



รายงานผล



ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ในการให้บริการด้านต่างๆ

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ปีการศึกษา 2568

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ทำการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2568 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายอย่างมี คุณภาพต่อไป

ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายมีความพร้อมรับการประเมิน และข้อเสนอแนะมาปรับปรุง การดำเนินงานเพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพ เพื่อ รองรับการทำงานของมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญรูปภาพ.....	ง
บทสรุปผู้บริหาร.....	1
ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของหน่วยงาน.....	3
ส่วนที่ 2 วิธีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	5
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	7
3.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน.....	7
3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ.....	9
3.3 ผลการประเมินความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ.....	11
3.4 การเปรียบเทียบข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ย้อนหลัง 4 ปี (ปีการศึกษา 2565 – ปีการศึกษา 2568).....	14
ภาคผนวก แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน.....	7
ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	9
ตารางที่ 3 ผลประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ.....	11
ตารางที่ 4 จุดเด่น และปัญหา/ ข้อเสนอแนะของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย.....	12
ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ย้อนหลัง 4 ปี (ปีการศึกษา 2565 – 2568).....	13

สารบัญรูปร่าง

	หน้า
โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวย.....	4

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล การบริหารความเสี่ยง และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ ตามประกาศมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 3) ได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานบริการ งานกิจการพิเศษ และงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ ซึ่งแต่ละงาน มีภารกิจครอบคลุมการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค การประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการบริหารทรัพย์สินและการจัดหารายได้ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความมั่นคงทางการเงินของสำนักงานเขตพื้นที่

เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 โดยประเมินครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 88 คน ผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.95 สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและยอมรับในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- | | | |
|--------------------------------|----------------------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน | อยู่ในระดับมากที่สุด | มีค่าเฉลี่ย 4.54 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | อยู่ในระดับมากที่สุด | มีค่าเฉลี่ย 4.63 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | อยู่ในระดับมาก | มีค่าเฉลี่ย 4.43 |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | อยู่ในระดับมากที่สุด | มีค่าเฉลี่ย 4.59 |

ในส่วนของผลการประเมินความไม่พึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมากทุกด้าน โดยมีสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 6 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่สามารถบริหารจัดการและควบคุมปัจจัยเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

- | | | |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน | คิดเป็นร้อยละ 4.54 | อยู่ในระดับต่ำมาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ 4.54 | อยู่ในระดับต่ำมาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | คิดเป็นร้อยละ 5.68 | อยู่ในระดับต่ำ |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ 4.54 | อยู่ในระดับต่ำมาก |

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มีผลการดำเนินงานด้านการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ทั้งในมิติของกระบวนการ บุคลากร และคุณภาพ การให้บริการ ทั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายจะนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินที่ได้รับไปใช้เป็น ข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ต่อไป

ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปของหน่วยงาน

1.1 ประวัติหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้มีประกาศ ลงวันที่ 22 มีนาคม 2564 เรื่อง การจัดตั้งหน่วยงานภายใน สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง

ต่อมาเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้มีประกาศ เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยให้ยกเลิกความใน ข้อ 4 และข้อ 5 ของประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ออกเป็น 4 งาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานบริการ
3. งานกิจการพิเศษ
4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

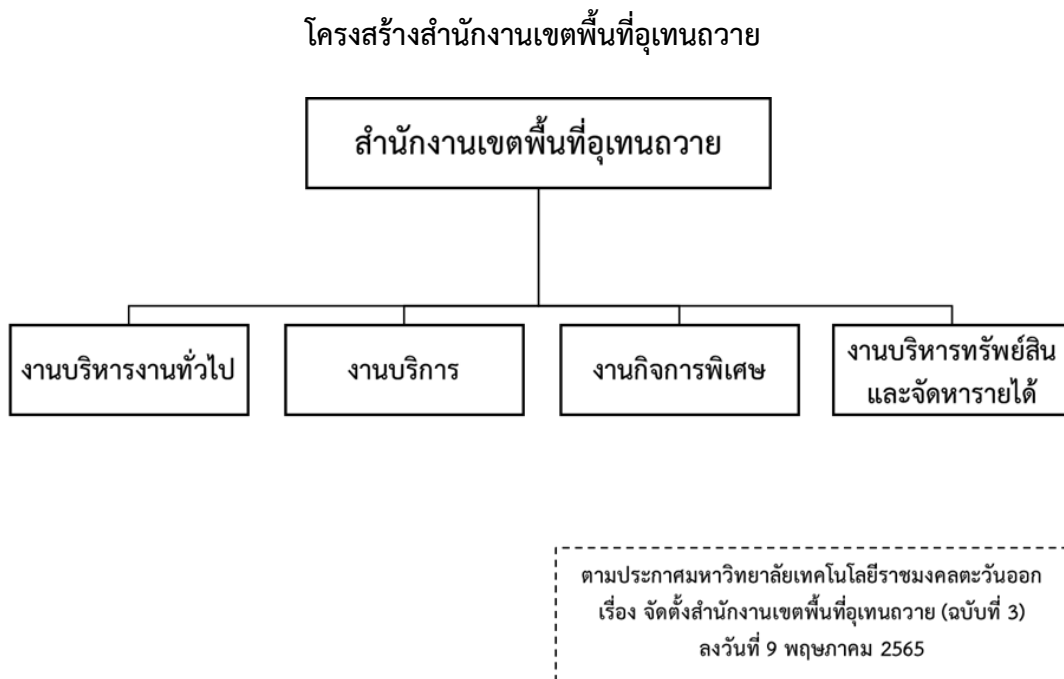
1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์

ปรัชญา (Philosophy)	บริหารจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
ปณิธาน (Pledge)	พัฒนาตน พัฒนางาน พัฒนาการบริการ เพื่อไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ
วิสัยทัศน์ (Vision)	มุ่งสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยด้วยหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ
พันธกิจ (Mission)	<ol style="list-style-type: none">1. บริหารจัดการอย่างมีคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย2. ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและความเป็นไทย
ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)	
ยุทธศาสตร์ที่ 1	ปฏิรูประบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการและรองรับการเปลี่ยนแปลง
ยุทธศาสตร์ที่ 2	การอนุรักษ์ ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเชิดชูความเป็นไทยให้ดำรงอยู่คู่คนไทย

1.3 โครงสร้างของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่กับมหาวิทยาลัย รวมทั้งเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 โดยให้ยกเลิกความใน ข้อ 4 และข้อ 5 ของประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอธิการบดี ไม่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มีฐานะเทียบเท่ากอง และได้แบ่งส่วนงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถาวะ ออกเป็น 4 งาน ได้แก่

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานบริการ
3. งานกิจการพิเศษ
4. งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้



ส่วนที่ 2

วิธีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2568 โดยครอบคลุมการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีการศึกษา 2568

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรเจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่มาติดต่อหรือใช้บริการจากหน่วยงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาการให้บริการต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ประเด็นคำถาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่
 1. ด้านการให้บริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่
 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ซึ่งเป็นแบบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ) กำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ค่าระดับคะแนน ระดับความพึงพอใจ

ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 5	หมายถึง มากที่สุด
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 4	หมายถึง มาก
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 3	หมายถึง ปานกลาง
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 2	หมายถึง น้อย
ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 1	หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลของความคิดเห็นพิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าของเบสท์ (Best, 1978) สามารถจัดช่วงได้ ดังนี้

ค่าระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.50 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.50 – 4.49	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.50 – 3.49	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.50 – 2.49	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย เกณฑ์การแปลผลระดับความไม่พึงพอใจ พิจารณาจาก ค่าร้อยละของผู้ไม่พึงพอใจ โดยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางการกำหนดช่วงคะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความไม่พึงพอใจ
0.00 – 5.00	หมายถึง ต่ำมาก
5.01 – 10.00	หมายถึง ต่ำ
10.01 – 15.00	หมายถึง ปานกลาง
15.01 – 20.00	หมายถึง ค่อนข้างสูง
มากกว่า 20.00	หมายถึง สูง

2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่ใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการรับบริการ และช่วงเวลาในการรับบริการ

2. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายสัดส่วนของข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีการศึกษา 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อสรุประดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้จำแนกตามข้อมูลได้ ดังนี้

3.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน (n = 88)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริหารงานทั่วไป	69	78.41
งานบริการ	53	60.22
งานกิจการพิเศษ	28	31.21
งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้	45	51.14
เพศ		
ชาย	20	22.73
หญิง	68	77.27
รวม	88	100
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	3	3.40
26 - 35 ปี	26	29.55
36 - 45 ปี	27	30.68
46 - 55 ปี	23	26.14
มากกว่า 55 ปี	9	10.23
รวม	88	100
สถานภาพ		
โสด	57	64.77
สมรส	27	30.68
หม้าย/หย่าร้าง	4	4.55
รวม	88	100

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมัธยมศึกษาตอนต้น	1	1.13
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	2.28
ปริญญาตรี	7	7.95
สูงกว่าปริญญาตรี	58	65.91
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมัธยมศึกษาตอนต้น	20	22.73
รวม	88	100
ความถี่ในการรับบริการ		
1-5 ครั้ง/ปีการศึกษา	29	32.95
6-10 ครั้ง/ปีการศึกษา	28	31.81
11-15 ครั้ง/ปีการศึกษา	8	9.10
มากกว่า 15 ครั้ง/ปีการศึกษา	23	26.14
รวม	88	100
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	12	13.63
10.01 - 12.00 น.	41	46.59
12.01 - 14.00 น.	15	17.05
14.01 น. - ปิดทำการ	12	13.63
อื่น ๆ	8	9.10
รวม	88	100

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 88 คน สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการ งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 78.41 รองลงมา คือ งานบริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 60.22 และ งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 ส่วน งานกิจการพิเศษ มีผู้ให้บริการจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.21

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 และ เพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.68 รองลงมาคือช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 และช่วงอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 ส่วนช่วงอายุ มากกว่า 55 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 64.77 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.68 และ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.91 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ส่วน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 และ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13

ด้านความถี่ในการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เข้ารับบริการ 1-5 ครั้ง ต่อปีการศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95 รองลงมาคือ 6-10 ครั้งต่อปีการศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.81 และ มากกว่า 15 ครั้งต่อปีการศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 ส่วน 11-15 ครั้งต่อปีการศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

ด้านช่วงเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาขอรับบริการใน ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 46.59 รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05 และช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. และ 14.01 น. – ปิดทำการ เท่ากัน คือ ช่วงละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.63 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.54
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.51	
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.56	
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.53	
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.51	
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.58	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.63
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.63	
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.67	
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.63	
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.59	
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.65	
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.43
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	4.33	
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.42	
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.43	
3.5 ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	4.44	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		4.59
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.60	
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	4.58	
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.56	
4.4 การให้บริการรวดเร็ว	4.58	
4.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.63	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น		4.55

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.56 และ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วน ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.51

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย 4.65 และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร และ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.63 และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.59

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 และ ความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วน มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ย 4.42 และ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 4.33

ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง และการให้บริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.58 ส่วน การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.56

3.3 ผลการประเมินความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 3 ผลประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ

ด้านการประเมิน	ไม่พึงพอใจ (คน)	พึงพอใจ (คน)	รวม (คน)	ร้อยละของ ผู้ไม่พึงพอใจ	ระดับความ ไม่พึงพอใจ
1. กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4	84	88	4.54	ต่ำมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	84	88	4.54	ต่ำมาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	5	83	88	5.68	ต่ำ
4. คุณภาพการให้บริการ	4	84	88	4.54	ต่ำมาก

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 88 คน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยด้านที่มีระดับความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 5.68 อยู่ในระดับ ต่ำ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 4.54 อยู่ในระดับ ต่ำมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 4.54 อยู่ในระดับ ต่ำมาก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผู้ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 4.54 อยู่ในระดับ ต่ำมาก ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ รวมทั้งเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 4 จุดเด่น และปัญหา/ ข้อเสนอแนะของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย

จุดเด่น	ปัญหา/ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะ ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2568 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นอกเวลาราชการ ยังไม่เอื้อต่อการสนับสนุน การทำงานเท่าที่ควร โดยพบการเปิดเครื่องปรับอากาศ การทำความสะอาด และการจัดเก็บขยะดำเนินการไม่สม่ำเสมอ เมื่อเปรียบเทียบกับภาคการศึกษาที่ผ่านมา ระดับความเรียบร้อยและความทั่วถึงในการดูแลความสะอาดลดลง 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบริการบางรายยังสามารถพัฒนาในด้านความกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการได้เพิ่มเติม เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง เป็นกลาง และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น 3. มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานแล้ว อย่างไรก็ตาม ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

3.4 การเปรียบเทียบข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ย้อนหลัง 4 ปี (ปีการศึกษา 2565 – 2568)

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ย้อนหลัง 4 ปี (ปีการศึกษา 2565 – 2568)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ปีการศึกษา			
	2565	2566	2567	2568
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.40	4.64	4.77	4.63
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.30	4.61	4.70	4.54
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	4.42	4.47	4.43
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.31	4.58	4.65	4.59
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	4.56	4.65	4.55

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายย้อนหลัง 4 ปี พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 ถึงปีการศึกษา 2567 และ ลดลงเล็กน้อยในปีการศึกษา 2568 แต่ยังคงอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมในปีการศึกษา 2565 เท่ากับ 4.29 เพิ่มขึ้นเป็น 4.56 ในปีการศึกษา 2566 และ 4.65 ในปีการศึกษา 2567 ก่อนจะลดลงเล็กน้อยเป็น 4.55 ในปีการศึกษา 2568

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2565 ที่มีค่าเฉลี่ย 4.40 เป็น 4.64 ในปีการศึกษา 2566 และสูงสุดในปีการศึกษา 2567 ที่ค่าเฉลี่ย 4.77 ก่อนจะลดลงเล็กน้อยในปีการศึกษา 2568 เหลือ 4.63 แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยในปีการศึกษา 2565 มีค่าเฉลี่ย 4.30 เพิ่มขึ้นเป็น 4.61 ในปีการศึกษา 2566 และ 4.70 ในปีการศึกษา 2567 ก่อนจะลดลงเล็กน้อยในปีการศึกษา 2568 เหลือ 4.54
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2565 ที่มีค่าเฉลี่ย 4.13 เป็น 4.42 ในปีการศึกษา 2566 และ 4.47 ในปีการศึกษา 2567 ก่อนจะลดลงเล็กน้อยในปีการศึกษา 2568 เหลือ 4.43
4. ด้านผลจากการให้บริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2565 ที่มีค่าเฉลี่ย 4.31 เป็น 4.58 ในปีการศึกษา 2566 และ 4.65 ในปีการศึกษา 2567 ก่อนจะลดลงเล็กน้อยในปีการศึกษา 2568 เหลือ 4.59

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายมีแนวโน้มพัฒนาในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงปีการศึกษา 2566–2567 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นในทุกด้าน แม้ว่าในปีการศึกษา 2568 ค่าเฉลี่ยจะลดลงเล็กน้อย แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีต่อเนื่อง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ
ของ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2568

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย ประจำปีการศึกษา 2568 ผลการประเมินจะถูกนำไปใช้เป็น ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวายมีหน้าที่บริหารจัดการพื้นที่ ดูแล อาคาร 1 (อาคารอำนวยการเดิม) อาคาร 2 (อาคารไม้) ทางเข้า-ออกประตู 1 พื้นที่บริเวณด้านหน้าเขตพื้นที่ สิ่งศักดิ์สิทธิ์บริเวณทางเข้าประตู 2 และบ้านพักราชการทั้งหมด ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมา วิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ
- ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ
- ส่วนที่ 4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หน่วยงานที่ทำได้ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานบริหารงานทั่วไป
- งานบริการ
- งานกิจการพิเศษ
- งานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

2. เพศ

- ชาย
- หญิง

3. อายุ

4. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หม้าย/หย่าร้าง

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

6. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- 1-5 ครั้ง/ปีการศึกษา
- 6-10 ครั้ง/ปีการศึกษา
- 11-15 ครั้ง/ปีการศึกษา
- มากกว่า 15 ครั้ง/ปีการศึกษา

7. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- 08.30 - 10.00 น.
- 10.01 - 12.00 น.
- 12.01 - 14.00 น.
- 14.01 น. - ปิดทำการ
- อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับเป็น

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย						
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว						
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน						
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย คำชี้แจง						
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร						
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว						
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง						
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ						
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ						
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ						
3.5 ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพในการให้บริการ						
ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง						
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด						

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
4.4 การให้บริการรวดเร็ว						
4.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน						

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

- คำชี้แจง 1. โปรดเติมคำตอบในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ
2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

- ไม่มี
 มี (โปรดระบุ).....

3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่

- ไม่มี
 มี (โปรดระบุ).....

3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

- ไม่มี
 มี (โปรดระบุ).....

3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

- ไม่มี
 มี (โปรดระบุ).....

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***