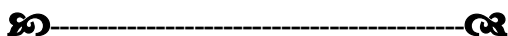


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
(One-Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*

USERS' SATISFACTION TOWARDS THE ONE STOP SERVICE CENTER OF
GRADUATE SCHOOL, BANSOMDEJCHAOPRAYA RAJABHAT UNIVERSITY



คณกร สว่างเจริญ, พงษ์พันธ์ นารีน้อย, เพ็ญธิดา เสรีสุทธิกุลชัย

Kanakorn Sawangcharoen, Phongphan Narenoi, Piangthida Serisuthikulchai

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Bansomdejchaopraya Rajabhat University

E-mail: tonguniversity@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยสำรวจจากตัวอย่างประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 544 คน (นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ และใช้วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 รองลงมาด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ; บัณฑิตวิทยาลัย

ABSTRACT

The objective of this research article was to study the satisfaction of the service users of the One Stop Service Center of the Graduate School Office, Bansomdetchaopraya Rajabhat University. Surveying from a sample of the population who receive services from the Graduate School Office, Bansomdetchaopraya Rajabhat University during July-August 2021, totaling 544 people (graduate students, administrators, faculty members and educational personnel). The research instrument was a 5-level estimation questionnaire and the statistical methods used to analyze the data were mean and standard deviation. The results showed that The overall level of satisfaction of the service users of the One Stop Service Center of the Graduate School Office Bansomdetchaopraya Rajabhat University was at a very satisfactory level. with a mean of 4.13. Personnel satisfaction had the highest mean of 4.25, followed by places/amenities. with an average of 4.10 in terms of service channels The mean was 4.09 in the process/service process. The lowest mean was 4.07, respectively.

Keywords: Satisfaction; One Stop Service Center; Graduate School

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาก่อตั้งสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2541 สนับสนุนด้านการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภารกิจหลักของบัณฑิตวิทยาลัย คือ 1) จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อสร้างภูมิปัญญาสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน 2) วิจัยทัศน์ ผลิตภัณฑ์ที่มีภาวะผู้นำทางปัญญาและคุณธรรม สามารถพัฒนาท้องถิ่นสู่สากลได้อย่างยั่งยืน 3) พันธกิจ พัฒนาระบบการกำกับมาตรฐานหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ให้มีการบูรณาการความเชี่ยวชาญของสาขาวิชาต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบและกลไกการบูรณาการการจัดการเรียนการสอน พัฒนาศักยภาพบัณฑิตให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และพัฒนาระบบบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาล และ 4) เพื่อประสานงานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพและสนองความต้องการของสังคม ส่งเสริมและสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในสาขาต่าง ๆ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับนานาชาติ กำกับ ดูแล ควบคุม และดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย และส่งเสริมความร่วมมือในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระหว่าง

มหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา , 2564)

นอกจากนี้ภารกิจการให้บริการสำคัญของบัณฑิตวิทยาลัยในการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ จึงนำไปสู่การตั้งศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งเป็นพันธกิจด้านหนึ่งของบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยหลักธรรมาภิบาล การให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ย่อมต้องอาศัยผู้บริหารที่จะทำการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยเฉพาะความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) (สัมมา ธนินทรีย์, 2558) ผู้วิจัยจึงต้องการสำรวจพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมุ่งหาแนวทางการปรับปรุงการบริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยเฉพาะการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเนื่องจาก ความเจริญเติบโตของงานบริการ ผู้วิจัยจึงสำรวจงานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาในอนาคต โดยผู้วิจัยอาศัยกรอบการศึกษาของปรกรณ์ ยศ วิทยานันตนากรมย์ (2564) กัญญาภักดิ์ แสงสว่างและจรัญญา ปานเจริญ (2564) วันทนา ฉิ่งวังตะกอกและบรรดิษฐ์ พระประทานพร (2561) และสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) งานทั้ง 4 ชิ้นได้แสดงให้เห็นถึงการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงอาศัยกรอบการอธิบายมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

กล่าวโดยสรุป นอกจากภารกิจทางวิชาการและการบริหารก่อตั้งสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแล้ว งานการบริการก็เป็นอีกหนึ่งภารกิจสำคัญของหน่วยงานเพื่อการสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจและหาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และหาแนวทางปรับปรุงส่วนงานการบริการของของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2564 ประชากร จำนวน 544 คน ซึ่งมีการนำมาแปลงเป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

N คือ สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

แทนค่า n = 544

$$\frac{544}{1+544 (0.05)^2}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 231 คน

สำหรับการเก็บข้อมูลหรือเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คะแนน 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึงพึงพอใจมาก คะแนน 3 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง คะแนน 2 หมายถึงพึงพอใจน้อย และคะแนน 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2554) และมีการใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541) 4.50-5.00 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก 2.50-3.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง 1.50-2.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย และ 0.01-1.49 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	แทน	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผลการวิจัย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า ระดับปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ระดับปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ และสถานภาพของผู้มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมา คณาจารย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 เจ้าหน้าที่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

สำหรับการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 รองลงมาด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 4.07 ตามลำดับในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวม

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.07	.64	มาก
2	ด้านบุคลากร	4.25	.55	มาก
3	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	.58	มาก
4	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.09	.61	มาก
5	ภาพรวม	4.13	.51	มาก

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.10 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว และมีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 4.06

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.10	.69	มาก
2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.06	.75	มาก
3	มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ	4.06	.76	มาก
4	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.07	.71	มาก
5	ภาพรวม	4.07	.64	มาก

ในตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและวางตัวเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมา ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.28 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.18

ตารางที่ 3 ระดับระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.22	.64	มาก
2	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และวางตัวเหมาะสม	4.30	.63	มาก
3	ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.18	.67	มาก
4	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.28	.62	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	.62	มาก
6	ภาพรวม	4.25	.55	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 รองลงมา มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ 4.09 และสื่อในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับมีความชัดเจน และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 4 ระดับระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	4.15	.65	มาก
2	มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	4.13	.66	มาก
3	มีอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	4.09	.65	มาก
4	สื่อในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับมีความชัดเจน และเพียงพอ	4.08	.69	มาก
5	มีบริการให้สืบค้นข้อมูลได้	4.09	.67	มาก
6	ภาพรวม	4.10	.58	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีช่องทาง

การเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือมีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ย 4.06 และมีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04

ตารางที่ 5 ระดับระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล	4.16	.68	มาก
2	มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.14	.64	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง	4.06	.71	มาก
4	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.04	.70	มาก
5	ภาพรวม	4.09	.61	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2564 จากประชากรจำนวน 544 คน (ผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาปีการศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา) โดยภาพรวม 4 ด้าน 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านบุคลากร ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรที่อยู่ในระดับสูงเกิดจากการที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ชัดเจน และเข้าใจง่าย การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและวางตัวเหมาะสม ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของปรกรณ์ศ วิทยานันตนากรมย์ (2564) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งให้ผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน

แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏมีความใส่ใจกับงานบริการเป็นอย่างมาก และสามารถตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้งานบริการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานและสนับสนุนงานบัณฑิตศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเดียวกัน

2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ สื่อในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับมีความชัดเจนและเพียงพอ มีบริการให้สืบค้นข้อมูลได้ ซึ่งก็ถูกจำกัด แสงสว่าง และจริยญา ปานเจริญ (2564) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งให้เห็นว่าการจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มากขึ้น และทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

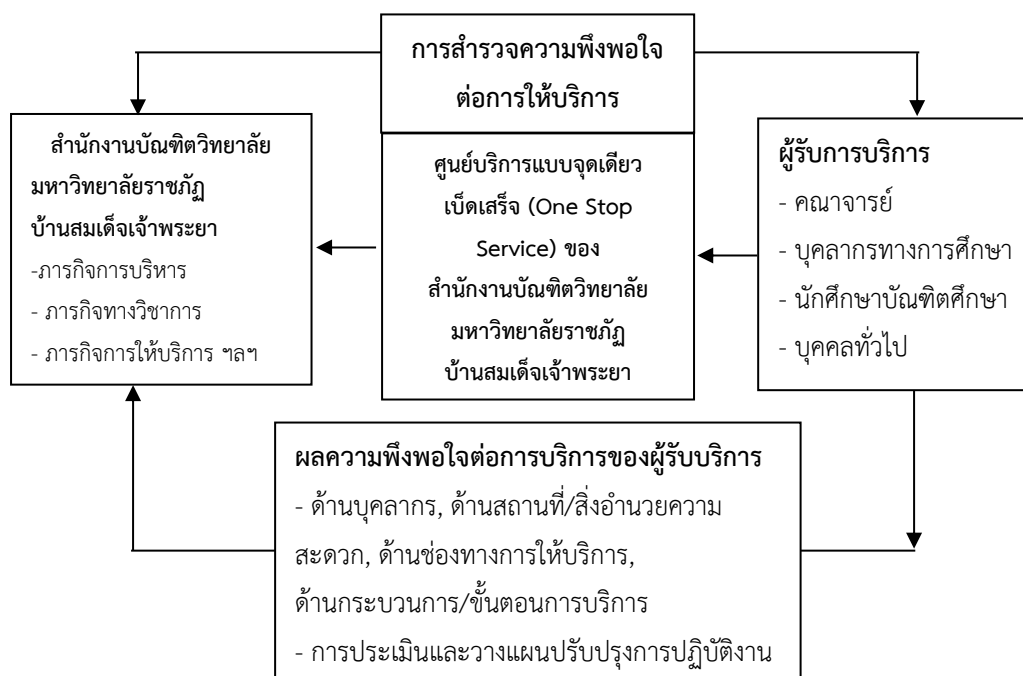
3. ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล มีเดีย แคนเตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีความพอใจในระดับที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงและครอบคลุมรูปแบบสื่อประเภทต่าง ๆ จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการได้มากขึ้นและเป็นประโยชน์กับผู้เข้ารับบริการในการทราบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่ครบถ้วน

