

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One-Stop –Service) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อเสนอแนะของผู้ที่มาใช้บริการของกองบริการการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาขอใช้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว(One-Stop –Service) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2555 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาขอใช้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว(One-Stop –Service) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2555 จำนวน 392 คน ด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างง่าย(Sample Random) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ตารางพร้อมคำบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการระบบแบบเบ็ดเสร็จ จุดเดียว (One-Stop-Service) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2555 ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการระบบแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว(One-Stop-Service) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านทะเบียนนิติและประมวลผล ด้านทะเบียนนิติและประมวลผล อยู่ในระดับมาก และด้านการเงินอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนนิติและประมวลผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาพรวมของความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก