

รายงานผลการดำเนินโครงการ One Stop Service  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 12 เดือน  
(ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 12 เดือน ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

## บทสรุปการรายงานผล

สำนักงานอธิการบดี ได้เริ่มดำเนินการการให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยผู้รับบริการประกอบด้วยนักศึกษา บุคลากร ผู้ปกครอง ผู้มาติดต่อราชการต่างๆ ในปัจจุบัน เคาน์เตอร์ One Stop Service ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานการเงิน งานรับเช็ค และงานธุรการ โดยในช่วงปิดเทอมให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.00 น. และเปิดเทอมให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 15.30 และ 16.00 - 18.00 น. วันเสาร์ เวลา 08.30 - 16.00 น. ในแต่ละรอบมีเจ้าหน้าที่สลับกันเข้าปฏิบัติงาน สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในรอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) มีจำนวนผู้เข้ารับบริการ จำนวน 16,482 คน เข้ารับบริการงานทะเบียน จำนวน 6,547 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7221 งานการเงิน 5,625 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1281 งานรับเช็ค จำนวน 2,707 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4240 และงานธุรการ จำนวน 1,603 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7258

ในส่วนของการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ One stop service ของสำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 รอบ คือ รอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือนตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในรอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ 4.5781 ค่า S.D เท่ากับ 0.7252

รายงานผลการดำเนินโครงการ One Stop Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564  
(ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 )  
สำนักงานอธิการบดี

---

1. ชื่อโครงการ : โครงการ One Stop Service
2. สถานภาพของโครงการ :  โครงการใหม่  โครงการปกติ  
 โครงการตาม Agenda  
 โครงการต่อเนื่อง(ระบุชื่อโครงการเดิม) โครงการพัฒนาระบบ  
การให้บริการ ณ จุด One Stop Service
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
4. ความสอดคล้อง/ตอบสนองของโครงการกับแผนพัฒนาหน่วยงานและการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากองสำนักงานอธิการบดี / ตัวชี้วัด ก.พ.ร.  
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริหารจัดการเพื่อเป็นแม่แบบที่ดี
  - 2) สอดคล้องกับอัตลักษณ์/เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย : -  
สอดคล้องกับอัตลักษณ์/เอกลักษณ์ของหน่วยงาน :  
สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของหน่วยงานด้าน ศูนย์รวมการให้บริการแบบกัลยาณมิตร
  - 3) การบูรณาการโครงการกับ  
 การวิจัย ระบุโครงการวิจัย.....  
 การปฏิบัติงาน ...การให้บริการ ณ จุด One Stop Service....  
 อื่นๆ ระบุ.....
  - 4) อื่นๆ  
6.1) นโยบายจาก สำนักงานอธิการบดี

**5. หลักการและเหตุผล**

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีการจัดจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ บริเวณ ชั้น 1 สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานทางการศึกษาเพื่อให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางการศึกษาและบริการทางการเงินของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ซึ่งในปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยดำเนินการในส่วนของการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรูปแบบ One Stop Service เพื่อรองรับจำนวนผู้ขอรับบริการที่มาติดต่อ สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี คือ ศูนย์รวมการให้บริการแบบกัลยาณมิตร สำนักงานอธิการบดี จึงได้จัดทำโครงการ One Stop Service เพื่อปรับปรุงระบบและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 6. วัตถุประสงค์

- 6.1 เพื่อให้หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีมีพันธกิจในการให้บริการในแนวทางเดียวกัน
- 6.2 เพื่อให้มีจุดอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อเบื้องต้นในจุดเดียว
- 6.3 เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมีจิตบริการ มีคุณธรรม บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้

## 7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

### 7.1 เชนปริมาณ

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  $\geq 4.50$

### 7.2 เชนคุณภาพ

-

## 8. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ

นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 9. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

## 10. สถานที่ดำเนินโครงการ

จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ณ บริเวณชั้น 1 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## 11. แผนการดำเนินงาน

ที่	ขั้นตอน/กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2563			ปี พ.ศ. 2564								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ขั้นเตรียมการ -จัดประชุมผู้รับผิดชอบโครงการ -จัดทำโครงการ -ขออนุมัติโครงการ -บันทึกเสนอเพื่อขออนุมัติเงิน -ทศรองจ่าย	↔											
2	ขั้นดำเนินการ -ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ -ดำเนินงานตามโครงการ	↔	↔										
3	ขั้นประเมินผลและ รายงานผล -ประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการ -จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน						↔						↔

## 12. งบประมาณ

แหล่งเงิน ภาคปกติ

กองทุน ทั่วไป

หมวดรายจ่าย งบดำเนินการ งบลงทุน

ผลผลิต การพัฒนาระบบบริหาร

กิจกรรม โครงการประกันคุณภาพ

รายการ	งบประมาณ (บาท)	จำนวนที่ใช้ไป
1. ค่าใช้สอย	20,000	
รวม	-	

หมายเหตุ ขอถัวเฉลี่ยทุกรายการ

## 13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีมีพันธกิจในการให้บริการในแนวทางเดียวกัน
2. มีจุดอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อเบื้องต้นในจุดเดียว
3. บุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมีจิตบริการ มีคุณธรรม บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้

## 14. การประเมินผลโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ ดังนี้

1. ใช้แบบสอบถามตามแบบประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จ

## 15. การติดตามผล

การติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ และ รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. หน่วยงานที่เข้ารับบริการ one stop service  งานประชาสัมพันธ์  งานทะเบียน  งานการเงิน  งานรับเช็ค  งานธุรการ
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					

### 3. ข้อเสนอแนะการบริการ

---

---

### 4. ท่านรับรู้การให้บริการผ่านช่องทางใด

- เพื่อน                       คณะ/วิทยาลัย/หน่วยงาน                       Facebook/page  
 เว็บไซต์                       อื่น ๆ (ระบุ).....

การแปลผลความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก  
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย  
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการมีการจัดเก็บข้อมูลตามปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยในรอบ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 1** จำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop service

จำนวนผู้ใช้บริการ ต่อเดือน	งานที่ให้บริการ				รวมจำนวน ผู้ใช้บริการ
	งานทะเบียน	งานการเงิน	งานรับเช็ค	งานธุรการ	
ต.ค. 63	976	854	638	450	2,918
พ.ย. 63	755	892	537	400	2,584
ธ.ค. 63	1,092	994	762	200	3,048
ม.ค. 64	756	468	232	300	1,756
ก.พ. 64	576	332	180	200	1,288
มี.ค. 64	727	455	122	40	1,344
เม.ย. 64	535	968	63	13	1,579
พ.ค. 64	909	499	142	0	1,550
มิ.ย. 64	221	163	31	0	415
ก.ค. 64	0	0	0	0	0
ส.ค. 64	0	0	0	0	0
ก.ย. 64	0	0	0	0	0
<b>รวม</b>	<b>6,547</b>	<b>5,625</b>	<b>2,707</b>	<b>1,603</b>	<b>16,482</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>39.7221</b>	<b>34.1281</b>	<b>16.4240</b>	<b>9.7258</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop service แยกตามประเภทงานที่ให้บริการ พบว่ามีผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์งานทะเบียนมากที่สุด จำนวน 6,547 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7221 ถัดมาคือเคาน์เตอร์งานการเงิน จำนวน 5,625 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1281 งานรับเช็ค จำนวน 2,707 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4240 และงานธุรการ จำนวน 1,603 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7258 (ในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2564 ปิดให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์ One Stop Service

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.6250	0.7188	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	1
ระยะเวลาการให้บริการ	4.5625	0.7274	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.5625	0.7274	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	2
สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย)	4.5625	0.7274	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	2
<b>ผลรวม</b>	<b>4.5781</b>	<b>0.7252</b>	<b>ระดับความพึงพอใจมากที่สุด</b>	

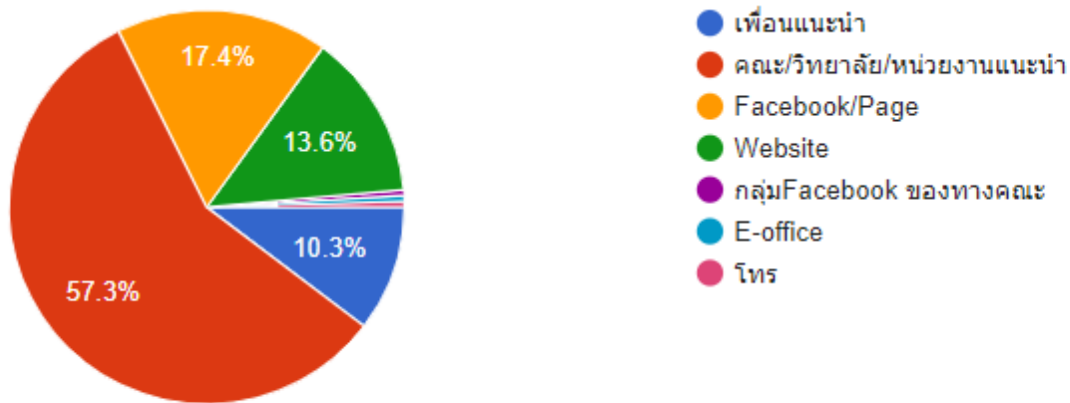
จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ เคาน์เตอร์ One Stop Service พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในระดับค่าเฉลี่ย 4.5781 ค่า S.D เท่ากับ 0.7252 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6250 ค่า S.D เท่ากับ 0.7188 รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5625 ค่า S.D เท่ากับ 0.7274

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้

1. บริการดีขึ้น
2. บริการมีความเหมาะสม
3. มีทั้งคอมพิวเตอร์และบัตรนักศึกษาแล้ว ทำไมยังต้องเขียนในแบบฟอร์มอีก



ภาพที่ 1 ช่องทางการรับรู้การให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service



จากภาพที่ 1 ช่องทางการรับรู้การให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service พบว่าผู้รับบริการรับรู้การให้บริการผ่านช่องทางคณะ/วิทยาลัย/หน่วยงานแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 57.3 รองลงมาคือรับรู้การให้บริการผ่านช่องทาง Facebook/Page ร้อยละ 17.4 ถัดมาคือรับรู้ผ่านช่องทาง Website ร้อยละ 13.6 และรับรู้ผ่านการแนะนำจากเพื่อน ร้อยละ 10.3

#### 16. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
การระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการได้	จัดทำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าใช้บริการ จัดสถานที่ให้เว้นระยะห่างทางสังคม และพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรควินวินวัน