

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์เฉพาะกรณีเวลาและค่าใช้จ่าย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรให้บริการจ่าย-รับ เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยดำเนินงานด้วยวิธีการสุ่มงาน (Work Sampling) จึงใช้แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกข้อมูลจากการสังเกตเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทุกคน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของบุคลากร เงินเดือน ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ และวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละคน ส่วนแบบบันทึกข้อมูลจากการสังเกตใช้บันทึกงานที่บุคลากรแต่ละคนกำลังปฏิบัติอยู่ตามเวลาที่สุ่มไว้ในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ
2. ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนก

ตามห้องสมุด

- การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
  - การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
  - การปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุด ซึ่งไม่ใช่ในงานบริการจ่าย-รับ
  - การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน
3. ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานจำแนกตามประเภทบุคลากร
    - การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
    - การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
    - การปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุด ซึ่งไม่ใช่ในงานบริการจ่าย-รับ
    - การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

4. ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน จำแนกตามห้องสมุด
- ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดชั้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
  - ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดชั้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
  - ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุด ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ
  - ค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ

#### บุคลากรงานบริการจ่าย-รับ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ ในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลากรมากกว่า 3 คนขึ้นไป จำนวนประชากรและจำนวนบุคลากรที่ได้ศึกษาได้นำเสนอในตารางที่ 3 และ 4 และมีรายละเอียดดังนี้

บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง มีจำนวน 19 คน ห้องสมุดที่มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมากที่สุดคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ มีบุคลากร 7 คน รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือมีบุคลากร 5 คน ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ มีบุคลากร 4 คน และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีมีบุคลากร 3 คน แต่สำหรับห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีนั้นปรากฏว่ามีบรรณารักษ์ลาศึกษาต่อแห่งละ 1 คน จึงมีบุคลากรในห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ที่ทำการศึกษา 3 คน และบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีที่ทำการศึกษาเพียง 2 คน ดังนั้นจึงเหลือบุคลากรที่ทำการศึกษจริงในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง จำนวน 17 คน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)



ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับและจำนวนบุคลากรที่ศึกษา จำแนกตามห้องสมุด

| ห้องสมุด               | บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ (คน) | บุคลากรที่ศึกษา (คน) |
|------------------------|---|----------------------|
| วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ | 7                                       | 7                    |
| วิทยาเขตเทเวศร์        | 4                                       | 3                    |
| วิทยาเขตปทุมธานี       | 3                                       | 2                    |
| วิทยาเขตพระนครเหนือ    | 5                                       | 5                    |
| รวม                    | 19                                      | 17                   |

จากบุคลากรที่ศึกษา 17 คน เมื่อจำแนกตามประเภทของบุคลากร ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และนักการภารโรง พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในปริมาณที่เท่ากัน คือ 7 คน และเป็นนักการภารโรง 3 คน ห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมี 2 แห่ง คือ ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ มีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมากที่สุดคือ 4 คน และห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ มีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับจำนวน 3 คน

สำหรับห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี ไม่มีบรรณารักษ์ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเลยขณะที่ทำการศึกษา เนื่องจากบรรณารักษ์ของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ลาศึกษาต่อ ดังนั้น จึงมีเฉพาะเจ้าหน้าที่และนักการภารโรงปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ทั้ง 2 แห่งมีนักการภารโรงแต่ละ 1 คน ในขณะที่ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์มีเจ้าหน้าที่ 2 คน และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีมีเจ้าหน้าที่เพียง 1 คน จากข้อมูลที่ปรากฏ ห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีเป็นห้องสมุดที่มีบุคลากรปฏิบัติงานนี้น้อยที่สุด (2 คน) โดยอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่และนักการภารโรง และห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เป็นห้องสมุดที่มีบุคลากรปฏิบัติงานนี้มากที่สุด (7 คน) โดยอยู่ในระดับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่ทำการศึกษา จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| ห้องสมุด               | บุคลากร    |             |              |
|------------------------|------------|-------------|--------------|
|                        | บรรณารักษ์ | เจ้าหน้าที่ | นักการภารโรง |
| วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ | 3          | 4           | -            |
| วิทยาเขตเทเวศร์        | -          | 2           | 1            |
| วิทยาเขตบพิตรพิมุข     | -          | 1           | 1            |
| วิทยาเขตพระนครเหนือ    | 4          | -           | 1            |
| รวม                    | 7          | 7           | 3            |

ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับใช้ในการปฏิบัติงาน

จากจำนวนครั้งของการสังเกตงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ 17 คน ในห้องสมุด 4 แห่ง ที่ได้กำหนดไว้ (ในบทที่ 3 เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล) งานวิจัยนี้ได้สังเกตการปฏิบัติงานบุคลากรงานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ดังนี้

ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ 3,101 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ 1,329 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข 886 ครั้ง และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ 2,215 ครั้ง รวม 7,531 ครั้ง เมื่อวิเคราะห์งานที่บุคลากรปฏิบัติ 3 ประเภท ได้แก่ งานบริการจ่าย-รับ งานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ และกิจกรรมอื่นๆ ผลปรากฏว่าบุคลากรงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับเป็นอันดับแรก 2,599 ครั้ง (ร้อยละ 34.51) รองลงมาคือกิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน เช่น รองาน พูดยุข 2,490 ครั้ง (ร้อยละ 33.06) สำหรับงานบริการจ่าย-รับที่ปฏิบัติทั้งที่บริเวณโต๊ะจ่าย-รับและนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ปรากฏว่าเป็นอันดับที่ 3 2,442 ครั้ง (ร้อยละ 32.43)

งานที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติใน 3 กลุ่มใหญ่ มีปริมาณหรือจำนวนครั้งที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ระหว่างร้อยละ 32.43 ถึง ร้อยละ 34.51 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ปริมาณงานหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท จำแนกตามห้องสมุด

| ประเภทของงาน  | ห้องสมุด                       |                     |                        |                             |                    |
|---|--------------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------|
|   | วิทยาเขต<br>เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | วิทยาเขต<br>เทเวศร์ | วิทยาเขต<br>บพิตรพิมุข | วิทยาเขต<br>พระนคร<br>เหนือ | รวม                |
| งานบริการจ่าย-รับ                                   | 1,264<br>(40.76%)              | 510<br>(38.37%)     | 263<br>(29.68%)        | 405<br>(18.29%)             | 2,442<br>(32.43%)  |
| - ที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะ<br>จ่าย-รับ                 | 894<br>(28.83%)                | 385<br>(28.97%)     | 195<br>(22.01%)        | 264<br>(11.92%)             | 1,738<br>(23.08%)  |
| - ที่เกิดขึ้นนอกบริเวณ<br>โต๊ะจ่าย-รับ              | 370<br>(11.93%)                | 125<br>(9.40%)      | 68<br>(7.67%)          | 141<br>(6.37%)              | 704<br>(9.35%)     |
| งานอื่นๆ ของห้องสมุด<br>ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ | 694<br>(22.38%)                | 354<br>(26.64%)     | 377<br>(42.55%)        | 1,174<br>(53.00%)           | 2,599<br>(34.51%)  |
| กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติใน<br>ช่วงเวลาทำงาน          | 1,143<br>(36.86%)              | 465<br>(34.99%)     | 246<br>(27.77%)        | 636<br>(28.71%)             | 2,490<br>(33.06%)  |
| รวม   | 3,101<br>(100.00%)             | 1,329<br>(100.00%)  | 886<br>(100.00%)       | 2,215<br>(100.00%)          | 7,531<br>(100.00%) |

- \* ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 7 คน  
 ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 3 คน  
 ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 2 คน  
 ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 5 คน

จากการวิเคราะห์งานที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดแต่ละแห่งปฏิบัติพบว่า ปริมาณงานที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน คือ ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ทั้งที่บริเวณโต๊ะจ่าย-รับและนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 40.76 และ ร้อยละ 38.37 ตามลำดับ) รองลงมาได้แก่กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 36.86 และ ร้อยละ 34.99 ตามลำดับ) และงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (ร้อยละ 22.38 และ ร้อยละ 24.66 ตามลำดับ) การปฏิบัติงานต่างๆ ของบุคลากรในห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง จึงอยู่ในอันดับที่คล้ายคลึงกัน

ส่วนบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับเป็นอันดับแรกเหมือนกัน (ร้อยละ 42.55 และ ร้อยละ 53.00 ตามลำดับ) ส่วนงานที่ปฏิบัติเป็นอันดับที่ 2 และ 3 จะแตกต่างกันคือ บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีจะปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเป็นอันดับที่ 2 (ร้อยละ 29.68) และกิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงานเป็นอันดับที่ 3 (ร้อยละ 27.77) ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานเป็นอันดับที่ 2 (ร้อยละ 28.71) และปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเป็นอันดับที่ 3 (ร้อยละ 18.29) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงาน

| งาน  | ห้องสมุด    |            |             |                |
|--|-------------|------------|-------------|----------------|
|  | วช.เทคนิคท. | วช.เทเวศร์ | วช.ปทุมธานี | วช.พระนครเหนือ |
|  | อันดับ      | อันดับ     | อันดับ      | อันดับ         |
| งานบริการจ่าย-รับ                              | 1(40.76%)   | 1(38.37%)  | 2(29.68%)   | 3(18.29%)      |
| งานอื่นๆของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ | 3(22.38%)   | 3(26.64%)  | 1(42.55%)   | 1(53.00%)      |
| กิจกรรมอื่นๆที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน          | 2(36.86%)   | 2(34.99%)  | 3(27.77%)   | 2(28.71%)      |

ต่อไปนี้จะได้รายงานผลการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับแต่ละงานของบุคลากรห้องสมุด  
ทั้ง 4 แห่ง งานดังกล่าว ได้แก่

- ก. การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
- ข. การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ
- ค. การปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ
- ง. การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

ซึ่งจะรายงานจำนวนครั้งของการปฏิบัติงาน และร้อยละสะสมของเวลาที่ใช้ในการ  
ปฏิบัติงานในตารางที่ 7, 8, 9, 10, 11, 12 และ 13 โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ

สำหรับงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ที่บุคลากรของห้องสมุดทั้ง  
4 แห่งปฏิบัติ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,738 ครั้ง โดยจำแนกเป็นการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จำนวน 894 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ จำนวน  
385 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข จำนวน 195 ครั้ง และห้องสมุดวิทยาเขต  
พระนครเหนือ จำนวน 264 ครั้ง (จากตารางที่ 7)

งานบริการจ่าย-รับที่บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกเป็นงานย่อย  
7 กลุ่มด้วยกัน คืองานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด งานให้บริการยืม งานรับคืน  
หนังสือและเก็บค่าปรับ งานให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม งานตอบคำถามผู้ใช้  
งานซ่อมหนังสือ และงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด

เมื่อพิจารณางานย่อยที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติ พบว่า บุคลากรของ  
ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ จะปฏิบัติงานตรวจ  
ผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดเป็นอันดับแรก (285 ครั้ง และ 83 ครั้ง ตามลำดับ) รอง  
ลงมาคือ งานให้บริการยืม (263 ครั้ง และ 78 ครั้ง ตามลำดับ) และงานรับคืนหนังสือและ  
เก็บค่าปรับ (199 ครั้ง และ 46 ครั้ง ตามลำดับ)

ส่วนบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ และห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข จะ  
ปฏิบัติงานให้บริการยืมเป็นอันดับแรก (169 ครั้ง และ 75 ครั้ง ตามลำดับ) รองลงมาคือ  
งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (146 ครั้ง และ 46 ครั้ง ตามลำดับ) และงานตอบคำถาม

ผู้ใช้ (45 ครั้ง และ 44 ครั้ง ตามลำดับ)

