

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปี พ.ศ. 2563**

ประกอบการตอบข้อมูลในแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT (ข้อ ๐16)

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบไปด้วย 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. หน่วยงานภูมิสถาปัตย์และสิ่งแวดล้อม
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 **อยู่ที่ระดับ
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 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	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. หน่วยงานบริหารมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (ดังตารางที่ 3)

1.2 กองนโยบายและแผน ประกอบด้วยหน่วยงานภายในตามโครงสร้างหน่วยงาน 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 และค่าเฉลี่ยน้อยที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

จากผลการประเมินการให้บริการของงานมาตรฐานและจัดการคุณภาพ โดยได้รับการประเมิน จากกรรมการประเมินคุณภาพภายนอก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานประกัน เจ้าหน้าที่ทั่วไปและอาจารย์ พบว่า ผลคะแนนรวมความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้าน 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 สุขภาพ อวัยวะดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย การวางตัวที่เหมาะสม	4.74	ดีมาก
4.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	4.75	ดีมาก
4.3 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์ รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ	4.74	ดีมาก
4.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้คำให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาคใน งานวิเคราะห์นโยบาย และติดตามประเมินผล งานวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ	4.76	ดีมาก
สรุปรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการชี้แจงให้

คำให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาคในงานวิเคราะห์นโยบายและติดตามประเมินผล งานวิเคราะห์และจัดทำงบประมาณ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองนโยบายและแผน ด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
5. ด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน		
5.1 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์กองนโยบายและแผนและมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น	4.66	ดีมาก
5.2 ใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล แบบฟอร์มต่างๆของกองนโยบายและแผน	4.66	ดีมาก
5.3 ความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้อง	4.66	ดีมาก
5.4 การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์จากกองนโยบายและแผน	4.63	ดีมาก
สรุปรวมด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน	4.65	ดีมาก

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบริการเว็บไซต์กองนโยบายและแผน พบว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 โดยหัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 หัวข้อ คือ ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์กองนโยบายและแผนและมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล แบบฟอร์มต่างๆของกองนโยบายและแผนและความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการขอรับบริการข้อมูลเป็นปัจจุบันและถูกต้องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ตารางที่ 6 สรุปผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการกองนโยบายและแผน จำแนกในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
1. ด้านการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับแผนในแต่ละด้านของกองนโยบายและแผน	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

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกระบวนการ 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

จากการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ 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 อธิบายดี 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)

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 ใ้ข่าวจาสุภาพ	4.84	มากที่สุด
5. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	4.86	มากที่สุด
6. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.87	มากที่สุด
7. ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.81	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้าน	ระดับคะแนน	ผล
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 มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา

ได้แก่ ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่า ในเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.87 และ ท่านได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ 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, ระบบการส่ง มคอ., ระบบการรับสมัครออนไลน์, ระบบการประกาศผลการสอบเข้า ศึกษา, ระบบการส่งวารสาร เป็นต้น	4.86	มากที่สุด
สรุปผลรวมความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ	4.82	มากที่สุด

จากผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พบว่า มีระบบเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา ได้แก่ Download แบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.88 และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระบบต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกและการสนับสนุน ส่งเสริมด้านการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ เช่น ระบบดูแล, ระบบจองรายวิชา, 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 หอนิทรรศการรัษฎและอาคารแสดงผลงานนักศึกษา จำนวน 1,295 คน ได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ จำนวน 295 คน

4. กลุ่มเป้าหมายโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และบ้านชีวิวิถี 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 ขอรับใบอนุญาตขับ รถฯ	กลุ่มเป้าหมาย นักเรียน นักศึกษา และประชาชน ทั่วไปที่เข้าเยี่ยมชม และเรียนรู้ ณ หอนิทรรศน์ราชภัฏ 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 รวมทั้งคณะมีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ 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 เฟสบุ๊ก	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	บุคลากรสายวิชาการ	บุคลากรสายสนับสนุน	ประชาชนทั่วไป	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

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ การบริหารงานของคณะ ประจำปี 2563 โดยสรุปผล ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะ ซึ่งเป็นบุคลากร โดยแยกเป็น พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบุคลากร และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 44 คน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ

4.14 ตามตารางด้านล่าง

ตาราง 1 ด้านความสุข

ประเด็นความสุข ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุขอันเกิดจากสัมพันธภาพที่ดี	4.20	มาก
2. ความสุขอันเกิดจากความสำเร็จในงาน	4.29	มากที่สุด
3. ความสุขอันเกิดจากการตระหนักในคุณค่าของอาชีพ/วิชาชีพ/ ตำแหน่งหน้าที่	4.41	มากที่สุด
4. ความสุขอันเกิดจากการเป็นที่ยอมรับทางสังคม	4.15	มาก
5. ความสุขอันเกิดจากการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ	4.09	มาก
รวม	4.23	มากที่สุด

ตาราง 2 ด้านความผูกพัน

ประเด็นความผูกพัน ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความรู้สึกรัก	4.23	มากที่สุด
2. ด้านความต่อเนื่อง	3.87	มาก
3. ด้านบรรทัดฐาน	4.08	มาก
รวม	4.06	มาก

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 ใช้อาวุธสุภาพ	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. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	4.34	ดี
รวม	4.32	ดี

ตาราง 4 ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบเว็บไซต์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความทันสมัย	4.39	ดี
2. สามารถหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	4.32	ดี
3. Download แบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้ อย่างรวดเร็ว	4.66	ดี
รวม	4.46	ดี

10. ศูนย์วิทยาศาสตร์

ศูนย์วิทยาศาสตร์ได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบออนไลน์ ผ่านลิงค์ <https://forms.gle/SMTL6zK6jsmoQN6Y9> 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. 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

12. งานวิชาศึกษาทั่วไป

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

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

13. 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

14. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว ได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มต่างๆ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก และมีผลการสำรวจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 โดยแยกเป็นด้านต่างๆ 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 สถานที่ติดต่ออยู่ในระดับมาก 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 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