

รายงานผลการดำเนินโครงการ One Stop Service
ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 รอบ 6 เดือน
(ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565)

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 รอบ 6 เดือน ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565)

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.2565 ในรอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565) มีจำนวนผู้เข้ารับบริการ จำนวน 6,686 คน เข้ารับบริการงานทะเบียน จำนวน 2,382 คน คิดเป็นร้อยละ 35.67 งานการเงิน 3,703 คน คิดเป็นร้อยละ 55.46 งานรับเช็ค จำนวน 588 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 และงานธุรการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19

ในส่วนของการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ One stop service ของสำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 รอบ คือรอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือนตามปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ในรอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ 4.33 ค่า S.D เท่ากับ 0.63

รายงานผลการดำเนินโครงการ One Stop Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
(ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565)
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) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี / 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.2565 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 เชนจ์ปริมาณ

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ≥ 4.50

7.2 เชนจ์คุณภาพ

-

8. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ

นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

10. สถานที่ดำเนินโครงการ

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

11. แผนการดำเนินงาน

ที่	ขั้นตอน/ กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2564			ปี พ.ศ. 2565								
		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 -จัดประชุม ผู้รับผิดชอบ โครงการ -จัดทำโครงการ -ขออนุมัติโครงการ -บันทึกเสนอเพื่อ ยืมเงินทรงงจ่าย	↔											
2	ขั้นดำเนินการ -ตรวจสอบความ พร้อมของสถานที่ -ดำเนินงานตาม โครงการ		↔	↔									↔

3	ชั้นประเมินผลและ รายงานผล -ประเมินผลตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จ โครงการ -จัดทำรายงานผล การดำเนินงาน																↔								↔
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---

12. งบประมาณ

- ไม่มี -

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.2565 โดยในรอบ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop service

จำนวนผู้ใช้บริการ ต่อเดือน	งานที่ให้บริการ				รวมจำนวน ผู้ใช้บริการ
	งานทะเบียน	งานการเงิน	งานรับเช็ค	งานธุรการ	
ต.ค. 64	0	0	0	0	0
พ.ย. 64	607	1,804	136	0	2,547
ธ.ค. 64	622	968	111	0	1,701
ม.ค. 65	396	469	116	0	981
ก.พ. 65	443	295	121	2	863
มี.ค. 65	314	165	104	11	594
รวม	2,382	3,703	588	13	6,686
คิดเป็นร้อยละ	35.67	55.46	8.81	0.19	100

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop service แยกตามประเภทงานที่ให้บริการ พบว่ามีผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์งานการเงินมากที่สุด จำนวน 3,703 คน คิดเป็นร้อยละ 55.46 ถัดมาคือเคาน์เตอร์งาน

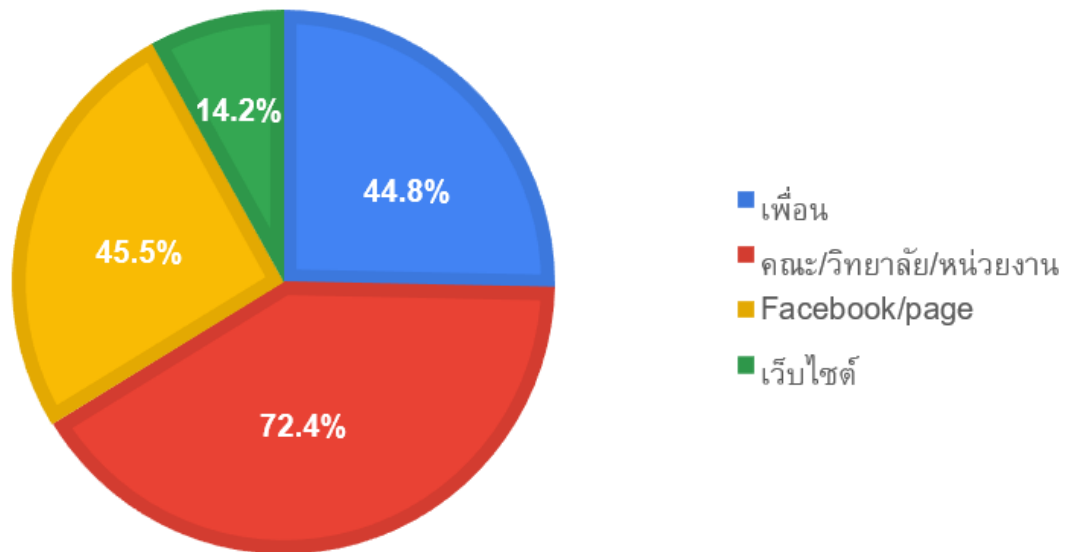
ทะเบียน จำนวน 2,382 คน คิดเป็นร้อยละ 35.67 งานรับเช็ค จำนวน 588 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 และงาน
 รุกรการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 0.19

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ เคาน์เตอร์ One Stop Service

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ
สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่ นั่งพักคอย)	4.39	0.58	ระดับความพึงพอใจมาก	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.35	0.59	ระดับความพึงพอใจมาก	2
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.32	0.67	ระดับความพึงพอใจมาก	3
การให้บริการในรูปแบบออนไลน์	4.32	0.67	ระดับความพึงพอใจมาก	3
ระยะเวลาการให้บริการ	4.27	0.73	ระดับความพึงพอใจมาก	4
ผลรวม	4.33	0.63	ระดับความพึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ เคาน์เตอร์ One Stop Service พบว่า
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากในระดับค่าเฉลี่ย 4.33 ค่า S.D เท่ากับ 0.63 และมีระดับความพึงพอใจมาก
 ที่สุดในประเด็นขั้นตอนสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย)
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่า S.D เท่ากับ 0.58 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
 ค่า S.D เท่ากับ 0.59 และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 4.32 ค่า S.D เท่ากับ 0.67

ภาพที่ 1 ช่องทางการรับรู้การให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service



จากภาพที่ 1 ช่องทางการรับรู้การให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service พบว่าผู้รับบริการรับรู้การให้บริการผ่านช่องทางคณะ/วิทยาลัย/หน่วยงานแนะนำมากที่สุด ร้อยละ 72.4 รองลงมาคือรับรู้การให้บริการผ่านช่องทาง Facebook/Page ร้อยละ 45.5 ถัดมาคือรับรู้ผ่านการแนะนำจากเพื่อน ร้อยละ 44.8 และรับรู้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ร้อยละ 14.2

16. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ตามเวลาปกติ	จัดทำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าใช้บริการ จัดสถานที่ให้เว้นระยะห่างทางสังคมและพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรควัณวัน