



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของหน่วยงาน ปี พ.ศ. 2563

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลด้านการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี 2563 โดยสังเขป ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในด้านการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัย ในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น กระบวนการขั้นตอน อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ บุคลากร ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อสอดคล้องกับทิศทางการบริหารจัดการ ทั้งด้านการศึกษาและการปฏิบัติตามพันธกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

ขอขอบคุณ คณะ วิทยาลัย ศูนย์ สำนัก หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมและรายงานข้อมูลเป็นอย่างดี ทำให้ได้เอกสารที่สำคัญอย่างครบถ้วน และหวังว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

มีนาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
ส่วนที่ 1 บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.....	1
อัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	2
ปรัชญา และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย	2
พันธกิจ และเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย	3
ยุทธศาสตร์ และค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัย	4
วัฒนธรรมองค์กร และ สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย.....	4
ส่วนที่ 2 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี พ.ศ. 2563.....	5
1. สำนักงานอธิการบดี.....	5
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....	20
3. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ.....	23
4. คณะวิทยาการจัดการ.....	25
5. คณะสาธารณสุขศาสตร์.....	29
6. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.....	30
7. คณะเทคโนโลยีการเกษตร.....	32
8. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	33
9. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....	35
10. ศูนย์วิทยาศาสตร์.....	36
11. คณะครุศาสตร์.....	37
12. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ.....	38
13. บัณฑิตวิทยาลัย.....	39
14. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	40
15. ศูนย์ภาษา.....	41
16. งานวิชาศึกษาทั่วไป.....	41
17. งานตรวจสอบภายใน.....	42
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว.....	43

ส่วนที่ 1 บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร ทรงมีพระเมตตาต่อการศึกษากษัตริย์ไทย 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 ในปีถัดมา วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2518 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เสด็จฯ พร้อมด้วยสมเด็จพระบรมราชินีนาถ และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าสิรินธรเทพรัตนสุดากิติวัฒนาดุลโสภาคย์ 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” และเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาส

ราชนครินทร์ 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. ยกกระดับการผลิตครูและพัฒนาศักยภาพมนุษย์โดยกระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ (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

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน 5 ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี พ.ศ. 2563

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย 3 กอง ได้แก่ กองกลาง กองนโยบายและแผนงาน และกองพัฒนา
 นักศึกษา โดยมีผลจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
 (ปีการศึกษา 2562) ดังนี้

1.1 กองกลาง ประกอบด้วยหน่วยงานภายในตามโครงสร้างหน่วยงาน 14 หน่วยงาน ได้แก่

1. หน่วยงานบริหารทั่วไป
2. หน่วยงานการเงินและบัญชี
3. หน่วยงานอาคารสถานที่
4. หน่วยงานสื่อสารองค์กรและการตลาด
5. หน่วยงานบริหารงานบุคคล
6. หน่วยงานนิติการ
7. หน่วยงานพัสดุ
8. หน่วยงานภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม
9. หน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ
10. หน่วยงานบริหารทรัพย์สินและรายได้
11. หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์
12. หน่วยงานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมืออาชีพ
13. หน่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์
14. หน่วยงานบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานคร

กองกลางได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
 กองกลาง โดยใช้ Google form ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีผู้เข้ามาตอบแบบสำรวจความพึง
 พอใจ จำนวน 429 คน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองกลาง อยู่ในระดับ
 ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)
หน่วยงานบริหารทั่วไป	39
หน่วยงานการเงินและบัญชี	69
หน่วยงานอาคารสถานที่	14
หน่วยงานสื่อสารองค์กรและการตลาด	30
หน่วยงานบริหารงานบุคคล	20
หน่วยงานนิติการ	11
หน่วยงานพัสดุ	48
หน่วยงานภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	12
หน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ	128
หน่วยงานบริหารทรัพย์สินและรายได้	23
หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์	10
หน่วยงานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมืออาชีพ	8
หน่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์	12
หน่วยงานบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานคร	8
รวม	429

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของทุกหน่วยงานผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 429 คน จำแนกในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.80	ดี
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.08	ดี
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.86	ดี
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.91	ดี
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.95	ดี
สรุปผลรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.92	ดี

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
2.1 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	3.96	ดี
2.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.05	ดี
2.3 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	4.28	ดีมาก
2.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.37	ดีมาก
2.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.45	ดี
2.6 “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ	4.09	ดี
2.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.95	ดี
สรุปรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	ดี
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
3.1 สุขภาพ อัยยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การวางตัวที่เหมาะสม	4.38	ดีมาก
3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่และรวดเร็ว	4.27	ดีมาก
3.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.11	ดี
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.23	ดีมาก
3.5 การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	ดี
3.6 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.08	ดี
สรุปรวมด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19	ดี
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.21	ดีมาก
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.14	ดี
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.07	ดี
สรุปความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.14	ดี
5. จุดเด่นของการให้บริการ -		
6. จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ -		

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
7. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ -		

ตารางที่ 3 แสดงผลภาพรวมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง ทั้ง 14 หน่วยงาน จำแนกได้ดังนี้

หน่วยงานที่ให้บริการ	ระดับคะแนน	ผล
หน่วยงานบริหารทั่วไป	3.94	ดี
หน่วยงานการเงินและบัญชี	3.93	ดี
หน่วยงานอาคารสถานที่	4.49	ดีมาก
หน่วยงานสื่อสารองค์กรและการตลาด	4.38	ดีมาก
หน่วยงานบริหารงานบุคคล	3.98	ดี
หน่วยงานนิติการ	4.15	ดี
หน่วยงานพัสดุ	4.01	ดี
หน่วยงานภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม	3.96	ดี
หน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ	4.23	ดีมาก
หน่วยงานบริหารทรัพย์สินและรายได้	3.80	ดี
หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์	3.97	ดี
หน่วยงานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมืออาชีพ	4.03	ดี
หน่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์	4.19	ดี
หน่วยงานบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานคร	4.03	ดี
สรุปผลรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง	4.06	ดี

จากผลการประเมินการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 429 ราย โดยได้รับการประเมิน จาก พนักงานสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัย นักเรียนนักศึกษาและบุคคลทั่วไป ผลคะแนนรวมความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านของทั้ง 14 หน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.10** ซึ่งพบว่าเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน จะพบว่า

1. หน่วยงานบริหารทั่วไปมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (ดังตารางที่ 3)
2. หน่วยงานการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (ดังตารางที่ 3)
3. หน่วยงานอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ดังตารางที่ 3)
4. หน่วยงานสื่อสารองค์กรและการตลาด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ดังตารางที่ 3)
5. หน่วยงานบริหารงานบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (ดังตารางที่ 3)
6. หน่วยงานนิติการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และค่าเฉลี่ยน้อยที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (ดังตารางที่ 3)
7. หน่วยงานพัสดุมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (ดังตารางที่ 3)
8. หน่วยงานภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (ดังตารางที่ 3)
9. หน่วยงานส่งเสริมสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (ดังตารางที่ 3)
10. หน่วยงานบริหารทรัพย์สินและรายได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 (ดังตารางที่ 3)
11. หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (ดังตารางที่ 3)
12. หน่วยงานพัฒนาอาจารย์และบุคลากรมีอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าเฉลี่ยน้อยที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (ดังตารางที่ 3)
13. หน่วยงานศูนย์คอมพิวเตอร์ค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (ดังตารางที่ 3)
14. หน่วยงานบริหารมหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (ดังตารางที่ 3)

1.2 กองนโยบายและแผน ประกอบด้วยหน่วยงานภา

ยในตามโครงสร้างหน่วยงาน 2 หน่วยงาน ได้แก่

1. กองนโยบายและแผน
2. งานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยใช้ Google form สร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น **จำนวน 233 คน** โดยได้รับการประเมินพนักงานสายวิชาการ พนักงานสายสนับสนุน นักเรียนนักศึกษาและบุคคลทั่วไป **สรุปผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการของกองนโยบายและแผน พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59** โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงานที่ให้บริการ	ระดับคะแนน	ผล
กองนโยบายและแผน	4.67	ดีมาก
งานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ	4.51	ดีมาก
สรุปผลรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน	4.59	ดีมาก

จากผลการประเมินการให้บริการของกองนโยบายและแผนงาน โดยได้รับการประเมิน จากพนักงานสายวิชาการ พนักงานสายสนับสนุน นักเรียนนักศึกษาและบุคคลทั่วไป และ ผลคะแนนรวมความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.67** ซึ่งกองนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

จากผลการประเมินการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ โดยได้รับการประเมิน จากกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน เจ้าหน้าที่ทั่วไปและอาจารย์ พบว่าผลคะแนนรวมความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.51** ซึ่งงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน (คน)
กองนโยบายและแผน	125
งานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ	108
รวม	233

ส่วนของกองนโยบายและแผน (จำนวน 125 คน)

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	ดีมาก
2.2 มีการจัดลำดับการให้บริการ การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.66	ดีมาก
2.3 มีการให้บริการที่สะดวก และเหมาะสม รวดเร็ว	4.66	ดีมาก
สรุปรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 หัวข้อ คือ มีการจัดลำดับการให้บริการ การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังและมีการให้บริการที่สะดวกและเหมาะสม รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อ	4.60	ดีมาก
3.2 มีคู่มือเอกสารสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	4.62	ดีมาก
3.3 สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ	4.62	ดีมาก
สรุปรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 หัวข้อ คือ มีคู่มือเอกสาร สื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้ ความเข้าใจและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ และ สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
4.1 สุภาพ อ้ายศยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การวางตัวที่เหมาะสม	4.74	ดีมาก
4.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	4.75	ดีมาก
4.3 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์ รับผิดชอบต่อปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.74	ดีมาก
4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง การให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาคใน งานวิเคราะห์นโยบาย และติดตามประเมินผล งานวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ	4.76	ดีมาก
สรุปรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้

คำให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาคใน
งานวิเคราะห์นโยบายและติดตามประเมินผล งานวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้านบริการเว็บไซต์กอง
นโยบายและแผน

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
5. ด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน		
5.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์กองนโยบายและแผนและ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น	4.66	ดีมาก
5.2 ใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล แบบฟอร์มต่างๆของ กองนโยบายและแผน	4.66	ดีมาก
5.3 ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการข้อมูลเป็น ปัจจุบันและถูกต้อง	4.66	ดีมาก
5.4 การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์จากกองนโยบายและแผน	4.63	ดีมาก
สรุปรวมด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน	4.65	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน พบว่าอยู่ใน
ระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 หัวข้อ คือ
ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์กองนโยบายและแผนและมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ใช้งานง่ายและ
สะดวกในการค้นหาข้อมูล แบบฟอร์มต่างๆของกองนโยบายและแผนและความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ใน
การขอรับบริการข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ตารางที่ 6 สรุปผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการกองนโยบายและแผน จำแนกในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ด้านการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับแผนในแต่ละด้านของกองนโยบายและ แผน	4.68	ดีมาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	ดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	ดีมาก
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	ดีมาก
5. ด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน	4.65	ดีมาก
สรุปผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการของกองนโยบายและแผน	4.67	ดีมาก

ส่วนของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ (จำนวน 104 คน)

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 มีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว คล่องตัว	4.44	ดี
1.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้จริง	4.34	ดี
1.3 ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน	4.55	ดีมาก
1.4 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	4.48	ดี
สรุปรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.45	ดี

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ติดต่อประสานงาน ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาฯ ได้สะดวกไม่มีขั้นตอนและกระบวนการที่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ ด้านเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
2. ด้านเจ้าหน้าที่		
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน	4.67	ดีมาก
2.2 มีความสุภาพเป็นมิตร เอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมในการให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน	4.64	ดีมาก
สรุปรวมด้านเจ้าหน้าที่	4.65	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 การจัดสถานที่ทันสมัย มีระเบียบสะอาดสวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ	4.43	ดี
3.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เว็บไซต์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น	4.49	ดี
3.3 มีเอกสารแบบฟอร์มข้อมูลที่มีความชัดเจน เหมาะสม	4.42	ดี
สรุปรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	ดี

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เว็บไซต์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
4.1 มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	4.51	ดีมาก
4.2 มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.57	ดีมาก
4.3 ให้ความรู้ทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย(ประชุม/สัมมนา/อบรม)	4.53	ดีมาก
4.4 มีการสรุปรายงานผลการประชุม/สัมมนา/อบรม ครบถ้วน ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	ดี
4.5 มี web site ให้บริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.50	ดี
สรุปรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	4.51	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
5.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม	4.43	ดี
5.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้หน่วยงาน	4.59	ดีมาก
5.3 งานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ มีการชี้แจงความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และนำไปสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจน	4.49	ดี
5.4 งานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ มีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและได้รับการรับรอง	4.53	ดีมาก
สรุปผลด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.51	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่และพยายามช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้หน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ตารางที่ 6 สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 108 คน จำแนกในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.45	ดี
2. ด้านเจ้าหน้าที่	4.65	ดีมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	ดี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.51	ดีมาก
5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.51	ดีมาก
สรุปผลรวมความพึงพอใจในการให้บริการงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ	4.51	ดีมาก

1.3 กองพัฒนานักศึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยใช้ Google form สร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 553 คน โดยได้รับการประเมิน พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายสนับสนุน นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้จัดการทีม/ผู้ฝึกสอน บริษัท/ห้างร้าน และผู้ให้ทุนการศึกษา

สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองพัฒนานักศึกษา ดังนี้ จากผลการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 553 ราย ผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 ทราบข่าวกิจกรรมของมหาวิทยาลัยจากแหล่งข่าว

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	207	37.4
เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา	181	32.7
เฟซบุ๊กกองพัฒนานักศึกษา	26	4.7
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	89	16.1
เพื่อน/ญาติ	44	8.0
จากแหล่งข่าวอื่นๆ	6	1.1
รวม	553	100

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านทราบข่าวกิจกรรมของมหาวิทยาลัยจากแหล่งข่าว พบว่า ทราบข่าวกิจกรรมของมหาวิทยาลัยจากเว็บไซต์มหาวิทยาลัย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา 181 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

ตารางที่ 2 ติดต่อกองพัฒนานักศึกษาในเรื่องใด

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	319	57.7
กองทุนเงินที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.)		
เรื่องประกันอุบัติเหตุนักศึกษา	5	0.9

เรื่องบริการพัสดุไปรษณีย์	39	7.1
เรื่องการผ่อนผันทหารกองประจำการ	8	1.4
เรื่องนักศึกษาวิชาทหาร	34	6.1
เรื่องการให้บริการยืมคืนอุปกรณ์	12	2.2
เรื่องงานชมรมนักศึกษา	18	3.3
งานกิจกรรมกีฬา	27	4.9
เรื่องงานกิจกรรมจิตอาสา	36	6.5
เรื่องงานบริการให้คำปรึกษา	14	2.5
เรื่องทุนการศึกษา	21	3.8
เรื่องบริการใบรับรองความประพฤติ	1	0.2
เรื่องงานศิลปวัฒนธรรม	9	1.6
เรื่องงานพระราชทานปริญญาบัตร	4	0.7
เรื่องการแนะแนวด้านอาชีพ	3	0.5
เรื่องการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์วิชาชีพ (ทำอาหาร)	3	0.5
รวม	553	100

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านติดต่อกองพัฒนานักศึกษาในเรื่องต่างๆ พบว่า ติดต่อเรื่องกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)/กองทุนเงิน ที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาได้แก่ ติดต่อเรื่องบริการพัสดุไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 7.1 และเรื่องงานกิจกรรมจิตอาสา คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จำแนกในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการบริการ	ระดับคะแนน	ผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.00	ระดับมาก
มีการจัดลำดับการให้บริการ	4.10	ระดับมาก
มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	4.10	ระดับมาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	4.20	ระดับมาก

มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ	4.10	ระดับมาก
สถานที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.00	ระดับมาก
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ		
บุคลากร/เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิยาศัยดี การวางตัวที่เหมาะสม	4.00	ระดับปานกลาง
บุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ รวดเร็ว	4.00	ระดับปานกลาง
บุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.00	ระดับมาก
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร		
ความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในการนำเสนอ	4.00	ระดับมาก
ความถูกต้องของข้อมูลที่นำเสนอ	4.00	ระดับมาก
รูปแบบ / เนื้อหา และวิธีในการนำเสนอ	4.00	ระดับมาก
สรุปผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละด้าน	4.05	ระดับมาก

2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน [ผลการประเมิน \(vru.ac.th\)](http://vru.ac.th)

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 847 คน (ข้อมูลวันที่ 1 มิถุนายน 2562 - 31 พฤษภาคม 2563) ผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 ด้านบริการของบุคลากร

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. มีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74	มากที่สุด
2. มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	4.82	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.24	มากที่สุด
4. วางตนได้อย่างเหมาะสม ใช้วาจาสุภาพ	4.84	มากที่สุด
5. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	4.86	มากที่สุด
6. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.87	มากที่สุด
7. ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.81	มากที่สุด
8. ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.85	มากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจในด้านบริการของบุคลากร	4.75	มากที่สุด

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านบริการของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 พบว่า รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา ได้แก่ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.86 และ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.85

ตารางที่ 2 ด้านระบบการบริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	มากที่สุด
2. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.84	มากที่สุด
3. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.87	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.84	มากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจในด้านระบบการบริการ	4.85	มากที่สุด

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 พบว่า มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.85 และมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง, การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.84

ตารางที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ท่านได้รับการที่ตรงตามต้องการ	4.85	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	4.87	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	4.88	มากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจในด้านระบบการบริการ	4.86	มากที่สุด

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 พบว่า มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา ได้แก่ ท่านได้รับการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.87 และ ท่านได้รับการที่ตรงตามต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.85

ตารางที่ 4 ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ระบบเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความทันสมัย	4.89	มากที่สุด
2. สามารถหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	4.67	มากที่สุด
3. Download แบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว	4.88	มากที่สุด
4. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระบบต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกและการสนับสนุน ส่งเสริมด้านการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ เช่น ระบบดูแล, ระบบจองรายวิชา, ระบบ CMS, ระบบการส่งมคอ., ระบบการรับสมัครออนไลน์, ระบบการประกาศผลการสอบเข้าศึกษา, ระบบการส่งวารสาร เป็นต้น	4.86	มากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ	4.82	มากที่สุด

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พบว่า มีระบบเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา ได้แก่ Download แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.88 และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระบบต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกและการสนับสนุน ส่งเสริมด้านการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ เช่น ระบบดูเกรด, ระบบจอยรายวิชา, ระบบ CMS, ระบบการส่ง มคอ., ระบบการรับสมัครออนไลน์, ระบบการประกาศผลการสอบเข้าศึกษา, ระบบการส่งวารสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.86

3. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ

1. สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของชุมชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่โครงการยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีและจังหวัดสระแก้ว จากประชากรในชุมชนพื้นที่เป้าหมาย 21 ตำบล จำนวน 683 คน ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ จำนวน 245 คน

2. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมภาคทฤษฎีสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถและผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ จำนวน 208 คน ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ จำนวน 135 คน

3. กลุ่มเป้าหมายนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่เข้าเยี่ยมชมและเรียนรู้ ณ หอนิทรรศการรัษฎุ และอาคารแสดงผลงานนักศึกษา จำนวน 1,295 คน ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ จำนวน 295 คน

4. กลุ่มเป้าหมายโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และบ้านชีวิทีดี 1,501 คน ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ จำนวน 307 คน

สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ โดยวิธีการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากสูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน พบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการวิชาการ **อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83** โดยแยกออกแต่ละด้านดังนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ (ตามตารางด้านล่าง)

ตารางสรุปผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการวิชาการ

รายการประเมิน	กลุ่มเป้าหมาย				ระดับคะแนน	ผล
	กลุ่มเป้าหมายชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย โครงการยกระดับ คุณภาพชีวิตชุมชน และท้องถิ่น	กลุ่มเป้าหมาย ผู้เข้ารับการอบรม ในโครงการอบรม ภาคทฤษฎีสำหรับผู้ เข้ารับใบอนุญาตขับ รถฯ	กลุ่มเป้าหมาย นักเรียน นักศึกษา และประชาชน ทั่วไปที่เข้าเยี่ยมชม และเรียนรู้ หอניתศน์ราชภัฏ และอาคารแสดงผล งานนักศึกษา	กลุ่มเป้าหมาย โครงการอนุรักษ์ พันธุกรรมพืชอัน เนื่องมาจาก พระราชดำริและ บ้านชีวิวิถี		
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	4.79	4.80	4.79	4.79	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	4.96	4.98	4.97	4.92	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	4.87	4.89	4.87	4.86	มากที่สุด
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.75	4.86	4.87	4.76	4.81	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการบริการ	4.76	4.85	4.78	4.77	4.79	มากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจในภาพรวมของ สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ	4.78	4.86	4.88	4.82	4.83	มากที่สุด

4. คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ ประจำปี 2563 โดยมีกลุ่มต่างๆ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก และมีผลการสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมาย 3 ประเภท ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 1.1 แสดงความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ : ด้านการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน	4.60	มากที่สุด
1.1 คณะจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความเหมาะสม	4.80	มากที่สุด
1.2 คณะสนับสนุนวัสดุ / อุปกรณ์ต่อการจัดการเรียน	4.60	มากที่สุด
1.3 คณะมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน	4.20	มาก
1.4 คณะมีการแจ้งข่าวสารหรือให้บริการข้อมูลด้านการศึกษา	4.70	มากที่สุด
1.5 คณะสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรได้พัฒนาตนเอง	4.70	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 พบว่า คณะจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาได้แก่ คณะมีการแจ้งข่าวสารหรือให้บริการข้อมูลด้านการศึกษา คณะสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรได้พัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และคณะสนับสนุนวัสดุ / อุปกรณ์ต่อการจัดการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ตารางที่ 1.2 แสดงความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ: ด้านการวิจัย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการวิจัย	4.63	มากที่สุด
2.1 คณะมีการประชาสัมพันธ์ทุนวิจัยอย่างสม่ำเสมอ	4.60	มากที่สุด
2.2 คณะมีการกระตุ้นให้อาจารย์ทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง	4.80	มากที่สุด
2.3 คณะมีแผนงานด้านการวิจัยที่ชัดเจนเพื่อการบรรลุตามเป้าประสงค์	4.70	มากที่สุด

2.4 คณะส่งเสริมให้บุคลากรในคณะฯ นำเสนอและตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	4.80	มากที่สุด
2.5 คณะสนับสนุนการดำเนินงานด้านการวิจัย เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก	4.80	มากที่สุด
2.6 คณะมีแหล่งระบบสารสนเทศและแหล่งค้นคว้าข้อมูลด้านวิจัยที่เพียงพอ	4.10	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านการวิจัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 พบว่า คณะมีการกระตุ้นให้อาจารย์ทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง คณะส่งเสริมให้บุคลากรในคณะฯ นำเสนอและตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติและนานาชาติ คณะสนับสนุนการดำเนินงานด้านการวิจัย เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ คณะมีแผนงานด้านการวิจัยที่ชัดเจนเพื่อการบรรลุตามเป้าประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และคณะมีการประชาสัมพันธ์ทุนวิจัยอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 2.1 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ : ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	มาก
1.1 คณะมีห้องเรียนที่สะอาด	4.11	มาก
1.2 คณะมีห้องเรียนที่มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.04	มาก
1.3 คณะมีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนต่อการจัดการเรียนการสอน	3.97	มาก
1.4 คณะมีการดูแลห้องน้ำที่สะอาดและมีสุขอนามัยที่ดี	3.48	มาก
1.5 คณะมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมและพักผ่อนอย่างเพียงพอ	3.77	มาก
1.6 คณะมีพื้นที่และบริเวณโดยรอบคณะที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.96	มาก
1.7 คณะมีบริการน้ำดื่มสำหรับนักศึกษาเพียงพอ	3.73	มาก
1.8 คณะมีสถานที่จอดรถเหมาะสม	3.64	มาก
1.9 คณะมีบริการร้านอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา	3.73	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ข้อ พบว่าคณะมีห้องเรียนที่สะอาด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ คณะมีห้องเรียนที่มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทได้สะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และคณะมีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนต่อการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 2.2 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสารและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.82	มาก
2.1 คณะมีช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น website, Facebook, บอร์ดประชาสัมพันธ์ และโทรศัพท์วงจรปิด เป็นต้น	4.04	มาก
2.2 คณะมีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.04	มาก
2.3 คณะมีระบบสารสนเทศในการแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆ เช่น การทำงานทำ การศึกษาต่อ การประกวดแข่งขันทางวิชาการ เป็นต้น	3.40	ปานกลาง
2.4 คณะมีระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	4.04	มาก
2.5 คณะมีการให้บริการเกี่ยวกับทุนเพื่อการศึกษา	3.98	มาก
2.6 คณะมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็ว	3.61	มาก
2.7 คณะมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมภายในคณะ	3.63	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 นักศึกษาคณะมีช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น website, Facebook, บอร์ดประชาสัมพันธ์ และโทรศัพท์วงจรปิด เป็นต้น รวมทั้งคณะมีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และคณะมีระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาได้แก่ คณะมีการให้บริการเกี่ยวกับทุนเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และคณะมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมภายในคณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

3. ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

ตารางที่ 3.1 แสดงความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เช่น website, Facebook เป็นต้น	4.31	มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย	4.31	มากที่สุด
3. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อ	4.31	มากที่สุด
4. มีการตอบกลับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	4.31	มากที่สุด
5. มีการเปิดเผยข้อมูลหน่วยงานสู่สาธารณชนอย่างเหมาะสม	4.31	มากที่สุด
รวม	4.31	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการให้บริการคณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 พบว่า ในทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

5. คณะสาธารณสุขศาสตร์

คณะสาธารณสุขศาสตร์มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ ประจำปี 2563 โดย

1. ความพึงพอใจของบุคลากร

- 1.1 ความพึงพอใจของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
- 1.2 ความพึงพอใจของบุคลากรด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- 1.3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.20
2. การบริการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.07
3. การบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากร	3.87
4. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร	3.90
5. สวัสดิการ	3.97
ภาพรวมความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	4.05

2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยจัดเก็บข้อมูลโดยคณะสาธารณสุขศาสตร์ในทุกมิติ เท่ากับ 4.27 ตามตาราง ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย
	นักศึกษา	บุคลากรสายวิชาการ	บุคลากรสายสนับสนุน	ประชาชนทั่วไป	
1. การบริหารจัดการ	4.61	4.30	3.15	-	4.02
2. การจัดการเรียนการสอน	3.86	-	-	-	3.86
3. การวิจัย	-	4.80	-	-	4.80
4. การบริการวิชาการ	-	-	-	4.33	4.33
5. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-	-	4.34	4.37
รวม					4.27

3. ความพึงพอใจการบริการเพื่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

6. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดทำ การประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการนักศึกษา ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 183 คน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ใน เกณฑ์ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ดังนี้

ตาราง 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.59	มากที่สุด
2. ความสะดวกและความรวดเร็วของการให้บริการ	4.68	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.62	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	4.51	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน	4.52	มาก
6. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.43	
รวม	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.68	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ ค าถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.47	มากที่สุด
4. มีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.64	มากที่สุด
รวม	4.57	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก	4.62	มากที่สุด
2. ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ	4.34	มาก
3. ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.32	มาก
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.50	มาก
รวม	4.44	มาก

ตารางที่ 4 ตารางสรุปผลรวมการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	มาก
รวม	4.52	มากที่สุด

7. คณะเทคโนโลยีการเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ การบริหารงานของคณะ ประจำปี 2563 โดยสรุปผล ดังนี้ ผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.37** โดยมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการบริหารจัดการค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.52 ตามตารางด้านล่าง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	นักศึกษา	บุคลากรสาย วิชาการ	บุคลากรสาย สนับสนุน	ประชาชน ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย
1. การบริหารจัดการ	4.67	4.36	4.50	4.55	4.52
2. การจัดการเรียนการสอน	4.50	4.05	4.13	4.27	4.24
3. การวิจัย	4.63	4.09	4.25	4.36	4.33
4. การบริการวิชาการ	4.57	4.23	4.00	4.09	4.22
5. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.90	4.27	4.25	4.27	4.51
รวม					4.37

8. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ โดยมีกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก และมีผลการสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งเป็นผลการสำรวจประจำปี 2563

ตารางที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.27	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.33	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.23	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.26	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.26	มากที่สุด

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	มาก
2.1 การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.21	มากที่สุด
2.2 การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	มาก
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.19	มาก
2.4 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.16	มาก

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยพบว่า คณะมีการให้บริการเป็น

ระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ คณะมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และคณะมีแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	มาก
3.1 เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.09	มาก
3.2 ช่องทางในการให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม	4.16	มาก

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยพบว่า คณะมีช่องทางในการให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ คณะมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ด้านผลจากการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านผลจากการให้บริการ	4.10	มาก
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด)	4.14	มาก
4.2 ได้รับบริการที่ตรงตามเวลา	4.07	มาก

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านผลจากการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยพบว่า ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงตามเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

9. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ บริหารงานของคณะ ประจำปี 2563 ผ่านลิงค์ <http://sci.vru.ac.th/recive.php> โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อหน่วยงานในมิติด้านผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน 5 ด้าน จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 2,000 คน อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50 โดยสรุปผล ดังนี้

ตาราง 1 ด้านการบริการของบุคลากร

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.30	ดี
2. มีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง	4.50	ดี
3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.60	ดี
4. วางตนได้อย่างเหมาะสม ใช้อวาจาสุภาพ	4.33	ดี
5. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	4.55	ดี
6. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.63	ดี
7. ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.73	ดี
8. ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.32	ดี
รวม	4.50	ดี

ตาราง 2 ด้านระบบการบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.31	ดี
2. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.72	ดี
3. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.36	ดี
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.26	ดี
รวม	4.41	ดี

ตาราง 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	4.31	ดี
2. ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม	4.30	ดี
3. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.34	ดี
รวม	4.32	ดี

ตาราง 4 ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบเว็บไซต์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย	4.39	ดี
2. สามารถหาข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	4.32	ดี
3. Download แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้ อย่างรวดเร็ว	4.66	ดี
รวม	4.46	ดี

10. ศูนย์วิทยาศาสตร์

ศูนย์วิทยาศาสตร์ได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบออนไลน์ ผ่านลิงค์ <https://forms.gle/SMTL6zK6jsmoON6Y9> โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงานในมิติด้านผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน 5 ด้าน จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 1,500 อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 สรุปดังนี้

1. ด้านการบริการของบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.32
2. ด้านระบบการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.37
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29
4. ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.30

11. คณะครุศาสตร์

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารของคณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.65 ส่วนด้านการวิจัย มีค่าน้อยที่สุด คือ 4.08 และผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานของคณะดังต่อไปนี้

1. ควรให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม คอยส่งเสริมและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ช่วยสนับสนุนในทุกๆ ด้าน

2. ควรจัดสรรงบประมาณให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนต่างประเทศ และกฎหมายใหม่ของประเทศฟิลิปปินส์ต่อการเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มในการแลกเปลี่ยน

ลำดับ ที่	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
		นักศึกษา	บุคลากร สายวิชาการ	บุคลากร สายสนับสนุน	ประชาชน ทั่วไป	รวม
1	การบริหารจัดการ	4.55	4.65	4.61	4.21	4.50
2	การจัดการเรียนการสอน	4.36	4.65	4.62	4.55	4.54
3	การวิจัย	4.21	4.59	4.63	4.39	4.46
4	การบริการวิชาการ	4.35	4.43	4.41	4.23	4.36
5	การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	4.25	4.43	4.33	4.20	4.30
ค่าเฉลี่ยรวม		4.43				

12. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารของคณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.54 ส่วนด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.30 และผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานของวิทยาลัยดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมระหว่างผู้ปกครอง ประชาชน ชุมชน กับ วิทยาลัย ในด้านต่างๆ
2. การจัดการเรียนที่เน้นการทำกิจกรรมนอกห้องเรียน

กรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ชี้แจงถึงสาเหตุหรือปัญหาพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมาย

ลำดับ ที่	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
		นักศึกษา	บุคลากร สายวิชาการ	บุคลากร สายสนับสนุน	ประชาชน ทั่วไป	รวม
1	การบริหารจัดการ	4.55	4.65	4.61	4.21	4.50
2	การจัดการเรียนการสอน	4.36	4.65	4.62	4.55	4.54
3	การวิจัย	4.21	4.59	4.63	4.39	4.46
4	การบริการวิชาการ	4.35	4.43	4.41	4.23	4.36
5	การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	4.25	4.43	4.33	4.20	4.30
ค่าเฉลี่ยรวม		4.43				

13. บัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยสร้างจากแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ และเครื่องสำรวจความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	มาก
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.30	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านสนับสนุนการเรียนรู้ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	4.70	มากที่สุด
รวม	4.35	มากที่สุด

โดยมีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการดังนี้

1. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน
 - ทำงานเป็นระบบ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
 - สถานที่ติดต่อสะดวก ใกล้ลิฟท์
 - ได้รับคำตอบที่ดีทุกครั้ง
 - ให้คำแนะนำการปฏิบัติที่ดี
2. จุดที่ควรปรับปรุง ของหน่วยงาน
 - ควรมีพนักงานเพิ่มมากขึ้น
 - ขั้นตอนต่าง ๆ มีมากจนเกินไป
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ห้องน้ำบริเวณชั้น 4 มีปัญหาในการใช้งานได้ไม่ดี ขอให้ตรวจสอบการใช้งาน

อุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ

- เครื่องปรับอากาศ ควรมีการดูแล บำรุงรักษาเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง เพราะเครื่องปรับอากาศที่ไม่ได้ทำความสะอาด จะเกิดให้เกิดโรคทางเดินหายใจแก่นักศึกษาได้ หากเรียนในห้องนั้นเป็นเวลามากกว่า 3 ชั่วโมงขึ้นไป

14. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 144 คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.31	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.45	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	4.18	มาก
5. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	4.26	มากที่สุด
รวม	4.30	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านต่างๆ พบว่าความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อันดับ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อันดับ 3 ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อันดับ 4 ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน อันดับ 5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

15. ศูนย์ภาษา

ศูนย์ภาษามีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี 2563 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นักศึกษา) ที่มีต่อหน่วยงานในมิติด้านการพัฒนาทักษะความรู้ด้านภาษา โดยออกแบบเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ (ออนไลน์) มีผลค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 โดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือนมกราคม – สิงหาคม 2563 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ
2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษรหัส VLE ประจำปีภาคการศึกษา 2/2562 และ 1/2563 พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

16. งานวิชาศึกษาทั่วไป

งานวิชาศึกษาทั่วไปได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านลิงก์ <https://forms.gle/wzxKYGBHx84zEZPa8> โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงานในมิติด้านผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน 5 ด้าน จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 1,557 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.32
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33
5. ด้านการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30

17. งานตรวจสอบภายใน

งานตรวจสอบภายในมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาได้แก่ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 32 และ คณบดี/ผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 12 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยเฉลี่ยเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมถึงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและมีจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในมีทัศนคติที่ไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง และต้องหลีกเลี่ยงในเรื่องของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานอย่างอิสระปราศจากการแทรกแซงความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านผู้ตรวจสอบภายใน มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายใน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีปฏิภาณไหวพริบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

4. ระดับความพึงพอใจด้านการรายงานผลการตรวจสอบ แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา ตลอดจนแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ส่วนราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมา ได้แก่ ชี้แจงประเด็นข้อตรวจพบและรายงานอย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

5. ระดับความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำปรึกษา แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติ/ปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน และการอธิบายหรือชี้แจงในการให้คำปรึกษาอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

18. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว ได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก และมีผลการสำรวจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 โดยแยกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ

ตาราง 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.75	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.51	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.65	มาก
รวม	3.64	มาก

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 พบว่า หน่วยงานมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และหน่วยงานดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.89	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.86	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.68	มาก
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.17	มาก
รวม	3.90	มาก

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาระแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 พบว่าหน่วยงานดำเนินงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.89 และหน่วยงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.60	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.37	ปานกลาง
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	3.20	ปานกลาง
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	3.37	ปานกลาง
รวม	3.37	ปานกลาง

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาระแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 พบว่า หน่วยงานมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องประชุม สถานที่ติดต่อกันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความสะอาดของสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และหน่วยงานมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของของนักศึกษาต่อการให้บริการ

ตาราง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.68	มาก
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	3.68	มาก
3. ผลการให้บริการในภาพรวม	3.79	มาก
รวม	3.72	มาก

สรุป บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พบว่า ผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

