



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า
ที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 1

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

1.1 บทนำ

กองกลาง เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานทั่วไปเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีบทบาทและประสานและให้บริการด้านเอกสาร การรับ-ส่งหนังสือ การติดต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากร ดูแลการสื่อสารและดำรงสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย แบ่งส่วนงานภายใน ตามมติสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๕ ออกเป็น ๔ งาน ดังนี้

- 1) งานบริหารทั่วไป
- 2) งานประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์
- 3) งานประสานงาน
- 4) งานยานพาหนะ

ปรัชญา

กองกลาง มุ่งเน้นการให้บริการ ประสานงานทั่วไป ตลอดจนส่งเสริมการดำเนินงานในภารกิจภาพรวมของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

คำขวัญ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรทุกคนให้เป็นบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะตอบสนองภารกิจของสำนักงานอธิการบดีทั้งหมด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริการและการจัดการของกองกลาง

บริการ คือ งานของเรา SERVICES IS MIND

- | | |
|-----------------------|--|
| S (Service) | - การให้บริการถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน |
| E (Enthusiast) | - ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น |
| R(Rapidness) | - มีความรวดเร็วทันใจในการให้บริการ |
| V(Values) | - มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ |
| I(Impressive) | - สร้างความประทับใจและน่าสนใจให้กับผู้ใช้บริการ |
| C(Corrective) | - บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ด้วยความเป็นธรรม |
| E (Emotional Control) | - ให้บริการด้วยความอดทน อดกลั้นและควบคุมอารมณ์อยู่เสมอ |
| S(Smile) | - ให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส |

ปณิธาน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการติดต่อประสานงาน และการเชื่อมโยงข้อมูลบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ การสร้างบุคลากรในหน่วยงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการคือภารกิจหลัก และมีความรับผิดชอบต่องานและองค์กร

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางให้บริการ ทุกระดับประทับใจ
ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง นำไปสู่ความเป็นสากล

พันธกิจ

- 1) ให้บริการด้านงานสารบรรณอย่างเป็นระบบและคล่องตัว
- 2) ให้บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 3) ให้บริการยานพาหนะโดยสารสำหรับบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ตลอดจน

สนับสนุนยานพาหนะเพื่อปฏิบัติราชการให้แก่หน่วยงานภายนอก

1.2 หลักการและเหตุผลในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น โดยเริ่มต้นจากการจัดวางระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ การกำกับติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อน

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจในการให้บริการด้านงานสารบรรณ บริการด้านงานประชาสัมพันธ์ และบริการยานพาหนะโดยสารสำหรับบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย รวมทั้งบริการสนับสนุนยานพาหนะเพื่อปฏิบัติราชการให้แก่หน่วยงานภายนอก ซึ่งการให้บริการแก่ลูกค้าย่อมจะต้องมุ่งเน้นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจตามความคาดหวังและความต้องการในการรับบริการ ดังนั้น จึงทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อประเมินผลการให้บริการ และสอบถามความคาดหวังและความต้องการในการรับบริการของลูกค้า เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.3 วิธีการสำรวจ

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,522 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2562) สุ่มตัวอย่างตามตารางยามาเน (Taro Yamané) ที่ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน +10% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 94 คน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ทำการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2562 โดยมีประเด็นคำถามและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำถาม เป็นคำถามในด้านคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี รวม 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) คุณภาพการให้บริการ
- 5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

- คะแนน 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด
 คะแนน 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจ น้อย
 คะแนน 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ปานกลาง
 คะแนน 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจ มาก
 คะแนน 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจ มากที่สุด

ทั้งนี้ กำหนดข้อตกลงเบื้องต้น คือ ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน หากตอบไม่เคยใช้บริการหน่วยงานนั้น จะไม่นำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ

การแปลความหมาย

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
 ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด

1.3.3 ทำการสำรวจแบบตัดขวาง คือ สำรวจการใช้บริการ โดยกำหนดช่วงเวลาที่ใช้บริการการปีงบประมาณ 2562 รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562)

1.3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2562 มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจาก 15 หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 94 คน มีข้อมูลด้านเพศ ด้านสถานภาพ และด้านสังกัด ดังแสดงในตารางที่ 1 - 3

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
(1) ชาย	23	24.47
(2) หญิง	71	75.53
รวม	94	100

ตารางที่ 2 ข้อมูลด้านสถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
(1) ผู้บริหาร	1	1.06
(2) หัวหน้าหน่วยงาน	8	8.51
(3) บุคลากร	85	90.43
รวม	94	100

ตารางที่ 3 ข้อมูลด้านสังกัด

ข้อมูล (ด้านสังกัด)	จำนวน	ร้อยละ
(1) คณะเกษตรศาสตร์	2	2.13
(2) คณะวิทยาศาสตร์	3	3.19
(3) คณะวิศวกรรมศาสตร์	2	2.13
(4) คณะเภสัชศาสตร์	4	4.25
(5) คณะศิลปศาสตร์	5	5.32
(6) คณะบริหารศาสตร์	5	5.32

ข้อมูล (ด้านสังกัด)	จำนวน	ร้อยละ
(7) คณะนิติศาสตร์	2	2.13
(8) คณะรัฐศาสตร์	2	2.13
(9) คณะพยาบาลศาสตร์	2	2.13
(10) วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	5	5.32
(11) สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	4	4.25
(14) สำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	2	2.13
(15) หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดี	54	57.44
(15) หน่วยงานวิสาหกิจของมหาวิทยาลัย	2	2.13
รวม	94	100

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของกองกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.801) โดยมีรายละเอียดแยกตามรายด้านและคุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4 สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพการบริการเอกสาร มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.050)
- 2) ด้านคุณภาพการบริการห้องประชุม มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.035)
- 3) ด้านคุณภาพการบริการยานพาหนะ มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.526)
- 4) ด้านคุณภาพการบริการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.755)
- 5) ด้านคุณภาพการบริการของงานประสานงาน มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.474)
- 6) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.822)
- 7) ด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.943)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านคุณภาพการบริการเอกสาร							4.050	มาก
1.การจัดการหนังสือรับ-ส่งและแจ้งเวียนมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเวลา และถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	17	60	15	0	2	94	3.957	มาก
	18.09	63.82	15.96		2.13	100		
2.การรับ-ส่งเอกสารและไปรษณีย์ มีความรวดเร็ว ไม่ตกค้าง	21	55	18	0	0	94	4.032	มาก
	22.34	58.51	19.15			100		
3.โปรแกรมทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง	22	65	7	0	0	94	4.160	มาก

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ใช้งานง่าย และมีประสิทธิภาพ	23.40	69.15	7.45			100		
ด้านคุณภาพการบริการห้องประชุม							4.035	มาก
4.การขอใช้บริการห้องประชุมได้ตรงตามความต้องการทุกครั้ง	26	53	15	0	0	94	4.117	มาก
	27.66	56.38	15.96			100		
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างการประชุมเป็นไปอย่างเรียบร้อย ไม่มีปัญหาอุปสรรค	26	54	12	0	2	94	4.085	มาก
	27.66	57.44	12.77		2.13	100		
6.โปรแกรมการประชุม E-meeting ใช้งานง่าย และมีประสิทธิภาพ	19	51	22	0	2	94	3.904	มาก
	20.21	54.26	23.40		2.13	100		
ด้านคุณภาพการบริการยานพาหนะ							3.526	มาก
7.มีรถยนต์จัดบริการเพียงพอกับการขอใช้บริการ และมีสภาพดี ปลอดภัย	11	40	37	5	1	94	3.585	มาก
	11.70	42.56	39.36	5.32	1.06	100		
8.พนักงานขับรถยนต์ มีจิตบริการที่ดี	10	38	35	8	3	94	3.468	มาก
	10.64	40.43	37.23	8.51	3.19	100		
ด้านคุณภาพการบริการประชาชนสัมพันธ์							3.755	มาก
9.การให้บริการทำข่าวประชาสัมพันธ์ได้รับการนำเสนอทางสื่อต่างๆ ตรงกับความต้องการ	13	48	28	5	0	94	3.734	มาก
	13.83	51.06	29.79	5.32		100		
10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย และข่าวประชาสัมพันธ์จากงานประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ	15	47	28	4	0	94	3.777	มาก
	15.96	50.00	29.79	4.26		100		
ด้านคุณภาพการบริการของงานประสานงาน กทม.							3.474	มาก
11.การให้บริการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใน กทม./ปริมณฑล ตรงกับความต้องการ	9	50	22	2	11	94	3.468	มาก
	9.57	53.19	23.40	2.13	11.70	100		
12. การให้บริการรับ-ส่งบุคคลและเอกสารใน กทม./ปริมณฑล ตรงกับความต้องการ	9	51	21	2	11	94	3.479	มาก
	9.57	54.26	22.34	2.13	11.70	100		

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							3.822	มาก
13. มีการประกาศและเผยแพร่ข้อมูลกฎระเบียบและขั้นตอนการให้บริการตามจุดบริการและผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	12 12.77	46 48.94	34 36.17	2 2.13	0	94 100	3.723	มาก
14. ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ตนอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทางเช่น โทรศัพท์,E-mail, facebook ฯลฯ	16 17.02	52 55.32	24 25.53	2 2.13	0	94 100	3.872	มาก
15. แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ มีความชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจง่าย	16 17.02	52 55.32	24 25.53	2 2.13	0	94 100	3.872	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							3.943	มาก
16. บุคลากรที่ให้บริการ แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย พุดจาสุภาพ อธิบายดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	18 19.15	61 64.89	14 14.89	1 1.06	0	94 100	4.021	มาก
17. บุคลากรที่ให้บริการแก่ท่าน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามคาดหวังและความต้องการ	16 17.02	65 69.15	12 12.77	1 1.06	0	94 100	4.021	มาก
18. จุดให้บริการ มีที่นั่งพักคอย มีเครื่องมือให้บริการทันสมัย และมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายให้บริการ	12 12.77	54 57.45	25 26.60	2 2.13	1 1.06	94 100	3.787	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม							3.801	มาก

ส่วนที่ 3

ผลการสำรวจความต้องการของลูกค้า

ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จำนวน 94 คน จากแบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2562 ผลการสำรวจดังแสดงในตารางที่ 5 สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านการบริการเอกสาร พบว่า มีความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง รวม 6 ข้อ
- 2) ด้านการบริการห้องประชุม พบว่า มีความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง รวม 1 ข้อ
- 3) ด้านการบริการยานพาหนะ พบว่า มีความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง รวม 5 ข้อ
- 4) ด้านการบริการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง รวม 5 ข้อ
- 5) ด้านการบริการของงานประสานงาน กทม. พบว่า มีความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง รวม 1 ข้อ
- 6) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ : ไม่มี
- 7) ด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก : ไม่มี

ตารางที่ 5 ข้อคิดเห็นความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง

ด้านการบริการ	ความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง	ความถี่
ด้านการบริการเอกสาร		
1.การจัดการหนังสือรับ-ส่งและแจ้งเวียน มีความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มากขึ้น	1) ควรมีแนวปฏิบัติร่วมกัน ที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการให้เป็นไปในรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน	1
	2) ควรจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้การรับ-ส่งหนังสือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ-	1
	3) ถ้ากำหนดให้ดาวน์โหลดเอกสารจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรตรวจสอบว่าได้แนบเอกสารด้วยทุกครั้ง เพราะที่ผ่านมาไม่มีไฟล์แนบหลายครั้ง	1
2.การรับ-ส่งเอกสารและไปรษณีย์ มีความรวดเร็วมากขึ้น	1) ไปรษณีย์ส่งช้ากว่าปีที่ผ่านมา หากผู้ส่งเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนจะส่งมาหอพักนักศึกษาทุกชั้น	1
3.โปรแกรมทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1) ต้องการให้มีการสรุปแยกตามชื่อผู้ใช้งานของแต่ละหน่วยงาน	1

ด้านการบริการ	ความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง	ความถี่
	2) เพิ่มเอกสาร"ลับ" และ "รับ-ส่ง"	1
ด้านการบริการห้องประชุม		
4.ขอใช้บริการห้องประชุมได้ตรงตามความต้องการทุกครั้ง	1) ปรับปรุงห้องประชุมให้มีความทันสมัย มีอุปกรณ์ใช้งานที่มีประสิทธิภาพ	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างการประชุม	-	0
ด้านการบริการยานพาหนะ		
6.มีรถยนต์ที่จัดบริการมากขึ้น และมีสภาพดี ปลอดภัย	1) บำรุงรักษาสภาพรถยนต์ให้มีความพร้อมทุกคัน และสภาพรถเก่าควรปรับปรุง	2
	2) ควรมีรถยนต์ให้บริการมากกว่านี้	3
7.พนักงานขับรถยนต์มีจิตบริการที่ดีมากขึ้น	1) ควรปรับปรุงพนักงานขับรถยนต์ ให้มีจิตบริการ และพูดน้อยกว่านี้	3
	2) ควรปรับปรุงพนักงานขับรถยนต์ โดยเฉพาะรถบัส หากขับช้าควรขับชิดซ้ายไม่ใช่ขวา ทำให้รถติดมาก อย่าเบรคกะทันหัน อย่าออกตัวแบบกระชาก อย่าฝ่าไฟแดง	2
	3) พนักงานขับรถขอเงินเพิ่มจากค่าเบี้ยเลี้ยง ควรทำงานด้วยใจบริการที่ได้จิตอาสา ไม่ควรเอาเปรียบผู้ขอใช้บริการ	1
ด้านการบริการประชาสัมพันธ์		
8.การให้บริการทำข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อการนำเสนอทางสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น	1) ควรมีเพจเฟซบุ๊ก งานประชาสัมพันธ์ของ สสนอ.เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร	1
	2) ควรมีการทำข่าวรูปแบบใหม่ๆหลายรูปแบบ	1
	3) ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรม บางกิจกรรมประกาศล่าช้า	1
	4) ควรจัดทำสื่อที่ทันสมัย ตรงกับช่วงอายุของนักศึกษามหาวิทยาลัย	1
9.ได้รับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อท่าน มากขึ้น	1) พัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ มาก	1
ด้านการบริการของงานประสานงาน กทม.		
10.ควรเพิ่มการบริการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใน กทม./ปริมณฑล และบุคคล มากขึ้น	1) ควรพัฒนาจิตบริการมากขึ้น	1

ด้านการบริการ	ความต้องการหรือการพัฒนาปรับปรุง	ความถี่
11. ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่งบุคคลและเอกสารใน กทม./ปริมณฑล มากขึ้น	-	0
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
12. สามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง ได้มากขึ้น	-	0
13. แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ ใช้งานสะดวกมากขึ้น	-	0
ด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
14. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่างๆ ควรปรับปรุงด้านการแต่งกาย พุดจาสุภาพ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	0
15. มีโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเพื่อสามารถขอใช้บริการ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยสะดวก รวดเร็ว ได้มากขึ้น	-	0
