



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงาน ปี พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

## ส่วนที่ 1 บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

### ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร ทรงมีพระเมตตาต่อการศึกษาของกุลสตรีไทย จึงประทานอาคารพร้อมที่ดินประมาณ 4 ไร่ ให้กระทรวง ศึกษาธิการจัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2475 ปัจจุบันคือ เลขที่ 15 ถนนเพชรบุรีแขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร โดยย้ายนักเรียนฝึกหัดครูและนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.7-8) มาจากโรงเรียนเบญจมราชาลัย อาจารย์ใหญ่คนแรกคือ “อาจารย์นิลรัตน์ บรรณสิทธิ์วรสาสน์” โรงเรียนใช้ชื่อย่อว่า “พ” เป็นสัญลักษณ์และสีเขียวเป็นสีประจำโรงเรียน เนื่องจากเป็นสีประจำวันประสูติของพระองค์เปลี่ยนเป็นวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2513 และในปี พ.ศ. 2515 ได้ขยายงานการฝึกหัดครูมาอยู่ ณ ที่ตั้งปัจจุบันคือ เลขที่ 1 หมู่ที่ 20 ถนนพหลโยธิน กิโลเมตรที่ 48 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180 มีพื้นที่ 294 ไร่ 3 งาน 72 ตารางวา ทั้งนี้ อาจารย์อวยพร เปล่งวานิช ผู้อำนวยการวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ในขณะนั้น ได้ดำเนินการติดต่อประสานงานล่วงหน้ากับผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี (นายประสิทธิ์ อุไรรัตน์) จึงได้ที่ดินทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ แปรนี้มาเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2517 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์และสมาคมศิษย์เก่าฯ ไว้ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในปีถัดมา วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2518 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เสด็จฯ พร้อมด้วยสมเด็จพระบรมราชินีนาถ และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าสิรินธรเทพรัตนสุทาทิวัฒนาตุลโสภาคย์ ทรงเปิดพระอนุสาวรีย์สมเด็จพระราชปิตุจฉาเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร และพระราชทานพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์ จำนวน 200,000 บาท ตั้งเป็นมูลนิธิสมเด็จพระเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศ เป็นเหตุให้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์” ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 เรื่อง “พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ” เป็นผลให้สถาบันราชภัฏทั่วประเทศ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง และในปีเดียวกัน พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาต ให้ใช้ตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์รัชกาลที่ 9 เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ ณ วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2538 นับเป็นพระมหากรุณาธิคุณล้นเกล้าล้นกระหม่อมหาที่สุดมิได้แก่สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จฯ วางพวงมาลาพระอนุสาวรีย์ฯ และทรงเปิดอาคารศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ “อาคารสมเด็จพระเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์” และ

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ เสด็จฯ วางพวงมาลาพระอนุสาวรีย์ฯ ทรงเปิดอาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์และห้องประชุมราชนครินทร์ภายในอาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาต ให้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์” เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ.2545 และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 และได้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พุทธศักราช 2547 ยังผลให้สถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ได้ยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี” ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และในวันที่ 3 พฤษภาคม 2555 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีมติเห็นชอบให้มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดซื้อที่ดินด้านทิศเหนือของมหาวิทยาลัย เนื้อที่ 86 ไร่ 3 งาน 19 ตารางวา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีเนื้อที่ทั้งหมด 381 ไร่ 2 งาน 91 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

## อัตลักษณ์

บัณฑิตจิตอาสา พัฒนาท้องถิ่น

## เอกลักษณ์

เป็นสถาบันที่น้อมนำแนวทางการดำเนินชีวิต ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

## ปรัชญา

วิชาการเด่น เน้นคุณธรรม นำท้องถิ่นพัฒนา ก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี

## วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยต้นแบบแห่งการผลิตครู พัฒนาศักยภาพมนุษย์ โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และสร้างนวัตกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

