

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Efficiency Development of One Stop Services of
Academic Resource Center At Mahasarakham University

โดย
น้ำลีน เทียมแก้ว

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัย
จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2555 ผู้วิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร. สุรיתอง ศรีสะอาด บรรณารักษ์เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นางพรพิมล มโนชัย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้กำลังใจและให้คำแนะนำที่ดี จนกระทั่งรายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ นายเฉลิมศักดิ์ ชูปวา บรรณารักษ์เชี่ยวชาญพิเศษ รองประธาน กรรมการบริหารงานวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาเป็นที่เล็งนักวิจัย ให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างละเอียดในทุกขั้นตอนที่ได้ดำเนินการจัดทำการวิจัยฉบับนี้ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่อง ตรวจสอบแบบประเมินเพื่อใช้ในงานวิจัยฉบับ และให้คำแนะนำในการเขียนงานวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณนางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และอาจารย์ ดร. ศุภรชชตรา แสนวา อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบ ประเมินเพื่อใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ อีกทั้งยังกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างดียิ่ง และเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบคุณนางสาวรุจิรา เหลืองอุบลที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ ตรวจสอบอักษรคณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณบุคลากรสำนักวิทยบริการ ที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลตลอดระยะเวลาการทำวิจัย และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยจนแล้วเสร็จ

น้ำลีน เทียมแก้ว

ชื่อเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ชื่อผู้วิจัย น้ำลีน เทียมแก้ว
หน่วยงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่พิมพ์ 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ปัญหาข้อเสนอแนะ การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจริง ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ จำนวน 355 คน และผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ และนักวิชาการศึกษา จำนวน 19 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปริญญาโท ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 6-8 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้งต่อเดือน ผลการของใช้บริการ พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการจะได้รับบริการครั้งเดียวเสร็จเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 2 ครั้ง ขึ้นไป ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการ Wireless เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม และบริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process) ระยะเวลาที่ขอใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการภายใน 6-15 นาทีมากที่สุด รองลงมา คือ ภายใน 5 นาที และใช้เวลาภายใน 16.30 นาที ด้านความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ รองลงมาได้แก่ บริการยืมต่อ และบริการสืบค้นสารสนเทศ

2. ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต (Output) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบผลการวิจัยดังนี้

2.1 ผลการประเมินด้านผลผลิต (Output) พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ

2.2 ผลประเมินด้านกระบวนการ (Process) พบว่าผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ มีระบบการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และมีความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ

2.3 การประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านการจัดการ(Management) อยู่ในระดับมากเมื่อประเมินรายชื่อ พบว่า การจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้านบุคลากรหรือคน (Man) พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือการให้บริการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา พบว่าผู้บริการต้องการให้เพิ่มบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะบริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ บริการยืม-คืน มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น กระจาด ปากกา กระจาดสำหรับจดหรือเขียนรายการหนังสือ มีบุคลากรที่เพียงพอสำหรับให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว จัดสถานที่ให้มีความสวยงาม มีสีสันทันสมัย มีป้ายที่โดดเด่นเพื่อดึงดูดผู้บริการ และควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ หรือบริการแบบเสร็จแบบออนไลน์ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการที่อยู่นอกห้องสมุดและไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง

4. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามจากการจัดสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเพิ่มจำนวนบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ 2) ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านผลผลิต เพื่อนำผลมาพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

TITLE Efficiency Development of One Stop Services of Academic Resource Center At Maharakham University
AUTHOR Namlin Tiemkaew
INSTITUTION Academic Resource Center at Maharakham University
DATE 2012

Abstract

The objectives of this research was to evaluate the service efficiency, the suggestion from users, the services of the one-stop service center and guidelines to develop The One-Stop Service Center, Academic Resource Center Maharakham University. The sample used in this study were 355 users and 19 of librarians and academic officials by convenience sampling. The tools employed for this study were questionnaire and group discussion. The collected quantitative data were analyzed by percentage, means and standard deviation and the qualitative ones were analyzed by content analysis.

The research findings were as follows:

1. Most users were undergraduate students and followed by graduated students. They frequently used 6-8 times a month most and followed by 3-5 times a month. About services, the users will be served at one time most and followed by two times or more. For the kind of services, the users used Wi-Fi service most and followed by full text thesis or research photocopying and on process books service. For the period time, they spent 6-15 minutes most and followed by within 5 minutes and 16.30 minutes. For their needs, they would like to receive more kind of services include service about book finding on shelf followed by book renew and information retrieval service.

2. The evaluation of service efficiency 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. The results of each aspects were as follows:

2.1) Service output; the users evaluated the service efficiency at a high level. When each aspect was considered, it was found that they satisfied the service of the center most and followed by the information use and accuracy of information they received.

2.2) Service process, the users evaluated the service efficiency at a high level. When each aspect was considered, it was found that the steps of service were simple and had nice system most and followed by the convenient services and clearing service rule.

2.3) Service input, it was found that the evaluation of service efficiency was at high level. The aspect of management was at high level. When each factor were considered, it was found that the place arrangement was at high level and followed by the fairness of service receiving. For the aspect of staff, it was found that the staff had good service mind most and followed by the giving of suggestion and help. For the aspect of materials, it was found that the cleanness of place was at high level and followed by public relations boards about services and using computer or technology for services.

3. User suggestion about problems and solution guidelines, it was found that the user would like more services especially book finding on shelf, circulation service, preparing materials for convenience, enough staff to serve users, decorating and coloring place, clearing and attractive information direction, included online consultant service or online one-stop service for distance or outside users.

4. The results of the study about guidelines to develop The One-Stop Service Center by group discussion include librarians, academic officials and stakeholders revealed that they gave their opinions for 4 aspects; 1) Adding others services to the center 2) Evaluation of input factor 3) To develop service process 4) To develop service output for developing the services of The One-Stop Service Center.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ประโยชน์ของการวิจัย	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	5
	ความหมายของการประเมินผล.....	6
	องค์ประกอบของการประเมินผล	6
	ความสำคัญของการประเมินผล	8
	ประเภทของการประเมินผล	9
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	11
	ความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ	11
	ความสำคัญ of ประสิทธิภาพการให้บริการ.....	12
	องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการ	13
	การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ	13
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	15
	ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด.....	16
	ลักษณะของคุณภาพการบริการ.....	17
	การวัดคุณภาพการบริการ	18
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ	20
	ความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ	20
	รูปแบบและองค์ประกอบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ.....	21

องค์ประกอบบริการแบบเบ็ดเสร็จ	22
หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	22
คุณสมบัติของผู้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	24
การบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการ	29
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	30
ทฤษฎีความพึงพอใจ	30
ทฤษฎีระบบ	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
จุดมุ่งหมายของการวิจัย	49
สรุปผลการวิจัย	49
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	51
อภิปรายผล	52
แนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	55

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย	67

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	41
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่การใช้บริการ	42
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการขอใช้บริการ	42
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการ	43
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลา	43
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ	44
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามการประเมินปัจจัยพื้นฐาน	45
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามการประเมินด้านกระบวนการ	46
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามการประเมินด้านผลผลิต	47
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามด้านการประเมิน	47

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้สังคมโลกได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคสารสนเทศหรือยุคแห่งสังคมการเรียนรู้ ซึ่งอาศัยปัญญาและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อน มีการเชื่อมโยงเครือข่ายกันทั่วโลก โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารทำได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้การพัฒนาการดำเนินงานระบบราชการภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์เกิดการความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการทำงานในส่วนราชการอย่างจริงจัง การเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะ และเสริมสร้างความเข้มแข็ง ซึ่งเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือเป็นหน่วยงานราชการมีหน้าที่หลักในการให้บริการสารสนเทศ และหน้าที่หลักสำคัญในการให้บริการของสำนักวิทยบริการ คือ การให้ผู้เข้าใช้บริการทุกระดับทุกชุมชนได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว และทันสมัย เน้นการตอบสนองความต้องการ และให้ความสำคัญกับผู้ใช้ เน้นบริการเชิงรุก ที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2550-2559 ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการวิชาการกับประชาคมทุกระดับและชุมชน สำนักวิทยบริการ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวโดยเฉพาะ “คุณภาพของบริการสารสนเทศ” ซึ่งหมายถึง การคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและจำเป็น หากผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศอย่างทันทั่วถึง ที่เกิดความพึงใจที่เหนือความคาดหวังกับผู้ใช้เมื่อมารับบริการ ถือเป็นความสำเร็จของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากความสำคัญดังกล่าว สำนักวิทยบริการ จึงได้พัฒนาปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้ดำเนินการประชุมในระดับผู้บริหาร และมีการถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ โดยมอบหมายบทบาทหน้าที่ให้กลุ่มงานบริหารหาแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริการได้ดำเนินการสานต่อนโยบายของผู้บริหาร โดยได้ร่วมกันประชุมหารือ และได้มติที่ประชุมให้มีการดำเนินการกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจึงได้พัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) ณ จุดบริการสำคัญ คือ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า โดยมีบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ ได้ ณ ที่แห่งเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอใช้บริการ เป็นการประหยัดเวลา และได้รับสารสนเทศอย่างทันทั่วถึง ทันต่อการใช้งาน นอกจากนั้นการพัฒนา

โครงการดังกล่าวยังรวมไปถึงการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบบริการเสมือนจริง (Virtual Service) เพื่อให้บริการผู้ใช้ผ่านเครือข่าย Internet โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) และทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักวิทยบริการอีกต่อไป

จากการดำเนินงานให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการประเมินการให้บริการศูนย์แบบเบ็ดเสร็จในเบื้องต้นเป็นรายบริการในแต่ละกิจกรรม แต่ยังไม่มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จโดยภาพรวมอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และจากผลการประเมินในเบื้องต้น และจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ยังพบปัญหาถึงความไม่สะดวก ความล่าช้าในการให้บริการ เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทันทีทันใด ประกอบกับการขยายตัวของการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการมีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ส่งผลให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่ได้ดำเนินการอยู่ ว่ามีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ และถ้าหากไม่เหมาะสม จะต้องดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางแก้ไขกระบวนการในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และสำนักวิทยบริการได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงได้ เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศด้านการบริการสารสนเทศต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย
 - 1.1 ผู้ใช้บริการจำนวน 355 คน
 - 1.2 ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรณารักษ์ และนักวิชาการ จำนวน 19 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการประเมิน

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) มีขอบเขตด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ

2.2 กระบวนการ (Process) มีขอบเขตด้าน การดำเนินงาน

2.3 ผลผลิต (Output) มีขอบเขตด้านความสำเร็จของงาน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2555 ถึง พฤษภาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

2. การประเมินประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูล การเสนอแนวทาง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินงานศูนย์บริการแบบ เบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ กำหนดดังนี้

1) บุคลากร หมายถึง บรรณารักษ์ และนักวิชาการที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ภายในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2) วัสดุ อุปกรณ์ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ และอื่น ๆ ที่นำมาใช้ภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อใช้สำหรับบริการแก่ผู้ใช้บริการ

3) การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสำนักวิทยบริการ โดยให้มี ลักษณะการบริหารจัดการภายในดังนี้ คือ มีการบริการที่เพียงพอ มีการปรับสภาพภูมิทัศน์ภายใน จัดให้ มีระบบการติดต่อขอใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ และมีป้ายกำหนดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

2.2 กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินงานการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

- 2.3 ผลผลิต หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กำหนดดังนี้
- 2.4 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จของงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด ในการวิจัยครั้งนี้วัดความสำเร็จของงานจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ได้แก่
 - 3.1 บริการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม
 - 3.2 บริการรับหนังสือบริจาค
 - 3.3 บริการขอใช้ Wireless
 - 3.4 บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล
 - 3.5 บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process)
 4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลสัมฤทธิ์สูง เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
 5. คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี โดยที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้
 6. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบผลการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในด้านความพร้อมของปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการทำงาน(Process) และด้านผลผลิต (Output)
2. ได้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. ได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ
5. การบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการ
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
ทฤษฎีความพึงพอใจ
ทฤษฎีระบบ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

ในการปฏิบัติงานทุกชนิดจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของงานที่จะกระทำในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งไว้ ซึ่งเมื่อปฏิบัติงานไปแล้วอาจจะบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยต่างกันไป รวมทั้งมีปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย จึงต้องหาวิธีการควบคุม และปรับปรุงวิธีการกำหนดเป้าหมาย และการปฏิบัติจริงให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเหล่านี้ คือ หลักการที่เป็นแหล่งความคิด และที่มาของความหมายของการประเมินผล

1. ความหมายของการประเมินผล

“การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Evaluation” ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่า การประเมินผล ไว้ดังนี้

รัตนะ บัวสนธ์ (2540 : 5) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึง การตรวจสอบหรือการสอบวัดอย่างเป็นระบบของสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากโครงการ เพื่อที่จะรวบรวมสิ่งที่ได้จากการตรวจสอบนี้ไปปรับปรุงโครงการต่าง ๆ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 6) ได้กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งถือเป็นนิยามพื้นฐานในการจัดการ หรือประเมินผลว่าเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เลือกทางเลือกโดยอาศัยสารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมเมื่อผ่านการสังเคราะห์ให้เป็นองค์ความรู้จะทำให้เกิดปัญญาได้

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 11) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการจัดรูปแบบรวบรวมการวิเคราะห์ และเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เพื่อการวินิจฉัยตัดสินแนวทางเลือกเพื่อการดำเนินการแผนงาน

พิสนุ พงศ์ศรี (2550 : 3) ได้กล่าวถึงการประเมินผลว่า เป็นการผลจากการวัดมาเปรียบเทียบแล้วตัดสินผลกับเกณฑ์ที่กำหนด

ทัศนียา บริพิศ (2552 : 18) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึง การตัดสินคุณค่าของเรื่องที่จะทำการประเมินผลโดยกำหนดเครื่องมือต่าง ๆ มาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลที่ได้

เชาว์ อินโย (2553 : 4) ได้สรุปความหมายของการประเมินผลไว้ว่า หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าโดยการค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากชุดของกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างมีระบบมาประกอบการตัดสินใจ ตีค่าผลการดำเนินการนั้นว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบเพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ตัดสินคุณค่าของการดำเนินงานในโครงการด้านต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้ถึงจุดเด่นและจุดด้อยของโครงการหรือกิจกรรม แผนการดำเนินงาน ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นการประเมินผลในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงการประเมินผลศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการ โดยใช้วิธีประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีระบบ

2. องค์ประกอบของการประเมินผล

โกวิท ประวาลพุกษ์ (2538 : 7-12) ได้กำหนดองค์ประกอบของการประเมินโครงการ ดังนี้

1. ตัวโครงการ เป็นการประเมินความเหมาะสม ความสมเหตุสมผลของโครงการเพื่อตรวจสอบดูว่าโครงการนี้มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด การประเมินจึงมุ่ง ตรวจสอบความสอดคล้องกันขององค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษาถึงความจำเป็นของปัญหาทรัพยากรที่เป็นความต้องการของโครงการ วิธีการดำเนินการ เทคนิควิธีการต่าง ๆ มีจุดอ่อนอย่างไรบ้าง ตลอดจนความชัดเจนของเป้าหมายและจุดประสงค์ของโครงการ การประเมินตัวโครงการนี้ มักจะกระทำก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริง เทคนิควิธีการวิเคราะห์โครงการที่ใช้ในการประเมินตัวโครงการ นอกจากจะจัดทำตามรายการดังกล่าวแล้ว ยังนิยมใช้การวิเคราะห์ความสมเหตุสมผลของโครงการ จัดทำเป็นตารางวิเคราะห์โครงการที่ เรียกว่า ตารางวิเคราะห์โครงการ (Logical framework)

2. สภาพเมื่อเริ่มต้นโครงการ การประเมินนี้จัดทำเมื่อจะเริ่มต้น หรือในขณะที่เริ่มดำเนินการตามโครงการ มุ่งที่จะตรวจสอบใน 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ตรวจสอบความพร้อมสำหรับเริ่มโครงการ ประเมินความพร้อมเพรียงของทรัพยากร และบุคลากร ส่วนอีกลักษณะหนึ่งคือ การตรวจสอบสภาพแวดล้อมของโครงการ เช่น สภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจท้องถิ่น เจตคติของชุมชนต่อโครงการ เป็นต้น

3. การดำเนินโครงการ เป็นการตรวจสอบวิธีปฏิบัติของบุคคลและองค์กร ที่มีส่วนในการลงมือปฏิบัติ เริ่มตั้งแต่ความเข้าใจ เจตคติของผู้บริหาร และผู้ร่วมโครงการที่มีต่อโครงการนั้น ไปจนกระทั่งผลอันเกิดจากการปฏิบัติงานทางเทคนิค วิธีการตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่าง ๆ การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และการสังเกตในการปฏิบัติงานจริง

4. สภาพเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินนี้จัดทำเมื่อโครงการสิ้นสุดลงแล้ว เป็นการประเมินโครงการในลักษณะรวบยอด โดยส่วนใหญ่จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการประเมินสภาพเมื่อเริ่มต้นโครงการ เพียงแต่ในส่วนของความพร้อมก็เปลี่ยนเป็นผลผลิตของโครงการ ซึ่งได้แก่ ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ในจุดประสงค์ของโครงการ และผลลัพธ์อันเป็นผลได้จากโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 11) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการประเมินผลที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ และการดำเนินงานของแผนงานหรือโครงการ
2. งานหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติของแผนงานหรือโครงการประเมินผล
3. เกณฑ์กลางที่ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความสำเร็จ
4. ข้อมูลข่าวสาร และรายละเอียดของการประเมิน
5. การเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ผลที่ประเมินได้
6. การเสนอผลของการประเมิน และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไป

ทัศนียา บริพิศ (2552 : 19) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการประเมินผลไว้ว่า

1. สิ่งที่ต้องประเมิน เช่น นโยบาย องค์กร แผนงาน โครงการ วัตถุประสงค์
2. ผู้ใช้ผลการประเมิน เช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการ เจ้าของเงินทุนที่ต้องการจะทราบเรื่องของอะไรบ้าง
3. ผู้ประเมิน เป็นใครบ้าง ผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอก หรือเป็นผู้ประเมินภายในและภายนอก ซึ่งถ้าผู้ประเมินเป็นที่ยอมรับ และได้สร้างมุมมองใหม่ๆ จากองค์ภายนอกด้วย
4. วิธีการประเมินผู้ประเมินผลจะใช้เครื่องมือในการประเมินอย่างไร ใช้เกณฑ์ใดบ้างที่จะประเมินผล

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการประเมินผลต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบระเบียบ ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมกับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

กำหนดสิ่งที่ต้องประเมิน ใครเป็นผู้ประเมิน ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน และผลที่ได้จากการประเมินเพื่อเสนอต่อผู้บริหารและนำมาผลมาพัฒนาต่อไป

3. ความสำคัญของการประเมินผล

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 75 - 76) ได้สรุปถึงความสำคัญของการประเมินผลไว้ดังนี้

1. การประเมินจะช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานในการดำเนินงาน ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข

2. การประเมินจะช่วยทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นหรือมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดขาดจะได้รับการเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนช่วยทำให้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. การประเมินโครงการ ช่วยให้แผนงานบรรลุประสงค์ ดังที่ได้กล่าวไว้ว่า โครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี และบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติ ย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานโดยรวม ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า หากได้มีการประเมินโครงการใด ย่อมมีส่วนให้การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพย่อมหมายถึงการประเมินโครงการมีส่วนทำให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และดำเนินงานไปด้วยดีเช่นกัน

4. การประเมินโครงการ มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบของโครงการมีข้อทำให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง

5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งดำเนินการอย่างมีระบบและมีการเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกส่วนโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด จึงถือว่าการประเมินผลโครงการเป็นการควบคุมคุณภาพโครงการ

6. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่การควบคุม บังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันจะนำมาซึ่งผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้และมากขึ้น ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน

7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการทำให้ผู้บริหารทราบถึงอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการโครงการนั้นต่อไปหรือยุติโครงการนั้น นอกจากนั้น ผลของการประเมินโครงการอาจจะเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทศนียา บริพิศ (2552 : 19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผลไว้ ดังนี้

1. ต้องทราบผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่าได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่ในหน่วยงาน
2. ต้องการทราบข้อดี และข้อบกพร่องรวมถึงอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขโครงการ
3. ต้องการทราบความเหมาะสมหรือความคุ้มค่าของโครงการ
4. ให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจของผู้บริหาร

เชาว์ อินโย (2553 : 4) ได้ถึงความสำคัญของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลมีเป้าหมายกว้าง ๆ อยู่ 3 ประการ คือ ประการแรกต้องการบรรยายสิ่งต่าง ๆ ประกาศที่ 2 ต้องการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ และประการที่ 3 ต้องการอธิบายสิ่งต่าง ๆ เพราะฉะนั้นการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ช่วยตัดสินใจว่า ความต้องการต่าง ๆ สอดคล้องกับเป้าหมายหรือไม่ เป็นการเตรียมสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงโครงการ สารสนเทศที่ได้จากการประเมินผลจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความสุขและเกิดปัญหาต่าง ๆ น้อยลง และที่สำคัญผู้รับบริการได้รับความคุ้มค่า

สรุปได้ว่า การประเมินผลมีความสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กร ผลที่ได้จากการประเมินช่วยในการตัดสินใจ วางแผนในเรื่องต่าง ๆ ทั้งด้านงบประมาณ คุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนทรัพยากรที่ใช้ใน สามารถปรับปรุงพัฒนางานให้ก้าวหน้าและทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม

4. ประเภทของการประเมินผล

ประเภทของการประเมินมีหลายประเภทโดยสามารถแบ่งได้ตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของการประเมินผลไว้ดังนี้

เชาว์ อินโย (2553 : 13-14) ได้กล่าวถึงประเภทของการประเมินผลไว้ว่า ดังนี้

1. แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการประเมินออกได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินระหว่างดำเนินงานโดยพิจารณาความก้าวหน้าของสิ่งที่ประเมินว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ที่ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

2.2 การประเมินสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลเมื่อดำเนินงานสิ้นแล้ว ทำการตรวจสอบกิจกรรมหรือโครงการว่าได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่

2. แบ่งตามช่วงเวลาของการประเมิน แบ่งได้ 8 ประเภท คือ

2.1 การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) เป็นการประเมินเบื้องต้นก่อนจะดำเนินงาน

2.2 การประเมินความเป็นไปได้ (Feasibility Evaluation) เป็นการศึกษาสภาพความพร้อมในด้านต่าง ๆ ก่อนจะดำเนินโครงการ

2.3 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินทรัพยากรที่จำเป็นที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานว่ามีความเป็นไปได้ เหมาะสมหรือเพียงพอหรือไม่ เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา กลุ่มเป้าหมาย และเทคโนโลยี

2.4 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินการบริหารโครงการ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นบรรลุวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่

2.5 การประเมินผลผลิต (Output/Product Evaluation) เป็นการประเมินผลที่ได้จากการโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่คุ้มค่าเพียงใด โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการประเมินจะช่วยให้พิจารณาตัดสินใจ ยุติ ปรับ หรือขยาย

2.6 การประเมินผลลัพธ์หรือผลกระทบ (Outcome/Impact Evaluation) เป็นการประเมินผลการดำเนินงานจากโครงการที่จัดขึ้น ก่อให้เกิดผลอื่นใดเกิดขึ้นตามมาหรือไม่ทั้งดีและไม่ดี

2.7 การประเมินการติดตาม (Follow up Evaluation) เป็นการประเมินงานประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานไปแล้วระยะหนึ่ง

2.8 การประเมินอภิมาน (Meta Evaluation) เป็นการพิจารณาคัดสินคุณภาพหรือคุณค่าการประเมิน ทำให้ทราบถึงจะดแข็งและจุดอ่อนของรายงานประเมิน

3. แบ่งตามผู้ประเมิน ได้ 2 ประเภท คือ

3.1 การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก (Internal Evaluator Evaluation)

3.2 การประเมินโดยผู้ประเมินภายใน (External Evaluator Evaluation)

4. แบ่งตามมิติการประเมิน 4 ประเภท คือ

4.1 การประเมินตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ความก้าวหน้า ผลสรุป และการประเมิน

เพื่อการพัฒนา

4.2 การประเมินตามข้อมูลได้แก่ ข้อมูลเชิงปริมาณ คุณภาพ และแบบผสม

4.3 การประเมินตามวิธีการประเมิน ได้แก่ การประเมินเชิงธรรมชาติ และเชิง

ทดลอง

4.4 การประเมินตามจุดเน้น ได้แก่ การประเมินกระบวนการ ผลลัพธ์ ผลกระทบ

การวิเคราะห์ต้นทุนกับประสิทธิภาพ

5. แบ่งตามช่วยเวลาที่เอื้อต่อการประเมินผล ได้ 3 ประเภท คือ

5.1 การประเมินก่อนการดำเนินงาน

5.2 การประเมินระหว่างดำเนินงาน

5.3 การประเมินหลังดำเนินงาน

จะเห็นได้ว่าการประเมินผลมีความจำเป็นในการพัฒนาการทำงานให้ประสบความสำเร็จ การประเมินทำให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง และจุดขององค์กรให้ได้รับการพัฒนา

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานตามกิจกรรมในลักษณะของทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรอื่น ๆ รวมทั้งกระบวนการ เทคโนโลยี และเวลา ประเมินประสิทธิภาพมุ่งหมายที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานและเพิ่มเติมเต็มให้กับ การทบทวนความก้าวหน้าเพื่อประกอบการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความ เหมาะสมของแผนปฏิบัติการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ตารางทำงานของบุคลากร วิธีการทำงาน จำนวน บุคลากรที่ใช้ ความเพียงพอ และงบประมาณ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงในส่วนที่จำเป็นเป็นโดยเสีย ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

1. ความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการ ให้บริการไว้ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2542 : 49) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ ทรัพยากรน้อยที่สุด ในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

สุพิณ เกษาคุปต์ (2544 : 37-39) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการ ให้บริการ หมายถึง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายองค์กร กำหนดตัวชี้วัด การบรรลุเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน การจัดทำข้อตกลง เพื่อให้รับรู้ถึงเป้าหมาย การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การให้ รางวัลและการยกย่อง การวัดและการประเมินผลงาน และการจัดวางกลไกการตรวจสอบ

สิฏฐากร ชูทรัพย์ และมนัสชัย กীরติผจญ (2546 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน

ที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน วัสดุชิ้นอย่างไร แคลไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

สนใจ ลักษณะ (2546 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

จากความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการอย่างราบรื่นครบถ้วน และประหยัดเวลา ใช้กำลัง และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุดและใช้ความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติส่วนบุคคล ปริมาณงาน และคุณภาพของการดำเนินงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการให้บริการ

ในการทำงานจะประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยน และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จากความรู้ ความคิด หลักการ และการปฏิบัติตั้งแต่ต้น แสดงให้เห็นภาพส่วนประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยที่ส่งเสริมนั้น จากการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน เมื่อนำส่วนประกอบต่าง ๆ มาสร้างภาพรวมเป็นการสรุปจะช่วยฟื้นฟูความรู้ ความสามารถในการวางแผนดำเนินการทั้งระดับองค์กร และระดับบุคคลให้นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งองค์กร จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จะขึ้นกับประสิทธิภาพของคน และองค์กร หมายถึง ในองค์กรหนึ่ง ๆ การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคน และขององค์กร จะต้องดำเนินไปพร้อมกัน

ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ผู้ที่ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานควรทบทวนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความหมาย และ ลักษณะสำคัญของการเป็นองค์กร (สนใจ ลักษณะ. 2543 : 1) ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ทั้งด้านการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงานแล้ว โดยมีการส่งเสริม และพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตามที่ได้รับมอบหมายและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคู่กัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบยาวให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการ

สมใจ ลักษณะ (2546 : 8) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการให้บริการไว้ว่า คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพ และ ปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้ประสิทธิภาพการ ให้บริการประกอบด้วยตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

3.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยการพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าให้ได้ ปริมาณตามเป้าหมาย การขาย และการบริหารได้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น 60 % มากกว่า ปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาณอันตรายว่ามีปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้ง เป็นเพราะตั้งเป้าหมายที่ต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่า บรรลุเป้าหมายแล้ว

3.2 การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่าองค์กร จะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหา และใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใดเป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรใน ลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้ มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดการสูญเปล่า

3.3 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) โดยพิจารณาจาก กระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพการ ให้บริการที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีช่วย ปฏิบัติงานบุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพ “คนล้นงานหรืองานล้นคน” ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

3.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงาน ความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้เข้ามาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงาน และลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

4. การวัดประสิทธิภาพการให้บริการ

แนวคิดการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราได้ผล การตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่าสิ้น การใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการ

ดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ โดยแบ่งประสิทธิภาพเป็น 2 ระดับ คือ (สมใจ ลักษณะ. 2543 : 7)

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุดค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้ดี (วัชร สุวธรรม. 2523 : 246) ดังนั้นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร บังคับต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดเวลา ทั้งทรัพยากรและกำลังคน องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการที่ได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญ และกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน บุรินโท ซามะรัตน์ (2548 : 23) ได้เสนอกรอบแนวคิดประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ตัวชี้วัด 2 ตัว คือ 1) ความคุ้มค่า ความประหยัด การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความสามารถในการแข่งขัน 2) ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ประชุม รอดประเสริฐ (2545 : 332) ได้จำแนกมาตรฐานในการปฏิบัติงานซึ่งมาตรฐาน หมายถึง ระดับของการปฏิบัติงานที่ยอมรับได้ โดยจำแนกออกเป็น 3 ชนิด คือมาตรฐานเชิงเวลา มาตรฐานเชิงคุณภาพ และมาตรฐานเชิงปริมาณ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานเชิงเวลา (Time Standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดขึ้น ถือได้ว่าเป็นมาตรฐาน

2. มาตรฐานเชิงคุณภาพ (Quality Standard) หมายถึง คุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่ควรค่าแก่การยอมรับ คุณค่าเป็นนามธรรมที่แสดงถึงความสวยงาม ความคงทน ความดีและอื่น ๆ อันเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อผลงานนั้น ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ค่อนข้างวัดยาก

3. มาตรฐานเชิงปริมาณ (Quantity Standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่แสดงได้โดยจำนวนและเวลาที่กำหนดให้ จำนวนเป็นรูปธรรมที่สามารถนับได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิลลิตี พิพัฒน์โกศากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ

ข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

2. ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ พบว่า คุณภาพของบริการห้องสมุด สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 17)

1. ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศน์ต่างๆ ฯลฯ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

5. ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา

6. ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ใช้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้ใช้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

7. ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

3. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามหาทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ พูจาจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ พาให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิจกรรมรายละเอียด ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขม เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

4. การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

2. ด้านอธยาศัยไมตรี(Courtesy)หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อ ผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของ พนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

3. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และ บริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์การ จะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์การนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับ ลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและ มีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มี เวลาเปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความ สะดวก

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วย ภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึง พนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ ได้ตอบ กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้อง จ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

6. ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความ ต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจาลูกค้าประจำของตนเองได้

7. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอก ของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทาง กาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

9. ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะ เนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

10. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความ เชื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน

ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นแนวคิดที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ จุดเดียวให้เกิดความสมบูรณ์และครบวงจรและมีประสิทธิภาพ

1. ความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร(2536 : 5) ได้ให้ความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จไว้ว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่องานในลักษณะที่สมบูรณ์และครบถ้วน เพื่อให้เสียเวลาน้อยที่สุด แต่สามารถได้รับบริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

สินี เจริญพจน์ (2539 : 5) ได้กล่าวว่าการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การบริการที่เสร็จสิ้นจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ หรือมาติดต่อราชการ ให้สามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้ในคราวเดียวกัน โดยจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จไว้ในจุดต่าง ๆ ของหน่วยงาน ที่สะดวกต่อการติดต่อ

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2544 : 136) ได้กล่าวว่าการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การบริหารและการจัดการโดยการนำขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งมีหลายขั้นตอน หรือการนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ซึ่งมีหลายหน่วยงานมารวมกันเพื่อให้บริการลูกค้าหรือประชาชนให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2547 : 226) ได้สรุปความหมายของการบริการแบบเบ็ดเสร็จว่า หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่สถานที่เดียวกัน ในลักษณะส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนหรือเสร็จสิ้นในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์ เพื่อให้การบริการที่ความรวดเร็วขึ้น

สันชัย พัฒนะวิชัย (2550 : 15) หมายถึง การรวบรวมเอาการบริการในด้านต่าง ๆ มารวมกันไว้ให้บริการ ณ จุดเดียว แบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือหลาย ๆ หน่วยงานมารวมกันให้บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การนำเอางานที่ให้บริการทั้งหมดที่อาจจะมี ความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน หรืออาจจะไม่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันจุดใดจุดหนึ่งเพียงแห่งเดียว ในลักษณะการส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนหรือเสร็จสิ้น

ในจุดให้บริการเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก และมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. รูปแบบและองค์ประกอบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

2.1 รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2547 : 236) ได้กล่าวว่ารูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมีหลายรูปแบบด้วยกัน ดังนี้

1. รูปแบบที่ 1 การหลายหน่วยงานมารวมกันให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการน้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ จะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก เปลี่ยนมาเป็นการนำเอาเจ้าหน้าที่มาหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมกันอยู่ในจุดเดียวเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2. รูปแบบที่ 2 การกระจายอำนาจให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพียงหน่วยงานเดียว โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งนั้น เป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จทั้งหมดเพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่หลายคน

3. รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าการให้บริการตามแนวคิดของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จด้วยเช่นกันแต่ไม่มีการใช้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยตรง แต่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานให้บริการได้จัดทำขึ้น ตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งการบริการดังกล่าวแล้วเสร็จ

ประยงค์ จันทร์ (2551 : 12) ได้สรุปรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ดังนี้

1. การจัดบริการในสำนักงานอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานมีกฎระเบียบบังคับอย่างชัดเจน และผู้ใช้บริการเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบทั้งนี้ ทรัพยากร การบริหารต่าง ๆ จะต้องครบถ้วน และเพียงพอแก่การบริการ

2. การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดตั้งครั้งคราวตามความจำเป็น หรือความต้องการของประชาชน และทางราชการ วัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในชุมชนหรือท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

3. การจัดบริการตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อาจเป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน แต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย

4. การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการได้มีความสะดวกสบายในการติดต่อกัน ไม่สับสนปะปนกัน และเจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีความชำนาญงานเฉพาะด้านเป็นพิเศษ

2.2 องค์ประกอบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

William H (1977 : 988) ได้สรุปองค์ประกอบของการให้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่สำคัญไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงการบริหารทรัพยากร
3. ผลผลิต (Output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกิจกรรมหรือกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับบริการ

3. หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ซูวศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร(Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการทั้งผู้มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้
 - 1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
 - 1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว
 - 1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ
 - 2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทาอยู่ในอำนาจของตน
 - 2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด
 - 2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีข้อจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมาถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารหาความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี

5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด

5. หลักความสะอาด

4. คุณสมบัติของผู้ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 15-16) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติและลักษณะประจำตัวของผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้ และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวเหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้แน่นอน ดังนั้น ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการเนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการทำงาน ผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นใจในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการที่ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนามาพัฒนา งานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึก เช่นไรเพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจรรย์ญาณมีความไตร่ตรองและรอบคอบเนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรอง ว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้น้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมี การกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อธิยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าผู้ให้บริการคงจะให้การต้อนรับด้วย อธิยาศัยที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้ วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผู้ทำงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจ ใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานมีคิด ปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกรในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิด ความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและ สถานภาพของหน่วยงานช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ในคัดเลือกผู้มาทำงาน บริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจ ใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาท งดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มี กิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็น

ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทางานบริการ จะต้องตระหนักถึงและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทางานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทางานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทางานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทางานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพ แต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิขวนวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทางานบริการเป็นคนเชื้องข้าแล้วยอมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้นัยงทาห้ภาพลักษณ์ขององค์การเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิดนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจ แก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทางานบริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความประทับใจความกระตือรือร้นในการดาเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทางานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทางานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทางานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาความพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาความพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ นันทโพสุลย์(2551 : 19-21) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. เป็นคนที่มีจิตใจบริการ (Service mind) ลักษณะของคนที่มีจิตใจบริการนั้น ก็จะมองโลกในแง่ดี มองมนุษยทุกคนว่ามีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี มีจิตใจที่ดี มีความเมตตา กรุณาปรานี

และมีความสุขเมื่อได้ช่วยเหลือผู้อื่น โดยที่ไม่หวังผลตอบแทน นอกจากนั้นแล้วต้องเป็นคนที่ รู้จัก เข้าใจ และยอมรับในธรรมชาติมนุษย์ รวมไปถึงข้อดี ข้อเสีย และความต้องการของมนุษย์

2. มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพ ในการที่ให้บริการเรื่องใดก็ตาม บุคคลผู้มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ณ ที่นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ มีความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ อย่างดี จึงจะทำให้การบริการนั้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด ตรงตามมาตรฐานและคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้ ดังนั้น แม้ผู้ให้บริการจะศึกษาหรือเรียนมาในวิชาชีพหรือสายงานนั้น ๆ มาแล้ว แต่อย่างไรเสียก็จะต้องหมั่นศึกษา พัฒนา ปรับปรุง ตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ของสังคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ

3. ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพดี ผู้ให้บริการที่ดีควรมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่ประทับใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยทั่วไปประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

3.1 เป็นคนที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส

3.2 รู้จักทักทาย ปราศรัย พுகุญ

3.3 รูปร่างหน้าตาดี(ไม่ใช่เป็นคนสวยหรือหล่อ) แต่ขอให้มองดูแล้วสดชื่นแจ่มใส สุภาพมีชีวิตชีวา น่าคบหา น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ

3.4 แต่งกายดี (ไม่ใช่ยี่ห้อหรูหราหรือมีราคาแพง) สะอาดเรียบร้อย สุภาพ หรือเหมาะสม ถูกกับกาลเทศะ

3.5 ปรากฏกายดี ทั้งกิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหว มีมารยาท และสามารถแสดงตนได้เหมาะสมกับสถานภาพ ตามตำแหน่ง หรือบทบาท หน้าที่ของตน

3.6 พุดจาดี สุภาพ อ่อนโยน ชัดเจน ถูกต้อง น่าฟัง มีจังหวะในการพูดการฟัง

3.7) อารมณ์ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน

3.8) มีน้ำใจ ใจกว้าง เสียสละ เอื้อเฟื้อ มีเมตตา

3.9) จิตใจมั่นคง มั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าพูด กล้าตัดสินใจ

3.10) ศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงตัวอยู่เสมอ

4) ลักษณะของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

4.1 การทักทาย สำหรับคนไทยนิยมการยกมือไหว้ และกล่าวคา “สวัสดี” ซึ่งกันและกันแต่สถานภาพในสังคม เช่น ยศ ตำแหน่ง อายุ อาชีพรวมไปถึงประเพณีและวัฒนธรรมในสังคมนั้นๆ

4.2 การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การยิ้มเป็นการลงทุนที่ง่าย สะดวก แต่ได้ผลคุ้มค่ามหาศาล ถือว่าเป็นด่านแรกของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพราะผู้คนที่ยิ้มดีที่จะมีมิตรกับคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและดูเป็นมิตร

4.3 จำชื่อและเรียกชื่อผู้อื่นให้ถูกต้อง การจำชื่อและเรียกชื่อผู้รับบริการให้ถูกต้อง เป็นเครื่องแสดงว่าบุคคลนั้นมีความจำ มีสติปัญญาดี และยังมีสมาธิให้สนใจดีว่าเป็นการให้เกียรติต่อบุคคลที่เราเรียกชื่อเขา จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะติดต่อสัมพันธ์กับเรา

4.4 ให้ช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นการให้ช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความยินดีและเต็มใจ โดยเฉพาะหากเขาคนนั้นประสบกับความทุกข์ยาก ลาบากหรือเดือดร้อน โดยผู้ให้บริการจะต้องกระทำตามสมควรเท่าที่สามารถทำได้ ด้วยความเต็มใจและไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ

4.5 มีความจริงใจ ผู้ให้บริการมีความปรารถนาดี จริงใจ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ เมื่อผู้รับบริการมีความสุขก็แสดงความยินดี เมื่อทุกข์ก็แสดงความเสียใจและปลอบใจ ให้กำลังใจ

4.6 สนใจและใส่ใจต่อผู้อื่น ผู้ให้บริการแสดงความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่เราติดต่อสัมพันธ์ด้วย ทั้งคำพูดและท่าทาง เช่น เป็นผู้ฟังที่ดี สบตา พนักงานต้อนรับ หรือสนทนาในเรื่องที่เขาสนใจ ไม่ขัดจังหวะ ขัดคอหรือทำให้เขาเสียหน้า

4.7 ให้การยกย่องและชมเชยธรรมชาติของคนเราต้องการการยกย่อง ชมเชย มากกว่าการตำหนิ ตีเตียน และต้องหากการยกย่อง ชมเชยด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ โดยไม่เสแสร้ง หรือประจบประแจง เอาอกเอาใจเพื่อหวังผลประโยชน์ การยกย่อง ชมเชยที่ดีควรทำให้ถูกกาลเทศะ โอกาส ไม่ท้ออย่างพรวดเพื่อ หรือไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

4.8 เอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่ระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ อะไรที่เราไม่ชอบควรคำนึงว่าคนอื่นก็ไม่ชอบเช่นกัน ดังนั้นการคิดก่อนพูด การคิดก่อนหา และระมัดระวังต่อการกระทำต่อคำพูดที่จะกระทบกระเทือนต่อจิตใจผู้อื่น จะเป็นการรักษามิตรภาพที่ยั่งยืน และทำให้เกิดสัมพันธภาพต่อกันตลอดไป

4.9 รับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน บางครั้งผู้รับบริการจะมีความคาดหวังไว้สูง แต่เมื่อไม่เป็นตามที่ต้องการ ก็อาจจะเกิดขัดแย้งกันกับผู้ให้บริการได้ เพราะโดยธรรมชาติคนเรามีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลแล้ว ดังนั้นเมื่อมีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น ควรจะมีการพูดจา อธิบายและชี้แจงกันด้วยเหตุผล เปิดใจรับฟังเหตุผลของผู้รับบริการ พูดจาโต้ตอบด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ราบรื่น ไม่ตะคอกหรือเสียสติ ประชดประชัน จากนั้นก็พิจารณาถึงหลักของความเป็นจริง ด้วยเหตุด้วยผล อย่าใช้อารมณ์ตัดสินใจ อย่าถือทิฐิ ว่าตนดี ตนเองเก่งหรือตนเองต้องถูกเสมอไป บางครั้งเมื่อเราผิดเรายอมเสียหน้า ดีกว่าที่จะเสียหายต่องานหรือต่อองค์กร

4.10 เป็นนักบริการที่ดี บุคคลที่มนุษย์สัมพันธ์ดี มีเสน่ห์ไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง คุยเก่งเสมอไป เพียงแต่ว่าเป็นคนที่มีนิสัยชอบช่วยเหลือ ชอบบริการอยู่เสมอ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

เวปเบอร์ (Weber. 1966 : 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการบริการ โดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

การบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการ

จากการบริการสารสนเทศที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการจัดให้บริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว(One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและประหยัดเวลาเมื่อมาขอใช้บริการ สำนักวิทยบริการ โดยกลุ่มงานบริการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบริการสารสนเทศ ในยุคปัจจุบันเพื่อให้ตอบสนองกับนโยบายภาครัฐในเรื่องของการให้บริการ จึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) อย่างต่อเนื่อง ณ จุดบริการสำคัญ โดยได้พิจารณาจัดตั้งจุดบริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ชั้น 2 และชั้น 3 สำนักวิทยบริการ A และหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ (รายงานการประชุมครั้งที่ 1/2553 วันจันทร์ที่ 26 เมษายน 2553 เวลา 09.30 น.)

ตลอดจนจัดกิจกรรมสนทนายีสันทนา จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มบรรณารักษ์และนักวิชาการ ผู้รับผิดชอบให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ดำเนินงานบริการสารสนเทศและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงาน หาแนวทางในการพัฒนา และนำผลการจัดกิจกรรมเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานของสำนักวิทยบริการเพื่อพิจารณาเห็นชอบ โดยมีบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศ และการใช้บริการในสำนักวิทยบริการ รวมไปถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์รับข้อคำถามและแนะนำการให้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. บริการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม(FullText)

บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในกรณีที่ต้องการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม(FullText) ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องไปดูตัวเล่มที่ชั้นวิจัย เพียงแค่สืบค้นผ่าน WebOPAC ก็สามารถดาวน์โหลดไฟล์วิทยานิพนธ์หรืองานวิจัยได้

โดยบรรณารักษ์จะแนะนำหรือดำเนินการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็มกับแผ่น CD-ROM ให้กับผู้ใช้บริการ

3. บริการรับหนังสือบริจาค

บริการสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความประสงค์บริจาค หรือ มอบทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษาประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสารวิจัย ผลงาน ฯลฯ เพื่อเผยแพร่ในห้องสมุด สำหรับประกอบการเรียนการสอน หรือเพื่อการค้นคว้า แก่นิสิต อาจารย์ ตลอดจนประชาชนทั่วไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน บรรณารักษ์รับเรื่องจากผู้ใช้บริการที่นำทรัพยากรสารสนเทศมาบริจาค ให้กับสำนักวิทยบริการ พร้อมกับขอรายชื่อ และที่อยู่ของผู้บริจาค จากนั้นนำส่งทรัพยากรสารสนเทศพร้อมหลักฐานให้กับสำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ เพื่อดำเนินการตอบขอบคุณต่อไป

4. บริการขอใช้ Wireless

สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้เครื่อง NoteBook ภายในสำนักวิทยบริการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้ บรรณารักษ์ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อผู้ใช้บริการกับโปรแกรมควบคุมการใช้คอมพิวเตอร์ หากไม่ปรากฏชื่อผู้ใช้ในระบบ ให้ดำเนินการสมัครสมาชิกให้ผู้ใช้บริการ พร้อมกับแจ้ง login และ password ให้ผู้ใช้บริการทราบต่อไป

5. บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความประสงค์ที่จะเข้ารับการอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการ โดยติดต่อขอรับการอบรมได้ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า พร้อมกับให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการสมัคร ฯ จากนั้นนำแบบฟอร์มส่งกลุ่มงานบริการชุมชนและส่งเสริมการใช้สารสนเทศ เพื่อดำเนินการอบรมต่อไป

6. ขอใช้บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process)

สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ยังไม่ออกบริการบนชั้นแต่อยู่ระหว่างดำเนินการ ผู้ใช้บริการสามารถที่จะติดต่อขอใช้บริการได้ที่ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ พร้อมกับให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ จากนั้นนำแบบฟอร์มส่งกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศเพื่อดำเนินการส่งมอบสารสนเทศกับผู้ใช้ต่อไป

7. บริการปลดหนี้

สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่จบการศึกษาหรือลาออก จะต้องดำเนินการตรวจสอบสถานะการเงินกับสำนักวิทยบริการ และดำเนินการปลดหนี้

8. บริการสมัครสมาชิก

สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการสมัครสมาชิกห้องสมุด เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการ โดยกรอกแบบฟอร์มการสมัครสมาชิก บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการกรอกประวัติผ่านระบบและสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ที่ตามสิทธิ์ของผู้สมัคร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

เดวิส (Davis. 1981 : 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

รีเบอร์ (Reber. 1985 : 660) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ (Emotional State) ของบุคคลที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ

แอปเปิ้ลไวท์ (Apple White. 1988 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับ

กิติมา ปรีดีติลล (2539 : 301) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ประสาธ อิศรปริดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

แบ่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการเรียน คือ ความคิดเห็นของผู้เรียนว่า มีความพอใจหรือไม่พอใจต่อการเรียนหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์หรือการได้รับการตอบสนองจากการเรียน ดังนั้น ในการจัดการเรียนการสอน ครูควรคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดกิจกรรมการเรียนที่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของผู้เรียน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้นักเรียนมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และเกิดการเรียนรู้ต่อไป

2. ทฤษฎีของความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับประโยชน์สูงสุดนั้นผู้เกี่ยวข้องต้องมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานนั้น ๆ จากแนวคิดที่ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นส่วนหนึ่ง que เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้ จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เรียน มีความรู้ในทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจหลายทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Theory) กิตติมา ปริดีติลล (2539 : 65-70) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจตามแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของคนว่า ระบบการทำงานมีปัจจัยอยู่สองจำพวก ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเรียกว่า "ปัจจัยจูงใจ" และปัจจัยชนิดที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเรียกว่า "ปัจจัยค้ำจุน" พอสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่หากพนักงานได้รับการตอบสนองแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากไม่ได้รับการตอบสนอง แต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่น นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม เป็นต้น

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory) ทฤษฎีแรงจูงใจมนุษย์ที่มีชื่อเสียงมากทฤษฎีหนึ่ง มีข้อสมมติฐานดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการของบุคคล สามารถเรียงลำดับความสำคัญได้จากความต้องการระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการความสมหวังของชีวิต ตามลำดับ

2.2 ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคลต่อไปอีกบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2.3 ความต้องการของบุคคลจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมา มาสโลว์แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ชั้น เรียงลำดับตามความสำคัญของความต้องการเหล่านี้ คือ

2.3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลต่อเมื่อความต้องการทุกอย่างของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในสภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคมและความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลจะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งใด ๆ

2.3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการที่อยู่ระดับสูง ขึ้นไปจะมีความสำคัญต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยเป็นการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับ ร่างกาย ความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารความต้องการความปลอดภัยหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงมากขึ้น

2.3.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมกรอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ บุคคลต้องการเพิ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน บุคคลอาจมีความสมัครใจเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่งได้

2.3.4 ความต้องการที่จะได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือศักดิ์ศรี (Esteem Needs) ให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่น การมีอำนาจหรืออิทธิพลเหนือคนอื่น เช่น ต้องการตำแหน่งสูงการมีอำนาจเหนือคนอื่นนั้น ก็เป็นเครื่องแสดงอย่างหนึ่งว่าสามารถทำอะไรได้ตามที่ใจต้องการซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวก หรือลบ

2.3.5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของเขาเองบุคคลจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหวังเอาไว้ และสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเอง เมื่อเขาต้องการที่จะเป็นอะไร เขาจะพยายามเป็นไปให้ได้ เช่น ความฝันที่จะเป็นนักธุรกิจ

3. การวัดความพึงพอใจ

หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจมาก นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม ได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจ ตามนิยามศัพท์เฉพาะและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดมีหลายลักษณะ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 - 140)

การแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ
2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแอกแมน และ

โอมแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975 : unpagged) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

2. ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ (System theory) คือ ความคิดเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยคำนึงว่า สิ่งนั้นมี ความเป็นระบบในตัวของมันเอง ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเล็กหรือใหญ่เพียงใด ล้วนเป็น หนึ่งหน่วยระบบ มี คุณสมบัติของความเป็นระบบ คือ เป็นหน่วยทำงาน มีผลผลิต มีกระบวนการทำงาน มีปัจจัยนำเข้า มี ขอบเขตเฉพาะหน่วยนั้น และเป็นส่วนย่อยของอภิระบบ อภิระบบประกอบด้วย อนุระบบ ผลผลิตรวม ของหน่วยระบบเกิดจากการทำงานอย่างประสานกันของ อนุระบบในสังกัด ผลผลิตนี้ เมื่อเกิดขึ้นจาก หน่วยระบบหนึ่งแล้วจะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าให้แก่หน่วยระบบอื่นที่อยู่ถัดไป แต่ละสิ่งใน เอกภพมีความเป็นระบบตามมิติต่าง ๆ กัน ในเวลาเดียวกัน กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้ (วิภาพร พ่วงทิพากร. 2550 : 33 ; อ้างอิงมาจาก เจลลิว บุรีภักดี. 2543 : 1 – 2)

1. แต่ละสิ่งในเอกภพมีความเป็นหน่วยระบบ
2. แต่ละหนึ่งหน่วยระบบเป็นหน่วยทำงาน มีผลผลิต (Output) มีกระบวนการทำงาน (Process) มีปัจจัยนำเข้า (Input)
3. แต่ละหนึ่งหน่วยระบบเป็นส่วนย่อยของหน่วยอภิระบบ และประกอบด้วยอนุระบบ จำนวนหนึ่ง
4. แต่ละหนึ่งหน่วยระบบมีขอบเขต (Boundary) สิ่งอื่นใดที่อยู่นอกขอบเขตถือเป็นบริบท (Context) ของหน่วยระบบนั้น
5. ผลผลิตของหน่วยระบบหนึ่ง จะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าของ หน่วยระบบข้างเคียงภายในบริบท
6. ผลผลิตของหน่วยระบบเป็นผลมาจากการทำงานของหน่วยระบบ ผลผลิตดังกล่าว อาจมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ได้
7. หน่วยระบบมีทั้งที่เป็นธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น
8. หน่วยระบบมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา
9. หน่วยระบบมีที่มาที่อยู่และที่ไป

จากทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทฤษฎีนี้มาเป็นแนวทางในการประเมินบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยพิจารณาว่ากลุ่มเกิดขึ้นนั้นได้

จากการมีโครงสร้างต่างๆ ซึ่งโครงสร้างต่างๆ จะกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกเมื่อต่างคนต่างปฏิบัติหน้าที่ของตนแล้ว ระบบทั้งหมดของกลุ่มก็จะเกิดขึ้นและมีความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ ต่อกันอย่างเหมาะสม ส่งผลให้งานบริการนั้นสำเร็จลุล่วงภายใต้การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนอย่างชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริย์ พุกษาประดับกุล (2547 : 69) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านปริมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการก่อนมีศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการหลังมีศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับสูง ส่วนผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้บริการเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการหลังมีศูนย์ อยู่ในระดับสูง ปัญหาและอุปสรรคในทัศนะของผู้ให้บริการ ได้แก่ งานให้บริการบางประเภทไม่สามารถดำเนินการได้ที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดีต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีความทันสมัยและพอเพียงกับการบริการ พร้อมทั้งตรวจสอบความพร้อมและประสิทธิภาพการใช้งานและสถานที่ควรมีความเพียงพอต่อการให้บริการ และมีความเหมาะสมสะอาดของสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม

วิภาพร พวงทิพากร(2550 : 79-80) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า การประเมินของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และเห็นว่าการดำเนินโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และเห็นว่าการดำเนินโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับระดับปานกลาง และผลจากการดำเนินงานตามโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ นอกจากจะทำให้ประชาชนเข้าใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติแล้ว ประชาชนยังได้รับการบริการที่ดีขึ้น สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีความเชื่อถือและศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ ทำให้โครงการสำเร็จผลตามนโยบายของรัฐบาล ส่วนวิธีการหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือปรับปรุงโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการสนับสนุนเพิ่มเติมในเรื่องของ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ให้เพียงพอ และเหมาะสม

สันชัย พัฒนะวิชัย (2550 : 63-64) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสามารถช่วยแก้ไข้ปัญหาของ

ประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกในการเสียเวลา และค่าใช้จ่ายเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

ประยงค์ จันทน์ไชย (2551 : 84) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สำนักงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี พบการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริการเบ็ดเสร็จยังไม่มีประสิทธิภาพ การบริการล่าช้า ขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก และด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเกิดความคล่องตัวขึ้น ควรเพิ่มประสิทธิภาพในด้านของบุคลากรรวมถึงการปรับปรุงระบบบริการเบ็ดเสร็จโดยรวมให้บริการทุกต้องเสร็จ ณ จุดเดียว

พาฝัน ใจแสน (2553 : 65-66) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด จากการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ใช้บริการมี เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทกิจการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

Javaheripour (2010 : Abstract) ได้ศึกษาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของศึกษาภาคตะวันออกเฉียงใต้วิทยาลัยชุมชน: ศึกษาจากการดำเนินการของนักเรียนศูนย์รวมบริการจากปัญหาการให้บริการแก่นักศึกษาที่จะต้องใช้เวลาหลายขั้นตอนและอดทนรอคอยรับบริการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาเช่นการรับเข้า, การลงทะเบียน, ปริญญา, ความช่วยเหลือทางการเงินอื่น ๆ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา, การดำเนินการ และการประเมินผลแบบครบวงจรของนักศึกษาศูนย์บริการที่ภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยการพัฒนาเว็บไซต์ให้นักศึกษาได้ป้อนข้อมูลผ่านระบบออนไลน์แบบครบวงจรและการป้อนข้อมูลจากนักศึกษาคณาจารย์เจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ SCC วิธีการหลักของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นในเชิงลึกการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดของพนักงานและผู้บริหาร ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เก็บรวบรวมผ่านการสำรวจนักศึกษาทบทวนข้อมูลสถาบันการสัมภาษณ์บันทึกข้อมูลการสังเกตการดำเนินการในระหว่างการประชุมและบันทึกอย่างเป็นทางการจะใช้โดยนักวิจัย ผลการวิจัยวิจัยพบว่าการศึกษาเอกสารและวิเคราะห์กระบวนการที่ครบวงจรของนักศึกษาศูนย์บริการได้รับการพัฒนา นักศึกษาสามารถใช้บริการด้วยตนเองเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าประเมินประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นการประเมินอย่างเป็นระบบจะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะนำมาใช้ในการพิจารณาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.2 บรรณารักษ์ และนักวิชาการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการต่าง ๆ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ จำนวน 355 คน

2. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ และนักวิชาการศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 19 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ ความถี่ในการใช้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต่อเนื่อง ผลการขอรับบริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ประเภทของบริการที่ขอใช้บริการ ระยะเวลาที่ขอใช้บริการ บริการที่ผู้ใช้บริการ ต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการใดบ้าง ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น เพื่อการประเมินประสิทธิภาพ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการมี 3 ด้านได้แก่ ด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านกระบวนการ และด้าน ผลผลิต โดยลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา เป็นข้อโดยข้อคำถาม ลักษณะปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีวิธีการและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. สืบค้น ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพ โครงการต่างๆ
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ แล้วร่างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ร่างไว้ นำเสนอต่อที่เลี้ยงนักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเนื้อหา การเรียบเรียงภาษาและสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบ เพื่อความ ถูกต้องตรง ตามเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์ ค่าอำนาจ จำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item total correlation) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.23 ถึง 0.76 ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกสูงกว่า 0.20 ทุกข้อ และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้ง ฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficients) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.97
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถาม ให้แก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 355 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

5. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Group Discussion) โดยมีผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของแบบสอบถามแต่ละชุด โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอเป็นตารางประกอบ

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	4.50 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	3.50 - 4.49	หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็น	2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น	ต่ำกว่า 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

4. ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้ร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และพัฒนารูปแบบการให้บริการ สาธารณชนศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
- ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	28	7.89
บุคลากรสายสนับสนุน	31	8.73
นิสิตปริญญาตรี	147	41.40
นิสิตปริญญาโท	104	29.30
นิสิตปริญญาเอก	27	7.61
บุคคลภายนอก	18	5.07
รวม	355	100.00

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาได้แก่ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.30 และบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 7.89

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	56	15.78
3-5 ครั้งต่อเดือน	107	30.14
6-8 ครั้งต่อเดือน	127	35.78
มากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน	65	18.30
รวม	355	100.00

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการ 6-8 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.78 รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.14 และมากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.30

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการขอใช้บริการ

การขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งเดียวเสร็จ	267	75.21
2 ครั้งขึ้นไป	88	24.79
รวม	355	100.00

จากตาราง 3 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการขอใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเมื่อมาติดต่อขอรับบริการครั้งเดียวเสร็จเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.21 รองลงมาได้แก่ 2 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.79

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้บริการ

ประเภทของบริการที่ใช้บริการ	จำนวน (N=355)	ร้อยละ
1. บริการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม	133	37.46
2. บริการรับบริจาคหนังสือ	31	8.73
3. บริการขอใช้ Wireless	166	46.76
4. บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	29	8.16
5. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process)	59	16.61

จากตาราง 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการขอใช้ Wireless เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.76 รองลงมาได้แก่ บริการบริการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม คิดเป็นร้อยละ 37.46 และบริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process) คิดเป็นร้อยละ 16.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ขอใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1. ภายใน 5 นาที	101	28.46
2. 6-15 นาที	118	33.23
3. 16-30 นาที	98	27.61
4. 1 ชั่วโมง	22	6.20
5. มากกว่า 1 ชั่วโมง	16	4.50
รวม	355	100.00

จากตาราง 5 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ขอใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จใช้ระยะเวลาภายใน 6-15 นาทีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.23 รองลงมาได้แก่ ภายใน 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.46 และใช้เวลาภายใน 16.30 นาที คิดเป็นร้อยละ 27.61

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ความต้องการเพิ่มประเภทบริการ	จำนวน (N=355)	ร้อยละ
1. บริการปลดหนี้	45	12.67
2. บริการยืม-คืน	97	27.32
3. บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ	158	44.50
4. บริการสืบค้นสารสนเทศ	103	29.01
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรม	60	16.90
6. บริการยืมต่อ	124	34.92
7. บริการตรวจสอบค่า impact factor	29	8.16
8. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ	58	16.33

จากตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาได้แก่ บริการยืมต่อ คิดเป็นร้อยละ 34.92 และบริการสืบค้นสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.01 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ประเมินด้านกระบวนการ (Process) และประเมินด้านผลผลิต (Output)

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ประเมินด้านกระบวนการ (Process) และประเมินด้านผลผลิต (Output)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input)

ด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input)	\bar{X}	S.D.	ระดับการประเมิน
1. บุคลากรหรือคน (Man)			
1.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีป้ายชื่อติดหน้าอกและ โต๊ะทำงาน	3.89	0.86	มาก
1.2 บุคลากรมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ	4.22	0.71	มาก
1.3 สามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยเพียงจุดเดียว	4.25	0.63	มาก
1.4 ให้บริการมีอธยาศัยไมตรี เต็มใจให้บริการ	4.40	0.63	มาก
1.5 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือการให้บริการ	4.37	0.60	มาก
1.6 บุคลากรมีความตรงเวลาต่อการปฏิบัติงาน	4.26	0.73	มาก
1.7 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ	3.89	0.77	มาก
รวม	4.18	0.54	มาก
2. วัสดุ อุปกรณ์ (Material)			
2.1 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.20	0.75	มาก
2.2 น้ำดื่มมีเพียงพอและสามารถใช้งานได้	3.73	0.87	มาก
2.3 เก้าอี้มีเพียงพอสำหรับให้บริการ	3.81	0.91	มาก
2.4 มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ ทันสมัยในการให้บริการ	4.03	0.81	มาก
2.5 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน	4.07	0.79	มาก
รวม	3.96	0.68	มาก
3. การจัดการ (Management)			
3.1 การจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ	4.29	0.60	มาก
3.2 มีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม	4.20	0.66	มาก
3.3 ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.28	0.71	มาก
3.4 มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เหมาะสม	4.22	0.69	มาก
3.5 มีการแจ้งค่าบริการทุกครั้งเมื่อบริการนั้นมี ค่าใช้จ่าย	4.17	0.65	มาก
3.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.28	0.65	มาก
รวม	4.23	0.56	มาก
โดยรวม	4.12	0.55	มาก

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$, S.D. = 0.55) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการ(Management) ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.54) และด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) ($\bar{X}=3.96$, S.D. = 0.68)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านการจัดการ(Management) พบว่า การจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.29$, S.D. = 0.60) รองลงมาได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.28$, S.D. = 0.65) และมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.22$, S.D. = 0.69)

ด้านบุคลากรหรือคน (Man) พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.63) รองลงมาได้แก่ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือการให้บริการ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.60) และบุคลากรมีความตรงเวลาต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.26$, S.D. = 0.73)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.20$, S.D. = 0.75) รองลงมาได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.79) และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.03$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามการประเมินด้านกระบวนการ (Process)

ด้านกระบวนการ(Process)	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. มีการจัดบริการอย่างหลากหลายและเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.18	0.68	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.64	มาก
3. มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.28	0.67	มาก
4. มีแบบฟอร์มการให้บริการที่พร้อมสำหรับบริการ	4.15	0.75	มาก
5. มีการให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์	4.09	0.78	มาก
6. มีการจัดทำเอกสารแนะนำการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	4.04	0.78	มาก
7. มีการทำป้ายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.09	0.72	มาก
8. ความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ	4.23	0.72	มาก
รวม	4.17	0.57	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามการประเมินด้านกระบวนการ (Process) พบว่าผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.64) รองลงมาได้แก่ มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=4.28$, S.D. = 0.67) และมีความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามการประเมินด้านผลผลิต (Output)

ด้านผลผลิต (Output)	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	0.68	มาก
2. สารสนเทศที่ได้รับครบถ้วนตรงกับความต้องการ	4.22	0.64	มาก
3. ความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ	4.36	0.59	มาก
4. สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	0.65	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.48	0.56	มาก
รวม	4.35	0.52	มาก

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามการประเมินด้านผลผลิต (Output) พบว่า ผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.48$, S.D. = 0.56) รองลงมาได้แก่สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.65) และความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ ($\bar{X}=4.36$, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามด้านการประเมิน

ด้านผลผลิต (Output)	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input)	4.12	0.55	มาก
2. ด้านกระบวนการ(Process)	4.17	0.57	มาก
3. ด้านผลผลิต (Output)	4.35	0.52	มาก
โดยรวม	4.18	0.53	มาก

จากตาราง 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามด้านการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต (Output) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.35$, S.D. = 0.52) รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการ(Process) ($\bar{X}=4.17$, S.D. = 0.57) และด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ($\bar{X}=4.12$, S.D. = 0.55)

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จควรเพิ่มบริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น เนื่องจากความต้องการในการใช้สารสนเทศมีความเร่งด่วน หากบุคลากรที่ให้บริการสามารถหาหนังสือให้ได้ทันทีจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ดีเยี่ยม

2. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา สลิปสำหรับจดหรือเขียนรายการหนังสือ เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่

3. ควรมีป้ายบอกบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

4. ควรเพิ่มบุคลากรสำหรับให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเสร็จในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาติดต่อสอบถามเป็นจำนวนมาก ๆ โดยเฉพาะช่วงบ่าย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการ

5. ควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ หรือบริการแบบเสร็จแบบออนไลน์ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่อยู่นอกห้องสมุดและไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง

6. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ

7. ควรเพิ่มบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเสร็จอย่างหลากหลายมากขึ้น

8. ควรมีบริการผู้ช่วยหาหนังสือสำหรับมือใหม่ที่หาไม่พบหรือไม่เคยใช้บริการ

9. ควรเพิ่มบริการยืม-คืน บริการยืมต่อ และบริการการจองทรัพยากรสารสนเทศ ณ

ศูนย์บริการแบบเสร็จ

10. การบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จควรให้มีความสะดวกรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน

11. ควรจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในห้องสมุด หรือ จัดบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มีสีสันมากขึ้น เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสารสนเทศศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาได้แก่ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.30 และบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 7.89
ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ 6-8 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.78 รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.14 และมากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.30

ผลการขอใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการส่วนจะได้รับบริการครั้งเดียวเสร็จเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.21 รองลงมาได้แก่ 2 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.79

ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการขอใช้ Wireless เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.76 รองลงมาได้แก่ บริการบริการสำเนาวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยฉบับเต็ม คิดเป็นร้อยละ 37.46 และบริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process) คิดเป็นร้อยละ 16.61

ระยะเวลาที่ขอใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จใช้ระยะเวลาภายใน 6-15 นาทีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.23 รองลงมาได้แก่ ภายใน 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 28.46 และใช้เวลาภายใน 16.30 นาที คิดเป็นร้อยละ 27.61

ความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการหนังสือบนชั้นไม่พบคิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาได้แก่ บริการยืมต่อ คิดเป็นร้อยละ 34.92 และบริการสืบค้นสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.01 ตามลำดับ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต (Output) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.35$, S.D. = 0.52) รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการ (Process) ($\bar{X}=4.17$, S.D. = 0.57) และด้านการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ($\bar{X}=4.12$, S.D. = 0.55)

2.2 ผลการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$, S.D. = 0.55) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการ (Management) ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.54) และด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) ($\bar{X}=3.96$, S.D. = 0.68)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านการจัดการ (Management) พบว่า การจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.29$, S.D. = 0.60) รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X}=4.28$, S.D. = 0.65) และมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.22$, S.D. = 0.69)

ด้านบุคลากรหรือคน (Man) พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี เด่มใจให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.63) รองลงมาได้แก่ ให้คำแนะนำและ

ช่วยเหลือการให้บริการ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.60) และบุคลากรมีความตรงเวลาต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.26$, S.D. = 0.73)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.20$, S.D. = 0.75) รองลงมาได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.79) และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.03$, S.D. = 0.81)

2.3 ผลประเมินด้านกระบวนการ (Process) พบว่าผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.33$, S.D. = 0.64) รองลงมาได้แก่ มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=4.28$, S.D. = 0.67) และมีความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.72)

2.4 ผลการประเมินด้านผลผลิต (Output) พบว่า ผู้ให้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=4.48$, S.D. = 0.56) รองลงมาได้แก่สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\bar{X}=4.37$, S.D. = 0.65) และความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ ($\bar{X}=4.36$, S.D. = 0.59)

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จควรเพิ่มบริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น เนื่องจากความต้องการในการใช้สารสนเทศมีความเร่งด่วน หากบุคลากรที่ให้บริการสามารถหาหนังสือให้ได้ทันทีจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ดีเยี่ยม
2. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น กระดาษ ปากกา สลิปสำหรับจดหรือเขียนรายการหนังสือ เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่
3. ควรมีป้ายบอกบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
4. ควรเพิ่มบุคลากรสำหรับให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเสร็จในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาติดต่อสอบถามเป็นจำนวนมาก ๆ โดยเฉพาะช่วงบ่าย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการ
5. ควรมีบริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ หรือบริการแบบเสร็จแบบออนไลน์ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่อยู่นอกห้องสมุดและไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง
6. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ
7. ควรเพิ่มบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเสร็จอย่างหลากหลายมากขึ้น

8. ควรมีบริการผู้ช่วยหาหนังสือสำหรับมือใหม่ที่หาไม่พบหรือไม่เคยใช้บริการ
9. ควรเพิ่มบริการยืม-คืน บริการยืมต่อ และบริการการจองทรัพยากรสารสนเทศ ณ ศูนย์บริการแบบเสร็จ
10. การบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จควรให้ความสะดวกรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน
11. ควรจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในห้องสมุด หรือ จัดบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มีสีสันมากขึ้น เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปริญญาโท และนิสิตปริญญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงตามจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการประมาณ 6-8 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นจุดบริการที่โดดเด่นมีป้ายบอกอย่างชัดเจน และมีบุคลากรวิชาชีพประจำ ซึ่งจะคอยต้อนรับ ให้คำปรึกษา ชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับสำนักวิทยบริการมีบริการที่หลากหลาย หากผู้ใช้บริการมาติดต่อสอบถาม ก็สามารถให้คำตอบได้ทันทีทันใด ด้านการติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่จะได้รับบริการครั้งเดียวเสร็จ และใช้ระยะเวลาภายใน 6-15 นาที ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประเภทของบริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จมีระยะเวลาในการดำเนินการได้ทันที ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เสียเวลาในการรอคอย และแล้วเสร็จภายในครั้งเดียว อีกทั้งกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และหาแนวทางในการให้บริการที่ตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ด้านประเภทของบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการสำนักวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม เนื่องจากว่าการบริการดังกล่าวเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยไม่เสียเวลาในการรอคอยนาน อีกทั้งขณะที่ผู้ใช้บริการรอรับสารสนเทศยังสามารถสอบถามบรรณารักษ์ได้เพิ่มเติม และคัดเลือก กลั่นกรองสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้ในเบื้องต้น และด้านความต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือบริการหนังสือบนชั้นไม่พบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการเป็นจำนวนมาก และมีการจัดหมวดหมู่ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศตามชั้นบริการต่าง ๆ โดยสำนักวิทยบริการมีบริการค้นหาสารสนเทศไม่พบบนชั้น ซึ่งจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ โดยบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ในเบื้องต้น และคอยช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศที่ต้องการได้

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิต (Output) การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้โดยมีเป้าหมายการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือ การมุ่งประโยชน์ไปสู่ผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยผู้ใช้บริการสามารถรับบริการหรือได้รับสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงกับความต้องการมีความถูกต้อง สามารถนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ จนก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ พุกษาประดับกุล (2547 : 69) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการหลังมีศูนย์บริการแบบเสร็จอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับวิภากร พ่วงทิพากร (2550 : 79-80) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว : กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกในการเสียเวลาในการรอคอย

2.2 ผลการประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านจะเห็นว่าประสิทธิภาพการจัดการต่อการจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากว่าสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงในเรื่องการให้บริการ และมีการนำปัญหาการให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันในกลุ่มบริการเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยได้มีการจัดสถานที่หรือที่เรียกว่าเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มีความเด่นชัด สะดวกและง่ายต่อการขอใช้บริการ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก จัดสถานที่ให้มีความเป็นระบบระเบียบ และอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอถือเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์ในจุดบริการเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 17) ได้กล่าวว่าการที่จะให้คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจะมีองค์ประกอบด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด และสอดคล้องกับ Parasuraman and et. At., (1990 : 21 - 22) ที่ได้กล่าวว่าการติดต่อใช้บริการจะต้องมีสถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ

ด้านบุคลากร (Man) พบว่าบุคลากรที่ให้บริการมีอัตราค่าเฉลี่ยไม่ตรี เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่ให้บริการได้ผ่านการอบรมสัมมนาการ

ให้บริการที่ดีทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนการศึกษาของงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะการให้บริการเพื่อให้สามารถบริการด้วยจิตบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือด้วยความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ มุ่งมั่นสร้างความประทับใจ ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2543 : 1) ที่ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงานให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการปฏิบัติงาน และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 17) ได้กล่าวว่าบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) พบว่าความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากว่าสำนักวิทยบริการ มีบุคลากรที่รับผิดชอบในเรื่องของการทำความสะอาดภายใน และบริเวณรอบนอกของสำนักวิทยบริการ มีการจัดตารางการทำความสะอาดอย่างชัดเจน โดยได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบทุกจุดบริการรวมไปถึงจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จด้วยเพื่อให้มีพร้อมสำหรับรับบริการเมื่อเปิดให้บริการ รวมไปถึงการจัดตกแต่งลักษณะทางกายภาพบริเวณจุดบริการให้เป็นสีเขียวเป็นให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายซึ่งสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 17) ได้กล่าวว่าสถานที่สำหรับให้บริการจะต้องเหมาะสม ความสะอาด และเป็นระเบียบ นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศน์ต่างๆ

2.3 ผลประเมินด้านกระบวนการ (Process) พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่ามีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักวิทยบริการมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้เกิดความเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และให้บริการด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน กฏระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป

2.4 ผลการประเมินด้านผลผลิต (Output) พบว่าผู้ใช้บริการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการพัฒนาการให้บริการเพื่อลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการให้บริการให้มากที่สุด โดยไม่ต้องเดินทางไปยังจุดบริการอื่น ๆ อีกทั้งบุคลากรที่ให้บริการมีความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนางานด้านการบริการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่หลากหลายคิดสร้างสรรค์เพื่อหาแนวทางในการให้บริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภากร พวง

ทิพากร (2550 : 79-80) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า การประเมินของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และเห็นว่าการดำเนินโครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ มีความเหมาะสม ด้านผลการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพาฝัน ใจแสน (2553 : 65-66) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด

แนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้นำผลจากการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากผู้ใช้บริการที่รับบริการจริงจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยพิจารณาตามรายชื่อ ซึ่งได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทที่ 4 ตาราง 6-10 นำมากำหนดเป็นประเด็นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Group Discussion) โดยมีผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้แก่ บรรณารักษ์ และนักวิชาการศึกษาจากทุกกลุ่มงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านการเพิ่มจำนวนบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ

ผู้ต้องการให้มีการเพิ่มบริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริการ บริการยืม-คืน และบริการสืบค้นสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มงานบริการจัดเตรียมแบบฟอร์มการหาหนังสือไม่พบบนชั้นเพื่อพร้อมรับให้บริการแก่ผู้ใช้ และหากผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการ ให้บรรณารักษ์ นักวิชาการ หรือผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จดำเนินการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศทันที และส่งมอบให้กับผู้ใช้ หากไม่พบทรัพยากรสารสนเทศสารสนเทศบนชั้นให้ดำเนินการแจ้งผู้ใช้บริการเพื่อขอตรวจสอบที่ชั้นอย่างละเอียดภายใน 1-2 ชั่วโมง และแจ้งผลกลับทันที สำหรับบริการยืม-คืน และบริการสืบค้นสารสนเทศ สำนักวิทยบริการได้ปรับปรุงจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยให้มีการเพิ่มบริการที่ผู้ต้องการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า

2.1 บุคลากรที่ให้บริการควรมีติดป้ายชื่อที่หน้าอกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก และเกิดความคุ้นเคยเพื่อให้ง่ายต่อการสอบถามและมีความเป็นมิตรต่อกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรกำชับให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ติดป้ายชื่อทุกคน และมีหัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานคอยตรวจสอบความพร้อมเพียงด้วย หากบุคลากรไม่มีบัตรติดหน้าอกให้แจ้งไปยังฝ่ายเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์เพื่อดำเนินการผลิตบัตรให้ทันที

2.2 ควรจัดหาน้ำดื่มให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมารอรับบริการเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะ

1. จัดให้มีตู้น้ำดื่มเพิ่มมากขึ้นให้บริการอย่างเพียงพอยิ่งขึ้น
2. อนุโลมให้ผู้ใช้บริการนำน้ำดื่มบริสุทธ์เข้ามาดื่มในสำนักวิทยบริการได้ และต้อง

