

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2554

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

พฤษภาคม 2554

รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง. (2554). *ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว*

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ และอาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 411 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 52 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบเป็นรายคู่ของเซฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สรุปได้ดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง กับนักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ONE STOP SERVICE AT SUANSUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY
AS PERCEIVED BY STUDENTS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University

May 2011

Raweeroch Singhlumpong. (2011). *One Stop Service at Suansunandha Rajabhat University as Perceived by Students*. Master Thesis, M.Ed.(Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Suchada Suthummaraksa, Dr. Annop Phothisuk.

The purposes of this research were 1) to study one stop service at Suansunandha Rajabhat University as perceived by students in overall and each of three aspects of service delivery: process, officials, location and facilities and 2) to compare the perceptions towards one stop service at Suansunandha Rajabhat University among students with different gender, class level, faculties, and academic achievement. The sample of the study consisted of 411 undergraduate students who registered in the second semester of the academic year 2010. The instrument used for data collection was a five-rating scale questionnaire with 52 items and the reliability of .96. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, one way analysis of variance and Scheffe's test.

The results of the study were as follows:

1. The perceptions towards one stop service at Suansunandha Rajabhat University

in overall and all of the three aspects of service delivery were at the high level.

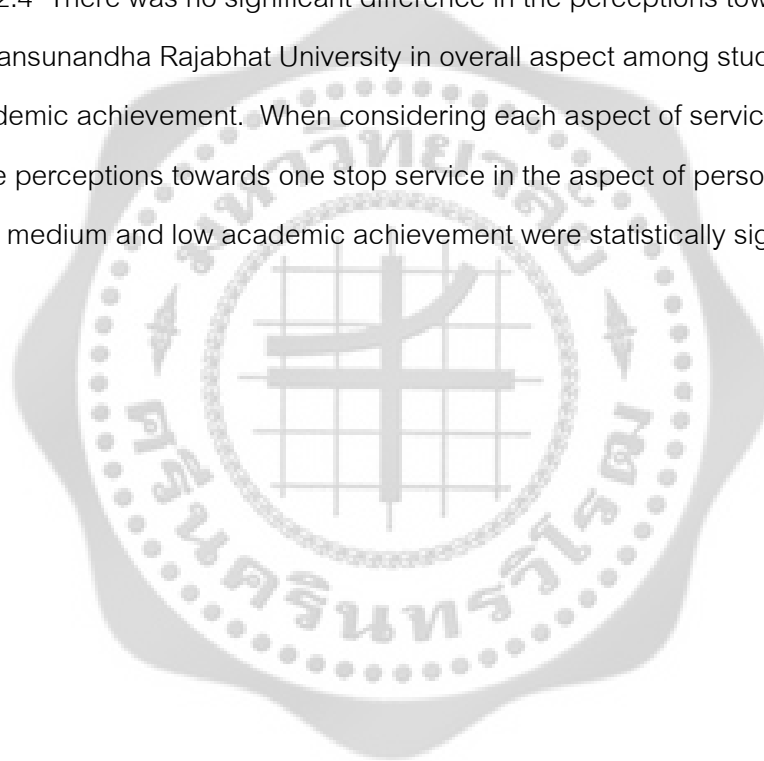
2. When comparing the perceptions towards one stop service at Suansunandha Rajabhat University in overall and each aspect of service delivery among students with different gender, class level, faculties, and academic achievement, it was found that :

2.1 There was no significant difference between male and female students' perceptions regarding the one stop service at Suansunandha Rajabhat University in overall and each of the three aspects of service delivery.

2.2 There was no significant difference in the perceptions towards one stop service at Suansunandha Rajabhat University in overall aspect of service delivery among students with different class level. When considering each aspect of service delivery, it was found that the perceptions towards one stop service in the aspect of location and facilities of the first year and the fourth year students were statistically significant different at .05 level.

2.3 The perceptions towards one stop service at Suansunandha Rajabhat University In overall aspect of students in the Faculty of Education, Faculty of Humanity and Social Science, Faculty of Science and Technology, Faculty of Management Science, Faculty of Industrial Technology, and Faculty of Fine and Applied Arts were statistically significant different at .05 level. When considering each aspect of service delivery, it was found that the perceptions towards one stop service in the aspect of location and facilities of students in the Faculty of Education and the Faculty of Industrial Technology were statistically significant different at .05 level.

2.4 There was no significant difference in the perceptions towards one stop service at Suansunandha Rajabhat University in overall aspect among students with different academic achievement. When considering each aspect of service delivery, it was found that the perceptions towards one stop service in the aspect of personnel between students with medium and low academic achievement were statistically significant different at .05 level.



ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ของ

รวิโรจน์ สิงห์ลำพอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พฤษภาคม 2554

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย)

ประกาศคุณูปการ

ขอกราบบูชาสมเด็จพระนางเจ้าสุภัททันตาภุมารีรัตน์ พระบรมราชเทวี พระผู้เป็นมิ่งขวัญของ
ชาวสวนสุนันทาทั้งมวล ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัทยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ที่ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้บริหาร
อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานในองค์กรที่ผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง

ปริญญานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตากรุณาอย่างยิ่ง
จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สุธรรมรักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ
อาจารย์ ดร.อรรณพ โพิสุข กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา
แนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน และรองศาสตราจารย์ปรานี อารยะศาสตร์ ที่กรุณาอย่างยิ่ง
ในการสนับสนุนทุนการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช
เกิดวิชัย กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า ที่ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา
รองศาสตราจารย์ศุภานัน สิริพิเลิศ รองศาสตราจารย์มาลี พัฒนกุล และอาจารย์ดร.สมรวย
อภิชาติบุตรพงศ์ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้ง
นี้ รวมทั้งกรุณาสละเวลา ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แก่การทำ
ปริญญานิพนธ์ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอนุญาตให้นักศึกษาทำ
แบบสอบถาม และขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ
ลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์
ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่น 13 ทุกคน ที่ไม่สามารถกล่าวถึงได้ทั้งหมดที่ได้ให้ความ
ช่วยเหลือในด้านต่างๆ มิตรภาพอันสูงค่า และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้การอบรมเลี้ยงดู เป็นหลักชัยของชีวิต
และญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	11
แนวความคิด ทฤษฎี และหลักการบริการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย.....	14
แนวความคิดและความสำคัญในการดำเนินงานบริการจุดเดียว.....	17
การดำเนินงานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	19
ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	19
การให้บริการของงานบริการจุดเดียว.....	23
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การจัดกระทำข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	61
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	62
การอภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	79
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญและจดหมายขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	87
ภาคผนวก ค จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนก.....	95
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและคณะที่ศึกษา.....	34
2 จำนวนและค่าร้อยละของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	40
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	41
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายข้อ.....	42
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ.....	44
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อ.....	46
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	48
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	49
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	50
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	51

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	52
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	53
13 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องาน บริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา เป็นรายคู่.....	54
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	55
15 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องาน บริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก จำแนกตามคณะที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	56
16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	57
17 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องาน บริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนก ตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นรายคู่.....	58
18 ข้อเสนอแนะของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในแต่ละด้านจากแบบสอบถามปลายเปิด.....	59

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบบริการจุดเดียว (One stop service).....

26



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาคือกระบวนการเรียนรู้เพื่อความรู้ความเข้าใจของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. 2542: 2) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประชากรของประเทศให้เป็นผู้มีความรู้ ความคิด พฤติกรรม ทักษะ ค่านิยม และคุณธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในวิถีทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2552: 13) การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งความรู้ความเข้าใจทางสติปัญญาและความคิดเพื่อความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการ มุ่งสร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนาประเทศ และมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรู้ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอันมีคุณค่าแก่บุคคล สังคมและประเทศชาติ (สำนักงานสภาพัฒนาการศึษา. 2542: 7) สถาบันอุดมศึกษา จึงมีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างยิ่ง เพราะเป็นแหล่งผลิตคนชั้นสูงในสาขาวิชาการทุกด้าน ความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นผลมาจากการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด และใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมเต็มความสามารถ ซึ่งการจัดบริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มีส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนให้ภารกิจดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530: 1) และในขณะเดียวกันนอกจากมหาวิทยาลัยได้ทำหน้าที่ให้ความรู้แก่นักศึกษาแล้ว ยังต้องรับผิดชอบต่อผลการจัดการบริการต่างๆ แก่นักศึกษาโดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดบริการโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนและพัฒนาการของนักศึกษาไปจนถึงขีดสุดของแต่ละคน

งานบริการจุดเดียว เป็นแนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น หน่วยงานภาครัฐที่นำรูปแบบงานบริการจุดเดียวมาใช้เป็นแห่งแรกในประเทศไทยคือกรุงเทพมหานคร ที่ได้นำมาใช้ในการให้บริการของสำนักงานเขตต่างๆ โดยมีเป้าหมายหลักคือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อรับบริการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายแห่ง (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. 2552: ออนไลน์) ช่วยให้งานบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก และรวดเร็ว ณ จุดบริการเดียว บรรยากาศในการบริการเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยยิ้มแย้มแจ่มใส เสริมสร้างศักยภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ช่วยปรับระบบบริหารจัดการหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับการให้บริการ

ในยุคโลกาภิวัตน์ และเป็นฐานหลักที่สามารถรองรับการให้บริการต่อผู้รับบริการได้ทุกรูปแบบ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยสามารถให้บริการได้ตามอำนาจหน้าที่ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีชื่อเรียกในภาษาอังกฤษว่า One Stop Service (สำนักงานเขตพระโขนง. 2553:ออนไลน์)

เมื่อกรุงเทพมหานครนำระบบบริการจุดเดียวมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตต่างๆ จึงเป็นตัวอย่างสำหรับหน่วยงานอื่นๆ โดยสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งก็ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการจุดเดียวมาใช้พัฒนาระบบการบริการนักศึกษา ทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับมหาวิทยาลัย เป็นการประหยัดเวลาและเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากรตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งงานเป็นลักษณะของการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่ลดรอบการปฏิบัติ และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อจะสามารถดำเนินการได้เรียบร้อยเพียงจุดเดียว โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เน้นความสะดวก ประหยัดเวลา มีความเสมอภาคและเป็นธรรมด้วยการใช้ระบบบัตรคิวเข้ามาช่วยจัดลำดับเพื่อให้การเข้าใช้บริการมีความเป็นระเบียบ ซึ่งบริหารจัดการโดยการศึกษากระบวนการบริการทั้งหมดเพื่อค้นพบปัญหาที่แท้จริงแล้วดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยจัดให้มีการอบรมทำความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ (ณฐนนท ทวีสิน. 2553: ออนไลน์) ดังนั้นการบริการนักศึกษาจึงเป็นการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาทั้งที่ยังศึกษาอยู่และสำเร็จการศึกษาไปแล้วรวมไปถึงบุคคลภายในและภายนอกที่มารับบริการด้วย การที่สถาบันอุดมศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษายเป็นบัณฑิตมีคุณภาพตามไปด้วย (บำรุง รอดกร. 2549: 2-3) ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษา ผู้บริหารและบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติจะต้องตระหนักถึงการให้บริการที่ทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจ งานบริการจุดเดียวเป็นหน่วยงานที่บริการนักศึกษาทั่วไป ไม่ว่าจะนักศึกษาจะมีปัญหาใดก็ตาม ถ้าเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น งานบริการจุดเดียวก็จะพยายามติดต่อหน่วยงานนั้นให้พร้อมกับให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาจะต้องไปพบกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งในหน่วยงานนั้น หากนักศึกษาผู้ใดมีเรื่องราวร้องทุกข์ ก็สามารถติดต่อศูนย์บริการนักศึกษาได้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. 2553: 13) งานบริการในสถาบันอุดมศึกษามีขอบข่ายลักษณะงานที่หลากหลาย สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะเลือกจัดลักษณะโดยขึ้นอยู่กับแนวคิดและบริบทของแต่ละสถาบัน การจัดบริการให้กับนักศึกษาจึงเป็น

งานที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาและคณาจารย์ผู้เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยมีประสิทธิภาพสูงสุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีพัฒนาการมาจากโรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นวิทยาลัยครู และเป็นสถาบันราชภัฏตามลำดับ จนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏในปีพุทธศักราช 2547 มหาวิทยาลัยได้สร้างชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับมายาวนาน อย่างไรก็ตาม จากรายงานผลการประเมินผลการบริหารราชการที่ดี ของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และรายงานของคณะกรรมการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยในช่วงปีการศึกษา 2549 – 2551 ได้สรุปประเด็นปัญหาในการพัฒนาองค์กรซึ่งพบว่ามีอยู่หลายประการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2551: 7) ที่สำคัญคือระบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในทุกระดับยังไม่ตอบสนองระบบปฏิรูปราชการเท่าที่ควร ยังติดระบบสั่งการ ขาดการริเริ่มและการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงาน ระบบการให้บริการในสำนักงานและหน่วยงานต่างๆ ยังไม่ตอบสนองผู้รับบริการ และไม่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอนเท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปทั้งระบบ(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2553: 1-2) โดยได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางเพื่อที่จะสร้างความเข้มแข็งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน และให้มหาวิทยาลัย สามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆทั้งในระดับชาติและนานาชาติได้ต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจึงได้มีการปฏิรูประบบการบริหารงานรูปแบบใหม่ที่เน้นเรื่องการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดตั้งสำนักงานวิทยาเขตในส่วนภูมิภาคเพื่อการกระจายอำนาจการบริหารและเพื่อรองรับการเปิดการเรียนการสอนในหลักสูตรและสาขาวิชาใหม่ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับ รวมถึงการให้ความสำคัญในด้านการบริการคุณภาพ

ในส่วนของบริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้จัดให้มีงานบริการจุดเดียว (one stop service) ซึ่งเป็นระบบการบริการรูปแบบใหม่ที่ได้นำมาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 การให้บริการจุดเดียว เป็นการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว

การดำเนินงานของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอธิการบดี (ไพรัตน์ ฤทัยประเสริฐศรี. 2553: สัมภาษณ์) โดยมีการแบ่งเป็นกลุ่มงานบริการ 3 กลุ่มดังนี้

1. งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลในการติดต่อและออกบัตรคิวในการให้บริการ รวมถึงประสานงาน อำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ

2. งานทะเบียนวัดผล กองบริการการศึกษา มีหน้าที่ให้บริการในการออกเอกสาร

สำคัญทางการศึกษา การขอสำเร็จการศึกษา การติดตามผลการเรียน ทะเบียนและระบบข้อมูล นักศึกษา

3. งานการเงิน กองกลาง มีหน้าที่ให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆของ มหาวิทยาลัย และจ่ายเช็คเงินสดให้ผู้ประกอบการที่ทำธุรกรรมกับมหาวิทยาลัยรวมถึงทุนอุดหนุน การวิจัยและทุนการศึกษาที่ได้รับการอนุมัติ

จากการดำเนินงานของงานบริการจุดเดียว ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ผ่านมา นั้น มีทั้งความสำเร็จ อุปสรรค และปัญหาเกิดขึ้นหลายกรณี จากการสัมภาษณ์นักศึกษา อาจารย์ และ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้พบสภาพปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการของงานบริการจุดเดียว สรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่านักศึกษายังขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในการเข้าถึงการบริการ ไม่ทราบว่าบริการบางประเภทเช่นการเพิ่ม ถอนรายวิชา การเทียบโอนหน่วยการเรียน มหาวิทยาลัยได้ ลดขั้นตอนให้สามารถอนุมัติได้ที่คณะ การไม่ปฏิบัติตามปฏิทินวิชาการเมื่อเลยกำหนดเวลาแล้วการ ดำเนินการบางประเภทเช่นการรักษาสภาพไม่สามารถทำได้(อรอุมา ชมชิด.2553:สัมภาษณ์)หรือใน ส่วนของการออกลำดับบัตรคิว ยังใช้บัตรคิวที่จัดทำขึ้นเองภายใน ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานขาด ความคล่องตัว ผู้มาติดต่อและผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวก (ชฎาวรรณ วชิรโกสีย์. 2552: สัมภาษณ์) การกรอกเอกสารคำร้องเพื่อขอรับบริการต่างๆ ของผู้มาติดต่อจำนวนหนึ่งยังต้องอาศัยการ แนะนำจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอยู่บ้าง อาจก่อให้เกิดความล่าช้า (ชัยวัฒน์ กาสร. 2552: สัมภาษณ์) ยังไม่มีคู่มือหรือเอกสารแนะนำขั้นตอนให้กับนักศึกษาในการเข้ารับบริการต่างๆ ของงานทะเบียน วัตถุประสงค์ ทำให้นักศึกษาไม่ทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อขอรับบริการตามกระบวนการต่างๆ (สุภาพร เก่งการรบ.2552 : สัมภาษณ์) และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าค่าธรรมเนียมแต่ละ ประเภทเช่นค่าธรรมเนียมเอกสารสำคัญทางการศึกษาจัดเก็บในอัตราเท่าใด เพราะเมื่อมาติดต่อใน บางครั้งนักศึกษาไม่ได้เตรียมค่าธรรมเนียมมาชำระด้วย ทำให้ไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้ (ฐาปกรณ์ หมีสะอาด. 2552: สัมภาษณ์) การประสานงานระหว่างหน่วยงานในขณะให้บริการนักศึกษายังไม่ เชื่อมโยงครอบคลุมทุกจุดของงานบริการจุดเดียว รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการมีการสิ้นสุดการ ให้บริการที่ไม่ตรงกันทุกระบบทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวก (เอี่ยมอัมพร สังข์ทอง. 2552: สัมภาษณ์)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบพบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อ จำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการ (เจษฎา สิงห์ลำพอง. 2552: สัมภาษณ์) บุคลากรเต็มใจในการ ให้บริการเป็นอย่างดี แต่บางครั้งเมื่อมีความเครียดอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ อาจทำให้คุณภาพ ของการบริการเปลี่ยนแปลงไปบ้าง (ปรารธนา บัวดิศ. 2553: สัมภาษณ์) ช่องทางการให้บริการของ

บุคลากรมีอยู่เพียง 2 จุด ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเนื่องมาจากการย้ายตำแหน่งงานหรือลาออก ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง (ปวัน พรกิตติวีรกุล, 2552: สัมภาษณ์)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าพื้นที่ในการให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ ป้ายบอกทางและสถานที่ที่ชัดเจนยังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร (รุ่งกาญจน์ เรื่องกฤษ, 2552: สัมภาษณ์) ขาดสถานที่จอดรถที่ใกล้กับอาคารสำนักงานอธิการบดี ทำให้เสียเวลาในการหาที่จอดรถก่อนเข้าติดต่อรับบริการ(กาญจนา ศรีสวาท, 2552: สัมภาษณ์) ยังไม่มีระบบการเรียกคิวเข้ารับบริการด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนักศึกษาในเรื่องการตรวจสอบผลการเรียน ตรวจสอบการสำเร็จการศึกษายังไม่เพียงพอ (ชลธิยา เลิศอนันต์, 2552: สัมภาษณ์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการของงานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักศึกษาผู้รับบริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน จำแนกตามตัวแปร คือ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร บุคลากรผู้ให้บริการ และนักศึกษาผู้รับบริการ ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานและให้บริการของงานบริการจุดเดียวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้งานบริการจุดเดียว สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสวนสุนันทามีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าที่ลงทะเบียน เรียนในปีการศึกษา 2553 จำนวน 12,056 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 3.1.1 เพศ จำแนกเป็น
 - 3.1.1.1 เพศชาย
 - 3.1.1.2 เพศหญิง
 - 3.1.2 ชั้นปีที่กำลังศึกษา จำแนกเป็น
 - 3.1.2.1 ชั้นปีที่ 1
 - 3.1.2.2 ชั้นปีที่ 2
 - 3.1.2.3 ชั้นปีที่ 3
 - 3.1.2.4 ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า
 - 3.1.3 คณะที่ศึกษา จำแนกเป็น
 - 3.1.3.1 คณะครุศาสตร์
 - 3.1.3.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 - 3.1.3.3 คณะศิลปกรรมศาสตร์
 - 3.1.3.4 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 - 3.1.3.5 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - 3.1.3.6 คณะวิทยาการจัดการ
 - 3.1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำแนกเป็น
 - 3.1.4.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง
 - 3.1.4.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง
 - 3.1.4.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานบริการจุดเดียว (one stop service) หมายถึง หน่วยงานที่สามารถให้บริการทุกขั้นตอน ณ จุดเดียว โดยให้บริการด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ถูกต้องแม่นยำ และผู้รับบริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจสูงสุด ประกอบไปด้วยบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 บริการรับสมัครนักศึกษา หมายถึงการบริการรับสมัครแบบครบวงจรตั้งแต่การจำหน่ายใบสมัคร การกรอกใบสมัครและส่งหลักฐาน การชำระเงินค่าธรรมเนียมการสมัคร การออกบัตรประจำตัวผู้สมัคร

1.2 บริการออกใบสำคัญทางการศึกษา หมายถึงการบริการออกเอกสารสำคัญส่วนบุคคล เช่นบัตรนักศึกษา ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรายงานผลการศึกษา เป็นการบริการสำหรับนักศึกษาที่ยังศึกษาอยู่ และศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

1.3 บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา หมายถึงการบริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบุคคลเป็นบริการสำหรับนักศึกษาในกรณีที่มีรายการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนคำนำหน้านามเป็นยศทางทหาร ตำรวจ หรือในกรณีนักศึกษาภาคคนอกเวลาราชการที่เป็นทหาร ตำรวจมีการเลื่อนชั้นยศสูงขึ้น

1.4 บริการรักษาสภาพและคืนสภาพนักศึกษา หมายถึงบริการสำหรับนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษาแต่มีความจำเป็นต้องลาพักการเรียนก็จะต้องดำเนินการรักษาสภาพนักศึกษา และเมื่อจะกลับมาศึกษาต่อให้สำเร็จตามหลักสูตรก็ต้องติดต่อขอคืนสภาพนักศึกษาจึงจะลงทะเบียนเรียนได้

1.5 บริการขอสำเร็จการศึกษา หมายถึงการบริการสำหรับนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่ขอสำเร็จการศึกษาเพื่อเตรียมรับพระราชทานปริญญาบัตรตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1.6 บริการลงทะเบียนบัณฑิต หมายถึงบริการสำหรับนักศึกษาที่ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยให้สำเร็จการศึกษาเรียบร้อยแล้ว จะต้องลงทะเบียนบัณฑิตเพื่อรับเอกสารรายงานผลการศึกษา และเอกสารรับรองคุณวุฒินำไปใช้แสดงว่าเป็นผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว และรอรับพระราชทานปริญญาบัตร

1.7 บริการรับแจ้งลาออก หมายถึงบริการรับแจ้งลาออกสำหรับบุคคลผู้มีสถานะเป็นนักศึกษาปัจจุบัน และไม่ประสงค์จะศึกษาต่อไป เมื่อได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้ลาออกได้แล้ว จะไม่มีสถานะเป็นนักศึกษาอีกต่อไป

1.8 บริการให้คำปรึกษาด้านทะเบียนวัดผล หมายถึงบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การเพิ่มถอนรายวิชา การเรียนสมทบต่างคณะ ต่างมหาวิทยาลัย การตรวจสอบผลการเรียน ผลการลงทะเบียน และให้บริการตอบปัญหาด้านวิชาการตามที่นักศึกษาร้องขอ

1.9 บริการรับชำระเงิน หมายถึงบริการด้านรับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าลงทะเบียนเรียน ค่าธรรมเนียมเอกสาร ค่าธรรมเนียมปรับ

1.10 บริการจ่ายเช็คเงินสด หมายถึงบริการด้านการจ่ายเช็คเงินสดสำหรับทุนการศึกษา หรือค่าตอบแทนการจัดซื้อจัดจ้างที่มหาวิทยาลัยจ่ายให้ผู้รับทุนหรือผู้ประกอบการ

2. ความคิดเห็น หมายถึงความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ เช่นพอใจ ไม่พอใจ ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ในการวิจัยนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว (one stop service) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการกำหนดกระบวนการในการบริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอันได้แก่ กระบวนการในการบริการมีความชัดเจน สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเช่นการประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำ ช่วงเวลาในการให้บริการ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้ายไว้ ณ จุดบริการแห่งเดียว และให้บริการตามลำดับบัตรคิว

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อันได้แก่ การมีหัวใจของการบริการ มีกิริยาและอัธยาศัยดี เอาใจใส่ดูแลด้วยความเสมอภาค อำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการด้วยความเต็มใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามเวลาที่กำหนด มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความสามารถในการสื่อสาร รวมทั้งมีจำนวนบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว ในเรื่องอาคารสถานที่ ขนาดพื้นที่ สภาพแวดล้อม แสงสว่าง บรรยากาศภายใน อุณหภูมิและอุปกรณ์ต่างๆที่จัดไว้บริการ รวมทั้งช่องทางการให้บริการ และการรักษาความปลอดภัย

3. นักศึกษา หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึงค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553แบ่งเป็นช่วงคะแนนดังนี้

4.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.25 - 4.00

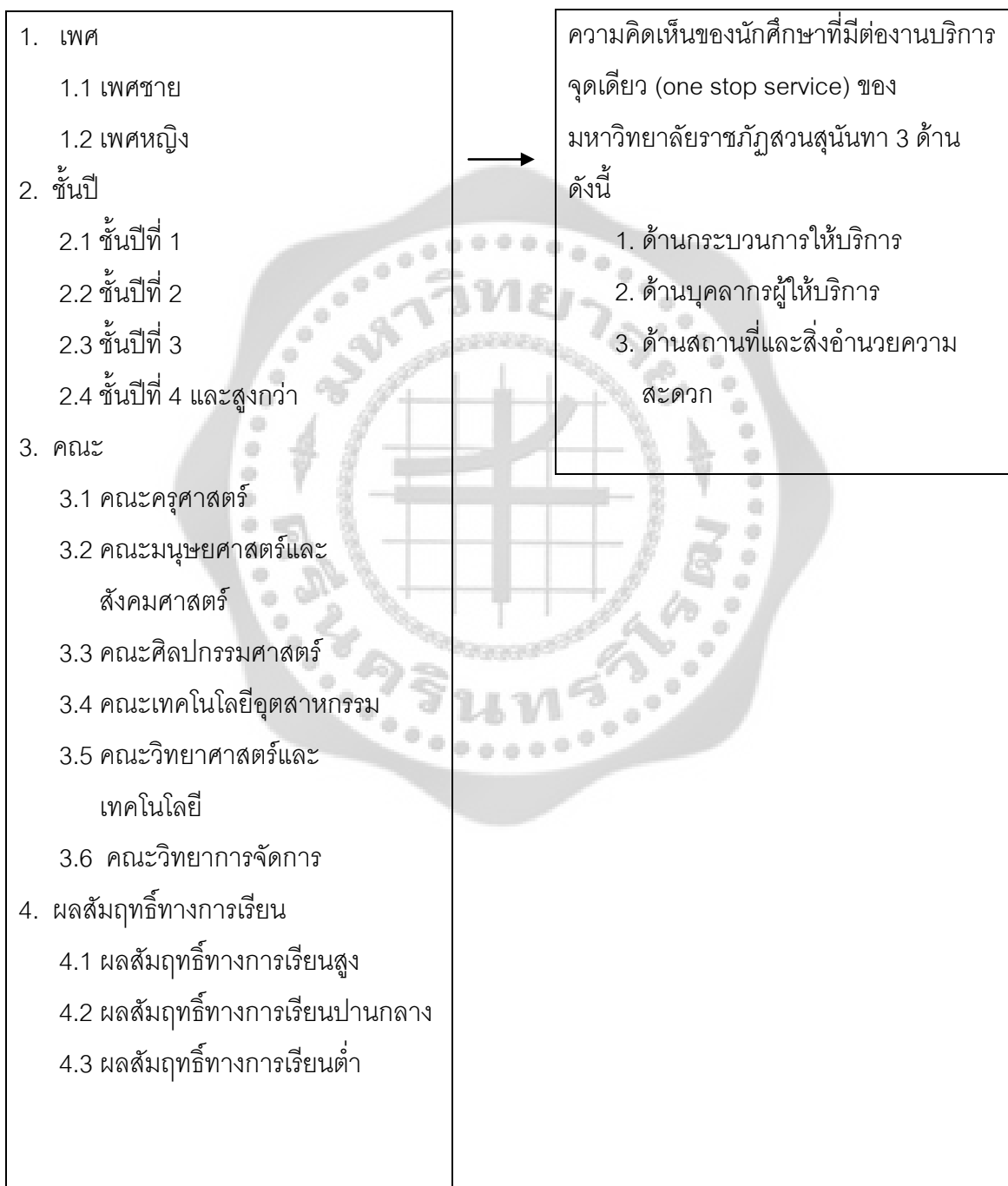
4.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.50 – 3.24

4.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.49 ลงมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับดังนี้คือ

- 1.ความหมาย แนวความคิด และทฤษฎีของการบริการ
- 2.แนวความคิด ทฤษฎี และหลักการบริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
- 3.แนวความคิดและความสำคัญในการดำเนินงานบริการจุดเดียว
- 4.การดำเนินงานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

คำว่า บริการ คือ สิ่งที่ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที การบริการ หมายถึง การให้ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ ในแบบที่ต้องการ และในเวลาที่ต้องการ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของการให้บริการไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1994: 86 – 87) ให้ความหมายว่า การบริการคือการแสดงถึงความสามารถที่หน่วยงานหรือองค์กร เสนอให้กับบุคคล หรือหน่วยงานองค์กรอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้ สอดคล้องกับจินตนา บุญบงการ (2539: 15) ที่ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่า เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 นี้ คือ

S (Smiling & Sympathy) หมายถึงยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ E (Early Response) หมายถึงตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R (Respectful) หมายถึงแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ V (Voluntariness Manner) หมายถึงการให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้ I (Image Enhancing) หมายถึงการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ

องค์การ C (Courtesy) หมายถึงความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ในขณะที่แคชเชียร์ และดาเนต (ยุพา ภู่นพคุณดี. 2549: 29 – 30; อ้างอิงจากKatz and Danet. 1979: 15 – 19) ได้กล่าวว่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบภายในองค์การ หมายถึงลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง เช่น เป้าหมายขององค์การ กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงานระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดกัน ความเป็นส่วนตัว และสภาพที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ในขณะที่แบร์รี่ (Barry .1986: 79 - 81)กล่าวว่า การบริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ 10 ประการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึงบริการที่มีความสม่ำเสมอ และพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึงความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการ การอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงหรือรับบริการได้อย่างสะดวก มีขั้นตอนระเบียบกฎเกณฑ์ไม่สลับซับซ้อน ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนานเกินควร ให้บริการในเวลาที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) หมายถึงการแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) หมายถึงมีการสื่อสารที่แจ่มชัดและขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) หมายถึงการให้บริการที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8.ความมั่นคง (security) หมายถึงมีความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมือ อุปกรณ์

9.ความเข้าใจ (understanding) หมายถึงมีการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจ ให้คำแนะนำ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

10.การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงามน่าเข้าไปใช้

นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการที่หลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (สมิต สัจฉกร. 2550: 11) ขณะที่มิลเลท (Millett. 1954: 4) กล่าวถึงประสิทธิภาพของการบริการว่า ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย การบริการที่เท่าเทียมกัน การบริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา ให้บริการอย่างพอเพียงทั่วถึง ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน และมีความก้าวหน้าทันสมัยในการให้บริการ สอดคล้องกับ เฮอร์ และโรเจอร์ (ชญาภาณท์ นวลสิงห์. 2547: 15; อ้างอิงจาก Theodore K. Miller and Roger B. Winton. 1991 : 168 - 178) ที่ได้นำเสนอหลักในการให้บริการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2.หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.หลักความเสมอภาค คือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4.หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการในการบริการ จะต้องไม่สูงมากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5.หลักความสะดวก คือบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติงานสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่ผู้รับบริการให้มากจนเกินไป

หลักการของ เว็บบอร์ (ปิยะนุช สุจิต.2550: 8-9; อ้างอิงจาก Weber. 1966: 34) ได้อธิบายว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพ คือการบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ใน

สภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น การบริการจึงอาจหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของการกระทำนั้น ซึ่งบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวรู้สึก ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

แนวความคิด ทฤษฎี และหลักการบริการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

ทองเวียน อมรัชกุล (2525: 1) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษาว่า งานบริการนักศึกษา (Student Personal Service) และกิจการนักศึกษา (Student Personal Work) เป็นคำที่มีความหมายอย่างเดียวกันและสามารถใช้แทนกันได้ ส่วนวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 100 – 103) กล่าวว่า งานบริการและสวัสดิการนิสิตนักศึกษา เป็นงานที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับงานด้านอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษา งานบริการเป็นงานที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในด้านชีวิตความเป็นอยู่ และการศึกษาเล่าเรียน มีลักษณะสำคัญคือจัดขึ้นเพื่อ นักศึกษาทั่วไปเป็นส่วนรวม ประกอบด้วย งานบริการทั่วไป และงานบริการวิชาการ ในขณะที่ วิลเลียมสัน (เพ็ญศรี มณีคำ, 2538: 22; อ้างอิงจาก Williamson, 1961: 3) ได้อธิบายว่างานบริการ เพื่อนักศึกษาเป็น โปรแกรมการดำเนินงานสำหรับนักศึกษา โดยเน้นการบริการโดยทั่วไปเพื่อช่วยเหลือ นักศึกษาในการแก้ไขปัญหา และพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น ร่างกาย ศิลธรรมจรรยา การเป็น ปัญญาชน และด้านการปรับตัวเข้ากับสังคม ส่วนลำเนาวิ ขจรศิลป์ (2538: 1) ได้ให้ความหมายของ การบริการนักศึกษาไว้ 2 ลักษณะ โดยเน้นในด้านการให้บริการและพัฒนามุคคละว่า งานบริการนักศึกษา เป็นหน่วยงานซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่กองกิจการนักศึกษาและ หน่วยงานอื่นๆ และยังเป็นกระบวนการทางการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่นัก ศึกษา และช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ

อาร์บัคเคิล (เสกสรร แจ่มใส, 2543: 14; อ้างอิงจาก Arbuckle, 1953: 13) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์พื้นฐานของการจัดบริการเพื่อนิสิตนักศึกษา ในที่ประชุมของสภาการศึกษาแห่งอเมริกา (The American Council on Education) เกี่ยวกับความมุ่งหมายของการจัดบริการให้แก่ นิสิต นักศึกษาดังนี้

1. นิสิตนักศึกษาประสบผลสำเร็จในการจัดปฐมนิเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย
2. นิสิตนักศึกษาพอใจต่อบริการความสะดวกในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
3. นิสิตนักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียน
4. นิสิตนักศึกษามีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถาบัน
5. นิสิตนักศึกษาเรียนรู้การใช้ความสามารถทางร่างกายอย่างสมดุล
6. นิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าในการเข้าใจตนเอง
7. นิสิตนักศึกษาเข้าใจและเรียนรู้วิธีการควบคุมอารมณ์
8. นิสิตนักศึกษาพัฒนาความสนใจต่างๆ ที่มีคุณค่าต่อชีวิต
9. นิสิตนักศึกษาประสบความสำเร็จในการเข้าใจและควบคุมการใช้จ่ายเงิน
10. นิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าในจุดหมายของวิชาชีพ
11. นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการทางด้านจริยธรรมและความเข้าใจในเรื่องราวของชีวิต
12. นิสิตนักศึกษาเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่น
13. นิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าและปรับตัวในปัญหาเรื่องเพศ
14. นิสิตนักศึกษามีความพอใจและร่วมในกิจกรรมของสถาบัน

นอกจากนี้สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2542: 45 – 49) ได้กล่าวถึงการให้บริการด้านต่างๆ แก่นักศึกษาว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการเรียน ไม่ต้องวิตกกังวลกับสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอันอาจทำให้ขาดสมาธิในการเรียน การให้บริการนักศึกษาจึงสัมพันธ์กับความต้องการขั้นพื้นฐานของนักศึกษา ได้แก่

1. งานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ
2. งานบริการด้านสุขภาพ
3. งานบริการหอพัก
4. งานบริการทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
5. งานบริการทุนการศึกษา
6. งานบริการประกันอุบัติเหตุและชีวิต
7. งานบริการทางด้านทหารและรักษาดินแดน
8. งานบริการที่เกี่ยวข้องทางด้านวิชาการ
9. งานบริการอื่นๆ

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2546: 246 - 254) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ ความสำคัญ และ ลักษณะเฉพาะของงานบริการในมหาวิทยาลัยไว้ว่า งานบริการในมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปมีอยู่ 4 รูปแบบคือ บริการทางด้านวิชาการ ประกอบไปด้วย บริการงานของทะเบียน บริการรับสมัคร บริการ

ปฐมนิเทศ บริการแนะแนว บริการสอนซ่อมเสริม บริการตารางเรียนและตารางสอบ บริการทางด้านสวัสดิการ ประกอบไปด้วย บริการหอพัก บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการไปรษณีย์โทรเลข บริการจัดหาทุน จัดหางาน บริการด้านการพัฒนา ประกอบด้วยบริการกิจกรรม บริการกีฬาและนันทนาการ บริการด้านการปกครอง ประกอบด้วย บริการทางวินัยและความประพฤติ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงลักษณะพิเศษของการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัยว่า

1. เป็นบริการที่สัมพันธ์กับปรัชญาและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เช่นการปฐมนิเทศนักศึกษา การแนะนำนักศึกษา
2. เป็นบริการที่สัมพันธ์กับนักศึกษาทุกคน เพราะนักศึกษาทุกคนต้องลงทะเบียนเรียน ลงทะเบียนสำเร็จการศึกษา และชำระเงินค่าหน่วยกิต ตลอดจนกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นบริการที่สัมพันธ์กับการเรียนการสอนการสอบ เป็นส่วนสำคัญต่อการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาเช่นกัน จึงต้องอาศัยความถูกต้องแม่นยำ แน่นนอน ชัดเจน และละเอียดรอบคอบ เช่นการจัดตารางเรียน ตารางสอบ การแนะแนว การจัดทำคู่มือนักศึกษาหรือคู่มือการลงทะเบียนเรียนแจกให้นักศึกษานำไปใช้เป็นข้อมูลในทางปฏิบัติ
4. เป็นบริการที่เกี่ยวกับทัศนคติ และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เพราะนักศึกษาต้องติดต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการก่อนจะดำเนินการในเรื่องใดๆ ต่อไป ดังนั้นนักศึกษาจึงสัมพันธ์กับงานบริการในมหาวิทยาลัย จะรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมหาวิทยาลัยของตนในภาพรวมอาจจะชีวิตที่งานบริการนักศึกษา
5. เป็นบริการที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ ไหวพริบ ปฏิภาณ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักของการให้บริการ และมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะในเรื่องของ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา
6. เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์โดยตรงของนักศึกษา ต้องให้ความสำคัญกับนักศึกษาผู้มารับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน และต้องตระหนักถึงสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
7. เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับอนาคต มหาวิทยาลัยจะผลิตบัณฑิตไปในทิศทางใด การบริการวิชาการในมหาวิทยาลัยเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการผลักดัน
8. เป็นบริการเชิงประเมินวิเคราะห์ ผลจากการบริการ จะสามารถให้ข้อมูลได้ว่าในปัจจุบันสภาพการเรียนการสอนเป็นอย่างไร นักศึกษามีผลการเรียนเป็นอย่างไร มีปัญหาใดบ้างที่พบ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงภาพรวมของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อไป

นอกจากนั้น ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2546 : 257) ยังได้กล่าวถึงหลักการจัดบริการนักศึกษา ดังนี้

1. เน้นให้นักศึกษาได้พัฒนาทุกด้าน
2. เน้นให้นักศึกษาพัฒนาอย่างเต็มที่ถึงขีดสุด
3. เน้นให้บริการที่ต่อเนื่องสัมพันธ์กันในทุกเรื่อง
4. เน้นให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองโดยพึ่งบุคคลอื่นแต่น้อย
5. เน้นให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองต่อไปแม้สำเร็จการศึกษาไปแล้ว

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น การบริการนักศึกษาอาจสรุปได้ว่าเป็นการจัดบริการ เพื่อช่วยพัฒนาให้นักศึกษา เป็นผู้มีความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านสังคม ด้านคุณธรรมจริยธรรม สามารถปรับตัวและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข

แนวความคิดและความสำคัญในการดำเนินงานบริการจุดเดียว

การบริการ ถือเป็นหน้าที่สำคัญในการจัดและดำเนินการในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานของรัฐ มีแนวคิด เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้วยการวัดและประเมินตามเกณฑ์ คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ. 2550: 3-5) ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 เพื่อให้การบริหารจัดการทั้งระบบมีความเหมาะสมตามบริบทของ หน่วยงานราชการไทยทั้งนี้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็น แนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานภาครัฐ ไปสู่มาตรฐานสากล เกณฑ์คุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คือความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการโดย ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการในปัจจุบัน และคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่จะพึงมีในอนาคต
2. การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความ เชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ องค์กรจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนความเปลี่ยนแปลง ในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาเทคโนโลยี รวมทั้งตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการ เปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ

แฮมเมอร์ และ แชมป์ (สุรเกียรติ์ ลิ้มเจริญ 2547: 1-5; อ้างอิงจาก Hammer and Champy, 2005) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รูปแบบที่สำคัญอยู่ 2 ลักษณะ คือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันเป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

เมื่อผู้ขอรับบริการมาติดต่อจะสามารถดำเนินการได้เรียบร้อยเพียงจุดเดียว โดยใช้ทั้งข้อมูลข่าวสารหลักเกณฑ์ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอยู่ที่คอมพิวเตอร์หรือบุคคลได้การปฏิบัติงานในระบบนี้ในปัจจุบันถือว่าเป็นระบบงานที่ก้าวหน้ามาก โดยจะมีลักษณะที่สำคัญอยู่หลายประการคือ

1. การทำงานในระบบนี้เน้นเรื่องของความรวดเร็วมาก เพราะสามารถที่จะดำเนินการทุกอย่างได้เสร็จครบถ้วนสมบูรณ์ในเวลาที่รวดเร็ว
2. เป็นรูปแบบที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ซึ่งในปัจจุบันได้ก้าวหน้าไปมาก
3. เป็นการให้อำนาจแก่บุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องเสนอขึ้นไปยังระดับสูงดังเช่นปัจจุบัน
4. ระดับการศึกษาของบุคลากร ซึ่งแต่เดิมผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการหรือติดต่อกับประชาชนเป็นผู้ที่มีการศึกษาน้อย ตัดสินใจไม่เป็น ปัจจุบันข้าราชการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว

ซึ่งระบบการทำงานใหม่นี้จำเป็นจะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. เทคโนโลยี
2. การสนับสนุนของข้อมูลพื้นฐาน ตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของคนให้บริการ
3. การให้การศึกษและฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. คุณภาพของคนระดับการศึกษาที่สูงขึ้น
5. การจัดองค์กรในลักษณะของกลุ่มงาน หรือทีมงานที่สามารถจะแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548: 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า แนวคิดการบริการจุดเดียวเริ่มต้นมาจากการให้บริการของหน่วยงานราชการ เป็นแนวความคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวกในการบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถใช้บริการร่วมกันได้ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และเทพศักดิ์ บุญยะรัตพันธ์(2552: ออนไลน์) กล่าวว่าลักษณะสำคัญของการให้บริการจุดเดียวคือการรวบรวมบริการรูปแบบที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกันมารวมไว้ ณ จุดเดียว ทำให้การบริการมีความรวดเร็วสูง สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในเวลาที่สูง สามารถใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วเข้ามามีส่วนสำคัญในการให้บริการคุณภาพ รวมถึงให้อำนาจบุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการได้ด้วยตนเอง และการบริการของบุคลากรได้รับการพัฒนาจากเดิมไปสู่แนวทางที่ดีขึ้น

จากแนวคิด และทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า งานบริการจุดเดียว หมายถึงการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่ต้องไปติดต่อหน่วยงานหลายๆ แห่ง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อ เป็นการประหยัดเวลาของผู้รับบริการ และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน โดยสามารถที่จะให้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ และบุคลากร

การดำเนินงานบริการจุดเดียว ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา(2551: 1) ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เดิมบริเวณที่ตั้งมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของพระราชวังดุสิต ได้รับพระราชทานนาม

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า สอนสุนันทา ต่อมากระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการ ในปัจจุบัน) ได้รับมอบพื้นที่ดังกล่าวให้จัดตั้งเป็นสถานศึกษาชื่อ โรงเรียน สอนสุนันทาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2480 และยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูสอนสุนันทา เมื่อปี 2501 ต่อมาได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็น สถาบันราชภัฏสอนสุนันทา เมื่อปี 2535 จนกระทั่งเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏสอนสุนันทา เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547

ปรัชญาของมหาวิทยาลัย ทรงปัญญา ศรัทธาธรรม นำสังคม

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน (A Leading Quality University For all)

พันธกิจของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสอนสุนันทา มีพันธกิจดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตคุณภาพระดับแนวหน้า ตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคมยุค เศรษฐกิจฐานความรู้ และเป็นประชากรโลก (Global Citizen) อย่างมีความสุข
2. วิจัย สร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาภูมิปัญญา ไทยสู่สากล
3. ผลิตและพัฒนาครูแนวใหม่ ที่สนองตอบการปฏิรูปการศึกษาและการฝึกหัดครู
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพ เพื่อยก มาตรฐานชุมชน สังคม และผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางสู่สากล
5. อนุรักษ์ พัฒนาและบริการ และเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้าน ศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์

นโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยในปัจจุบันจำเป็นต้องปฏิรูปด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน คุณภาพ วิชาการ คุณภาพบัณฑิต และการบริการทั้งระบบ จึงได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางเพื่อที่จะสร้าง ความเข้มแข็งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน จึงได้กำหนดเป้าหมายและนโยบายใน การพัฒนามหาวิทยาลัยไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสอนสุนันทา. 2552: 4)

1. การเน้นผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคม ยก มาตรฐานความเป็นอยู่และพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน ท้องถิ่น ให้สามารถพึ่งพาตนเอง
2. ใช้กระบวนการวิจัย ทั้งการวิจัยพื้นฐาน วิจัยประยุกต์ และวิจัยเชิงนโยบาย ที่สามารถนำมา ประยุกต์ใช้ในการยกคุณภาพชีวิตชุมชน และใช้ในเชิงธุรกิจ รวมทั้งการวางรากฐานเพื่อการพัฒนา สร้างนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์จากภูมิปัญญาไทย ที่เพิ่มมูลค่าให้กับมหาวิทยาลัย ชุมชน และสังคม
3. เป็นกลไกขับเคลื่อนพัฒนาและชี้นำชุมชน ท้องถิ่น และสังคมไทยสู่สังคมเศรษฐกิจ

ฐานความรู้ รวมทั้งผลักดันชุมชนให้เข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ

4. มีระบบบริหารจัดการที่ดี บริหารเชิงยุทธศาสตร์ และธรรมาภิบาล ที่เน้นคุณภาพ คล่องตัว ยืดหยุ่น มีเสรีภาพทางวิชาการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส รับผิดชอบและตรวจสอบได้ ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนา นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ชุมชน ท้องถิ่นและสังคมโดยรวม

5. เป็นศูนย์บริการและเผยแพร่ข้อมูลสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์ และนำภูมิปัญญาไทยสู่สากล

6. ยกคุณภาพและมาตรฐานของอาจารย์ ข้าราชการ และพนักงานให้มีศักยภาพ มีความสามารถแข่งขันในยุคสังคมฐานความรู้ สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพ และจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ

7. ยกมาตรฐานในการระดมทุนและรายได้ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยบ่มเพาะวิสาหกิจที่มีคุณภาพ และเป็นมืออาชีพ

8. ประชาสัมพันธ์และจัดการตลาดเชิงรุก จัดทำแผนงานและแผนดำเนินการการตลาดและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานทางด้านวิชาการและงานวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างมีเป้าหมายเพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักแก่นักเรียน นักศึกษา ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจและเป้าหมายที่ชัดเจน เมื่อปรับองค์กร มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปฏิรูปการดำเนินงานทั้งระบบ จึงได้กำหนดเป้าหมายและทิศทางเพื่อที่จะสร้างความเข้มแข็งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน และยืนหยัดแข่งขันกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ จึงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ กล่าวคือ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี บริหารเชิงยุทธศาสตร์และธรรมาภิบาลที่เน้นคุณภาพ ความคล่องตัว ยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รับผิดชอบต่อและตรวจสอบได้ นอกจากนี้การบริหารจัดการมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีเอกภาพเชิงนโยบาย มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีระบบธรรมาภิบาล และโปร่งใสที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ความร่วมมือร่วมใจของคณะผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับของมหาวิทยาลัย มีการกระจายอำนาจอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะนำพาขับเคลื่อนทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยเน้นการระดมทรัพยากร การบริหารจัดการและบริการที่มีคุณภาพ การสร้างพันธมิตรเครือข่ายและการมีส่วนร่วมทั้งจากภาครัฐและเอกชน ตลอดจนได้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนากระบวนการบริการที่เน้นประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อ และตรวจสอบได้(ช่วงโชติ พันธุเวช, 2552: 1-5) นอกจากนี้ยังได้ให้

ความสำคัญต่อกระบวนการประกันคุณภาพ โดยได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงของกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ทุกหน่วยงานจะต้องทำรายงานประเมินตนเองตามการพิจารณาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งมีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ที่ 5.12 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อเป็นเช่นนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจึงได้พัฒนาระบบการให้บริการคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ บริหารจัดการองค์การด้วยระบบราชการ ในขณะที่การบริหารราชการสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานโดยวางแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานซึ่งประกอบด้วยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ แผนงานและโครงการ และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) รวมทั้งความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนด้วย (สมพร ศิลป์สุวรรณ. 2551: 2-3)

การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2549 โดยมีหน่วยงานในกำกับดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 123 ตอนที่ 74 ง ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2549)

1. กองกลาง
2. กองนโยบายและแผน
3. กองบริการการศึกษา
4. กองบริหารงานบุคคล
5. กองพัฒนานักศึกษา

ปรัชญาของสำนักงานอธิการบดี ปฏิบัติงานจับใจ ใจเป็นธรรม เป็นผู้นำด้านบริการ

วิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี มุ่งมั่นความเป็นเลิศด้านการบริหารด้วยระบบคุณภาพ

พันธกิจของสำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2552: 30-32)

1. ให้บริการด้านงานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานงบประมาณ และงานอาคารสถานที่
2. สนับสนุนการจัดการศึกษา การจัดการศึกษาภาคพิเศษ และระดับบัณฑิตศึกษา
3. ให้บริการด้านกิจกรรมและสวัสดิการนักศึกษา

4. ให้บริการด้านบริหารงานบุคคล
5. พัฒนาระบบงานและการประกันคุณภาพ

การให้บริการของงานบริการจุดเดียว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีนโยบายการจัดการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบใหม่ โดยได้กำหนดให้จัดตั้งงานบริการจุดเดียว ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2552 ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของการปรับปรุงระบบ กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิรูประบบราชการและการให้บริการในมหาวิทยาลัย ด้วยนโยบายการบริหารจัดการพัฒนาระบบการให้บริการภายในมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรูปแบบการบริการเป็นระบบที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการทุกคน และทุกหน่วยงานได้อย่างครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการระบบงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดีด้านการให้บริการมาประยุกต์ใช้สำหรับการให้บริการบุคคลอื่น เช่นนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไปเพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก มีความเป็นระเบียบและให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น นอกจากนี้จะเป็นการพัฒนา ระบบการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีแล้ว ยังสามารถผลักดันให้หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาระบบการทำงานบริการ หรือเป็นการขยายงาน บริการจุดเดียว ไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้ในอนาคต (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2552: ก-ข) ซึ่งในการจัดตั้งงานบริการจุดเดียว เพื่อพัฒนากระบวนการและระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ขั้นตอน และกระบวนการให้บริการไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.2552: 11 – 32)

วัตถุประสงค์ของงานบริการจุดเดียว

1. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการภายในสำนักงานอธิการบดีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อเป็นการผลักดัน และเป็นแนวทางในการใช้ระบบงานบริการจุดเดียว (One Stop Service) กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อการให้บริการที่ครบวงจร ลดขั้นตอน และลดรอบในการปฏิบัติงาน
3. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก
4. เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและการบริหารจัดการ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นที่ประทับใจแก่บุคคลภายในและภายนอก

ขอบเขตของกระบวนการบริการจุดเดียว

1. ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์รับบริการที่จุดประชาสัมพันธ์
2. ผู้ใช้บริการเป็นผู้ดำเนินการด้านเอกสารด้วยตนเอง เช่นการกรอกข้อมูลคำร้อง การเตรียมหลักฐานประกอบ การยื่นเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อยู่นอกเหนือจากการดำเนินการของงานบริการจุดเดียว
3. ระยะเวลาการให้บริการเริ่มตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.00 น. ยกเว้นงานการเงินให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 – 15.30 น. และการจ่ายเช็คเงินสดให้บริการตั้งแต่เวลา 09.00 – 12.00 น
4. การให้บริการของบุคลากรต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สนใจในสิ่งที่ผู้ให้บริการแจ้งตามคำร้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง
5. เปิดทำการทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ หรือวันหยุดตามประกาศของมหาวิทยาลัย
6. ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ
7. งดบริการนักศึกษาที่แต่งกายไม่สุภาพ

ขั้นตอนการเข้ารับบริการ ระบบงานบริการจุดเดียว

1. ผู้ใช้บริการติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ โดยแจ้งความประสงค์ในการติดต่อ ผู้ใช้บริการจะได้รับคำแนะนำว่า จะต้องกรอกแบบฟอร์มคำร้องประเภทใด และจะต้องใช้เอกสารหลักฐานใดประกอบบ้าง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะให้คำร้องตามประเภทของความต้องการใช้บริการ ดังนี้
 - 1.1 ใบสมัครเข้าเป็นนักศึกษาใหม่
 - 1.2 คำร้องขอใบสำคัญทางการศึกษา ได้แก่ใบรายงานผลการเรียน ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคุณวุฒิ และใบแทนปริญญาบัตร
 - 1.3 คำร้องขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา
 - 1.4 คำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา เช่นค่านำหน้านาม ยศ ชื่อตัว ชื่อสกุล
 - 1.5 คำร้องขอลงทะเบียนบัณฑิต
 - 1.6 คำร้องขอสำเร็จการศึกษา
 - 1.7 คำร้องขอรักษาสภาพนักศึกษา
 - 1.8 การขอรับเช็ค

กรณีติดต่อหน่วยงานอื่น ไม่เกี่ยวข้องกับงานระบบงานบริการจุดเดียว (One stop service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะประสานกับหน่วยงานนั้น หรือแจ้งข้อมูลให้กับผู้รับบริการทราบ

2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะแนะนำในการกรอกเอกสารคำร้อง และช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ถ้ามีรายการแก้ไข เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่จะออกบัตร

คิว ซึ่งเป็นบัตรอักษรและหมายเลข ประกอบด้วย บัตรคิวสีเขียว รหัส A ใช้สำหรับผู้มาติดต่องานทะเบียน วัตถุประสงค์ บัตรคิวสีเหลือง รหัส B ใช้สำหรับผู้มาติดต่องานการเงิน และบัตรคิวสีฟ้า รหัส C ใช้สำหรับผู้มาติดต่อรับเช็คเงินสด บัตรคิวจะจัดไว้เป็นคู่ ส่วนที่หนึ่งผู้รับบริการจะถือไว้เพื่อรอเจ้าหน้าที่เรียกคิว ดำเนินการ ส่วนที่สองเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะเก็บไว้กับคำร้อง หรือเอกสารที่ผู้รับบริการนำมาติดต่อ แล้วส่งต่อไปยังจุดบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

3. เมื่อได้รับบัตรคิวแล้ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะจัดให้ผู้รับบริการนั่งรอในบริเวณที่ใกล้กับจุดบริการ และเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการจะเรียกคิวตามลำดับ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ทันที และหากรอนานกว่า 15 นาที แล้วยังไม่ได้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ทราบ และประสานไปยังจุดที่ให้บริการ

8. เจ้าหน้าที่จุดบริการให้บริการตามลำดับ ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

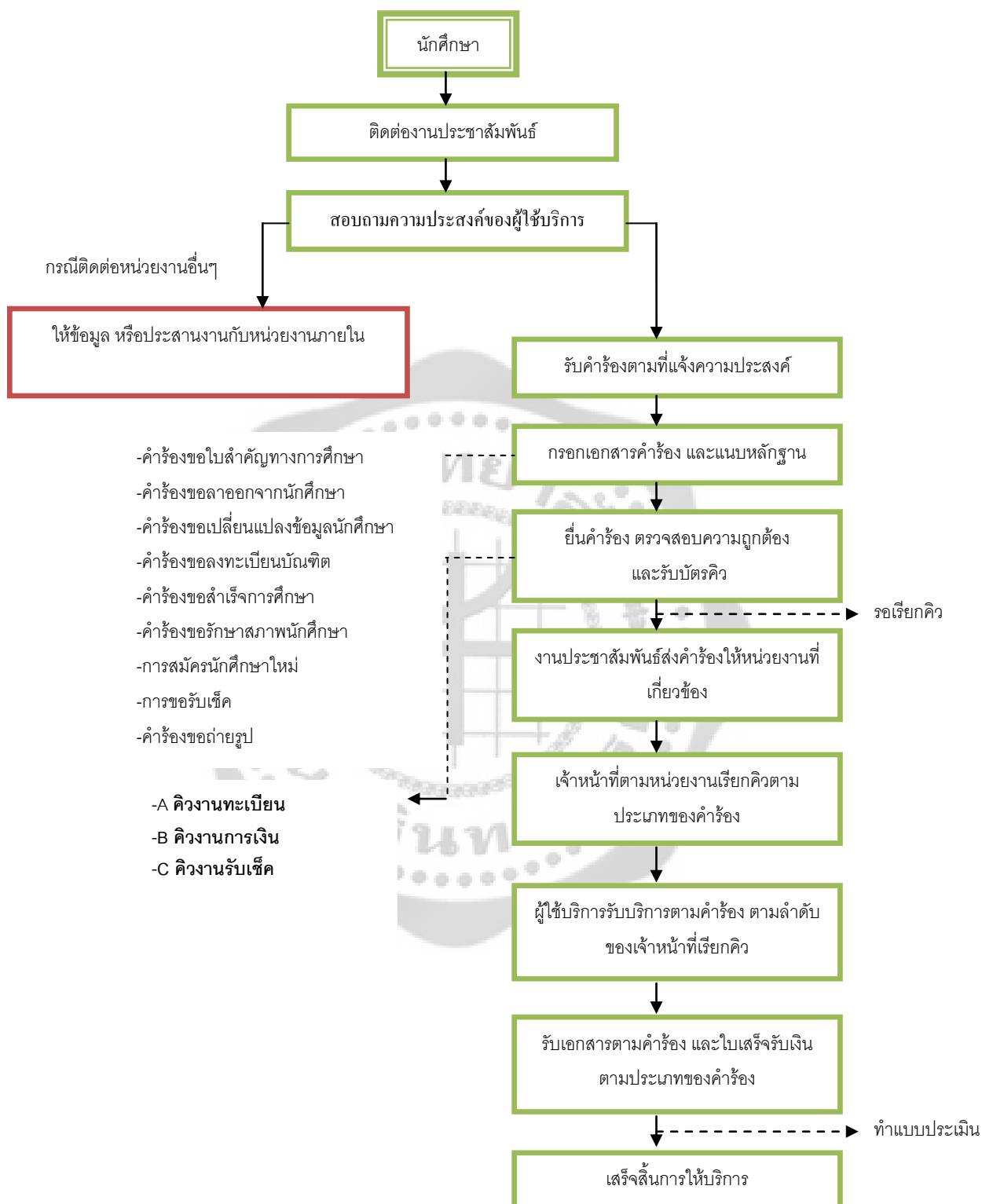
9. ผู้ใช้บริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร หรือรายการใดๆ ที่มาติดต่อ และรับใบเสร็จ ทางการเงินตามประเภทของคำร้อง หากเรื่องที่มาติดต่อนั้นต้องชำระค่าธรรมเนียม,

