (Wilson and Tauber 1966: 219) ดังนั้นงานบริการจ่าย-รับจึงเป็นทั้งงานบริการและงานเทคนิค การควบคุมงานบริการจ่าย-รับจึงเป็นงานที่ซับซ้อนยุ่งยากและมีเทคนิคมากมาย ต้องใช้เวลาและความวิริยะทั้งของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ต้องมีการวางแผนบริหารงานที่ดี เพื่อให้การบริการคล่องตัวและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การบริหารงานบริการจ่าย-รับเริ่มได้รับความสนใจและนำมาศึกษาวิจัยเมื่อห้องสมุดเริ่มให้บริการในระบบชั้นเปิด ทำให้ห้องสมุดต้องขยายจำนวนวัสดุ ขอบเขตของการบริการ และให้บริการแก่ผู้ใช้จำนวนมากขึ้น โดยส่วนงานบริการจ่าย-รับมีบทบาทสำคัญประสานระหว่าง

ห้องสมุดกับผู้ใช้และหน่วยงานอื่นในสถาบันศึกษา ดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของห้องสมุดจึงขึ้นอยู่กับการบริหารงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุด (Bousfield 1944: 45) การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบริการจ่าย-รับในระยะแรก เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและขอบเขตของงานบริการจ่าย-รับ โดย บราวน์ และ โบสฟิลด์ (Brown and Bousfield 1933: 34) ทำการสำรวจงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และเป็นผลงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดว่าเป็นการกำหนดขอบเขตและบทบาทของงานบริการจ่าย-รับว่าประกอบไปด้วย งานเทคนิคด้านควบคุมทรัพยากรและจ่าย-รับหนังสือ การชี้แนะที่ตั้งของสารนิเทศและวัสดุให้กับผู้อ่านเป็นรายบุคคล แนะนำห้องสมุด การใช้บัตรรายการและบริการแนะนำผู้อ่าน ต่อมา มิลเลอร์ (Miller 1973: 463-471) สำรวจงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัย 126 แห่ง เพื่อตรวจสอบงานของบรรณารักษ์วิชาชีพและงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ บทบาทงานบริการจ่าย-รับที่เปลี่ยนไป และทัศนคติการบริหารงานบริการจ่าย-รับ มิลเลอร์ได้พบว่า แผนกบริการจ่าย-รับของห้องสมุดมีหน้าที่เบื้องต้นในการให้ยืมและรับคืนหนังสือ ให้บริการหนังสือจอง ตอบคำถามทั่วไป ค้นหาหนังสือ จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น และพัฒนาโยบายบริการจ่าย-รับ ในขณะที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับของห้องสมุดบางแห่งยังมีบทบาทเกี่ยวกับงานยืมระหว่างห้องสมุด แนะนำห้องสมุด แนะนำการใช้บัตรรายการ และคัดเลือกหนังสือ โดยมีบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ และมีบรรณารักษ์วิชาชีพเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผนงาน และดูแลควบคุมงานบริการจ่าย-รับ

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบริการจ่าย-รับในประเทศไทยส่วนใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยศึกษาถึงสภาพงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดหลายแห่ง โดยในปี พ.ศ.2515 สุริยา ภูละ ได้ศึกษาการบริหารงานจ่าย-รับและการควบคุมวัสดุในห้องสมุด ผลปรากฏว่า ห้องสมุดที่ทำการศึกษาทั้งหมดให้บริการจ่าย-รับในระบบมือ (Manual System) โดยใช้เวลาในการให้ยืมหนังสือหนึ่งเล่ม ประมาณ 1-2 นาที นอกจากนี้ยังพบว่าห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับอยู่ 3 ประเภท คือ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาช่วยงาน (สุริยา ภูละ 2515: บทคัดย่อ) ต่อมาในปี พ.ศ.2519 จินดา จำเริญ ได้ศึกษาระบบการยืมหนังสือของห้องสมุดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสมาชิกตั้งแต่ 2,000 คน ขึ้นไป จำนวน 10 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งใช้ระบบมือในการให้

บริการง่าย-รับ แต่มีวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้ยืมและรับคืนหนังสือแตกต่างกันคือ ใช้เวลาในการให้ยืมหนังสือหนึ่งเล่มประมาณ 7-49 วินาที และใช้เวลาในการรับคืนหนังสือหนึ่งเล่มประมาณ 18-47 วินาที สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการง่าย-รับในห้องสมุดส่วนมากมีบรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่จำนวน 3-18 คน เป็นผู้ปฏิบัติงานบริการง่าย-รับ (จินดา จำเริญ 2519: 65-121)

นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการง่าย-รับโดยตรงแล้ว ยังมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อบริการง่าย-รับ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนบริหารงานบริการง่าย-รับ ดังที่ แก้วตา จันทรวราภา และ สมหมาย ตามประวัติ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการง่าย-รับ ในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลปรากฏว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยอมรับและพึงพอใจกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบริการง่าย-รับ และต้องการให้บริการง่าย-รับเป็นไปตามขั้นตอน วิธีการ และหลักปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ทั้งยังต้องการให้บุคลากรงานบริการง่าย-รับให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการให้บริการตามปกติ (แก้วตา จันทรวราภา 2527: 166-167 ; สมหมาย ตามประวัติ 2529: บทคัดย่อ)

ดังนั้นการบริหารงานบริการง่าย-รับ จึงเกี่ยวข้องกับการบริหารและการดำเนินงานซึ่งสามารถแบ่งระดับของงานตามประเภทของผู้ปฏิบัติงานได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งมีบรรณารักษ์วิชาชีพเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ได้แก่ การกำหนดระเบียบข้อบังคับในการรับสมาชิกและการยืม-คืน การคัดเลือกระบบง่าย-รับ การกำหนดแบบฟอร์มและบันทึกสถิติต่างๆเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ควบคุมดูแลการยืมระหว่างห้องสมุด วางแผนการจัดหนังสือชั้นชั้น วิเคราะห์สถิติและทำรายงาน ตลอดจนตอบปัญหาข้อข้องใจของผู้ใช้ห้องสมุด (American Library Association 1948: 52-53; Miller 1973: 467; Bloomberg 1977: 26-27)
2. งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ได้แก่ การอธิบายระเบียบการยืม การลงทะเบียน และการทำบัตรสมาชิก การให้บริการยืม-คืน และรับคืนวัสดุห้องสมุด ตรวจสอบความเรียบร้อยของวัสดุและส่งซ่อม การรับจองหนังสือหรือวัสดุของห้องสมุดที่มีผู้ยืมไป การเก็บบันทึกการยืมและนับสถิติ การทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง การรับเงินค่าปรับ และการเก็บหลักฐานการรับเงิน การเก็บหลักฐานการยืมระหว่างห้องสมุด



การลงทะเบียนสมาชิกและบำรุงรักษาแพ้มสมาชิก (American Library Association 1948 : 52-53)

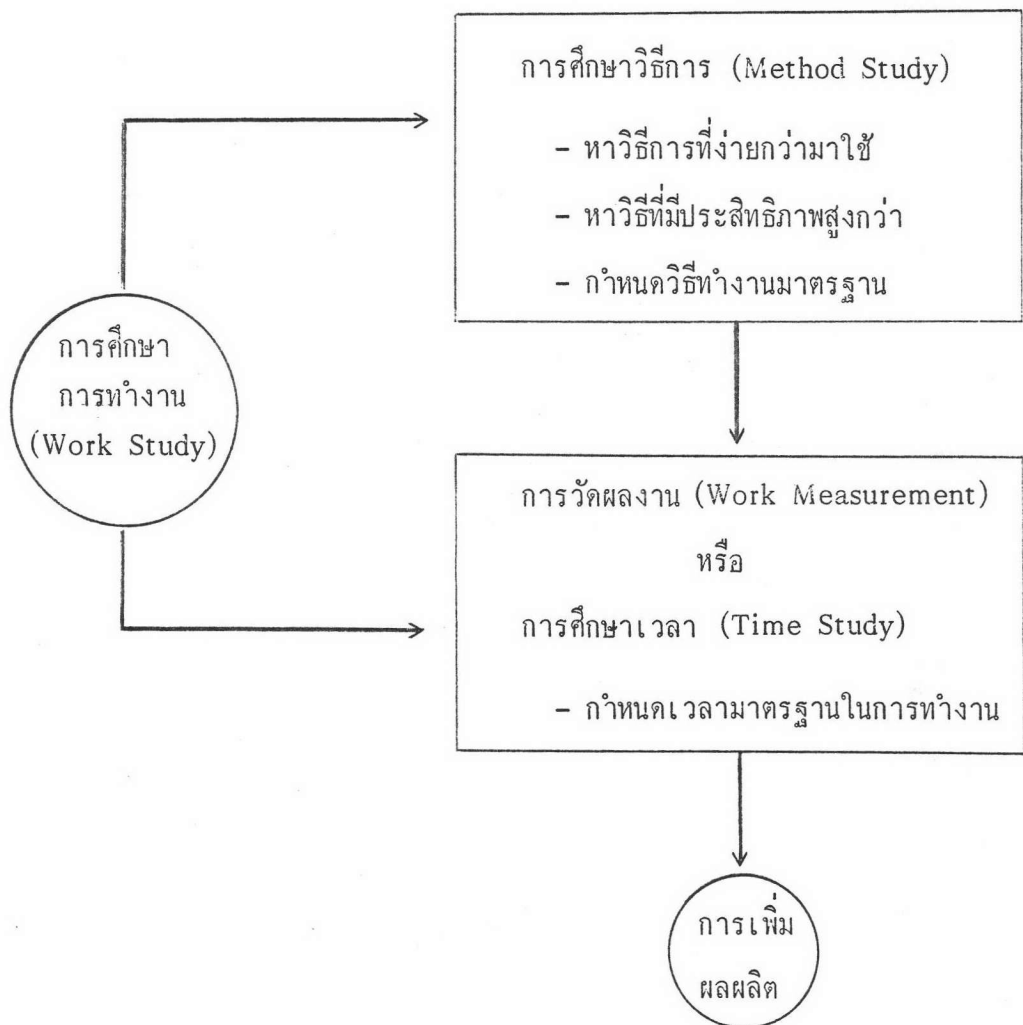
จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การศึกษางานบริการจ่าย-รับส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาถึงการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนบริหารงานจ่าย-รับในห้องสมุดได้ นอกจากนี้ผู้บริหารอาจจะทำการศึกษางานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดของตนโดยใช้การวิจัยดำเนินงาน ซึ่งจะชี้ให้เห็นสภาพการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในห้องสมุด เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิธีการที่นำมาใช้ในการวิจัยดำเนินงานนั้นรู้จักกันทั่วไปว่าเป็นการศึกษาการทำงาน (Work Study)

การศึกษาการทำงาน (Work Study)

งานห้องสมุดเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ แต่การปฏิบัติงานห้องสมุดในช่วงแรกมิได้มีการบริหารงานโดยวิเคราะห์งานอย่างมีระบบ ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความรู้ทางสาขามนุษยศาสตร์ และขาดการฝึกอบรมด้านทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล (Heinritz 1970: 232; Kohl 1983: 81) ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ผู้บริหารงานห้องสมุดต้องเผชิญกับการเรียกร้องจากผู้ใช้ให้มีบริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันก็ขาดแคลนบุคลากรระดับวิชาชีพ ตลอดจนเริ่มมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้บรรณารักษ์และผู้บริหารต้องวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบมากกว่าแต่ก่อน มีการนำวิธีการบริหารงานแผนใหม่ซึ่งเป็นการบริหารงานเชิงวิทยาศาสตร์เข้ามาใช้ เช่น นำการศึกษาการทำงาน ซึ่งนิยมใช้ในวงการอุตสาหกรรมมาใช้ในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานห้องสมุดด้านเทคนิคและด้านบริการ โดยพิจารณาในแง่ของเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานะเศรษฐกิจในแหล่งที่ห้องสมุดตั้งอยู่ ตามค่าตอบแทนโดยเฉลี่ยของบุคลากรแต่ละคน ตลอดจนตามระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย ดังนั้น การศึกษาเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานล้วนมีประโยชน์ต่อการบริหารงานห้องสมุด ทั้งในแง่การบริหารงานบุคคลและงบประมาณ

การศึกษาการทำงาน หรือการศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว (Time and Motion Study) นับเป็นการบริหารงานเชิงวิทยาศาสตร์ โดยใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ขั้นตอน

ของการปฏิบัติงานเพื่อขจัดงานที่ไม่จำเป็น และสรรหาวิธีการทำงานซึ่งดีที่สุดในแง่ของเวลาและรวดเร็วที่สุดในการปฏิบัติงานนั้นๆ ทั้งนี้รวมถึงการปรับปรุงมาตรฐานของวิธีการทำงาน สภาพการทำงาน เครื่องมือต่างๆ และการฝึกคนงานให้ทำงานด้วยวิธีที่ถูกต้อง การหาเวลามาตรฐานของงาน และการบริหารแผนการให้รางวัลระบบต่างๆ (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ เนื้อโสม ติงสัญชิต 2528: 7) ดังนั้นการศึกษาการทำงานจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพจากทรัพยากรที่มีอยู่เดิม โดยใช้ค่าใช้จ่ายและการลงทุนที่คงที่หรือน้อยลง การศึกษาการทำงานนี้ความจริงเป็นการรวมเอาการศึกษาวิธีการ (Method Study) เข้ากับการวัดผลงาน (Work Measurement) ดังภาพ (เกษม พิพัฒน์ปัญญาคุณ 2530: 13)



การศึกษาวิธีการ . กิลเบิร์ต สองสามี-ภรรยา (Frank B. Gilbreth and Lilian Gilbreth) ได้เริ่มทำการศึกษาในปี.ศ.1991 โดยทำการวิเคราะห์การเคลื่อนไหวของพนักงานในระหว่างการทำงาน และตัดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้การเคลื่อนไหวที่เหลือมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และลดความเหนื่อยล้าในการทำงานลง วิธีการศึกษาของ Gilbreths นี้ ได้มีผู้นำมาใช้ในการศึกษาวิธีการทำงานมากขึ้น บางครั้งเรียกชื่อกันว่า การศึกษาการเคลื่อนไหว (Motion Study) หรือการออกแบบวิธีการทำงาน (Method Design) ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ขั้นตอนของการเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง เครื่องมือ เครื่องจักร บันทึกแนวทางการทำงานที่มีอยู่อย่างถาวรและมีขั้นตอน แล้วเสนอแนะแนวทางการทำงานขึ้นมาใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงขบวนการ และแนวทางของการทำงาน ปรับปรุงโรงงาน โรงปฏิบัติการ และวางผังสถานที่ทำงาน ปรับปรุงวิธีการใช้วัสดุ เครื่องจักร และแรงงาน พัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ตลอดจนการประหยัดแรงงาน และลดความเมื่อยล้าที่ไม่จำเป็นของพนักงาน (อินเตอร์เนชั่นแนล เลเบอร์ ออแกนไนเซชัน 2524: 71-72)

การวัดผลงาน เริ่มมีการศึกษาในปี ค.ศ.1881 โดย เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) ได้ทำการศึกษางานและวัดผลงานของพนักงานที่ Midvale Steel Company และพบว่า สัดส่วนของการทำงานและเวลาพักที่พนักงานได้รับ รวมทั้งช่วงเวลาและความถี่ในการพักเหนื่อย จะเป็นตัวกำหนดปริมาณงานของพนักงานในวันหนึ่งๆ เขาจึงหาวิธีการที่เหมาะสม แล้วสอนคนงานให้ทำงานวิธีนั้น จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม กำหนดเวลามาตรฐานสำหรับงาน และจ่ายเงินพิเศษให้คนงานตามงานที่กำหนด โดยเทเลอร์เชื่อว่า การกำหนดมาตรฐานในการทำงานและการกำหนดค่าจ้างแบบจูงใจ ย่อมกระตุ้นให้คนงานพยายามปฏิบัติงานให้ได้สูงกว่ามาตรฐานเพื่อที่จะได้ค่าจ้างเพิ่ม สำหรับนายจ้างจะได้ผลประโยชน์จากการเพิ่มผลผลิต จึงนับว่าเป็นการได้ประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น วิธีการของเขาจึงเป็นที่ยอมรับและนำมาใช้ในการบริหารงานแผนใหม่ เรียกว่า การวัดผลงาน หรือ การศึกษาเวลา(Time Study) ซึ่งหมายถึงวิธีการในการคำนวณเวลาในการปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องมือจับเวลาและบันทึกเวลาที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับเวลาโดยให้ค่าเผื่อต่างๆ และการให้อัตราความเร็ว เพื่อให้ได้เวลามาตรฐานสำหรับคนงานปกติ ซึ่งทำงานในอัตราความเร็วมาตรฐานตามขั้นตอนของการทำงานที่กำหนดไว้ภายใต้สภาพเงื่อนไขที่เหมาะสม วิธีการศึกษาเวลามีวัตถุประสงค์เพื่อ

จะค้นให้พบลักษณะและขอบเขตของเวลาทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ แล้วแก้ไขให้ดีขึ้น จากนั้นนำมาวางมาตรฐานการทำงาน โดยมีวิธีการทำงานที่ดี และมีผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการฝึกอบรมในการทำงานแบบนั้นโดยเฉพาะ (อินเตอร์เนชันแนล เลเบอร์ ออแกนไนเซชัน 2524: 216-219) วิธีการวัดผลงานในลักษณะนี้ได้นำมาใช้ในการวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ เพื่อนำผลไปใช้ในการบริหารงานห้องสมุดในด้านต่าง ๆ คือ

1. การบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการกำหนดอัตรากำลังคน และการใช้กำลังคนที่มีอยู่ ซึ่งโดยปกติผู้บริหารห้องสมุดจะจัดคนที่มีอยู่ในห้องสมุดเข้าทำงานตามความรู้ และประสบการณ์ในด้านบรรณารักษศาสตร์ และมักมีการวิเคราะห์งานตามอำเภอใจ แล้วขอกำลังคนมาปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างกำลังคนและปริมาณงาน โดยบางแห่งมีสภาพคนล้นงาน ในขณะที่บางแห่งมีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรที่มีอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2524: 21-22) เป็นผลให้เกิดการหย่อนประสิทธิภาพอย่างเห็นได้ชัด เช่น ทำให้งานล่าช้า การดำเนินงานไม่คล่องตัว และตลอดจนมีการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือไม่มีคุณภาพตามต้องการ สิ่งเหล่านี้สามารถแก้ไขได้โดยการวัดผลงาน เพื่อหา "เวลาที่ควรใช้ในการปฏิบัติงาน" แล้วนำผลไปใช้ในการจัดจำนวนคนให้สมดุลกับปริมาณงาน โดยไม่มีการลดงานใดๆ ที่จำเป็นออกไปเลย นอกจากนี้ผู้บริหารงานห้องสมุดยังอาจใช้การวัดผลงานเป็นเครื่องมือในการวัดความสามารถในการทำงานของบุคลากร และวัดว่ามีการทำงานอื่นนอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากนักน้อยเพียงไร (Keyumplik 1967: 585)

2. การบริหารการเงิน เกี่ยวกับการควบคุมค่าใช้จ่าย และค่าจ้างแรงงาน ในปัจจุบันห้องสมุดแต่ละแห่งพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมี การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการดำเนินงานแต่ละหน่วย ซึ่งค่าใช้จ่ายไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินที่เสียไปในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรในการดำเนินงานนั้นด้วย ถึงแม้ว่าจะมีมาตรฐานห้องสมุดกำหนดจำนวนบุคลากรที่จะใช้ดำเนินงาน แต่มาตรฐานห้องสมุดยังไม่สามารถให้รายละเอียดที่ชัดเจนเท่ากับการศึกษาโดยการวัดผลงาน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ถึงแม้ว่าการศึกษาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะเป็นวิธีที่ดี แต่ก็ยังมีการศึกษาโดยวิธีนี้น้อยมาก เนื่องจากเป็นวิธีการที่ค่อนข้างยุ่งยากและใช้เวลาในการศึกษา

(Spencer 1971: 153) อย่างไรก็ตามนับว่าการวิเคราะห์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายมีประโยชน์ต่อห้องสมุดในแง่ของการวางแผนงบประมาณค่าใช้จ่าย ทั้งด้านการดำเนินงาน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วย

3. การบริหารงานจัดการ เกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเปรียบเทียบวิธีการทำงานหลายๆ วิธี เพื่อหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดและใช้เวลาน้อยที่สุด ตลอดจนใช้ในการจัดสรรและประสานงานในหน้าที่ต่างๆ ที่มีบุคลากรปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม

โดยสรุป การศึกษาวิธีการนับเป็นเทคนิคเบื้องต้นในการลดการทำงานโดยจำกัดการเคลื่อนไหวหรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป แล้วเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ ส่วนการวัดผลงาน เป็นการสังเกตการทำงานและกำหนดเวลาที่ไว้ประสิทธิภาพ การวัดผลงานเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรณารักษ์และผู้บริหารทราบระยะเวลาในการทำงานแต่ละส่วน และทราบว่ามีความไม่เกิดประโยชน์อยู่ในช่วงใดซึ่งโดยปกติเวลาที่ไว้ประสิทธิภาพนี้ มักจะแอบแฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารไม่มีโอกาสทราบ ทั้งนี้เพราะเป็นเหตุการณ์เคยชินและคิดว่าไม่มีใครทำอะไรได้มากกว่านั้นนั่นเอง นอกจากนี้ การวัดผลงานยังช่วยในการกำหนดเวลามาตรฐาน (Standard Time) ในการทำงานแต่ละชิ้น และสามารถนำเวลามาตรฐานมาใช้ในการกำหนดปริมาณคนที่ต้องการได้ด้วย ในการวัดผลงานนั้นมีเทคนิคที่ใช้ในการหาเวลาอยู่ 3 วิธี คือ

1. จับเวลาโดยตรง (Direct Time Study) หรือการหาเวลาโดยใช้นาฬิกาจับเวลา (Stop-watch Time Study) เป็นวิธีวัดผลงานที่นิยมใช้กันมากที่สุดในวงการอุตสาหกรรม ใช้สำหรับงานที่ทำซ้ำๆ กันเป็นประจำ โดยอาศัยการจับเวลาด้วยเครื่องมือบันทึกเวลา และกระดาษบันทึกข้อมูล และอาจใช้กล้องถ่ายภาพยนตร์ด้วยในบางกรณี แล้วนำข้อมูลมากำหนดหาเวลามาตรฐาน โดยใช้สูตร (Barnes 1980: 437)

$$ST = \frac{WT}{WG} \times M + A$$

ST แทน เวลามาตรฐาน

WT แทน เวลาที่จับได้

WG แทน ปริมาณงานที่วัดได้



- M แทน ตัวรับ เวลาที่ใช้ในการทำงานให้ตรงกับสภาพ
การทำงาน
- A แทน เวลาลดหย่อน

ขั้นตอนในการหาเวลาโดยใช้นาฬิกาจับเวลา มีดังนี้

1.1 ขอความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยงานหรือห้องสมุดที่จะไปทำการศึกษา โดยอธิบายและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ว่าต้องการศึกษาคูเวลาย่อยๆ ของการทำงาน มิใช่จับความเร็วของการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

1.2 แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็นงานย่อย เพื่อความสะดวกในการจับเวลา และเพื่อความละเอียด แล้วเขียนบรรยายงานย่อยไว้ให้ละเอียด

1.3 สังเกตและบันทึกเวลาการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในการบันทึกเวลาสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1.3.1 การบันทึกเวลาแบบต่อเนื่อง (Continuous Timing) คือ การจับเวลาแบบติดต่อกันไปโดยไม่หยุด วิธีนี้ปล่อยให้นาฬิกาเดินไปตลอดเวลา โดยเริ่มจากศูนย์เมื่อเริ่มงานย่อยงานแรก เมื่อหมดแต่ละขั้นตอนของงานย่อยที่ศึกษาก็อ่านเวลา จากนั้นนำเวลามาหักลบเวลาที่เริ่ม จะได้ค่าเวลาของงานย่อยที่แท้จริง

1.3.2 การบันทึกเวลาแบบย้อนกลับ (Repetitive Timing หรือ Snapback Timing) คือ การจับเวลาของแต่ละงานย่อยโดยเริ่มที่ศูนย์ วิธีนี้เข็มนาฬิกาจะถูกตีกลับไปให้เริ่มต้นที่ศูนย์ทุกครั้งที่เราจับเวลา ดังนั้น เวลาที่อ่านได้ก็จะเป็นเวลาจริงของแต่ละงานย่อย

1.4 กำหนดหาจำนวนครั้งที่เหมาะสมในการบันทึกเวลา ทั้งนี้เพราะการจับเวลาย่อมมีการคลาดเคลื่อน หรืออาจจะมีส่วนอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการจับเวลาเพียงรอบเดียว หรือ 2-3 รอบ ย่อมไม่ได้ค่าที่แน่นอนพอที่จะใช้เป็นเวลามาตรฐานได้ การจับเวลานานพอสมควรนอกจากจะให้ค่าที่แน่นอนแล้ว ยังทำให้ทราบถึงระดับความคลาดเคลื่อนของการจับเวลาด้วย โดยปกติแล้วในเรื่องของการศึกษาเวลา เรามักตั้งค่าระดับความคลาดเคลื่อนไว้ $\pm 5\%$ โดยให้มีระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 95%

1.5 พิจารณาอัตราการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หรือประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับความรู้สึกของผู้จับเวลาเองแสดงออกมาเป็นค่าร้อยละ เช่น

ถ้าอัตราการทำงานปกติจะมีค่า 100% ถ้าค่าต่ำกว่า 100% แสดงว่าอัตราการทำงานช้า แต่ถ้าค่าสูงกว่า 100% แสดงว่าอัตราการทำงานเร็ว หรืออาจจะประเมินประสิทธิภาพในการทำงานโดยอาศัยหลักการของการประเมินค่า ซึ่งมีผู้คิดค้นไว้หลายวิธี เช่น Westinghouse System of Rating ของบริษัท Westinghouse หรือ Skill & Effort Rating ของ Charles E. Bedaux เป็นต้น (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคุณ และ เนื้อโสม คิงส์ลูซี่ 2528 : 139-150)

1.6 เปลี่ยนเวลาที่บันทึกเป็นเวลาพื้นฐาน ซึ่งวิธีที่ง่ายที่สุดและให้ผลที่น่าพอใจที่สุดคือ การหาค่าเฉลี่ยของเวลา โดยนำเวลาที่บันทึกได้ทั้งหมดมาหารด้วยจำนวนครั้งที่ทำการจับเวลา แต่ก่อนจะทำควรจะพิจารณาว่ามีข้อมูลใดที่ผิดปกติ คือ มากเกินไปหรือน้อยเกินไปหรือไม่ ถ้ามีควรตัดทิ้ง

1.7 พิจารณาเวลาเผื่อ (Allowances) เป็นเวลาที่เพิ่มเข้าไปในเวลาที่พื้นฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสทำกิจส่วนตัว และเวลาเผื่อสำหรับความเหนื่อยล้าเนื่องจากการทำงาน ตลอดจนเวลาเผื่อสำหรับความล่าช้าที่เกิดขึ้น เช่น เต็มหมึก วัสดุหมด ซึ่งเวลาเผื่อจะบอกในรูปของหน่วยต่างๆ กัน คือ เป็นนาทีต่อวัน หรือเป็นร้อยละของเวลาปกติ

เทคนิคการหาเวลาโดยใช้นาฬิกาจับเวลาได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาของห้องสมุด โดยในปีค.ศ.1968 มูลนิธิวิทยาศาสตร์แห่งชาติ (National Science Foundation) ได้ทำการศึกษาระบบการเตรียมหนังสือของห้องสมุดทางวิชาการในมลรัฐโคโลราโด 9 แห่ง โดยใช้เทคนิคการจับเวลาด้วยนาฬิกาเป็นเวลา 5 วัน เพื่อวิเคราะห์หาเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานเทคนิคห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เวลามาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงานย่อยต่างๆ ในงานจัดหา และงานย่อยในงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ มีดังนี้ (Leonard, Maier and Dougherty 1969: 45-279)

งานจัดหา	เวลามาตรฐาน (นาที)
ค้นหาและตรวจสอบบรรณานุกรม	6.313
กำหนดสำนักพิมพ์ที่สั่งซื้อและงบประมาณ	0.711
พิมพ์รายการที่ต้องการซื้อ	9.177
เอาหนังสือออกจากหีบห่อแล้วตรวจสอบกับใบสั่งของ	4.252
ลงทะเบียนหนังสือ	1.774

งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ	เวลามาตรฐาน (นาที)
เพิ่มเล่มที่ เพิ่มฉบับที่	9.490
การให้เลขหมู่หนังสือที่มีบัตรรายการห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน	9.715
การวิเคราะห์และให้เลขหมู่ด้วยตนเอง	29.135
พิมพ์บัตรที่เป็นชุด	13.728
พิมพ์เลขเรียกหนังสือ รายการเพิ่ม	4.138
พิมพ์แก้ไขบัตรชุด	1.334
เตรียมบัตรยืม และบัตรกำหนดส่ง	0.934
ประทับตราที่ต่างๆ	0.689
แยกชนิดของบัตรและเรียงตามตัวอักษร	0.397
เรียงบัตรทะเบียน และบัตรค้นทุกชนิด	1.145
ตรวจทานแก้ไขการเรียงบัตรรายการและบัตรค้น	0.599

2. การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลมาตรฐาน (Standard Data) ข้อมูลมาตรฐานเป็นข้อมูลสำเร็จรูปของเวลามาตรฐานสำหรับงานย่อยทั้งหลายที่เกิดขึ้นซ้ำๆกัน และมีผู้ศึกษาจับเวลาครั้งแล้วครั้งเล่าโดยใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การจับเวลาโดยตรงแล้วรวบรวมเวลามาตรฐานของงานย่อยต่างๆ ไว้ในรูปของตารางสำเร็จ ซึ่งสามารถนำมาใช้กับงานอื่นๆ ที่มีส่วนงานย่อยแบบเดียวกัน เช่น Predetermined Time Standard - PTS หรือ Motion-Time Data เป็นเทคนิคของการวัดผลงานโดยกำหนดเวลาการเคลื่อนไหวในการทำงานขึ้นนั้นรวมกันเป็นเวลามาตรฐาน ซึ่งทำให้สามารถหาเวลามาตรฐานของงานอะไรก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการจับเวลาโดยตรง การประเมินประสิทธิภาพหรืออัตราการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วยเทคนิคนี้จึงเหมาะที่จะใช้ในการหาเวลาสำหรับงานซึ่งยังไม่ได้มีการผลิต และใช้ในการเปรียบเทียบวิธีการทำงานหลายๆ วิธี ในการหาเวลามาตรฐาน Predetermined Time Standard นั้นมีอยู่หลายระบบ เช่น Methods - Time Measurement (MTM) ใช้ในการวิเคราะห์งานที่ทำด้วยมือ หรือ Master Standard Data (MSD) เป็นต้น แต่ละระบบมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกันไป ซึ่งไม่ว่าจะเป็นระบบใด ผู้ใช้ควรได้รับการฝึกมาอย่างถูกต้องเสียก่อนจึงจะใช้ได้ไม่ผิดพลาด ตารางเหล่านี้จะต้องอาศัยความเห็นของผู้วิเคราะห์ในการเปิดตาราง ซึ่งถ้าผู้วิเคราะห์ไม่มีความชำนาญพออาจให้ค่าผิดพลาดได้มาก (Gilchrist 1970: 130) เบ็กส์

และ วัตต์ส (Burke and Watts 1968: 7-11, 97, 102) ได้ทำการศึกษาเวลาในการพิมพ์งาน โดยใช้ตารางสำเร็จ Method Time Measurement (MTM) ศึกษาผลงานของพนักงานพิมพ์ดีดในสำนักงานขนาดต่างๆ จำนวนหลายร้อยคน โดยมีข้อตกลงว่า พนักงานพิมพ์ดีดต้องพิมพ์งานได้ไม่น้อยกว่า 40 คำ ต่อนาที และต้องเป็นพนักงานพิมพ์ที่คุ้นเคยกับงานที่ทำ และถือว่าไม่มีองค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อมขัดขวางการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงานไม่ดี เป็นต้น จากผลของการศึกษาปรากฏว่า การพิมพ์จดหมายและบันทึกจะมีเวลามาตรฐานการพิมพ์สูงกว่าการพิมพ์รายงาน และการพิมพ์รายงานที่มีตารางจะมีเวลามาตรฐานการพิมพ์สูงกว่าการพิมพ์รายงานที่ไม่มีตาราง การพิมพ์โดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาจะมีเวลามาตรฐานสูงกว่าการพิมพ์โดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า นอกจากนี้ เขายังได้เสนอเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับงานพิมพ์สารบรรณ ดังนี้

จำนวนสำเนา	เวลามาตรฐานการปฏิบัติงาน
ต้นฉบับ	0.52
ต้นฉบับ+1 สำเนา	0.71
ต้นฉบับ+2 สำเนา	0.90
ต้นฉบับ+3 สำเนา	1.09
ต้นฉบับ+4 สำเนา	1.28
ต้นฉบับ+5 สำเนา	1.47
ต้นฉบับ+6 สำเนา	1.66
ต้นฉบับ+7 สำเนา	1.85
ต้นฉบับ+มากกว่า 7 สำเนา จะเพิ่ม	0.19

3. การสุ่มงาน (Work Sampling) เป็นวิธีการที่ใช้ในการวัดผลงาน โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่ง ด้วยการสังเกตงานที่เกิดขึ้นตามระยะเวลาที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างเวลานั้น แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ผู้ริเริ่มเอาการสุ่มงานมาใช้คือ นักสถิติชาวอังกฤษชื่อ L.H.C. Tippett ได้ทดลองนำวิธีการนี้มาวัดงานในโรงงานอุตสาหกรรมทอผ้าในปีค.ศ.1940 ซึ่งในระยะแรกเรียกวิธีการนี้ว่า "Ratio delay" ต่อมาวิธีการนี้ได้แพร่หลายและมีชื่อเรียกหลายอย่าง เช่น Activity ratio, Activity sampling, Random observation method, Snap-reading method, Observation ratio study,

Time Sampling แต่คำว่า Work Sampling เป็นคำที่ใช้แพร่หลายที่สุด (อินเตอร์เนชันแนล เลเบอร์ ออแกนไนเซชัน 2524: 221) การสุ่มงานนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ"กฎความน่าจะเป็น" (Law of Probability) ความถูกต้องของข้อมูลที่รวบรวมได้จึงขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่าง หรือ จำนวนครั้งที่ไปทำการสังเกต (Barnes 1980: 406)

หน่วยงานตามเวลาที่ได้จากการสุ่มเวลาทำงาน จนกว่าจะได้จำนวนครั้งของงานที่เกิดขึ้น เพียงพอตามตัวเลขที่คำนวณได้ทางสถิติ ข้อมูลที่ได้จะแสดงให้เห็นถึงเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละคนในรูปของร้อยละ ค่าร้อยละที่ได้นั้นเป็นการประมาณร้อยละของเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการวัดผลงานของบุคลากรในหน่วยงานของตน และเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการวัดงานที่ปฏิบัติโดยบุคลากรห้องสมุด (Poage 1960: 213)

การวัดผลงานโดยวิธีการสุ่มงานเหมาะที่จะใช้วัดงานที่มีลักษณะดังนี้ (พอพันธ์ วัชจิตพันธ์ 2522: 286)

1. งานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นและเป็นงานวงกว้าง เช่น งานการผลิต งานบริการ
2. งานที่ทำโดยผู้ปฏิบัติงานหลายคน ซึ่งทำให้วัดเวลาทำงานของแต่ละคนได้ยาก
3. งานที่ใช้เวลาทำงานมาก หรืองานที่มีรอบเวลาทำงานที่เปลี่ยนแปลง
4. งานบางอย่างที่เกิดขึ้นไม่บ่อยนัก

ข้อดีของการสุ่มงาน

1. สามารถใช้ศึกษางานได้หลายๆ งานในเวลาเดียวกัน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการศึกษาด้วยวิธีอื่น
2. สามารถศึกษาได้โดยไม่ต้องขัดจังหวะการทำงาน และการสังเกตแบบสุ่มเป็นครั้งคราวจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรมากนัก
3. สามารถศึกษาครอบคลุมช่วงเวลาที่ยาวกว่า เป็นเวลานานหลายวัน หรือหลายสัปดาห์ ทำให้ลดโอกาสความผิดพลาดเนื่องจากการทำงานในแต่ละวันลงได้
4. การศึกษาโดยวิธีนี้เมื่อเกิดความจำเป็นต้องหยุดชั่วคราว ก็จะดำเนินต่อไปได้ภายหลังโดยไม่ต้องเริ่มต้นใหม่

5. การศึกษาโดยวิธีนี้ทำได้ง่าย สามารถใช้ผู้ที่ไม่ต้องมีความชำนาญมากมาทำการบันทึกงาน และใช้การคำนวณน้อยกว่าวิธีอื่น
6. ผลที่ได้ค่อนข้างใกล้เคียงความจริง เพราะเมื่อศึกษาไปนานๆ ผู้ถูกศึกษาจะไม่สามารถเสแสร้งปฏิบัติตัวให้ผิดไปจากความเป็นจริงได้
7. การสังเกตได้กำหนดระดับความถูกต้องไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จึงมีความน่าเชื่อถือมากกว่า

ข้อจำกัดของการสังเกต มีดังนี้

1. การสังเกตไม่เหมาะที่จะนำมาศึกษาการทำงานคนเดียวเพราะไม่คุ้ม และไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ศึกษากลุ่มบุคคลที่ทำงานอยู่ห่างกัน เพราะจะเสียเวลาในการเดินทาง
2. การสังเกตไม่สามารถให้รายละเอียดของการปฏิบัติงานได้มากนัก
3. การสังเกตของกลุ่มบุคคล ผลที่ได้คือ ค่าเฉลี่ยผลงานของกลุ่ม จึงไม่ได้เป็นการวัดค่าความแตกต่างของแต่ละสิ่งในกลุ่ม
4. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยเข้าใจเรื่องสถิติ จึงอาจมีความข้องใจในผลลัพธ์ที่ได้

แม้ว่าการสังเกตจะมีข้อจำกัดหลายประการ แต่ก็นับว่าเป็นวิธีการที่เที่ยงตรงที่สุดที่มีประโยชน์ในการวัดผลงานที่ทำโดยบุคลากรห้องสมุด และมีการนำมาใช้ในการศึกษาการปฏิบัติงานในห้องสมุดมากที่สุดด้วย (Gilchrist 1970: 129; Poage 1960: 213)

ขั้นตอนในการสังเกต

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการสังเกตให้ชัดเจนว่า เพื่อหาอัตราส่วนของการทำงานและหยุดงาน หรือเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือเพื่อใช้กำหนดเวลามาตรฐาน ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่าจ้างคน
2. ขออนุญาตหัวหน้าห้องสมุดที่จะไปทำการศึกษา และชี้แจงบุคลากรห้องสมุดให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการสังเกต เพื่อป้องกันการเข้าใจผิด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรห้องสมุด เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือ
3. ทำการศึกษาการปฏิบัติงาน และแยกประเภทของงานแต่ละงานพร้อมทั้งกำหนดรหัสงาน เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล

4. กำหนดแบบบันทึกที่ใช้บันทึกการสังเกต
5. กำหนดระดับความเชื่อมั่นและความถูกต้องของข้อมูล โดยทั่วไปใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ความถูกต้องของข้อมูลอาจกำหนดในรูปของความผิดพลาด มาตรฐานโดยปกติใช้ $\pm 5\%$
6. ทำการสุ่มงานเบื้องต้น เพื่อหาค่าร้อยละของการทำงานและไม่ทำงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลคำนวณหาจำนวนครั้งของการสุ่มงาน
7. กำหนดจำนวนครั้งที่ต้องไปสุ่มงาน และกำหนดเวลาที่จะสุ่มซึ่งเป็นหัวใจของการสุ่มงาน จากหลักเกณฑ์ที่ว่าเปิดโอกาสให้งานทุกชั้นตอนมีโอกาสถูกสุ่มเท่าๆ กัน
8. ทำการสุ่มงานและบันทึกข้อมูลจากการสังเกต โดยผู้บันทึกจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศของการศึกษาเพื่อปรับปรุงงาน ไม่ใช่เพื่อการจับผิดหรือล้วงความลับ
9. แจงนับข้อมูลที่สังเกตได้ในแต่ละวัน คำนวณหาค่าร้อยละของเวลาที่ใช้ทำงานแต่ละประเภทในแต่ละวัน (Daily Percentages) และร้อยละสะสมของเวลาที่ใช้ทำงาน (Cumulative Percentages)

การสุ่มศึกษางานห้องสมุด วงการห้องสมุดได้นำเอาเทคนิคการสุ่มงานมาใช้วัดผลงานห้องสมุดเป็นครั้งแรกเมื่อปีค.ศ.1960 โดย พอยซ์ (Poage 1960: 213-218) ได้นำมาสู่ปฏิบัติการปฏิบัติงานของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัย Cushing Memorial โดยทำการสังเกตผู้ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ 2 คน เป็นเวลา 2 สัปดาห์ (10 วัน) ผลการวิจัยปรากฏว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดมีดังนี้

กิจกรรมที่ปฏิบัติ	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ (ร้อยละ)
หายไปจากบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (อาจจะไปจัดชั้นหรือพัก)	36.8
ให้บริการจ่าย-รับหนังสือ (รวมถึงการจัดเรียงบัตรด้วย)	37.2
พูดคุยกับบุคลากรอื่น (อาจจะเป็นธุระของห้องสมุด)	15.3
พูดคุยกับผู้ใช้อห้องสมุด	7.9
เขียนรายงาน	0.4
ค้นบัตรรายการ	0.6
โทรศัพท์	0.4

กิจกรรมที่ปฏิบัติ (ต่อ)	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ (ร้อยละ)
ว่าง	1.1
อื่น ๆ	0.2
รวม	99.9

จากข้อมูลนี้เขาได้สรุปว่า บุคลากรมีเวลาว่างจริงๆ เพียงร้อยละ 1.1 ซึ่งน้อยมาก แต่ในความเป็นจริงแล้วบุคลากรอาจจะใช้เวลาในการพูดคุยกับบุคลากรอื่น โดยไม่ได้เกิดผลงานใดๆ กับห้องสมุด และตลอดระยะเวลาที่บุคลากรหายไปจากบริเวณโต๊ะจ่าย-รับนั้น อาจจะไม่ได้ไปปฏิบัติงานห้องสมุดก็ได้ นอกจากนี้เขายังได้เสนอว่า ผู้บริหารห้องสมุดควรระวังผลประโยชน์ของห้องสมุด ซึ่งอาจจะสูญเสียไปกับกิจกรรมการพูดคุย และการหายไปจากบริเวณโต๊ะจ่าย-รับของบุคลากรห้องสมุด

ในปีค.ศ. 1975 มาสเตอร์สัน (Masterson 1976: 288-304) ได้ใช้วิธีการสุ่มงาน เพื่อศึกษาการทำงานของบุคลากรในห้องสมุดโพลีเทคนิคแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ ซึ่งมีบุคลากร 47 คน เพื่อใช้สำหรับวางแผนกำลังคนในระยะยาว โดยได้แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันมีการใช้บุคลากรอย่างไร โดยให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนบันทึกงานที่ทำลงในแบบฟอร์มประจำวันด้วยตนเอง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาสัดส่วนเวลาที่บุคลากรแต่ละระดับใช้ในการทำงานแต่ละอย่าง และแสดงหน่วยของเวลาที่ต้องการในการดำเนินงาน ผลปรากฏว่าในการจัดหัวข้อ 250,000 รายการ ต้องการบุคลากรระดับวิชาชีพ 1 คน และบุคลากรระดับเสมียนมากกว่า 3 คน

ในช่วงปีค.ศ. 1972-1976 The Local Authorities Management Services and Computer Committee ในกระทรวงการศึกษาและวิทยาศาสตร์ (Department of Education and Science) ได้ทำการวัดงานบริการในห้องสมุดประชาชนต่าง ๆ เพื่อกำหนดมาตรฐานบุคลากรทุกประเภทของห้องสมุดประชาชน การวัดงานของบุคลากรระดับวิชาชีพใช้วิธีการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพราะงานที่บุคลากรระดับวิชาชีพปฏิบัตินั้นไม่ค่อยซ้ำกันและใช้เวลายาวนานมาก ส่วนการวัดงานบริการของบุคลากรระดับที่ไม่ใช่วิชาชีพได้ใช้การสุ่มงาน (Work Sampling) 34 งาน โดยทำการสุ่มสังเกต 12 ครั้ง ต่อชั่วโมง หรือทุก 5 นาที รวมสังเกตทั้งหมดประมาณวันละ 183 ครั้ง ในห้องสมุดที่ชั่วโมงทำงานของบุคลากรโดยรวม 741.42



ชั่วโมง ในสัปดาห์ที่ทำการศึกษ แล้วนำข้อมูลที่ได้เหล่านี้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ ผลปรากฏว่า บุคลากรใช้เวลาในการปฏิบัติงานแต่ละประเภทเพิ่มขึ้นตามขนาดของห้องสมุด และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการยืมมีนัยสัมพันธ์กับระยะเวลาในการให้ยืม นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรใช้เวลาในการคอยงานสัปดาห์ละ 22-88.5 ชั่วโมง โดยห้องสมุดที่เปิดบริการตลอดทั้งวันบุคลากรจะมีเวลาคอยงานมากกว่าห้องสมุดที่เปิดบริการเป็นบางเวลา (Department of Education and Science 1976: 10)

ในช่วงปีค.ศ.1972-ค.ศ.1975 ได้มีการศึกษางานบริการในห้องสมุดลิเวอร์พูล โพลีเทคนิค (Liverpool Polytechnic) โดยหาเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดปริมาณงานของบุคลากรแต่ละระดับ ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ใช้เวลาปฏิบัติงานจริงเพียงร้อยละ 76.5 โดยใช้เวลาประมาณร้อยละ 3.3 สำหรับงานลงทะเบียนและยืมคืนหนังสือ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาปฏิบัติงานถึงร้อยละ 77.7 และใช้เวลาร้อยละ 13.7 ในการทำธุรส่วนตัว และหายไปจากห้องสมุดร้อยละ 9.8 (Revill 1977: 363-379)

ในปีค.ศ.1978 ดีวิลบิส (Divilbiss 1978: 19-23) ทำการศึกษาบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับฐานข้อมูล MEDLINE และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ (The Library of the Health Science) ในมหาวิทยาลัยฮิลลินอยส์ โดยใช้ Random Alarm Mechanisms เป็นเครื่องมือในการสุ่มเวลาสำหรับการบันทึกข้อมูลในแต่ละครั้ง ผลปรากฏว่า บุคลากรใช้เวลาในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

กิจกรรมที่ปฏิบัติ	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ (ร้อยละ)
ค้นข้อมูลจาก MEDLINE	26.9
ควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่	13.5
ประชุมผู้บริหาร	11.6
ว่าง	10.7
บริการตอบคำถาม	9.1
ประชุมบรรณารักษ์	6.9
งานบริหาร	6.5
พักรับประทานอาหาร	5.7

กิจกรรมที่ปฏิบัติ(ต่อ)	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ(ร้อยละ)
โต้ตอบจดหมาย	5.0
จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ	4.2

ในปีค.ศ.1978 มอสบอร์ก (Mosborg 1980: 437-444) ได้ใช้วิธีการสุ่มงานศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ 23 คน ในช่วงเดือนมกราคม - มิถุนายน ค.ศ.1978 โดยสุ่มวันที่ทำการศึกษา 44 วัน วันละ 100 ครั้ง และใช้ Random Alarm Mechanism เป็นเครื่องมือในการกำหนดเวลาที่สุ่มสังเกตในแต่ละวัน ผลปรากฏว่าบุคลากรทั้งหมดใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อกับผู้ใช้ โดยใช้เวลาประมาณร้อยละ 68.5 ในการปฏิบัติงานจ่าย-รับ ใช้เวลาร้อยละ 11 ในการปฏิบัติงานด้านบริหารงานและดูแลงาน ใช้เวลาร้อยละ 20.5 ในการพักทำธุระส่วนตัว โดยที่บุคลากรระดับหัวหน้างานใช้เวลาถึงร้อยละ 30 ในการบริหารงาน ขณะที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาเพียงร้อยละ 11 นอกจากนี้ยังพบว่า การติดต่อกับผู้ใช้ การยืม การยืมต่อ และการจัดเรียง มีโอกาสสูงในช่วงกลางภาคการศึกษา ส่วนการสอบข้อสอบใส่หนังสือ การรับคืน และการยืมเกินกำหนด จะมีโอกาสสูงในช่วงปลายภาคการศึกษาเมื่อวัสดุเริ่มคืนมายังห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่า แต่ละวันใน 1 สัปดาห์ ยังมีอัตราการปฏิบัติงานแต่ละงานแตกต่างกันคือ วันจันทร์ ปริมาณการเรียงบัตรและการให้ยืมจะมีอัตราเพิ่มสูง ส่วนการรับคืนจะมีอัตราสูงในวันพุธและวันศุกร์ และการติดต่อกับผู้ใช้รวมทั้งการให้ยืมจะมีอัตราสูงในวันพฤหัสบดีสำหรับในช่วงสุดสัปดาห์ การเรียงบัตรและเวลาว่างจะสูงมากเมื่อมีผู้ใช้ห้องสมุดเพียงเล็กน้อย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการศึกษางานเพื่อวิเคราะห์หาเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานโดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ซึ่งอาจมีค่าเบี่ยงเบนของค่าเฉลี่ย เนื่องจากการวัดงานในเวลาที่แตกต่างกันกับบุคลากรคนละกลุ่ม อาจจะทำให้ผลที่ได้แตกต่างกันไปด้วย ผลที่ได้อาจจะไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดทุกแห่งได้ ดังที่ กิลเดอร์ และ สโคฟิลด์ (Gilder and Schofield 1977: 365) กล่าวไว้ว่า "เราควรจะยอมรับผลที่วัดได้เป็นเสมือนเครื่องชี้มากกว่าเป็นมาตรฐานที่แน่นอน" ดังนั้น การศึกษาเวลาจึงสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรกำลังทำอะไรอยู่ มากกว่าจะชี้ว่าอะไรที่ควรจะทำ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการกำหนดอัตรากำลังคนเป็นสำคัญ นอกจากนี้เรานำเวลาดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรได้ด้วย การวิเคราะห์หาค่าใช้จ่ายนี้จะชี้ให้เห็นว่า งานมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าหรือไม่

โดยพิจารณาจาก อัตราเงินเดือน เวลาทำงาน และเวลาว่าง ซึ่งข้อมูลค่าใช้จ่ายเหล่านี้ จะช่วยในการจัดบริหารองค์การใหม่ได้

ในด้านการวิเคราะห์หาค่าใช้จ่ายคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (National Board of Education) ได้ศึกษาเพื่อลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุดประชาชนในประเทศสวีเดน เนื่องจากในช่วงปีค.ศ. 1950 - ค.ศ. 1960 ห้องสมุดประสบปัญหาถูกลดค่าใช้จ่ายในขณะที่ราคานั่งสื่อกำลังสูงขึ้น คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติจึงได้มอบหมายให้สมาคมชาวเมืองสวีเดน และสมาคมบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนสวีเดน (The Association of Swedish Towns and the Association of Swedish Public Libraries) ทำการสำรวจห้องสมุดประชาชน และแบ่งงานบริการจ่าย-รับโดยใช้ข้อมูลมาตรฐาน MTM (Method Time Measure) และสังเกตงานบริการตอบคำถาม ตลอดจนศึกษางานเทคนิคของห้องสมุดต่าง ๆ ซึ่งมีความแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า ผู้ใช้ห้องสมุดทุกๆ 4 คน จะมี 1 คน ที่ใช้บริการตอบคำถาม และคำถาม 3 ใน 4 คำถาม เป็นคำถามวิชาการ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังได้นำผลการศึกษานี้มาจัดบริหารงานห้องสมุดประชาชนใหม่ โดยกำหนดว่า ห้องสมุดควรมีบุคลากร 1 คน ต่องานบริการจ่าย-รับ 20,000 รายการ และมีบรรณารักษ์ 1 คน ต่อเจ้าหน้าที่ 1.4 คน

สมิธ และ สโคฟิลด์ (Smith and Schofield 1971: 245-263) ได้ศึกษาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานห้องสมุด โดยทำการศึกษาในห้องสมุด 2 แห่งเปรียบเทียบกัน และใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในห้องสมุดแห่งละ 12 สัปดาห์ เพื่อหาเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ผลปรากฏว่า บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ใช้เวลาในการปฏิบัติงานประเภทเดียวกันไม่แตกต่างกันมากนักและมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันด้วย คือ บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ใช้เวลาในการปฏิบัติงานจัดหาหนังสือ 1 เล่ม ประมาณ 33-38 นาที และเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 0.35 - 0.45 ปอนด์ ส่วนงานทำบัตรรายการของหนังสือ 1 เล่ม ใช้เวลาประมาณ 64-69 นาที และเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 0.68 - 0.75 ปอนด์ สำหรับงานให้บริการยืมหนังสือ 1 เล่มนั้น จะเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 0.51 ปอนด์ ในขณะที่งานรับคืนหนังสือ 1 เล่ม จะเสียค่าใช้จ่ายเพียง 0.21 ปอนด์ เท่านั้น การศึกษาของสมิธและสโคฟิลด์นั้นเป็นการศึกษางานห้องสมุดในวงกว้าง ซึ่งไม่ได้ให้รายละเอียดของการปฏิบัติงานแต่ละงาน ดังนั้น วีฟเวอร์-เมเยอร์, อัลดริช และ ซีล (Weaver-Meyers, Aldrich and Seal 1985: 418-431) จึงได้นำ

วิธีการส่งงานนี้มาศึกษาค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
 โกลลาโฮมา และคัดเลือกงานบริการจ่าย-รับที่มีความสัมพันธ์กันและมีค่าที่สามารถทดสอบได้
 10 งาน คืองานให้บริการยืมและยืมต่อ งานเขียนใบเสร็จรับเงิน งานรับคืนหนังสือ งาน
 ตอบคำถามผู้ใช้ งานยืมระหว่างห้องสมุด งานให้บริการหนังสือจอง งานช่วยเหลือผู้ใช้
 งานเบ็ดเตล็ด งานอื่นๆ และว่างงาน โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 9 วัน วันละ
 ประมาณ 50 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งจะทำการสังเกตบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
 2-5 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ของการปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
 SPSS แล้วนำมาคำนวณค่าใช้จ่ายจากเงินเดือนของบุคลากร และเวลาที่บุคลากรใช้ในการ
 ปฏิบัติงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่า บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้บริการ
 ยืมและยืมต่อมากที่สุดถึงร้อยละ 31.17 รองลงมาคือเวลาว่างร้อยละ 20.02 งานเบ็ดเตล็ด
 ร้อยละ 14.24 และงานรับคืนหนังสือร้อยละ 11.36 และเสียค่าใช้จ่ายในการให้บริการยืม
 หนังสือ 1 เล่ม ประมาณ 0.24 ดอลลาร์ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการรับคืนหนังสือ 1 เล่ม
 ประมาณ 0.22 ดอลลาร์ นอกจากนี้ยังพบว่า การใช้บรรณารักษ์ระดับสูงมาให้บริการจ่าย-รับ
 มากเท่าใด จะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายของงานบริการจ่าย-รับสูงตามไปด้วย เนื่องจากบรรณารักษ์
 เงินเดือนสูงกว่าเจ้าหน้าที่ และการใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับจะทำให้เสียค่าใช้จ่าย
 น้อยกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้นักศึกษาช่วยงานจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน
 บริการจ่าย-รับต่ำที่สุด ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดสามารถนำค่าใช้จ่ายนี้มาประกอบการพิจารณาจัดสรร
 ผู้ปฏิบัติงานจ่าย-รับใหม่ได้ แต่ทั้งนี้ควรคำนึงถึงประเภทของงานที่เหมาะสมกับระดับบุคลากร
 ตลอดจนควรพิจารณาถึงคุณภาพของงานและผลกระทบที่จะมีต่อผู้ใช้ห้องสมุดด้วย

สำหรับการศึกษางานห้องสมุดในประเทศไทย ได้มีผู้นำเทคนิคการวัดผลงานด้วยวิธีการ
 จับเวลาโดยตรง มาวิเคราะห์หาเวลาในการให้บริการยืมและรับคืนหนังสือในห้องสมุดเขต
 กรุงเทพมหานครที่มีสมาชิกตั้งแต่ 2,000 คน ขึ้นไป จำนวน 10 แห่ง โดยจับเวลาการให้ยืม
 หนังสือ 1 เล่ม 2 เล่ม 3 เล่ม และการรับคืนหนังสือ 1 เล่ม 2 เล่ม 3 เล่ม ตามลำดับ
 โดยใช้การบันทึกเวลาแบบย้อนกลับ (Snapback Method) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรห้องสมุด
 ทั้ง 10 แห่ง ใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้บริการยืมและรับคืนหนังสือแตกต่างกัน กล่าวคือ
 ในการให้ยืมหนังสือ 1 เล่ม 2 เล่ม และ 3 เล่ม ห้องสมุดบริติชเคานซิลซึ่งใช้น้อยที่สุด
 จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพียง 7 วินาที 13 วินาที และ 19 วินาที ตามลำดับ ในขณะที่

หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหอสมุดศิริราช ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุด จะใช้เวลาถึง 49 วินาที 61 วินาที และ 96 วินาที ตามลำดับ ส่วนการรับคืนหนังสือนั้น ใช้เวลามากกว่าการให้บริการยืมคือ หอสมุดบริติชเคานซิล ใช้เวลาในการรับคืนหนังสือ 1 เล่ม 2 เล่ม และ 3 เล่ม ประมาณ 18 วินาที 32 วินาที และ 46 วินาที ตามลำดับ ในขณะที่หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้เวลาในการรับคืนหนังสือมากที่สุด ประมาณ 47 วินาที 77 วินาที และ 118 วินาที ตามลำดับ (จินดา จำเริญ 2519: 115-117)

พัณฑิกา ศรีโปฏก (2525: 174-185) ได้นำวิธีการวัดผลงานด้วยวิธีการสุ่มงานมาวิเคราะห์หาเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานเทคนิค สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อกำหนดอัตราค่าจ้างคน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร 1 คน ใช้เวลาในการวิเคราะห์และทำบัตรรายการหนังสือภาษาต่างประเทศ 1 ชื่อเรื่อง ประมาณ 36.89 นาที และหนังสือภาษาไทย ประมาณ 64.94 นาที นอกจากนี้ยังได้เสนอจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานว่า ควร มีบุคลากรระดับวิชาชีพ 1 คน ต่อบุคลากรที่ไม่ใช่ระดับวิชาชีพ 1 คน ทั้งนี้เนื่องจากงานเทคนิคของห้องสมุดเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ประวัติและการบริหารสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล หรือ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา กำเนิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนครูช่างที่มีคุณภาพ และเป็นกาให้โอกาสทางการศึกษาที่ดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากช่วงการพัฒนาการอาชีวศึกษา ซึ่งเริ่มตั้งแต่พ.ศ.2510 เป็นต้นมา กระทรวงศึกษาธิการได้ส่งเสริมและพัฒนาการอาชีวศึกษากระจายไปทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อพัฒนากำลังคนสายอาชีพช่วยการพัฒนาประเทศนั้น การอาชีวศึกษาสายอาชีพจำเป็นต้องมีสถาบันระดับอุดมศึกษา เพื่อทำหน้าที่ในการผลิตครูอาชีวศึกษาสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องผลิตบัณฑิตวิชาชีพที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการให้โอกาสในการศึกษาให้สูงขึ้นจากระดับที่จัดอยู่เดิมจนถึงระดับปริญญา

วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย มีฐานะเป็นกรมสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 มีหน้าที่ดังนี้

1. ผลิตรายวิชาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี
 2. ให้การศึกษาทางด้านวิชาชีพ ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับประกาศนียบัตร
 3. ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพและการให้บริการทางวิชาการ
- แก่สังคม (วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา 2521: 1)

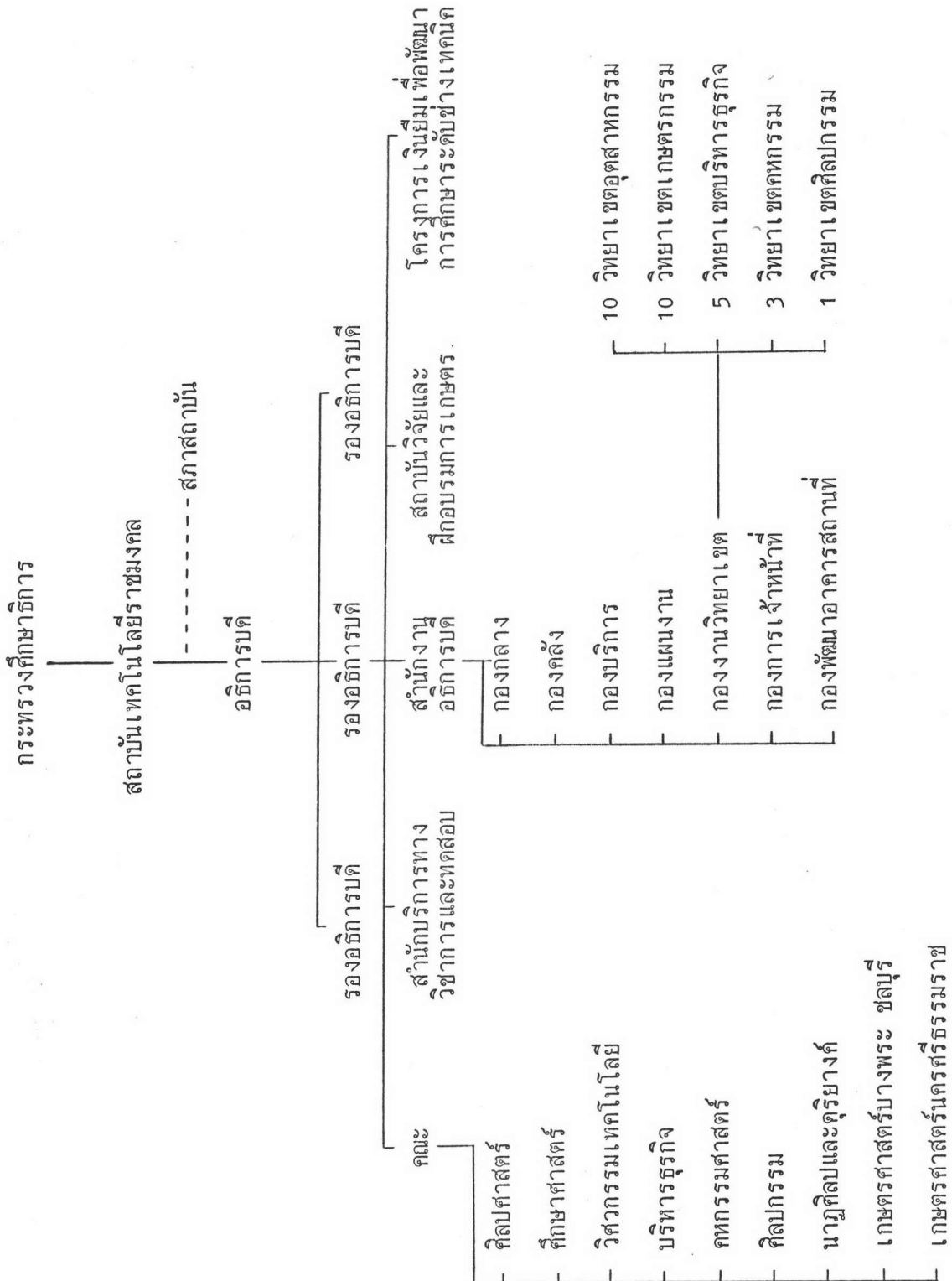
การดำเนินงานของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในระยะเริ่มต้นประสบปัญหาและอุปสรรคเป็นอันมาก ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร แต่เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปได้ จึงได้ตราพระราชบัญญัติรับโอนสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา 28 แห่ง เปลี่ยนชื่อและจัดตั้งเป็นวิทยาเขต สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา จัดตั้งคณะและหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจทั่วไป

ต่อมาในปีพ.ศ.2531 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษามีหนังสือขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณา ขอพระราชทานเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็น "สถาบัน" สำนักราชเลขาธิการได้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานชื่อสถาบันว่า "สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล" (ธรรมนูญ 2531: 11)

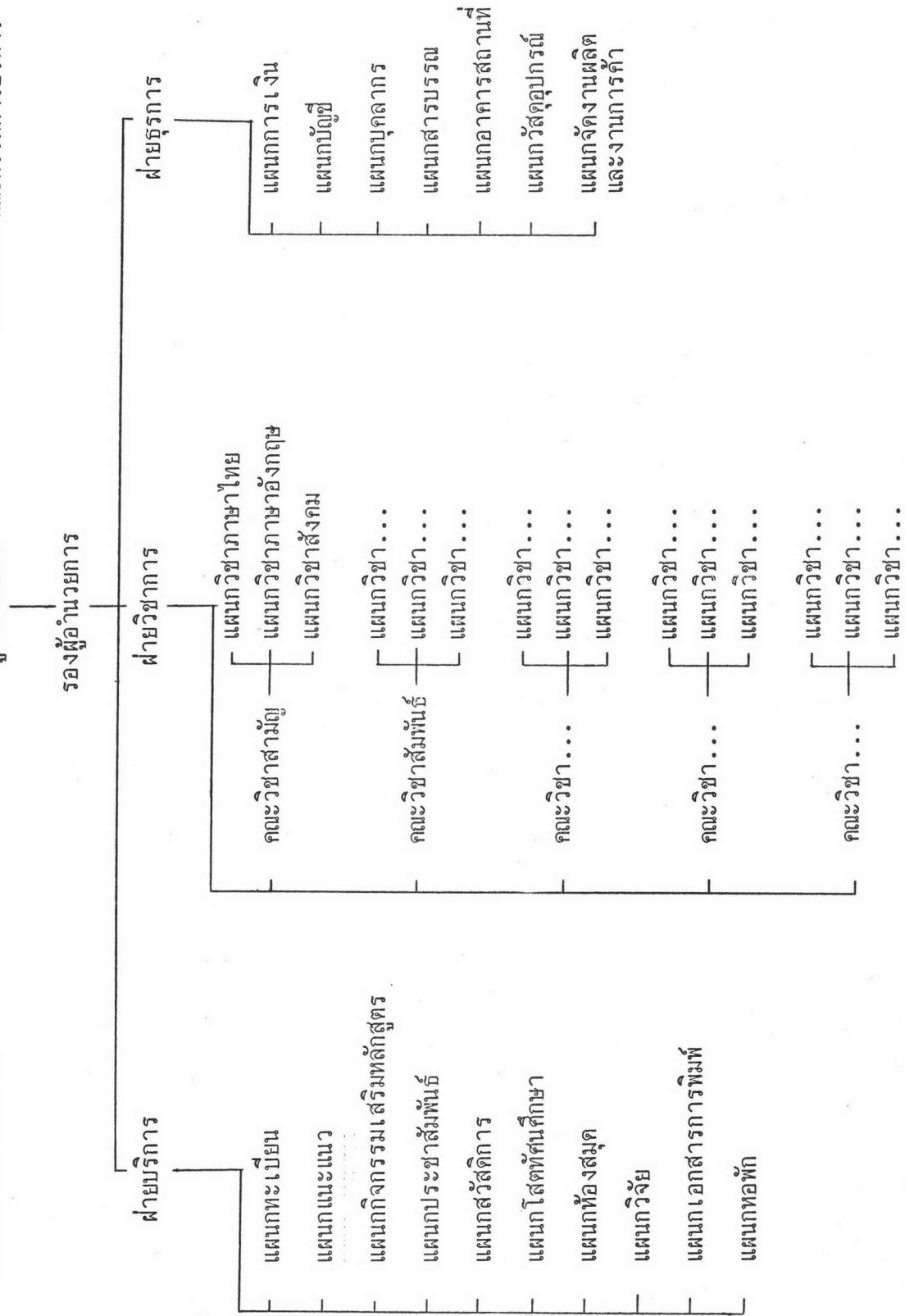
การบริหารสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชา ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ เช่นเดียวกับอธิบดีกรมต่างๆ การดำเนินงานของสถาบันอยู่ในความควบคุมของสภาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งมีการบริหารงานสถาบันฯ โดยแบ่งเป็นหน่วยงานย่อย ๆ หลายหน่วยงาน (ตามแผนภูมิที่ 1) สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการเรียนการสอนภายในสถาบันฯ ได้แก่

1. คณะ มีคณะเป็นผู้รับผิดชอบและจัดการศึกษาระดับปริญญา มีคณะที่รับผิดชอบการเรียนการสอนสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งทางด้านวิศวกรรมเทคโนโลยี บริหารธุรกิจ คหกรรมศาสตร์ ศิลปกรรม นาฏศิลป์และดุริยางค์ เกษตรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ รวม 9 คณะ



คณะกรรมการที่ปรึกษา ————— ผู้อำนวยการ ————— คณะกรรมการบริหาร



ที่มา ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยวิทยาลัยสังกัดกรมอาชีวศึกษา พ.ศ. 2511



2. กองงานวิทยาเขต ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานของ 29 วิทยาเขต โดยในแต่ละวิทยาเขตมีผู้อำนวยการวิทยาเขตเป็นผู้รับผิดชอบและจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตร แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

2.1 วิทยาเขตสายช่างอุตสาหกรรม มี 10 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเทคนิค-กรุงเทพฯ วิทยาเขตเทคนิคภาคใต้(สงขลา) วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ(เชียงใหม่) วิทยาเขตเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ(นครราชสีมา) วิทยาเขตเทคนิคขอนแก่น วิทยาเขตเทคนิคตาก วิทยาเขตเทคนิคพระนครเหนือ วิทยาเขตเทคนิคนนทบุรี วิทยาเขตอุเทนถวาย วิทยาเขตเทเวศร์

2.2 วิทยาเขตสายเกษตรกรรม มี 10 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเกษตรบางพระ วิทยาเขตเกษตรพระนครศรีอยุธยา วิทยาเขตเกษตรนครศรีธรรมราช วิทยาเขตเกษตรปทุมธานี วิทยาเขตเกษตรกาฬสินธุ์ วิทยาเขตเกษตรสุรินทร์ วิทยาเขตเกษตรน่าน วิทยาเขตเกษตรพิษณุโลก วิทยาเขตเกษตรจันทบุรี วิทยาเขตเกษตรลำปาง

2.3 วิทยาเขตสายบริหารธุรกิจ มี 5 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตพัฒนชยการพระนคร วิทยาเขตพัฒนชยการพระนครศรีอยุธยา วิทยาเขตพัฒนชยการจักรพงษ์ภูวนาถ วิทยาเขตพัฒนชยการบพิตรพิมุข-จักรวรรดิ วิทยาเขตพัฒนชยการบพิตรพิมุข-ทุ่งมหาเมฆ

2.4 วิทยาเขตสายคหกรรม มี 3 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ วิทยาเขตพระนครใต้ วิทยาเขตโชติเวช

2.5 วิทยาเขตสายศิลปกรรม มี 1 แห่ง คือ วิทยาเขตเพาะช่าง

นอกจากนี้ ยังมีสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันวิจัยและฝึกอบรมการเกษตร และโครงการเงินยืมเพื่อพัฒนาการศึกษาระดับช่างเทคนิค เป็นหน่วยบริหาร บริการ และวิจัย ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจด้วย

ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลกระจายอยู่ตามคณะและวิทยาเขตต่างๆ มีฐานะเป็นแผนก ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริการของวิทยาเขต ดังนั้นตามแผนภูมิการบริหารงานวิทยาเขต ห้องสมุดจึงไม่มีความสำคัญในฝ่ายวิชาการและการวางแผนงานทางวิชาการของวิทยาเขต มีผล

ทำให้ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลพัฒนาไปได้ช้า ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของเบญจาสุวัตถิ (2524) และ นงลักษณ์ ไม่น่ายักจิก (2527) ซึ่งพบว่าห้องสมุดมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ทั้งด้านเทคนิค ด้านบริหาร ด้านบริการ กล่าวคือ ในด้านงานเทคนิคห้องสมุดประสบปัญหาที่มีรายการไม่ครบ ทำให้ไม่ทัน เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่พิมพ์บัตรและขาดบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญในการให้หัวเรื่องและเลขหมู่ เพราะเนื้อหาหนังสือโดยมากเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และยังมีขาดคู่มือการทำบัตรรายการ จัดหมู่หนังสือ และการให้หัวเรื่องในด้านบริหารห้องสมุด ประสบปัญหาเรื่องบรรณารักษ์มีจำนวนน้อย และต้องทำหน้าที่สอนด้วยเจ้าหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวทำให้ต้องเปลี่ยนบ่อย ซึ่งการไม่มีตำแหน่งถาวรทำให้ขาดขวัญในการทำงาน ผู้บริหารเองก็ไม่สนใจงานห้องสมุด ไม่สนับสนุน เพราะผู้บริหารไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ อาคารสถานที่คับแคบหรืออยู่สูงเกินไป งบประมาณได้น้อยและไม่แน่นอน ในด้านบริการ ขาดบุคลากรที่มีคุณวุฒิและเจ้าหน้าที่ ทำให้บริการไม่กว้างขวางและล่าช้า วัสดุไม่เพียงพอจะให้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุดไม่เป็นและขาดความรับผิดชอบ ส่งหนังสือคืนไม่ตรงตามกำหนด ไม่ระมัดระวังรักษาหนังสือ ต่อมา ในปีพ.ศ.2531 ศิริพร ตั้งจิรวงษ์ (2531: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลและพบว่า ผู้บริหารเห็นความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการศึกษาและเห็นควรให้ห้องสมุดได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยผู้บริหารมีบทบาทในการดำเนินงานห้องสมุดในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นบทบาทในการดำเนินงานห้องสมุดด้านงบประมาณ ที่ผู้บริหารจะมีบทบาทน้อย เนื่องจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้รับงบประมาณน้อย จึงส่งผลกระทบต่อถึงงบประมาณของห้องสมุดด้วย

สำหรับห้องสมุดที่ทำการศึกษาทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดกลางวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาเขตเทเวศร์ ห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี ห้วยขวาง และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีฐานะเป็นแผนกในฝ่ายบริการ มีบรรณารักษ์ซึ่งโดยตำแหน่งเป็นข้าราชการครู ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและปฏิบัติงานภายในห้องสมุด และต้องทำการสอนวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ตลอดจนวิชาอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ยังมีความแตกต่างกันทั้งในด้านทรัพยากร บุคลากร จำนวนผู้ใช้ และจำนวนหนังสือที่ให้มี ตลอดจนขอบเขตของงานบริการจ่าย-รับ กล่าวคือ

ห้องสมุดกลางวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ มีอาคารเป็นเอกเทศ มีทรัพยากรที่ให้บริการ 56,500 รายการ และมีบุคลากรห้องสมุด 19 คน สำหรับบริการอาจารย์และนักศึกษา 6,500 คน ในส่วนงานบริการจ่าย-รับ มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่รวม 7 คน หมุนเวียนขึ้นมาให้บริการและปฏิบัติงานลงทะเลเป็นสมาชิกห้องสมุด ให้บริการยืมและบริการคืนหนังสือ บริการหนังสือจอง จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ และตรวจเช็คหนังสือก่อนออกจากห้องสมุด ซึ่งรายละเอียดในการให้บริการปรากฏในภาคผนวก ก

ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาเขตเทเวศร์ มีฐานะเป็นห้องสมุดกลางของวิทยาเขตเทเวศร์ ตั้งอยู่บนชั้น 5 อาคารคณะวิศวกรรม มีทรัพยากรที่ให้บริการ 23,000 รายการ และมีบุคลากรทำงานภายในห้องสมุดรวม 7 คน สำหรับบริการแก่อาจารย์และนักศึกษา 3,000 คน ในส่วนงานบริการจ่าย-รับ มีบุคลากรให้บริการในงานนี้จำนวน 3 คน หมุนเวียนขึ้นมาให้บริการและปฏิบัติงานซึ่งได้แก่ งานลงทะเลเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด งานบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ งานบริการหนังสือจอง จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น รับฝากสิ่งของของผู้ใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ บริการให้ยืมและรับคืนวารสาร ตรวจเช็คหนังสือและสิ่งของก่อนผู้ใช้ออกจากห้องสมุด ซึ่งรายละเอียดในการให้บริการได้นำเสนอในภาคผนวก ก

ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขทุ่งมหาเมฆ ตั้งอยู่ ณ ชั้น 1 อาคาร 4 ภายในบริเวณวิทยาเขตเทคนิคบพิตรพิมุขทุ่งมหาเมฆ มีทรัพยากรที่ให้บริการ 12,600 รายการ และมีบุคลากรห้องสมุด 3 คน สำหรับบริการแก่อาจารย์และนักศึกษา 2,000 คน ในส่วนงานบริการจ่าย-รับนั้น ใช้บุคลากรห้องสมุดทั้ง 3 คน หมุนเวียนขึ้นมาให้บริการและปฏิบัติงานลงทะเลเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ บริการหนังสือจอง จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด บริการให้ยืมและรับคืนวารสาร ตรวจเช็คหนังสือก่อนออกจากห้องสมุด ซึ่งรายละเอียดในการให้บริการได้นำเสนอในภาคผนวก ก

ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ตั้งอยู่บนชั้น 5 อาคาร 4 มีทรัพยากรที่ให้บริการ 9,000 รายการ และมีบุคลากรทำงานภายในห้องสมุด 5 คน สำหรับให้บริการแก่



อาจารย์และนักศึกษา 3,000 คน ในส่วนงานบริการจ่าย-รับนั้น ใช้บุคลากรห้องสมุดทั้ง 5 คน หมุนเวียนขึ้นมาให้บริการและปฏิบัติงานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ บริการหนังสือจอง จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด บริการให้ยืมและรับคืนวารสาร และตรวจเช็คหนังสือก่อนออกจากห้องสมุด ซึ่งรายละเอียดในการให้บริการได้นำเสนอในภาคผนวก ก