



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงาน ปี พ.ศ. 2565

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 แปลงนี้มาเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2517 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์และสมาคมศิษย์เก่าฯ ไว้ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในปีที่ถัดมา วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2518 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เสด็จฯ พร้อมด้วยสมเด็จพระบรมราชินีนาถ และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าสิรินธรเทพรัตนสุทาทิวัฒนาคุณโสภาคย์ 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 นับเป็นพระมหากษัตริย์คุณล้นเกล้าล้นกระหม่อมหาที่สุดมิได้แก่สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเสด็จฯ วางพวงมาลา พระอนุสาวรีย์ฯ และทรงเปิดอาคารศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ “อาคารสมเด็จพระเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์” และเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ เสด็จฯ วางพวงมาลาพระอนุสาวรีย์ฯ ทรง

เปิดอาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์และห้องประชุมราชชนครินทร์ภายในอาคาร 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

มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้สำหรับคนทุกช่วงวัย ที่มีนวัตกรรมส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมฐานราก บนความร่วมมือของหุ้นส่วนทางสังคมให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน

## พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้มีมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพ มีสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการ วิศวกรสังคม เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
2. พัฒนาผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมฐานรากและสร้างความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมทั้งภาครัฐและสังคม สร้างเมืองและชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุล
3. ประสานความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมเพื่อพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์และฟื้นฟูมรดกวัฒนธรรม ต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์
4. พัฒนาระบบนิเวศ (Ecological) มหาวิทยาลัยที่เกื้อกูลการเรียนรู้วิจัย เสริมประสิทธิภาพการทำงาน สร้างนวัตกรรมและคุณภาพชีวิตของชุมชนมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## เป้าประสงค์

1. บัณฑิตเป็นผู้รอบรู้ มีมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพ มีสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการ วิศวกรสังคม เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
2. วิจัยและนวัตกรรมสามารถส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมฐานราก มีความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมทั้งภาครัฐและสังคมเมืองและชุมชนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาอย่างสมดุล
3. เกิดความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางสังคมในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น สู่การเป็นมหาวิทยาลัยเชิงพื้นที่รวมทั้งสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ และฟื้นฟูมรดกวัฒนธรรม ต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. ระบบนิเวศ (Ecological) มหาวิทยาลัยเกื้อกูลการเรียนรู้และการวิจัย มีประสิทธิภาพการทำงาน มีนวัตกรรมทำให้ชุมชนมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคุณภาพชีวิตที่ดี

## ยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้ มีมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพ มีสมรรถนะการเป็นผู้ประกอบการ วิศวกรทางสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัย การสร้างนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ และสังคมฐานราก
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ

## ค่านิยมหลัก

V : Visionary เป็นผู้รอบรู้ และมีวิสัยทัศน์

A : Activeness ทำงานเชิงรุก ริเริ่มสร้างสรรค์

L : Like to learn สนใจใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

A : Adaptive ปรับตัวได้ดี พร้อมนำการเปลี่ยนแปลง

Y : Yields สร้างผลงานเป็นที่ประจักษ์

A : Acceptance and Friendliness เป็นที่ยอมรับในการเป็นกัลยาณมิตร

## วัฒนธรรมองค์กร

"พัฒนานวัตกรรม มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ร่วมพัฒนาท้องถิ่น"

## สมรรถนะหลัก

"บูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น"

## ส่วนที่ 2

### รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2565

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2564 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง

1. บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 178 คน
2. นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต) จำนวน 42 คน

โดยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2565 แบ่งออกเป็น 2 ชุดคำถามตามกลุ่มตัวอย่าง และมีข้อความคำถามแบ่งออกเป็น 10 ด้าน โดยมีการทำแบบสำรวจผ่าน Google Forms ผลการสำรวจทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด 4.25

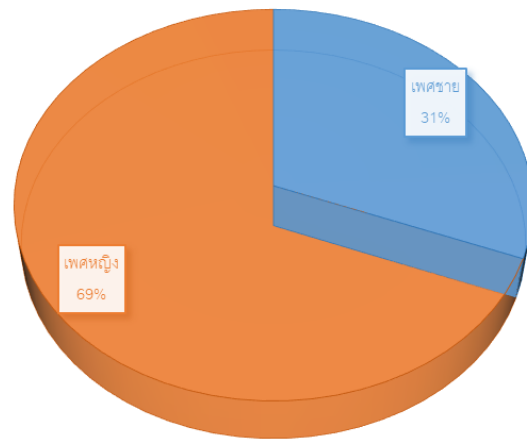
โดยแยกเป็นค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1 (บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน) มีค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 (นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต)) มีค่าเฉลี่ย 4.26 สรุปผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มบุคคลภายใน จำนวน 220 คน

เพศ

ชาย	68	คน
หญิง	152	คน

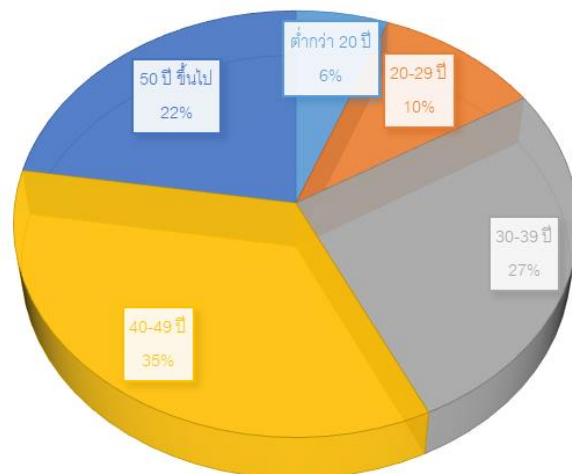
เพศ



อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	14	คน
20-29 ปี	25	คน
30-39 ปี	64	คน
40-49 ปี	83	คน
50 ปี ขึ้นไป	54	คน

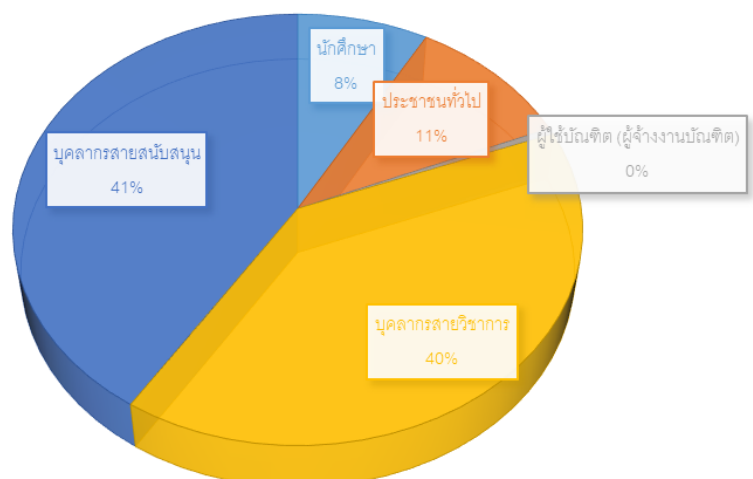
อายุ



สถานภาพ

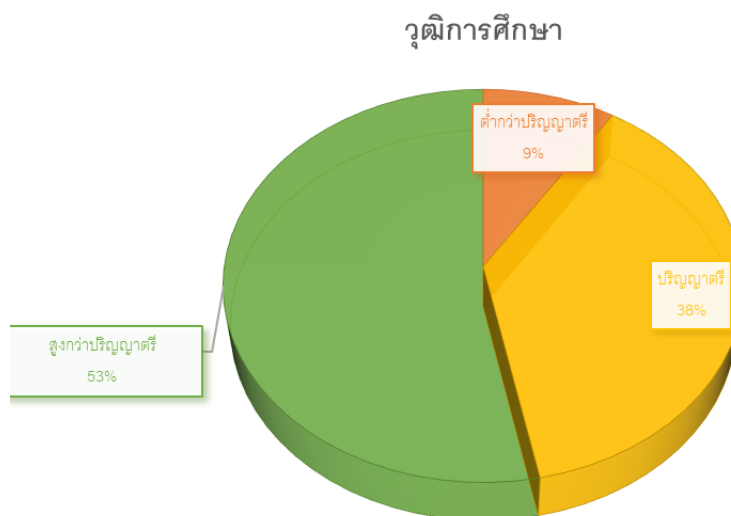
นักศึกษา	18	คน
ผู้ปกครอง	-	
ประชาชนทั่วไป	23	คน
ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต)	1	คน
บุคลากรสายวิชาการ	88	คน
บุคลากรสายสนับสนุน	90	คน

สถานภาพ



## วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	คน
ปริญญาตรี	83	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	117	คน



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีการจำแนกข้อมูลรายละเอียด ดังนี้ ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

## \* 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

1. กลุ่มบุคคลภายใน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 178 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน และเพศหญิง จำนวน 125 คน โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.45 รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.02 และ กลุ่มอายุ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.29

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 50.56 และ บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 49.44 โดยมีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.67 รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.95 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.37 ตามลำดับ

ผลจากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้ง 10 ด้านของมหาวิทยาลัย ของกลุ่มบุคคลภายใน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.24



การให้บริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.29
2. ด้านการสื่อสารองค์กร	3.93
3. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต	4.31
4. ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	4.23
5. ด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	4.39
6. ด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.14
7. ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล	4.29
8. ด้านการบริการวิชาการ	4.28
9. ด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน	4.30
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.24
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.24</b>

### โดยแยกระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.29
2. ความพึงพอใจด้านการสื่อสารองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.93
3. ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.31
4. ความพึงพอใจด้านการวิจัยและนวัตกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.23
5. ความพึงพอใจด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.39
6. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.14
7. ความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.29

8. ความพึงพอใจด้านการบริการวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.28

9. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.30

10. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.24

**2. กลุ่มบุคคลภายนอก** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม **จำนวน 42 คน** พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน และเพศหญิง จำนวน 27 คน โดยมีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 20 ปี ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.19 และ กลุ่มอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 54.76 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.86 และผู้ใช้บัณฑิต (ผู้จ้างงานบัณฑิต) คิดเป็นร้อยละ 2.38 โดยมีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.24 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

ผลจากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้ง 10 ด้านของมหาวิทยาลัย ของกลุ่มบุคคลภายนอก พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม **4.26**

การให้บริการด้านต่างๆ	คะแนนเฉลี่ย
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.89
2. ด้านการสื่อสารองค์กร	4.29
3. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต	4.38
4. ด้านการวิจัยและนวัตกรรม	4.28
5. ด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	4.27
6. ด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	4.29
7. ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล	4.28
8. ด้านการบริการวิชาการ	4.32
9. ด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน	4.33
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	4.31
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.26</b>

### โดยแยกระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.89
2. ความพึงพอใจด้านการสื่อสารองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.29
3. ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.38
4. ความพึงพอใจด้านการวิจัยและนวัตกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.28
5. ความพึงพอใจด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.27
6. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.29
7. ความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.28
8. ความพึงพอใจด้านการบริการวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.32
9. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.33
10. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.26

### คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมทั้ง 2 กลุ่ม ได้ดังนี้

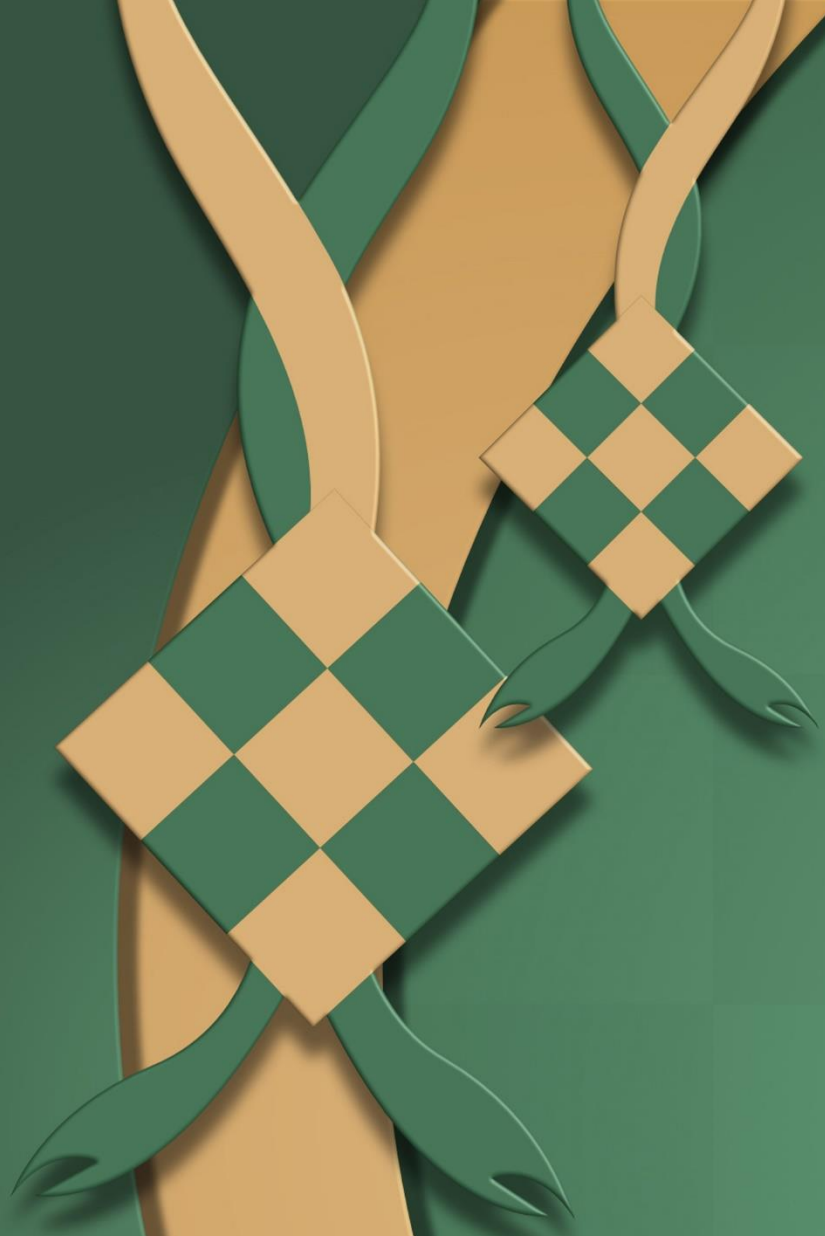
1. ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09
2. ความพึงพอใจด้านการสื่อสารองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.11
3. ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.34
4. ความพึงพอใจด้านการวิจัยและนวัตกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25
5. ความพึงพอใจด้านพันธกิจสัมพันธ์และถ่ายทอด เผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.33
6. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริม พัฒนา และการเผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.21
7. ความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศมีธรรมาภิบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.28
8. ความพึงพอใจด้านการบริการวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.30
9. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยในหน่วยงานสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.31
10. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25

### สรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.34
2. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ควรสร้างกลุ่มไลน์เมื่อนักศึกษาที่อยากเข้าเรียนที่นี่เพื่อที่จะได้เอาไว้ตอบคำถามต่างๆของแต่ละคณะ สาขาจะเวลาน้องๆที่เข้ามามีปัญหาหรือสงสัยอะไรจะได้ตอบได้สะดวกขึ้นและเป็นการลดปัญหาการครีดยระหว่างสมัครเข้าเรียนที่นี่ด้วย (หนูพูดจากประสบการณ์จริงที่เคยลองไปสมัครที่อื่นมานะคะถ้าทำได้จะดีสุดๆ เลยค่ะโดยส่วนตัวเป็นคนไม่ค่อยรู้เรื่องเจอปัญหาแบบนี้จะทำให้เครียดง่ายค่ะอาจจะมีคนประเภทหนูอีกทำไว้ไม่เสียหายนะคะขอบคุณที่รับข้อเสนอแนะค่ะ)



งานสื่อสารองค์กรและการตลาด  
สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์