

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Efficiency Development of One Stop Services of Academic Resource Center at Mahasarakham University

นำลิน เทียมแก้ว Namlin Tiemkaew¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ศึกษา ปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้ใช้บริการจริงที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้โดยมีด้านผลผลิต (Output) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ตามลำดับ สำหรับปัญหา และข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มบริการที่หลากหลาย เช่น บริการหาหนังสือที่ไม่พบบนชั้น เพิ่มบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ และได้แนวทางการพัฒนาศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จากการ

¹ บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สนทนากลุ่มระหว่างผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริการ บริการสารสนเทศ บริการแบบเบ็ดเสร็จ

Abstract

The objectives of this research was to evaluate the service efficiency, the suggestion from users, and guidelines to develop The One-Stop Service Center, Academic Resource Center Mahasarakham University. The sample used in this study were 355 users by convenience sampling. The tools employed for this study were questionnaire. The collected data were analyzed by percentage, means and standard deviation. The findings reveal that the users had opinion to The One-Stop Service Center at high level. When each aspect was considered, it found that they evaluated the efficiency of service output at high level and followed by service process and service input. For user suggestion about problems and solution guidelines, it was found that the user would like more services especially book finding on shelf, providing more staffs to serve users and online consultant service. The research results included guidelines to develop The One-Stop Service Center by group discussion. The findings will be advantage for The One-Stop Service Center to improve their services continually.

Keywords : Service efficiency, Information service, One-Stop Service

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือเป็นหน่วยงานราชการมีหน้าที่หลักในการให้บริการสารสนเทศ และหน้าที่หลักสำคัญในการให้บริการของสำนักวิทยบริการ

คือ การให้ผู้เข้าใช้บริการทุกระดับทุกชุมชนได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว และทันสมัย เน้นการตอบสนองความต้องการ และให้ความสำคัญกับผู้ใช้ เน้นบริการเชิงรุก ที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2550-2559 ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการวิชาการกับประชาคมทุกระดับและชุมชน สำนักวิทยบริการ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวโดยเฉพาะ “คุณภาพของการบริการสารสนเทศ” ซึ่งหมายถึง การคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ และจำเป็น หากผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศอย่างทันทั่วถึง ที่เกิดความพึงพอใจที่เหนือความคาดหมายกับผู้ใช้เมื่อมารับบริการ ถือเป็นความสำเร็จของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากความสำคัญดังกล่าว สำนักวิทยบริการ จึงได้พัฒนาปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้ดำเนินการประชุมในระดับผู้บริหาร และมีการถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ โดยมอบหมายบทบาทหน้าที่ให้กลุ่มงานบริหารหาแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ กลุ่มงานบริการได้ดำเนินการสานต่อนโยบายของผู้บริหาร โดยได้ร่วมกันประชุมหารือ และได้มติที่ประชุมให้มีการดำเนินการกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงได้พัฒนาการให้บริการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) ณ จุดบริการสำคัญ คือ เกาน์เตอร์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า โดยมีบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการได้ ณ ที่แห่งเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอใช้บริการ เป็นการประหยัดเวลา และได้รับสารสนเทศอย่างทันทั่วถึง ทันต่อการใช้งาน นอกจากนั้นการพัฒนาโครงการดังกล่าวยังรวมไปถึงการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบบริการเสมือนจริง (Virtual Service) เพื่อให้บริการผู้ใช้ผ่านเครือข่าย Internet โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) และทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักวิทยบริการอีกต่อไป

จากการดำเนินงานให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการประเมินการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในเบื้องต้นเป็นรายบริการในแต่ละกิจกรรม แต่ยังไม่มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน จากผลการประเมินในเบื้องต้น และจากการปฏิบัติงานของ

ผู้ให้บริการ พบปัญหาถึงความไม่สะดวก ความล่าช้าในการให้บริการ เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทันทีทันใด ประกอบกับการขยายตัวของการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการมีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ส่งผลให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน จากปัญหา และอุปสรรคดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่ได้ดำเนินการอยู่ว่ามีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ และถ้าหากไม่เหมาะสมจะต้องดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางแก้ไขกระบวนการในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และสำนักวิทยบริการได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงได้ เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริการสารสนเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจริงที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 355 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยข้อคำถามลักษณะปลายเปิด

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 ถึง 30 พฤษภาคม 2555

4. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 41.40) รองลงมาได้แก่ปริญญาโท (ร้อยละ 29.30) ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 6-8 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 35.78) รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 30.14) ผลของการขอใช้บริการ พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการจะได้รับบริการครั้งเดียวเสร็จเป็นจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 75.21) รองลงมาได้แก่ 2 ครั้ง ขึ้นไป (ร้อยละ 24.79) ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการ Wireless เป็นจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 46.76) รองลงมาได้แก่ บริการสำเนาวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยฉบับเต็ม (ร้อยละ 37.46) และบริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (ร้อยละ 16.61) ระยะเวลาที่ขอใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลาภายใน 6-15 นาทีมากที่สุด (ร้อยละ 33.23) รองลงมา คือ ภายใน 5 นาที (ร้อยละ 28.46) และใช้เวลาภายใน 16.30 นาที (ร้อยละ 27.61) ด้านความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการหาหนังสือที่ไม่พบบนชั้น (ร้อยละ 44.50) รองลงมาได้แก่ บริการยืมต่อ (ร้อยละ 34.92) และบริการสืบค้นสารสนเทศ (ร้อยละ 29.01)

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต (Output) อยู่ใน

ระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการ (Process) ($\bar{X} = 4.17$) และด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ($\bar{X} = 4.12$)

2.2 ผลการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการ (Management) ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ($\bar{X} = 4.18$) และด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) ($\bar{X} = 3.96$)

2.3 ผลการประเมินด้านกระบวนการ (Process) พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28$) และมีความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$)

2.4 ผลการประเมินด้านผลผลิต (Output) พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาได้แก่สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\bar{X} = 4.37$) และความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.36$)

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.1 ควรเพิ่มบริการหาหนังสือที่ไม่พบบนชั้น เนื่องจากความต้องการในการใช้สารสนเทศมีความเร่งด่วน หากบุคลากรที่ให้บริการสามารถหาหนังสือให้ได้ทันที จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ดีเยี่ยม

3.2 ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา สลิป สำหรับจดหรือเขียนรายการหนังสือ เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่

3.3 ควรมีป้ายบอกบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

3.4 ควรเพิ่มบุคลากรสำหรับให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงบ่าย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการ

3.5 ควรมีบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์

3.6 ควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

3.7 ควรเพิ่มบริการที่ศูนย์บริการแบบเสร็จอย่างหลากหลายมากขึ้น

3.9 ควรเพิ่มบริการยืม-คืน บริการยืมต่อ และบริการการจองทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

3.10 ควรจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในห้องสมุด หรือ จัดบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มีสีสันมากขึ้น เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้นำผลจากการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ จากผู้ใช้บริการมากำหนดเป็นประเด็นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Group Discussion) โดยมีผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้แก่ บรรณารักษ์ และนักวิชาการศึกษาจากทุกกลุ่มงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า

1.1 บุคลากรที่ให้บริการควรมีป้ายชื่อติดที่หน้าอกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก และเกิดความคุ้นเคยเพื่อให้ง่ายต่อการสอบถาม และมีความเป็นมิตรต่อกัน

1.2 ควรจัดหาน้ำดื่มให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมารอรับบริการเป็นจำนวนมาก

1.3 ควรเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้มารอรับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วคล่องตัวต่อการให้บริการ

1.4 ป้ายประชาสัมพันธ์บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องให้เห็นเด่นชัดอ่านแล้วเข้าใจง่าย

1.5 ควรมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยให้ความรู้เกี่ยวกับบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การอบรมสัมมนา และการศึกษาดูงาน เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการ

2.1 ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแบบออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการ

2.2 ควรจัดทำแบบฟอร์มสำหรับให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ครอบคลุมทุกบริการเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการ

3. ด้านผลผลิต

ควรพัฒนาและส่งเสริมให้มีการประสานงาน และความร่วมมือระหว่างงานที่ต้องมีการติดต่อกันที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อขจัดปัญหาความซ้ำซ้อน

อภิปรายผล

1. การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปริญญาโท และนิสิตปริญญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงตามจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการประมาณ 6-8 ครั้ง ต่อเดือนมากที่สุด เนื่องจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นจุดบริการที่โดดเด่นมีป้ายบอกอย่างชัดเจน และมีบุคลากรวิชาชีพประจำ ซึ่งจะคอยต้อนรับ ให้คำปรึกษา ชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับสำนักวิทยบริการมีบริการที่หลากหลายหาก ผู้ใช้บริการมาติดต่อสอบถาม ก็สามารถให้คำตอบได้ทันทีทันใด ด้านการติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่จะได้รับบริการครั้งเดียวเสร็จ และใช้ระยะเวลาภายใน 6-15 นาที ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประเภทของบริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จมีระยะเวลาในการดำเนินการได้ทันที ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เสียเวลาในการรอคอย และแล้วเสร็จภายในครั้งเดียว อีกทั้งบรรณารักษ์ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และหาแนวทางในการให้บริการที่ตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้ง ด้านประเภทของบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสำเนาวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยฉบับเต็ม เนื่องจากว่าการบริการดังกล่าวเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยไม่เสียเวลาในการรอคอยนาน อีกทั้งขณะที่ผู้ใช้บริการรอรับสารสนเทศ ยังสามารถสอบถามบรรณารักษ์เพิ่มเติมได้ และคัดลอก กลั่นกรองสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้ในเบื้องต้น และด้านความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือบริการหาหนังสือที่ไม่พบบนชั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการเป็นจำนวนมาก

และมีการจัดหมวดหมู่ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศตามชั้นบริการต่าง ๆ โดยสำนักวิทยบริการมีบริการค้นหาสารสนเทศที่ไม่พบบนชั้น ซึ่งจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบได้ในเบื้องต้น และคอยช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศที่ต้องการได้

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต (Output) อยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการให้บริการ แก่ผู้ใช้โดยมีเป้าหมายการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือ การมุ่งประโยชน์ไปสู่ผู้ใช้บริการความรวดเร็วในการให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์โดยผู้ใช้บริการสามารถรับบริการ หรือได้รับสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการ มีความถูกต้อง สามารถนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ จนก่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริย์ พุกยาประดับกุล (2547 : 69) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการหลังมีศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับวิภาพร พ่วงทิพากร (2550 : 79-80) ได้ทำการวิจัยเชิงประเมินผล โครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) กรณีศึกษา สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกในการเสียเวลาในการรอคอย

2.2 ผลการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านจะเห็นว่าประสิทธิภาพการจัดการต่อการจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากว่าสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงในการให้บริการ และมีการนำปัญหาการให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันในกลุ่มบริการเพื่อหา

แนวทางในการพัฒนาการบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดสถานที่ หรือที่เรียกว่าเคาน์เตอร์ สำหรับให้บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มีความเด่นชัด สะดวก และง่ายต่อการขอใช้บริการ มีอากาศ ถ่ายเทได้สะดวก จัดสถานที่ให้มีความเป็นระบบระเบียบ และอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอ ถือเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์ในจุดบริการเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 17) ได้กล่าวว่าการที่จะให้คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจะมี องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็น ระเบียบของห้องสมุด และสอดคล้องกับ Parasuraman et al. (1990 : 21-22) ที่ได้กล่าวว่าการ ติดต่อบริการจะต้องมีสถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง บริการ

2.3 ผลการประเมินด้านกระบวนการ (Process) พบว่าผู้ให้บริการประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่ามีขั้นตอน การให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ที่เป็นเช่นนี้เป็น เพราะว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักวิทยบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความเสมอภาพ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และ ให้บริการด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยาก ซับซ้อนจนเกินไป

2.4 ผลการประเมินด้านผลผลิต (Output) พบว่าผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึง พอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัย เป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการพัฒนาการให้บริการเพื่อลดขั้นตอน และลด ระยะเวลาในการให้บริการให้มากที่สุด โดยไม่ต้องเดินทางไปยังจุดบริการอื่น ๆ อีกทั้งบุคลากร ที่ให้บริการมีความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนางานด้านการบริการ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายและมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อหาแนวทางในการให้บริการให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภากร พ่วงทิพากร (2550 : 79-80) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จกรณีศึกษา : สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า การประเมินของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึง

พอใจ และเห็นว่าการดำเนินโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ มีความเหมาะสม ด้านผลการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพาฝัน ใจแสน (2553 : 65-66) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มบริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น สำนักวิทยบริการได้นำปัญหาดังกล่าวมาพิจารณา และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงโดยการให้ผู้ให้บริการติดต่อบรรณารักษ์เพื่อดำเนินการหาหนังสือเล่มนั้นทันที อีกทั้งยังได้จัดชั้นหนังสือรูปแบบใหม่โดยการติดสีที่สันหนังสือเพื่อแยกประเภทของหนังสือ และเปิดช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ คือบริการ 2406 เพื่อหยิบหนังสือจากชั้นเตรียมไว้ให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะผู้ใช้ต้องการให้เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา สลิปสำหรับจดหรือเขียนรายการหนังสือ เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ มีป้ายบอกบริการ อย่างชัดเจน เพิ่มบุคลากรให้บริการ เพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ และเพิ่มจำนวนบริการจาก 5 บริการ เป็น 13 บริการ ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอของสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดตารางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเพื่อให้บริการต่อไป ด้านบริการแบบเบ็ดเสร็จแบบออนไลน์ สำนักวิทยบริการได้พัฒนาฐานข้อมูล One Stop Services Center ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่อยู่นอกห้องสมุด และไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.1 ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า

4.1.1 บุคลากรที่ให้บริการควรติดป้ายชื่อที่หน้าอกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก และเกิดความคุ้นเคยเพื่อให้ง่ายต่อการสอบถาม และมีความเป็นมิตรต่อกัน สำนักวิทยบริการได้กำชับให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ติดป้ายชื่อทุกคน และมีหัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานคอยตรวจสอบความพร้อมเพียงด้วย หากบุคลากรไม่มีบัตรติดหน้าอกให้แจ้งไปยังฝ่ายเทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์เพื่อดำเนินการผลิตบัตรให้ทันที

4.1.2 ควรจัดหาน้ำดื่มให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมารับบริการเป็นจำนวนมาก สำนักวิทยบริการได้จัดให้มีตู้ น้ำดื่มเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ และอนุโลมให้ผู้ใช้บริการนำน้ำดื่มบรรจุขวดเข้ามาดื่มในห้องสมุดได้ และต้องเป็นน้ำขวดที่ปิดฝาสนิทเท่านั้น เพื่อป้องกันการหกใส่ทรัพยากรภายในสำนักวิทยบริการ

4.1.3 ควรเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงาน ได้จัดบรรณารักษ์ หรือ ผู้เกี่ยวข้องให้เพียงพอเพื่อรองรับการบริการ

4.1.4 ป้ายประชาสัมพันธ์บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องให้เห็นเด่นชัดอ่านแล้วเข้าใจง่าย กลุ่มงานบริการได้ประสานงานไปยังงานกราฟิกเพื่อให้ดำเนินการออกแบบป้ายและบริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการ พร้อมกับจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง

4.1.5 ควรมีการพัฒนานุเคราะห์ผู้ให้บริการโดยให้ความรู้เกี่ยวกับบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การอบรมสัมมนา และการศึกษาดูงาน เป็นต้น สำนักวิทยบริการได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมสัมมนา และศึกษาดูงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการจัดบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น สำนักหอสมุด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

4.2 ด้านกระบวนการ

4.2.1 ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแบบออนไลน์ สำนักวิทยบริการได้มอบหมายให้กลุ่มงานบริการร่วมกับกลุ่มงานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีพัฒนาฐานข้อมูล One Stop Services แบบออนไลน์ ซึ่งปัจจุบัน สำนักวิทยบริการได้พัฒนาฐานข้อมูล บริการ One Stop Services Center โดยผู้ใช้บริการสามารถทดลองใช้บริการได้ที่ <http://copper.msu.ac.th/OSS/>

4.2.2 ควรจัดทำแบบฟอร์มสำหรับให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ครอบคลุมทุกบริการเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการ สำนักวิทยบริการได้ มอบหมายให้หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ออกแบบ ปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มการให้บริการ ณ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการพร้อมกับบันทึกผลการประเมินผลการให้บริการทุกครั้งลงในแบบฟอร์ม

4.3 ด้านผลผลิต

ควรพัฒนา และส่งเสริมให้มีการประสานงาน และความร่วมมือระหว่างงานที่ต้องมีการติดต่อเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อจัดปัญหาความซ้ำซ้อน สำนักวิทยบริการได้มอบหมายให้กลุ่มงานบริการประสานงานไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น

4.3.1 บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process) ประสานงานไปยังกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ (On Process) ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ทันที และขอใช้บริการผ่านฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (WebOPAC) ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการเป็นวิทยานิพนธ์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ผู้ใช้สามารถจองผ่านระบบได้ทันที จากนั้นผู้เกี่ยวข้องจะตรวจสอบจากระบบ และดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext) เพื่อให้ผู้ใช้บริการดาวน์โหลดได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการ

4.3.2 บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล ประสานงานไปยังกลุ่มงานบริการชุมชน และส่งเสริมการใช้บริการเพื่อส่งบุคลากรให้เข้ารับการอบรมทันทีเมื่อผู้ใช้บริการร้องขอ

4.3.3 บริการรับบริจาคหนังสือ ประสานงานไปยังสำนักงานเลขานุการเพื่อส่งมอบหนังสือที่ผู้ใช้บริการบริจาคหรือถนอมรักษาให้กับสำนักวิทยบริการ

4.3.4 บริการสำเนาวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยฉบับเต็ม ประสานงานไปยังกลุ่มงานนวัตกรรม และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มงานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับลดขั้นตอนในการเขียน CD และให้บริการรักษารหัสหรือผู้เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ให้บริการดำเนินการได้ทันทีเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการรอคอย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องมีความชัดเจน กล่าวคือ ต้องส่งเสริม และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการอย่างแพร่หลาย และทั่วถึง

1.2 การให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องลดขั้นตอนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยให้แล้วเสร็จ ณ ที่เดียว เพื่อสนองความต้องการต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ

1.2.1 ใช้เวลาน้อยที่สุด

1.2.2 ผิดพลาดน้อยที่สุด

1.2.3 ลดต้นทุนแบบพอเพียง

1.2.4 ผู้ใช้ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการ

1.3 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มีความรู้ ความสามารถ สามารถที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวคิดที่ดี ที่สนองตอบความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ กลุ่มงานอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ สามารถนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานแบบเดียวกัน

2.2 ควรทำการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ

2.3 ควรศึกษาความต้องการ และความคาดหวังในเชิงลึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นอย่างสูงที่ให้การสนับสนุนการวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัย สำเร็จลุล่วงด้วยดี

บรรณานุกรม

- พาฝัน ใจแสน. (2553). คุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วิภาพร พ่วงทิพากร. (2550). วิจัยเชิงประเมินผลโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุริย์ พงกษาประดับกุล. (2547). ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Parasuraman et al. (1990). Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations. New York : Free Press.