



บทที่ 1

บทนำ

## ความเป็นมาของปัญหา

บริการจ่าย-รับ หรือ บริการให้ยืม-คืนหนังสือ เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ งานบริการจ่าย-รับประกอบไปด้วยการรับสมาชิกห้องสมุด การให้ยืม การรับคืน การติดตามทวงถาม การตัดสิทธิให้ยืม การปรับ การต่ออายุสมาชิก การเก็บสถิติต่างๆเกี่ยวกับงานนี้ บางแห่งรวมถึงการนำหนังสือเก็บเข้าที่เดิม การซ่อมหนังสือ การรับฟังคำแนะนำหรือความต้องการของสมาชิกเกี่ยวกับหนังสือ (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2521: 36) ดังนั้นงานบริการจ่าย-รับจึงเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดอย่างใกล้ชิด เมื่อเทียบกับงานในแผนกอื่นของห้องสมุด ประสิทธิภาพของบริการจ่าย-รับจึงเป็นเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนภาพห้องสมุด เพื่อให้การบริการจ่าย-รับมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้ ห้องสมุดจึงจัดบุคลากรเพื่อให้บริการตลอดทั้งวันและมีการสับเปลี่ยนกันในช่วง แต่เดิมเชื่อกันว่างานบริการจ่าย-รับเป็นงานระดับเจ้าหน้าที่ ต่อมาได้มีการเห็นความสำคัญของงานนี้ว่าเป็นงานที่ต้องมีการจัดการ และต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพเข้ามาบริหาร ทำให้ผู้บริหารห้องสมุดเริ่มให้ความสนใจในการบริหารงานบริการจ่าย-รับ จึงได้เริ่มมีการศึกษาเกี่ยวกับงานบริการจ่าย-รับอย่างจริงจัง ดังเช่น บราวน์ และ โบสฟิลด์ (Brown and Bousfield 1933: 34) ได้ทำการสำรวจงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ผลงานของบราวน์และโบสฟิลด์ได้รับการยอมรับมาก ทำให้มีการกำหนดแผนกบริการจ่าย-รับขึ้นมาในห้องสมุด พร้อมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ของงานบริการจ่าย-รับว่าประกอบไปด้วยงานเทคนิคด้านควบคุมทรัพยากรและจ่าย-รับหนังสือ การชี้แนะที่ตั้งของสารนิเทศและวัสดุให้แก่ผู้อ่านเป็นรายบุคคล แนะนำห้องสมุด การใช้บัตรรายการบริการแนะนำผู้อ่าน และการแนะนำเพื่อการปรับปรุง

มิลเลอร์ (Miller 1973: 463-471) ได้ทำการสำรวจงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัย 103 แห่ง เพื่อตรวจสอบงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ และงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ พบว่า งานบริการจ่าย-รับส่วนใหญ่จะเป็นงานของ

เจ้าหน้าที่ แต่ยังคงมีบรรณารักษ์คอยดูแลควบคุมงาน วางแผน และกำหนดนโยบายงานของแผนกด้วย

เมื่อมีการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในห้องสมุด จึงได้มีการศึกษาถึงการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ โดยเน้นให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ใช้เวลาในการยืม-คืนน้อย และเกิดความผิดพลาดในกระบวนการน้อยที่สุด ตลอดจนจัดให้มีบริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้นวัตกรรมที่เหมาะสมและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ดังเช่น มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น มอสบอร์ก (Mosborg 1980: 437-444) ได้วัดประสิทธิภาพงานบริการจ่าย-รับโดยใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า RAM (Random Alarm Mechanisms) พบว่า งานที่บุคลากรต้องใช้เวลาปฏิบัติมากที่สุดคือ การตอบคำถามทั่วไปแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยบุคลากรแต่ละคนจะใช้เวลาถึงร้อยละ 25 ของเวลาในการปฏิบัติงานของตน ในการตอบคำถามให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดและให้บริการยืม งานวิจัยนี้ยังพบว่าปริมาณงานแต่ละประเภทในแต่ละวันแตกต่างกัน โดยมีปริมาณให้บริการยืมมากในวันพุธและวันศุกร์ ส่วนการรับคืนหนังสือมีปริมาณมากในวันจันทร์และวันพฤหัสบดี ห้ายศมอสบอร์กได้ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรแต่ละคนใช้เวลาในการปฏิบัติงานชนิดเดียวกันไม่เท่ากัน ส่วนเจสเตอร์ (Jester 1980: 144-153) ได้ศึกษาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของงานบริการจ่าย-รับที่ใช้แรงงานคนกับเครื่องจักร และพบว่าระบบที่ใช้แรงงานคนเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าการใช้เครื่องจักร ส่วนระบบเครื่องจักรจะเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าในงานการให้บริการยืม การรับคืน การยืมต่อ และการคิดค่าปรับเมื่อหนังสือเกินกำหนด

