



รายงานผลการดำเนินโครงการ One Stop Service  
ปีงบประมาณ 2563 รอบ 12 เดือน

สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบ 12 เดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 )

## บทสรุปโครงการ

สำนักงานอธิการบดี ได้เริ่มดำเนินการให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยผู้รับบริการประกอบด้วยนักศึกษา บุคลากร ผู้ปกครอง ผู้มาติดต่อราชการต่างๆ ในปัจจุบันเคาน์เตอร์ 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. ในแต่ละรอบมีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้าปฏิบัติงาน สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ไตรมาส 4 (กรกฎาคม – กันยายน 2563) มีจำนวนผู้เข้ารับบริการจำนวน 17,484 คน แยกเป็น เข้ารับบริการงานทะเบียน จำนวน 11,569 คน คิดเป็นร้อยละ 66.17 งานการเงิน 4,232 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และงานรับเช็ค จำนวน 1,683 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62

ในส่วนของการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ One stop service ของสำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 รอบ คือรอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือนตามปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยในรอบ 12 เดือนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ 4.3333 ค่า S.D เท่ากับ 1.1359

## รายงานผลการดำเนินโครงการ One Stop Service ประจำปีการศึกษา 2562

(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบ 12 เดือน)

(ไตรมาส 4 กรกฎาคม – กันยายน 2563 )

### 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 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเป็นแม่แบบที่ดี

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 สำหรับในปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2563) 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 เสิ้งปริมาณ

- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  $\geq 4.00$

### 7.2 เสิ้งคุณภาพ

-

## 8. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ

นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 9. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

สิงหาคม 2562 – กรกฎาคม 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563)

## 10. สถานที่ดำเนินโครงการ

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

## 11. แผนการดำเนินงาน

ที่	ขั้นตอน/ กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2562						ปี พ.ศ. 2563							
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	
1	<b>ขั้นเตรียมการ</b> -จัดประชุม ผู้รับผิดชอบ โครงการ -จัดทำโครงการ -ขออนุมัติโครงการ -บันทึกเสนอเพื่อ ยืมเงินตรงจ่าย	↔													
2	<b>ขั้นดำเนินการ</b> -ตรวจสอบความ พร้อมของสถานที่ -ดำเนินงานตาม โครงการ -ติดตามผลการ ดำเนินงาน โครงการ		↔												
3	<b>ขั้นประเมินผลและ                      รายงานผล</b> -ประเมินผลตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จ โครงการ -จัดทำรายงานผล การดำเนินงาน													↔	

## 12. งบประมาณ

แหล่งเงิน ภาคปกติ

ผลผลิต การพัฒนาระบบบริหาร

กองทุน ทั่วไป

กิจกรรม โครงการประกันคุณภาพ

หมวดรายจ่าย งบดำเนินการ งบลงทุน

รายการ	งบประมาณ (บาท)	จำนวนที่ใช้ไป
1. ค่าใช้สอย	20,000	15,000
<b>รวม</b>	<b>-</b>	

**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

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานภาพ  นักศึกษา คณะ/วิทยาลัย.....  เจ้าหน้าที่  
 อาจารย์  ผู้ปกครอง  
 ผู้ประกอบการ  อื่น ๆ ระบุ.....
3. หน่วยงานที่เข้ารับบริการ one stop service  
 งานประชาสัมพันธ์  งานทะเบียน  งานการเงิน  
 งานรับเช็ค  งานธุรการ

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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

## ข้อเสนอแนะการบริการ

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.2563 โดยจัดเก็บข้อมูลเป็นรายไตรมาส โดยในรอบนี้เป็นการเก็บข้อมูลในไตรมาส 4 ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน 2563 มีผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service จำนวน 17,484 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกประเภทชาย-หญิง

เพศผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6,961	39.81
หญิง	10,523	60.18
<b>รวม</b>	<b>17,484</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกประเภทชายหญิง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 10,523 คน คิดเป็นร้อยละ 60.18 และเพศชายจำนวน 6,961 คน คิดเป็นร้อยละ 39.81

**ตารางที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop service รอบ 12 เดือน**

จำนวนผู้ใช้บริการต่อเดือน	งานที่ให้บริการ			รวมจำนวนผู้ใช้บริการ
	ทะเบียน	การเงิน	รับเช็ค	
ต.ค.-62	1,092	865	328	2,285
พ.ย.-62	981	812	245	2,038
ธ.ค.-62	1,531	954	560	3,045
ม.ค.-63	875	763	438	2,076
ก.พ.-63	768	431	321	1,520
มี.ค.-63	324	280	212	816
เม.ย.-63	0	0	0	0
พ.ค.-63	0	0	0	0
มิ.ย.-63	104	0	32	136
ก.ค.63	1,021	739	493	2,253
ส.ค.63	1,082	2,101	549	3,732
ก.ย.63	9,556	1,392	641	11,589
รวม	17,334	8,337	3,819	29,490
คิดเป็นร้อยละ	58.78	28.27	12.95	100

จากตารางที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ One Stop service รวมทุกไตรมาส แยกตามประเภทงานที่ให้บริการ พบว่า มีผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์งานทะเบียนมากที่สุด จำนวน 17,334 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 ถัดมาคือเคาน์เตอร์งานการเงิน จำนวน 8,337 คน คิดเป็นร้อยละ 28.27 และงานรับเช็ค จำนวน 3,819 คน คิดเป็นร้อยละ 12.95

**ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานะ**

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	15,588	89.15
เจ้าหน้าที่	217	1.24
อาจารย์	324	1.85
ผู้ปกครอง	15	0.09
ผู้ประกอบการ	1,340	7.67
รวม	17,484	100.00



จากตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานะ ในไตรมาส 4 พบว่าผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ one stop service ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 15,588 คน คิดเป็นร้อยละ 89.15 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 1,340 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 ถัดมาเป็นอาจารย์ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 และผู้ปกครอง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09

**ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการ เคาน์เตอร์ One Stop Service**

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.3333	1.0847	ระดับความพึงพอใจมาก	2
ระยะเวลาการให้บริการ	4.3889	1.0922	ระดับความพึงพอใจมาก	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.2778	1.1785	ระดับความพึงพอใจมาก	3
สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย)	4.3333	1.1882	ระดับความพึงพอใจมาก	2
<b>ผลรวม</b>	<b>4.3333</b>	<b>1.1359</b>	<b>ระดับความพึงพอใจมาก</b>	

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ เคาน์เตอร์ One Stop Service พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในระดับค่าเฉลี่ย 4.3333 ค่า S.D เท่ากับ 1.1359 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นระยะเวลาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3889 ค่า S.D เท่ากับ 1.0922 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333 ค่า S.D เท่ากับ 1.0847 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333 ค่า S.D เท่ากับ 1.1882 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333 ค่า S.D เท่ากับ 1.1785 ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2778 ค่า S.D เท่ากับ 1.1785

**ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์งานทะเบียน**

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.3333	1.1547	ระดับความพึงพอใจมาก	1
ระยะเวลาการให้บริการ	4.3333	1.1547	ระดับความพึงพอใจมาก	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.0000	1.7321	ระดับความพึงพอใจมาก	2
สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพัก คอย)	4.0000	1.7321	ระดับความพึงพอใจมาก	2
<b>ผลรวม</b>	<b>4.1667</b>	<b>1.4434</b>	<b>ระดับความพึงพอใจมาก</b>	

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์งานทะเบียนพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์งานทะเบียนระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1667 ค่า S.D เท่ากับ 1.7321 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และระยะเวลาการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.3333 ค่า S.D เท่ากับ 1.1547 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย) ค่าเฉลี่ย 4.0000 ค่า S.D เท่ากับ 1.7321

**ข้อเสนอแนะการให้บริการ**

1. พนักงานไม่มีเซอร์วิสมายด์
2. แอดมินเพจบริการดี4 สุภาพ ใสใจและมีความรวดเร็ว

**ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์การเงิน**

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.0000	2.8284	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	
ระยะเวลาการให้บริการ	3.0000	2.8284	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.0000	2.8284	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	
สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย)	3.0000	2.8284	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	
<b>ผลรวม</b>	<b>3.0000</b>	<b>2.8284</b>	<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์การเงิน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกประเด็น ในระดับปานกลาง ในระดับค่าเฉลี่ย 3.0000 ค่า S.D เท่ากับ 2.8284

**ข้อเสนอแนะการให้บริการ**

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพไม่แนะนำขั้นตอนเท่าที่ควรเหมือนขอเงินง่าย
3. ตอบไวกว่าเพจอื่นในมหาวิทยาลัยมาก
4. เสนอว่าในอนาคต อยากให้มียระบบจองคิวผ่านทางเว็บไซต์หรือผ่านทางแอปพลิเคชันนะคะ จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการติดต่อและช่วยลดระยะเวลาให้กับทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้มาติดต่อมากขึ้นค่ะ
5. ดีแล้วค่ะ
6. รับผิดชอบต่อบริการนักศึกษาแล้วก็การชำระค่าเทอมหมั่นตรวจเช็คค่าส่งใบชำระค่าเทอมให้นักศึกษาหรือยังวันนี้ไปทางมหาลัยไม่ดำเนินการอะไรเลยไม่มีการแจ้งล่วงหน้าว่าปิดถ้ามีเหตุไฟดับควรมีเครื่องปั่นไฟเพราะนักศึกษาเสียเวลาเสียตังค่าน้ำมันที่จะไปมหาลัยแล้วต้องกลับต่างจังหวัดแบบเสียโอกาสแล้วต้องไปอีกที่ทางมหาลัยไม่มีความรับผิดชอบเลยแยะ

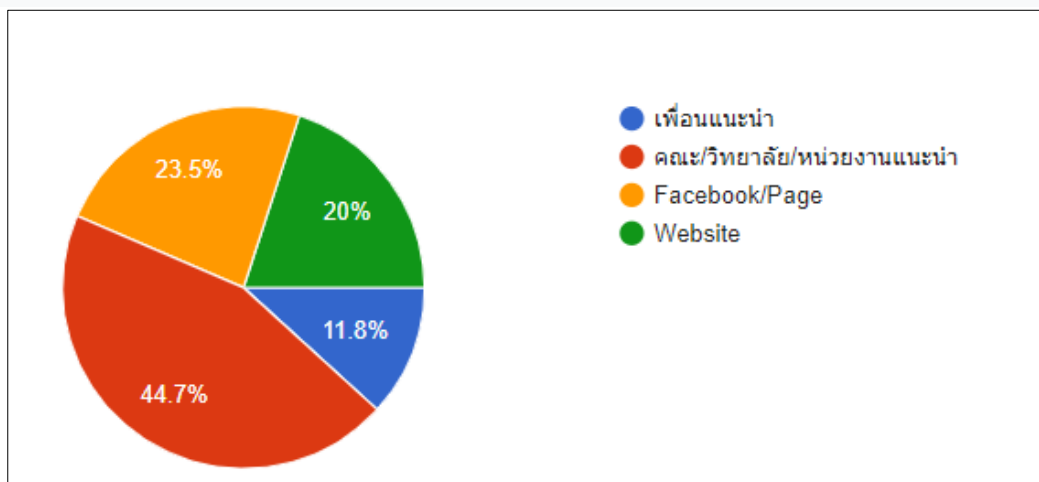
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์งานรับเช็ค

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	ลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	5.0000	0	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	
ระยะเวลาการให้บริการ	5.0000	0	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	5.0000	0	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	
สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, บริการ, wifi, ที่นั่งพักคอย)	5.0000	0	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	
<b>ผลรวม</b>	<b>5.0000</b>	<b>0</b>	<b>ระดับความพึงพอใจมากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการเคาน์เตอร์งานรับเช็ค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกประเด็น ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.0000 ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อความต้องการ
2. ดี

ภาพที่ 1 ช่องทางการรับรู้การให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service



จากภาพที่ 1 ช่องทางการรับรู้การให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Service พบว่าผู้รับบริการรับรู้การให้บริการผ่านช่องทางคณะ/วิทยาลัย/หน่วยงานแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 44.7 รองลงมาคือรับรู้การให้บริการผ่านช่องทาง Facebook/Page ร้อยละ 23.5 ถัดมาคือรับรู้ผ่านช่องทาง Website ร้อยละ 20 และรับรู้ผ่านการแนะนำจากเพื่อน ร้อยละ 11.8

**16. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ**

สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
<ul style="list-style-type: none"> <li>-การเกิดเหตุฉุกเฉินกรณีไฟฟ้าดับ</li> <li>-การเกิดโรคระบาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ/แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้แก้ไขให้สามารถใช้ไฟฟ้าได้เหมือนเดิม</li> <li>-ในบางรายการสามารถดำเนินการผ่านออนไลน์ได้ แต่ในบางรายการต้องแก้ไขประกาศที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถดำเนินการผ่านทางออนไลน์</li> </ul>