## พันธกิจ

1. ยกระดับการผลิตครูและพัฒนาศักยภาพมนุษย์โดยกระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ (Productive Learning) สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามรูปแบบประชารัฐเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
2. พัฒนาการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น และเป็นต้นแบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของท้องถิ่น
3. ประสานความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพื่อขยายผลการปฏิบัติไปสู่ประชาชนในท้องถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม
4. ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์สร้างจิตสำนึกทางวัฒนธรรมและการเรียนรู้ต่างวัฒนธรรม อนุรักษ์ฟื้นฟูและเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรม พัฒนาระบบการบริหารจัดการศิลปวัฒนธรรมที่นำไปต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์
5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ มีธรรมาภิบาลเพื่อเป็นต้นแบบของการพัฒนา มหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

## เป้าประสงค์

1. บัณฑิตมีคุณภาพมาตรฐาน มีทักษะในการคิดวิเคราะห์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีศักยภาพสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ
2. วิจัยและนวัตกรรมสามารถแก้ไขปัญหาหรือเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนของประเทศ
3. ประชาชนสามารถดำรงชีวิตโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีความสุข และมีรายได้เพิ่มขึ้น
4. บัณฑิต และผู้มีส่วนได้เสียมีคุณธรรม ศีลธรรม จริยธรรม จิตสำนึกที่ดีต่อสังคมโดยรวม รักษา มรดกทางวัฒนธรรมและเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม
5. มหาวิทยาลัยมีคุณภาพ มาตรฐาน โปร่งใส และธรรมาภิบาลตอบสนองต่อความต้องการประเทศ และเป็นที่ยอมรับต่อประชาชน

## ยุทธศาสตร์

1. การผลิตบัณฑิตโดยกระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ (Productive Learning) สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามรูปแบบประชารัฐเพื่อพัฒนาท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
  2. การวิจัยและนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น
  3. การพัฒนางานพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
  4. การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รณรงค์สร้างจิตสำนึกทางวัฒนธรรมและการเรียนรู้ต่างวัฒนธรรม อนุรักษ์ฟื้นฟูและเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรม พัฒนาระบบการบริหารจัดการศิลปวัฒนธรรม
- . การพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ มีธรรมาภิบาล

## ค่านิยมหลัก

- V : Visionary เป็นผู้รอบรู้ และมีวิสัยทัศน์
- A : Activeness ทำงานเชิงรุก ริเริ่มสร้างสรรค์
- L : Like to learn สนใจใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- A : Adaptive ปรับตัวได้ดี พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- Y : Yields สร้างผลงานเป็นที่ประจักษ์
- A : Acceptance and Friendliness เป็นที่ยอมรับในการเป็นกัลยาณมิตร

## วัฒนธรรมองค์กร

"พัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น"

## สมรรถนะหลัก

"บูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น"

## ส่วนที่ 2

### รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2564 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง

1. บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 82 คน
2. นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต) จำนวน 16 คน

โดยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2564 แบ่งออกเป็น 2 ชุดคำถามตามกลุ่มตัวอย่าง และมีข้อคำถามแบ่งออกเป็น 10 ด้าน โดยมีการทำแบบสำรวจผ่าน Google Forms ผลการสำรวจทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.99 โดยแยกเป็นค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 (บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน) มีค่าเฉลี่ย 4.19 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 (นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต)) มีค่าเฉลี่ย 3.79 สรุปผลดังนี้

#### \* เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

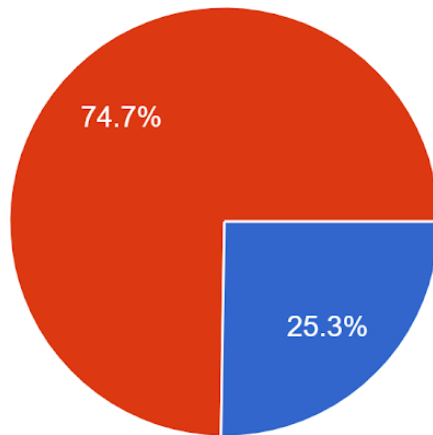
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ชาย 25

หญิง 73



● ชาย  
● หญิง

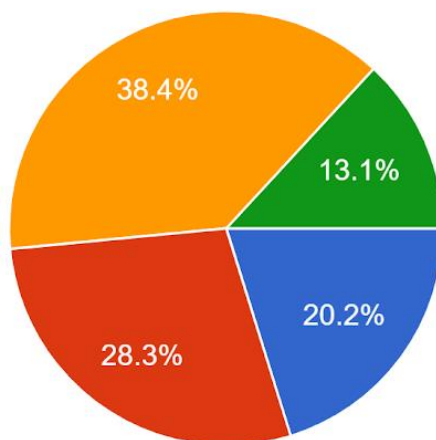
อายุ

18-27 ปี 20

28-37 ปี 28

38-47 ปี 37

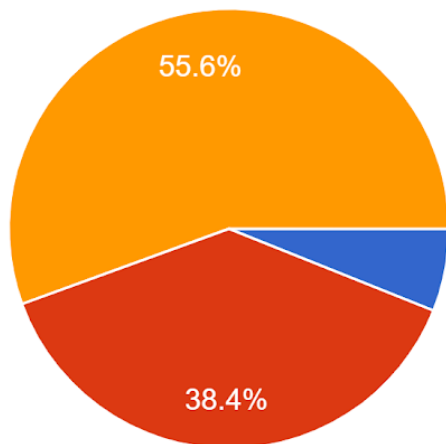
48 ปี ขึ้นไป 13



● 18-27 ปี  
● 28-37 ปี  
● 38-47 ปี  
● 48 ปี ขึ้นไป

### วุฒิการศึกษา

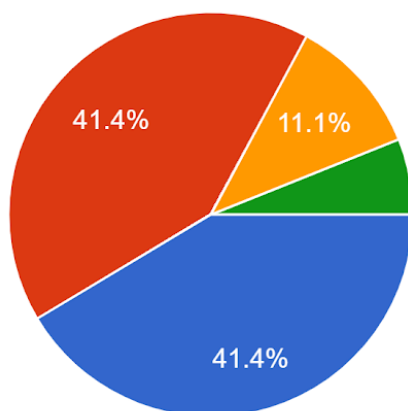
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวส.	1
ปริญญาตรี	28
สูงกว่าปริญญาตรี	53



- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

### สถานภาพ

บุคลากรสายวิชาการ	41
บุคลากรสายสนับสนุน	41
นักศึกษา	11
ผู้ปกครอง/ ประชาชนทั่วไป/ ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต)	5



- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน
- นักศึกษา
- ผู้ปกครอง/ ประชาชนทั่วไป/ ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต)



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย  
ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีการจำแนกข้อมูลรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

พึงพอใจมากที่สุด = 5                      พึงพอใจมาก = 4                      พึงพอใจปานกลาง = 3

พึงพอใจน้อย = 2                      พึงพอใจน้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
<b>1. ด้านการบริหารจัดการ</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้	3.74	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก	4.08	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม	3.97	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง	4.06	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	4.21	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการบริหารจัดการ</b>	<b>4.01</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านการสื่อสารองค์กร</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจทิศทางการบริหารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรับรู้และเข้าใจตรงกัน	4.02	มาก
- มหาวิทยาลัยมีช่องทางการสื่อสารและการผลิตสื่อที่หลากหลาย	4.09	มาก
- มหาวิทยาลัยมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.09	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการ ตามพันธกิจที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	4.15	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการสื่อสารองค์กร</b>	<b>4.08</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ (Productive Learning)	4.31	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาให้สอดคล้องกับทักษะที่ต้องการในศตวรรษที่ 21	4.23	มาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
- มหาวิทยาลัยสร้างเครือข่ายการเรียนการสอนในรูปแบบประชารัฐ เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน	4.25	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น ต้นแบบการผลิตครูโดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การสอนของโรงเรียนสาธิตให้ได้มาตรฐานสากล	4.20	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต</b>	<b>4.24</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านการวิจัยและนวัตกรรม</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการวิจัยและนวัตกรรมอย่างชัดเจน	4.23	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการสร้างเครือข่ายด้านการวิจัยและนวัตกรรมสร้างผลงานเป็นที่ยอมรับของสังคม	4.19	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกสายงานทำวิจัยและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง	4.09	มาก
- มหาวิทยาลัยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกสายงาน และนักศึกษาตีพิมพ์ผลงานวิชาการในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	4.19	มาก
- มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศและแหล่งค้นคว้าข้อมูลด้านวิจัยและนวัตกรรมที่เพียงพอ	4.12	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการวิจัยและนวัตกรรม</b>	<b>4.16</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติจากภายในและภายนอก ในการแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่น	4.45	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านพันธกิจสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการตามแนวพระราชดำริหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชฯ	4.42	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบูรณาการการดำเนินงานด้านพันธกิจสัมพันธ์กับการเรียนการสอนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น พัฒนาครูและบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และสร้างเครือข่ายการพัฒนาครูประจำการแบบ Coaching การพัฒนาโรงเรียนสาธิตให้เป็นศูนย์ปฏิบัติการและการวิจัยเป็นต้นแบบให้กับโรงเรียนในท้องถิ่น	4.36	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</b>	<b>4.41</b>	<b>มาก</b>
<b>6. ด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>		

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
- มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	4.26	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนและสร้างเครือข่าย แลกเปลี่ยน ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิ ปัญญาท้องถิ่นในระดับท้องถิ่นและระดับนานาชาติ	4.21	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	4.15	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>	<b>4.20</b>	<b>มาก</b>
<b>7. ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม	4.23	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนามาตรฐานการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	4.25	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว	4.36	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้บรรลุผลตามแผน ยุทธศาสตร์ที่กำหนด	4.15	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทุกสายงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.13	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล</b>	<b>4.22</b>	<b>มาก</b>
<b>8. ด้านการบริการวิชาการ</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานการให้บริการวิชาการและกำหนดหน่วยงานที่ รับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.26	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง	4.32	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านการให้บริการวิชาการกับหน่วยงาน ภายนอกทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม	4.32	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการให้บริการวิชาการแบบมีส่วนร่วมที่มีความสอดคล้องกับความต้องการ ของชุมชนท้องถิ่น	4.25	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการวิชาการอย่าง ต่อเนื่อง	4.30	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการบริการวิชาการ</b>	<b>4.29</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
<b>9. ด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน</b>		
- การให้บริการมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจน	4.10	มาก
- การให้บริการของบุคลากรมีความสุภาพ อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.32	มาก
- การให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	4.32	มาก
- การให้บริการของบุคลากรสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.23	มาก
- บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ	4.18	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน</b>	<b>4.23</b>	<b>มาก</b>
<b>10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>		
- สถานที่การให้บริการมีความสะอาด ระเบียบ และเพียงพอ	4.31	มาก
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.24	มาก
- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น call center เป็นต้น	4.02	มาก
- มีการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ e-service ที่หลากหลาย สะดวกใช้งานง่าย	4.14	มาก
- มีเครือข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง	3.93	มาก
- มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารครอบคลุม สะดวก และเข้าถึงง่าย เช่น ช่องทางออนไลน์ สายด่วน เป็นต้น	4.08	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด</b>	<b>4.19</b>	<b>มาก</b>

#### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการทุกอย่างอย่างต่อเนื่อง
- อยากให้มหาวิทยาลัยทำแคมเปญ การให้นักศึกษาเข้ามามากขึ้นคะ ไม่ใช่แค่ออนไลน์ แต่ควรเพิ่มช่องทางการหาลูกค้าให้มากขึ้น
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางทีวีเพื่อเพิ่มยอดนักศึกษา
- ศูนย์คอมฯ ควรสำรวจตรวจสอบสภาพคอมฯ สำนักงานหากมีระยะเวลาการใช้งานมานาน อุปกรณ์มีการชำรุดตามกาลเวลา ควรมีการเปลี่ยนเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ควรสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม
- การมีกิจกรรมของมหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมและประกาศให้ทราบ ใน กลุ่ม line ของมหาวิทยาลัย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.19** โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพันธกิจสัมพันธ์ และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ด้านการบริการวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต) โดยมีการจำแนกข้อมูล รายละเอียด ดังนี้

## ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

พึงพอใจมากที่สุด = 5                      พึงพอใจมาก = 4                      พึงพอใจปานกลาง = 3  
 พึงพอใจน้อย = 2                      พึงพอใจน้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
<b>1. ด้านการบริหารจัดการ</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ว่าจ้างบัณฑิต	3.56	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม	4.06	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.81	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการบริหารจัดการ</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านการสื่อสารองค์กร</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการสื่อสารข้อมูลด้านการบริหารงานให้บุคคลภายนอกรับรู้	4.00	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการผลิตสื่อที่หลากหลาย น่าสนใจ และเหมาะสม	3.62	มาก
- มหาวิทยาลัยมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.93	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและเหมาะสม		
- มหาวิทยาลัยมีช่องทางที่ในการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาต่างๆ อย่างเหมาะสม	3.81	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการสื่อสารข้อมูลด้านการบริหารงานให้บุคคลภายนอกรับรู้	3.75	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการสื่อสารองค์กร</b>	<b>3.83</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ (Productive Learning)	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน	3.81	มาก
- มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรและรูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นมาตรฐานสากล	3.68	มาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
- มหาวิทยาลัยเป็นที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพทางการศึกษา	3.68	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการจัดวิชาให้เรียนตามหลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้เรียน	3.62	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต</b>	<b>3.73</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านการวิจัยและนวัตกรรม</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการวิจัยและสร้างนวัตกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.81	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการทำวิจัยและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง	3.68	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ข้อมูลด้านงานวิจัยอย่างสม่ำเสมอ	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยได้นำผลการวิจัยและนวัตกรรมไป ประยุกต์ใช้และสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน ท้องถิ่นและสังคม	3.56	มาก
- มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศและแหล่งค้นคว้าข้อมูลด้านวิจัยและนวัตกรรมที่เพียงพอ	3.81	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการวิจัยและนวัตกรรม</b>	<b>3.74</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการสร้างเครือข่าย ในการร่วมแก้ไขปัญหาของชุมชนท้องถิ่น	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ ถ่ายทอด ความรู้โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สู่สังคม	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการดำเนินกิจกรรม และสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	3.75	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</b>	<b>3.83</b>	<b>มาก</b>
<b>6. ด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริม พัฒนา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนและสร้างเครือข่าย ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างเหมาะสม	4.00	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมอย่างเหมาะสม	4.06	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
<b>7. ด้านการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นธรรมาภิบาล และความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.50	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม	3.62	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนามาตรฐานการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	3.68	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการบริหารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว	3.87	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล</b>	<b>3.66</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
<b>8. ด้านการบริการวิชาการ</b>		
- มหาวิทยาลัยมีการสร้างเครือข่ายด้านการให้บริการวิชาการกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง	3.37	ปานกลาง
- มหาวิทยาลัยมีการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น	3.87	มาก
- มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ข้อมูล ด้านการบริการวิชาการให้เป็นที่รับรู้	3.87	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการบริการวิชาการ</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>
<b>9. ด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงาน</b>		
- การให้บริการของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจน	3.75	มาก
- การให้บริการของบุคลากรมีความสุภาพ อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.62	มาก
- การให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด	3.81	มาก
- การให้บริการของบุคลากรสามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	3.68	มาก
- บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ	3.68	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงาน</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>
<b>10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>		
- มีสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ การให้บริการที่หลากหลาย เช่น ห้องสมุด ห้องประชุม สถานที่จัดงาน ร้านอาหาร ห้องปฏิบัติการ สนามกีฬา เป็นต้น	4.12	มาก
- สถานที่การให้บริการมีความสะดวก สะอาด เรียบร้อย และเพียงพอ	3.93	มาก
- มหาวิทยาลัยมีสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ รมรื่น สวยงาม และปลอดภัย	4.00	มาก
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.06	มาก
- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น call center เป็นต้น	3.75	มาก
- มีการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ e-service ที่หลากหลาย สะดวกใช้งานง่าย	4.06	มาก
- มีเครือข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง	3.93	มาก
- มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารครอบคลุม สะดวก และเข้าถึงง่าย เช่น ช่องทางออนไลน์ สายด่วน เป็นต้น	3.93	มาก
<b>สรุปผลรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>



## ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- อยากให้ทำหลักสูตรออนไลน์เพิ่มมากขึ้นทั้งในระดับปริญญาและประกาศนียบัตร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมพัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารองค์กรและ ด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ



งานสื่อสารองค์กรและการตลาด  
สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์