10. กรอกแบบประเมิน

11. เสร็จสิ้นการให้บริการ



ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบบริการจุดเดียว (One stop service)



ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบบริการจุดเดียว (One stop service)

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2552). คู่มือการปฏิบัติงานบริการจุดเดียว(One stop service)

กระบวนการให้บริการ งานบริการจุดเดียว

การรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ (ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที) มีกระบวนการดังนี้

1. บุคคลผู้มีความประสงค์เข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชื่อใบสมัครที่งานประชาสัมพันธ์
2. กรอกรายละเอียดข้อมูลลงในใบสมัครพร้อมทั้งติดภาพถ่ายขนาด 1 นิ้ว ลงบนใบสมัครและนำส่งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ออกหมายเลขคิว และดำเนินการ
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้องและผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการบันทึกรายการสมัครเรียน และพิมพ์บัตรประจำตัวผู้เข้าสอบ
4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่การเงินเพื่อเก็บค่าธรรมเนียมสมัครจากผู้สมัคร และส่งคืนให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน
5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนให้ผู้สมัครตรวจสอบความถูกต้อง และติดภาพถ่ายบนบัตรประจำตัวผู้เข้าสอบ
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนประทับตรามหาวิทยาลัย ผู้สมัครรับบัตรประจำตัวผู้เข้าสอบเพื่อนำมาแสดงในวันสอบคัดเลือก

การขอใบสำคัญทางการศึกษา ได้แก่ใบรายงานผลการเรียน ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองคุณวุฒิ และใบแทนปริญญาบัตร (ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที) มีกระบวนการดังนี้

1. นักศึกษาแจ้งความประสงค์ขอใบสำคัญทางการศึกษาที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จะให้คำร้องขอใบสำคัญทางการศึกษา
2. นักศึกษากรอรายละเอียดลงในคำร้อง
3. ยื่นคำร้องที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ พร้อมภาพถ่ายนักศึกษา หรือภาพถ่ายบัตรประชาชน ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 ภาพต่อเอกสาร 1 ชุด ยกเว้นการขอใบรับรองที่ไม่ต้องติดภาพถ่าย
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ออกบัตรคิวให้นักศึกษาผู้มาติดต่อและผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน
5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนตรวจสอบประวัตินักศึกษาในระบบ ดำเนินการออกเอกสารตามคำร้องและส่งคำร้องให้ฝ่ายการเงิน
6. ฝ่ายการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเอกสารจากนักศึกษา เมื่อชำระเงินแล้วรับเอกสารและใบเสร็จรับเงินที่งานทะเบียน

การขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา (ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที) มีกระบวนการดังนี้

1. นักศึกษาแจ้งความประสงค์ขอลาออกที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จะให้คำร้องขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา

2. นักศึกษากรอรายละเอียดลงในคำร้อง
3. ยื่นคำร้องที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ พร้อมบัตรนักศึกษา
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ออกบัตรคิวให้นักศึกษาผู้มาติดต่อ และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน
5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนตรวจสอบประวัตินักศึกษา จากนั้นนำคำร้องขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา เสนอผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
6. เจ้าหน้าที่ทะเบียนตรวจสอบเอกสาร และส่งเอกสารให้งานการเงิน เพื่อคืนเงินค่าประกันของเสียหายจำนวน 1,000 บาทให้กับนักศึกษา
7. เจ้าหน้าที่การเงินเรียกคิวรับเงินค่าประกันของเสียหาย และเก็บสำเนาเอกสารการลาออกเพื่อใช้เป็นหลักฐาน

การเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา เช่น เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ยศ หรือตำแหน่ง (ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที) มีกระบวนการดังนี้

1. นักศึกษาแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษาที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จะให้คำร้องเปลี่ยนแปลงข้อมูล
 2. นักศึกษากรอรายละเอียดลงในคำร้อง
 3. ยื่นคำร้องที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ พร้อมแนบเอกสารสำคัญเช่น ใบเปลี่ยนชื่อ ใบเปลี่ยนนามสกุล หรือสำเนาคำสั่งแต่งตั้งยศทางทหาร ตามเรื่องที่ขอเปลี่ยนแปลง
 4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ออกบัตรคิวให้นักศึกษาผู้มาติดต่อ และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน
 5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนตรวจสอบบันทึกเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษาตามคำร้อง และออกบัตรแทนบัตรประจำตัวนักศึกษา
 6. นักศึกษารับบัตรแทนบัตรประจำตัวนักศึกษา นำไปติดต่อขอทำบัตรนักศึกษาที่ธนาคาร
- การลงทะเบียนบัณฑิต** (ระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที)
1. นักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษาแจ้งความประสงค์ขอลงทะเบียนบัณฑิตที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จะเอกสารลงทะเบียนบัณฑิต
 2. นักศึกษากรอรายละเอียดลงในเอกสารและแนบหลักฐานประกอบให้ครบถ้วน
 3. ยื่นเอกสารที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ออกบัตรคิวให้นักศึกษาผู้มาติดต่อ และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน
 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการตามคำร้อง ตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบประวัติการ ยืม - คืนหนังสือจากสำนักวิทยบริการด้วยระบบออนไลน์

5.กรณีติดค้างการยื่น – คือนหนังสือไม่สามารถลงทะเบียนบัณฑิตได้

6.เจ้าหน้าที่ทะเบียนส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการต่อเพื่อเรียกคิวรับเงินส่วนต่างค่าประกันความเสียหายที่เรียกเก็บเมื่อแรกเข้า จำนวน 400 บาท (เงินประกัน 1,000 บาท ชำระค่าลงทะเบียนบัณฑิตและค่าสมาชิกสมาคมศิษย์เก่า 600 บาท เหลือค่านักศึกษา 400 บาท)

7.กรณีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้เรียกเก็บเงินประกัน จึงต้องชำระเงินให้กับมหาวิทยาลัย 600 บาท

8.นักศึกษารับเอกสารรับรองคุณวุฒิ และใบรายงานผลการศึกษา

หมายเหตุ ขั้นตอนดังกล่าวต้องดำเนินการหลังจากนักศึกษายื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษาแล้ว และสภามหาวิทยาลัยประกาศรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา เมื่อมีรายชื่อเป็นผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว จึงจะลงทะเบียนบัณฑิตได้

การขอสำเร็จการศึกษา (ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที)

1.นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเป็นภาคสุดท้ายและประสงค์ที่จะขอสำเร็จการศึกษาติดต่อที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อขอรับคำร้องขอสำเร็จการศึกษาและคำร้องถ่ายภาพบัณฑิต

2.นักศึกษารอกรายละเอียดลงในคำร้องขอสำเร็จการศึกษา และคำร้องถ่ายภาพบัณฑิต

3.นำคำร้องขอสำเร็จการศึกษาไปติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อลงนาม (ยกเว้นนักศึกษาตกค้าง)

4.นำคำร้องถ่ายภาพไปดำเนินการตามขั้นตอนของการถ่ายภาพ

5.นำคำร้องขอสำเร็จการศึกษาพร้อมหลักฐานมายื่นที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดังนี้

5.1 ภาพถ่ายบัณฑิตขนาด 1.5 นิ้ว จำนวน 2 รูป เขียนชื่อสกุล และรหัสนักศึกษา

ด้านหลังรูป

5.2 สำเนาใบเสร็จชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนภาคเรียนสุดท้าย

5.3 สำเนาใบเสร็จค่าถ่ายภาพ

5.4 สำเนาเอกสารแสดงผลการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง กรณีเป็นนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี (ต่อเนื่อง)

5.5 สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ สกุล ยศ (ถ้ามี)

6.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ออกบัตรคิว และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนดำเนินการเรียกคือนักศึกษาเพื่อลงชื่อในสมุดส่งคำร้องขอสำเร็จการศึกษา

7.รอดูประกาศรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา เพื่อลงทะเบียนบัณฑิต และรับใบรับรองคุณวุฒิ ใบรายงานผลการศึกษาต่อไป

การขอรักษาสภาพนักศึกษา (ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที)

1. นักศึกษาที่ไม่ประสงค์จะลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนใด ให้ติดต่อที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อรับคำร้องรักษาสภาพนักศึกษา
2. นักศึกษากรอรายละเอียดลงในคำร้อง
3. ยื่นคำร้องที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ออกบัตรคิวให้นักศึกษาผู้มาติดต่อ และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน
4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนบันทึกข้อมูลการรักษาสภาพนักศึกษาลงในฐานข้อมูลระบบงานทะเบียน และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่การเงินเพื่อเรียกคิวเก็บค่าธรรมเนียม
5. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมรักษาสภาพนักศึกษา และรับใบเสร็จ
6. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนเก็บคำร้องขอรักษาสภาพนักศึกษาไว้เป็นหลักฐาน

การจ่ายเช็คเงินสด (ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที)

1. ผู้ใช้บริการติดต่อกานประชาสัมพันธ์ พร้อมแจ้งชื่อบริษัท และยื่นเอกสารประกอบการจ่ายเช็ค หากเป็นบุคลากรภายในที่มารับเช็คทุนการศึกษา หรือทุนอุดหนุนงานวิจัยให้ยื่นบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงาน
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ออกบัตรคิว และผ่านเรื่องให้เจ้าหน้าที่การเงิน
3. เจ้าหน้าที่การเงินเรียกคิว ตรวจสอบเอกสารจากบริษัท / ตรวจสอบบัตรประจำตัว
4. เมื่อเอกสารประกอบการรับเช็คถูกต้อง สามารถรับเช็คเงินสดได้เลยกรณีเอกสารไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนต้องดำเนินการให้เรียบร้อย จึงจะจ่ายเช็คได้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

เพศ

การศึกษาตัวแปรเพศที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ อุกฤษณ์ มนูญจันทร์ (2544: 65) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกิจการนิสิตโดยรวมในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการแตกต่างกันในด้านห้องพัก ด้านอนามัย และด้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: 86) ได้ศึกษาเรื่องทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ใน 5 ด้าน คือด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีทัศนะ

ต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปิยะนุช สุจิต. (2550: 79) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษานหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อาภาพร บูลศรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่านิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ชั้นปี

การศึกษาตัวแปรชั้นปีที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ ยุพา ภู่นพคุณดี (2549: 61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่านักศึกษาที่ศึกษาต่างชั้นปีกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบแตกต่างกันโดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีอื่นๆ สอดคล้องกับ บำรุง รอดกร (2549 : 124) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตคณะพลศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาของคณะพลศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01และอาภาพร บูลศรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตที่ศึกษาต่างชั้นปีกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ในขณะที่ ปิยะนุช สุจิต (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับมากทุกชั้นปี

คณะที่ศึกษา

การศึกษาตัวแปรคณะที่ศึกษาที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ ไสภิน รัตนเมธาวิ และสุภาพร ทองจันทร์ (2548: 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่านิสิตที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: 87) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติ

ของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุนทรีย์ ศิลปะศร (2551: 67) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อในการใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การศึกษาตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริการนั้น มีความแตกต่างกัน ดังที่ พจนา สมทรัพย์ (2548: 75) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่านิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับเพ็ญศรี มณีคำ (2538: 75) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกัน ขณะที่ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: 88) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมแตกต่างกับนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ อาจกล่าวได้โดยสรุปว่า ตัวแปร เพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าเข้าใจถึงอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ จะช่วยให้การจัดและดำเนินการงานบริการจุดเดียวเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) มีขั้นตอนตามลำดับดังนี้คือ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 2 3 4 และสูงกว่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2553 ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างๆ 6 คณะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 12,056 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 2 3 4 และสูงกว่าที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2553 จำนวน 387 คน ที่ได้มาโดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967: 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน จากนั้นทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามชั้นปี และคณะที่นักศึกษาสังกัด และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เพื่อความเหมาะสมของการใช้สถิติในการเปรียบเทียบ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยกว่า 10 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 10 คน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม รวมได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 411 คน รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปีและคณะที่ศึกษา

คณะที่ ศึกษา	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า		รวม
	ประชา กร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชา กร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชา กร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชา กร	กลุ่ม ตัว อย่าง	
ครุศาสตร์	260	10	231	10	226	10	321	10	40
วิทยาศาสตร์	802	25	458	15	531	17	388	13	70
มนุษยศาสตร์	929	30	757	24	651	21	680	21	96
ศิลปกรรม ศาสตร์	450	15	225	10	222	10	199	10	45
เทคโนโลยี อุตสาหกรรม	409	13	281	10	222	10	194	10	43
วิทยาการ จัดการ	987	32	1105	35	619	20	909	30	117
รวม	3837	125	3057	104	2471	88	2691	94	411

ที่มา: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2553).

จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนระดับปริญญาตรี: ไม่ปรากฏเลขหน้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจุดเดียว (One Stop Service) และจากรายงานประจำปี 2552 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวมไปถึงคู่มือนักศึกษา ประกอบกับสอบถามการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว (One Stop Service) โดยศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามของกันยารัตน์ เสวตนันท์กุล (2552: 131-134) พจนา สมทรัพย์ (2548: 86 – 91) ไสภิน รัตนเมธาภิ และสุภาพร ทองจันทร์ (2548: 75 – 86) ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: 106 – 114) และนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ใน 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert's scale)

4.สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยสร้างข้อคำถามจากข้อมูลในข้อ 1,2 และ 3 ได้ข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ 19 ข้อ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 16 ข้อ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก 15 ข้อ แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา (ภาคผนวก ก)

5.นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ข) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาให้ชัดเจน และการใช้ภาษาที่เหมาะสม ตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรง

6.นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้ว มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

7.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 50 คน และทำการวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีการหาค่าร้อยละ 27 ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วใช้การทดสอบที (t-test) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย (ภาคผนวก ง)

8.หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach.1984: 160)

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3 ด้าน คือด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert's scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่กำหนดไว้

แบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ และแปลความหมายด้วยวิธีอิงเกณฑ์ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 9) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายความว่านักศึกษาเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายความว่านักศึกษาเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสมในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายความว่านักศึกษาเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายความว่านักศึกษาเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสมในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายความว่านักศึกษาเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเมื่อได้รับคืน จำแนกและตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักที่กำหนดไว้

2. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.ตามความมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว (one stop service) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.ตามความมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน ต่องานบริการจุดเดียว (one stop service) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศวิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
- 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

- 2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161)

- 2.2 หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t – test)

Ferguson. 1981: 180)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

- 3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test)

(Fergoson. 1981: 180)

- 3.2 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การ

วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้างนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ
งานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้าน
กระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้
สื่อความหมายตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที สำหรับตัวแปรชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และนำเสนอในเชิงบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	212	51.60
หญิง	199	48.40
รวม	411	100.00
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	125	30.40
ชั้นปีที่ 2	104	25.30
ชั้นปีที่ 3	88	21.40
ชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า	94	22.90
รวม	411	100.00
3. คณะที่ศึกษา		
คณะครุศาสตร์	40	9.70
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	96	23.40
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	43	10.50
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70	17.00
คณะวิทยาการจัดการ	117	28.50
คณะศิลปกรรมศาสตร์	45	10.90
รวม	411	100.00
4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ระดับสูง	45	10.90
ระดับปานกลาง	190	46.30
ระดับต่ำ	176	42.80
รวม	411	100.00

จากตาราง 2 นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.60) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 48.40) กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 30.40) รองลงมาชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 25.30) ชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า (ร้อยละ 22.90) และชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 22.40) ตามลำดับ และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 28.50) รองลงมาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 23.40) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 17.70) คณะศิลปกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 10.90) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 10.50) และคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 9.70) ตามลำดับ สำหรับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 46.20) รองลงมาอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 42.80) และระดับสูง (ร้อยละ 10.90) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3 - 11

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน

งานบริการจุดเดียว	นักศึกษา (n = 411)		ระดับความเหมาะสม
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.95	0.54	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.75	0.60	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	0.59	มาก
รวม	3.75	0.46	มาก

จากตาราง 3 นักศึกษามีความเห็นว่างานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายชื่อ

ข้อ ที่	งานบริการจุดเดียว ด้านกระบวนการให้บริการ	นักศึกษา (n = 411)		ระดับความเหมาะสม
		\bar{x}	S.D.	
1	ลำดับขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.98	0.77	มาก
2	คำอธิบายในกระบวนการให้บริการชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	3.91	0.75	มาก
3	มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	3.87	0.80	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์ด้วยการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศระยะเวลาการให้บริการ	3.76	0.84	มาก
5	การให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน	4.34	0.72	มาก
6	ช่วงเวลาในการให้บริการของงานทะเบียนตั้งแต่ 08.30 – 16.00 มีความเหมาะสม	4.20	0.76	มาก
7	ช่วงเวลาในการให้บริการของงานการเงินตั้งแต่ 08.30 – 15.30 มีความเหมาะสม	3.89	1.01	มาก
8	ช่วงเวลาในการบริการตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนแล้วเสร็จด้วยความรวดเร็ว	3.85	0.76	มาก
9	มีการจัดบริการให้คำแนะนำในระหว่างการติดต่อรับบริการ	3.93	0.68	มาก
10	กระบวนการให้บริการ ทำให้เกิดความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.95	0.72	มาก
11	อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เรียกเก็บ เช่น ค่าธรรมเนียมเอกสารสำคัญมีความเหมาะสม	3.50	0.96	มาก
12	มีการแนะนำการใช้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น เอกสาร เว็บไซต์ และจากเจ้าหน้าที่	3.74	0.80	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ ที่	งานบริการจุดเดียว ด้านกระบวนการให้บริการ	นักศึกษา (n = 411)		ระดับความเหมาะสม
		\bar{x}	S.D.	
13	การชี้แจงกำหนดเวลาในการดำเนินการตามรายการ ต่างๆ มีความเหมาะสม	3.79	0.79	มาก
14	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังด้วยบัตรคิว	4.10	0.72	มาก
15	เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ เช่นเครื่องกดบัตรคิวมี ความเหมาะสม	4.16	0.76	มาก
16	นักศึกษาได้รับการบริการตามระยะเวลาที่กำหนดหรือ เร็วกว่า	3.97	0.71	มาก
17	เอกสารสำคัญ / ใบแสดงผลการเรียน / ใบรับรองต่างๆ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จมีความถูกต้อง	4.07	0.70	มาก
18	เอกสารคำร้องมีตัวอย่างคำแนะนำบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.90	0.73	มาก
19	ข้อมูลประวัตินักศึกษาในฐานะข้อมูลทะเบียน มีความถูก ต้อง	4.07	0.71	มาก
20	การดำเนินงานมีความเรียบร้อย สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ	3.94	0.69	มาก
	รวม	3.95	0.54	มาก

จากตาราง 4 นักศึกษามีความคิดเห็นว่างานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา ในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ

ข้อ ที่	งานบริการจุดเดียว ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	นักศึกษา (n = 411)		ระดับความเหมาะสม
		\bar{x}	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นักศึกษามีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	3.92	0.71	มาก
2	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	3.98	0.69	มาก
3	นักศึกษาพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	3.70	0.77	มาก
4	นักศึกษาพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน วัดผล	3.61	0.77	มาก
5	นักศึกษาพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน	3.26	0.94	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใน การให้บริการ	3.73	0.76	มาก
7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.77	0.77	มาก
8	เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับนักศึกษา	3.78	0.71	มาก
9	เจ้าหน้าที่อธิบายแนะนำข้อมูลได้ถูกต้อง	3.79	0.74	มาก
10	เจ้าหน้าที่อุทิศเวลาในการให้บริการ	3.74	0.76	มาก
11	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ	3.77	0.76	มาก
12	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสม	3.87	0.75	มาก
13	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์	3.63	0.89	มาก
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.82	0.74	มาก
15	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต	3.87	0.72	มาก
16	เจ้าหน้าที่เต็มใจในการแนะนำรายละเอียดอื่นๆที่ นอกเหนือจากการให้บริการของงานบริการจุดเดียว	3.81	0.72	มาก
	รวม	3.75	0.60	มาก

จากตาราง 5 นักศึกษามีความคิดเห็นว่างานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 5 นักศึกษาพอใจในการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินที่นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง



ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ

ข้อ ที่	งานบริการจุดเดียว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษา (n = 411)		ระดับความเหมาะสม
		\bar{x}	S.D.	
1	สถานที่ตั้งของสำนักงานมีป้ายบอกชัดเจน ง่าย	3.83	0.78	มาก
2	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ	3.02	0.91	ปานกลาง
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.64	0.71	มาก
4	จำนวนโต๊ะนั่งรอรับบริการและกรอกเอกสารเพียงพอต่อ จำนวนผู้รับบริการ	3.61	0.72	มาก
5	ภายในพื้นที่ให้บริการมีการติดตั้งระบบปรับอากาศอย่าง เหมาะสม	3.67	0.70	มาก
6	ภายในสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	3.74	0.70	มาก
7	การตกแต่งภายในพื้นที่ให้บริการมีความสวยงาม เหมาะสม	3.69	0.73	มาก
8	อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการมีความทันสมัย	3.50	0.84	มาก
9	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียน มีจำนวนเพียงพอ	3.04	1.02	ปานกลาง
10	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียน อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	2.94	1.03	ปานกลาง
11	มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในพื้นที่ ให้บริการตลอดเวลา	3.55	0.73	มาก
12	ช่องทางในการรับเรื่องบริการเพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ	3.59	0.75	มาก
13	มีการจัดบริการสิ่งพิมพ์ และตู้กดน้ำดื่มภายในพื้นที่ บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.64	0.75	มาก
14	มีการจัดบริการโทรทัศน์วงจรปิดภายในพื้นที่บริการ	3.66	0.79	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ ที่	งานบริการจุดเดียว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษา (n = 411)		ระดับความเหมาะสม
		\bar{x}	S.D.	
15	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ปากกาเขียนคำร้อง / กาวสำหรับติดภาพถ่าย	3.78	0.77	มาก
16	มีห้องน้ำในบริเวณใกล้เคียงพื้นที่บริการ	3.84	0.80	มาก
	รวม	3.55	0.59	มาก

จากตาราง 6 นักศึกษามีความคิดเห็นว่างานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 2 สถานที่จอดรถ
เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ ข้อ 9 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียนมีจำนวน
เพียงพอ และ ข้อ 10 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียนอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
ที่นักศึกษาเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

งานบริการจุดเดียว	เพศ			
	ชาย (n =212)		หญิง (n =199)	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.96	0.53	3.93	0.55
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.74	0.60	3.77	0.61
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	0.61	3.51	0.58
รวม	3.76	0.47	3.73	0.44

จากตาราง 7 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงเห็นว่างานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกด้านเช่นกัน

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

งานบริการจุดเดียว	ชั้นปีที่กำลังศึกษา							
	ชั้นปีที่ 1 (n=125)		ชั้นปีที่ 2 (n=104)		ชั้นปีที่ 3 (n=88)		ชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า (n=94)	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.96	0.56	3.94	0.56	3.95	0.48	3.93	0.55
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.74	0.65	3.76	0.58	3.74	0.61	3.77	0.57
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.42	0.59	3.56	0.63	3.56	0.55	3.69	0.57
รวม	3.70	0.48	3.75	0.47	3.75	0.41	3.80	0.45

จากตาราง 8 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า มีความเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า มีความเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

งานบริการจุดเดียว	คณะที่ศึกษา											
	คณะครุศาสตร์ (n=40)		คณะมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ (n=96)		คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม (n=43)		คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (n=70)		คณะ วิทยาการ จัดการ (n=117)		คณะ ศิลปกรรม ศาสตร์ (n=45)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	4.03	0.52	3.99	0.62	3.96	0.43	3.98	0.51	3.95	0.54	3.71	0.46
2. ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	3.68	0.59	3.70	0.72	3.88	0.49	3.76	0.60	3.82	0.53	3.61	0.62
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.34	0.52	3.66	0.68	3.83	0.44	3.47	0.66	3.51	0.54	3.42	0.48
รวม	3.68	0.36	3.79	0.56	3.89	0.42	3.74	0.44	3.76	0.42	3.58	0.40

จากตาราง 9 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าที่นักศึกษาที่ศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะวิทยาการจัดการเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปกรรมศาสตร์ เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

งานบริการจุดเดียว	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน					
	ระดับสูง (n = 45)		ระดับปานกลาง (n =190)		ระดับต่ำ (n =176)	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.96	0.60	3.96	0.51	3.93	0.55
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.78	0.61	3.84	0.56	3.65	0.64
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.37	0.61	3.58	0.56	3.56	0.62
รวม	3.70	0.49	3.79	0.42	3.71	0.48

จากตาราง 10 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับ สูง ปานกลาง และต่ำ มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน ส่วนนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที ส่วนตัวแปรชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 11 - 16

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

งานบริการจุดเดียว	เพศ				t	p
	ชาย (n =212)		หญิง (n =199)			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.96	0.53	3.93	0.55	0.62	0.54
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.74	0.60	3.77	0.61	-0.53	0.60
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	0.61	3.51	0.58	1.35	0.18
รวม	3.76	0.47	3.73	0.44	0.60	0.55

จากตาราง 11 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

งานบริการจุดเดียว	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.035	3	0.012	0.04	0.99
	ภายในกลุ่ม	119.160	407	0.293		
	รวม	119.195	410			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.109	3	0.036	0.10	0.96
	ภายในกลุ่ม	149.526	407	.367		
	รวม	149.635	410			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.167	3	1.389	4.02	0.01
	ภายในกลุ่ม	140.621	407	0.346		
	รวม	144.788	410			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.505	3	0.168	0.81	0.49
	ภายในกลุ่ม	84.511	407	0.208		
	รวม	85.016	410			

จากตาราง 12 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	\bar{x}	3.42	3.56	3.56	3.69
ชั้นปีที่ 1	3.42				
ชั้นปีที่ 2	3.56				
ชั้นปีที่ 3	3.56				
ชั้นปีที่ 4	3.69	*			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

งานบริการจุดเดียว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.131	5	0.626	2.19	0.06
	ภายในกลุ่ม	116.064	405	0.287		
	รวม	119.195	410			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.615	5	0.523	1.44	0.21
	ภายในกลุ่ม	147.020	405	0.363		
	รวม	149.635	410			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.788	5	1.558	4.60	0.00
	ภายในกลุ่ม	137.000	405	0.338		
	รวม	144.788	410			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.434	5	0.487	2.39	0.04
	ภายในกลุ่ม	82.582	405	0.204		
	รวม	85.016	410			

จากตาราง 14 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะที่ศึกษา เป็นรายคู่

คณะที่ศึกษา	— X	คณะ	คณะ	คณะ	คณะ	คณะ	คณะ
		ครุศาสตร์	มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	เทคโนโลยี อุตสาหกรรม	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาการ จัดการ	ศิลปกรรม ศาสตร์
		3.34	3.66	3.83	3.47	3.51	3.42
คณะครุศาสตร์	3.34			*			
คณะ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	3.66						
คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	3.83						
คณะ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	3.47						
คณะวิทยาการ จัดการ	3.51						
คณะศิลปกรรม ศาสตร์	3.42						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

งานบริการจุดเดียว	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.070	2	0.035	0.12	0.89
	ภายในกลุ่ม	119.125	408	0.292		
	รวม	119.195	410			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.142	2	1.571	4.38	0.01
	ภายในกลุ่ม	146.493	408	0.359		
	รวม	149.635	410			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.627	2	0.813	2.31	0.10
	ภายในกลุ่ม	143.161	408	0.351		
	รวม	144.788	410			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.676	2	0.338	1.63	0.20
	ภายในกลุ่ม	84.340	408	0.207		
	รวม	85.016	410			

จากตาราง 16 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นรายคู่

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	\bar{x}	ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
		3.78	3.84	3.65
ระดับสูง	3.78			
ระดับปานกลาง	3.84			*
ระดับต่ำ	3.65			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลางมีทัศนคติต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การศึกษาของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และนำเสนอในเชิงบรรยาย ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะของความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในแต่ละด้านจากแบบสอบถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่ของคำตอบ
ด้านกระบวนการให้บริการ	
1. ควรปรับเวลาการให้บริการของงานการเงินให้ยุติการให้บริการพร้อมกับงานทะเบียนในเวลา 16.00 น.ของทุกวัน	37
2. ค่าธรรมเนียมเอกสารบางรายการมีราคาสูงเกินไป ควรปรับลดราคาลง เช่นบัตรแทนบัตรประจำตัวนักศึกษาที่ใช้เข้าห้องสอบ เป็นต้น	9
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
3. ควรปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการของฝ่ายการเงิน	24
4. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มากขึ้น	6
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
5. ควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ตรวจสอบผลการเรียนใหม่ เนื่องจากของเดิมใช้งานมานาน และมีจำนวนน้อย	14

จากตาราง 18 นักศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ เสนอแนะว่าควรปรับเวลาการให้บริการของงานการเงินให้ยุติการให้บริการพร้อมกับงานทะเบียนในเวลา 16.00 น.ของทุกวัน และ ค่าธรรมเนียมเอกสารบางรายการมีราคาสูงเกินไป และควรปรับลดราคาลง เช่นบัตรแทนบัตรประจำตัวนักศึกษาที่ใช้เข้าห้องสอบ เป็นต้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เสนอว่า ควรปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการของฝ่ายการเงินให้ดีกว่าเดิม และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เสนอว่าควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ตรวจสอบผลการ
เรียนใหม่เนื่องจากของเดิมใช้งานมานาน และมีจำนวนน้อย



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 2 3 4 และสูงกว่าที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2553 จำนวน 411 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 52 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที สำหรับตัวแปรชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้การวิเคราะห์ความ

แปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

4. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และนำเสนอในเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่กำลังศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง
4. นักศึกษาที่กำลังศึกษาต่างคณะกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียวในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง
5. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยฯ ได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการจากเดิมที่มีขั้นตอนซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลานาน มาเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 ซึ่งได้มีการรวมหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ไว้ ณ จุดเดียวกัน ได้แก่งานทะเบียน วัตถุประสงค์ งานการเงิน และงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งช่วยให้นักศึกษาได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ดังตัวอย่างเช่น การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา จากเดิมที่ใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน เมื่อมีรูปแบบของการให้บริการจุดเดียวสามารถออกเอกสารได้ในเวลาเพียง 15 นาที ส่วนขั้นตอนในการให้บริการได้จัดให้มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีคำแนะนำประกอบในรูปแบบของสื่อต่างๆ ที่เข้าใจง่าย ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และให้บริการตรงเวลา รวมถึงการให้บริการตามลำดับบัตรคิวด้วยความเสมอภาค ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 218) ได้ให้ความเห็นว่า การบริการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีการบริการที่สร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้มาติดต่อ ผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันสามารถจัดการความต้องการของผู้รับบริการในคราวละหลายๆ ได้ และการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่นเดียวกับ สุภนิตย์ ไชครัตนชัย (2536: 13) ที่กล่าวถึงกระบวนการให้บริการว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ผู้รับบริการจะต้องได้รับการด้วยความสะดวกรวดเร็วเพื่อสร้างความประทับใจหรือทัศนคติที่ดีต่อการบริการได้ นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเคาเตอร์การเงินที่ปิดให้บริการในเวลา 15.30 น. เพื่อดำเนินการสรุปบัญชีทางการเงินยังไม่เหมาะสม เพราะทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับเวลาเปิดบริการจริงคือ 16.00 น. และนักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วอย่างทั่วถึง ดังที่กุลธร ธนาพงศธร (2530: 27 – 29) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะต้องยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย ระเบียบและขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนและไม่สร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ศึกษามากจนเกินไป และเวลาที่ให้บริการต้องเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มหาวิทยาลัยได้คัดเลือกเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงมีความรู้ความสามารถรวมถึงประสบการณ์ในการให้บริการ ทำให้การบริการของบุคลากรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตรงต่อเวลา มีความเต็มใจในการบริการเอาใจใส่ และให้การช่วยเหลือนักศึกษาอย่างเสมอภาค ตลอดจนให้บริการด้วยความสุภาพ แม้จำนวนเจ้าหน้าที่จะยังไม่มากนักก็ตาม แต่ในขณะเดียวกัน นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานการเงินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามปลายเปิดว่าสมควรปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่งานการเงินด้วย ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนด กฎ และระเบียบข้อบังคับที่ไม่สามารถผ่อนผัน อนุโลม หรืออำนวยความสะดวกตามที่นักศึกษาต้องการได้ และต้องยุติการให้บริการก่อนเวลาปกติ 30 นาที เพื่อสรุปบัญชีรายรับรายจ่ายในแต่ละวัน ทำให้นักศึกษาไม่พอใจเท่าที่ควร ซึ่งสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553: 13 – 15) ได้กำหนดว่า ผู้ให้บริการที่ดีนั้น ต้องช่วยแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ป้ายเปียง แก้วตัว หรือปิดภาวะ รวมถึงให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษเพื่อช่วยแก้ไข้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนคิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผาณิต กันตามระ (2538: 33) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการคือบุคลากรจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้ และจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และมีการบอกต่อกันไปในแง่ดี ซึ่งจะเป็นผลดีแก่หน่วยงาน นอกจากนี้ วีรพล รัตนภาสกร (2537: 38) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเมืองชลบุรี พบว่าบุคลากรที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ที่จะเข้าถึงผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์และสภาพที่เหมือนกัน และต้องบริการให้ทันเวลา ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และกรรณิการ์ ภูผาธรรม (2541: 136 – 144) ที่ศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการต้องการบุคลากรที่ใช้วาจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ สถานที่ตั้งของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานอธิการบดีแห่งใหม่ ซึ่งก่อสร้างแล้ว

เสร็จและเปิดให้บริการในปีการศึกษา 2552 ซึ่งงานวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในปีการศึกษา 2553 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนใหญ่จึงอยู่ในสภาพดี อาคารสถานที่ที่กว้างขวางเป็นสัดส่วนไม่แออัด ประกอบกับอยู่บริเวณกลางมหาวิทยาลัย นักศึกษาสามารถติดต่อรับบริการได้โดยสะดวก ภายในพื้นที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศอย่างพอเพียง มีการตกแต่งพื้นที่อย่างสวยงาม และจัดช่องทางกรให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา นอกจากนี้ งานบริการจุดเดียว ยังจัดให้มีมุมพักผ่อนซึ่งบริการตู้กดน้ำดื่มและสื่อสิ่งพิมพ์เช่นนิตยสาร หนังสือพิมพ์รายวัน ทำให้นักศึกษาผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างรอรับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน นักศึกษามีความคิดเห็นว่าสถานที่จอดรถ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบผลการเรียน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีการขยายตัวในด้านอาคารสถานที่ มีการก่อสร้างอาคารใหม่ และปรับปรุงอาคารที่มีอยู่เดิม ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับจอดรถมากนัก นอกจากนี้พื้นที่จอดรถบริเวณสำนักงานอธิการบดีได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า อนุญาตให้จอดได้เฉพาะผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี ส่วนนักศึกษาหรือผู้ที่มาติดต่อราชการมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้จอดรถในพื้นที่ที่จัดไว้ให้ซึ่งอยู่ห่างออกไป ทำให้ผู้มาติดต่ออาจไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบผลการเรียนนั้น เนื่องจากนักศึกษามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงมีความต้องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียนมากขึ้นด้วย แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะได้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังคณะต่างๆ แล้วก็ตาม แต่ก็ยังมิได้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับงานบริการจุดเดียว เพราะเห็นว่านักศึกษาสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่คณะได้โดยสะดวกอยู่แล้ว แต่ในสภาพความเป็นจริงเมื่อนักศึกษา มาติดต่องานบริการจุดเดียวในเรื่องทะเบียนวัดผลแล้วประสบปัญหา ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมด้านการลงทะเบียน หรือผลการเรียนพร้อมกันในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในพื้นที่บริการ จึงมีจำนวนไม่เพียงพอ และของเดิมที่มีก็ใช้งานมานานอาจมีปัญหาเรื่องเครื่องชำรุดหรือทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสุวพร ตั้งสมวรพงษ์ (2545: 3) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ จะเป็นส่วนเสริมสร้างความเจริญงอกงามและเกื้อกูลการเรียนรู้นักศึกษาอยู่มาก ทำให้นักศึกษาเกิด ความรัก ความหวงแหน และภาคภูมิใจในสถาบัน อีกทั้งยังแสดงถึงความสามารถทางการบริหารสถาบันอย่างหนึ่งเพราะนอกจากจะเป็นการพัฒนาให้นักศึกษาแล้วยังส่งเสริมสมรรถภาพการทำงานของคนในสถาบันนั้นๆ ด้วย สอดคล้องกับ จูติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547: 80) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการศูนย์สารสนเทศ และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก และชุตินัด บัญปาน (2546: 70 - 71) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาค้นคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการของหอสมุดกลางสถาบันราชภัฏราชนครินทร์ พบว่า นักศึกษามี

ความเห็นว่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หอสมุดจัดไว้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ นอกจากนี้สภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ชำรุด ไม่สะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูล

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยขอเสนอการศึกษาเปรียบเทียบดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง ได้เข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆ ของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่ากระบวนการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและข้อปฏิบัติแบบเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกลุ่มเดียวกัน ทั้งงานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียนวัดผล และงานการเงิน คุณภาพของการบริการจึงไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาของการให้บริการเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงก็ได้รับบริการในแบบเดียวกัน เพราะต่างก็อยู่ในสถานะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงทำให้นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกัน ดังที่สุรางค์ ใควตระกูล (2544: 106) กล่าวว่าความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังไว้ แต่ความแตกต่างจริงมีน้อยมาก ควรคิดว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับลักขณา คมขำ (2548: 92) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นในการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของอุกฤษณ์ มนูญทรัพย์ (2544: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในการให้บริการของงานบริการจุดเดียวมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน นักศึกษาไม่ว่าจะศึกษาในชั้นปีใดก็ตามจะได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน และได้รับการบริการตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ซึ่งทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ต่างกัน จึงมีความคิดเห็นในการบริการโดยรวมไม่

แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้อื่นๆไม่พบความแตกต่างซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาเรียนเป็นปีแรก ความคาดหวังในเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า และนักศึกษาใหม่มักจะมี ความคุ้นเคยกับมหาวิทยาลัยไม่มากนัก จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า เป็นนักศึกษาที่อยู่ในมหาวิทยาลัยมานานจนถึงปีสุดท้ายที่จะสำเร็จการศึกษา มี วุฒิภาวะ ประสบการณ์ และความเชื่อมั่นในมหาวิทยาลัยมากกว่าแม้จะอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันแต่ก็มีความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์เชิงประจักษ์ จึงอาจทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า ส่วนใหญ่จะใช้เวลาในปีการศึกษาสุดท้ายในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามข้อกำหนดของหลักสูตร จึงมีรายการที่จะต้องติดต่อใช้บริการงานบริการจุดเดียวน้อยกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 จึงอาจทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังที่ สุนทรเดชะ (2552: 12) กล่าวว่า นักศึกษาที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษาย่อมมีมุมมองแตกต่างไปจากเดิมเมื่อครั้งเป็นนักศึกษาใหม่ มุมมองที่เปลี่ยนไปนี้เป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เสกสรร แจ่มใส (2543: 74) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ประถม ไชยสาร (2542: 104) ที่ศึกษาเจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ศึกษาชั้นปีต่างกันมีความต้องการ ต่อการจัดบริการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะกันอาจมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ในขณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2553: 111) ได้กำหนดว่าในการติดต่อหน่วยงานบริการต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ผู้เข้ารับบริการที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จะต้องแต่งกายด้วยเครื่องแบบนักศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ซึ่งนักศึกษาบางคณะมีบุคลิกภาพเฉพาะทางด้านการแต่งกายที่ขัดต่อระเบียบของมหาวิทยาลัย จึงไม่สามารถติดต่อขอรับบริการจาก

หน่วยงานของมหาวิทยาลัยได้เพราะเจ้าหน้าที่จะต้องรักษาระเบียบตามที่กำหนด จึงทำให้นักศึกษาเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของนักศึกษาที่แตกต่างกันอันเป็นผลมาจากความแตกต่างกันของของคณะที่ศึกษา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าคณะครุศาสตร์เป็นคณะที่มุ่งผลิตบัณฑิตเพื่อออกไปประกอบวิชาชีพครู มีระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร 5 ปี ซึ่งผู้ที่ศึกษาในคณะนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ บางส่วนเป็นนักเรียนที่ได้รับทุน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับบริการจากงานบริการจุดเดียวในเรื่องของการตรวจสอบผลการเรียนบ่อยครั้ง ส่วนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เป็นคณะที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในด้งานช่างเทคนิค งานออกแบบในเชิงสร้างสรรค์ ที่ต้องอาศัยความรวดเร็วคล่องตัว จึงอาจทำให้นักศึกษาทั้ง 2 คณะมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย ดังที่วัลลา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 59 -60) กล่าวว่าองค์ประกอบด้านการเรียนการสอน ความรู้ของผู้สอน บรรยากาศการเรียน การสอน จะเป็นตัวส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บุคลิกภาพและอุปนิสัยของนักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกันก็มีส่วนทำให้นักศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติภักดิ์ บุญปาน (2546: 73) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำย่อมได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในเรื่องคุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับปานกลาง สามารถทำความเข้าใจในเรื่องการให้บริการต่างๆ ของงานบริการจุดเดียวด้วยการศึกษาข้อมูลจากสื่อหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ได้ด้วยตนเอง เมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และได้รับคำแนะนำเพียงเล็กน้อยก็สามารถดำเนินการในเรื่องต่างๆ ของตนเองได้โดยไม่มีอุปสรรคหรือข้อผิดพลาด ในขณะที่นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ อาจมีลักษณะของปัญหา หรือความต้องการได้รับคำแนะนำปรึกษาเมื่อติดต่อกับบริการ

จุดเดียว ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งต้องการในการได้รับคำแนะนำปรึกษาในเรื่องของการเพิ่มและหรือรายวิชาเรียน การลงทะเบียนเรียนซ้ำ การขอยกเลิกรายวิชาเรียน ตลอดจนการดำเนินการอื่นๆ มากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง และระดับปานกลาง เมื่อบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ ปฏิบัติต่อนักศึกษาในการให้คำแนะนำเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด จึงทำให้นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีความคิดเห็นในด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544: 16) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นประเด็นให้ศึกษาได้ว่า มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือส่งผลอย่างไรในการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมของผู้เรียน และทวิศักดิ์ วงษ์ธานี (2545: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีทัศนคติต่อการจัดบริการนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเพื่อให้งานบริการจุดเดียวของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการพัฒนา งานบริการจุดเดียว เป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามเพื่อให้กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดว่า ควรปรับเวลาการให้บริการของงานการเงินให้ยุติการให้บริการพร้อมกับงานทะเบียนในเวลา 16.00 น. ของทุกวัน เพื่อเป็นการขยายโอกาสสำหรับนักศึกษาในการติดต่อรับบริการ ในเรื่องการชำระเงิน และเป็นการยุติการให้บริการที่ตรงกับประกาศของงานบริการจุดเดียว ในกรณีนี้ สำนักงานอธิการบดีควรปรับแก้ข้อกำหนดในเรื่องระยะเวลาการนำส่งเงินจากงานการเงินไปยังงานบัญชี เพื่อให้งานการการเงินสามารถบริการนักศึกษาได้จนถึงเวลา 16.00 น. นอกจากนี้ ควรปรับอัตราค่าธรรมเนียมในการออกเอกสารบางรายการให้มีความเหมาะสมไม่สูงจนเกินไป เพราะนักศึกษามีฐานะที่แตกต่างกัน จึงควรปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมต่อนักศึกษา