สำหรับร้อยละสะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งนั้น จะมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานในห้องสมุดแต่ละแห่ง กล่าวคือ บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 9.19 และ ร้อยละ 3.75 ตามลำดับ) รองลงมาคือ งานให้บริการยืม (ร้อยละ 8.48 และ ร้อยละ 3.52 ตามลำดับ) ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้บริการยืมมากที่สุด (ร้อยละ 12.72 และ ร้อยละ 8.46 ตามลำดับ) รองลงมาคือ งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (ร้อยละ 10.98 และ ร้อยละ 5.19 ตามลำดับ)

จากข้อมูลที่ปรากฏ ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน จะสัมพันธ์กัน คือ งานที่มีปริมาณการปฏิบัติมาก บุคลากรจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานนั้นๆ มากไปด้วย สำหรับงานที่ไม่ได้ปฏิบัติ ปรากฏว่าบุคลากรในห้องสมุดทุกแห่ง ไม่มีผู้ใดให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม สำหรับงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด มีบุคลากรในห้องสมุด 2 แห่ง ที่ปฏิบัติงานนี้ คือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ และงานซ่อมหนังสือ มีบุคลากรในห้องสมุด 3 แห่งปฏิบัติ คือห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ และห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข ยกเว้น ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ทั้งรายละเอียดในตารางที่ 7 และในตารางสรุปที่ได้จัดอันดับการปฏิบัติงานตามตารางที่ 8



ตารางที่ 7 ปริมาณงานหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานบริเวณโต๊ะจ่าย-รับและเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง

| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณ<br>โต๊ะจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช. เทคโนกรุงเทพา |                       | ห้องสมุด<br>วช. เทคโนศรี |                       | ห้องสมุด<br>วช. เทคโนพิบูลย์ |                       | ห้องสมุด<br>วช. เทคโนศรีเหนือ |                       |
|--|-------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|
|  | จำนวนครั้ง                    | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง               | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง                   | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง                    | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา |
| ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด                   | 91                            | 2.93                  | 24                       | 1.81                  | 28                           | 3.16                  | 26                            | 1.17                  |
| ตรวจสอบหลักฐานผู้สมัคร                             | 29                            | 0.93                  | 7                        | 0.53                  | 3                            | 0.34                  | -                             | -                     |
| ตรวจความพร้อมร้อยของแบบฟอร์มที่ผู้ใช้กรอก          | 35                            | 1.13                  | 7                        | 0.53                  | 7                            | 0.79                  | 16                            | 0.72                  |
| ประทับตราห้องสมุด ลงชื่อผู้ออกบัตร                 | 27                            | 0.87                  | 6                        | 0.45                  | 18                           | 2.03                  | 4                             | 0.18                  |
| เก็บบัตรทะเบียนสมาชิก                              | -                             | -                     | 4                        | 6.30                  | -                            | -                     | 6                             | 0.27                  |
| <b>ให้บริการยืม</b>                                | <b>263</b>                    | <b>8.48</b>           | <b>169</b>               | <b>12.72</b>          | <b>75</b>                    | <b>8.46</b>           | <b>78</b>                     | <b>3.50</b>           |
| ตรวจบัตรสมาชิกและหนังสือที่ยืม                     | 18                            | 0.58                  | 9                        | 0.68                  | 5                            | 0.56                  | 5                             | 0.23                  |
| ตรวจการเขียนหลักฐานการยืม                          | 78                            | 2.51                  | 66                       | 4.97                  | 24                           | 2.71                  | 19                            | 0.85                  |
| ประทับวันกำหนดส่งบนบัตร                            | 96                            | 3.10                  | 93                       | 7.00                  | 35                           | 3.95                  | 37                            | 1.67                  |
| เก็บและเรียงบัตรประจำหนังสือที่ถูกยืม              | 59                            | 1.90                  | 4                        | 0.07                  | 11                           | 1.24                  | 12                            | 0.54                  |
| นับและบันทึกสถิติการยืมหนังสือ                     | 12                            | 0.39                  | -                        | -                     | -                            | -                     | 5                             | 0.23                  |
| <b>รับคืนและเก็บค่าปรับ</b>                        | <b>199</b>                    | <b>6.42</b>           | <b>146</b>               | <b>10.98</b>          | <b>46</b>                    | <b>5.19</b>           | <b>46</b>                     | <b>2.08</b>           |
| ตรวจดูกำหนดส่งในหนังสือ                            | 24                            | 0.78                  | 5                        | 0.37                  | 4                            | 0.45                  | 6                             | 0.27                  |
| คำนวณค่าปรับและรับค่าปรับ                          | 72                            | 2.32                  | 45                       | 3.38                  | 13                           | 1.47                  | 9                             | 0.41                  |
| ประทับวันที่และลงชื่อผู้รับคืนหนังสือ              | 45                            | 1.45                  | 34                       | 2.56                  | 7                            | 0.79                  | 15                            | 0.68                  |
| นำบัตรประจำหนังสือออกคืนที่เคาน์เตอร์              | 43                            | 1.39                  | 47                       | 3.54                  | 18                           | 2.03                  | 14                            | 0.63                  |
| แยกหนังสือความหมวดหมู่                             | 15                            | 0.48                  | 15                       | 1.13                  | 4                            | 0.45                  | 2                             | 0.09                  |
| <b>ให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม</b>   | <b>-</b>                      | <b>-</b>              | <b>-</b>                 | <b>-</b>              | <b>-</b>                     | <b>-</b>              | <b>-</b>                      | <b>-</b>              |
| ให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มสั่งจองหนังสือ                | -                             | -                     | -                        | -                     | -                            | -                     | -                             | -                     |
| ตรวจสอบวันกำหนดส่งและวันมารับหนังสือ               | -                             | -                     | -                        | -                     | -                            | -                     | -                             | -                     |
| นำแบบฟอร์มสั่งจองกลับคืนบัตรประจำหนังสือ           | -                             | -                     | -                        | -                     | -                            | -                     | -                             | -                     |
| แยกหนังสือเล่มนั้นไว้ค้างหาครอผู้มารับ             | -                             | -                     | -                        | -                     | -                            | -                     | -                             | -                     |
| <b>ตอบคำถามผู้ใช้</b>                              | <b>47</b>                     | <b>1.52</b>           | <b>45</b>                | <b>3.39</b>           | <b>44</b>                    | <b>4.97</b>           | <b>31</b>                     | <b>1.40</b>           |
| ตอบคำถามเกี่ยวกับที่ตั้ง ทิศทาง                    | 17                            | 0.55                  | 28                       | 2.11                  | 15                           | 1.69                  | 4                             | 0.18                  |
| ชี้แจง อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น                      | 17                            | 0.55                  | 14                       | 1.05                  | 17                           | 1.92                  | 15                            | 0.68                  |
| ตรวจสอบหนังสือที่ผู้ใช้หาไม่พบบนชั้น               | 13                            | 0.42                  | 3                        | 0.23                  | 12                           | 1.36                  | 12                            | 0.54                  |
| <b>ซ่อมหนังสือ</b>                                 | <b>9</b>                      | <b>0.29</b>           | <b>1</b>                 | <b>0.07</b>           | <b>2</b>                     | <b>0.23</b>           | <b>-</b>                      | <b>-</b>              |
| ซ่อมหนังสือที่ชำรุดเล็กน้อย                        | 9                             | 0.29                  | 1                        | 0.07                  | 2                            | 0.23                  | -                             | -                     |
| แยกหนังสือที่ชำรุดมากส่งห้องซ่อม                   | -                             | -                     | -                        | -                     | -                            | -                     | -                             | -                     |
| <b>ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด</b>            | <b>285</b>                    | <b>9.19</b>           | <b>-</b>                 | <b>-</b>              | <b>-</b>                     | <b>-</b>              | <b>83</b>                     | <b>3.75</b>           |
| ตรวจผู้ใช้ที่ออกจากห้องสมุด                        | 174                           | 5.61                  | -                        | -                     | -                            | -                     | 56                            | 2.53                  |
| ตรวจหนังสือห้องสมุดที่ถูกนำออก                     | 111                           | 3.58                  | -                        | -                     | -                            | -                     | 27                            | 1.22                  |
| <b>รวม</b>   | <b>894</b>                    | <b>28.83</b>          | <b>385</b>               | <b>28.97</b>          | <b>195</b>                   | <b>22.01</b>          | <b>264</b>                    | <b>11.92</b>          |

ตารางที่ 8 การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับบริเวณโต๊ะจ่าย-รับและเวลาที่ใช้

| งานบริการจ่าย-รับที่<br>เกิดขึ้นบริเวณ<br>โต๊ะจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ |                               | ห้องสมุด<br>วช.<br>เทเวศร์    |                               | ห้องสมุด<br>วช.บพิตร<br>พิมุข |                               | ห้องสมุด<br>วช.พระ<br>นครเหนือ |                               |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
|  | ปริมาณ<br>ครั้ง<br>ของ<br>งาน     | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | ปริมาณ<br>ครั้ง<br>ของ<br>งาน | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | ปริมาณ<br>ครั้ง<br>ของ<br>งาน | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | ปริมาณ<br>ครั้ง<br>ของ<br>งาน  | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา |
|  | อันดับ                            | อันดับ                        | อันดับ                        | อันดับ                        | อันดับ                        | อันดับ                        | อันดับ                         | อันดับ                        |
| ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก                               | 4                                 | 4                             | 4                             | 4                             | 4                             | 4                             | 5                              | 5                             |
| ห้องสมุด   |                                   |                               |                               |                               |                               |                               |                                |                               |
| ให้บริการยืม   | 2                                 | 2                             | 1                             | 1                             | 1                             | 1                             | 2                              | 2                             |
| รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ                            | 3                                 | 3                             | 2                             | 2                             | 2                             | 2                             | 3                              | 3                             |
| ให้บริการจองหนังสือที่อยู่ใน<br>ระหว่างถูกยืม          | -                                 | -                             | -                             | -                             | -                             | -                             | -                              | -                             |
| ตอบคำถามผู้ใช้   | 5                                 | 5                             | 3                             | 3                             | 3                             | 3                             | 4                              | 4                             |
| ซ่อมหนังสือ  | 6                                 | 6                             | 5                             | 5                             | 5                             | 5                             | -                              | -                             |
| ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออก                               | 1                                 | 1                             | -                             | -                             | -                             | -                             | 1                              | 1                             |
| ห้องสมุด   |                                   |                               |                               |                               |                               |                               |                                |                               |

การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ

สำหรับปริมาณงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งปฏิบัติ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 704 ครั้ง โดยจำแนกเป็นการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จำนวน 370 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ 125 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข 68 ครั้ง และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ 141 ครั้ง (จากตารางที่ 9)

งานบริการจ่าย-รับที่บุคลากรห้องสมุดปฏิบัตินอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับจำแนกออกเป็นงานย่อย 5 กลุ่มย่อย ได้แก่ งานกำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ในการดำเนินงานจ่าย-รับ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น งานให้บริการหนังสือจอง (สำรอง) จากการสังเกตการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์จะปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับเพียงงานเดียว ในขณะที่บุคลากรในห้องสมุดอีก 3 แห่งปฏิบัติงานระหว่าง 2-3 งาน สำหรับงานบริการหนังสือจองมีบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือปฏิบัติเพียงแห่งเดียว โดยบุคลากรของห้องสมุดทุกแห่งปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นเป็นอันดับแรก ส่วนงานที่ปฏิบัติเป็นอันดับ 2 และ 3 จะต่างกันไปตามห้องสมุดคือ บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯจะปฏิบัติงานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา และงานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ (ตามลำดับ) ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขจะปฏิบัติงานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ และบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะปฏิบัติงานกำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ในการดำเนินงานจ่าย-รับ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ และงานให้บริการหนังสือจอง (ตามลำดับ)

ส่วนร้อยละสะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานของห้องสมุดแห่งนั้น ๆ คือ บุคลากรของห้องสมุดทุกแห่งจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานเรียงหนังสือชั้นชั้นมากที่สุด ส่วนงานที่บุคลากรใช้เวลาในการปฏิบัติเป็นอันดับ 2 และ 3 จะต่างกันไปตามห้องสมุด คือบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯใช้เวลาในการปฏิบัติงานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา (ร้อยละ 1.93) และงานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ (ร้อยละ 1.00) ในขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขใช้เวลาในการปฏิบัติงานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ (ร้อยละ 1.46) และบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานกำหนดระเบียบแบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ในการดำเนินงานจ่าย-รับ (ร้อยละ 0.77) งานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ (ร้อยละ 0.14) และงานให้บริการหนังสือจอง (ร้อยละ 0.09) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ปริมาณหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่นอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ และเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง

| งานบริการจ่าย-รับที่<br>เกิดขึ้นนอกบริเวณ<br>โต๊ะจ่าย-รับ                | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ |                               | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ |                               | ห้องสมุด<br>วช.ปพิตรพิมุข |                               | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร-<br>เทนมอ |                               |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | จำนวน<br>ครั้ง                    | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | จำนวน<br>ครั้ง         | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | จำนวน<br>ครั้ง            | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | จำนวน<br>ครั้ง                  | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา |
| กำหนดระเบียบข้อบังคับ<br>แบบฟอร์มและบัตรที่ใช้ใน<br>การดำเนินงานจ่าย-รับ | -                                 | -                             | -                      | -                             | -                         | -                             | 17                              | 0.77                          |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของ<br>อาจารย์  | 31                                | 1.00                          | -                      | -                             | 13                        | 1.46                          | 3                               | 0.14                          |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของ<br>นักศึกษา                                       | 60                                | 1.93                          | -                      | -                             | -                         | -                             | -                               | -                             |
| จัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น  | 279                               | 9.00                          | 125                    | 9.40                          | 55                        | 6.21                          | 119                             | 5.37                          |
| ให้บริการหนังสือจอง (สำรอง)  | -                                 | -                             | -                      | -                             | -                         | -                             | 2                               | 0.09                          |
| <b>รวม</b>   | <b>370</b>                        | <b>11.93</b>                  | <b>125</b>             | <b>9.40</b>                   | <b>68</b>                 | <b>7.67</b>                   | <b>141</b>                      | <b>6.37</b>                   |

การปฏิบัติงานอื่น ๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ

สำหรับงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับที่บุคลากรในห้องสมุด 4 แห่ง ปฏิบัติ รวม 17 งาน ได้แก่ งานบริการวารสาร งานทำครรถชนีวารสาร งานคัดลอก จัดหาหนังสือและวารสาร งานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด งานจัดนิทรรศการ งานทำกฤตภาค งานสอนและเตรียมการสอน งานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ งานซ่อม

หนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร งานเขียนสั้นหนังสือ ทิคของบัตร งานติดต่อกับแผนกอื่น เकिनส่งหนังสือ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด งานลงทะเบียนหนังสือและวารสาร งานบริการโสตทัศนวัสดุ และงานเบ็ดเตล็ด มีจำนวนปฏิบัติรวมทั้งสิ้น 2,599 ครั้ง โดยจำแนกเป็นการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคโนโลยีกรุงเทพฯ จำนวน 694 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ จำนวน 354 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี จำนวน 377 ครั้ง และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ 1,174 ครั้ง (จากตารางที่ 10)

เมื่อพิจารณางานย่อยที่บุคลากรแต่ละแห่งปฏิบัติ ผลปรากฏว่า มีการปฏิบัติงานย่อยที่แตกต่างกันในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง กล่าวคือ เมื่อพิจารณาในแต่ละห้องสมุด บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากที่สุด 12 งาน จากงานทั้งหมด 17 งาน ขณะที่บุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีปฏิบัติงานในกลุ่มนี้ 8 งาน และบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯปฏิบัติงาน 7 งาน โดยบุคลากรของห้องสมุดทุกแห่งไม่ปฏิบัติงานบริการวารสารและงานปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละห้องสมุดพบว่า บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯปฏิบัติงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งานสอนและเตรียมการสอน เป็นอันดับแรก (363 ครั้ง) รองลงมาคือ งานทำกฤตภาค (108 ครั้ง) และงานเขียนสั้นหนังสือ ทิคของบัตร (68 ครั้ง) สำหรับบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ จะปฏิบัติงานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ เป็นอันดับแรก (118 ครั้ง) รองลงมาคือ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด (69 ครั้ง) และงานซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร (52 ครั้ง) ในขณะที่บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีจะปฏิบัติงานซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร เป็นอันดับแรก (103 ครั้ง) รองลงมาคือ งานติดต่อกับแผนกอื่น เकिनส่งหนังสือ (78 ครั้ง) และงานดูแลความสะอาดของห้องสมุด (67 ครั้ง) ส่วนบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือจะปฏิบัติงานทำครรชนีวารสารเป็นอันดับแรก (172 ครั้ง) รองลงมาคือ งานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร (166 ครั้ง) และงานคัดเลือก จัดหาหนังสือและวารสาร เป็นอันดับสาม (121 ครั้ง)

สำหรับเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละงานจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานในห้องสมุดแต่ละแห่ง คือ บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯใช้เวลาในงานสอนและเตรียมการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 11.71) รองลงมาคือ งานทำกฤตภาค (ร้อยละ 3.48)



ส่วนบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์มีปริมาณงานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ มากที่สุด บุคลากรในห้องสมุดก็จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานนี้มากที่สุดเช่นเดียวกัน (ร้อยละ 8.88) รองลงมาคือ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด (ร้อยละ 5.19)

สำหรับบุคลากรของห้องสมุดวิทยาเขตบึงพระมิตร จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานซ่อมหนังสือชำรุดมาก และเย็บเล่มวารสาร มากที่สุด (ร้อยละ 11.63) รองลงมาคือ งานติดต่อกับแผนกอื่น เคนส่งหนังสือ (ร้อยละ 8.80) ในขณะที่บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานทำครรชนวารสาร (ร้อยละ 7.76) รองลงมาคืองานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร (ร้อยละ 7.49) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10 และ 11)

ตารางที่ 10 ปริมาณหรือจำนวนครั้งในการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการ  
จ่าย-รับและเวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุด

| งานอื่นๆ ที่ไม่ใช่งาน<br>บริการจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช. เทคนิค<br>กรุงเทพฯ |                               | ห้องสมุด<br>วช.<br>เทเวศร์ |                               | ห้องสมุด<br>วช. บุพตร<br>พิมุข |                               | ห้องสมุด<br>วช. พระ<br>นครเหนือ |                               |
|---|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|   | จำนวน<br>ครั้ง                     | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | จำนวน<br>ครั้ง             | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | จำนวน<br>ครั้ง                 | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | จำนวน<br>ครั้ง                  | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา |
| บริการวารสาร                            | -                                  | -                             | -                          | -                             | -                              | -                             | -                               | -                             |
| ทำครรชนวารสาร                           | -                                  | -                             | -                          | -                             | -                              | -                             | 172                             | 7.76                          |
| คัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร         | -                                  | -                             | -                          | -                             | -                              | -                             | 121                             | 2.46                          |
| จัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร       | 26                                 | 0.48                          | -                          | -                             | 37                             | 4.18                          | 166                             | 7.49                          |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า         | 31                                 | 1.00                          | -                          | -                             | -                              | -                             | -                               | -                             |
| ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด                  | -                                  | -                             | -                          | -                             | -                              | -                             | -                               | -                             |
| จัดนิทรรศการ                            | -                                  | -                             | -                          | -                             | -                              | -                             | 97                              | 4.38                          |
| ทำกฤตภาค                                | 108                                | 3.48                          | -                          | -                             | 43                             | 4.85                          | -                               | -                             |
| สอนและเตรียมการสอน                      | 363                                | 11.71                         | -                          | -                             | -                              | -                             | 118                             | 5.33                          |
| พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ                  | 60                                 | 1.93                          | 118                        | 8.88                          | 21                             | 2.37                          | 81                              | 3.66                          |
| ซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร      | 38                                 | 1.23                          | 52                         | 3.91                          | 103                            | 11.63                         | 118                             | 5.33                          |
| เขียนต้นหนังสือ ติดของบัตร              | 68                                 | 2.19                          | 35                         | 2.63                          | -                              | -                             | 95                              | 4.29                          |
| ติดข้องานกับแผนกอื่น เติมนั่งหนังสือ    | -                                  | -                             | 51                         | 3.84                          | 78                             | 8.80                          | 62                              | 2.80                          |
| ดูแลความสะอาดของห้องสมุด                | -                                  | -                             | 69                         | 5.19                          | 67                             | 7.56                          | 62                              | 2.80                          |
| ลงทะเบียนหนังสือและวารสาร               | -                                  | -                             | 5                          | 0.38                          | 21                             | 2.37                          | 78                              | 3.52                          |
| บริการโสตทัศนวัสดุ                      | -                                  | -                             | 18                         | 1.36                          | -                              | -                             | -                               | -                             |
| เบิกเคล็ด เช่น ประชุม ถ่ายเอกสาร        | -                                  | -                             | 6                          | 0.45                          | 7                              | 0.79                          | 4                               | 0.18                          |
| รวม                                     | 694                                | 22.38                         | 354                        | 26.64                         | 377                            | 42.55                         | 1,174                           | 53.00                         |

ตารางที่ 11 การจัดอันดับปริมาณการปฏิบัติงานอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับและ  
เวลาที่ใช้ จำแนกตามห้องสมุด

| งานอื่น ๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่<br>งานบริการจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช. เทคนิก<br>กรุงเทพฯ |                               | ห้องสมุด<br>วช.<br>เทเวศร์    |                               | ห้องสมุด<br>วช. ปุศุตร<br>พุ่มข |                               | ห้องสมุด<br>วช. พระ<br>นครเหนือ |                               |
|--|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
|  | ปริมาณ<br>ครึ่ง<br>ของ<br>งาน      | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | ปริมาณ<br>ครึ่ง<br>ของ<br>งาน | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | ปริมาณ<br>ครึ่ง<br>ของ<br>งาน   | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา | ปริมาณ<br>ครึ่ง<br>ของ<br>งาน   | ร้อยละ<br>สะสม<br>ของ<br>เวลา |
|  | อันดับ                             | อันดับ                        | อันดับ                        | อันดับ                        | อันดับ                          | อันดับ                        | อันดับ                          | อันดับ                        |
| บริการวารสาร   | -                                  | -                             | -                             | -                             | -                               | -                             | -                               | -                             |
| ทำครรชนวารสาร  | -                                  | -                             | -                             | -                             | -                               | -                             | 1                               | 1                             |
| คัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร                      | -                                  | -                             | -                             | -                             | -                               | -                             | 3                               | 3                             |
| จัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร                    | 7                                  | 7                             | -                             | -                             | 5                               | 5                             | 2                               | 2                             |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                      | 6                                  | 6                             | -                             | -                             | -                               | -                             | -                               | -                             |
| ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด                               | -                                  | -                             | -                             | -                             | -                               | -                             | -                               | -                             |
| จัดนิทรรศการ   | -                                  | -                             | -                             | -                             | -                               | -                             | 6                               | 6                             |
| ทำกฤตภาค   | 2                                  | 2                             | -                             | -                             | 4                               | 4                             | -                               | -                             |
| สอนและเตรียมการสอน                                   | 1                                  | 1                             | -                             | -                             | -                               | -                             | 4                               | 4                             |
| พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ                               | 4                                  | 4                             | 1                             | 1                             | 6                               | 6                             | 8                               | 8                             |
| ซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร                   | 5                                  | 5                             | 3                             | 3                             | 1                               | 1                             | 4                               | 4                             |
| เขียนสันหนังสือ ทิศของบัตร                           | 3                                  | 3                             | 5                             | 5                             | -                               | -                             | 7                               | 7                             |
| ติดต่อกับแผนกอื่น เคนส่งหนังสือ                      | -                                  | -                             | 4                             | 4                             | 2                               | 2                             | 10                              | 10                            |
| ดูแลความสะอาดของห้องสมุด                             | -                                  | -                             | 2                             | 2                             | 3                               | 3                             | 10                              | 10                            |
| ลงทะเบียนหนังสือและวารสาร                            | -                                  | -                             | 8                             | 8                             | 6                               | 6                             | 9                               | 9                             |
| บริการโสตทัศนวัสดุ                                   | -                                  | -                             | 6                             | 6                             | -                               | -                             | -                               | -                             |
| เบ็ดเตล็ด เช่น ประชุม ถ่ายเอกสาร                     | -                                  | -                             | 7                             | 7                             | 7                               | 7                             | 12                              | 12                            |





### การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

สำหรับกิจกรรมอื่นๆ ที่บุคลากรงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน ได้แก่ การรองาน การพักรับประทานอาหาร การพักผ่อนส่วนตัว การพูดคุยโทรศัพท์และอ่านหนังสือ และการไม่อยู่ในห้องสมุด ผลปรากฏว่า บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ มีการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากที่สุด 1,143 ครั้ง รองลงมาคือห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ 636 ครั้ง ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ 465 ครั้ง และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี 246 ครั้ง (ข้อมูลจากตารางที่ 12)

เมื่อพิจารณากิจกรรมทั้งหมด 6 ประเภทที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งปฏิบัติ พบว่ามีการปฏิบัติที่แตกต่างกันคือ บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ จะมีกิจกรรมการพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ เป็นอันดับแรก (431 ครั้ง และ 256 ครั้ง ตามลำดับ) รองลงมาคือ การพักรับประทานอาหาร (360 ครั้ง และ 178 ครั้ง ตามลำดับ) และการรองาน (287 ครั้ง และ 103 ครั้ง ตามลำดับ) ในขณะที่บุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์มีกิจกรรมการรองานเป็นอันดับแรก (181 ครั้ง) รองลงมาคือพักรับประทานอาหาร (141 ครั้ง) และการพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ เป็นอันดับสาม (111 ครั้ง) ส่วนบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี มีการพักรับประทานอาหารเป็นอันดับแรก (86 ครั้ง) รองลงมาคือ การพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ (69 ครั้ง) และการรองาน เป็นอันดับสาม (61 ครั้ง)

สำหรับเวลาที่บุคลากรในห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานนั้น จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับจำนวนครั้งหรือปริมาณของการปฏิบัติงานแต่ละงานคือ บุคลากรในห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ จะใช้เวลาในการพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ มากที่สุด (ร้อยละ 13.90 และ ร้อยละ 11.56 ตามลำดับ) รองลงมาคือ พักรับประทานอาหาร (ร้อยละ 11.61 และ ร้อยละ 8.03 ตามลำดับ)

ส่วนบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการรองาน (ร้อยละ 13.62) รองลงมาคือ พักรับประทานอาหาร (ร้อยละ 10.61) สำหรับบุคลากรห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการพักรับประทานอาหาร (ร้อยละ 9.71) รองลงมาคือ พูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ (ร้อยละ 7.79) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12 และ 13)



### ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร

จากการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจ่าย-รับ 17 คน ในห้องสมุด 4 แห่ง จำนวนรวมทั้งหมด 7,531 ครั้ง พบว่า งานที่บุคลากรปฏิบัติตามลำดับคือ งานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (2,599 ครั้ง) กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (2,490 ครั้ง) งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (1,738 ครั้ง) และงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (704 ครั้ง) (ข้อมูลจากตารางที่ 14)

เมื่อจำแนกการปฏิบัติงานตามกลุ่มบุคลากร ได้แก่ บรรณารักษ์ (7 คน) เจ้าหน้าที่ (7 คน) และ นักการภารโรง (3 คน) ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์และนักการภารโรงจะปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับเป็นอันดับแรก (1,435 ครั้ง และ 345 ครั้ง ตามลำดับ) รองลงมาคือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (962 ครั้ง และ 345 ครั้ง ตามลำดับ) งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (550 ครั้ง และ 220 ครั้ง ตามลำดับ) และงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (154 ครั้ง และ 70 ครั้ง ตามลำดับ) ในขณะที่บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานเป็นอันดับแรก (1,183 ครั้ง) รองลงมาคือ งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (968 ครั้ง) และงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (480 ครั้ง) โดยจะปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับน้อยที่สุด (470 ครั้ง)

สำหรับเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานที่บุคลากรแต่ละประเภทปฏิบัติคือ บรรณารักษ์และนักการภารโรงจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากที่สุด (ร้อยละ 46.27 และ ร้อยละ 52.51 ตามลำดับ) รองลงมาคือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 31.02 และ ร้อยละ 25.97 ตามลำดับ) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 38.15) รองลงมาคือ งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (ร้อยละ 31.21)

จากข้อมูลที่ปรากฏบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่จะใช้เวลาในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับมากที่สุด เมื่อเทียบกับบรรณารักษ์และนักการภารโรง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานนี้

โดยใช้เวลาร้อยละ 46.69 ของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมด ขณะที่บรรณารักษ์ใช้เวลา ร้อยละ 22.71 และนักการภารโรงใช้เวลาร้อยละ 21.82 เพื่อปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีเวลาว่างสำหรับปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากที่สุดด้วย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ปริมาณงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร

| งาน   | บุคลากร                   |                           |                            | รวม                       |
|---|---------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
|   | บรรณารักษ์<br>(7 คน)      | เจ้าหน้าที่<br>(7 คน)     | นักการ<br>ภารโรง<br>(3 คน) |                           |
| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะ<br>จ่าย-รับ    | 550<br>(17.74%)           | 968<br>(31.21%)           | 220<br>(16.55%)            | 1,738<br>(23.08%)         |
| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณ<br>โต๊ะจ่าย-รับ | 154<br>(4.97%)            | 480<br>(15.48%)           | 70<br>(5.27%)              | 704<br>(9.35%)            |
| งานอื่นๆของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการ<br>จ่าย-รับ    | 1,435<br>(46.27%)         | 470<br>(15.16%)           | 694<br>(52.51%)            | 2,599<br>(34.51%)         |
| กิจกรรมอื่นๆที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน                 | 962<br>(31.02%)           | 1,183<br>(38.15%)         | 345<br>(25.97%)            | 2,490<br>(33.06%)         |
| <b>รวม</b>  | <b>3,101</b><br>(100.00%) | <b>3,101</b><br>(100.00%) | <b>1,329</b><br>(100.00%)  | <b>7,531</b><br>(100.00%) |

#### การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ

สำหรับงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่บุคลากรของห้องสมุดทั้ง

4 แห่ง ปฏิบัติ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,738 ครั้ง เป็นการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ 550 ครั้ง เจ้าหน้าที่ 968 ครั้ง และนักการภารโรง 220 ครั้ง (ข้อมูลจากตารางที่ 15)

เมื่อจำแนกงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับออกเป็น 7 งานย่อยคือ งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด งานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ งานให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม งานตอบคำถามผู้ใช้ งานซ่อมหนังสือ และงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด ผลปรากฏว่า ในช่วงของการสังเกต บุคลากรทุกกลุ่มไม่ปฏิบัติงานให้บริการจองหนังสือ ส่วนงานซ่อมหนังสือมีเจ้าหน้าที่เพียงกลุ่มเดียวที่ปฏิบัติ

สำหรับงานที่บุคลากรแต่ละกลุ่มปฏิบัติงานปรากฏว่าแตกต่างกันคือ บรรณารักษ์จะปฏิบัติงานให้บริการยืมเป็นอันดับแรก (230 ครั้ง) รองลงมาคือ งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (148 ครั้ง) งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด (83 ครั้ง) งานตอบคำถามผู้ใช้ (55 ครั้ง) และงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด (34 ครั้ง) ตามลำดับ

ส่วนเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้บริการยืมเป็นอันดับแรก (293 ครั้ง) เช่นเดียวกับบรรณารักษ์ รองลงมาคือ งานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด (262 ครั้ง) งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (234 ครั้ง) งานตอบคำถามผู้ใช้ (95 ครั้ง) งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด (72 ครั้ง) และงานซ่อมหนังสือ (12 ครั้ง) ตามลำดับ

ในขณะที่นักการภารโรงจะปฏิบัติงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุดเป็นอันดับแรก (72 ครั้ง) รองลงมาคือ งานให้บริการยืม (62 ครั้ง) งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (55 ครั้ง) งานตอบคำถามผู้ใช้ (17 ครั้ง) และงานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก-ห้องสมุด (14 ครั้ง) ตามลำดับ

จากข้อมูลที่ปรากฏแสดงว่างานบริการให้ยืมเป็นงานหลักของงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นที่โต๊ะจ่าย-รับที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุด (ร้อยละ 4.72 และ ร้อยละ 9.45 ตามลำดับ) ในขณะที่นักการภารโรงจะใช้เวลาเพื่อตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกเป็นอันดับแรก (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15 และ 16)

ตารางที่ 15 ปริมาณงานและเวลายุ้บุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| งานที่ปฏิบัติ                                  | บรรณารักษ์ (7 คน) |                       | เจ้าหน้าที่ (7 คน) |                       | นักการภารโรง (3 คน) |                       |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
|  | จำนวนครั้ง        | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง         | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง          | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา |
| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ | 550               | 17.74                 | 968                | 31.21                 | 220                 | 16.55                 |
| ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด               | 83                | 2.68                  | 72                 | 2.32                  | 14                  | 1.05                  |
| - ตรวจสอบหลักฐานผู้สมัคร                       | 20                | 0.65                  | 16                 | 0.52                  | 3                   | 0.22                  |
| - ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบฟอร์มที่ผู้ใช้กรอก | 35                | 1.13                  | 24                 | 0.77                  | 6                   | 0.45                  |
| - ประทับตราห้องสมุด ลงชื่อผู้ออกบัตร           | 22                | 0.71                  | 29                 | 0.93                  | 4                   | 0.30                  |
| - เก็บบัตรทะเบียนสมาชิก                        | 6                 | 0.19                  | 3                  | 0.10                  | 1                   | 0.08                  |
| ให้บริการยืม                                   | 230               | 7.42                  | 293                | 9.45                  | 62                  | 4.67                  |
| - ตรวจสอบตราสมาชิกและหนังสือที่ยืม             | 14                | 0.45                  | 19                 | 0.61                  | 4                   | 0.30                  |
| - ตรวจสอบการเขียนหลักฐานการยืม                 | 58                | 1.87                  | 107                | 3.45                  | 22                  | 1.66                  |
| - ประทับวันกำหนดส่งบนบัตร                      | 87                | 2.81                  | 155                | 5.00                  | 19                  | 1.43                  |
| - เก็บและเรียงบัตรประจำหนังสือที่ยืม           | 59                | 1.90                  | 12                 | 0.39                  | 12                  | 0.90                  |
| - นับและบันทึกสถิติการยืมหนังสือ               | 12                | 0.39                  | -                  | -                     | 5                   | 0.38                  |
| รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ                    | 148               | 4.77                  | 234                | 7.54                  | 55                  | 4.13                  |
| - ตรวจสอบกำหนดส่งในหนังสือ                     | 11                | 0.35                  | 24                 | 0.77                  | 4                   | 0.30                  |
| - คำนวณค่าปรับและรับค่าปรับ                    | 45                | 1.45                  | 80                 | 2.58                  | 14                  | 1.05                  |
| - ประทับวันที่และลงชื่อผู้รับคืนหนังสือ        | 47                | 1.52                  | 41                 | 1.32                  | 13                  | 0.98                  |
| - นำบัตรประจำหนังสือสอคืนที่เดิม               | 34                | 1.10                  | 70                 | 2.26                  | 18                  | 1.35                  |
| - แยกหนังสือตามหมวดหมู่                        | 11                | 0.35                  | 19                 | 0.61                  | 6                   | 0.45                  |
| ให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม      | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| - ให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มสั่งจองหนังสือ          | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| - ตรวจสอบวันกำหนดส่งและวันมารับหนังสือ         | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| - นำแบบฟอร์มสั่งจองกลับติดบัตรประจำหนังสือ     | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| - แยกหนังสือเล่มนั้นไว้ค้างหากรอผู้มารับ       | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| ตอบคำถามผู้ใช้                                 | 55                | 1.77                  | 95                 | 3.06                  | 17                  | 1.28                  |
| - ตอบคำถามเกี่ยวกับที่ตั้ง ทิศทาง              | 10                | 0.32                  | 44                 | 1.42                  | 10                  | 0.75                  |
| - ชี้แจง อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น                | 24                | 0.77                  | 33                 | 1.06                  | 6                   | 0.45                  |
| - ตรวจสอบหนังสือที่ผู้ใช้หาไม่พบบนชั้น         | 21                | 0.68                  | 18                 | 0.58                  | 1                   | 0.08                  |
| ซ่อมหนังสือ                                    | -                 | -                     | 12                 | 0.39                  | -                   | -                     |
| - ซ่อมหนังสือที่ชำรุดเล็กน้อย                  | -                 | -                     | 12                 | 0.39                  | -                   | -                     |
| - แยกหนังสือที่ชำรุดมากส่งห้องซ่อม             | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด               | 34                | 1.10                  | 262                | 8.45                  | 72                  | 5.42                  |
| - ตรวจผู้ใช้ที่ออกจากห้องสมุด                  | 30                | 0.97                  | 152                | 4.90                  | 48                  | 3.61                  |
| - ตรวจหนังสือห้องสมุดที่ถูกนำออก               | 4                 | 0.13                  | 110                | 3.55                  | 24                  | 1.81                  |

ตารางที่ 15 (ต่อ) ปริมาณงานและเวลาที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| งานที่ปฏิบัติ  | บรรณารักษ์ (7 คน) |                       | เจ้าหน้าที่ (7 คน) |                       | นักการภารโรง (3 คน) |                       |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
|  | จำนวนครั้ง        | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง         | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา | จำนวนครั้ง          | ร้อยละสะสม<br>ของเวลา |
| งานบริการจ่าย-รับที่เกิขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ                             | 154               | 4.97                  | 480                | 15.48                 | 70                  | 5.27                  |
| กำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ใน<br>การดำเนินงานบริการจ่าย-รับ | 17                | 0.55                  | -                  | -                     | -                   | -                     |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์  | 3                 | 0.10                  | 44                 | 1.42                  | -                   | -                     |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา   | 1                 | 0.03                  | 59                 | 1.90                  | -                   | -                     |
| จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น  | 131               | 4.23                  | 377                | 12.16                 | 70                  | 5.27                  |
| ให้บริการหนังสือจอง (สำรอง)  | 2                 | 0.06                  | -                  | -                     | -                   | -                     |
| <b>งานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ</b>                       | <b>1,435</b>      | <b>46.27</b>          | <b>470</b>         | <b>15.16</b>          | <b>694</b>          | <b>52.21</b>          |
| บริการวารสาร   | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| ทำครรชนวารสาร  | 172               | 5.55                  | -                  | -                     | -                   | -                     |
| คัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร  | 121               | 3.90                  | -                  | -                     | -                   | -                     |
| จัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร  | 166               | 5.35                  | 63                 | 2.03                  | -                   | -                     |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  | -                 | -                     | 31                 | 1.00                  | -                   | -                     |
| ปฐมมิเทศการใช้ห้องสมุด   | -                 | -                     | -                  | -                     | -                   | -                     |
| จัดนิทรรศการ   | 80                | 2.58                  | -                  | -                     | 17                  | 1.28                  |
| ทำกฤตภาค   | 108               | 3.48                  | 43                 | 1.39                  | -                   | -                     |
| สอนและเตรียมการสอน   | 481               | 15.51                 | -                  | -                     | -                   | -                     |
| พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ   | 22                | 0.71                  | 199                | 6.42                  | 59                  | 4.44                  |
| ซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร   | 114               | 3.67                  | -                  | -                     | 197                 | 14.82                 |
| เขียนสันหนังสือ ติดซองบัตร   | 78                | 2.52                  | 103                | 3.32                  | 17                  | 1.28                  |
| ติดต่อกับแผนกอื่น เคนส่งหนังสือ  | 11                | 0.35                  | 2                  | 0.06                  | 178                 | 13.39                 |
| ดูแลความสะอาดของห้องสมุด   | -                 | -                     | -                  | -                     | 198                 | 14.90                 |
| ลงทะเบียนหนังสือและวารสาร  | 78                | 2.52                  | 22                 | 0.71                  | 4                   | 0.30                  |
| บริการโสตทัศนวัสดุ   | -                 | -                     | -                  | -                     | 18                  | 1.35                  |
| เบ็ดเตล็ด เช่น ประชุม ถ่ายเอกสาร   | 4                 | 0.13                  | 7                  | 0.23                  | 6                   | 0.45                  |
| <b>กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน</b>                                | <b>962</b>        | <b>31.02</b>          | <b>1,183</b>       | <b>38.15</b>          | <b>345</b>          | <b>25.97</b>          |
| รองาน  | 220               | 7.09                  | 307                | 9.90                  | 105                 | 7.90                  |
| นักรับประทานอาหาร  | 304               | 9.80                  | 332                | 10.71                 | 129                 | 9.71                  |
| นักรับชำระส่วนตัว  | 30                | 0.97                  | 24                 | 0.77                  | 5                   | 0.38                  |
| พูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ  | 337               | 10.87                 | 448                | 14.45                 | 82                  | 6.17                  |
| ไม้อยู่ในห้องสมุด  | 71                | 2.29                  | 72                 | 2.32                  | 24                  | 1.81                  |
| <b>รวม</b>   | <b>3,101</b>      | <b>100.00</b>         | <b>3,101</b>       | <b>100.00</b>         | <b>1,329</b>        | <b>100.00</b>         |

ตารางที่ 16 การจัดอันดับการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ  
จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ | บุคลากร                |                         |                          |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | บรรณารักษ์<br>(อันดับ) | เจ้าหน้าที่<br>(อันดับ) | นักการภารโรง<br>(อันดับ) |
| ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด               | 3                      | 5                       | 5                        |
| ให้บริการยืม                                   | 1                      | 1                       | 2                        |
| รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ                    | 2                      | 3                       | 3                        |
| ให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม      | -                      | -                       | -                        |
| ตอบคำถามผู้ใช้                                 | 4                      | 4                       | 4                        |
| ซ่อมหนังสือ                                    | -                      | 6                       | -                        |
| ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด               | 5                      | 2                       | 1                        |

#### การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ

สำหรับการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่บุคลากรของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งปฏิบัติ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 704 ครั้ง โดยจำแนกเป็นการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ 154 ครั้ง เจ้าหน้าที่ 480 ครั้ง และนักการภารโรง 70 ครั้ง (ข้อมูลจากตารางที่ 15)

งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับที่บุคลากรแต่ละประเภทปฏิบัติ จำแนกออกเป็น 5 งานย่อย ได้แก่ งานกำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น และงานให้บริการหนังสือจอง (สำรอง) จากการสังเกตการปฏิบัติงานพบว่า บรรณารักษ์ปฏิบัติงานทุกงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 3 ประเภท ได้แก่ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา และงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ส่วนนักการภารโรงปฏิบัติงานเพียงงานเดียว



คืองานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น

เมื่อพิจารณาจากแต่ละประเภทที่บุคลากรแต่ละกลุ่มปฏิบัติพบว่า บุคลากรทุกกลุ่ม ปฏิบัติงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นเป็นอันดับแรก ส่วนงานที่บุคลากรแต่ละกลุ่มปฏิบัติเป็นอันดับ 2 และ 3 จะต่างกันไปคือ บรรณารักษ์จะปฏิบัติงานกำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และ บัตรที่ใช้ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ และงานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ (ตามลำดับ) ในขณะที่เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา และทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ (ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15 และ 17)

ตารางที่ 17 การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้น<br>บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ                           | บุคลากร                |                         |                          |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | บรรณารักษ์<br>(อันดับ) | เจ้าหน้าที่<br>(อันดับ) | นักการภารโรง<br>(อันดับ) |
| กำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้<br>ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ | 2                      | -                       | -                        |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์  | 3                      | 3                       | -                        |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา   | 5                      | 2                       | -                        |
| จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น  | 1                      | 1                       | 1                        |
| ให้บริการหนังสือจอง (สำรอง)  | 4                      | -                       | -                        |

การปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ

สำหรับงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับที่บุคลากรในห้องสมุด 4 แห่งปฏิบัติ มีทั้งหมด 17 งาน ได้แก่ งานบริการวารสาร งานทำครรชนวารสาร งานคัดเลือก จัดหาหนังสือและวารสาร งานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด งานจัดนิทรรศการ งานทำ

กฤตภาค งานสอนและเตรียมการสอน งานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ งานซ่อมหนังสือ  
 ซ้ำรูปมากและเย็บเล่มวารสาร งานเขียนสันหนังสือและติดซองบัตร งานติดต่อกับ  
 แผนกอื่นและเดินส่งหนังสือ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด งานลงทะเบียนหนังสือและ  
 วารสาร งานบริการโสตทัศนวัสดุ และงานเบ็ดเตล็ด การปฏิบัติงานของบุคลากรใน  
 เรื่องนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 2,599 ครั้ง โดยจำแนกเป็นการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ 1,435  
 ครั้ง เจ้าหน้าที่ 470 ครั้ง และนักการภารโรง 694 ครั้ง (ข้อมูลจากตารางที่ 15)

เมื่อพิจารณางานย่อยที่แต่ละกลุ่มปฏิบัติ ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ปฏิบัติงาน 12 งาน  
 จากงานทั้งหมด 17 งาน ขณะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้ 8 งาน และนักการภารโรง  
 ปฏิบัติ 9 งาน

เมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม พบว่ามีการปฏิบัติงานย่อยที่แตกต่าง  
 กันไปในบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม กล่าวคือ บรรณารักษ์จะปฏิบัติงานสอนเป็นอันดับแรก (481 ครั้ง)  
 รองลงมาคืองานทำครรชนวารสาร (172 ครั้ง) และงานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ และ  
 เรียงบัตร (166 ครั้ง) ส่วนเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานพิมพ์เอกสารและบัตรรายการเป็นอันดับ  
 แรก (199 ครั้ง) รองลงมาคืองานเขียนสันหนังสือและติดซองบัตร (103 ครั้ง) และ  
 งานจัดหมู่ทำบัตรรายการและเรียงบัตรเป็นอันดับสาม (63 ครั้ง) สำหรับนักการภารโรงจะ  
 ปฏิบัติงานดูแลทำความสะอาดของห้องสมุดเป็นอันดับแรก (198 ครั้ง) รองลงมาคืองานซ่อม  
 หนังสือและเย็บเล่มวารสาร (197 ครั้ง) และงานติดต่อกับแผนกอื่นและเดินส่งหนังสือ  
 เป็นอันดับสาม (178 ครั้ง)

จากข้อมูลที่ปรากฏ บรรณารักษ์เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งาน  
 บริการจ่าย-รับมากที่สุด และงานย่อยที่บรรณารักษ์ปฏิบัติมากเป็นอันดับที่ 1 และ 2 คือ  
 งานสอนและเตรียมการสอน และงานทำครรชนวารสารจะเป็นงานที่เจ้าหน้าที่และนักการ  
 ภารโรงไม่ได้ปฏิบัติเลย ส่วนงานที่นักการภารโรงปฏิบัติเป็นอันดับแรกคือ งานดูแล  
 ความสะอาดของห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ปฏิบัติ เช่นเดียวกัน แต่งานย่อย  
 ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเกือบทุกงานจะเป็นงานที่บรรณารักษ์และนักการภารโรงมีการปฏิบัติ (ดัง  
 รายละเอียดในตารางที่ 15 และ 18)

ตารางที่ 18 การจัดอันดับการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ  
จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| งานอื่นๆของห้องสมุด<br>ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ | บุคลากร                |                         |                          |
|---|------------------------|-------------------------|--------------------------|
|   | บรรณารักษ์<br>(อันดับ) | เจ้าหน้าที่<br>(อันดับ) | นักการภารโรง<br>(อันดับ) |
| บริการวารสาร                                      | -                      | -                       | -                        |
| ทำกรรขน์วารสาร                                    | 2                      | -                       | -                        |
| คัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร                   | 4                      | -                       | -                        |
| จัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร                 | 3                      | 3                       | -                        |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                   | -                      | 5                       | -                        |
| ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด                            | -                      | -                       | -                        |
| จัดนิทรรศการ                                      | 7                      | -                       | 6                        |
| ทำกฤตภาค  | 6                      | 4                       | -                        |
| สอนและเตรียมการสอน                                | 1                      | -                       | -                        |
| พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ                            | 10                     | 1                       | 4                        |
| ซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร                | 5                      | -                       | 2                        |
| เขียนสันหนังสือ ติดของบัตร                        | 8                      | 2                       | 6                        |
| ติดต่อกับแผนกอื่น เคนส่งหนังสือ                   | 11                     | 8                       | 3                        |
| ดูแลความสะอาดของห้องสมุด                          | -                      | -                       | 1                        |
| ลงทะเบียนหนังสือและวารสาร                         | 8                      | 6                       | 9                        |
| บริการโสตทัศนวัสดุ                                | -                      | -                       | 5                        |
| เบ็ดเตล็ด เช่น ประชุม ถ่ายเอกสาร                  | 12                     | 7                       | 8                        |

### การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

สำหรับกิจกรรมอื่นๆ ที่บุคลากรงานบริการจ่ายรับปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งมีอยู่ 5 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่ การรองาน การพักรับประทานอาหาร การพักผ่อนส่วนตัว การพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ และการไม่อยู่ในห้องสมุด ซึ่งปรากฏว่า บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่มีเวลาว่างที่จะปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงานมากที่สุด (1,183 ครั้ง) รองลงมาคือบรรณารักษ์ (962 ครั้ง) และนักการภารโรง (345 ครั้ง) (ข้อมูลจากตารางที่ 19)

เมื่อพิจารณากิจกรรมที่บุคลากรแต่ละกลุ่มปฏิบัติ พบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จะมีกิจกรรมการพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ เป็นอันดับแรก (337 ครั้ง และ 448 ครั้ง ตามลำดับ) รองลงมาคือการพักรับประทานอาหาร (304 ครั้ง และ 332 ครั้ง ตามลำดับ) และการรองาน (220 ครั้ง และ 307 ครั้ง) ส่วนนักการภารโรง จะมีกิจกรรมการพักรับประทานอาหารเป็นอันดับแรก (129 ครั้ง) รองลงมาคือ การรองาน (105 ครั้ง) และการพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ (82 ครั้ง) สำหรับการไม่อยู่ในห้องสมุดและการพักผ่อนส่วนตัว ปรากฏว่าเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกกลุ่มปฏิบัติเป็นอันดับ 4 และ 5 (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15 และ 19)

ตารางที่ 19 การจัดอันดับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วง<br>เวลาทำงาน | บุคลากร                |                         |                          |
|--|------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | บรรณารักษ์<br>(อันดับ) | เจ้าหน้าที่<br>(อันดับ) | นักการภารโรง<br>(อันดับ) |
| รองาน                                      | 3                      | 3                       | 2                        |
| พักรับประทานอาหาร                          | 2                      | 2                       | 1                        |
| พักผ่อนส่วนตัว                             | 5                      | 5                       | 5                        |
| พูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ                | 1                      | 1                       | 3                        |
| ไม่อยู่ในห้องสมุด                          | 4                      | 4                       | 4                        |

### ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน

ในส่วนนี้เป็นรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติงานในห้องสมุด 4 แห่ง โดยพิจารณาจากเงินเดือนของบุคลากรแต่ละคน กับปริมาณงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งวิธีการหาค่าใช้จ่ายของบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท คำนวณตามขั้นตอนดังนี้

1. หาค่าจ้างบุคลากรในเวลา 1 ปี โดย เอาเงินเดือนของบุคลากรแต่ละคน คูณด้วย 12 เดือน
2. หาค่าจ้างบุคลากรใน 1 วัน โดยเอาค่าจ้างบุคลากรใน 1 ปี ทหารด้วย 230 วัน ของการปฏิบัติงาน
3. หาอัตราส่วนการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของบุคลากรแต่ละคนภายใน 1 วัน โดย เอาจำนวนครั้งที่บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานแต่ละประเภท ทหารด้วย จำนวนครั้งที่ทำการสังเกตบุคลากรแต่ละคน (443 ครั้ง)
4. หาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานแต่ละประเภท โดย เอาอัตราส่วนการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของบุคลากรแต่ละคน คูณด้วย ค่าจ้างของบุคลากรใน 1 วัน
5. หาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรทุกคนในห้องสมุดแต่ละแห่งในการปฏิบัติงานแต่ละประเภท โดย เอาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรแต่ละคนที่ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน มารวมกัน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานจึงคำนวณจากเงินเดือนและปริมาณงานที่บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติ เพราะฉะนั้น ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานแต่ละงานจึงสัมพันธ์กับปริมาณงานที่ทำ ซึ่งผลการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานรวมกันประมาณ 3,886.84 บาท ต่อวัน โดยห้องสมุดวิทยาเขตเทคโนโลยีกรุงเทพฯเป็นห้องสมุดที่เสียค่าใช้จ่ายดังกล่าวมากที่สุด คือ 1,792.16 บาท ต่อวัน รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ 1,262.59 บาท ต่อวัน ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ 534.75 บาท ต่อวัน และห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุข 297.34 บาท ต่อวัน

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามประเภทของงาน ผลปรากฏว่า ห้องสมุด เสียค่าใช้จ่ายของบุคลากรในการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับมากที่สุด (1,362.73 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน (1,356.70 บาท ต่อวัน) และการปฏิบัติงานจ่าย-รับทั้งที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ และนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (1,167.41 บาท ต่อวัน) ตามลำดับ จากข้อมูลที่ปรากฏ ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงาน 3 กลุ่มใหญ่ อยู่ในระดับใกล้เคียงกันระหว่าง 1,167.41 บาท ต่อวัน ถึง 1,362.73 บาท ต่อวัน ดังนั้น ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการจ้างบุคลากรงานบริการจ่าย-รับจึงไม่ได้อยู่ที่การปฏิบัติงานจ่าย-รับซึ่งเป็นงานหลัก

สำหรับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานแต่ละประเภทในห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง มีค่าใช้จ่ายที่ต่างกันคือ ห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขและห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรงานบริการจ่าย-รับจะอยู่ที่การปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ เป็นอันดับแรก (126.54 บาท ต่อวัน และ 665.85 บาท ต่อวัน ตามลำดับ) ส่วน ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอันดับที่ 2 และ 3 จะต่างกันคือ ค่าใช้จ่ายของห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขจะอยู่ที่การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับเป็นอันดับที่ 2 (88.28 บาท ต่อวัน) และการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน เป็นอันดับที่ 3 (82.52 บาท ต่อวัน) ในขณะที่ ค่าใช้จ่ายของห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนืออยู่ที่การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน เป็นอันดับที่ 2 (382.27 บาท ต่อวัน) และการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ เป็นอันดับที่ 3 (214.47 บาท ต่อวัน)

สำหรับห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรงานบริการจ่าย-รับจะอยู่ที่การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ เป็นอันดับแรก (695.65 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทั้งที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับและนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ (649.67 บาท ต่อวัน) และการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ (446.84 บาท ต่อวัน) ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์อยู่ที่การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ เป็นอันดับแรก (214.99 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ การปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ (196.26 บาท ต่อวัน) และการปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ เป็นอันดับที่ 3 (123.50 บาท ต่อวัน) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20 และ 21)



ตารางที่ 20 ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน

| งาน   | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.บุปผิตรี<br>พุ่มข | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร<br>เหนือ | รวมค่าใช้จ่าย<br>ของห้องสมุด<br>ทุกแห่ง<br>(บาท) |
|---|-----------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--|
|   | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)               | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)    | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)              | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)            |  |
| งานบริการจ่าย-รับ                                 | 649.67                            | 214.99                 | 88.28                            | 214.47                         | 1,167.41   |
| ที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ                     | 513.43                            | 164.01                 | 65.46                            | 132.35                         | 875.25   |
| ที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะ<br>จ่าย-รับ              | 136.24                            | 50.98                  | 22.82                            | 82.12                          | 292.16   |
| งานอื่นๆของห้องสมุดที่ไม่ใช่<br>งานบริการจ่าย-รับ | 446.84                            | 123.50                 | 126.54                           | 665.85                         | 1,362.73   |
| กิจกรรมอื่นๆที่ปฏิบัติในช่วงเวลา<br>ทำงาน         | 695.65                            | 196.26                 | 82.52                            | 382.27                         | 1,356.70   |
| <b>รวม</b>  | <b>1,792.16</b>                   | <b>534.75</b>          | <b>297.34</b>                    | <b>1,262.59</b>                | <b>3,886.84</b>                                  |

ตารางที่ 21 การจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานใน 1 วัน

| งาน   | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.บุปผิตรี<br>พุ่มข | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร<br>เหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ) |
|---|-----------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
|   | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)            | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ) | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)           | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)         |                               |
| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้น<br>บริเวณโต๊ะจ่าย-รับและที่เกิดขึ้น<br>นอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ | 2                                 | 1                      | 2                                | 3                              | 3                             |
| งานอื่นๆของห้องสมุดที่ไม่ใช่<br>บริการจ่าย-รับ  | 3                                 | 3                      | 1                                | 1                              | 1                             |
| กิจกรรมอื่นๆที่ปฏิบัติในช่วงเวลา<br>ทำงาน   | 1                                 | 2                      | 3                                | 2                              | 2                             |

ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ

ค่าใช้จ่ายสำหรับงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ซึ่งจำแนกเป็น 7 งานย่อย ได้แก่ งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด งานให้บริการยืม งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ งานให้บริการจองหนังสือที่อยู่ระหว่างถูกยืม งานตอบคำถามผู้ใช้ งานซ่อมหนังสือ งานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด ผลปรากฏว่า ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะอยู่ที่การปฏิบัติงานให้บริการยืมเป็นอันดับแรก (300.75 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (217.83 บาท ต่อวัน) งานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด (165.87 บาท ต่อวัน) งานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด (104.12 บาท ต่อวัน) งานตอบคำถามผู้ใช้ (82.58 บาท ต่อวัน) และงานซ่อมหนังสือ (4.10 บาท ต่อวัน) ตามลำดับ ส่วนงานบริการจองหนังสือที่อยู่ระหว่างถูกยืมไม่ปรากฏค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่มีการปฏิบัติงานนี้

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เป็นห้องสมุดที่เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด (513.43 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ (164.01 บาท ต่อวัน) ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ (132.35 บาท ต่อวัน) และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (65.46 บาท ต่อวัน) โดยห้องสมุดทุกแห่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการให้ยืมมากที่สุด รองลงมาคือ งานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ ยกเว้น ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จะเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด (139.64 บาท ต่อวัน) มากกว่างานรับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ (114.91 บาท ต่อวัน)

ส่วนงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดในห้องสมุดทุกแห่งคืองานซ่อมหนังสือ ยกเว้น ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือซึ่งไม่มีการปฏิบัติงานซ่อมหนังสือที่บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานจึงเป็นงานลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

สำหรับงานบริการให้ยืมซึ่งเป็นงานที่เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุดในห้องสมุดทุกแห่ง ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะอยู่ที่การประทับวันยืมบนบัตรสมาชิกและบัตรกำหนดส่ง รองลงมาคือ ขั้นตอนการตรวจการเขียนหลักฐานการยืม (ดังรายละเอียดในตารางที่ 22 และ 23)



ตารางที่ 22 ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง

| งานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้น<br>บริเวณโต๊ะจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช. เทคโนโลยี<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช. เทโวศรี | ห้องสมุด<br>วช. บพตรพมูช | ห้องสมุด<br>วช.<br>พระนครเหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย |
|--|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------|
|  | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)                   | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)     | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)      | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)            |                   |
| ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกห้องสมุด                   | 69.36                                 | 9.26                    | 9.40                     | 16.10                          | 104.12            |
| ตรวจสอบหลักฐานผู้สมัคร                             | 21.64                                 | 2.68                    | 1.01                     | -                              | 25.33             |
| ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบฟอร์มที่ผู้ใช้กรอก       | 24.16                                 | 2.90                    | 2.35                     | 9.82                           | 39.23             |
| ประทับตราห้องสมุด ลงชื่อผู้ออกบัตร                 | 23.56                                 | 1.95                    | 6.04                     | 2.45                           | 34.00             |
| เก็บบัตรทะเบียนสมาชิก                              | -                                     | 1.73                    | -                        | 3.83                           | 5.56              |
| <b>ให้บริการยืม</b>                                | <b>157.72</b>                         | <b>74.22</b>            | <b>25.16</b>             | <b>43.65</b>                   | <b>300.75</b>     |
| ตรวจบัตรสมาชิกและหนังสือที่ยืม                     | 14.27                                 | 3.62                    | 1.68                     | 3.67                           | 23.24             |
| ตรวจการเขียนหลักฐานการยืม                          | 48.66                                 | 28.32                   | 8.05                     | 12.06                          | 97.09             |
| ประทับวันกำหนดส่งฉบับบัตร                          | 55.49                                 | 41.82                   | 11.74                    | 23.73                          | 132.78            |
| เก็บและเรียงบัตรประจำหนังสือที่ถูกต้อง             | 32.66                                 | 0.46                    | 3.69                     | 2.96                           | 39.77             |
| นำและนำเท็กสติการคืนหนังสือ                        | 6.64                                  | -                       | -                        | 1.23                           | 7.87              |
| <b>รับคืนและเก็บค่าปรับ</b>                        | <b>114.91</b>                         | <b>61.18</b>            | <b>15.46</b>             | <b>26.28</b>                   | <b>217.83</b>     |
| ตรวจดูกำหนดส่งในหนังสือ                            | 12.60                                 | 1.94                    | 1.35                     | 3.31                           | 19.20             |
| คำนวณค่าปรับและรับค่าปรับ                          | 44.06                                 | 19.65                   | 4.37                     | 4.94                           | 73.02             |
| ประทับวันที่และลงชื่อผู้รับคืนหนังสือ              | 29.46                                 | 13.65                   | 2.35                     | 9.34                           | 54.80             |
| นำบัตรประจำหนังสือสอดคืนที่เดิม                    | 20.83                                 | 19.84                   | 6.04                     | 7.47                           | 54.18             |
| แยกหนังสือตามหมวดหมู่                              | 7.96                                  | 6.10                    | 1.35                     | 1.22                           | 16.63             |
| ให้บริการจองหนังสือที่อยู่ในระหว่างถูกยืม          | -                                     | -                       | -                        | -                              | -                 |
| ให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มสั่งจองหนังสือ                | -                                     | -                       | -                        | -                              | -                 |
| ตรวจสอบวันกำหนดส่งและวันมารับหนังสือ               | -                                     | -                       | -                        | -                              | -                 |
| นำแบบฟอร์มสั่งจองกลับไปติดบัตรประจำหนังสือ         | -                                     | -                       | -                        | -                              | -                 |
| แยกหนังสือเล่มนั้นไว้ต่างหากรอผู้มารับ             | -                                     | -                       | -                        | -                              | -                 |
| <b>ตอบคำถามผู้ใช้</b>                              | <b>28.86</b>                          | <b>18.86</b>            | <b>14.77</b>             | <b>20.09</b>                   | <b>82.58</b>      |
| ตอบคำถามเกี่ยวกับที่ตั้ง ทิศทาง                    | 9.98                                  | 11.61                   | 5.04                     | 2.55                           | 29.18             |
| ชี้แจง อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น                      | 11.71                                 | 6.07                    | 5.70                     | 9.43                           | 32.91             |
| ตรวจสอบหนังสือที่ผู้ใช้หาไม่พบบนชั้น               | 7.17                                  | 1.18                    | 4.03                     | 8.11                           | 20.49             |
| <b>ซ่อมหนังสือ</b>                                 | <b>2.94</b>                           | <b>0.49</b>             | <b>0.67</b>              | <b>-</b>                       | <b>4.10</b>       |
| ซ่อมหนังสือที่ชำรุดเล็กน้อย                        | 2.94                                  | 0.49                    | 0.67                     | -                              | 4.10              |
| แยกหนังสือที่ชำรุดมากส่งห้องซ่อม                   | -                                     | -                       | -                        | -                              | -                 |
| ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออกห้องสมุด                   | 139.64                                | -                       | -                        | 26.23                          | 165.87            |
| ตรวจผู้ใช้ที่ออกจากห้องสมุด                        | 93.94                                 | -                       | -                        | 17.99                          | 111.98            |
| ตรวจหนังสือห้องสมุดที่ถูกนำออก                     | 45.65                                 | -                       | -                        | 8.24                           | 53.89             |
| <b>รวม</b>   | <b>513.43</b>                         | <b>164.01</b>           | <b>65.46</b>             | <b>132.35</b>                  | <b>875.25</b>     |

ตารางที่ 23 การจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่บริเวณ  
โต๊ะจ่าย-รับ

| งานบริการจ่าย-รับที่<br>เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะ<br>จ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.บพิตร<br>พิมุข | ห้องสมุด<br>วช.พระ<br>นครเหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ) |
|--|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
|  | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)            | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ) | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)        | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)         |                               |
| ลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก                               | 4                                 | 4                      | 4                             | 5                              | 4                             |
| ห้องสมุด   |                                   |                        |                               |                                |                               |
| ให้บริการยืม   | 1                                 | 1                      | 1                             | 1                              | 1                             |
| รับคืนหนังสือและเก็บค่าปรับ                            | 3                                 | 2                      | 2                             | 2                              | 2                             |
| ให้บริการจองหนังสือที่อยู่ระหว่าง<br>ถูกยืม            | -                                 | -                      | -                             | -                              | -                             |
| ตอบคำถามผู้ใช้   | 5                                 | 3                      | 3                             | 4                              | 5                             |
| ซ่อมหนังสือ  | 6                                 | 5                      | 5                             | -                              | 6                             |
| ตรวจผู้ใช้ตรงทางเข้า-ออก                               | 2                                 | -                      | -                             | 3                              | 3                             |
| ห้องสมุด   |                                   |                        |                               |                                |                               |

ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ

สำหรับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ  
ซึ่งจำแนกเป็น 5 งานย่อย ได้แก่ งานกำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม และบัตรที่ใช้ใน  
การดำเนินงานบริการจ่าย-รับ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของอาจารย์ งานทวงหนังสือ  
เกินกำหนดของนักศึกษา งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น และงานให้บริการหนังสือจอง(สำรอง)  
ผลปรากฏว่า ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ตกอยู่ที่งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น (240.85 บาท ต่อวัน) รอง  
ลงมาคือ งานทวงหนังสือเกินกำหนดของนักศึกษา (21.09 บาท ต่อวัน) งานทวงหนังสือ  
เกินกำหนดของอาจารย์ (15.69 บาท ต่อวัน) งานกำหนดระเบียบข้อบังคับ แบบฟอร์ม

และบัตรที่ใช้ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ (13.01 บาท ต่อวัน) และงานให้บริการหนังสือจอง (1.53 บาท ต่อวัน)

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับของห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯเป็นห้องสมุดที่เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด (136.24 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ (82.13 บาท ต่อวัน) ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ (50.98 บาท ต่อวัน) และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี (22.82 บาท ต่อวัน) โดยค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของห้องสมุดทุกแห่งจะอยู่กับงานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น (คงรายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับที่เกิดขึ้นนอกบริเวณโต๊ะจ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง

| งานบริการจ่าย-รับ<br>ที่เกิดขึ้นนอกบริเวณ<br>โต๊ะจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.ปทุม<br>ธานี | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร<br>เหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย<br>(บาท) |
|---|-----------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------|
|   | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)               | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)    | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)         | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)            |                            |
| กำหนดระเบียบข้อบังคับ                                     | -                                 | -                      | -                           | 13.01                          | 13.01                      |
| แบบฟอร์มและบัตรที่ใช้ในการ<br>ดำเนินงานบริการจ่าย-รับ     |                                   |                        |                             |                                |                            |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของ<br>อาจารย์                         | 9.49                              | -                      | 4.36                        | 1.84                           | 15.69                      |
| ทวงหนังสือเกินกำหนดของ<br>นักศึกษา                        | 21.09                             | -                      | -                           | -                              | 21.09                      |
| จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น                                   | 105.66                            | 50.98                  | 18.46                       | 65.75                          | 240.85                     |
| ให้บริการหนังสือจอง(สำรอง)                                | -                                 | -                      | -                           | 1.53                           | 1.53                       |
| <b>รวม</b>  | <b>136.24</b>                     | <b>50.98</b>           | <b>22.82</b>                | <b>82.13</b>                   | <b>292.17</b>              |

ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานอื่นๆของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ

ค่าใช้จ่ายสำหรับงานอื่นๆของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ ซึ่งจำแนกเป็น 17 งานย่อย ได้แก่ งานบริการวารสาร งานทำครชนวารสาร งานคัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร งานจัดหมู่ทำบัตรรายการและเรียงบัตร งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด งานจัดนิทรรศการ งานทำกฤตภาค งานสอนและเตรียมการสอน งานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ งานซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร งานเขียนสันหนังสือ ตีคของบัตร งานติดต่อกับแผนกอื่นและเดินส่งหนังสือ งานดูแลความสะอาดของห้องสมุด งานลงทะเบียนหนังสือและวารสาร งานบริการโสตฯ และงานเบ็ดเตล็ด ผลปรากฏว่า งานที่เสียค่าใช้จ่ายมากเป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 และ 3 ได้แก่ งานสอนและเตรียมการสอน (266.37 บาท ต่อวัน) งานทำกฤตภาค (179.15 บาท ต่อวัน) และงานจัดหมู่ ทำบัตรรายการและเรียงบัตร (131.24 บาท ต่อวัน) ตามลำดับ