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา ฉิ่งวังตะกอก และบรรดิษฐ์ พระประทานพร (2561) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ (one stop service) ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้พบว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กรที่มุ่งสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยสามารถแบ่งปัจจัยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ ดังนี้ ส่วนที่หนึ่ง คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ส่วนที่สอง คือ ปัจจัยภาพลักษณ์ของ (one stop service) ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนสุดท้าย คือ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 1) เพศ

2) คณะ 3) ระดับชั้น 4) อายุ โดยผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการหาข้อมูลทางสถิติที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรด้านคุณภาพการบริการได้ในอนาคต

องค์ความรู้

การพัฒนาและการสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นภารกิจสำคัญของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ คณาจารย์บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคคลทั่วไป ซึ่งภารกิจการให้บริการจะพัฒนาขึ้นและปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องอาศัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อหาจุดด้อยและจุดแข็งของการปฏิบัติงาน จากการสำรวจงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่า การสร้างความร่วมมือของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการ (พระครูพิศิษฐ์ฯ ประชานาถ และคณะ, 2564) เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาภารกิจที่มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 กลไกการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

จากภาพที่ 1 สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามีภารกิจการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานมีความต้องการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ จึงมีการตั้งศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขึ้น ซึ่งผู้รับบริการ

มีหลากหลายกลุ่ม ทั้ง คณาจารย์บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคคลทั่วไป การพัฒนาและการปรับปรุงการบริการจึงจำเป็นต้องอาศัยการตอบรับจากความพึงพอใจจากผู้รับบริการทั้งการสำรวจความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติการบริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาทั้งในเวลาปัจจุบันและอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้มารับบริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2564 ประชากร (ผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาปีการศึกษา ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา) ในด้านต่าง ๆ และความต้องการเหล่านั้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ควรประชาสัมพันธ์โครงสร้างการบริหารงาน และแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเพิ่มมากขึ้นและชัดเจน
2. ด้านบุคลากร ควรจัดหาบุคลากรเพื่อให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อย่างเพียงพอ
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูล ในบริเวณพื้นที่ One Stop Service
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ในช่วงสถานการณ์การระบาดเชื้อไวรัส โควิด-19 (COVID-19) ควรเพิ่มช่องทางออนไลน์ติดต่อกับสำนักงานบัณฑิตให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญากัด แสงสว่าง และจรัญญา ปานเจริญ. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2564). แผนยุทธศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ.2564-2568. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *การพัฒนาการสอน*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์. (2564). *การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม.
- พงษ์พันธ์ นารีน้อย และคณะ. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วันทนา ฉิงวังตะกอก และบรรดิษฐ์ พระประทานพร. (2561). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ (one stop service) สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ, ส่วนวิจัยและพัฒนา. (2554). *คู่มือการศึกษาวิจัยและพัฒนา*. สืบค้น 15 กรกฎาคม 2564, จาก http://km.moi.go.th/E_Library/File_Books/EB0315.pdf
- สำนักงานตรวจสอบภายใน. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สัมมา รณิธย์. (2558). *การวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารมหาวิทยาลัย*. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(1), 15-27.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.