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการนักศึกษามีความคิดเห็นต่อบุคลากรผู้ให้บริการว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อนักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่งานการเงินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และจากแบบสอบถามปลายเปิด นักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานการเงินให้ดีขึ้น รวมถึงควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น สำนักงานอธิการบดี และฝ่ายฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ควรส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการบริการให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ และมีหัวใจของการบริการอย่างแท้จริง อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอย่างลึกซึ้ง ตลอดจน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาประยุกต์ใช้และปรับปรุงการให้บริการได้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำเคาเตอร์บริการให้มากกว่าที่มีอยู่เดิมเพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นของการให้บริการ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความคิดเห็นต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อนักศึกษามีความคิดเห็นว่าสถานที่จอดรถ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ตรวจสอบผลการเรียนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้จากแบบสอบถามปลายเปิด นักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบผลการเรียนใหม่ เนื่องจากของเดิมใช้งานมานานและมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอสำหรับความต้องการใช้บริการของนักศึกษา ดังนั้นเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น งานอาคารสถานที่ และกองกลาง ควรพิจารณาทบทวนเรื่องการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อสำนักงานอธิการบดี และงานบริการจุดเดียวให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนและปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการในการตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ทางด้านข้อมูลของนักศึกษา ให้มีจำนวนมากขึ้น และควรมีการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอย่างน้อยทุก 3 ปี เนื่องจากในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์มีอายุการใช้งานต่ำ ควรปรับเปลี่ยนตามอายุการใช้งานให้มีความเหมาะสมและพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจุดเดียว เช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บัณฑิต และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ที่จัดบริการแบบงานบริการจุดเดียว
3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการจุดเดียว



บรรณานุกรม

- กวรรณิการ์ ภูผาธรรม. (2541). *สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินต์งานพิมพ์การศึกษามหาบัณฑิต. (เทคโนโลยีทางการศึกษา) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.*
- กาญจนา ศรีสวาท. (2553, 11 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- กันยารัตน์ เศวตนันท์กุล. (2552). *ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตพญาไท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี*
- เจษฎา สิงห์ลำพอง. (2552, 26 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชฎากานต์ นวลสิงห์. (2547). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ชฎาวรรณ วชิรโกสีย์. (2552, 23 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชลธิยา เลิศอนันต์. (2552, 8 มกราคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชุตินันท์ บุญปาน. (2546). *การศึกษาคำคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ช่วงโชติ พันธุ์เวช. (2552). *แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2552 - 2555. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*
- ชัยวัฒน์ กาษร. (2552, 23 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ฐาปกรณ์ หมี่สะอาด. (2552, 22 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). *ความพึงพอใจของของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการศูนย์สารสนเทศ
และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐนนท ทวีสิน, คุณหญิง. (2553). *การให้บริการ One Stop Service*. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน
2553. จาก [http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Blog/BlogDetail.aspx? TabID=5&BlogID=17&ModuleID=51&EditorID=600](http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Blog/BlogDetail.aspx?TabID=5&BlogID=17&ModuleID=51&EditorID=600)
- ทวีศักดิ์ วงศ์ธานี. (2545). *ทัศนของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). *การบริหารกิจการนิสิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: หน่วย
ศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2552). *แนวคิดในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. สืบค้นเมื่อ
30 เมษายน 2553. จาก <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/Chan/Main/Doc/Km/2552.pdf>
- บำรุง รอดกร. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตคณะพลศึกษาที่มีต่องาน
บริการการศึกษาของคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2549,
3 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 123 ตอนที่ 74 ง. หน้า 23 - 24.
- ประลม ไชยสาร. (2542). *เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อ
การจัดบริการนักศึกษา*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ปรารธนา บัวดีศ. (2553, 16 มกราคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปวัน พรกิตติธิ์รกุล. (2552, 26 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- ผาณิต กันตามระ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พจนา สมทรัพย์. (2548). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2542, 14 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 116 ตอนที่ 74 ก. หน้า 2.
- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ สิ้นลารัตน์. (2546). *เพื่อความเข้าใจในสาระและกระบวนการของการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไพรัตน์ ฤทัยประเสริฐศรี. (2553, 18 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2551). *คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2551*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- (2552). *คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2552*. กรุงเทพฯ: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- (2552). *รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- (2552). *วิสัยทัศน์ เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2552 – 2555*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- (2553). *คู่มือปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 2553*. กรุงเทพฯ: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- (2553). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการระบบบริการจุดเดียว (one stop service) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2552). *วันครูโลก : การปฏิรูปการศึกษาศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สันติศิริการพิมพ์.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2553). *คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2553 – 2554*. กรุงเทพฯ: ส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ยุพา ภู่นพคุณดี. (2549). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งกาญจน์ เรืองกฤษ. (2552, 21 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ลักขณา คมขำ. (2548). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. ใน *ข่าวสาร วิทยาลัยการศึกษา*. หน้า 9 กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- วีรพล รัตนภาสกร. (2537). *ความพึงพอใจของประชาชนเมืองชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.. (การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *บุคลากรนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). *การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ล
- ศุภนิตย์ ไชครัดนชัย. (2536). *การปรับปรุงคุณภาพบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมนึก วิเศษสมบัติ. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร ศิลป์สุวรรณ. (2551). *กลยุทธ์ในการเป็นผู้บริหารระดับกลางมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร
- สุภาพร เก่งการรบ. (2552, 22 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- สุรเกียรติ์ ลิ้มเจริญ. (2547). *การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตปทุมวัน
- สุวพร ตั้งสมวรวงษ์. (2545). *การพัฒนาบัณฑิตในศตวรรษที่ 21. ใน เอกสารประกอบการสัมมนากระบวนการทัศน์และกลยุทธ์ในการพัฒนานิสิตนักศึกษาบนเส้นทางปฏิรูปการเรียนรู้*. หน้า 1 - 6 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร:ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ทิมดี. (2549). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทรี ศิลปศร. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนีย์ สินธุเดชะ. (2552, 10 กันยายน). *จับเข่าคุยกัน*. ไทยรัฐ. หน้า 12.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสรร แจ่มใส. (2543). *ความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- โสภิต รัตนเมธาวิ; และสุภาพร ทองจันทร์. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553). *คู่มือสมรรถนะหลัก คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะหลักในราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). *คู่มือการประเมินผลองค์กรตามกรอบของ กพร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- สำนักงานสภาพัฒนาการศึษา. (2542). *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาผู้บริหารในสายงานกิจการนัศึษา สถาบันราชภัฏทั่วประเทศ วันที่ 17 – 19 พฤษภาคม 2542*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สำนักงานเขตพระโขนง (2553). *ระบบบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ*. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2553. จาก <http://203.155.220.217/phrakhanong/One%20Stop%20Service/OneStopService.htm>
- สำเนาวั ขจรศึลป. (2538). *มติใหม่ของกิจการนัศึษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรอุมา ชมชิต. (2553, 14 มกราคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่กองบริการการศึษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อาภาพร บุลศึรี. (2546). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อุกฤษฏ์ มนุจันทรธ. (2544). *ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสนที่มีต่องานให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- เอื้อมอัมพร สังข์ทอง. (2552, 26 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, ที่คณะศึลปกรรม ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Barry, Vincent. (1986). *Moral Issues in Business*. Belmont, California : Wadsworth.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essentials of Psychological Test*. 3 ed. New York : Harper and Row.
- Ferguson, George Andrew. (1981). *A Statistical Analysis in Psychological and Education*. 5.ed. New York : McGraw – Hill.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8 Edition. Engel Wood Cliffs : Prentice – Hall International.
- Millett, John D. (1954). *Management in the publice service*. New York : McGraw – Hill.
- Yamane, T. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว (One Stop Service) สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ ที่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3 ด้านคือ 1. ด้านกระบวนการให้บริการ 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้นักศึกษาระบุข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนักศึกษา โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆต่อนักศึกษาทั้งสิ้น ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

รวิโรจน์ สิงห์ลำพอง
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

ชั้นปีที่ 1

ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า

3. คณะที่ศึกษา

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะศิลปกรรมศาสตร์

4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (เกรดเฉลี่ยรวม) โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว (One Stop Service)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษา โดย

พิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนด 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด (5) หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด

มากที่สุด (4) หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก

มากที่สุด (3) หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง

มากที่สุด (2) หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย

มากที่สุด (1) หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ลำดับขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.	คำอธิบายในกระบวนการให้บริการชัดเจน เข้าใจ ได้ง่าย					
3.	มีคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการด้วย สื่อต่างๆ					
4.	มีการประชาสัมพันธ์ด้วยการติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ระยะเวลาการให้บริการ					
5.	การให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน					
6.	ช่วงเวลาในการให้บริการของงานทะเบียนตั้งแต่ 08.30 – 16.00 มีความเหมาะสม					
7.	ช่วงเวลาในการให้บริการของงานการเงินตั้งแต่ 08.30 – 15.30 มีความเหมาะสม					
8.	ช่วงเวลาในการบริการตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนแล้วเสร็จด้วยความรวดเร็ว					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9.	มีการจัดบริการให้คำแนะนำในระหว่างการติดต่อรับบริการ					
10.	กระบวนการให้บริการ ทำให้เกิดความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
11.	อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เรียกเก็บ เช่น ค่าธรรมเนียมเอกสารสำคัญมีความเหมาะสม					
12.	มีการแนะนำการใช้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น เอกสาร เว็บไซต์ และจากเจ้าหน้าที่					
13.	การชี้แจงกำหนดเวลาในการดำเนินการตามรายการต่างๆ มีความเหมาะสม					
14.	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังด้วยบัตรคิว					
15.	เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องกดบัตรคิวมีความเหมาะสม					
16.	นักศึกษาได้รับการบริการตามระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่า					
17.	เอกสารสำคัญ / ใบแสดงผลการเรียน / ใบรับรองต่างๆ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จมีความถูกต้อง					
18.	เอกสารคำร้องมีตัวอย่างคำแนะนำบริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
19.	ข้อมูลประวัตินักศึกษาในฐานะข้อมูลทะเบียน มีความถูกต้อง					
20.	การดำเนินงานมีความเรียบร้อย สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21.	<u>ด้านบุคลากร</u> เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นักศึกษามีจำนวนเพียงพอเหมาะสม					
22.	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่					
23.	นักศึกษาพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์					
24.	นักศึกษาพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนวัดผล					
25.	นักศึกษาพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน					
26.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการให้บริการ					
27.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
28.	เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับนักศึกษา					
29.	เจ้าหน้าที่อธิบายแนะนำข้อมูลได้ถูกต้อง					
30.	เจ้าหน้าที่อุทิศเวลาในการให้บริการ					
31.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ					
32.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
33.	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์					
34.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
35.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต					
36.	เจ้าหน้าที่เต็มใจในการแนะนำรายละเอียดอื่นๆที่นอกเหนือจากการให้บริการของงานบริการจุดเดียว					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
37.	<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u> สถานที่ตั้งของสำนักงานมีป้ายบอกชัดเจน หาง่าย					
38.	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ					
39.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
40.	จำนวนโต๊ะนั่งรอรับบริการและกรอกเอกสารเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ					
41.	ภายในพื้นที่ให้บริการมีการติดตั้งระบบปรับอากาศอย่างเหมาะสม					
42.	ภายในสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ					
43.	การตกแต่งภายในพื้นที่ให้บริการมีความสวยงามเหมาะสม					
44.	อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการมีความทันสมัย					
45.	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียนมีจำนวนเพียงพอ					
46.	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบผลการเรียนอยู่ในสภาพใช้การได้ดี					
47.	มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการตลอดเวลา					
48.	ช่องทางในการรับเรื่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ					
49.	มีการจัดบริการสิ่งพิมพ์ และตู้กดน้ำดื่มภายในพื้นที่บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
50.	มีการจัดบริการโทรทัศน์วงจรปิดภายในพื้นที่บริการ					
51.	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ปากกาเขียนคำร้อง / กาวสำหรับติดภาพถ่าย					
52.	มีห้องน้ำในบริเวณใกล้เคียงพื้นที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญและจดหมายขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ อาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรวงษ์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา
สังกัด สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ รองศาสตราจารย์สุภานัน ลิทธิเลิศ
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร
สังกัด คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
4. ชื่อ รองศาสตราจารย์มาลี พัฒนกุล
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สังกัด สาขาวิชาภาษาไทย คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
5. ชื่อ อาจารย์ ดร.สมรวย อภิชาติบุตรพงศ์
ตำแหน่ง อาจารย์
สังกัด สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/1034

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นายวีโรจน์ สิงห์ลำพอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ งานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภาดา ศุภธรรมรักษ์ และ อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามความคิดเห็น ของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวีโรจน์ สิงห์ลำพอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/ 5399

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เนื่องด้วย นายวีโรจน์ สิงห์คำพอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชภา สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์ ดร.อรรณพ ไพริสุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาโท ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์สมรวຍ อภิชาตบุตรหงส์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวีโรจน์ สิงห์คำพอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-546-0381

ภาคผนวก ค
จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย





ที่ ศษ 0519.12/ ๕๑๐1

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตงุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3๐ พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เนื่องด้วย นายวีโรจน์ สิงห์ลำพอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีศษงานบริการจุดเดียวมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์ ดร.อรรรณพ โพธิ์สุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีกวมจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 หรือสูงกว่า ภาคปกติ จำนวน 411 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในระหว่างเดือนธันวาคม 2553 - มกราคม 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวีโรจน์ สิงห์ลำพอง ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-546-0381



ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.679	27	4.476
2	6.562	28	4.953
3	6.565	29	5.276
4	3.917	30	5.003
5	4.566	31	6.531
6	4.607	32	8.107
7	1.845	33	3.606
8	4.555	34	6.150
9	7.534	35	7.975
10	8.862	36	7.534
11	2.556	37	3.122
12	4.172	38	2.035
13	6.063	39	4.307
14	7.706	40	4.931
15	8.787	41	5.529
16	7.148	42	5.448
17	6.063	43	4.556
18	4.899	44	2.849
19	3.400	45	2.660
20	3.443	46	3.976
21	4.348	47	3.294
22	6.638	48	4.555
23	3.789	49	4.772
24	5.021	50	1.883
25	4.348	51	4.857
26	5.578	52	4.053

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวีโรจน์ สิงห์ลำพอง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	อำเภอบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 55 แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกภาษาอังกฤษ – ภาษาฝรั่งเศส) จากโรงเรียนมัธยมวัดนายโรง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2545	ศิลปศาสตรบัณฑิต (นิเทศศาสตร์) จากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ.2554	การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