วีเวอร์-เมเยอร์, อัลดริช และ ซีล (Weaver-Meyers, Aldrich and Seal 1985 : 418-432) ได้ศึกษาค่าใช้จ่ายของงานบริการจ่าย-รับเพื่อใช้ในการวางแผนบริหารงานนี้ โดยเน้นที่การใช้บุคลากร คือ ใช้บุคลากรที่มีอยู่จำนวนเท่าเดิมแต่ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากผลการวิจัยพบว่า งานให้บริการยืม และการยืมหนังสือต่อของหนังสือ 1 เล่ม มีค่าใช้จ่ายประมาณ 0.24 ดอลลาร์ งานรับคืนหนังสือ 1 เล่มมีค่าใช้จ่ายประมาณ 0.22 ดอลลาร์ นอกจากนี้เขายังพบว่า งานบริการจ่าย-รับจะมีค่าใช้จ่ายสูงถ้าใช้บรรณารักษ์มาปฏิบัติงาน เนื่องจากเงินเดือนของบรรณารักษ์อยู่ในอัตราที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่มาก ถ้าหากใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานค่าใช้จ่ายต่องานจะถูกลง และจะถูกลงมาอีกถ้าใช้นักศึกษาช่วยงาน

สำหรับประเทศไทยการศึกษางานบริการจ่าย-รับมีปรากฏเพียง 4 เรื่อง สุรียา ภูละ (2515) ทำการศึกษาปัญหาการบริหารงานบริการจ่าย-รับและการควบคุมวัสดุ พบว่า ห้องสมุด

ระดับวิทยาลัยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับ 3 ประเภท คือ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา ห้องสมุดร้อยละ 35 ใช้เวลา 1 นาที และร้อยละ 21 ใช้เวลาประมาณ 2 นาที ในการให้ยืมหนังสือ 1 เล่ม ส่วน จินดา จำเริญ (2519) ศึกษาข้อดีเปรียบเทียบ ของระบบการยืมหนังสือในห้องสมุดบางแห่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบการทำงานบริการ จ่าย-รับของห้องสมุดมีข้อแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่ง ส่วนงานวิจัยของ แก้วตา จันทรวราภา (2527) และ สมหมาย ตามประวัติ (2531) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับงานบริการจ่าย-รับ ในสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยอมรับและ พึงพอใจกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ต้องการให้บริการจ่าย-รับปฏิบัติตามขั้นตอน วิชาการ และหลักปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ทั้งยังต้องการให้เพิ่มประสิทธิภาพของงาน บริการจ่าย-รับด้วย จากงานวิจัยด้านบริการจ่าย-รับที่ปรากฏในประเทศไทย จึงยังมิได้มีการ ศึกษาเกี่ยวกับ เวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในงานน้อยอย่างลึกซึ้ง

สำหรับห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐบาลที่ประสบปัญหา การบริหารงานบุคคล ทั้งในด้านปริมาณงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของบุคลากร ตลอดจนด้าน การใช้กำลังคน โดยบางแห่งมีสภาพบุคลากรล้นงาน บางแห่งบุคลากรไม่เพียงพอและมีบุคลากร จำนวนมากที่มีความรู้ไม่ถึงมาตรฐาน สภาพดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจา สุวดี (2523) และ นางลักษณ ไม่น่ายกิจ (2527) ที่ศึกษาปัญหาการดำเนินงานห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนบุคลากรมีน้อยกว่าปริมาณงานทั้งหมด และขาดบุคลากรที่มีคุณวุฒิ ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดก็มีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการกับผู้ใช้โดย เฉพาะงานด้านบริการจ่าย-รับ ซึ่งใช้บุคลากรจำนวนมากปฏิบัติงานเพื่อให้บริการจ่าย-รับตลอด หนึ่งวัน และด้วยเหตุที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นหน่วยงานของรัฐบาล การจะขอเพิ่ม บุคลากรจึงเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากและต้องใช้เวลาาน ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับ เวลาและค่า ใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้วยวิธีการสุ่มงาน (Work Sampling) จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการบริหารงาน โดยใช้บุคลากรจำนวนเท่าเดิม หรือน้อยลง ให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การศึกษาด้วยวิธีการ สุ่มงานนี้ จะทำให้เห็นกระบวนการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ปริมาณงาน และเวลาที่บุคลากร แต่ละคนใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนชี้ให้เห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะ

สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุง ประเมินผลงาน และการจัดการงานห้องสมุดให้สามารถใช้บุคลากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ
3. ศึกษาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรในการให้บริการจ่าย-รับ

### สมมติฐาน

1. งานหลักของบุคลากรระดับบรรณารักษ์ คือ การบริหารงานบริการจ่าย-รับ และการตอบคำถามผู้ใช้
2. งานหลักของบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ คือ การทำงานที่ไม่ใช้ความรู้ทางวิชาชีพที่โต๊ะจ่าย-รับ
3. ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการให้บริการจ่าย-รับอยู่ที่งานยืม-คืนหนังสือ

### ขอบเขตของการวิจัย

สังเกตงานที่ผู้ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทำในแต่ละช่วงเวลา ในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ห้องสมุดที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาวิจัยจำกัดเฉพาะห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ 3 คนขึ้นไป ประกอบด้วย

ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ

ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์

ห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี

ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ

2. งานที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติมี 3 ประเภท

2.1 งานที่ติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง เป็นงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ เช่น งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก งานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ งานซ่อมหนังสือ และงานตอบคำถามผู้ใช้ เป็นต้น

2.2 งานที่ไม่ติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง เป็นงานบริการจ่าย-รับที่ต่อเนื่องกับการให้บริการ ซึ่งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติที่ใดก็ได้ในห้องสมุด ถือว่าเป็นงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ เช่น งานกำหนดระเบียบข้อบังคับฯ งานทวงหนังสือเกินกำหนด และงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น เป็นต้น

2.3 งานอื่น ๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ ซึ่งบุคลากรงานบริการจ่าย-รับต้องปฏิบัติ เช่น งานทำครรชนีวารสาร งานจัดหมู่ทำบัตรรายการ งานทำกฤตภาค งานพิมพ์เอกสารบัตรรายการ เป็นต้น

3. กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนครั้งที่ทำการสังเกตและบันทึกข้อมูลในห้องสมุดแต่ละแห่ง ใช้สูตร (Goodell 1975: 50)

$$N = \frac{4 p (1 - p)}{a^2}$$

N แทน จำนวนครั้งที่ไปทำการสังเกต

p แทน ร้อยละสะสมของงานที่เกิดขึ้นโดยมีค่าเป็นจุดทศนิยม

a แทน ระดับความคลาดเคลื่อน

p ร้อยละสะสมของงานที่เกิดขึ้นโดยมีค่าเป็นจุดทศนิยม หมายถึง งานที่สังเกตทั้งหมดไม่มีงานใดที่ใช้เวลาเกินร้อยละ 50 ของเวลาทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ดังนั้น p เท่ากับ 0.50 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น a หรือระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ  $\pm 5\%$

จากการคำนวณ ได้ค่า N หรือจำนวนครั้งที่ไปทำการสังเกตในห้องสมุดแห่งละ 400 ครั้ง ทำการสังเกตในห้องสมุด 4 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1600 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งจะสังเกตผู้ปฏิบัติงานจ่าย-รับทุกคนที่ทำงานไม่เฉพาะที่โต๊ะจ่าย-รับ

4. ระยะเวลาที่ทำการวิจัย ภาคต้น ปีการศึกษา 2532 ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยดำเนินงานด้วยวิธีการสุ่มงาน (Work Sampling)

การปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. สัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุดและบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับ ของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง เพื่อขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่ง ได้แก่ จำนวนบุคลากรและประเภทบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ขอบเขตงานบริการจ่าย-รับ และสถิติงานบริการจ่าย-รับ เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ
2. สัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทุกคน เกี่ยวกับขอบเขตงานและวิธีการปฏิบัติงานแต่ละงาน
3. กำหนดรหัสงานที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทุกงาน เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูล
4. กำหนดเวลาที่จะสุ่มสังเกตและบันทึกข้อมูลในแต่ละวัน โดยใช้ Table of Random Sampling Times ของ Ralph Barnes (Goodell 1975: 15-16)
5. สร้างแบบบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในแต่ละวัน
6. สร้างแบบแจกนับข้อมูลการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับของบุคลากรแต่ละคน และแบบแจกนับข้อมูลการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดแต่ละแห่ง
7. ทดสอบสังเกตและฝึกผู้ช่วยสังเกตที่ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ เป็นเวลา 2 วัน
8. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ผู้สังเกต 1 คน ทำการบันทึกงานที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับกำลังปฏิบัติตามเวลาที่สุ่มไว้สำหรับการสังเกตในแต่ละวัน
9. วิเคราะห์ข้อมูล
  - 9.1 กำหนดหาค่าร้อยละและค่าร้อยละสะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยใช้สูตร (Goodell 1975: 24)

$$\text{ร้อยละของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละประเภทในแต่ละวัน} = \frac{\text{จำนวนครั้งของการปฏิบัติงานแต่ละงานในแต่ละวัน}}{\text{จำนวนครั้งของการปฏิบัติงานทุกประเภทในแต่ละวัน}} \times 100$$

$$\text{ร้อยละสะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละประเภทตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา} = \frac{\text{จำนวนครั้งของการปฏิบัติงานแต่ละงานตลอดระยะเวลาที่ศึกษา}}{\text{จำนวนครั้งของการปฏิบัติงานทุกประเภทตลอดระยะเวลาที่ศึกษา}} \times 100$$

9.2 คำนวณค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ จากอัตราเงินเดือน และเวลาที่บุคลากรแต่ละคนใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

#### 10. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

##### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประเภทของงานที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติ อันจะนำไปสู่การจัดการบุคลากรให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงาน และจัดสรรงานให้เหมาะสมกับบุคลากร

##### คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายเฉพาะด้านบุคลากร ซึ่งได้จากอัตราเงินเดือนและเวลาที่บุคลากรแต่ละคนใช้ในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานบริการจ่าย-รับ หมายถึง การกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