ส่วนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอื่นๆของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับในห้องสมุดแต่ละแห่ง ปรากฏว่า ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือเสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด คือ 665.85 บาท ต่อวัน รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ 446.84 บาท ต่อวัน ส่วนห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์และห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขเสียค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกัน คือ 123.50 บาท ต่อวัน และ 126.51 บาท ต่อวัน (ตามลำดับ)

สำหรับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานย่อยของห้องสมุดแต่ละแห่งนั้นต่างกันไปคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่กับงานสอนและเตรียมการสอน (194.10 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ งานทำกฤตภาค (164.72 บาท ต่อวัน) และงานเขียนสันหนังสือ ตีคของบัตร (35.64 บาท ต่อวัน) ในขณะที่ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ที่งานพิมพ์เอกสาร บัตรรายการ (54.89 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ งานเขียนสันหนังสือ ตีคของบัตร (17.31 บาท ต่อวัน) และงานดูแลความสะอาดของห้องสมุด (17.07 บาท ต่อวัน) ส่วนห้องสมุดวิทยาเขตบพิตรพิมุขค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ที่ งานซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร (34.57 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ งานติดต่อกับแผนกอื่น เดินส่งหนังสือ (26.18 บาท ต่อวัน) และงานดูแลความสะอาดของห้องสมุด (22.49 บาท ต่อวัน) สำหรับห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ที่งานจัดหมู่ ทำบัตรรายการ และ

เรียงบัตร (112.39 บาท ต่อวัน)      รองลงมาคือ งานทำครรชนี่วารสาร (106.41 บาท ต่อวัน)      และงานคัดเลือก จัดหาหนังสือและวารสาร (86.81 บาท ต่อวัน)

จากข้อมูลที่ปรากฏ ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานย่อยอันดับแรกและอันดับที่ 2 ในห้องสมุด วิทยาเขตเทคโนโลยีกรุงเทพฯ มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานย่อยในห้องสมุดทุกแห่ง รวมกันคือ ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะอยู่ที่งานสอนและเตรียมการสอนเป็นอันดับแรก และอยู่ทำงานทำ กฤตภาคเป็นอันดับรองลงมาเช่นเดียวกัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 25 และ 26)



ตารางที่ 25 ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลากรปฏิบัติงานอื่นของห้องสมุดที่ไม่ใช่งานบริการ  
จ่าย-รับ จำแนกตามห้องสมุดแต่ละแห่ง

| งานอื่นของห้องสมุด<br>ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช. เทคนิก<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช. เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช. บพิตร<br>พิมข | ห้องสมุด<br>วช. พระนคร<br>เหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย<br>ของ<br>ห้องสมุด<br>ทุกแห่ง |
|--|------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|
|  | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)                | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)     | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)           | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)             |   |
| บริการวารสาร                                     | -                                  | -                       | -                             | -                               | -   |
| ทำครรชนวารสาร                                    | -                                  | -                       | -                             | 106.41                          | 106.41  |
| คัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร                  | -                                  | -                       | -                             | 86.81                           | 86.81   |
| จัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร                | 6.43                               | -                       | 12.42                         | 112.39                          | 131.24  |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                  | 7.67                               | -                       | -                             | -                               | 7.67  |
| ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด                           | -                                  | -                       | -                             | -                               | -   |
| จัดนิทรรศการ                                     | -                                  | -                       | -                             | 58.01                           | 58.01   |
| ทำกฤตภาค   | 164.72                             | -                       | 14.43                         | -                               | 179.15  |
| สอนและเตรียมการสอน                               | 194.10                             | -                       | -                             | 72.27                           | 266.37  |
| พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ                           | 18.37                              | 54.89                   | 7.05                          | 28.06                           | 108.37  |
| ซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร               | 19.91                              | 12.86                   | 34.57                         | 56.93                           | 124.27  |
| เขียนสันหนังสือ ดิคของบัตร                       | 35.64                              | 17.31                   | -                             | 51.97                           | 104.92  |
| ติดต่อกับแผนกอื่น เคนส่งหนังสือ                  | -                                  | 13.11                   | 26.18                         | 19.35                           | 58.64   |
| ดูแลความสะอาดของห้องสมุด                         | -                                  | 17.07                   | 22.49                         | 15.33                           | 54.89   |
| ลงทะเบียนหนังสือและวารสาร                        | -                                  | 2.33                    | 7.05                          | 55.87                           | 65.25   |
| บริการโสตทัศนวัสดุ                               | -                                  | 4.45                    | -                             | -                               | 4.45  |
| เปิดเตล็ด เช่น ประชุม ถ่ายเอกสาร                 | -                                  | 1.48                    | 2.35                          | 2.45                            | 6.28  |
| รวม  | 446.84                             | 123.50                  | 126.51                        | 665.85                          | 1,362.73  |

ตารางที่ 26 การจัดอันดับค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรปฏิบัติงานอื่นของห้องสมุดที่ไม่ใช่  
งานบริการจ่าย-รับ

| งานอื่นๆของห้องสมุด<br>ที่ไม่ใช่งานบริการจ่าย-รับ | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.บพิตร<br>พิมุข | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร<br>เหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย<br>ของ<br>ห้องสมุด<br>ทุกแห่ง |
|---|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
|   | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)            | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ) | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)        | ค่าใช้จ่าย<br>(อันดับ)         |   |
| บริการวารสาร                                      | -                                 | -                      | -                             | -                              | -   |
| ทำกรรชนีวารสาร                                    | -                                 | -                      | -                             | 2                              | 6   |
| คัดเลือก จัดหาหนังสือ และวารสาร                   | -                                 | -                      | -                             | 3                              | 8   |
| จัดหมู่ ทำบัตรรายการ และเรียงบัตร                 | 7                                 | -                      | 5                             | 1                              | 3   |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                   | 6                                 | -                      | -                             | -                              | 13  |
| ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด                            | -                                 | -                      | -                             | -                              | -   |
| จัดนิทรรศการ                                      | -                                 | -                      | -                             | 5                              | 11  |
| ทำกฤตภาค  | 2                                 | -                      | 4                             | -                              | 2   |
| สอนและเตรียมการสอน                                | 1                                 | -                      | -                             | 4                              | 1   |
| พิมพ์เอกสาร บัตรรายการ                            | 5                                 | 1                      | 6                             | 9                              | 5   |
| ซ่อมหนังสือชำรุดมาก เย็บเล่มวารสาร                | 4                                 | 5                      | 1                             | 6                              | 4   |
| เขียนต้นหนังสือ ดิจช่องบัตร                       | 3                                 | 2                      | -                             | 8                              | 7   |
| ติดต่อกับแผนกอื่น เติมนั่งหนังสือ                 | -                                 | 4                      | 2                             | 10                             | 10  |
| ดูแลความสะอาดของห้องสมุด                          | -                                 | 3                      | 3                             | 11                             | 12  |
| ลงทะเบียนหนังสือและวารสาร                         | -                                 | 7                      | 6                             | 7                              | 9   |
| บริการโสตทัศนวัสดุ                                | -                                 | 6                      | -                             | -                              | 15  |
| เบิกเคลือบ เช่น ประชุม ถ่ายเอกสาร                 | -                                 | 8                      | 8                             | 12                             | 14  |

ค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน

สำหรับค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งจำแนกเป็น 5 กิจกรรมย่อย ได้แก่ การรองาน การพักรับประทานอาหาร การพักทำธุระส่วนตัว การพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ และการไม่อยู่ในห้องสมุด ผลปรากฏว่า มีค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ในช่วงเวลาทำงานวันละประมาณ 1,356.70 บาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับการพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ มากที่สุด (462.68 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ การพักรับประทานอาหาร (413.92 บาท ต่อวัน) การรองาน (370.93 บาท ต่อวัน) การไม่อยู่ในห้องสมุด (76.65 บาท ต่อวัน) และการพักทำธุระส่วนตัว (32.52 บาท ต่อวัน) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายที่เสียไปในห้องสมุดแต่ละแห่ง พบว่า ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุดคือ 695.65 บาท ต่อวัน รองลงมาคือ ห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ 382.27 บาท ต่อวัน ห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์ 196.26 บาท ต่อวัน และห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานี 82.52 บาท ต่อวัน โดยห้องสมุดแต่ละแห่งเสียค่าใช้จ่ายไปกับกิจกรรมย่อยที่ต่างกันคือ ห้องสมุดวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ และห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ เสียค่าใช้จ่ายไปกับการพูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ มากที่สุด (234.64 บาท ต่อวัน และ 160.36 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ พักรับประทานอาหาร (225.54 บาท ต่อวัน และ 101.68 บาท ต่อวัน)

ส่วนห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์เสียค่าใช้จ่ายไปกับการรองานมากที่สุด (79.12 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ การพักรับประทานอาหาร (57.84 บาท ต่อวัน) ในขณะที่ห้องสมุดวิทยาเขตปทุมธานีเสียค่าใช้จ่ายไปกับการพักรับประทานอาหารมากที่สุด (28.86 บาท ต่อวัน) รองลงมาคือ การพูดคุย โทรศัพท์ และอ่านหนังสือ (23.15 บาท ต่อวัน) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 27 และ 28)



ตารางที่ 27 ค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

| กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติ<br>ในช่วงเวลาทำงาน | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.บพิตร<br>พิมุข | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร<br>เหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย |
|--|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|  | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)               | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)    | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)           | ค่าใช้จ่าย<br>(บาท)            |                   |
| รองาน                                      | 209.69                            | 79.12                  | 20.46                         | 61.66                          | 370.93            |
| พักรับประทานอาหาร                          | 225.54                            | 57.84                  | 28.86                         | 101.68                         | 413.92            |
| พักทำธุระส่วนตัว                           | 10.28                             | 7.09                   | 1.33                          | 13.82                          | 32.52             |
| พูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ                | 234.64                            | 44.53                  | 23.15                         | 160.36                         | 462.68            |
| ไม่อยู่ในห้องสมุด                          | 15.50                             | 7.68                   | 8.72                          | 44.75                          | 76.65             |
| <b>รวม</b>                                 | <b>695.65</b>                     | <b>196.26</b>          | <b>82.52</b>                  | <b>382.27</b>                  | <b>1,356.70</b>   |

ตารางที่ 28 การจําคํานับค่าใช้จ่ายของบุคลากรที่เสียไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ในช่วงเวลาทำงาน

| กิจกรรมอื่นๆ ที่ปฏิบัติ<br>ในช่วงเวลาทำงาน | ห้องสมุด<br>วช.เทคนิค<br>กรุงเทพฯ | ห้องสมุด<br>วช.เทเวศร์ | ห้องสมุด<br>วช.บพิตร<br>พิมุข | ห้องสมุด<br>วช.พระนคร<br>เหนือ | รวม<br>ค่าใช้จ่าย<br>(อันคับ) |
|--|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
|  | ค่าใช้จ่าย<br>(อันคับ)            | ค่าใช้จ่าย<br>(อันคับ) | ค่าใช้จ่าย<br>(อันคับ)        | ค่าใช้จ่าย<br>(อันคับ)         |                               |
| รองาน                                      | 3                                 | 1                      | 3                             | 3                              | 3                             |
| พักรับประทานอาหาร                          | 2                                 | 2                      | 1                             | 2                              | 2                             |
| พักทำธุระส่วนตัว                           | 5                                 | 5                      | 5                             | 5                              | 5                             |
| พูดคุย โทรศัพท์ อ่านหนังสือ                | 1                                 | 3                      | 2                             | 1                              | 1                             |
| ไม่อยู่ในห้องสมุด                          | 4                                 | 4                      | 4                             | 4                              | 4                             |