

## การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### Evaluation of Satisfaction towards the Service of One Stop Service Division at the Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University

พรรณี ศรีเรือน<sup>1\*</sup>, ปราณอม ก้านเหลือง<sup>2</sup> และ จารุณี แก้วทอง<sup>3</sup>

Phanee Sriruen<sup>1\*</sup>, Pranom Kanlueang<sup>2</sup> and Jarunee Kaewtong<sup>3</sup>

<sup>1</sup> สถาบันวิจัยพหุศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; The Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University; email: phanee.sr@cmu.ac.th

<sup>2</sup> สถาบันวิจัยพหุศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; The Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University; email: pranom.k@cmu.ac.th

<sup>3</sup> สถาบันวิจัยพหุศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; The Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University; email: jarunee.ke@cmu.ac.th

\* Corresponding author email: phanee.sr@cmu.ac.th

#### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**วิธีการศึกษา:** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าโครงการ นักวิจัย คณาจารย์และผู้ร่วมวิจัย จำนวน 30 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service 6 ด้าน

**ข้อค้นพบ:** หัวหน้าโครงการ นักวิจัย คณาจารย์และผู้ร่วมวิจัย มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ด้านการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมี Work Flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ แบบ One Stop Service ในระดับมาก ด้านการบริการ One Stop Service มีประสิทธิภาพ ในระดับมาก

**การประยุกต์ใช้จากการศึกษา:** ผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และการสร้างระบบบริการ One Stop Service ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานวิจัยในอนาคตต่อไป สามารถนำไปใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วย One Stop Service ของสถาบันวิจัยต่าง ๆ และส่วนงานวิจัยของภาควิชา คณะต่าง ๆ ทั้งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนอกมหาวิทยาลัย

**คำสำคัญ:** ประเมิน; ความพึงพอใจ; การใช้บริการ; หน่วย One Stop Service

## Abstract

**Purpose:** In this research article, we aimed to evaluate satisfaction towards the service of One Stop Service division of the Multidisciplinary Research Institute, Chiang Mai University.

**Methodology:** The measurement tools were estimated in the 5 levels of the scales. Assessment for satisfaction was collected on a five-point scale and the data was collected online. The descriptive analysis reported percentage, average and standard deviation for customer satisfaction towards the service of One Stop Service Division. Satisfaction with the One Stop Service units was evaluated in 6 areas.

**Findings:** Satisfaction towards the service of participants showed that the service process was flexible, convenient, and fast at the highest level. The process/service step was found with the highest level. The work flow and operations were carried out according to the steps found with high level. The operating staffs were capable of high level of explanation, and clear procedures. Both satisfaction towards the services and the effective service processes of One Stop Service showed high level scores.

**Applications of this study:** In summary, these results of the study will be a guideline for service development and creating a One Stop Service system to be efficient and effective for future research processing. It can be applied to relevant agencies, including One Stop Service units of various research institutes and research units of various departments and faculties, both inside and outside Chiang Mai University.

**Keywords:** Evaluate; Satisfaction; Service; One Stop Service Division

## 1. บทนำ

สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ เป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจัดตั้งขึ้นจากการควบรวมสถาบันวิจัยสังคมและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบกับการพัฒนาแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 เพื่อเน้นให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นส่วนสำคัญในการมุ่งเน้นพัฒนาประเทศทั้งการผลิตกำลังคนที่มีคุณธรรมตามความต้องการของประเทศและการสร้างและนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์จริงต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมไทยและสังคมโลกต่อไป จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2566-2570 ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO) 6 ด้าน (สถาบันวิจัยพหุศาสตร์, 2566) ประกอบด้วย

SO1 : Biopolis Platform สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านนวัตกรรมเศรษฐกิจฐานชีวภาพ

SO2 : Medicopolis Platform สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านนวัตกรรมทางการแพทย์

SO3 : Creative Lanna Platform สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านล้านนาสร้างสรรค์

SO4 : Education Platform สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านการจัดการศึกษา

SO5 : Research and Innovation Platform สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านการวิจัยและนวัตกรรม

## SO6 : CMU Excellence Management Platform บริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

มหาวิทยาลัยฯ ได้นำเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัล (Digital Transformation) เข้ามาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถใหม่ให้มหาวิทยาลัยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้การดำเนินงาน สามารถทำให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกทั้งต่อองค์กรและสังคมภายนอกในวงกว้างมากขึ้น อีกทั้งมีธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการ สนองวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ สร้างคุณค่าแก่สังคม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ดังนี้ 1) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการปรับปรุงและยกระดับความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ระบบเครือข่าย ระบบปฏิบัติงานดิจิทัลในมหาวิทยาลัย 2) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการปรับปรุงและยกระดับกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการข้อมูล การใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 3) เป็นมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่ทรงประสิทธิผลในการเรียนการสอน ยกย่องการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย 4) เป็นมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มขีดความสามารถ การวิจัย การสร้างสังเคราะห์พัฒนา และถ่ายทอดความรู้ สร้างนวัตกรรม 5) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีบุคลากรเป็นผู้มีความรู้ และทักษะดิจิทัลสำหรับยกระดับการทำงานของตน บูรณาการการทำงานร่วมกัน สร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร และ 6) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีเครือข่ายคู่ความร่วมมือเพื่อใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานกระบวนการสนับสนุนแพลตฟอร์มในการประกอบพันธกิจหลัก และพัฒนาบุคลากร (สถาบันวิจัยพหุศาสตร์, 2566)

วิสัยทัศน์สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ “องค์กรที่เป็นเลิศในการวิจัยและบริการวิชาการเชิงสหวิทยาการ มุ่งสร้างผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล” โดยกำหนดพันธกิจไว้ดังนี้คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการเชิงสหวิทยาการในรูปแบบแพลตฟอร์ม และนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พร้อมทั้งเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ 2) สร้างนักวิจัยด้านพหุศาสตร์เพื่อตอบสนองภารกิจด้านสหวิทยาการ และ 3) สร้างผลงานที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งค่านิยมสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ประกอบด้วย ยึดหลักคุณธรรม (Morality: M) มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการวิจัย(Driving for Excellence: D) ยืดหยุ่นพร้อมปรับตัว (Resilience: R) และบูรณาการเพื่อสังคม (Integration: I) และมีวัฒนธรรมองค์กร “คิดนอกกรอบ ตอบโจทย์วิจัย ใส่ใจบริการ สร้างสรรค์งานเพื่อสังคม”

ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจดังกล่าว สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ได้มีการปรับโครงสร้างภายในสำนักงาน โดยกำหนดให้มีหน่วย One Stop Service ภายใต้งานการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่องานให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานได้ ณ จุดเดียว ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอน หรือเสร็จในจุดให้บริการจุดเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหน่วยต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่องาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง แทนที่จะส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินเอกสารระหว่างหน่วยงาน เป็นการประหยัดเวลาของผู้รับบริการ และเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม โดยเน้นการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วนส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการเชิงสหวิทยาการในรูปแบบ แพลตฟอร์ม และนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ พร้อมทั้งเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ สร้างนักวิจัยด้านพหุศาสตร์เพื่อตอบสนองภารกิจด้านสหวิทยาการ และสร้างผลงานที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบนโยบายการบริหารงานของสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ในการรองรับการให้บริการงานบริหาร

วิจัยแบบ One Stop and Service Mind (OS & SM) และเพื่อเป็นสถาบันคุณธรรมที่สามารถตอบสนองแผนขับเคลื่อนคุณธรรมและจริยธรรมภายใต้นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสทั้ง 6 ด้าน (สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์, 2566)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ระบบ Internet ใช้ในการบริการให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา (Non-Stop Service) ทำให้การบริการในบางขั้นตอนหรือบางเรื่อง ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่จุดให้บริการอีกด้วย การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จึงเป็นแนวทางที่องค์กรต้องนำมาใช้ในการบริการทุกประเภทในยุคปัจจุบัน สุภาณี ประชุมชน (2560) และชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่องานในลักษณะที่สมบูรณ์และครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนเสียเวลาน้อยที่สุดแต่สามารถได้รับบริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ คือ ประการแรก ต้องกำหนดให้มีการบริการประชาชนในสถานที่แห่งเดียวเพื่อเป็นศูนย์กลางดำเนินการให้บริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง ประการที่สอง ต้องยึดหลักที่ว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกัน ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง ประการที่สาม การให้บริการต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีทำงานบริการต่าง ๆ ไม่อาจทำให้เสร็จได้ภายในเวลาวันเดียว จะต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุมและเหมาะสม ตลอดจนต้องชี้แจงผู้มาติดต่อให้ทราบอย่างชัดเจนว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร เพื่อการมาติดต่อขอรับบริการในคราวต่อไปจะได้ไม่ต้องผิดหวังกลับไปอีก ประการสุดท้าย ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด ดังนั้น แนวทางการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจึงเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นความต้องการของประชาชนให้ได้รับบริการด้วยความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อีกทั้ง กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ Kotler & Keller (1997) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นได้อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้น การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขายการปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

จากการวิจัยที่ผ่านมาในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ต่อการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการจำแนกตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากระดับมาก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองแก่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ การ

สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และความน่าเชื่อถือของการบริการ ตามลำดับ (รุจิเรข สุทธิบัณฑิต, 2555) อีกทั้ง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการทางการศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง ด้านบริการกิจกรรม เสริมหลักสูตร และด้านบริการอื่น ๆ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านด้านการเรียนการสอน ด้าน บริการด้านที่พักอาศัย ด้านบริการด้านวิชาการ และด้านการบริการด้านคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจในระดับปาน กลาง (กฤษฏี กาญจนกิตติ, 2551) และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ได้กำหนดมาตรฐานการบริการ ระบุให้มีระดับความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ 80 ผล การศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ 80.1 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ คือ การ รับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ส่วนผู้ประกอบการประเภทอาหาร ยา และ สถานพยาบาล มีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.60, 78.50 และ 83.70 ตามลำดับ สำหรับผู้ประกอบการ ประเภทอาหาร ปัจจัยเดียวที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ข้อมูลแนะนำการบริการ ขณะที่ผู้ประกอบการประเภทยา ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดด้านสถานที่ สำหรับผู้ประกอบการประเภท สถานพยาบาล ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ การรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ บรรลุมาตรฐานการบริการด้วยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการตามที่ต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมี ระดับความพึงพอใจมากขึ้น (ศิริขวัญ บริหาร, 2549)

จากงานวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดียว (One Stop Service) มีความเหมือนงานบริการที่ทำอยู่ของหน่วย One Stop Service ของสถาบันฯ นั่นคือ การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน รัดกุม และเหมาะสม ให้บริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกัน และช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ ดังนั้น การให้บริการ ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจึงเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นให้ ผู้ใช้บริการได้รับบริการด้วยความพึงพอใจมากที่สุด

หน่วย One Stop Service เป็นส่วนหนึ่งของงานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ เป็นงาน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของโครงการวิจัยที่บริหารจัดการผ่านสถาบันฯ ให้แก่หัวหน้าโครงการวิจัย บุคลากร สายวิชาการ (นักวิจัย) อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย และผู้ร่วมวิจัยในโครงการให้สามารถรับบริการจาก หน่วยงานได้ ณ จุดเดียว ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการจุดเดียว ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่องาน การบริการมีความรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาของการ ให้บริการให้น้อยลง และประหยัดเวลาในการเดินเอกสารระหว่างหน่วยงานของผู้รับบริการ สำหรับผลการดำเนินงาน ในรอบปีงบประมาณ 2567 มีโครงการวิจัยที่บริหารจัดการผ่านหน่วย One Stop Service จำนวน 30 โครงการ และ ปีงบประมาณ 2568 คาดว่ามีโครงการวิจัยที่บริหารผ่านสถาบันวิจัยฯ มากขึ้นกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

### 3. ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

3.1 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้สำหรับการปฏิบัติงานหรือการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วย One Stop Service ของสถาบันวิจัยต่าง ๆ และส่วนงานวิจัยของภาควิชา คณะต่าง ๆ ทั้งในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่สนใจการให้บริการแบบ One Stop Service