เป็นน้ำขวดที่ปิดฝาอกสนิทเท่านั้น ป้องกันการหกใส่ทรัพยากรภายในสำนักวิทยบริการ

2.3 ควรเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในบางช่วงเวลาที่มีผู้ใช้มารอรับบริการเป็นจำนวนมากเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วลดช่องว่างต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ควรจัดบรรณารักษ์ หรือ ผู้เกี่ยวข้องให้เพียงพอเพื่อรองรับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

2.4 ป้ายประชาสัมพันธ์บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องให้เห็นเด่นชัดอ่านแล้วเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะ

ควรประสานงานไปยังงานกราฟิกเพื่อให้ดำเนินการออกแบบป้าย และบริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พร้อมกับจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง

2.5 ควรมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการโดยให้ความรู้เกี่ยวกับบริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การอบรมสัมมนา และการศึกษาดูงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมสัมมนา และศึกษาดูงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยที่มีการจัดบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น สำนักหอสมุด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระบึง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. ด้านกระบวนการ

3.1 ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแบบออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางให้สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

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

3.2 ควรจัดทำแบบฟอร์มสำหรับให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ครอบคลุมทุกบริการเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

มอบหมายให้หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ออกแบบ ปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการต่าง ๆ พร้อมกับบันทึกผลการประเมินผลการให้บริการทุกครั้งลงในแบบฟอร์ม

4. ด้านผลผลิต

ควรพัฒนาและส่งเสริมให้มีการประสานงาน และความร่วมมือระหว่างงานที่ต้องมีการติดต่องานเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อจัดปัญหาความซ้ำซ้อน

ข้อเสนอแนะ

มอบหมายให้กลุ่มงานบริการประสานงานไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น

1. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process) ประสานงานไปยังกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันผู้ให้บริการสามารถขอใช้บริการ (On Process) ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ทันที และขอใช้บริการผ่านฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (WebOPAC) ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการต้องการเป็นวิทยานิพนธ์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ผู้ใช้สามารถจองผ่านระบบได้ทันที จากนั้นผู้เกี่ยวข้องจะตรวจสอบจากระบบและดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารฉบับเต็ม (Fulltext) เพื่อให้ผู้ให้บริการดาวน์โหลดได้โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการ

2. บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล ประสานงานไปยังกลุ่มงานบริการชุมชน และส่งเสริมการใช้บริการเพื่อส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมทันทีเมื่อผู้ให้บริการร้องขอ

3. บริการรับบริจาคหนังสือ ประสานงานไปยังสำนักงานเลขานุการเพื่อส่งมอบหนังสือที่ผู้ให้บริการบริจาคหรือถนอมรักษาให้กับสำนักวิทยบริการ

4. บริการสำเนาวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยฉบับเต็ม ประสานงานไปยังกลุ่มงานนวัตกรรมและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับลดขั้นตอนในการเขียน CD และให้บรรณารักษ์หรือผู้เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่ให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จดำเนินการได้ทันทีเพื่อไม่ให้ผู้บริการเสียเวลาในการรอคอย

5. ข้อเสนออื่น ๆ

5.1 การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องมีความชัดเจน กล่าวคือ ต้องส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการอย่างแพร่หลายและทั่วถึง

5.2 การให้บริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต้องลดขั้นตอนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยให้แล้วเสร็จ ณ ที่เดียว เพื่อสนองความต้องการต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ

5.2.1 ใช้เวลาน้อยที่สุด

5.2.2 ผิดพลาดน้อยที่สุด

5.2.3 ลดต้นทุนแบบพอเพียง

5.2.4 ผู้ใช้ได้สารสนเทศตรงกับผู้ต้องการ

5.3 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้มี ความรู้ ความสามารถ สามารถที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 การให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวคิดที่ดี ที่สนองตอบความพึงพอใจแก่ผู้บริการ กลุ่มงานอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ สามารถนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มี ลักษณะการดำเนินงานแบบเดียวกัน

2. ควรทำการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงแก้ไขให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ

3. ควรศึกษาความต้องการ และความคาดหวังในเชิงลึกของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. การประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรในกระทรวง. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2542.
- กุลธนา ธนาพงศธร. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช, 2533.
- กิติมา ปรีดีติติก. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรภาพพิมพ์, 2539.
- โกวิทย์ ประवालพุกฤษ์. การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2538.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2536.
- เชาว์ อินโย. การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- ทัศนียา บริพิศ. การกำกับติดตามและการประเมินผล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. แนวคิดทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
- นายิกา เต็ดขุนทด. "LibQUAL+ TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่," อินฟอร์เมชัน 13(2) : 70-84 ; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2549.
- แบ่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม, 2549.
- พาฝัน ใจแสน. คุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์บริการธุรกิจ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- พิสิทธิ์ พัทฒนิโกคากุล. "ขั้นตอนของคุณภาพบริการ," โปรดักส์ทีวี่. 8(43) : 19+22, 2546.
- พิสนุ พงศ์ศรี. การเขียนรายงานประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : พรอพเพอร์ตี้พริ้นท์, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก, 2553.

- ประชุม รอดประเสริฐ. การบริหารโครงการ. ชลบุรี : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- ประยงค์ จันทร์ไชย. ประสิทธิภาพระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สำนักทะเบียนราช
เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต, ของแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
- ประสาธ อิศรปรีดา. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5 มหาสารคาม : โครงการตำรา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2547
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2532.
- รัตนะ บัวสนธ์. การประเมินผลโครงการการวิจัยเชิงประเมิน. กรุงเทพฯ : คอมแพคท์พริ้นท์,
2540.
- วรัชยา ศิริวัฒน์. “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง”, วารสารวิจัย. 7(2) ; 149, 2547.
- วิภากร พ่วงทิพากร. วิจัยเชิงประเมินผล โครงการสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)
กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ สาขา
ยุทธศาสตร์การพัฒนา. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2550.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี, 2542.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2546.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. กรุงเทพฯ : รวมบทความทางการประเมินโครงการ. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2544.
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์. การบริหารราชการไทย : อดีต ปัจจุบัน และอนาคต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
บรรณกิจ, 2544.
- สิฎฐากร ชูทรัพย์ และมนัสชัย กิรติผจญ. การจัดการชาย. กรุงเทพฯ : เนชั่น, 2546.
- สินี เจริญพจน์. “การปรับปรุงประสิทธิภาพราชการ,” วารสารข้าราชการ. 41 : 5-10 ; มกราคม-
กุมภาพันธ์, 2539.
- สุพิน เกชาคุปต์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุรีย์ พลุกษาประดับกุล. ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต
หนองแขม กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- สันชัย พัฒนะวิชัย. การให้บริการประชาชน ตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

- Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. New York : Prentice-Hall, 1988.
- Corral, S And Brewerton, A. The Needs Professional's Handbook : Your Guide to Information Service Management. London : Library Association Publishing, 1999.
- Davis, Frederick B. Education Surement and Their Interpretation. California : Wadsworth, 1981.
- Javaheripour, Gholam H. "One-stop student services center at Southwest Community College: A study of implementing an integrated student service center"
ProQuest Dissertations & Theses. 70(8) : Feb, 2010
- Reber, Arthur S. The Penguin Dictionary of Psychology. New York : Penguin, 1985.
- Kotler,P. Marketing Management The Milliennium Edtion. New Jersey : Prentice Hall International, 2000.
- Parasuraman et.al., Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions And expectations. New York : Free Press, 1990.
- Weber,M . The Theory of Social and Economic Organization. New York : The Free Press, 1966.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสารสนเทศ และนำไปพัฒนา
รูปแบบการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพและเกิด
ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
โดยกรุณากรอกข้อมูลตามสภาพที่เป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน จัดขอบคุณยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> บุคลากรสายวิชาการ | <input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน |
| <input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาเอก | <input type="checkbox"/> นักเรียนโรงเรียนสาธิต |
| <input type="checkbox"/> บุคคลภายนอก | |

2. ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 3-5 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> 6-8 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 8 ครั้งต่อเดือน |

3. ทุกครั้งที่ท่านขอรับบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ผลการขอใช้บริการเป็นอย่างไร ?

- ครั้งเดียวเสร็จ
 2 ครั้งขึ้นไป

4. ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (ตอบได้มากกว่า 1 บริการ)

- บริการสำเนาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็ม
 บริการรับบริจาคหนังสือ
 บริการขอใช้ Wireless
 บริการรับสมัครเข้าฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล
 บริการหนังสือที่ยังไม่ออกให้บริการ (On Process)
 อื่น ๆ

6. ระยะเวลาที่ท่านขอใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

- | | | |
|---------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ภายใน 5 นาที | <input type="checkbox"/> 6-15 นาที | <input type="checkbox"/> 16-30 นาที |
| <input type="checkbox"/> 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

7. ท่านต้องการให้มีการเพิ่มประเภทบริการใดบ้าง ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (ตอบได้มากกว่า 1
บริการ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บริการปลดหนี้ | <input type="checkbox"/> บริการยืมต่อ |
| <input type="checkbox"/> บริการยืม-คืน | <input type="checkbox"/> บริการตรวจสอบค่า impact factor |
| <input type="checkbox"/> บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ | <input type="checkbox"/> บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ |
| <input type="checkbox"/> บริการสืบค้นสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |
| <input type="checkbox"/> บริการรวบรวมบรรณานุกรม | |

ตอนที่ 2 การประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input) ประเมินด้านกระบวนการ (Process) และประเมินด้านผลผลิต (Output)

ค่าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประเมินปัจจัยพื้นฐาน (Input)					
1. คน (Man)					
1.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีป้ายชื่อติดหน้าอกและโต๊ะทำงาน					
1.2 บุคลากรมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ					
1.3 สามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยเพียงจุดเดียว					
1.4 ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี เต็มใจให้บริการ					
1.5 ให้คำแนะนำและช่วยเหลือการให้บริการ					
1.6 บุคลากรมีความตรงเวลาต่อการปฏิบัติงาน					
1.7 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการ					
2. วัสดุ อุปกรณ์ (Material)					
2.1 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
2.2 น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับบริการ					
2.3 เก้าอี้มีเพียงพอสำหรับให้บริการ					
2.4 มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2.5 มีป้ายประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ชัดเจน					
3. การจัดการ (Management)					
3.1 การจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ					
3.2 มีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม					
3.3 ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3.4 มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
3.5 มีการแจ้งค่าบริการทุกครั้งเมื่อบริการนั้นมีค่าใช้จ่าย					
3.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ประเมินด้านกระบวนการ (Process)					
1. มีการจัดบริการอย่างหลากหลายและเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
2. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
4. มีแบบฟอร์มการให้บริการที่พร้อมสำหรับบริการ					
5. มีการให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์					

ข้อความ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประเมินด้านกระบวนการ (Process)					
6. มีการจัดทำเอกสารแนะนำการใช้บริการแบบเบ็ดเสร็จ					
7. มีการทำป้ายขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน					
8. ความชัดเจนของระเบียบการให้บริการ					
ประเมินด้านผลผลิต (Output)					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. สารสนเทศที่ได้รับครบถ้วนตรงกับความต้องการ					
3. สารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้อง					
4. สารสนเทศที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
5. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไรบ้างจากการมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรได้รับการปรับปรุง แก้ไข ในด้านใด

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวน้ำลีน เทียมแก้ว
วันเกิด	วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 46 หมู่ 8 ตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150 โทร. 0-4375-4322-40 ต่อ 2429
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนโคกก่อพิทยาคม ตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 6 ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2542	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2550	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม