



|                                     |
|-------------------------------------|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์                   |
| มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย |
| เลขรับ 6604                         |
| วันที่ 16-12-2568                   |
| เวลา 10.38 น.                       |

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โทร. ๐๗๔-๓๑๗๑๒๖  
ที่ อว ๐๖๕๕.๑๙/๒๔๖๙ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๘  
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดทำแบบสอบถามการวิจัย

เรียน หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ด้วยคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ขอความอนุเคราะห์มายังมหาวิทยาลัยแจกแบบสอบถามการวิจัยของ นางนิตยา เพียงตา นักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง บทบาทของแรงจูงใจเพื่อสาธารณะและสมรรถนะดิจิทัล ในการขับเคลื่อนศักยภาพสายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รายละเอียดดังเอกสารแนบ

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์หน่วยงานแจกแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าว ไปยังบุคลากร สายสนับสนุนในสังกัดของท่านจัดทำแบบสอบถามการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

เรียน คณบดี

เพื่อโปรดทราบ

กบค. ขอความอนุเคราะห์จัดทำแบบสอบถามการวิจัย  
ของนางนิตยา เพียงตา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
เห็นควรมอบงานบุคลากร ปชส. ให้บุคลากรในสังกัดทราบ

นางสาว

17 ธ.ค. 68

๑๗ ธ.ค. ๖๘

ทราชมและมอมดังเสนอ

18 ธ.ค. 68



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

เลขรับ 5108

วันที่ 03/12/2568

เวลา 10.03 น.

ที่ อว ๐๖๕๑.๒๐๘(๑)/๓๓๔๑

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เขตพื้นที่จักรพงษ์วนารถ

กบค. 3709

ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง

3 ธ.ค. 2568

กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

10.15 น.

๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามงานวิจัย

ด้วย นางนิตยา เพียงตา รหัส ๐๒๖๗๕๐๔๘๑๐๐๒-๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ เขตพื้นที่จักรพงษ์วนารถ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง บทบาทของแรงจูงใจเพื่อสาธารณะและสมรรถนะดิจิทัลในการขับเคลื่อนศักยภาพสายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (THE ROLE OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION AND DIGITAL COMPETENCIES IN DRIVING THE CAPACITY OF SUPPORTING STAFF AT RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY GROUP) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประวิทย์ พุ่มพา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ซึ่งในการวิจัยนี้มีความจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เพื่อให้งานวิจัยนี้มีคุณภาพและมีประโยชน์ต่อไป โดยข้อมูลบุคคลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ และจะนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผู้ประสานงาน นางนิตยา เพียงตา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๘๘๙ ๑๘๗๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารธุรกิจฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีเช่นนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน อธิการบดี

เพื่อมิติด้านการดำเนินงาน  
และขอ มจร. ดินแดง

  
น.นิตยา

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ละอองศรี เหนียงแจ่ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๙๒ ๒๓๖๐ ต่อ ๘๑๘

สอ. วิทยาลัย ปทุมธานี

และอธิบดี

  
น.นิตยา



  
น.นิตยา

**แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง**  
**บทบาทของแรงจูงใจเพื่อสาธารณะและสมรรถนะดิจิทัลในการขับเคลื่อนศักยภาพสาย**  
**สนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “บทบาทของแรงจูงใจเพื่อสาธารณะและสมรรถนะดิจิทัลในการขับเคลื่อนศักยภาพสายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของแรงจูงใจเพื่อสาธารณะ สมรรถนะดิจิทัลและศักยภาพสายสนับสนุน ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาแรงจูงใจเพื่อสาธารณะ และสมรรถนะดิจิทัลที่มีผลต่อศักยภาพสายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้ด้วยจะเป็นพระคุณอย่างสูง

**แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้**

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจเพื่อสาธารณะ
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยสมรรถนะดิจิทัล
- ส่วนที่ 4 ระดับศักยภาพสายสนับสนุน
- ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ



QR Code แบบสอบถาม

นางนิตยา เพ็ญตา  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการจัดการ)  
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านและระบุข้อความอื่นๆ ในกรณีที่ท่านมีข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

#### 2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2. 25 – 35 ปี

☐ 3. 36 – 45 ปี

☐ 4. 46 – 55 ปี

☐ 5. 55 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท

☐ 4. ปริญญาเอก

#### 4. มหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงาน

☐ 1. มทร.ธัญบุรี

☐ 2. มทร.กรุงเทพ

☐ 3. มทร.ตะวันออก

☐ 4. มทร.พระนคร

☐ 5. มทร.รัตนโกสินทร์

☐ 6. มทร.ล้านนา

☐ 7. มทร.ศรีวิชัย

☐ 8. มทร.สุวรรณภูมิ

☐ 9. มทร.อีสาน

#### 5. ประเภทบุคลากร

☐ 1. ข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา

☐ 2. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

☐ 3. พนักงานมหาวิทยาลัย

☐ 4. พนักงานราชการ

☐ 5. พนักงานตามภารกิจ

☐ 6. ลูกจ้างประจำ

☐ 7. ลูกจ้างชั่วคราว

#### 6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 2. 5 – 10 ปี

☐ 3. 10 ปีขึ้นไป

### ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจเพื่อสาธารณะ

โปรดตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขระดับของแรงจูงใจเพื่อสาธารณะที่ส่งผลต่อศักยภาพสายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีระดับความเห็นดังนี้

ระดับ 5 = ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด

ระดับ 4 = ปัจจัยที่ส่งผลมาก

ระดับ 3 = ปัจจัยที่ส่งผลปานกลาง

ระดับ 2 = ปัจจัยที่ส่งผลน้อย

ระดับ 1 = ปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด

| ปัจจัยแรงจูงใจเพื่อสาธารณะที่ส่งผลต่อศักยภาพสายสนับสนุน<br>ของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล        | ระดับปัจจัย |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                                       | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านแรงดึงดูดต่อการบริการสาธารณะ</b>                                                               |             |   |   |   |   |
| 1. ท่านมีความสนใจในการติดตามกฎ ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติใหม่ที่มีผลต่อการให้บริการของหน่วยงาน            |             |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีความเต็มใจเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์เมื่อมีการปรับปรุงระเบียบหรือแนวปฏิบัติ |             |   |   |   |   |
| 3. ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย                        |             |   |   |   |   |
| <b>ความผูกพันต่อคุณค่าสาธารณะ</b>                                                                     |             |   |   |   |   |
| 4. ท่านมีแนวโน้มยึดถือประโยชน์ของผู้เรียนและส่วนรวมมากกว่าความสะดวกส่วนตนเมื่อเกิดความขัดแย้ง         |             |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีความตระหนักถึงความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบในการให้บริการ                        |             |   |   |   |   |
| 6. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อผลงานของหน่วยงานสามารถสร้างคุณค่าแก่สังคมและชุมชนมหาวิทยาลัย               |             |   |   |   |   |
| <b>ความเห็นอกเห็นใจ</b>                                                                               |             |   |   |   |   |
| 7. ท่านมีความตั้งใจรับฟังปัญหาของผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม                          |             |   |   |   |   |
| 8. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์และปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพและอดทนในสถานการณ์กดดัน                |             |   |   |   |   |
| 9. ท่านมีความสามารถในการให้คำแนะนำที่ชัดเจนและส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลอย่างดี       |             |   |   |   |   |
| <b>ความเสียสละเพื่อส่วนรวม</b>                                                                        |             |   |   |   |   |
| 10. ท่านมีความเต็มใจทุ่มเทเวลาและความพยายามเพิ่มเติมเพื่อให้งานสาธารณะบรรลุผลสำเร็จ                   |             |   |   |   |   |
| 11. ท่านมีความยินดีรับภารกิจที่เร่งด่วนหรือยากลำบาก หากเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและมหาวิทยาลัย      |             |   |   |   |   |
| 12. ท่านมีความพร้อมลดความสะดวกส่วนตนเพื่อให้งานบริการเป็นไปตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย                   |             |   |   |   |   |
|                                                                                                       |             |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยสมรรถนะดิจิทัล

โปรดตอบคำถามโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขระดับของสมรรถนะดิจิทัลที่มีผลต่อศักยภาพ  
สายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีระดับความเห็นดังนี้

| ปัจจัยสมรรถนะดิจิทัลที่ส่งผลต่อศักยภาพสายสนับสนุน<br>ของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล                    | ระดับปัจจัย |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                                             | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ความรู้เท่าทันข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศ</b>                                                                |             |   |   |   |   |
| 1. ท่านมีความสามารถในการค้นหาและดึงข้อมูลจากระบบงานได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้                            |             |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีความรอบคอบในการตรวจสอบแหล่งที่มาและความสอดคล้องของข้อมูลก่อนนำไปใช้                                |             |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีการจัดเก็บและเรียกคืนข้อมูลงานอย่างเป็นระบบและปลอดภัย                                              |             |   |   |   |   |
| <b>การสื่อสารและการทำงานร่วมกันดิจิทัล</b>                                                                  |             |   |   |   |   |
| 4. ท่านมีความสามารถในการเลือกใช้ช่องทางดิจิทัลที่เหมาะสมกับเรื่องและผู้เกี่ยวข้อง                           |             |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีความรับผิดชอบในการตอบสนองหรือประสานงานผ่านระบบอีเมล ระบบตัวงาน หรือ e-Service อย่างทันท่วงที       |             |   |   |   |   |
| 6. ท่านมีทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นบนแพลตฟอร์มออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ                          |             |   |   |   |   |
| <b>การสร้างและการจัดการเนื้อหาดิจิทัลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์</b>                                            |             |   |   |   |   |
| 7. ท่านมีทักษะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นบนแพลตฟอร์มออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ                          |             |   |   |   |   |
| 8. ท่านมีความรู้และทักษะในการดำเนินการอนุมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้ลายมือชื่อดิจิทัลอย่างถูกต้อง |             |   |   |   |   |
| 9. ท่านมีความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ                     |             |   |   |   |   |
| <b>ความปลอดภัยดิจิทัลและการคุ้มครองข้อมูล</b>                                                               |             |   |   |   |   |
| 10. ท่านมีความตระหนักและปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศและกฎหมาย PDPA อย่างเคร่งครัด                    |             |   |   |   |   |
| 11. ท่านมีความสามารถในการจัดการสิทธิ์เข้าถึงไฟล์หรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและสามารถบันทึกการใช้งานได้           |             |   |   |   |   |
| 12. ท่านทราบขั้นตอนการแจ้งเตือนและการรับมือเมื่อพบเหตุผิดปกติทางระบบสารสนเทศ                                |             |   |   |   |   |
| <b>การแก้ปัญหาเชิงดิจิทัลและการปรับตัว</b>                                                                  |             |   |   |   |   |
| 13. ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคพื้นฐานของระบบหรืออุปกรณ์ได้ด้วยตนเอง                           |             |   |   |   |   |
| 14. ท่านมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และทดลองใช้เครื่องมือดิจิทัลใหม่เพื่อพัฒนาการทำงาน                   |             |   |   |   |   |
| 15. ท่านมีความยืดหยุ่นในการปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและนโยบายดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ    |             |   |   |   |   |

| ปัจจัยสมรรถนะดิจิทัลที่ส่งผลต่อศักยภาพสายสนับสนุน<br>ของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล            | ระดับปัจจัย |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                                     | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>การใช้ประโยชน์ข้อมูล การแบ่งปัน และการวิเคราะห์</b>                                              |             |   |   |   |   |
| 16. ท่านมีความสามารถในการใช้แดชบอร์ดหรือรายงานข้อมูลเพื่อติดตามผลการดำเนินงานและการตัดสินใจในงาน    |             |   |   |   |   |
| 17. ท่านมีความรับผิดชอบในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบ และคำนึงถึงความปลอดภัย        |             |   |   |   |   |
| 18. ท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อระบุปัญหาและเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการ         |             |   |   |   |   |
| <b>อัตลักษณ์ดิจิทัลและสุขภาวะดิจิทัล</b>                                                            |             |   |   |   |   |
| 19. ท่านมีความรอบคอบในการดูแลบัญชีผู้ใช้ รหัสผ่าน และการยืนยันตัวตนอย่างปลอดภัย                     |             |   |   |   |   |
| 20. ท่านมีความสุขและรักษามารยาทวิชาชีพในการสื่อสารออนไลน์ รวมทั้งหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น  |             |   |   |   |   |
| 21. ท่านมีการบริหารเวลาในการใช้งานดิจิทัลเพื่อรักษาคุณภาพงานและลดความเครียดจากการทำงาน              |             |   |   |   |   |
| <b>ความชำนาญเชิงผลิตภาพและเครื่องมือสำนักงานดิจิทัล</b>                                             |             |   |   |   |   |
| 22. ท่านมีความสามารถในการใช้สเปรดชีต ฟอรัม หรือเครื่องมืออัตโนมัติในการลดระยะเวลาการทำงาน           |             |   |   |   |   |
| 23. ท่านมีการจัดระเบียบไฟล์และเอกสารบนระบบคลาวด์เพื่อให้ทีมงานสามารถเข้าถึงและใช้งานร่วมกันได้สะดวก |             |   |   |   |   |
| 24. ท่านมีความสามารถในการตั้งค่าเทมเพลตหรือมาตรฐานงานดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสม่ำเสมอของการทำงาน       |             |   |   |   |   |
|                                                                                                     |             |   |   |   |   |

#### ส่วนที่ 4 ระดับศักยภาพสายสนับสนุน

โปรดตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขระดับของศักยภาพสายสนับสนุนของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีระดับความเห็นดังนี้

| ระดับศักยภาพสายสนับสนุน<br>ของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล                        | ระดับปัจจัย |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                       | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>คุณภาพการให้บริการ</b>                                                             |             |   |   |   |   |
| 1. หน่วยงานของท่านมีความน่าเชื่อถือและสามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้                |             |   |   |   |   |
| 2. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน สุภาพ และเข้าใจง่ายจากเจ้าหน้าที่               |             |   |   |   |   |
| 3. หน่วยงานมีการติดตามผลและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ   |             |   |   |   |   |
| <b>ประสิทธิภาพเชิงกระบวนการและความเชื่อถือได้</b>                                     |             |   |   |   |   |
| 4. งานส่วนใหญ่ของหน่วยงานเสร็จสิ้นภายในกรอบเวลาหรือขั้นตอน SOP ตามตัวชี้วัดที่กำหนด   |             |   |   |   |   |
| 5. อัตราความผิดพลาดของเอกสารและข้อมูลในหน่วยงานลดลงอย่างต่อเนื่อง                     |             |   |   |   |   |
| 6. หน่วยงานมีการทบทวนขั้นตอนการทำงานเป็นประจำเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ                 |             |   |   |   |   |
| <b>ขีดความสามารถด้านการสนับสนุนผู้เรียนและผู้รับบริการ</b>                            |             |   |   |   |   |
| 7. หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อและรับบริการที่ชัดเจน เข้าถึงง่าย และเป็นมิตร            |             |   |   |   |   |
| 8. หน่วยงานมีคู่มือหรือฐานความรู้ที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง   |             |   |   |   |   |
| 9. หน่วยงานสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วนจนกระบวนการแล้วเสร็จ |             |   |   |   |   |

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

[illegible]