3.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และการสร้างระบบบริการ One Stop Service ให้ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานวิจัยในอนาคตต่อไป

### 4. วิธีการศึกษา

#### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ จำนวนโครงการที่ดำเนินงานผ่านสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ 2567 (ตุลาคม 2566 - มิถุนายน 2567) ประกอบด้วย หัวหน้าโครงการ ซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ (นักวิจัย) บุคลากรสายปฏิบัติการ รวมถึง อาจารย์/คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย และผู้ร่วมวิจัยในโครงการ การวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service จากหัวหน้าโครงการวิจัย คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย ที่บริหารโครงการผ่านสถาบัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกประชากรตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบแบ่งกลุ่มจำแนกตามกลุ่ม 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 หัวหน้าโครงการ จำนวน 20 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ร่วมวิจัย จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 30 คน

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยออกแบบและสร้างแบบประเมิน และการสัมภาษณ์นักวิจัยแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้แบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินออนไลน์ (Google form) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน สร้างแบบเลือกตอบ ได้แก่ สถานภาพผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service ประเมิน 6 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมี Work flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ด้านการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านการบริการ One Stop Service มีคุณภาพและสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้ และด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการแบบ One Stop Service โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (สุวิมล ว่องวานิช, 2562) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วย One Stop Service แบบเดิม  
คำในช่องว่าง

#### 4.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2567 (ตุลาคม 2566 - มิถุนายน พ.ศ. 2567) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) วิเคราะห์ลักษณะงาน และการให้บริการของหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

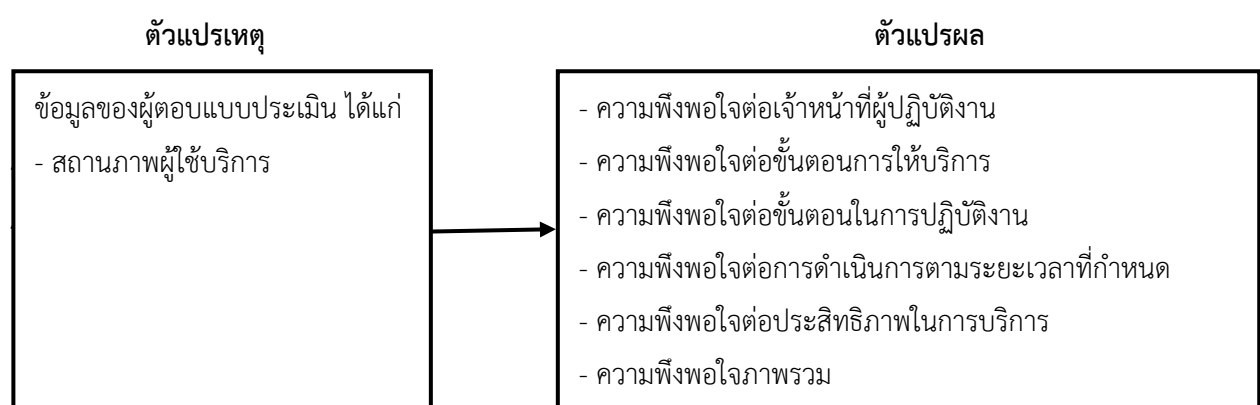
2) ดำเนินการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3) ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล และดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service ประจำปีงบประมาณ 2567 ระหว่างเดือนตุลาคม 2566 - มิถุนายน พ.ศ. 2567 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ (Google form) และตรวจสอบความสมบูรณ์

4) วิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5) วิเคราะห์ผลการประเมิน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ประเมิน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว 3) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มี Work flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ 4) ด้านการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 5) ด้านการบริการ One Stop Service มีคุณภาพและสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้ และ 6) ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการแบบ One Stop Service และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

#### ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



#### 4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกข้อมูลทั่วไป จากนั้นทำการประมวลผลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน ทำการประมวลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วย One Stop Service แบบเติมคำในช่องว่าง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มเนื้อหาที่มีลักษณะเดียวกัน

### 5. ผลการศึกษา

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ หัวหน้าโครงการและผู้ร่วมวิจัย สำหรับโครงการวิจัยที่นำโครงการมาบริหารจัดการผ่านสถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 หัวหน้าโครงการ จำนวน 20 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ร่วมวิจัย จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 30 คน แสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (n=30)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพผู้ใช้บริการ</b>		
หัวหน้าโครงการ	20	66.67
ผู้ร่วมวิจัย	10	33.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินซึ่งเป็นหัวหน้าโครงการ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 66.67) และผู้ร่วมวิจัย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 33.33) สำหรับโครงการวิจัยที่นำโครงการมาบริหารจัดการผ่านสถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ โดยใช้บริการกับหน่วย One Stop Service ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - มิถุนายน พ.ศ. 2567 ซึ่งมีโครงการวิจัยที่มาใช้บริการ จำนวน 15 โครงการ สํารวจโดยใช้แบบประเมิน โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ Google Form

#### 5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service แสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ในแต่ละด้าน (n=30)



ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	แปลความหมาย
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	4.30	86.00	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว	4.70	94.00	มากที่สุด
3. มี Work Flow ขั้นตอนในการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้	4.50	90.00	มาก
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.70	94.00	มากที่สุด
5. การบริการ One Stop Service มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00	มาก
6. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ แบบ One Stop Service	4.50	90.00	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>90.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 เห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมี Work Flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.00) ด้านเจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) โดยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ แบบ One Stop Service ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.00) และด้านการบริการ One Stop Service มีประสิทธิภาพ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วย One Stop Service ที่ได้จากการประเมินกลุ่มตัวอย่าง

หัวหน้าโครงการ และผู้ร่วมวิจัย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนการให้บริการดีเยี่ยมของหน่วย One Stop Service ในด้านความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว มี Work Flow และสามารถดำเนินการตามขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และช่วยงานกับโครงการได้ทุกเรื่องที่โครงการมีความประสงค์ ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และการสร้างระบบบริการ One Stop Service ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานวิจัยของโครงการวิจัยที่บริหารจัดการผ่านสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ในอนาคตต่อไป

## 6. สรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัยการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจากการศึกษานี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว 3) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มี Work Flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ 4) ด้านระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 5) ด้านการบริการมีคุณภาพสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้ และ 6) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการแบบ One Stop Service พบว่า หัวหน้าโครงการ นักวิจัย และผู้ร่วมวิจัย มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมี Work Flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.00) ด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) โดยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการแบบ One Stop Service ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.00) ด้านการบริการ One Stop Service มีประสิทธิภาพ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

## 7. อภิปรายผล

ผลการวิจัยการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว 3) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน มี Work Flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ 4) ด้านระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 5) ด้านการบริการมีคุณภาพสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้ และ 6) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการแบบ One Stop Service พบว่า หัวหน้าโครงการ นักวิจัย คณาจารย์และผู้ร่วมวิจัย มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว สะดวก และรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ด้านการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมี Work Flow และดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการรับบริการ แบบ One Stop Service ในระดับมากที่สุด ด้านการบริการ One Stop Service มีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และการสร้างระบบบริการ One Stop Service ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานวิจัยในอนาคตต่อไป

ผลการวิจัยมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อทำการจำแนกตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และความน่าเชื่อถือของการบริการ ตามลำดับ

(รุจิเรข บริสุทธิบัณฑิต, 2555) อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ในด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านบริการด้านการเรียนการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการบริการตรวจลงตราหนังสือเดินทางมีความพอใจในระดับมาก ด้านบริการด้านที่พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านบริการกิจกรรมเสริมหลักสูตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบริการด้านวิชาการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง ด้านการบริการด้านคอมพิวเตอร์มีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และด้านบริการอื่น ๆ นักศึกษาชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจมาก ยกเว้นการบริการย่อยด้านโทรศัพท์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความประทับใจโดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์มาก (กฤษณี กาญจนกิตติ, 2551) รวมทั้งมีความสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อกำหนดมาตรฐานการบริการ ระบุให้มีระดับความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ 80 จากการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจรวมร้อยละ 80.10 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ คือ การรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการ และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ส่วนผู้ประกอบการประเภทอาหาร ยา และสถานพยาบาลมีระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.60, 78.50 และ 83.70 ตามลำดับ สำหรับผู้ประกอบการประเภทอาหาร ปัจจัยเดียวที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ข้อมูลแนะนำการบริการ ขณะที่ผู้ประกอบการประเภทยา ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ ขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดด้านสถานที่ สำหรับผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ การรับมอบใบอนุญาต ข้อมูลแนะนำการบริการขั้นตอนการให้บริการ และการบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ แห่งนี้บรรลุมาตรฐานการบริการ ด้วยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการตามที่ต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากขึ้น (ศิริขวัญ บริหาร, 2549) นอกจากนี้ การศึกษานี้ได้ใช้การประเมินความพึงพอใจ โดยใช้แบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's Five Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2558) และจากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วย One Stop Service สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน หรือการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วย One Stop Service ของสถาบันวิจัยต่าง ๆ และส่วนงานวิจัยของภาควิชา คณะต่าง ๆ ทั้งในมหาวิทยาลัย และนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ที่สนใจการให้บริการแบบ One Stop Service แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ของหน่วย One Stop Service งานการเงิน การคลังและพัสดุ สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ ประจำปี 2567 (ตุลาคม 2566 - มิถุนายน 2567) ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ไม่ว่าจะเป็นด้าน การดำเนินการ การบริการ One Stop Service ให้มีคุณภาพและสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้ โดยมีข้อเสนอแนะจากหัวหน้าโครงการฯ และผู้ร่วมโครงการฯ ได้แก่ มีการให้บริการดีเยี่ยม และช่วยงานกับโครงการได้ทุก

เรื่องโครงการมีความประสงค์ จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ และการสร้างระบบบริการ One Stop Service ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานวิจัยในอนาคตต่อไป รวมทั้งควรจัดการให้ระบบสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา (Non-Stop Service) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการให้บริการ และเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับบริการด้วยความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

## 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นการประเมินโดยใช้แบบประเมินออนไลน์ (Google form) เป็นการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วย One Stop Service ภายใต้งานการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างดังกล่าว เป็นการวิจัยปีแรก ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป เห็นควรดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย One Stop Service ทุกปี เพื่อการปรับปรุง และสร้างมาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและวิเคราะห์เกี่ยวกับการศึกษาความคาดหวังของหัวหน้าโครงการวิจัย คณาจารย์นักวิจัยเครือข่าย และผู้ร่วมวิจัยที่ใช้บริการ One Stop Service และควรใช้การสัมภาษณ์ ร่วมกับการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และได้ความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้ หากคำถามมีความซับซ้อน ผู้ตอบแบบประเมินจะสามารถสอบถามได้โดยตรง และลดปัญหาที่เกิดจากความสับสนได้ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้หัวหน้าโครงการ นักวิจัย และผู้ร่วมวิจัยจากภาควิชา คณะวิชาต่าง ๆ และสถาบันวิจัยอื่น ๆ มาใช้บริการบริหารโครงการวิจัยผ่านสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ให้มากขึ้น

## 9. กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยนี้สามารถดำเนินการได้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการศึกษาข้อมูลเป็นอย่างดี จากนักวิจัย หัวหน้าโครงการ คณาจารย์หน่วยวิจัยเครือข่าย ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือการตอบแบบประเมินในครั้งนี้ ผู้วิเคราะห์ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิเคราะห์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

กชกร เป้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมา**

**ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่** (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศกาล, 88(5), 11-14.**

บุญชม ศรีสะอาด. (2558). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- รุจิเรข บริสุทธิ์บัณฑิต. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริขวัญ บริหาร. (2549). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2566). แผนยุทธศาสตร์ สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาณี ประชุมชน. (2560). การบริหารจัดการงานกิจการนักศึกษาแบบ One Stop Service : OSS. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2567 จาก <http://www.dpu.ac.th/sao/upload/content/files/OneStop-Service.pdf>
- สุวิมล ว่องวานิช. (2562). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (1997). **Marketing Management**. 13th edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.