



สรุปรายงานการรับฟังผู้เรียนและ ลูกค้ำกลุ่มอื่นของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปีการศึกษา 2568



จัดทำโดย สำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สรุปรายงานการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ปีการศึกษา 2568

จัดทำโดย สำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

สรุปรายงานการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีการศึกษา 2568 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

การจัดทำรายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะและประเด็นที่ควรนำไปพัฒนาอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงหลักสูตร การพัฒนาการให้บริการ การยกระดับคุณภาพกระบวนการทำงาน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สารสนเทศจากการรับฟังดังกล่าวยังเป็นข้อมูลสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการเชิงคุณภาพตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยเฉพาะการนำเสียงของลูกค้ายุทธศาสตร์ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ การวางแผน การปรับปรุงผลการดำเนินงาน และการพัฒนามหาวิทยาลัยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

สำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานฉบับนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หน่วยงาน และบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักมาตรฐานและประเมินผล
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มิถุนายน 2569

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

1.หลักการและเหตุผล	1
2.วัตถุประสงค์	2
3.ขอบข่ายการดำเนินงานโดยรวม	2
4.ขอบข่ายการดำเนินงานจำแนกตามพันธกิจ	3
5.ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
6.การกำหนดผู้รับผิดชอบ	8

ส่วนที่ 2 สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า 13

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนด้านการจัดการศึกษา	13
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้ให้ทุนวิจัย	24
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้านการบริการวิชาการ	32
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	40
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้านการบริหารจัดการ	48
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	
สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	56
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินงานด้านระบบรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้า (Voice Of Customers: VOC) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นไปตามแนวทางการประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์ EdPEX และนโยบายของมหาวิทยาลัย เพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ชมเชย การให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการด้านระบบรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (VOC) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มหาวิทยาลัยจึงได้จัดทำคำสั่งเลขที่ 779/2565 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และคำสั่งเลขที่ 544/2566 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2565 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา คำสั่งเลขที่ 545/2566 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และคำสั่งเลขที่ 546/2566 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2566 โดยมหาวิทยาลัยมีกลไกการจัดประชุมคณะกรรมการในแต่ละชุด เพื่อพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในหมวด 3 ลูกค้า สำหรับปีการศึกษา 2568 คณะกรรมการพัฒนาระบบรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่มได้ดำเนินการสำรวจความต้องการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีตั้งแต่ช่วงต้นปีการศึกษา โดยสำนักมาตรฐานและประเมินผลได้ดำเนินการปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2568 โดยกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดพัฒนาระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEX เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาการทำงานตามเกณฑ์ EdPEX ในแต่ละหมวด รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ ทั้งนี้สำหรับหมวด 3 ลูกค้า สำนักมาตรฐานและประเมินผลได้ดำเนินการประสาน และกำกับติดตามให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการ ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2568 และดำเนินการวิเคราะห์ผล สรุปผลการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจส่งให้สำนักมาตรฐานและประเมินผลเพื่อรวบรวม และจัดทำรายงานการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้า

กลุ่มอื่นที่พึงมีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีการศึกษา 2568 ในทุกพันธกิจและบริการ เพื่อนำผลไปเผยแพร่และใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อพัฒนาระบบการรับฟัง วิเคราะห์ และใช้ประโยชน์จากเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ให้ครอบคลุมทุกพันธกิจ เป็นระบบ เชิงรุก ตรวจสอบได้ และนำไปสู่การปรับปรุงหลักสูตร บริการ กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง EdPEX

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อระบุกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญในแต่ละพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน
- 2) เพื่อรวบรวมข้อมูล ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ
- 3) เพื่อวิเคราะห์สารสนเทศเสียงลูกค้าแยกตามพันธกิจและกลุ่มลูกค้า สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการปรับปรุงงานระดับคณะ สำนัก/ สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย
- 4) เพื่อพัฒนาหลักสูตร บริการ ผลิตภัณฑ์ทางวิชาการ งานวิจัย บริการวิชาการ และบริการสนับสนุนให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้ตรงประเด็น
- 5) เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลกลางด้าน Voice of Customer: VoC ที่สามารถติดตาม วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และรายงานผลได้อย่างต่อเนื่อง
- 6) เพื่อใช้ข้อมูลเสียงลูกค้าเป็นข้อมูลนำเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การออกแบบกระบวนการ และการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 7
- 7) เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน และการกลับมาใช้บริการซ้ำ
- 8) เพื่อให้หน่วยงานภายในนำข้อมูลจากการรับฟังไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานตามวงจร PDCA และสื่อสารผลการปรับปรุงกลับไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

3. ขอบข่ายการดำเนินงานโดยรวม

3.1 ขอบข่ายด้านกลุ่มเป้าหมาย การรับฟังเสียงครอบคลุมกลุ่มต่อไปนี้

พันธกิจ	กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้าหลัก
การจัดการศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้สมัครเรียน นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า
การวิจัย	ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐ ผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชน หน่วยงานร่วมวิจัย ผู้ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย นักวิจัย

พันธกิจ	กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้าหลัก
บริการวิชาการ	ผู้รับบริการแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการแบบหารายได้ ชุมชน อปท. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ โรงเรียนสาธิต
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม นักเรียน นักศึกษา ชุมชน วิสาหกิจชุมชน ศิลปินพื้นบ้าน นักท่องเที่ยว เครือข่ายวัฒนธรรม
บริหารจัดการ	ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ หน่วยงานภายใน ผู้รับบริการช่องทางดิจิทัล

3.2 ขอบข่ายด้านประเด็นการรับฟัง ครอบคลุมอย่างน้อย 8 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) ความต้องการและความคาดหวัง
- 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
- 3) ความผูกพันและการกลับมาใช้บริการซ้ำ
- 4) ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง
- 5) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน ใช้บริการ ให้ทุน หรือร่วมมือกับมหาวิทยาลัย
- 6) ความต้องการต่อคุณภาพ มาตรฐาน ความรวดเร็ว ความคุ้มค่า และความเป็นธรรม
- 7) แนวโน้มความต้องการใหม่ เช่น Future Skills, Digital Skills, BCG, Soft Power, Lifelong

Learning

- 8) ข้อเสนอเพื่อพัฒนาหลักสูตร บริการ งานวิจัย การบริการวิชาการ ระบบสนับสนุน และกระบวนการบริหารจัดการ

3.3 ขอบข่ายด้านช่องทางรับฟัง ช่องทางที่ควรใช้ร่วมกัน ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ Focus Group การสัมภาษณ์เชิงลึก เวทีรับฟังความคิดเห็น เวทีประชาคม ระบบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เว็บไซต์ Facebook Line OA Line Group อีเมล Social Media การประชุมร่วม การสังเกตการณ์ การประเมินหลังโครงการ และข้อมูลพฤติกรรมดิจิทัล

4. ขอบข่ายการดำเนินงานจำแนกตามพันธกิจ

4.1 พันธกิจด้านการจัดการศึกษา

วัตถุประสงค์เฉพาะด้านการจัดการศึกษา

- 1) เพื่อรับฟังความต้องการของผู้เรียนต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ระบบบริการนักศึกษา และกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- 2) เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องต่อคุณภาพบัณฑิต สมรรถนะวิชาชีพ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะดิจิทัล และทักษะศตวรรษที่ 21
- 3) เพื่อใช้ข้อมูลเสียงผู้เรียนในการปรับปรุงหลักสูตรตามแนวทาง OBE และปรับรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน

4) เพื่อรับฟังเสียงผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้ปกครองสำหรับใช้พัฒนาคุณภาพบัณฑิตและประสบการณ์ผู้เรียนตลอดวงจรชีวิต

ขอบข่ายการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
นักศึกษา ปริญญาตรี	หลักสูตร การเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ ดิจิทัล ฝึกรงาน สห กิจศึกษา ทูบ สิ่งสนับสนุน	แบบประเมินรายวิชา แบบประเมิน อาจารย์ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา Focus Group Line/Facebook	ปรับรายวิชา วิธีสอน กิจกรรม พัฒนาทักษะ และระบบดูแล นักศึกษา
นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	ตารางเรียน ความยืดหยุ่น ระบบ ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูล วิจัย สิ่งอำนวยความสะดวก	แบบสอบถาม Line Group สัมภาษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ระบบ ข้อร้องเรียน	ปรับตารางเรียน Hybrid/Online ระบบ Thesis Coaching และบริการ บัณฑิตศึกษา
ผู้ใช้บัณฑิต	สมรรถนะบัณฑิต ความรู้ตรงสาย งาน ทักษะดิจิทัล การทำงานเป็น ทีม	แบบสำรวจผู้ใช้บัณฑิต สัมภาษณ์ สถานประกอบการ นิเทศฝึกงาน	ปรับ PLOs หลักสูตร และ กิจกรรมเสริมสมรรถนะ
ศิษย์เก่า	Upskill/Reskill เครือข่ายอาชีพ การสื่อสารกับมหาวิทยาลัย	แบบสำรวจ กิจกรรมศิษย์เก่า Social Media	พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นและ Alumni Network
ผู้ปกครอง	การดูแลนักศึกษา ทูบ ค่าใช้จ่าย ความปลอดภัย การมีงานทำ	ปฐมนิเทศ ช่องทางออนไลน์ ระบบ ข้อเสนอแนะ	พัฒนาระบบสื่อสารและ ช่วยเหลือนักศึกษา

4.2 พันธกิจด้านการวิจัย

วัตถุประสงค์เฉพาะด้านการวิจัย

- 1) เพื่อรับฟังความต้องการของผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐและเอกชนต่อโจทย์วิจัย ผลผลิต ผลลัพธ์ และการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย
- 2) เพื่อค้นหา Pain Point ของพื้นที่ ชุมชน อุตสาหกรรม และผู้ประกอบการ เพื่อนำไปพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย
- 3) เพื่อยกระดับระบบบริหารทุนวิจัยให้โปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองเงื่อนไขของแหล่งทุน
- 4) เพื่อส่งเสริมงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์จริง ทั้งเชิงนโยบาย เชิงพื้นที่ เชิงพาณิชย์ และเชิงวิชาการ

ขอบข่ายการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
ผู้ให้ทุนวิจัย ภาครัฐ	โจทย์นโยบาย ยุทธศาสตร์จังหวัด BCG ทุนวัฒนธรรม ผลกระทบเชิง พื้นที่	เวทีรับฟังโจทย์ ประชุมแหล่ง ทุน วิเคราะห์ประกาศทุน	พัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย และแผนวิจัยเชิงพื้นที่

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
ผู้ให้ทุนวิจัย ภาคเอกชน	Pain Point ธุรกิจ นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ Prototype ROI	Business Matching สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ MOU	พัฒนางานวิจัยเชิงพาณิชย์และบริการที่ปรึกษา
ชุมชน/ผู้ใช้ประโยชน์	ปัญหาพื้นที่ คุณภาพชีวิต รายได้ ผลิตภัณฑ์ชุมชน	เวทีชุมชน Focus Group ลงพื้นที่	กำหนดโจทย์วิจัยร่วมกับพื้นที่
นักวิจัย	แหล่งทุน ระบบสนับสนุน IRB การตีพิมพ์	แบบสอบถาม คลินิกวิจัย ประชุมวิจัย	ปรับระบบพี่เลี้ยงทุนวิจัยและสนับสนุนการตีพิมพ์

4.3 พันธกิจด้านบริการวิชาการ

วัตถุประสงค์เฉพาะด้านบริการวิชาการ

- 1) เพื่อรับฟังความต้องการของชุมชน หน่วยงาน และผู้รับบริการต่อบริการวิชาการแบบให้เปล่าและแบบหารายได้
- 2) เพื่อใช้เสียงของผู้รับบริการในการออกแบบโครงการบริการวิชาการที่ตอบโจทย์ปัญหาพื้นที่และตลาดแรงงาน
- 3) เพื่อพัฒนาหลักสูตรอบรมระยะสั้น Upskill/Reskill/Non-degree ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนวัยทำงาน หน่วยงาน และผู้ประกอบการ
- 4) เพื่อประเมินผลกระทบของบริการวิชาการต่อชุมชน รายได้ครัวเรือน คุณภาพชีวิต และความยั่งยืนของโครงการ

ขอบข่ายการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
ผู้รับบริการแบบให้เปล่า	ปัญหาอาชีพ รายได้ คุณภาพชีวิต ผลิตภัณฑ์ชุมชน ความต่อเนื่องหลังโครงการ	เวทีประชาคม แบบประเมินหลังโครงการ ลงพื้นที่ติดตาม	ออกแบบโครงการบริการวิชาการและติดตามผลชุมชน
ผู้รับบริการแบบหารายได้	หลักสูตรอบรม ทักษะอาชีพ ใบรับรอง ค่าใช้จ่าย ความคุ้มค่า	แบบสอบถามตลาด แบบประเมินผู้เข้าอบรม Social Media	พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นและระบบลงทะเบียน/ชำระเงิน
หน่วยงานรัฐ/เอกชน	ความต้องการพัฒนาบุคลากร บริการที่ปรึกษา การประเมินผลหลังอบรม	ประชุมร่วม สัมภาษณ์ MOU	พัฒนาบริการตามความต้องการขององค์กร
โรงเรียนสาธิต/สถานศึกษา	หลักสูตรเสริม ความเป็นเลิศทางวิชาการ ระบบสื่อสารผู้ปกครอง	แบบสอบถามผู้ปกครอง ระบบรับสมัคร ระบบข้อเสนอแนะ	พัฒนาบริการวิชาการและกิจกรรมเสริมการเรียนรู้

4.4 พันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์เฉพาะด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- 1) เพื่อรับฟังเสียงของผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม ชุมชน เครือข่ายวัฒนธรรม เยาวชน และนักท่องเที่ยว
- 2) เพื่อพัฒนากิจกรรมศิลปวัฒนธรรมที่เข้าถึงง่าย ร่วมสมัย และสร้างการมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่
- 3) เพื่อใช้ทุนวัฒนธรรมอยุธยาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการทางวัฒนธรรม เส้นทางท่องเที่ยว และเศรษฐกิจสร้างสรรค์
- 4) เพื่อสร้างฐานข้อมูลองค์ความรู้อยุธยาศึกษาและบริการวัฒนธรรมที่ใช้ได้ทั้ง Onsite และ Online

ขอบข่ายการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
นักเรียน นักศึกษา เยาวชน	กิจกรรมร่วมสมัย สื่อดิจิทัล นิทรรศการ Interactive	แบบประเมินกิจกรรม Social Media Focus Group	ปรับปรุงกิจกรรมให้ทันสมัยและดึงดูด คนรุ่นใหม่
ชุมชน/วิสาหกิจ/ ปราชญ์	การใช้ทุนวัฒนธรรมต่อยอด รายได้ ผลิตภัณฑ์ และบริการ	ประชาคม ลงพื้นที่ สัมภาษณ์	พัฒนา Soft Power ผลิตภัณฑ์ วัฒนธรรม และเส้นทางท่องเที่ยว
หน่วยงาน วัฒนธรรม/อปท.	กิจกรรมร่วม เครือข่าย วัฒนธรรม ภาพลักษณ์พื้นที่	ประชุมร่วม MOU แบบ ประเมิน	สร้างเครือข่ายและกิจกรรม วัฒนธรรมร่วม
ผู้เข้าชม/ นักท่องเที่ยว	แหล่งเรียนรู้ ข้อมูลออนไลน์ การ เข้าถึงบริการ	แบบสอบถาม ณ จุดบริการ เว็บไซต์ Facebook	พัฒนาศูนย์เรียนรู้ คลังความรู้ และเส้นทางท่องเที่ยว

4.5 พันธกิจด้านบริหารจัดการ

วัตถุประสงค์เฉพาะด้านบริหารจัดการ

- 1) เพื่อรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการระบบสนับสนุน ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และหน่วยงานภายใน
- 2) เพื่อปรับปรุงระบบสนับสนุน เช่น การเงิน พัสดุ สารสนเทศ อาคารสถานที่ ความปลอดภัย และการบริการดิจิทัล ให้มีคุณภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้
- 3) เพื่อพัฒนาระบบบริหารผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือให้ส่งมอบงานตรงตาม TOR/SLA/MOU และสนับสนุนทุกพันธกิจได้ต่อเนื่อง
- 4) เพื่อใช้ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการลดข้อร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับประสบการณ์การใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย

ขอบข่ายการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
ผู้ให้บริการระบบ สนับสนุน	ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความ พร้อมใช้ ความสะดวก	แบบประเมินบริการ ระบบ Ticket ระบบร้องเรียน	ปรับปรุง SLA และ One Stop Service

กลุ่มเป้าหมาย	ประเด็นรับฟัง	วิธีรับฟัง	การนำไปใช้
ผู้ส่งมอบ	TOR ชัดเจน การตรวจรับ การชำระเงิน ความเป็นธรรม	ประชุมชี้แจง ตรวจรับงาน Feedback หลังส่งมอบ	พัฒนา Supplier Scorecard และ TOR Checklist
คู่ความร่วมมือ	เป้าหมายร่วม บทบาทร่วม ความต่อเนื่องของ MOU	ประชุมร่วม MOU Partner Forum	พัฒนา Partner Database และ MOU Action Plan
ผู้ใช้ระบบดิจิทัล	ระบบสารสนเทศ ความปลอดภัย ความพร้อมใช้ การเข้าถึง	แบบสอบถามออนไลน์ Log System Helpdesk	พัฒนาระบบ Digital Service และ Cyber Security

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับ

ด้าน	ผลผลิต
ระบบข้อมูล	ฐานข้อมูลกลาง VoC จำแนกตามพันธกิจ กลุ่มลูกค้า ช่องทาง และประเด็นเสี่ยงลูกค้า
รายงานวิเคราะห์	รายงานความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะรายพันธกิจ
เครื่องมือรับฟัง	แบบสอบถามกลาง แนวคำถาม Focus Group แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินหลังบริการ และแบบรายงานข้อร้องเรียน
Dashboard	ARU VoC Dashboard สำหรับติดตามเสี่ยงลูกค้า ผลการปรับปรุง และตัวชี้วัดหมวด 7
แผนพัฒนา	แผนปรับปรุงหลักสูตร แผนวิจัย แผนบริการวิชาการ แผนวัฒนธรรม และแผนปรับปรุงระบบบริหารจัดการ
ฐานลูกค้า/เครือข่าย	ฐานข้อมูลผู้เรียน ลูกค้า แหล่งทุน ผู้รับบริการ ชุมชน ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ
แนวทางสื่อสารกลับ	ระบบแจ้งผลการนำเสนอแนะไปใช้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันกับลูกค้า

5.2 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

- มหาวิทยาลัยมีข้อมูลเชิงลึกของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นครบถ้วนตามพันธกิจ
- หลักสูตรและบริการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ตลาดแรงงาน และผู้รับบริการได้มากขึ้น
- ข้อเสนอโครงการวิจัยมีความสอดคล้องกับแหล่งทุน ภาครัฐ เอกชน ชุมชน และอุตสาหกรรมมากขึ้น
- บริการวิชาการสามารถสร้างประโยชน์ต่อชุมชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานผู้รับบริการได้ชัดเจนขึ้น
- กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมเข้าถึงกลุ่มเยาวชน ชุมชน เครือข่าย และผู้รับบริการออนไลน์ได้กว้างขึ้น
- ระบบบริหารจัดการภายในมีความรวดเร็ว โปร่งใส ลดข้อร้องเรียน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ความพึงพอใจ ความผูกพัน และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพิ่มขึ้น

- 8) ขอร้องเรียนและความไม่พึงพอใจได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ มี SLA และการตอบกลับที่ชัดเจน
- 9) หน่วยงานภายในใช้ข้อมูลเสียงลูกค้าในการปรับปรุงงานตามวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง
- 10) มหาวิทยาลัยมีข้อมูลสนับสนุนการประเมิน EdPEx หมวด 3 หมวด 4 หมวด 6 และหมวด 7 ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

6. การกำหนดผู้รับผิดชอบ

6.1 โครงสร้างผู้รับผิดชอบระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้การรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเป็นระบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จึงกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ผู้รับผิดชอบ	บทบาทหลัก
ระดับนโยบาย	อธิการบดี / รองอธิการบดี/ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	กำหนดนโยบาย ทิศทาง เป้าหมาย และกำกับผลลัพธ์การรับฟังเสียงลูกค้าในภาพรวม
ระดับกำกับระบบกลาง	รองอธิการบดีที่กำกับพันธกิจ / คณะกรรมการ VoC ระดับมหาวิทยาลัย	กำกับระบบรับฟัง วิเคราะห์ และนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงทุกพันธกิจ
ระดับเลขานุการและวิเคราะห์ข้อมูลกลาง	สำนักมาตรฐานและประเมินผล, กองนโยบายและแผน, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ออกแบบเครื่องมือกลาง วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงาน Dashboard และเชื่อมโยงผลกับ EdPEx หมวด 3, 4, 6, 7
ระดับปฏิบัติการ	คณะ สำนัก สถาบัน กอง และหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง	รับฟังเสียงลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์เบื้องต้น จัดทำแผนปรับปรุง และรายงานผลต่อระบบกลาง

6.2 ผู้รับผิดชอบจำแนกตามพันธกิจ

1) พันธกิจด้านการจัดการศึกษา

ผู้รับผิดชอบหลักระดับพันธกิจ : รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ / กองบริการการศึกษา / บัณฑิตวิทยาลัย / คณะและหลักสูตร

ตารางกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
นักศึกษาปริญญาตรี	คณะ / หลักสูตร / กองบริการการศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา, สวท., สำนักวิทยบริการฯ, งานอาจารย์ที่ปรึกษา	รับฟังความต้องการต่อหลักสูตร รายวิชา อาจารย์ผู้สอน สิ่งสนับสนุน ทู่น การฝึกงาน สหกิจศึกษา และระบบบริการนักศึกษา
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา: ป.เอก	บัณฑิตวิทยาลัย / หลักสูตรระดับปริญญาเอก	คณะเจ้าของหลักสูตร, สวท., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รับฟังเรื่องการโค่วิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวิจัย การตีพิมพ์ การสำเร็จตามเวลา และการดูแลนักศึกษาต่างชาติ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
นักศึกษา บัณฑิตศึกษา: ป.โท	บัณฑิตวิทยาลัย / หลักสูตรระดับ ปริญญาโท	คณะเจ้าของหลักสูตร, สวท., อาจารย์ที่ปรึกษา	รับฟังเรื่องเวลาเรียน Hybrid/Online ระบบ คำร้องออนไลน์ ที่จอตรณ สิ่งสนับสนุน และ การให้คำปรึกษางานวิจัย
นักศึกษาป.บัณฑิต วิชาชีพครู	บัณฑิตวิทยาลัย / คณะครุศาสตร์ / หลักสูตร ป.บัณฑิต	โรงเรียนฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ, กองบริการการศึกษา	รับฟังเรื่องการฝึกสอน การนิเทศ เกณฑ์ครู สภา การสอบ/ขอใบประกอบวิชาชีพ และ การเรียนรู้ต่อ ป.โท
ผู้สมัครเรียน / นักเรียนในอนาคต	กองบริการการศึกษา	คณะ/หลักสูตร, งาน ประชาสัมพันธ์, สวท.	รับฟังปัจจัยเลือกเรียน ข้อมูลหลักสูตร ค่าใช้จ่าย ทุนการศึกษา ช่องทางสมัคร และ ความสะดวกของระบบรับสมัคร
ผู้ปกครอง	กองพัฒนานักศึกษา	คณะ/หลักสูตร, กองบริการ การศึกษา, งานอาจารย์ที่ ปรึกษา	รับฟังเรื่องการดูแลนักศึกษา ทุน ค่าใช้จ่าย ความปลอดภัย การเรียนจบตามเวลา และ โอกาสมีงานทำ
ผู้ใช้บัณฑิต	คณะ / หลักสูตร	กองบริการการศึกษา, กอง พัฒนานักศึกษา, หน่วยงานสห กิจศึกษา/ฝึกงาน	รับฟังสมรรถนะบัณฑิต ทักษะดิจิทัล ทักษะ วิชาชีพ การทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะ บัณฑิต
ศิษย์เก่า	คณะ / หลักสูตร	กองพัฒนานักศึกษา, งานศิษย์ เก่าสัมพันธ์, งาน ประชาสัมพันธ์	รับฟังความต้องการ Upskill/Reskill เครือข่ายอาชีพ การสื่อสาร และการมีส่วน ร่วมกับมหาวิทยาลัย

2) พันธกิจด้านการวิจัย

ผู้รับผิดชอบหลักระดับพันธกิจ : รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย / สถาบันวิจัยและพัฒนา /

คณะ / นักวิจัย

ตารางกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐ	สถาบันวิจัยและ พัฒนา	คณะ, นักวิจัย, กองนโยบาย และแผน	รับฟังเจตนา นโยบาย ยุทธศาสตร์จังหวัด แหล่ง ทุน BCG เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และผลกระทบ เชิงพื้นที่
ผู้ให้ทุนวิจัย ภาคเอกชน	สถาบันวิจัยและ พัฒนา	คณะ, UBI/หน่วยบ่มเพาะ, นักวิจัย, งานทรัพย์สินทาง ปัญญา	รับฟัง Pain Point ธุรกิจ อุตสาหกรรม Prototype ROI นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ และการ รักษาความลับ
ผู้ใช้ประโยชน์จาก งานวิจัย	สถาบันวิจัยและ พัฒนา	คณะ, นักวิจัย, ชุมชน, หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	รับฟังการนำผลงานวิจัยไปใช้จริง ปัญหา อุปสรรค ผลลัพธ์ต่อชุมชน/องค์กร และข้อเสนอ เพื่อขยายผล

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
นักวิจัย / อาจารย์ ผู้ขอทุน	สถาบันวิจัยและ พัฒนา	คณะ, คณะกรรมการจริยธรรม การวิจัย, งานตีพิมพ์/วารสาร	รับฟังความต้องการด้านแหล่งทุน พี่เลี้ยงวิจัย IRB การตีพิมพ์ การเบิกจ่าย และการใช้ ประโยชน์
นักศึกษาที่ เกี่ยวข้องกับ งานวิจัย	คณะ / หลักสูตร / สวท.	บัณฑิตวิทยาลัย, อาจารย์ที่ ปรึกษา	รับฟังความต้องการด้านหัวข้อวิจัย จริยธรรม วิจัย ฐานข้อมูล และการตีพิมพ์

3) พันธกิจด้านบริการวิชาการ

ผู้รับผิดชอบหลักระดับพันธกิจ : รองอธิการบดีที่กำกับบริการวิชาการ/ สถาบันวิจัยและพัฒนา
/ คณะ / หน่วยงานเจ้าของโครงการ

ตารางกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
ผู้รับบริการวิชาการ แบบให้เปล่า	สถาบันวิจัยและพัฒนา / คณะเจ้าของโครงการ	อปท., ชุมชน, กองนโยบาย และแผน, หน่วยงาน ภายนอก	รับฟังปัญหาพื้นที่ รายได้ อาชีพ คุณภาพ ชีวิต ผลิตภัณฑ์ชุมชน และความต้องการ ติดตามผลหลังโครงการ
ผู้รับบริการวิชาการ แบบหารายได้	คณะ / สำนัก / สถาบัน เจ้าของหลักสูตรหรือ บริการ	กองคลัง/งานการเงิน, สวท., งานประชาสัมพันธ์	รับฟังความต้องการหลักสูตรอบรม ค่าธรรมเนียม ใบรับรอง ความคุ้มค่า ช่องทางสมัคร และการชำระเงิน
หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชนผู้รับบริการ อบรม	คณะ / สำนัก / สถาบัน เจ้าของบริการ	สวท., กองนโยบายและ แผน	รับฟังความต้องการ Upskill/Reskill การ พัฒนาบุคลากร และผลลัพธ์หลังอบรม
ชุมชน / วิสาหกิจ ชุมชน / ผู้ประกอบการ	สถาบันวิจัยและพัฒนา / คณะ	อปท., พัฒนาชุมชน, หน่วยงานภายนอก	รับฟังเรื่องผลิตภัณฑ์ รายได้ ตลาดดิจิทัล มาตรฐานสินค้า และการต่อยอดองค์ความรู้
ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสาธิต	โรงเรียนสาธิต / คณะ ครุศาสตร์	กองบริการการศึกษา, กอง พัฒนานักศึกษา, สวท.	รับฟังเรื่องหลักสูตรเสริม กิจกรรมความ เป็นเลิศ ระบบรับสมัคร ระบบรายงานผล และการสื่อสารผู้ปกครอง

4) พันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ผู้รับผิดชอบหลักระดับพันธกิจ : รองอธิการบดีที่กำกับการงานศิลปวัฒนธรรม / สถาบันอยุธยา
ศึกษา / คณะและหน่วยงานร่วม

ตารางกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
นักเรียน นักศึกษา เยาวชน คนรุ่นใหม่	สถาบันอยุธยา ศึกษา	คณะ, กองพัฒนา นักศึกษา, งาน ประชาสัมพันธ์, สวท.	รับฟังความต้องการกิจกรรมวัฒนธรรมร่วม สมัย นิทรรศการ Interactive Digital Content และกิจกรรมมีส่วนร่วม
ชุมชนท้องถิ่น / วิสาหกิจ ชุมชน	สถาบันอยุธยา ศึกษา	คณะ, อปท., สวท., หน่วยงานวัฒนธรรม	รับฟังการใช้ทุนวัฒนธรรมต่อยอดผลิตภัณฑ์ บริการ เส้นทางท่องเที่ยว และรายได้ชุมชน
ปราชญ์ชุมชน / ศิลปิน พื้นบ้าน	สถาบันอยุธยา ศึกษา	คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์, เครือข่าย ศิลปวัฒนธรรม	รับฟังเรื่องการอนุรักษ์ ถ่ายทอดภูมิปัญญา การมีส่วนร่วม และการคุ้มครองคุณค่าทาง วัฒนธรรม
หน่วยงานวัฒนธรรม / อปท. / เครือข่าย ศิลปวัฒนธรรม	สถาบันอยุธยา ศึกษา	งานประชาสัมพันธ์, สวท., คณะ/หน่วยงานร่วม	รับฟังเรื่องการจัดกิจกรรมร่วม ข้อมูลกิจกรรม ระบบลงทะเบียน กำหนดการ และผลลัพธ์ เครือข่าย
นักท่องเที่ยว / ผู้เข้าชม / ผู้ให้บริการออนไลน์	สถาบันอยุธยา ศึกษา	สวท., งานประชาสัมพันธ์, หน่วยงานเจ้าของแหล่ง เรียนรู้	รับฟังความต้องการแหล่งเรียนรู้ สื่อออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูล และประสบการณ์ผู้เข้าชม

5) พันธกิจด้านการบริหารจัดการ

ผู้รับผิดชอบหลักระดับพันธกิจ : รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร / สำนักงานอธิการบดี / กองกลาง /
กองคลัง / กองบริหารงานบุคคล / กองนโยบายและแผน / สวท. / สมป.

ตารางกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า/ ผู้เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
ผู้ใช้บริการระบบ สนับสนุนภายใน	สำนักงานอธิการบดี / กองเจ้าของบริการ	สมป., สวท., กอง นโยบายและแผน	รับฟังความพึงพอใจ ความรวดเร็ว ความ ถูกต้อง ความสะดวก และข้อร้องเรียนต่อ บริการสนับสนุน
ผู้ใช้บริการระบบ สารสนเทศ / Digital Service	สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะ/หน่วยงานเจ้าของ ระบบ, สมป.	รับฟังเรื่องความพร้อมใช้ ระบบลม ความ ปลอดภัยข้อมูล UX/UI Helpdesk และการ เข้าถึงบริการออนไลน์
ผู้สมทบ	งานพัสดุกลาง / กอง คลัง / หน่วยงานเจ้าของ สัญญา	คณะ สำนัก สถาบัน เจ้าของงาน, งานนิติการ	รับฟังและประเมิน TOR การสมทบ การ ตรวจรับ คุณภาพ ความตรงเวลา ราคา บริการหลังการขาย และข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้เรียน/ลูกค้า/ ผู้เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	หน้าที่ดำเนินงาน
ความร่วมมือ	หน่วยงานเจ้าของ MOU / กองนโยบายและแผน	คณะ สำนัก สถาบัน สวท. สอศ. กองบริการ การศึกษา	รับฟังเป้าหมายร่วม บทบาท ประโยชน์ร่วม สถานะ MOU ผลลัพธ์ความร่วมมือ และ ความผูกพัน
ผู้รับบริการด้าน ข้อมูล/รายงาน/ ประเมินคุณภาพ	สำนักมาตรฐานและ ประเมินผล	กองนโยบายและแผน, สวท., คณะ/หน่วยงาน	รับฟังความต้องการข้อมูล Dashboard รายงาน ตัวชี้วัด และระบบสนับสนุน EdPEX
บุคลากรผู้ใช้บริการ HR/การเงิน/พัสดุ	กองบริหารงานบุคคล / กองคลัง / กองกลาง	สวท., สมป., หน่วยงาน ต้นสังกัด	รับฟังเรื่องระบบงานบุคคล การเงิน พัสดุ สวัสดิการ เอกสาร และ SLA การให้บริการ

6.3 กลไกการรายงานและการติดตามผล

เพื่อให้การรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมีความต่อเนื่อง กำหนดกรอบรายงานดังนี้

รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	รายงานที่ต้องจัดทำ
รายเดือน	หน่วยงานเจ้าของกลุ่มลูกค้า	สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเร่งด่วน และการแก้ไขเบื้องต้น
รายไตรมาส	คณะ สำนัก สถาบัน กอง	รายงาน VoC รายงานพันธกิจ พร้อมประเด็นความต้องการและแผนปรับปรุง
รายภาค การศึกษา	คณะกรรมการ VoC ระดับ มหาวิทยาลัย	วิเคราะห์แนวโน้ม ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
รายปี การศึกษา	สมป. / กณผ. / สวท. / คณะกรรมการ VoC	รายงานสรุปผลการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นระดับมหาวิทยาลัย เสนอ SL และใช้ประกอบ SAR/EdPEX

6.4 สรุปผู้รับผิดชอบหลักรายพันธกิจ

พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม	ผู้กำกับระดับนโยบาย
การจัดการศึกษา	กองบริการการศึกษา, บัณฑิต วิทยาลัย, คณะ/หลักสูตร	กองพัฒนานักศึกษา, สวท., สำนัก วิทยบริการฯ, งานประชาสัมพันธ์	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
การวิจัย	สถาบันวิจัยและพัฒนา	คณะ, นักวิจัย, บัณฑิตวิทยาลัย, งาน IRB/IP, กองนโยบายและแผน	รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย
บริการวิชาการ	สถาบันวิจัยและพัฒนา, คณะ/ หน่วยงานเจ้าของโครงการ	อปท., ชุมชน, หน่วยงานภายนอก, กองคลัง, สวท.	รองอธิการบดีที่กำกับบริการ วิชาการ
ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	สถาบันอยุธยาศึกษา	คณะ, อปท., เครือข่ายวัฒนธรรม, สวท., งานประชาสัมพันธ์	รองอธิการบดีที่กำกับ ศิลปวัฒนธรรม
บริหารจัดการ	สำนักงานอธิการบดี, กองกลาง/งานพัสดุ, กองคลัง, สวท., สมป., กณผ.	คณะ สำนัก สถาบัน หน่วยงาน เจ้าของระบบ/สัญญา/MOU	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร / รองอธิการบดีฝ่ายแผนและ IT

ส่วนที่ 2

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนด้านการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้านการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมกลุ่มผู้เรียนหลัก ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาเอก ปริญญาโท และประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรระดับปริญญาตรีจำนวน 41 หลักสูตร มีนักศึกษา 4,099 คน และหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 12 หลักสูตร มีนักศึกษา 415 คน แบ่งเป็น ป.บัณฑิต 30 คน ป.โท 323 คน และ ป.เอก 62 คน ผลการรับฟังเสียงสะท้อนว่า ผู้เรียนระดับปริญญาตรีต้องการหลักสูตรที่ทันสมัย มีคุณภาพ สอดคล้องกับตลาดแรงงาน มีทักษะภาษาอังกฤษ ดิจิทัล ทักษะศตวรรษที่ 21 โอกาสฝึกงาน/สหกิจศึกษา สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ และการดูแลช่วยเหลือด้านทุนการศึกษาและระบบบริการนักศึกษา ส่วนผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาต้องการหลักสูตรที่ยืดหยุ่น สอดคล้องกับเป้าหมายอาชีพ มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและการโค้ช วิทยานิพนธ์ที่เข้มแข็ง ทรัพยากรการเรียนรู้และฐานข้อมูลวิชาการที่เพียงพอ การเรียนแบบผสมผสาน และระบบสนับสนุนการสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ผลลัพธ์ด้านลูกค้าในปีการศึกษา 2568 อยู่ในระดับดีมาก โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษาของนักศึกษาปริญญาตรีอยู่ที่ 4.62 และบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ 4.75 สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 ทั้งสองกลุ่ม ขณะที่ความผูกพันของผู้เรียนปัจจุบันอยู่ที่ ปริญญาตรี 4.66 และบัณฑิตศึกษา 4.82 โดยบัณฑิตศึกษามีระดับความผูกพันสูงสุดในกลุ่มผู้เรียน อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรติดตามและปรับปรุง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบัณฑิตศึกษาที่ลดลงเหลือ 4.49 แม้ยังสูงกว่าเป้าหมาย 4.00 ประเด็นที่จอดรถ/ห้องน้ำ และการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้คะแนน 4.41 ซึ่งเป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มบริการของบัณฑิตวิทยาลัย

2. ระบบและช่องทางการรับฟังเสียงด้านการจัดการศึกษา

มหาวิทยาลัยใช้ระบบรับฟังเสียงผู้เรียนตลอดวงจรชีวิตของผู้เรียน ตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา ระหว่างศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษา หลังสำเร็จการศึกษา และระยะศิษย์เก่า โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลจาก VoC ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน และความผูกพัน รายงานการศึกษา/รายปี เพื่อนำไปใช้ปรับบริการตลอดวงจรชีวิตผู้เรียน การสื่อสาร และกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์ ช่องทางการรับฟังเสียงที่พบ ได้แก่ แบบประเมินรายวิชา แบบประเมินอาจารย์ผู้สอน แบบประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร แบบสำรวจสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา Focus Group นักศึกษา ระบบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เว็บไซต์ Line Group Facebook Social

Media Open House ระบบ TCAS ข้อมูลการรับสมัคร ข้อมูลการลงทะเบียนจริง และการพูดคุยโดยตรงกับอาจารย์ที่ปรึกษา การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ครอบคลุมการปรับปรุงหลักสูตร การปรับกระบวนการรับนักศึกษา การพัฒนากิจกรรมเสริมทักษะ การพัฒนาระบบดูแลนักศึกษา การปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การบริหารห้องเรียน การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน และการติดตามผลลัพธ์ผู้เรียน เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ ทักษะศตวรรษที่ 21 อัตราคงอยู่ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

3. ภาพรวมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

3.1 ระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยเปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรีจำนวน **41 หลักสูตร** มีนักศึกษา **4,099 คน** โดยระบุว่าหลักสูตรปริญญาตรีตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต ผู้เรียนในพื้นที่บริการ ภาครัฐ และอุตสาหกรรม หลักสูตรออกแบบตามแนวทาง OBE และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยใช้ปรัชญาการศึกษา “ความรู้ คู่ปัญญา พัฒนาสังคม” มีทั้งการสอนบรรยาย ฝึกปฏิบัติ สอดแทรกกระบวนการวิจัยในชั้นปีที่ 4 ฝึกงาน/สหกิจศึกษา การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และการสนับสนุนทุนการศึกษา/กยศ.

3.2 ระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน **12 หลักสูตร** มีนักศึกษา **415 คน** ประกอบด้วย ป.บัณฑิตวิชาชีพครู 30 คน ปริญญาโท 6 หลักสูตร 323 คน และปริญญาเอก 5 หลักสูตร 62 คน โดยหลักสูตรบัณฑิตศึกษาตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และตลาดแรงงานในพื้นที่บริการ ข้อมูลผลลัพธ์ระดับมหาวิทยาลัยรายงานผลความพึงพอใจและความผูกพันของ “บัณฑิตศึกษา” ในภาพรวม แต่ยังไม่ได้แสดงตัวเลขแยกละเอียดตาม ป.เอก ป.โท และ ป.บัณฑิตทุกตัวชี้วัด ดังนั้น รายงานนี้จึงใช้ตัวเลขภาพรวมของบัณฑิตศึกษาควบคู่กับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพรายกลุ่มจากข้อมูล VoC และลักษณะหลักสูตรที่พบในเอกสาร

4. ผลการรับฟังเสียงจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

4.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี

4.1.1 ลักษณะกลุ่มผู้เรียน นักศึกษาปริญญาตรีเป็นกลุ่มผู้เรียนหลักของมหาวิทยาลัย มีจำนวน 4,099 คน ใน 41 หลักสูตร ครอบคลุมกลุ่มสาขาทางการศึกษา เทคโนโลยีอุตสาหกรรม สาธารณสุขศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาการจัดการ วิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาชีพอื่น ๆ โดยผู้เรียนส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดใกล้เคียง มหาวิทยาลัยใช้ข้อมูลช่วงวัย ภูมิสำเนา สายการเรียน ม.ปลาย/ปวช. สถิติระบบ TCAS ข้อมูล Open House แนวโน้มตลาดแรงงานพื้นที่ และฐานข้อมูลผู้เรียน เพื่อจำแนกกลุ่มและออกแบบบริการ

4.1.2 ความต้องการของนักศึกษาปริญญาตรี จากการสังเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีความต้องการสำคัญ ดังนี้

ประเด็นความต้องการ	รายละเอียด
หลักสูตรทันสมัยและมีคุณภาพ	ต้องการหลักสูตรที่สอดคล้องกับ OBE/TQF มาตรฐานวิชาชีพ ตลาดแรงงาน และการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี
การมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา	ต้องการสมรรถนะวิชาชีพและทักษะที่ตรงกับผู้ใช้บัณฑิตและตลาดงาน
ทักษะภาษาอังกฤษ	ต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการเรียน การทำงาน และการสอบมาตรฐาน
ทักษะดิจิทัล/คอมพิวเตอร์	ต้องการสิ่งสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้จริง
การฝึกปฏิบัติและสหกิจศึกษา	ต้องการแหล่งฝึกงานที่ได้มาตรฐาน มีจำนวนเพียงพอ และมีการนิเทศ/ติดตามอย่างใกล้ชิด
ทุนการศึกษาและการช่วยเหลือ	ต้องการทุนให้เปล่า กยศ. การดูแลด้านสวัสดิการ และการช่วยเหลือผู้เรียนที่มีข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ต้องการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต และระบบบริการนักศึกษาที่สะดวก
กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	ต้องการกิจกรรมเสริมทักษะศตวรรษที่ 21 ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม และความเป็นพลเมือง

โดยสอดคล้องกับระดับคณะที่ระบุความต้องการของนักศึกษาปริญญาตรีไว้อย่างชัดเจน เช่น การมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา การเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้จริง

4.1.3 ความคาดหวังของนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาตรีคาดหวังให้มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มี Active Learning การฝึกปฏิบัติจริง การใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ และการบูรณาการการเรียนกับการทำงาน รวมทั้งคาดหวังให้มีระบบบริการที่เข้าถึงง่าย สื่อสารชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว มีการออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่มีศักยภาพมาใช้ในการจัดการศึกษา และส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาความเป็นผู้นำ ความรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพ

4.1.4 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2568 พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษา **4.62** สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 และ

เพิ่มขึ้นจากปี 2567 สะท้อนว่าการปรับปรุงหลักสูตรและการรับฟังเสียงผู้เรียนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพของผู้เรียน อย่างเป็นรูปธรรม ด้านความผูกพัน นักศึกษาปริญญาตรีมีระดับความผูกพัน **4.66** สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 และสูงกว่าคู่เทียบที่มีข้อมูล โดยผลลัพธ์นี้เชื่อมโยงกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา การสื่อสารกับผู้เรียน Helpdesk และการประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพันเพื่อนำผลไปปรับหลักสูตรและบริการ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเสียงผู้เรียน ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรีสอบผ่านภาษาอังกฤษ **94.49%** นักศึกษาสอบผ่านทักษะคอมพิวเตอร์ **78.06%** นักศึกษาได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 **100%** และอัตราการคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี **96%**

4.1.5 ประเด็นที่ควรปรับปรุง แม้ผลลัพธ์ส่วนใหญ่สูงกว่าเป้าหมาย แต่มีประเด็นที่ควรติดตาม ได้แก่ คะแนนสอบผ่านทักษะคอมพิวเตอร์ **78.06%** ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมาย 80% เล็กน้อย จึงควรเพิ่มการอบรมทักษะดิจิทัลเฉพาะกลุ่ม การจัดสอบซ่อม/อบรมเสริม และการบูรณาการทักษะดิจิทัลในรายวิชา นอกจากนี้ควรติดตามประสิทธิภาพระบบสื่อสารกับนักศึกษา ระบบให้คำปรึกษา และคุณภาพแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษาให้ต่อเนื่อง

4.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: ภาพรวม

4.2.1 ความต้องการร่วมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการที่แตกต่างจากปริญญาตรี เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนวัยทำงาน มีข้อจำกัดด้านเวลา มีเป้าหมายความก้าวหน้าในอาชีพ และต้องการพัฒนาทักษะวิจัย/วิชาชีพในระดับสูง ความต้องการร่วมที่พบ ได้แก่

ประเด็นความต้องการ	รายละเอียด
หลักสูตรที่ยืดหยุ่น	ต้องการเวลาเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียนวัยทำงาน เช่น เสาร์-อาทิตย์ นอกเวลา ราชการ หรือแบบผสมผสาน
การเรียนแบบ Hybrid/Blended Learning	ต้องการเรียนแบบผสมผสานมากขึ้น โดยรายงานระบุว่านักศึกษาปี 4 ต้องการเรียนแบบผสมผสานมากกว่า 70% ซึ่งเป็นสัญญาณต่อการพัฒนาตลาดบัณฑิตศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาและการโค้ช	ต้องการระบบที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และการติดตามความก้าวหน้าแบบใกล้ชิด
ฐานข้อมูลวิชาการและทรัพยากรวิจัย	ต้องการฐานข้อมูล วารสาร หอสมุดดิจิทัล เครื่องมือวิจัย และระบบสนับสนุนการตีพิมพ์
การสำเร็จการศึกษาตามเวลา	ต้องการระบบติดตามแผนการเรียน แผนวิทยานิพนธ์ และการแก้ปัญหาล่าช้า
บริการสนับสนุนสะดวก	ต้องการระบบเอกสาร คำร้อง การลงทะเบียน การชำระเงิน การขอสอบ และการสื่อสารที่รวดเร็ว

ประเด็นความต้องการ	รายละเอียด
สิ่งอำนวยความสะดวก	ต้องการที่จอดรถ หอพัก หอเรียน ห้องประชุม/ห้องสัมมนา และพื้นที่เรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนวัยทำงาน

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษา 4.75 สูงกว่าปริญญาตรี และมีความผูกพัน 4.82 ซึ่งเป็นระดับสูงสุดในกลุ่มผู้เรียน

4.2.2 ประเด็นความไม่พึงพอใจหรือข้อร้องเรียนของบัณฑิตศึกษา ข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยระบุประเด็นที่ควรปรับปรุงจาก VoC ได้แก่ **ที่จอดรถ/หอพัก** ซึ่งเป็นประเด็นความไม่พึงพอใจต่ำสุด และ **การจัดการข้อร้องเรียน** ที่ได้คะแนน 4.41 ต่ำสุดในกลุ่มบริการ โดยมีการกำหนดแนวทาง PDCA ด่วน เช่น สำรองจริงจัดสรรที่จอดรถ 60 คันภายใน 30 วัน และกำหนด SLA ใหม่ทุกช่องทางพร้อมระบบ 4R อย่างเป็นทางการ

5. ผลการรับฟังเสียงจำแนกตามระดับบัณฑิตศึกษา

5.1 นักศึกษาปริญญาเอก

5.1.1 ลักษณะกลุ่มผู้เรียน มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรปริญญาเอกจำนวน 5 หลักสูตร มีนักศึกษา 62 คน โดยหลักสูตรตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่าระดับปริญญาโท ผู้เรียน และผู้ใช้บัณฑิตในพื้นที่บริการ การจัดการเรียนการสอนเน้นการใช้วิจัยเป็นฐาน การฝึกทักษะด้านการวิจัยและปฏิบัติการ การสัมมนากลุ่มย่อย การวิจัย และการสนับสนุนให้นักศึกษามีการเผยแพร่ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ

5.1.2 ความต้องการและความคาดหวัง นักศึกษาปริญญาเอกต้องการระบบสนับสนุนการทำวิจัยที่เข้มข้น ได้แก่ การโค้ชวิทยานิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ การพัฒนาหัวข้อวิจัยที่มีคุณภาพ การเข้าถึงฐานข้อมูลวิชาการ การสนับสนุนการตีพิมพ์ TCI/วารสารนานาชาติ การอบรมจริยธรรมวิจัย และระบบติดตามความก้าวหน้ารายบุคคล กลุ่มผู้เรียน ป.เอก จำแนกตามระดับการศึกษา ความเข้มข้นของการวิจัย และเป้าหมายการตีพิมพ์ โดยใช้ข้อมูลเกณฑ์สำเร็จการศึกษา TCI และโครงการ Design Your Future ซึ่งสะท้อนความต้องการด้านการโค้ชวิทยานิพนธ์อย่างชัดเจน อีกทั้งมีนักศึกษาจีน 30 คนใน 2 หลักสูตร และมีเป้าหมายขยายเป็น 60 คน ผ่านเครือข่ายเอเจนซีและตลาดอาเซียน

5.1.3 ความพึงพอใจ ความผูกพัน และประเด็นปรับปรุง เมื่อนำผลรวมบัณฑิตศึกษามาพิจารณาพบว่ากลุ่มบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษา 4.75 และความผูกพัน 4.82 สะท้อนความเข้มแข็งของระบบบัณฑิตศึกษาโดยรวม ประเด็นที่ควรติดตามเฉพาะ ป.เอก ได้แก่ ระยะเวลาสำเร็จการศึกษา ความพร้อมของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ การเข้าถึงฐานข้อมูลวิจัย การตีพิมพ์ตามเกณฑ์สำเร็จการศึกษา การดูแลนักศึกษาต่างชาติ และการสื่อสารข้อมูลหลักสูตร/ข้อกำหนดการสำเร็จการศึกษาเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาที่เหมาะสมกับผู้เรียนต่างชาติ

5.2 นักศึกษาปริญญาโท

5.2.1 ลักษณะกลุ่มผู้เรียน มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรปริญญาโทจำนวน 6 หลักสูตร มีนักศึกษา 323 คน หลักสูตรตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่าปริญญาตรี ผู้เรียน และผู้ใช้บัณฑิตในพื้นที่บริการ โดยจัดการเรียนการสอนผ่านการบรรยาย ฝึกปฏิบัติ และใช้ปัญหาและวิจัยเป็นฐาน

5.2.2 ความต้องการและความคาดหวัง นักศึกษาปริญญาโทมีลักษณะเป็นผู้เรียนวัยทำงานหรือผู้ต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ จึงต้องการหลักสูตรที่ยืดหยุ่นด้านเวลา มีการเรียนแบบผสมผสาน ลดข้อจำกัดการเดินทาง มีระบบให้คำปรึกษางานวิจัย/การค้นคว้าอิสระที่ชัดเจน และมีบริการสนับสนุนที่รวดเร็ว จากการจำแนกกลุ่มผู้เรียน ป.โท ตามระดับการศึกษา เป้าหมายอาชีพ และข้อจำกัดด้านเวลา โดยพบ VoC เรื่อง **เวลาเรียน/ที่จอดรถ** และข้อมูลจากการสำรวจนักศึกษาปี 4 ว่าต้องการเรียนแบบผสมผสานมากกว่า 70% ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญต่อการออกแบบหลักสูตรบัณฑิตศึกษาในอนาคต

5.2.3 ความพึงพอใจ ความผูกพัน และประเด็นปรับปรุง ความพึงพอใจรวมของนักศึกษابัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษาอยู่ที่ 4.75 สูงกว่าเป้าหมาย และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนความผูกพันรวมของบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ 4.82 ประเด็นที่ควรปรับปรุงสำหรับ ป.โท ได้แก่ การออกแบบตารางเรียนให้สอดคล้องกับผู้เรียนวัยทำงาน การเพิ่มทางเลือก Hybrid/Online การลดภาระการเดินทาง การจัดระบบที่จอดรถในวันเรียน การติดตามความก้าวหน้าวิทยานิพนธ์/ค้นคว้าอิสระ การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล และการพัฒนาระบบคำร้อง/เอกสารออนไลน์ให้ครบวงจร

5.3 นักศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู

5.3.1 ลักษณะกลุ่มผู้เรียน หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มีนักศึกษา 30 คน หลักสูตรตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่าและผู้เรียนที่ไม่มีคุณวุฒิครูแต่ได้รับบรรจุในสถานศึกษา โดยออกแบบหลักสูตรตามกรอบคุรุสภา เน้น Active Learning การฝึกสอนและประเมินผลการฝึกสอน พร้อมสนับสนุนการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

5.3.2 ความต้องการและความคาดหวัง นักศึกษาป.บัณฑิตมีความต้องการเฉพาะสูงกว่ากลุ่มอื่นในด้านมาตรฐานวิชาชีพครู โดยต้องการหลักสูตรที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุรุสภา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีคุณภาพ การนิเทศการสอนที่เป็นระบบ การประเมินที่ชัดเจน และการสนับสนุนให้สอบผ่านหรือขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพได้ จากข้อมูลบัณฑิตวิทยาลัยระบุว่ากลุ่ม ป.บัณฑิตใช้แบบประเมินการจัดการเรียนการสอน แบบประเมินนิเทศการสอน และติดตามอัตราสอบไม่ผ่านใบประกอบวิชาชีพ ข้อร้องเรียนผ่านกลุ่ม Line รวมทั้งร้อยละ นักศึกษาที่กลับมาเรียนต่อ ป.โท หลังสำเร็จ ป.บัณฑิต ซึ่งสะท้อนการรับฟังเสียงและการติดตามผลเฉพาะกลุ่มอย่างเป็นระบบ

5.3.3 ความพึงพอใจ ความผูกพัน และประเด็นปรับปรุง มหาวิทยาลัยโดยบัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินการสอน การนิเทศ การติดตามข้อร้องเรียน และการติดตามผลต่อเนื่องไปยังการเรียนต่อ ป.โท ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การเตรียมความพร้อมสอบใบประกอบวิชาชีพ การวางแผนการฝึกสอนให้สอดคล้องกับสถานศึกษา การสื่อสารเกณฑ์คุรุสภา การนิเทศแบบมีคุณภาพ และการเชื่อมโยง ป.บัณฑิต สู่เส้นทาง ป.โท เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว

6. ตารางสรุปการรับฟังเสียงจำแนกตามกลุ่มผู้เรียน

กลุ่มผู้เรียน	ความต้องการสำคัญ	ความคาดหวังสำคัญ	วิธี/ช่องทางรับฟัง	ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องปี 2568	ประเด็นที่ควรปรับปรุง
ปริญญาตรี	หลักสูตรทันสมัย มีงานทำ ภาษาอังกฤษ ดิจิทัล ฝึกงาน/สหกิจ สิ่งสนับสนุนเพียงพอ	Active Learning ฝึกปฏิบัติจริง บริการรวดเร็ว ระบบดูแลนักศึกษาเข้าถึงง่าย	TCAS, Open House, แบบประเมินรายวิชา, อาจารย์ที่ปรึกษา, Focus Group, Social Media, ระบบร้องเรียน	ความพึงพอใจ 4.62, ความผูกพัน 4.66, คงอยู่ 96%, ทักษะศตวรรษที่ 21 = 100%	เพิ่มทักษะคอมพิวเตอร์ให้เกินเป้าหมาย 80%, ปรับแหล่งฝึกงาน/สหกิจ, เสริมระบบให้คำปรึกษา
ป.เอก	โคชวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวิจัย การตีพิมพ์ TCI/นานาชาติ ที่ปรึกษาเข้มแข็ง	สำเร็จตามเวลา งานวิจัยมีคุณภาพ ตีพิมพ์ได้ ดูแลนักศึกษาต่างชาติ	Design Your Future, อาจารย์ที่ปรึกษา, สัมมนาวิจัย, ระบบติดตามวิทยานิพนธ์, VoC นักศึกษาต่างชาติ	ใช้ผลรวม บัณฑิตศึกษา: ความพึงพอใจ 4.75, ความผูกพัน 4.82	เพิ่มระบบ Thesis Coaching, ฐานข้อมูลวิจัย, ภาษาอังกฤษ/จีนสำหรับต่างชาติ
ป.โท	ตารางเรียนยืดหยุ่น Hybrid/Blended Learning ที่จอดรถ ระบบคำร้องออนไลน์ ที่ปรึกษาวิจัย	เรียนควบคู่การทำงานได้ สะดวก รวดเร็ว สำเร็จตามเวลา	แบบสอบถาม, อาจารย์ที่ปรึกษา, Line Group, ระบบร้องเรียน, สํารวจเวลาเรียน/ที่จอดรถ	ใช้ผลรวม บัณฑิตศึกษา: ความพึงพอใจ 4.75, ความผูกพัน 4.82	ปรับเวลาเรียน เพิ่ม Online/Hybrid แก้ปัญหาที่จอดรถ และระบบเอกสาร
ป.บัณฑิต	หลักสูตรตรงเกณฑ์คุรุสภา ฝึกสอน นิเทศ การขอใบประกอบวิชาชีพ	สอบผ่าน/ขอใบอนุญาตได้ ฝึกสอนมีคุณภาพ เชื่อมต่อ ป.โท ได้	แบบประเมินการสอน แบบประเมินนิเทศ กลุ่ม Line ระบบข้อร้องเรียน ติดตามเรียนต่อ ป.โท	ยังไม่พบตัวเลข แยกเฉพาะ ใช้ผลรวม บัณฑิตศึกษา	เตรียมสอบใบประกอบวิชาชีพ ปรับระบบนิเทศ สื่อสารเกณฑ์คุรุสภา

7. ผลลัพธ์สำคัญด้านการจัดการศึกษาที่สะท้อนการตอบสนองเสียงผู้เรียน

ตัวชี้วัด	ผลปี 2568	วิเคราะห์
ความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษา: ปริญญาตรี	4.62	สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 และเพิ่มขึ้นจากปีก่อน
ความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษา: บัณฑิตศึกษา	4.75	สูงกว่าปริญญาตรี สะท้อนคุณภาพหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ความผูกพันผู้เรียนปัจจุบัน: ปริญญาตรี	4.66	สูงกว่าเป้าหมายและสะท้อนความสัมพันธ์ที่ดี
ความผูกพันผู้เรียนปัจจุบัน: บัณฑิตศึกษา	4.82	สูงสุดในกลุ่มผู้เรียน
อัตราคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี	96%	สูงกว่าเป้าหมาย 80% และสูงกว่าคู่เทียบที่มีข้อมูล
อัตราคงอยู่ของนักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา	90%	สูงกว่าเป้าหมาย 80% และสูงกว่าคู่เทียบที่มีข้อมูล
นักศึกษาปริญญาตรีสอบผ่านภาษาอังกฤษ	94.49%	สูงกว่าเป้าหมาย 80%
นักศึกษาสอบผ่านทักษะคอมพิวเตอร์	78.06%	ต่ำกว่าเป้าหมาย 80% เล็กน้อย ควรเร่งพัฒนา
นักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21	100%	บรรลุเป้าหมายเต็มระดับ
หลักสูตรที่มีการจัดการเรียนรู้ตามกระบวนทัศน์ใหม่	11 หลักสูตร	สะท้อนการปรับการเรียนรูตามแนวทางใหม่

ข้อมูลผลลัพธ์ข้างต้นเชื่อมโยงกับผลการรับฟังเสียงผู้เรียน การปรับหลักสูตร การปรับปรุงแบบการเรียนรู้ และการพัฒนาบริการสนับสนุนผู้เรียน

8. ประเด็นร่วมและช่องว่างที่พบ

8.1 ประเด็นร่วมของผู้เรียนทุกกลุ่ม

ผู้เรียนทุกกลุ่มต้องการหลักสูตรที่มีคุณภาพ ทันสมัย สอดคล้องกับอาชีพและตลาดแรงงาน มีระบบบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ โดยเฉพาะระบบดิจิทัล ฐานข้อมูลออนไลน์ การสื่อสารกับอาจารย์ที่ปรึกษา และระบบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ตอบสนองได้จริง

8.2 ช่องว่างสำคัญ

- 1) ข้อมูลผลลัพธ์บัณฑิตศึกษายังควรแยกตามระดับ ป.เอก ป.โท และ ป.บัณฑิตให้ชัดเจน เพื่อให้วิเคราะห์ความต้องการเฉพาะกลุ่มได้แม่นยำ
- 2) สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบัณฑิตศึกษาควรติดตามเชิงลึก เนื่องจากคะแนนบัณฑิตศึกษาลดลง แม้ยังสูงกว่าเป้าหมาย
- 3) ทักษะคอมพิวเตอร์ของนักศึกษายังต่ำกว่าเป้าหมายเล็กน้อย จึงควรมีแผนเสริมเฉพาะกลุ่ม
- 4) ระบบจัดการข้อร้องเรียนของบัณฑิตศึกษาควรยกระดับ SLA และระบบ 4R เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้ถึงการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

5) ผู้เรียนวัยทำงานต้องการความยืดหยุ่นสูง โดยเฉพาะ ป.โท และ ป.เอก จึงควรเพิ่มรูปแบบ Hybrid/Online และระบบบริการเอกสารออนไลน์

6) ป.บัณฑิตต้องการการสนับสนุนเฉพาะด้านวิชาชีพครู เช่น การสอบ/ขอใบประกอบวิชาชีพ การนิเทศฝึกสอน และการติดตามมาตรฐานครูสภา

9. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรจัดทำ ARU Education VoC Dashboard เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อร้องเรียน อัตราคงอยู่ การสำเร็จตามเวลา ผลการพัฒนาทักษะ และผลการใช้บริการสนับสนุน โดยแยกตามกลุ่ม **ปริญญาตรี ป.เอก ป.โท และ ป.บัณฑิต** สำหรับ **นักศึกษาปริญญาตรี** ควรเพิ่มการพัฒนาทักษะดิจิทัล/คอมพิวเตอร์ให้บรรลุเป้าหมาย เสริมระบบแนะแนวอาชีพ พัฒนาคุณภาพแหล่งฝึกงานและสหกิจศึกษา เพิ่มบทเรียนออนไลน์ และจัดทำแผนช่วยเหลือผู้เรียนเสี่ยงออกกลางคัน สำหรับ **นักศึกษาปริญญาเอก** ควรพัฒนาระบบ Thesis Coaching รายบุคคล ระบบติดตามความก้าวหน้าการวิจัย การสนับสนุนการตีพิมพ์ TCI/Scopus การพัฒนาฐานข้อมูลวิจัย และคู่มือสำหรับนักศึกษาต่างชาติ สำหรับ **นักศึกษาปริญญาโท** ควรพัฒนาหลักสูตรแบบ Hybrid/Blended Learning เพิ่มตารางเรียนยืดหยุ่น ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบจองที่จอดรถ/จัดการพื้นที่ในวันเรียน และบริการให้คำปรึกษางานวิจัย/ค้นคว้าอิสระแบบรายบุคคล สำหรับ **นักศึกษาป.บัณฑิต** ควรเสริมระบบเตรียมสอบ/ขอใบประกอบวิชาชีพครู ระบบนิเทศฝึกสอนที่มีมาตรฐาน การเชื่อมโยงกับโรงเรียนเครือข่าย และระบบติดตามผู้เรียนต่อ ป.โท เพื่อเสริมความผูกพันและสร้างเส้นทางการเรียนรู้ต่อเนื่อง

10. บทสรุป

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้เรียนในพันธกิจด้านการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยจำแนกกลุ่มผู้เรียนเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ปริญญาเอก ปริญญาโท และประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู ผ่านช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย เช่น ระบบ TCAS งาน Open House แบบประเมินรายวิชา แบบประเมินอาจารย์ผู้สอน แบบประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร Focus Group ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา Line Group Social Media ระบบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และการพูดคุยโดยตรงกับอาจารย์ที่ปรึกษา ข้อมูลที่ได้รับถูกนำไปใช้ปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาทักษะผู้เรียน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ระบบดูแลนักศึกษา และบริการตลอดวงจรชีวิตผู้เรียน ผลการรับฟังพบว่านักศึกษาปริญญาตรีต้องการหลักสูตรที่ทันสมัย มีคุณภาพ สอดคล้องกับตลาดแรงงาน มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ดิจิทัล ทักษะศตวรรษที่ 21 การฝึกงาน/สหกิจศึกษา และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ ขณะที่นักศึกษาปริญญาเอกต้องการการโค้ชชียานิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่

เข้มแข็ง ฐานข้อมูลวิจัย และการสนับสนุนการตีพิมพ์ นักศึกษาปริญญาโทต้องการเวลาเรียนที่ยืดหยุ่น การเรียนแบบผสมผสาน บริการที่สะดวก และระบบสนับสนุนการทำวิจัย ส่วนผู้เรียนประกาศนียบัตรบัณฑิตต้องการหลักสูตรที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุรุสภา การฝึกสอนและนิเทศที่มีคุณภาพ และการสนับสนุนการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู

ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2568 สะท้อนการตอบสนองเสียงผู้เรียนในระดับดีมาก โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการศึกษาของนักศึกษาปริญญาตรีอยู่ที่ 4.62 และบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ 4.75 ส่วนความผูกพันของนักศึกษาปริญญาตรีอยู่ที่ 4.66 และบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ 4.82 อัตราคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรีอยู่ที่ 96% และบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ 90% อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การแยกวิเคราะห์ผลลัพธ์บัณฑิตศึกษาตามระดับ ป.เอก ป.โท และ ป.บัณฑิต การเพิ่มทักษะคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย การยกระดับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของบัณฑิตศึกษา และการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น”

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้ให้ทุนวิจัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตระหนักว่า “ผู้ให้ทุนวิจัย” เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญของพันธกิจด้านการวิจัย โดยมหาวิทยาลัยได้จำแนกกลุ่มลูกค้าด้านการวิจัย เป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐ และผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชน ซึ่งมีความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกันในเชิงเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ และรูปแบบการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย โดยภาพรวม ผู้ให้ทุนวิจัยทั้งสองกลุ่มต้องการให้มหาวิทยาลัยผลิตงานวิจัยที่ **ตอบโจทย์จริง ใช้ประโยชน์ได้จริง มีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งมอบผลลัพธ์ตามเงื่อนไขของแหล่งทุน** ขณะเดียวกันคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมีระบบสนับสนุนการวิจัยที่ครอบคลุมตั้งแต่การพัฒนานักวิจัย การให้คำปรึกษาข้อเสนอโครงการ การประชาสัมพันธ์แหล่งทุน การบริหารทุน การติดตามความก้าวหน้า การกำกับจริยธรรมการวิจัย การตีพิมพ์เผยแพร่ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการนำผลงานไปใช้ประโยชน์เชิงสังคม/เชิงพาณิชย์ ข้อมูลผลลัพธ์ปีการศึกษา 2568 สะท้อนว่า มหาวิทยาลัยมีงบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก 4,895,000 บาท มีโครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายนอก 8 โครงการ และทุกโครงการดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวนแหล่งทุนวิจัยภายนอกเท่ากับ 3 แหล่งทุน และมีองค์ความรู้จากงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชนและท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ครัวเรือน ร้อยละ 40.00 ในด้านความผูกพันของแหล่งทุนวิจัย พบว่าผู้ให้ทุนภาครัฐมีระดับความผูกพัน 4.36 และภาคเอกชน มีระดับความผูกพัน 4.42 โดยมีแหล่งทุนต่อเนื่อง 3 แหล่ง และแนวโน้มความผูกพันเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง 5 ปี สะท้อนว่าความสัมพันธ์กับแหล่งทุนอยู่ในระดับดี แต่ยังมีโอกาสพัฒนาเชิงระบบ โดยเฉพาะการเพิ่มจำนวนทุนภาคเอกชน การขยายทุนเชิงพาณิชย์ และการยกระดับระบบติดตามผลกระทบจากงานวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ขอบเขตและแหล่งข้อมูลที่ใช้สังเคราะห์

รายงานฉบับนี้สรุปรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2568 ของระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และบัณฑิตวิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ โดยเน้นข้อมูลด้านการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มผู้ให้ทุนวิจัย ความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพัน ผลลัพธ์ด้านทุนวิจัย และแนวทางการนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาระบุพันธกิจหลักด้านการวิจัย ได้แก่ การพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นและการ

อนุรักษ์มรดกโลก การเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการถ่ายทอด/ประยุกต์ใช้ความรู้จากงานวิจัยสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและชุมชนในท้องถิ่น

3. ระบบการรับฟังเสียงของผู้ให้ทุนวิจัย

มหาวิทยาลัยใช้การรับฟังเสียงของลูกค้าด้านการวิจัยตามช่วงวงจรชีวิตของโครงการวิจัย โดยเฉพาะช่วง **ก่อนเริ่มโครงการวิจัย** ซึ่งระบุให้รับฟังจากกลุ่ม “แหล่งทุนภาครัฐและภาคอุตสาหกรรม” ผ่านการวิเคราะห์โจทย์ความต้องการ การประชุมหารือ เวทีรับฟังโจทย์วิจัย เว็บไซต์/ประกาศของหน่วยงานให้ทุน และการเจรจาธุรกิจ เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญ ได้แก่ ทิศทางการให้ทุน ปัญหาหรือ Pain point ของภาคอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีเป้าหมายที่ตลาดต้องการ แล้วนำไปใช้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนาข้อเสนอโครงการให้ตรงเป้าสถาบันวิจัยและพัฒนายังระบุช่องทางรับฟังกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และคู่ความร่วมมือ ผ่านการประชุมร่วมแบบประเมิน การทำ MOU และกิจกรรมเครือข่าย โดยรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพิ่มโอกาสขยายความร่วมมือและบูรณาการงานวิจัยกับบริการวิชาการร่วมกับภาคีเครือข่าย ดังนั้น ระบบการรับฟังเสียงของผู้ให้ทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยควรสรุปเป็น 3 ระยะสำคัญ คือ **ระยะก่อนขอทุน** รับฟังทิศทางแหล่งทุน โจทย์เชิงนโยบาย โจทย์พื้นที่ และ Pain point ของภาคอุตสาหกรรม **ระยะระหว่างดำเนินโครงการ** รับฟังข้อเสนอแนะต่อความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค การเบิกจ่าย การส่งมอบผลผลิต และการปฏิบัติตามเงื่อนไขของทุน **ระยะหลังสิ้นสุดโครงการ** รับฟังผลการใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะต่อการต่อยอด และโอกาสในการขยายความร่วมมือ

4. การจำแนกกลุ่มผู้ให้ทุนวิจัย

ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรที่สนับสนุนทุนวิจัยตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาประเทศ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาท้องถิ่น หรือโจทย์เฉพาะของหน่วยงาน เช่น แหล่งทุนด้าน ววน. วช. บพท. สป.อว. จังหวัด อปท. หน่วยงานการศึกษา และหน่วยงานรัฐที่ทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัย ผู้ให้ทุนภาครัฐต้องการงานวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐ ยุทธศาสตร์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ทุนวัฒนธรรมเมืองมรดกโลก BCG Model การพัฒนาชุมชน การยกระดับคุณภาพชีวิต และการแก้ปัญหาท้องถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม ข้อมูลจาก SAR ARU ระบุว่า การวิจัยของมหาวิทยาลัยมีจำนวน 10 เรื่อง งบประมาณ 4,975,000 บาท โดยมุ่งให้ผลงานวิจัยมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ พัฒนานวัตกรรม และต่อยอดความรู้ เพื่อขยายผลเชิงพาณิชย์หรือเชิงวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชน หมายถึง ภาคอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ บริษัทเอกชน SME Startup สภาอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่สนับสนุนทุนวิจัย จ้างที่ปรึกษา หรือร่วมพัฒนานวัตกรรมกับมหาวิทยาลัย ผู้ให้ทุนภาคเอกชนให้ความสำคัญกับงานวิจัยที่แก้ปัญหาอุตสาหกรรมหรือ Pain point ของผู้ประกอบการ พัฒนาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ใช้ได้จริง สร้างผลิตภัณฑ์ต้นแบบ พัฒนาระบบหรือโมเดลธุรกิจ

เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ ขยายตลาด และสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยคณะวิทยาการจัดการระบุชี้ว่าข้อมูลจากเครือข่ายความร่วมมือ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ถูกนำมาใช้กำหนดโจทย์วิจัยที่ตอบโจทย์พื้นที่และสังคม พัฒนานวัตกรรมด้านการบริหารจัดการและธุรกิจชุมชน และสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และโมเดลธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ

5. สรุปความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้ทุนวิจัย

ประเด็นวิเคราะห์	ผู้ให้ทุนภาครัฐ	ผู้ให้ทุนภาคเอกชน
เป้าหมายหลัก	งานวิจัยตอบนโยบายรัฐ ยุทธศาสตร์จังหวัด การพัฒนาท้องถิ่น และประโยชน์สาธารณะ	งานวิจัยแก้ปัญหาธุรกิจ อุตสาหกรรม ตลาด และสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์
โจทย์วิจัยที่ต้องการ	ทุนวัฒนธรรมเมืองมรดกโลก เศรษฐกิจสร้างสรรค์ BCG การศึกษา ชุมชน สุขภาวะ สิ่งแวดล้อม การยกระดับรายได้	Pain point อุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ระบบงาน เทคโนโลยี โมเดลธุรกิจ และนวัตกรรมเชิงพาณิชย์
ผลผลิตที่คาดหวัง	รายงานวิจัย องค์ความรู้ คู่มือ แนวทางปฏิบัติ ข้อเสนอเชิงนโยบาย ฐานข้อมูลนวัตกรรมเพื่อชุมชน	Prototype ผลิตภัณฑ์ต้นแบบ เครื่องมือระบบสนับสนุนงาน โมเดลธุรกิจ ทรัพย์สินทางปัญญา
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ชุมชนใช้ประโยชน์จริง คุณภาพชีวิตดีขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น เครือข่ายเข้มแข็ง ผลงานตอบยุทธศาสตร์	นำไปใช้จริงในธุรกิจ ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ เพิ่มมูลค่า ขยายตลาด และต่อยอดเชิงพาณิชย์
กระบวนการที่คาดหวัง	โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ ติดตามได้ รายงานผลตามรอบ และแล้วเสร็จตามเวลา	คล่องตัว รวดเร็ว ร่วมออกแบบ ทดลองใช้จริง ปรับตามตลาด และรักษาความลับทางธุรกิจ
รูปแบบความร่วมมือ	ร่วมกับหน่วยงานรัฐ อปท. จังหวัด ชุมชน โรงเรียน และเครือข่ายพัฒนาพื้นที่	ร่วมกับผู้ประกอบการ SME Startup ภาคอุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจ
ความคาดหวังต่อมหาวิทยาลัย	เป็นหน่วยวิชาการที่เชื่อถือได้ มีระบบบริหารทุนและจริยธรรมวิจัยที่โปร่งใส	เป็นพันธมิตรวิจัยที่เข้าใจธุรกิจ แปลงองค์ความรู้เป็นมูลค่า และส่งมอบผลลัพธ์เชิงพาณิชย์ได้

6. รายละเอียดเชิงลึกตามมิติการรับฟังเสียงลูกค้า

1) ด้านความต้องการ

ผู้ให้ทุนวิจัยต้องการให้มหาวิทยาลัยมีระบบสนับสนุนการวิจัยที่ช่วยให้นักวิจัยสามารถเขียนข้อเสนอโครงการได้ตรงกับแหล่งทุน มีการประชาสัมพันธ์แหล่งทุนอย่างต่อเนื่อง มีที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยงวิจัย มีการสนับสนุนการตีพิมพ์ และมีการบริหารจัดการกระบวนการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเป็นระบบ สำหรับผู้รับบริการภายนอก ซึ่งรวมถึงภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน สถาบันวิจัยและพัฒนาระบุความต้องการสำคัญได้แก่ การได้รับคำปรึกษาการเบิกจ่ายเงินทุนวิจัยอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การได้รับการสนับสนุนค่าตอบแทนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ การดำเนินงานวิจัยแบบบูรณาการร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านงานวิจัยทั้งภาครัฐและเอกชน

2) ด้านความคาดหวัง

ผู้ให้ทุนคาดหวังให้ผลผลิตงานวิจัยตรงกับความต้องการของแหล่งทุน งานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาของชุมชน/ท้องถิ่นได้จริง สร้างองค์ความรู้ใหม่ ต่อยอดผลงานวิจัยเชิงพาณิชย์ พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และผลักดันให้เกิดโครงการวิจัยแบบบูรณาการร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มขึ้น งานวิจัยถูกกำหนดให้เป็นกลไกในการสร้างนวัตกรรม ต่อยอดความรู้เชิงวิชาการและเชิงพาณิชย์ และตอบสนองผู้รับบริการ เช่น การพัฒนาชุดนวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะ Soft Skills และการพัฒนาชุดกิจกรรมศิลปะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงพหุวัฒนธรรมของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3) ด้านความพึงพอใจ

ข้อมูลเชิงปริมาณด้านความพึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐและภาคเอกชนแบบแยกรายกลุ่มยังปรากฏไม่ชัดเจนเท่าข้อมูลด้านความผูกพัน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเชิงกระบวนการสะท้อนว่าประเด็นที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้ทุนและคู่ความร่วมมือ ได้แก่ การให้คำปรึกษาที่ถูกต้องและรวดเร็ว การทำงานร่วมกับเครือข่าย การมีระบบติดตามโครงการ การส่งมอบผลผลิตวิจัยตามสัญญา และการนำผลงานไปใช้ประโยชน์จริง สำหรับในภาพคณะ คณะวิทยาการจัดการระบุว่าผลงานวิจัยต้องมีคุณภาพ นำไปใช้ประโยชน์ได้ พัฒนานวัตกรรมหรือต่อยอดเชิงพาณิชย์/เชิงวิชาการ ดำเนินการตามสัญญาและกรอบทุนวิจัยทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งส่งเสริมการตีพิมพ์หรือการอ้างอิงในระดับชาติหรือนานาชาติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของแหล่งทุนและผู้ใช้ประโยชน์

4) ด้านความไม่พึงพอใจและจุดเสี่ยง

มหาวิทยาลัยมีผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้ให้ทุนวิจัยแบบแยกภาครัฐ/เอกชนยังไม่ชัดเจน แต่จากการสังเคราะห์ข้อมูลพบ “จุดเสี่ยง” หรือ “ช่องว่าง” ที่อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจได้ ได้แก่

1) งบประมาณทุนวิจัยภายนอกยังไม่บรรลุเป้าหมาย โดยปี 2568 ได้รับ 4,895,000 บาท จากเป้าหมาย 8,000,000 บาท

2) จำนวนโครงการวิจัยภายนอกยังต่ำกว่าเป้าหมาย โดยปี 2568 มี 8 โครงการ จากเป้าหมาย 15 โครงการ

- 3) จำนวนแหล่งทุนภายนอกมีเพียง 3 แหล่ง ซึ่งสะท้อนความจำเป็นในการขยายฐานแหล่งทุน
- 4) ทุนภาคเอกชนยังมีสัดส่วนน้อย โดยข้อมูลบางคณะ เช่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระบุจำนวนแหล่งทุนวิจัยภาครัฐ 3 ทุน แต่ภาคเอกชนยังเป็น 0 ทุน
- 5) ความคาดหวังของภาคเอกชนสูงต่อความรวดเร็ว ความคล่องตัว และผลลัพธ์เชิงพาณิชย์ หากไม่มีระบบ Co-creation และการติดตาม ROI ที่ชัดเจน อาจทำให้ความร่วมมือไม่ต่อเนื่อง
- 6) ข้อมูลผลลัพธ์ระดับมหาวิทยาลัยยืนยันว่า ปี 2568 ทุนวิจัยภายนอกลดลงจากปี 2567 และยังต่ำกว่าเป้าหมาย ขณะที่จำนวนโครงการวิจัยภายนอกและจำนวนแหล่งทุนภายนอกยังต้องเร่งพัฒนาเพิ่มเติม

5) ด้านความผูกพัน

ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของแหล่งทุนวิจัยสะท้อนความสัมพันธ์ที่ดี โดยภาครัฐมีระดับความผูกพัน 4.36 และภาคเอกชน 4.42 ซึ่งภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐเล็กน้อยในปี 2568 พร้อมทั้งมีแหล่งทุนต่อเนื่อง 3 แหล่ง และแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง 5 ปี ข้อมูลนี้เชื่อมโยงกับการรับฟังโจทย์วิจัย การประสานแหล่งทุน การส่งมอบผลผลิตวิจัย และผลลัพธ์ด้านผลงานวิจัย/ทรัพย์สินทางปัญญา

7. ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองผู้ให้ทุนวิจัย

ตัวชี้วัดสำคัญ	ผลการดำเนินงานปี 2568	ความหมายเชิงวิเคราะห์
งบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย	4,895,000 บาท	ยังต่ำกว่าเป้าหมาย 8,000,000 บาท ควรเพิ่มฐานทุนภายนอก โดยเฉพาะภาคเอกชน
โครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายนอก	8 โครงการ	ยังต่ำกว่าเป้าหมาย 15 โครงการ แต่สะท้อนว่ายังมีงานวิจัยภายนอกต่อเนื่อง
โครงการวิจัยทุนภายนอกที่แล้วเสร็จตามกำหนด	8 โครงการ	โครงการที่ได้รับทุนภายนอกดำเนินการแล้วเสร็จครบตามกำหนด
องค์ความรู้จากงานวิจัยที่ถ่ายทอดสู่ชุมชน/ท้องถิ่น	ร้อยละ 40.00	สะท้อนการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย แต่ยังควรเพิ่มการวัดผลกระทบเชิงลึก
ผู้ยื่นขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์	30 คน	มีการขับเคลื่อนมาตรฐานจริยธรรมวิจัย
แหล่งทุนวิจัยจากภายนอก	3 แหล่ง	ควรขยายฐานแหล่งทุนและพัฒนากลุ่มทุนเอกชนเพิ่ม

ข้อมูลทั้งหมดข้างต้นมาจากผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการวิจัยในปีการศึกษา 2568 นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมี MOU ด้านการวิจัยที่ active จำนวน 22 ฉบับ ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาเครือข่ายวิจัยและการขยายความร่วมมือกับแหล่งทุน/คู่ความร่วมมือในอนาคต

8. การสังเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

เมื่อเปรียบเทียบผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ภาครัฐให้ความสำคัญกับผลกระทบเชิงนโยบายและสังคม ขณะที่ภาคเอกชนให้ความสำคัญกับผลกระทบเชิงตลาดและเศรษฐกิจ ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้องมีระบบออกแบบข้อเสนอโครงการวิจัยที่แตกต่างกันตามกลุ่มทุน สำหรับภาครัฐ ข้อเสนอโครงการควรแสดงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์จังหวัด แผนพัฒนาท้องถิ่น SDGs BCG เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และทุนวัฒนธรรมเมืองมรดกโลก พร้อมตัวชี้วัดผลกระทบ เช่น รายได้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น การยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย หรือการขยายผลในพื้นที่ สำหรับภาคเอกชน ข้อเสนอโครงการควรแสดงความคุ้มค่าเชิงธุรกิจ ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริง ต้นแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการ กระบวนการทดสอบตลาด แผนทรัพย์สินทางปัญญา แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยี และ ROI หรือมูลค่าเพิ่มที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

9. ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อยกระดับการตอบสนองผู้ให้ทุนวิจัย

1) จัดทำระบบ VoC ด้านผู้ให้ทุนวิจัยแยกตามกลุ่มทุน ควรแยกระบบรับฟังเสียงผู้ให้ทุนเป็น ภาครัฐ และ ภาคเอกชนอย่างชัดเจน พร้อมจัดทำฐานข้อมูลแหล่งทุน ความต้องการเฉพาะกลุ่ม รอบประกาศทุน เงื่อนไขทุน ผลผลิตที่คาดหวัง และผลลัพธ์หลังปิดโครงการ เพื่อให้การวิเคราะห์ความต้องการไม่ถูกรวมเป็นภาพกว้างเกินไป

2) พัฒนา Research Funders Dashboard ควรจัดทำ Dashboard สำหรับติดตามแหล่งทุน จำนวนข้อเสนอโครงการที่ยื่น จำนวนโครงการที่ได้รับทุน มูลค่าทุน ระยะเวลาดำเนินงาน สถานะการเบิกจ่าย สถานะการส่งมอบ ผลการใช้ประโยชน์ ระดับความพึงพอใจ และระดับความผูกพันของผู้ให้ทุน

3) เพิ่มกลไก Co-creation กับภาคเอกชน ควรตั้งกลไก “โจทย์วิจัยร่วมภาครัฐกิจ” ผ่าน MOU กับ สภาอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ SME Startup และภาครัฐกิจ เพื่อรับฟัง Pain point แล้วพัฒนาเป็นโจทย์วิจัยเชิงพาณิชย์ เช่น Prototype โมเดลธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ชุมชน เทคโนโลยีบริการ หรือระบบสนับสนุนการทำงาน

4) ยกระดับการใช้ประโยชน์และผลกระทบของงานวิจัย ควรติดตามผลการใช้ประโยชน์หลังปิดโครงการใน 3 ระดับ ได้แก่

- การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ เช่น การตีพิมพ์ การอ้างอิง การใช้ในหลักสูตร
- การใช้ประโยชน์เชิงสังคม เช่น คุณภาพชีวิต รายได้ครัวเรือน ความเข้มแข็งชุมชน
- การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ เช่น รายได้ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ทรัพย์สินทางปัญญา การจ้างที่ปรึกษา

5) พัฒนาศักยภาพนักวิจัยให้ตรงกับความต้องการแหล่งทุน

มหาวิทยาลัยควรพัฒนานักวิจัยในด้านการเขียนข้อเสนอโครงการทุนภายนอก การวิจัยเชิงพื้นที่ การวิจัยเชิงพาณิชย์ การวิเคราะห์ผลกระทบ SROI/ROI การตีพิมพ์ระดับนานาชาติ การจดทรัพย์สินทางปัญญา และการสื่อสารผลลัพธ์กับผู้ให้ทุน โดยนำผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถด้านการวิจัยไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ เช่น อบรมข้อเสนอโครงการวิจัยทุนภายนอก บทความ Scopus/TCI การอ้างอิง และการใช้ผลงานวิจัยเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ

10. บทสรุป

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้ให้ทุนวิจัยในฐานะลูกค้ากลุ่มสำคัญของพันธกิจด้านการวิจัย โดยจำแนกเป็นผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐและผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมหารือ เวทีรับฟังโจทย์วิจัย เว็บไซต์/ประกาศของหน่วยงานให้ทุน การเจรจาธุรกิจ การทำ MOU แบบประเมิน และกิจกรรมเครือข่าย ข้อมูลที่ได้รับถูกนำไปใช้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การวิจัย พัฒนา ข้อเสนอโครงการให้ตรงกับทิศทางแหล่งทุน และออกแบบระบบสนับสนุนการวิจัยให้ตอบสนองความต้องการของผู้ให้ทุนแต่ละกลุ่ม ผลการรับฟังพบว่า ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐมุ่งหวังงานวิจัยที่ตอบโจทย์นโยบายรัฐ ยุทธศาสตร์จังหวัด การพัฒนาท้องถิ่น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ทุนวัฒนธรรมเมืองมรดกโลก และ BCG Model โดยต้องการให้ผลงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์จริง แก้ปัญหาพื้นที่ ยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างผลกระทบเชิงสังคมที่ตรวจสอบได้ ขณะที่ผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชนมุ่งหวังงานวิจัยที่แก้ Pain point ของธุรกิจและอุตสาหกรรม สร้างนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มหาวิทยาลัยได้ตอบสนองความต้องการดังกล่าวผ่านการพัฒนานักวิจัย การประชาสัมพันธ์แหล่งทุน การให้คำปรึกษาข้อเสนอโครงการ การบริหารจัดการทุนวิจัยที่ชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม การกำกับจริยธรรมการวิจัย การสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ การสร้างเครือข่ายวิจัย และการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัย ทั้งนี้ ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2568 พบว่ามีงบประมาณทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก 4,895,000 บาท โครงการวิจัยที่ได้รับทุนภายนอก 8 โครงการ และดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดครบ 8 โครงการ มีแหล่งทุนวิจัยภายนอก 3 แหล่ง และมีระดับความผูกพันของแหล่งทุนวิจัยภาครัฐ 4.36 และภาคเอกชน 4.42 โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง 5 ปี อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การเพิ่มจำนวนและมูลค่าทุนวิจัยภายนอก การขยายฐานทุนวิจัยภาคเอกชน การแยกวิเคราะห์ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ให้ทุนภาครัฐและเอกชนให้ชัดเจน การพัฒนาระบบติดตามผลกระทบหลังปิดโครงการ และการสร้างกลไก Co-creation กับผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับงานวิจัยจากการสร้างองค์ความรู้ไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงสังคมและเชิงพาณิชย์อย่างเป็นรูปธรรม

สรุปความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ความผูกพัน และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ/ ความผูกพัน	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา
ผู้ให้ทุนวิจัย ภาครัฐ	งานวิจัยตอบนโยบาย ยุทธศาสตร์จังหวัด ชุมชน ท้องถิ่น ทู่นวัฒนธรรม BCG และเศรษฐกิจสร้างสรรค์	ใช้ประโยชน์จริง แก้ปัญหาพื้นที่ ยกระดับ คุณภาพชีวิต รายได้ และความเข้มแข็งชุมชน	ความผูกพัน 4.36 แนวโน้มเพิ่มขึ้น	เพิ่มระบบติดตาม ผลกระทบเชิงพื้นที่ SROI และข้อเสนอเชิงนโยบาย
ผู้ให้ทุนวิจัย ภาคเอกชน	งานวิจัยแก้ Pain point อุตสาหกรรม/ธุรกิจ พัฒนา นวัตกรรมเชิงพาณิชย์	มี Prototype ใช้ได้จริง เพิ่มรายได้ ลดต้นทุน ขยายตลาด และต่อยอด IP	ความผูกพัน 4.42 สูงกว่าภาครัฐ เล็กน้อย	เพิ่ม Co-creation, Business Matching, ROI Tracking และ ระบบจ้างที่ปรึกษา
แหล่งทุน/ คู่ความร่วมมือ	ระบบบริหารทุนที่โปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง มีการสื่อสาร ต่อเนื่อง	ส่งมอบผลผลิตตาม สัญญา ติดตามได้ ตรวจสอบได้ และต่อ ยอดความร่วมมือ	มีแหล่งทุน ต่อเนื่อง 3 แหล่ง	จัดทำ Dashboard ผู้ให้ ทุนและฐานข้อมูล ข้อเสนอแนะรายแหล่งทุน
นักวิจัย/ หน่วยงานภายใน ที่เชื่อมกับแหล่ง ทุน	พี่เลี้ยงวิจัย แหล่งทุน ข้อเสนอโครงการ IRB การ ตีพิมพ์ และการใช้ประโยชน์	ได้รับทุนเพิ่ม ผลงาน ตีพิมพ์เพิ่ม ผลงานวิจัย ใช้ประโยชน์จริง	ต้องพัฒนาขีด ความสามารถด้าน วิจัยเพิ่ม	จัดทำแผนพัฒนานักวิจัย รายบุคคลและคลินิก ข้อเสนอโครงการทุน ภายนอก

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้านการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินพันธกิจด้านการบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่น สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน และเพิ่มรายได้อิสระของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยดำเนิน โครงการบริการวิชาการรวม 250 โครงการ งบประมาณ 14,975,973 บาท แบ่งเป็น บริการวิชาการแบบให้เปล่า 236 โครงการ งบประมาณ 13,360,465 บาท และ บริการวิชาการแบบหารายได้ 14 โครงการ งบประมาณ 1,615,508 บาท

การรับฟังเสียงของผู้รับบริการด้านการบริการวิชาการจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มสำคัญ ได้แก่

1. ผู้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่า เช่น ชุมชน ท้องถิ่น กลุ่มอาชีพ วิสาหกิจชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานศึกษา
2. ผู้รับบริการวิชาการแบบหารายได้ เช่น ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ผู้ประกอบการ และกลุ่มที่ต้องการพัฒนา Upskill/Reskill
3. ผู้รับบริการวิชาการโรงเรียนสาธิต ได้แก่ ผู้ปกครอง

โดยภาพรวม ผู้รับบริการแบบให้เปล่าต้องการ องค์ความรู้ที่นำไปใช้ได้จริงทันที นวัตกรรมราคาประหยัด และแนวทางแก้ปัญหาที่ยั่งยืน พร้อมคาดหวังการถ่ายทอดความรู้ที่เข้าใจง่ายและการติดตามผลต่อเนื่องไม่ทอดทิ้งชุมชน ขณะที่ผู้รับบริการแบบหารายได้ต้องการ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ผลการทดสอบที่แม่นยำและได้รับการรับรอง การแก้ปัญหาเชิงเทคนิคที่ซับซ้อน และคาดหวังความเป็นมืออาชีพ การส่งมอบงานตรงเวลา และการรักษาความลับทางการค้า ส่วนผู้รับบริการโรงเรียนสาธิตต้องการ รายงานผลการเรียนรู้ที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ กิจกรรมส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการ และระบบบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม

2. แหล่งข้อมูลและวิธีการสังเคราะห์

รายงานฉบับนี้สรุปรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2568 ของระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นข้อมูลหมวด 3 ลูกค้า หมวด 6 กระบวนการทำงาน และหมวด 7 ผลลัพธ์ รวมทั้งข้อมูลโครงสร้างองค์กรด้านการจัดการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ ระบบรับฟังเสียงของลูกค้าด้านการบริการวิชาการใช้แนวทาง VoC ผ่านช่องทางหลากหลาย เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ แบบสอบถาม ความคาดหวัง การประชุมร่วม เวทีประชาคม Focus Group การรับฟังผ่านช่องทางออนไลน์ Social

Media/Website/Line Official และการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ โดยมีการนำผลไปใช้ร่วมออกแบบบริการกับชุมชน ปรับกิจกรรม และติดตามผลหลังบริการ

3. ภาพรวมระบบการรับฟังเสียงด้านบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยจัดระบบรับฟังเสียงผู้รับบริการด้านบริการวิชาการตามวงจรของโครงการ ตั้งแต่ก่อนดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังสิ้นสุดโครงการ โดยมีสารสนเทศที่ต้องการรวบรวม ได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะ ผลกระทบต่อชุมชน รายได้ครัวเรือน SROI และความคุ้มค่าของบริการ มหาวิทยาลัยวิเคราะห์จำนวนโครงการ ผลกระทบ รายได้ครัวเรือน ความพึงพอใจ และ SROI เป็นรายไตรมาส/รายปี เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบบริการให้ตอบโจทย์พื้นที่ ลดความซ้ำซ้อน และขยายผลสู่พื้นที่เป้าหมาย ส่วนหลักสูตรอบรมและบริการวิชาการแบบหารายได้มีการวิเคราะห์รายได้ จำนวนผู้เข้าอบรม ต้นทุนต่อโครงการ และความคุ้มค่า เพื่อใช้ตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร Newskill/Reskill/Upskill ในรูปแบบออนไลน์หรือไฮบริด และยกเลิกกิจกรรมที่ไม่คุ้มค่า ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนาระบุว่า กระบวนการบริการวิชาการประกอบด้วยการพัฒนาข้อเสนอโครงการ การเสนอของบประมาณ การประสานความร่วมมือกับภาครัฐ และเอกชน การจัดฝึกอบรม/ให้คำปรึกษา การส่งเสริมอาชีพและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน การประเมินผลโครงการ การเผยแพร่ผลการบริการวิชาการ และการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้/ชุมชนต้นแบบ โดยมีตัวชี้วัดสำคัญ เช่น จำนวนโครงการบริการวิชาการที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชน ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และตัวชี้วัด GVH ความสุขมวลรวม

4. สรุปจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

4.1 ผู้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่า

4.1.1 กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มนี้ประกอบด้วยชุมชน ท้องถิ่น กลุ่มอาชีพ วิสาหกิจชุมชน ผู้สูงอายุ เกษตรกร สถานศึกษา หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม เช่น โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ การส่งเสริมอาชีพเกษตรกร การยกระดับและพัฒนาเศรษฐกิจสินค้าชุมชน และการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก

4.1.2 ความต้องการและความคาดหวัง

ผู้รับบริการแบบให้เปล่าต้องการองค์ความรู้ที่นำไปใช้ได้จริงทันที นวัตกรรมที่มีต้นทุนเหมาะสมหรือราคาประหยัด และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะการแก้ปัญหาด้านอาชีพ รายได้ คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขภาวะ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ขณะเดียวกันคาดหวังให้มหาวิทยาลัยถ่ายทอดความรู้ด้วย

ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีตัวอย่างจริง มีคู่มือหรือสื่อที่นำไปใช้ได้ และมีการติดตามผล หลังโครงการอย่างต่อเนื่อง ไม่ทอดทิ้งชุมชน ในระดับยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมองกลุ่มชุมชน/ผู้รับบริการแบบให้เปล่าเป็นกลุ่ม “บริการสังคม” ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเชิงพื้นที่และยกระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แนวทางคลินิกวิชาการเคลื่อนที่และการสร้างโมเดลชุมชนต้นแบบ

4.1.3 วิธีรับฟังเสียง

ช่องทางรับฟังเสียงของกลุ่มนี้ ได้แก่ เวทีประชาคม การประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น แบบประเมินหลังโครงการ การลงพื้นที่ติดตามผล การรับฟังข้อเสนอแนะระหว่างดำเนินโครงการ การสังเกตการนำความรู้ไปใช้ และการเก็บข้อมูลผลกระทบ เช่น รายได้ครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการยกระดับ จำนวนชุมชนที่ได้รับประโยชน์ และความสุขมวลรวมของชุมชน โดยการบริการวิชาการแบบให้เปล่าเป็นการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรสายวิชาการให้แก่ชุมชน เพื่อแก้ปัญหา ยกระดับคุณภาพชีวิต และส่งมอบองค์ความรู้ที่นำไปใช้เชิงพาณิชย์ได้

4.1.4 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ผลการรับฟังเสียงสะท้อนว่า กลุ่มชุมชนและผู้รับบริการแบบให้เปล่ามีความพึงพอใจสูงต่อการดำเนินงานที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาพื้นที่จริง โดยความพึงพอใจและความผูกพันด้านบริการวิชาการของชุมชนสูงถึง 5.00 นอกจากนี้สถาบันวิจัยและพัฒนายังมีการแสดงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนโครงการบริการวิชาการด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมในปี 2568 จำนวน 28 กิจกรรม เพิ่มขึ้น ผลลัพธ์การยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน 94.20 จำนวนครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น 40 ครัวเรือน จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการยกระดับ 2 ผลิตภัณฑ์ และจำนวนศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน 2 ศูนย์ อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรติดตามในมิติความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความคาดหวังต่อการติดตามผลหลังจบโครงการ ความต่อเนื่องของการให้คำปรึกษา ความชัดเจนของบทบาทหน่วยงานที่รับผิดชอบ การลดโครงการซ้ำซ้อน และการทำให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้จริงหลังสิ้นสุดโครงการ

4.2 ผู้รับบริการวิชาการแบบหารายได้

4.2.1 กลุ่มผู้รับบริการ ผู้รับบริการกลุ่มนี้ประกอบด้วยผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น ผู้ต้องการพัฒนาทักษะ Upskill/Reskill บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการ ภาคอุตสาหกรรม กลุ่มวิชาชีพ และประชาชนที่เข้าร่วมบริการวิชาการแบบมีค่าธรรมเนียม โดยปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยดำเนินบริการวิชาการแบบหารายได้ 14 โครงการ งบประมาณ 1,615,508 บาท เช่น อบรมการอนุรักษ์แหล่งธรรมชาติ แหล่งศิลปกรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ และการจัดการย่านชุมชนเก่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โครงการอบรมเชิงวิชาการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านคณิตศาสตร์ระดับประถมศึกษา และโครงการ DNA Explorer เปิดโลกเทคโนโลยีดีเอ็นเอสู่อนาคตการแพทย์และชีววิทยา

4.2.2 ความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับบริการแบบหารายได้ต้องการบริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำ ใช้งานได้จริง และตอบโจทย์วิชาชีพหรือปัญหาของหน่วยงาน โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ การอบรมเฉพาะทาง การพัฒนาทักษะ และการแก้ปัญหาเชิงเทคนิคที่ซับซ้อน ความคาดหวังสำคัญคือความเป็นมืออาชีพ การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา ความน่าเชื่อถือของวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ ความคุ้มค่าของค่าบริการ และการรักษาความลับทางการค้าในกรณีที่เป็นบริการแก่ภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการ ในเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยจัดกลุ่มผู้รับบริการวิชาการแบบหารายได้และโรงเรียนสาธิตเป็น “บริการหารายได้” หรือ Revenue Stream เพื่อเพิ่มรายได้อิสระนอกเหนือจากงบประมาณแผ่นดิน โดยเน้นการพัฒนาหลักสูตรอบรมวิชาชีพที่มีใบรับรอง และการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากบริการวิชาการ

4.2.3 วิธีรับฟังเสียง การรับฟังเสียงกลุ่มนี้เน้นการประเมินก่อนและหลังอบรม การสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน การวิเคราะห์จำนวนผู้เข้าอบรม รายได้ ต้นทุนต่อโครงการ ความคุ้มค่า และข้อเสนอแนะหลังรับบริการ รวมทั้งการติดตามความต้องการด้าน Newskill/Reskill/Upskill เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรออนไลน์ ไฮบริด หรือหลักสูตรระยะสั้นที่ตอบโจทย์ผู้เรียนวัยทำงานและหน่วยงานภายนอก โดยการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าภายนอกใช้วิธีการรับฟัง การปฏิสัมพันธ์ และการสังเกต โดยดำเนินการรายปีและตามโอกาส และแบ่งบริการวิชาการแก่ลูกค้าภายนอกเป็นแบบให้เปล่าและแบบหารายได้อย่างชัดเจน

4.2.4 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินหลังโครงการและรายปี โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของชุมชน/หน่วยงานผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ร่วมออกแบบบริการ ปรับกิจกรรม และติดตามผลหลังบริการ โดยประเด็นที่อาจก่อความไม่พึงพอใจสำหรับบริการแบบหารายได้ ได้แก่ การไม่สามารถส่งมอบตามเวลาที่กำหนด เนื้อหาหลักสูตรไม่ตรงกับ ความคาดหวัง ราคาหรือค่าธรรมเนียมไม่สัมพันธ์กับคุณค่าที่ได้รับ เอกสารรับรองไม่ชัดเจน ช่องทางลงทะเบียน หรือชำระเงินไม่สะดวก และการติดตามหลังอบรมยังไม่เพียงพอ

4.3 ผู้รับบริการวิชาการโรงเรียนสาธิต

4.3.1 กลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้รับบริการโรงเรียนสาธิตประกอบด้วย ผู้ปกครอง โดยโรงเรียนสาธิตถือเป็นกลุ่มบริการด้านการจัดการศึกษาที่เชื่อมโยงกับบริการวิชาการและการหารายได้ของมหาวิทยาลัย

4.3.2 ความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับบริการโรงเรียนสาธิตต้องการสรุปรายงานผลการเรียนรู้ที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ต้องการกิจกรรมส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการและการประกวดแข่งขัน ขณะเดียวกันคาดหวังความเท่าเทียมในการเรียนการสอน ระบบบริหารที่ส่งเสริมการสื่อสาร และการมีส่วนร่วมกับผู้ปกครอง และโรงเรียนสาธิตมีฐานผู้เรียนที่มั่นคง โดยผู้ปกครองต้องการหลักสูตรที่เน้นภาษาและ

ทักษะศตวรรษที่ 21 มากขึ้น และมหาวิทยาลัยมีการใช้ VoC จากเครือข่ายสมาคมผู้ปกครอง รวมทั้งอัตราการสมัครเข้าเรียนเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการ

4.3.3 วิธีรับฟังเสียง ช่องทางรับฟังเสียงของกลุ่มโรงเรียนสาธิต ได้แก่ การรับฟังผ่านผู้ปกครองและสมาคมผู้ปกครอง ระบบรับสมัครนักเรียน ระบบประกาศผลสอบ ระบบรายงานผลการเรียนรู้ การสำรวจความพึงพอใจ การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ของโรงเรียน/มหาวิทยาลัย โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบบริหารจัดการการรับสมัครนักเรียนโรงเรียนสาธิตทั้ง 3 ระดับ และระบบประกาศผลสอบโรงเรียนสาธิต โดยกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งาน เผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน กลุ่มผู้ใช้ระบบประกอบด้วยผู้สมัคร ผู้ปกครอง เจ้าหน้าที่รับสมัคร เจ้าหน้าที่โรงเรียน และผู้บริหาร

4.3.4 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน มหาวิทยาลัยเชื่อมโยงผลลัพธ์ของโรงเรียนสาธิตกับตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจ ความผูกพัน การบริหารจัดการ การเงิน และการนำองค์กร โดยเฉพาะการรักษานักเรียนให้มั่นคงและการปรับหลักสูตรให้ตอบโจทย์ทักษะศตวรรษที่ 21 และประเด็นที่ควรเฝ้าระวังด้านความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของข้อมูลการรับสมัครหรือประกาศผล ความล่าช้าในการสื่อสารผลการเรียนรู้ ความไม่ทั่วถึงในการสื่อสารกับผู้ปกครอง ความคาดหวังต่อหลักสูตรภาษา/ทักษะใหม่ และความต้องการระบบรายงานผลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเข้าถึงง่าย

5. ตารางสรุปการรับฟังเสียงจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการสำคัญ	ความคาดหวังสำคัญ	วิธีรับฟังเสียง	ความพึงพอใจ/ความผูกพัน	ประเด็นที่ควรปรับปรุง
บริการวิชาการแบบให้เปล่า	องค์ความรู้ใช้ได้จริง ทันที นวัตกรรมราคา ประหยัด แนวทาง แก้ปัญหาที่ยั่งยืน	ถ่ายทอดเข้าใจง่าย ติดตามผลต่อเนื่อง ไม่ทอดทิ้งชุมชน	เวทีประชาคม แบบ ประเมินหลัง โครงการ ลงพื้นที่ ติดตาม Focus Group ช่องทาง ออนไลน์	ความพึงพอใจ และผูกพันของ ชุมชนสูงถึง 5.00	เพิ่มระบบติดตามหลังโครงการ ลดโครงการซ้ำซ้อน ขยายผล ชุมชนต้นแบบ
บริการวิชาการแบบหารายได้	ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทาง ผลทดสอบแม่นยำ แก้ปัญหาเทคนิค ซับซ้อน Upskill/Reskill	มีอาชีพ ตรงเวลา คุ้มค่า มีใบรับรอง รักษาความลับ	แบบประเมินหลัง อบรม วิเคราะห์ รายได้ ต้นทุน ความ คุ้มค่า ความต้องการ ตลาดแรงงาน	มีระบบประเมิน หลังโครงการ และรายปี แต่ยัง ควรแยกผลราย กลุ่มให้ชัด	พัฒนาหลักสูตร ออนไลน์/ไฮบริด กำหนด SLA ปรับ ระบบลงทะเบียน/ ชำระเงิน
บริการจัดการศึกษา	รายงานผลการเรียนรู้ ชัดเจน โปร่งใส	ความเท่าเทียมใน การเรียนรู้	สมาคมผู้ปกครอง ระบบรับสมัคร	มีฐานผู้เรียน มั่นคง แต่ควร	ปรับหลักสูตร ภาษา/ทักษะใหม่

กลุ่ม ผู้รับบริการ	ความต้องการสำคัญ	ความคาดหวัง สำคัญ	วิธีรับฟังเสียง	ความพึงพอใจ/ ความผูกพัน	ประเด็นที่ควร ปรับปรุง
โรงเรียน สาธิต	ตรวจสอบได้ กิจกรรม ส่งเสริมความเป็นเลิศ	ระบบสื่อสารกับ ผู้ปกครอง หลักสูตรภาษาและ ทักษะศตวรรษที่ 21	ระบบประกาศผล แบบสอบถาม ช่องทางออนไลน์	สรุปตัวเลขพึง พอใจ/ผูกพัน เฉพาะกลุ่มให้ ชัด	พัฒนาระบบ รายงานผลและ สื่อสารผู้ปกครอง

6. ผลลัพธ์สำคัญที่สะท้อนการตอบสนองเสียงผู้รับบริการ

ในปีการศึกษา 2568 พบผลลัพธ์ด้านบริการวิชาการที่สะท้อนการตอบสนองต่อเสียงผู้รับบริการ ได้แก่ จำนวนชุมชน/พื้นที่ปฏิบัติการบริการวิชาการ **121 ชุมชน** จำนวนผู้รับบริการ/อบรม **714 คน** จำนวนการเพิ่มขึ้นของนวัตกรรมชุมชน **7 คน** และผลประเมินความยั่งยืนของโครงการ ร้อยละ **88** ข้อมูลของสถาบันวิจัยและพัฒนา ระบุผลลัพธ์ปี 2568 ที่เกี่ยวข้องกับบริการวิชาการ เช่น จำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม **28 กิจกรรม** จำนวนครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น **453 ครัวเรือน** ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **94.20** และร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถาบันวิจัยฯ **93.46** ซึ่งสะท้อนการยอมรับต่อการบริการและความสามารถในการสร้างคุณค่าแก่ชุมชน นอกจากนี้ คณะวิทยาการจัดการรายงานว่าการบริการวิชาการและการสนับสนุนชุมชนสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยสนับสนุนชุมชนจำนวน **10 ชุมชน** และชุมชนในพื้นที่เป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในระดับสูง ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ชุมชนได้รับการยกระดับและเกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างคณะกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

7. วิเคราะห์เชิงลึก: ประเด็นร่วมและช่องว่าง

7.1 ประเด็นร่วมของผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ผู้รับบริการทุกกลุ่มต้องการบริการที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ เข้าถึงง่าย และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ไม่ว่าจะเป็นชุมชนที่ต้องการองค์ความรู้เพื่อยกระดับอาชีพ ผู้เข้าอบรมแบบหารายได้ที่ต้องการทักษะหรือใบรับรอง หรือผู้ปกครองโรงเรียนสาธิตที่ต้องการความโปร่งใสในการเรียนรู้ของบุตรหลาน เสียงสะท้อนที่พบร่วมกันคือ “ต้องการบริการที่ตอบโจทย์จริง มีความต่อเนื่อง และสื่อสารชัดเจน”

7.2 ช่องว่างสำคัญ

- 1) ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจยังควรแยกตามกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มบริการวิชาการแบบหารายได้และโรงเรียนสาธิต
- 2) บริการแบบให้เปล่ามีผลลัพธ์ชุมชนที่ดี แต่ควรยกระดับการติดตามผลระยะยาว เช่น รายได้หลังโครงการ 6 เดือน/12 เดือน การใช้ประโยชน์ขององค์ความรู้ และ SROI

3) บริการแบบหารายได้ควรพัฒนาระบบวิเคราะห์ตลาด ความคุ้มค่า และความต้องการ Upskill/Reskill ให้เป็นระบบมากขึ้น

4) โรงเรียนสาธิตควรพัฒนาระบบรายงานผลการเรียนรู้และช่องทางสื่อสารกับผู้ปกครองแบบ Real-time หรือ Dashboard เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความผูกพัน

8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรจัดทำระบบ ARU Academic Service VoC Dashboard เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะ ผลลัพธ์โครงการ และการใช้ประโยชน์ขององค์ความรู้ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ แบบให้เปล่า แบบหารายได้ และโรงเรียนสาธิต สำหรับบริการแบบให้เปล่า ควรเพิ่มระบบติดตามผลหลังโครงการอย่างน้อย 6 เดือนและ 12 เดือน เพื่อวัดรายได้ครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการยกระดับ ความเข้มแข็งของชุมชน และ SROI พร้อมพัฒนาชุมชนต้นแบบที่ขยายผลได้ สำหรับบริการแบบหารายได้ ควรพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่มีใบรับรองและสอดคล้องกับทักษะตลาดแรงงาน เช่น หลักสูตรออนไลน์/ไฮบริด หลักสูตร Reskill/Upskill และหลักสูตรเฉพาะทางที่เชื่อมโยงกับภาคเอกชน พร้อมกำหนด SLA การส่งมอบบริการ ระบบลงทะเบียนและชำระเงินที่สะดวก และระบบติดตามผู้เรียนหลังอบรม สำหรับโรงเรียนสาธิต ควรพัฒนาระบบสื่อสารกับผู้ปกครองแบบบูรณาการ เช่น ระบบรายงานผลการเรียนรู้รายบุคคล ระบบแจ้งผลกิจกรรม ระบบรับข้อเสนอแนะ และระบบติดตามความพึงพอใจของผู้ปกครอง เพื่อสร้างความโปร่งใส ความไว้วางใจ และความผูกพันระยะยาว

9. บทสรุป

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้รับบริการในพันธกิจด้านการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการเป็นผู้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่า ผู้รับบริการวิชาการแบบหารายได้ และผู้รับบริการวิชาการโรงเรียนสาธิต ผ่านช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย เช่น เวทีประชาคม การประชุมร่วม แบบประเมินหลังโครงการ แบบสอบถามออนไลน์ Focus Group ระบบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และช่องทางสื่อสารดิจิทัล ข้อมูลที่ได้รับถูกนำไปใช้ในการออกแบบบริการ ปรับปรุงหลักสูตรอบรม ติดตามผลหลังบริการ และพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม ผลการรับฟังพบว่า ผู้รับบริการแบบให้เปล่าต้องการองค์ความรู้ที่นำไปใช้ได้จริงทันที นวัตกรรมราคาประหยัด และแนวทางแก้ปัญหาที่ยั่งยืน โดยคาดหวังการถ่ายทอดความรู้ที่เข้าใจง่ายและการติดตามผลต่อเนื่อง ขณะที่ผู้รับบริการแบบหารายได้ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง บริการที่มีมาตรฐาน ความตรงต่อเวลา ความคุ้มค่า และการรักษาความลับทางการค้า ส่วนผู้รับบริการโรงเรียนสาธิตต้องการรายงานผลการเรียนรู้ที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ กิจกรรมส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการ และระบบบริหารที่ส่งเสริมการสื่อสารและการมีส่วนร่วม

ของผู้ปกครอง มหาวิทยาลัยได้ตอบสนองเสียงของผู้รับบริการผ่านการดำเนินโครงการบริการวิชาการรวม 250 โครงการ แบ่งเป็นบริการแบบให้เปล่า 236 โครงการ และบริการแบบหารายได้ 14 โครงการ โดยผลลัพธ์สำคัญสะท้อนการสร้างคุณค่าแก่ชุมชน เช่น จำนวนชุมชน/พื้นที่ปฏิบัติการบริการวิชาการ 121 ชุมชน จำนวนผู้รับบริการ/อบรม 714 คน จำนวนกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม 28 กิจกรรม ครั้วเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้น 453 ครั้วเรือน และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้อยละ 94.20 ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การแยกวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายกลุ่ม การติดตามผลกระทบหลังโครงการ การเพิ่มหลักสูตรบริการวิชาการแบบหารายได้ที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และการพัฒนาระบบสื่อสารกับผู้ปกครองโรงเรียนสาธิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาดำเนินพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมภายใต้ทิศทางสำคัญของมหาวิทยาลัย คือ “สร้างคุณค่า ทนทางวัฒนธรรมและภูมิอยุธยา” ซึ่งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่เมืองมรดกโลก และสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันอยุธยาศึกษาที่มุ่ง ศึกษา วิจัย เผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ตลอดจนส่งเสริมภูมิปัญญาไทยสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยมหาวิทยาลัยมีกลุ่มผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา เยาวชนคนรุ่นใหม่ ชุมชนท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน ราษฎร/ศิลปินพื้นบ้าน หน่วยงานราชการ/เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานวัฒนธรรม เครือข่ายศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา นักวิชาการ/นักวิจัย ครู อาจารย์ นักท่องเที่ยว และผู้รับบริการทั่วไปทั้งแบบ Onsite และ Online โดยมหาวิทยาลัยใช้ช่องทางรับฟังเสียงที่หลากหลาย เช่น การประชุมประชาคม การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การประชุมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบสอบถาม ณ จุดจัดงาน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม ระบบลงทะเบียน และสื่อออนไลน์

ผลการรับฟังเสียงสะท้อนว่า ผู้รับบริการต้องการกิจกรรมและองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมที่ เข้าถึงง่าย ถูกต้อง ทันสมัย มีส่วนร่วมได้จริง เชื่อมโยงกับชีวิตปัจจุบัน และต่อยอดเป็นการเรียนรู้ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์/บริการทางวัฒนธรรม หรือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้ ขณะเดียวกันยังคาดหวังให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงแบบกิจกรรมให้ร่วมสมัย เพิ่มการมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่ ขยายช่องทางดิจิทัล และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับศิลปินพื้นบ้าน ชุมชน และหน่วยงานวัฒนธรรม

2. ระบบและช่องทางการรับฟังเสียงด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยกำหนดกลุ่มลูกค้าในระบบ VoC โดยระบุ ผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นกลุ่มลูกค้าหลักกลุ่มหนึ่งของมหาวิทยาลัย ควบคู่กับผู้เรียน ผู้ให้ทุนวิจัย และผู้รับบริการวิชาการ ในระดับปฏิบัติการ การรับฟังเสียงด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมดำเนินการ ก่อนกิจกรรม ระหว่างกิจกรรม และหลังสิ้นสุดกิจกรรม ผ่านช่องทางสำคัญ ได้แก่

ระยะการรับฟัง	วิธีการรับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	การนำไปใช้
ก่อนกิจกรรม	ประชุมประชาคม ประชุมร่วมกับ อปท. หน่วยงานวัฒนธรรม ชุมชน และเครือข่าย	ความต้องการด้านการสืบสานประเพณี รูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ความพร้อมของชุมชน	ออกแบบกิจกรรมให้ตรงกับบริบทพื้นที่และกลุ่มผู้รับบริการ

ระยะการรับฟัง	วิธีการรับฟัง	สารสนเทศที่ต้องการ	การนำไปใช้
ระหว่างกิจกรรม	สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม แบบสอบถาม ณ จุดจัดงาน การพูดคุยกับผู้เข้าร่วม	ความพึงพอใจต่อรูปแบบงาน ความ สะดวกในการเข้าร่วม ความเข้าใจ/การ ตระหนักคุณค่าทางวัฒนธรรม	ปรับปรุงกิจกรรมทันทีหรือปรับ ในรอบต่อไป
หลังสิ้นสุด กิจกรรม	แบบประเมินหลังจบงาน สื่อ สังคมออนไลน์ สมุดเยี่ยมชม สายตรงผู้บริหาร สรุปรายงาน ผล	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ การใช้ประโยชน์จากองค์ ความรู้ และความผูกพัน	ปรับแผนปฏิบัติการ กิจกรรม แหล่งเรียนรู้ ฐานข้อมูล และบริการใหม่

โดยสถาบันอยุธยาศึกษาจะพบว่ามีการวัดความพึงพอใจและรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกิจกรรม ผ่านแบบประเมินหลังจบงาน สื่อสังคมออนไลน์ และสายตรงผู้บริหาร โดยนำข้อมูลด้านความพึงพอใจ การเข้าถึงบริการ การรับรู้คุณค่า และข้อเสนอแนะจาก VoC ไปพัฒนาหลักสูตร กิจกรรม แหล่งเรียนรู้ ฐานข้อมูล และบริการวิชาการด้านอยุธยาศึกษาและศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

3. กลุ่มผู้รับบริการและผลการรับฟังเสียง

3.1 กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และเยาวชนคนรุ่นใหม่

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มนี้ประกอบด้วยนักเรียน นักศึกษา เยาวชน และคนรุ่นใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม การเรียนรู้ด้านอยุธยาศึกษา กิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม นิทรรศการ แหล่งเรียนรู้ และกิจกรรมที่บูรณาการกับการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ โดยสถาบันอยุธยาศึกษาระบุกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเป็นลูกค้าสำคัญของพันธกิจด้านการอนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ความต้องการและความคาดหวัง กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และเยาวชนต้องการกิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมที่ สนุก เข้าใจง่าย มีส่วนร่วมได้จริง และเชื่อมโยงกับชีวิตร่วมสมัย มากกว่าการรับฟังแบบบรรยายเพียงอย่างเดียว โดยต้องการรูปแบบกิจกรรม เช่น นิทรรศการเชิงปฏิสัมพันธ์ กิจกรรมสร้างสรรค์ เทศกาล วัฒนธรรม และสื่อดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย ทั้งนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สะท้อนแนวทางสนับสนุนกลุ่มเยาวชนและผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรมผ่าน นิทรรศการศิลปะแบบ Interactive เทศกาลวัฒนธรรม นานาชาติ และพิพิธภัณฑ์ดิจิทัล Virtual Museum ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการประสบการณ์เรียนรู้ร่วมสมัย

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ข้อมูลผลลัพธ์ของสถาบันอยุธยาศึกษาพบว่า ปี 2568 ร้อยละผู้เข้าร่วมมีความรู้/ตระหนักคุณค่าศิลปวัฒนธรรมเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 92.57 สูงกว่าเป้าหมาย 85.00 สะท้อนว่ากิจกรรมสามารถสร้างการเรียนรู้และความตระหนักทางวัฒนธรรมแก่ผู้เข้าร่วมได้อย่างชัดเจน ประเด็นที่อาจเป็นความไม่พึงพอใจหรือควรเฝ้าระวังคือ รูปแบบกิจกรรมที่อาจไม่ดึงดูดคนรุ่นใหม่มากพอ หากเน้นพิธีการ

หรือการรับชมแบบเดิม ข้อเสนอที่พบจึงมุ่งให้มหาวิทยาลัย ปรับกิจกรรมให้ร่วมสมัย ใช้สื่อดิจิทัลมากขึ้น และเปิดพื้นที่ให้เยาวชนมีบทบาทร่วมออกแบบหรือร่วมแสดงออกทางวัฒนธรรม

3.2 กลุ่มชุมชนท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน ราษฎรชาวบ้าน และศิลปินพื้นบ้าน

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มนี้เป็นผู้รับบริการและคู่ร่วมพัฒนาที่สำคัญ เนื่องจากพันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยไม่ได้จำกัดเฉพาะการจัดกิจกรรมอนุรักษ์ แต่เชื่อมโยงกับการ ใช้ทุนทางวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์/บริการทางวัฒนธรรม และสร้างเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในพื้นที่อยุธยา

ความต้องการและความคาดหวัง กลุ่มชุมชนท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชนต้องการให้องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมสามารถนำไปใช้ได้จริง เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน บริการทางวัฒนธรรม เส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กิจกรรมสืบสานภูมิปัญญา และการสร้างรายได้จากทุนทางวัฒนธรรม ทั้งนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีกระบวนการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเชื่อมกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยใช้ทุนทางวัฒนธรรม โดยมียกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอยุธยา รายได้ชุมชนจากผลิตภัณฑ์/บริการทางวัฒนธรรม การเพิ่มนวัตกรรมชุมชน และการระบุดูจัดการองค์ความรู้ทุนทางวัฒนธรรมให้เข้าใจง่ายและนำไปต่อยอดได้

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ผลลัพธ์ด้านพัฒนาท้องถิ่นและภูมิปัญญาอยุธยา ในปี 2568 พบว่า ร้อยละชุมชน/วิสาหกิจนำความรู้ไปต่อยอดผลิตภัณฑ์หรือบริการ เท่ากับ 92.21 สูงกว่าเป้าหมาย 85.00 สะท้อนว่าการบริการด้านวัฒนธรรมมีแนวโน้มสร้างประโยชน์ต่อชุมชนได้จริง อย่างไรก็ตาม ความไม่พึงพอใจที่ควรเฝ้าระวังในกลุ่มชุมชนคือ ความต่อเนื่องหลังจบโครงการ การติดตามผลเชิงรายได้จริง การเข้าถึงตลาดหรือช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์วัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของราษฎร/ศิลปินพื้นบ้านในฐานะเจ้าของทุนวัฒนธรรมอย่างเหมาะสม

3.3 กลุ่มหน่วยงานราชการ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานวัฒนธรรม

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มนี้ประกอบด้วยหน่วยงานราชการ เอกชน อปท. หน่วยงานวัฒนธรรม และองค์กรที่ร่วมจัดกิจกรรม สนับสนุนงบประมาณ สนับสนุนสถานที่ หรือร่วมขับเคลื่อนการอนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมอยุธยา

ความต้องการและความคาดหวัง กลุ่มหน่วยงานราชการ/เอกชนต้องการความร่วมมือในการจัดกิจกรรมวัฒนธรรมที่มีภาพลักษณ์ดี สอดคล้องกับนโยบาย/ภารกิจของหน่วยงาน เกิดเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง และสามารถใช้องค์กรทางวัฒนธรรมยกระดับพื้นที่หรือองค์กรได้ สถาบันอยุธยาศึกษาระบุว่าในพันธกิจอนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กลุ่มหน่วยงานราชการ/เอกชนต้องการ กิจกรรมเรียนรู้และการมีส่วนร่วมด้านศิลปวัฒนธรรม และ ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมวัฒนธรรม โดยคาดหวังให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ผลลัพธ์ด้านเครือข่ายสะท้อนความต่อเนื่องของความร่วมมือ โดยข้อมูลระดับมหาวิทยาลัยระบุจำนวน สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรม 37 แห่ง และมีจำนวนเครือข่าย/หน่วยงานที่ร่วมดำเนินงานเพิ่มขึ้นในปี 2569 เป็น 10 เครือข่าย จาก 3 เครือข่ายในปี 2568 ในรายงานสถาบันอยุธยาศึกษา ประเด็นที่ควรเฝ้าระวังคือ การประสานงานข้ามหน่วยงาน ความชัดเจนของบทบาทและกำหนดการ การจัดการข้อมูลสถานที่/การฝึกซ้อม/การลงทะเบียน และความพร้อมของระบบสื่อสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่สถาบันอยุธยาศึกษาระบุว่าต้องจัดเตรียมผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม และระบบลงทะเบียนผ่าน Google Spreadsheet ให้พร้อมสำหรับเครือข่าย

3.4 กลุ่มเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา เครือข่ายวัฒนธรรม และศิลปิน

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มนี้ประกอบด้วยเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา ศิลปินพื้นบ้าน หน่วยงานวัฒนธรรม เครือข่ายการแสดง และผู้ร่วมดำเนินกิจกรรมทางวัฒนธรรมระดับสถาบัน ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ

ความต้องการและความคาดหวัง กลุ่มเครือข่ายต้องการข้อมูลที่ครบถ้วน ทันเวลา และเชื่อถือได้ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ กำหนดการ รายละเอียดกิจกรรม สถานที่จัดงาน/ฝึกซ้อม ที่พัก แหล่งเรียนรู้ และช่องทางลงทะเบียน โดยสถาบันอยุธยาศึกษากำหนดช่องทางให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์หลักของงาน เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เครือข่ายศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา และระบบลงทะเบียนผ่าน Google Spreadsheet

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ความผูกพันของกลุ่มนี้สะท้อนผ่านจำนวนเครือข่ายที่ร่วมดำเนินงาน ความต่อเนื่องของการเข้าร่วมกิจกรรม และความพร้อมของข้อมูล/ระบบสนับสนุน ความไม่พึงพอใจที่อาจเกิดขึ้นได้คือข้อมูลเปลี่ยนแปลงล่าช้า ระบบลงทะเบียนไม่สะดวก กำหนดการไม่ชัดเจน หรือการประสานงานระหว่างหลายหน่วยงานไม่เป็นเอกภาพ ข้อเสนอสำคัญคือควรพัฒนา **ระบบฐานข้อมูลเครือข่ายวัฒนธรรมกลาง** ที่เก็บข้อมูลสมาชิก ประวัติการเข้าร่วมกิจกรรม ความเชี่ยวชาญของศิลปิน/เครือข่าย สถานะการตอบรับ และผลประเมินหลังการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อลดภาระการประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

3.5 กลุ่มนักวิชาการ นักวิจัย ครู อาจารย์ และผู้ใช้ข้อมูลทางวิชาการด้านอยุธยาศึกษา

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มนี้เป็นผู้ใช้บริการองค์ความรู้ ฐานข้อมูล งานวิจัย วารสาร แหล่งเรียนรู้ และข้อมูลเฉพาะด้านอยุธยาศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน วิจัย พัฒนาองค์กร หรือพัฒนาพื้นที่

ความต้องการและความคาดหวัง สถาบันอยุธยาศึกษาระบุว่ากลุ่มนักศึกษา/นักเรียน นักวิชาการ/นักวิจัย ครู อาจารย์ และหน่วยงานราชการ/เอกชน ต้องการ **องค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้ด้านอยุธยาศึกษา ฐานข้อมูล งานวิจัย เครือข่ายวิชาการ สื่อและข้อมูลสนับสนุนการเรียนการสอน และข้อมูลวิชาการเฉพาะด้าน** โดยคาดหวังให้นำความรู้ไปใช้ในการเรียน การพัฒนาตนเอง การวิจัย การจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาองค์กรหรือพื้นที่ได้จริง

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ปี 2568 มีผลลัพธ์ด้านการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ของผู้เรียน/ผู้รับบริการในพันธกิจวิจัยและเผยแพร่องค์ความรู้เท่ากับ **89.04** สูงกว่าเป้าหมาย 85.00 ความไม่พึงพอใจที่ควรเฝ้าระวังคือ ความครบถ้วนของฐานข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความสะดวกในการสืบค้น และการนำข้อมูลไปใช้อ้างอิงต่อการวิจัยหรือการเรียนการสอน ข้อเสนอคือควรพัฒนาฐานข้อมูลดิจิทัล/คลังความรู้วัฒนธรรมให้สืบค้นง่าย มีมาตรฐาน metadata และเชื่อมโยงกับสื่อการเรียนรู้แบบเปิด

3.6 กลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ และผู้รับบริการทั่วไป

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มนี้ประกอบด้วยผู้เข้าชมศูนย์เรียนรู้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้เข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ นักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และประชาชนทั่วไปที่สนใจอยุธยาศึกษาและภูมิวัฒนธรรมอยุธยา

ความต้องการและความคาดหวัง กลุ่มนี้ต้องการประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย เข้าถึงสะดวก มีข้อมูลถูกต้อง และสามารถเรียนรู้ได้ทั้ง Onsite และ Online โดยระบบสารสนเทศด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยประกอบด้วยฐานข้อมูลองค์ความรู้อยุธยาศึกษา ระบบเผยแพร่สื่อดิจิทัล/คลังความรู้วัฒนธรรม ระบบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรม และระบบประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และ Social Media เพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ คนรุ่นใหม่ เครือข่ายภายนอก และนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ข้อมูลผลลัพธ์ระบุว่าปี 2568 มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 60,752 คน จำนวนผู้เข้าถึงองค์ความรู้บริการออนไลน์ 16,540 คน จำนวนแหล่งเรียนรู้/เส้นทางท่องเที่ยวที่เผยแพร่ 5 แห่ง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับ ดีมาก ระดับความผูกพันสะท้อนผ่านอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเอกสาร SAR ARU ระบุว่าอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำของบริการด้านทำนุบำรุงฯ อยู่ที่ 89.73% และบริการทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมอยู่ที่ 70.50% ขณะที่ความพึงพอใจของศูนย์การเรียนรู้เพิ่มเป็น 4.53 และบริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาเพิ่มเป็น 4.50

4. ตารางสรุปการรับฟังเสียงจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการสำคัญ	ความคาดหวัง	ช่องทางรับฟังเสียง	ประเด็นที่มหาวิทยาลัยนำไปใช้
นักเรียน นักศึกษา เยาวชน	กิจกรรมร่วมสมัย สนุก เข้าใจง่าย มีส่วนร่วม จริง	เกิดจิตสำนึกอนุรักษ์ เห็นคุณค่า ศิลปวัฒนธรรม	แบบประเมินกิจกรรม สื่อออนไลน์ การสังเกต แบบมีส่วนร่วม	ปรับกิจกรรมให้ร่วมสมัย เพิ่มสื่อดิจิทัลและ กิจกรรม Interactive
ชุมชน วิสาหกิจ ปราสาท/ศิลปิน พื้นบ้าน	ใช้ทุนวัฒนธรรมต่อยอด รายได้ ผลิตภัณฑ์ และ บริการ	ชุมชนเข้มแข็ง เกิด นวัตกรรมชุมชน รายได้ เพิ่ม	ประชาคม ลงพื้นที่ ประชุมร่วม อปท. รับ ข้อเสนอแนะ	พัฒนา Soft Power ผลิตภัณฑ์วัฒนธรรม เส้นทางท่องเที่ยว

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการสำคัญ	ความคาดหวัง	ช่องทางรับฟังเสียง	ประเด็นที่มหาวิทยาลัยนำไปใช้
หน่วยงานราชการ/ เอกชน/อปท.	ความร่วมมือจัด กิจกรรมวัฒนธรรม ภาพลักษณ์ที่ดี	เกิดเครือข่ายเข้มแข็ง สอดคล้องนโยบาย พื้นที่	ประชุมรวม MOU หนังสือราชการ แบบ ประเมิน	จัดกิจกรรมร่วม สร้าง เครือข่ายศิลปวัฒนธรรม
เครือข่าย ศิลปวัฒนธรรม อุดมศึกษา	ข้อมูลกิจกรรม กำหนดการ สถานที่ ฝึกซ้อม ที่พัก	ระบบประสานงาน ชัดเจน ข้อมูลพร้อมใช้	เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม Google Spreadsheet	ปรับระบบลงทะเบียน และประชาสัมพันธ์ กิจกรรม
นักวิชาการ นักวิจัย ครู อาจารย์	ฐานข้อมูล องค์ความรู้ งานวิจัย สื่อการสอน	ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย ใช้ต่อยอดวิจัย/สอนได้	เว็บไซต์ ฐานข้อมูล วารสารออนไลน์ ศูนย์ ข้อมูล	พัฒนาฐานข้อมูลดิจิทัล คลังความรู้ และบริการ สืบค้น
นักท่องเที่ยว/ผู้เข้า ชม/ผู้รับบริการ ทั่วไป	แหล่งเรียนรู้เข้าใจง่าย สื่อ Online/Onsite เข้าถึงสะดวก	ประสบการณ์ วัฒนธรรมเพิ่มขึ้น กลับมาใช้บริการซ้ำ	แบบสอบถาม ณ จุดจัด งาน สมุดเยี่ยมชม สื่อ ออนไลน์	พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยว สื่อดิจิทัล และบริการ ศูนย์เรียนรู้

5. ผลลัพธ์สำคัญที่สะท้อนการตอบสนองเสียงผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์	ผลการดำเนินงานที่พบ	ความหมายเชิงวิเคราะห์
ผู้เข้าร่วมมีความรู้/ตระหนักคุณค่า ศิลปวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น	92.57	สูงกว่าเป้าหมาย 85.00 สะท้อนกิจกรรมสร้างการ เรียนรู้ได้ดี
ชุมชน/วิสาหกิจนำความรู้ไปต่อยอด ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	92.21	สะท้อนการใช้ทุนวัฒนธรรมเพื่อเศรษฐกิจ สร้างสรรค์และชุมชน
จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	60,752 คน	สะท้อนการเข้าถึงบริการวัฒนธรรมในวงกว้าง
จำนวนผู้เข้าถึงองค์ความรู้ออนไลน์	16,540 คน	สะท้อนการขยายบริการผ่านช่องทางดิจิทัล
จำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเครือข่าย ด้านศิลปวัฒนธรรม	37 แห่ง	สะท้อนความเข้มแข็งของเครือข่ายวัฒนธรรม อุดมศึกษา
จำนวนแหล่งเรียนรู้/เส้นทางท่องเที่ยวที่ เผยแพร่	5 แห่ง	สะท้อนการใช้ทุนวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้และ ท่องเที่ยว
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ดีมาก	สะท้อนการยอมรับของผู้รับบริการต่อกิจกรรม/ บริการของ สอศ.
อัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำด้านทำนุบำรุงฯ	89.73%	สะท้อนความผูกพันของผู้รับบริการและคุณค่าการ ให้บริการ

6. ประเด็นความไม่พึงพอใจหรือช่องว่างที่ควรเฝ้าระวัง

มหาวิทยาลัยยังไม่ได้รายงาน “ค่าความไม่พึงพอใจ” แยกรายกลุ่มผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อย่างครบถ้วน จึงควรระบุในรายงานว่าเป็น **ประเด็นจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงและข้อเสนอแนะที่ควรเฝ้าระวัง** ดังนี้

- 1) รูปแบบกิจกรรมอาจยังไม่ร่วมสมัยเพียงพอสำหรับคนรุ่นใหม่ จึงควรเพิ่มกิจกรรม Interactive, Digital Content, Virtual Museum และกิจกรรมที่เยาวชนร่วมออกแบบได้
- 2) การสื่อสารกำหนดการและข้อมูลกิจกรรมต้องชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะกิจกรรมขนาดใหญ่หรือกิจกรรมเครือข่ายที่มีหลายหน่วยงาน
- 3) ระบบลงทะเบียน/ฐานข้อมูลผู้เข้าร่วมควรพัฒนาเป็นระบบกลาง เพื่อลดการจัดเก็บข้อมูลซ้ำและติดตามความผูกพันได้ต่อเนื่อง
- 4) การติดตามผลกระทบต่อชุมชนควรมีระยะยาว เช่น รายได้จากผลิตภัณฑ์/บริการทางวัฒนธรรม การขยายผลของเส้นทางท่องเที่ยว และการคงอยู่ของนวัตกรรมชุมชน
- 5) ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจควรแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ เช่น นักศึกษา ชุมชนนักท่องเที่ยว หน่วยงานวัฒนธรรม และเครือข่ายอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถปรับบริการได้ตรงจุดมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบ **ARU Cultural VoC Dashboard** เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแบบรายกลุ่ม ครอบคลุมข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรม ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การกลับมาใช้บริการซ้ำ การเข้าถึงสื่อออนไลน์ การนำองค์ความรู้ไปใช้ และผลกระทบต่อชุมชน ควรพัฒนากิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมใน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ เพิ่มกิจกรรมสำหรับคนรุ่นใหม่ เช่น นิทรรศการ Interactive, Virtual Museum, Digital Storytelling และกิจกรรมประกวดสื่อวัฒนธรรม ยุกระดับชุมชน วัฒนธรรมต้นแบบ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการจากทุนวัฒนธรรมและเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สร้างระบบฐานข้อมูลเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมและศิลปินพื้นบ้าน เพื่อการประสานงานและขยายความร่วมมือ และพัฒนาฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาให้เป็นคลังความรู้ดิจิทัลที่ใช้ได้ทั้งการเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

8. บทสรุป

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบ โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา เยาวชนคนรุ่นใหม่ ชุมชนท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน ราชภัฏและศิลปินพื้นบ้าน หน่วยงานราชการและ

เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานวัฒนธรรม เครือข่ายศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา นักวิชาการ นักวิจัย ครู อาจารย์ นักท่องเที่ยว และผู้รับบริการทั่วไป ทั้งในรูปแบบ Onsite และ Online ผ่านช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย ได้แก่ การประชุมประชาคม การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การประชุมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบสอบถาม ณ จุดจัดงาน แบบประเมินหลังจบกิจกรรม เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม ระบบลงทะเบียน และสื่อออนไลน์ ผลการรับฟังพบว่า ผู้รับบริการต้องการกิจกรรมและองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมที่ถูกต้อง ทันสมัย เข้าถึงง่าย มีส่วนร่วมได้จริง และสามารถต่อยอดสู่การเรียนรู้ การวิจัย การพัฒนาชุมชน เศรษฐกิจ สร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ขณะที่ความคาดหวังสำคัญคือการสืบสานประเพณี การมีส่วนร่วมของคนรุ่นใหม่ การพัฒนากิจกรรมให้ร่วมสมัย การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับศิลปินพื้นบ้านและหน่วยงานวัฒนธรรม และการขยายการเข้าถึงผ่านช่องทางดิจิทัล มหาวิทยาลัยได้นำเสียงของผู้รับบริการไปใช้ปรับรูปแบบกิจกรรมให้ร่วมสมัย พัฒนาฐานข้อมูลองค์ความรู้ยุทธศาสตร์ศึกษา เผยแพร่สื่อดิจิทัล และคลังความรู้วัฒนธรรม พัฒนาระบบลงทะเบียนและประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเว็บไซต์และ Social Media ตลอดจนบูรณาการองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมเข้าสู่การเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ ผลลัพธ์ปี 2568 สะท้อนการตอบสนองเสียงลูกค้าอย่างชัดเจน เช่น ร้อยละผู้เข้าร่วมมีความรู้และตระหนักคุณค่าศิลปวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น 92.57 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ 60,752 คน จำนวนผู้เข้าถึงองค์ความรู้ออนไลน์ 16,540 คน จำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรม 37 แห่ง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การแยกข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายกลุ่ม การติดตามผลกระทบเชิงวัฒนธรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในระยะยาว และการพัฒนาระบบ Cultural VoC Dashboard เพื่อใช้บริหารจัดการเสียงของผู้รับบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง”

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า ด้านการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ยกระดับการบริหารจัดการเครือข่ายอุปทานและคู่ความร่วมมือให้เป็นระบบมากขึ้น โดยใช้แนวคิด SIPOC และระบบการจัดการเครือข่ายอุปทานในข้อ 6.2ข เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากร วัสดุ ครุภัณฑ์ บริการสนับสนุน เทคโนโลยี และความร่วมมือจากภายนอก สามารถสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ครบถ้วน ทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ โดยมีงานพัสดุกลาง/การเงิน คณะ สำนัก และสถาบันเป็นหน่วยดำเนินการร่วมกัน ภายใต้การกำกับของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อให้การจัดหาและส่งมอบเป็นไปตามกฎระเบียบ คุณภาพ ทันเวลา ราคาเหมาะสม และโปร่งใส

จากข้อมูลที่พบ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการบริหารจัดการจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ **ผู้ส่งมอบ** และ **คู่ความร่วมมือ** โดยผู้ส่งมอบครอบคลุมโรงพิมพ์ ผู้รับจ้าง ห้างร้าน บริษัท ผู้จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ หนังสือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ สาธารณูปโภค สุขอนามัย สุขาภิบาล ความปลอดภัย และบริการสนับสนุนต่าง ๆ ส่วนคู่ความร่วมมือครอบคลุมโรงเรียนเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่น สถานศึกษา สถานประกอบการ แหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากรภายนอก เครือข่ายวิชาชีพ และหน่วยงานที่มี MOU ร่วมกับมหาวิทยาลัย

ผลการรับฟังเสียงและการประเมินในภาพรวมสะท้อนว่า ผู้รับบริการภายในและหน่วยงานเจ้าของกระบวนการต้องการให้ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ส่งมอบงานตรงตาม TOR ตรงเวลา มีคุณภาพ คำนึงถึง โปร่งใส สื่อสารสะดวก และสามารถสนับสนุนพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือเองคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมีข้อกำหนดที่ชัดเจน การประสานงานที่รวดเร็ว การตรวจรับและชำระเงินที่เป็นธรรม การสื่อสารเป้าหมายร่วมกัน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน

2. ขอบเขตของพันธกิจด้านการบริหารจัดการ

พันธกิจด้านการบริหารจัดการในรายงานนี้ หมายถึง กระบวนการสนับสนุนที่ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานตามพันธกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การวางแผนและจัดสรรทรัพยากร การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุ การบริหารงบประมาณ การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย ความต่อเนื่องทางธุรกิจ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ การจัดการเครือข่ายอุปทาน และการบริหารความร่วมมือกับภาคีภายนอก มหาวิทยาลัยระบุว่าการบริหารเครือข่ายอุปทานมีเป้าหมายเพื่อให้ทรัพยากรสนับสนุนทุกพันธกิจมี

คุณภาพ ทันเวลา ราคาเหมาะสม และโปร่งใส พร้อมกำหนดตัวชี้วัดครอบคลุมกระบวนการ เช่น ร้อยละการส่งมอบตรงเวลาและได้คุณภาพ และคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

3. ระบบการรับฟังเสียงและการบริหารความสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยและหน่วยงานใช้ช่องทางรับฟังเสียงและข้อมูลย้อนกลับจากผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือหลายรูปแบบ ได้แก่ การประชุมร่วม หนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล Line Group เว็บไซต์ ระบบ e-Document การสนทนาโดยตรง แบบประเมินความพึงพอใจ การตรวจรับงาน รายงานผลการปฏิบัติงานตาม TOR/SLA/MOU การประเมินผลหลังสิ้นสุดงาน และการประชุมทบทวนผลการดำเนินงาน กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานของหน่วยงานระบุขั้นตอนสำคัญ เช่น การวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องกับการส่งมอบและการให้ความร่วมมือ การกำหนดแนวทางคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ การจัดทำข้อกำหนดและกลไกสื่อสาร การชี้แจงแผน ตัวชี้วัด และข้อกำหนดสำคัญ การประเมินผล การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการร่วมกัน โดยมีคณะกรรมการพิจารณาผลงาน และอาจพิจารณาขึ้นบัญชีดำกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด

4. กลุ่มที่ 1: ผู้ส่งมอบ

4.1 ลักษณะกลุ่มผู้ส่งมอบ

ผู้ส่งมอบในพันธกิจด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ได้แก่

ประเภทผู้ส่งมอบ	ตัวอย่าง	บทบาทต่อมหาวิทยาลัย
ผู้ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์	ร้านค้า บริษัท ตัวแทนจำหน่าย ผู้จำหน่าย วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ หนังสือ	สนับสนุนการเรียนการสอน งานวิจัย บริการวิชาการ งานสำนักงาน และกิจกรรมมหาวิทยาลัย
ผู้รับจ้างงาน/ผู้รับเหมา	โรงพิมพ์ ผู้รับจ้างจัดกิจกรรม ผู้รับจ้างตกแต่งสถานที่ เวที เครื่องเสียง ป้าย นิทรรศการ	สนับสนุนการจัดกิจกรรม งานประชุม โครงการ และงานบริการ
ผู้ให้บริการสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อม	ไฟฟ้า น้ำประปา โทรคมนาคม สุขาภิบาล ความสะอาด ความปลอดภัย	ทำให้การดำเนินงานประจำวันมีความต่อเนื่องปลอดภัย และพร้อมใช้
ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูลออนไลน์ Cloud ระบบสารสนเทศ ห้องสมุดดิจิทัล	สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและบริการข้อมูลสารสนเทศ
ผู้ให้บริการเฉพาะทาง	ผู้เชี่ยวชาญ ระบบห้องสมุด ฐานข้อมูล E-Resources ระบบความปลอดภัยไซเบอร์	สนับสนุนบริการเฉพาะทางที่มหาวิทยาลัยไม่มีทรัพยากรภายในเพียงพอ

4.2 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อผู้ส่งมอบ จากการสังเคราะห์เอกสาร พบว่ามหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน และผู้ใช้บริการภายในมีความต้องการต่อผู้ส่งมอบดังนี้

มิติ	ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ส่งมอบ
คุณภาพของสินค้าและบริการ	ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ บริการ และผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตาม TOR/สเปก/ข้อตกลง
ความตรงต่อเวลา	ส่งมอบตามกำหนดเวลา ไม่กระทบต่อการเรียนการสอน การวิจัย กิจกรรม และงานบริหาร
ความคุ้มค่าและราคาเหมาะสม	ราคาสมเหตุสมผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
บริการหลังการขาย	มีการรับประกัน ดูแล ซ่อมบำรุง แก้ไขปัญหา และตอบสนองหลังส่งมอบ
การสื่อสารและประสานงาน	ติดต่อสะดวก มีผู้ประสานงานชัดเจน แจ้งความคืบหน้าและปัญหาได้รวดเร็ว
ความน่าเชื่อถือและประวัติผลงาน	มีประวัติการส่งมอบที่ดี ผ่านการประเมินผลการดำเนินงานในอดีต
การปฏิบัติตามระเบียบ	ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง PDPA และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย	โดยเฉพาะผู้ส่งมอบด้าน IT ต้องมีความปลอดภัยของข้อมูล ความพร้อมของระบบ และการกู้คืนเมื่อเกิดเหตุ

4.3 เสี่ยงสะท้อน/ความคาดหวังของผู้ส่งมอบต่อมหาวิทยาลัย จากมุมมองของผู้ส่งมอบ เสี่ยงสะท้อนที่ควรนำไปใช้ในระบบบริหารจัดการ ได้แก่

1. ต้องการ TOR/สเปก/ขอบเขตงานที่ชัดเจน ลดการตีความคลาดเคลื่อน
2. ต้องการกำหนดการส่งมอบ ตรวจสอบ และชำระเงินที่ชัดเจน
3. ต้องการช่องทางสื่อสารกับผู้รับผิดชอบโดยตรง
4. ต้องการการแจ้งเปลี่ยนแปลงแผนงานล่วงหน้า
5. ต้องการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และไม่ซับซ้อน
6. ต้องการข้อมูลย้อนกลับหลังส่งมอบ เพื่อปรับปรุงคุณภาพงานในรอบถัดไป
7. ต้องการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับมหาวิทยาลัย หากมีผลงานตรงตามข้อกำหนด

4.4 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ข้อมูลผลลัพธ์ที่พบสะท้อนประสิทธิผลของผู้ส่งมอบในหลายหน่วยงานของมหาวิทยาลัย คณะสำนัก/สถาบัน มีอัตราการส่งมอบพัสดุของคู่ค้าได้ตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 100 และ การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามเงื่อนไข ร้อยละ 100 ในปี 2568 อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นเชิงความไม่พึงพอใจหรือความเสี่ยงที่ควรเฝ้าระวัง เช่น รายงานของสถาบันอยุธยาศึกษาระบุกรณีงานจ้างตกแต่งสถานที่ที่มีปัญหา “ตกแต่งไม่ตรงแบบ” และ “ติดตั้งล่าช้า” จึงต้องมีการปรับปรุงระบบสื่อสาร สร้างความเข้าใจ และวางแนวทางป้องกันระยะยาว

สรุปประเด็นสำคัญของผู้ส่งมอบ

ประเด็น	สถานะปี 2568	ข้อเสนอเพื่อพัฒนา
คุณภาพและความตรงเวลา	หลายหน่วยงานมีผลผลิตที่ดี เช่น ส่งมอบตรงเวลา 100%	ใช้ Supplier Scorecard รายไตรมาส

ประเด็น	สถานะปี 2568	ข้อเสนอเพื่อพัฒนา
ความชัดเจนของ TOR	ยังเป็นจุดเสี่ยง หากสื่อสารไม่ครบถ้วน	ใช้ Checklist TOR และ Pre-delivery Briefing
การสื่อสาร	ใช้โทรศัพท์ อีเมล Line หนังสือราชการ และ ประชุม	กำหนด Contact Point รายสัญญา
การตรวจรับและ Feedback	มีคณะกรรมการตรวจรับ/ประเมิน	จัดทำ After Action Review หลังงานสำคัญ
ความเสี่ยงผู้ส่งมอบ	มีระบบพิจารณาผลงานและขึ้นบัญชีดำ	แบ่งระดับความเสี่ยงผู้ส่งมอบ High/Medium/Low

5. กลุ่มที่ 2: คู่ความร่วมมือ

5.1 ลักษณะกลุ่มคู่ความร่วมมือ คู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุมกลุ่มต่อไปนี้

ประเภทคู่ความร่วมมือ	ตัวอย่าง	บทบาทต่อการบริหารจัดการและพันธกิจ
สถานศึกษา/โรงเรียน เครือข่าย	โรงเรียนในพื้นที่ สพป./สพม. โรงเรียนแหล่งฝึก	สนับสนุนการรับนักศึกษา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การพัฒนาผู้เรียน และการบริการวิชาการ
สถานประกอบการ/ ภาคเอกชน	บริษัท ห้างร้าน ผู้ประกอบการ สถาน ประกอบการฝึกงาน/สหกิจ	สนับสนุนการฝึกงาน สหกิจศึกษา งานวิจัย บริการ วิชาการ และโอกาสมีงานทำ
หน่วยงานภาครัฐ/อปท.	จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐ	สนับสนุนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น โครงการบริการ วิชาการ และกิจกรรมสาธารณะ
ชุมชนท้องถิ่น/วิสาหกิจ ชุมชน	ชุมชนเป้าหมาย กลุ่มอาชีพ วิสาหกิจ ชุมชน	ร่วมพัฒนาพื้นที่ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และต่อยอดทุน วัฒนธรรม/เศรษฐกิจฐานราก
ผู้ทรงคุณวุฒิ/วิทยากร ภายนอก	ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร เฉพาะทาง	เพิ่มคุณภาพหลักสูตร งานวิจัย บริการวิชาการ และ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร
เครือข่ายวิชาการ/วิชาชีพ/ ศิษย์เก่า	สภาวิชาชีพ เครือข่ายศิษย์เก่า สมาคมวิชาการ	สนับสนุนมาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนาหลักสูตร และ เครือข่ายอาชีพ
หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	คณะ สำนัก สถาบัน กองต่าง ๆ	ทำงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนระบบบริหารจัดการและ พันธกิจร่วม

5.2 ความต้องการและความคาดหวังของคู่ความร่วมมือ

มิติ	ความต้องการ/ความคาดหวังของคู่ความร่วมมือ
เป้าหมายร่วมที่ชัดเจน	ต้องการให้ MOU/โครงการมีเป้าหมายร่วม ตัวชี้วัด และผลลัพธ์ที่จับต้องได้
บทบาทและความรับผิดชอบ ชัดเจน	ต้องการรู้ว่าแต่ละฝ่ายทำอะไร ส่งมอบอะไร และรับผิดชอบส่วนใด

มิติ	ความต้องการ/ความคาดหวังของคู่ความร่วมมือ
ประโยชน์ร่วม	ต้องการให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อมหาวิทยาลัยและคู่ความร่วมมือ เช่น นักศึกษา พื้นที่วิจัย งานวิชาการ เครือข่าย ชื่อเสียง หรือผลลัพธ์ชุมชน
การสื่อสารต่อเนื่อง	ต้องการช่องทางสื่อสารที่รวดเร็ว มีผู้ประสานงาน และมีการแจ้งความคืบหน้า
ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ	ต้องการการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ ตรงตามข้อตกลง และเป็นธรรม
การพัฒนาศักยภาพร่วมกัน	ต้องการการถ่ายทอดองค์ความรู้ การอบรม การวิจัยร่วม หรือการพัฒนาบุคลากร/นักศึกษา
ความต่อเนื่องของความร่วมมือ	ต้องการให้ความร่วมมือไม่สิ้นสุดหลังโครงการ แต่มีการต่อยอดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

5.3 ช่องทางรับฟังเสียงของคู่ความร่วมมือ

1. การประชุมร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก
2. การทำ MOU/บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
3. การประชุมติดตามผลโครงการ
4. การประเมินความพึงพอใจหลังโครงการ
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านโทรศัพท์ อีเมล Line Group และหนังสือราชการ
6. การสัมภาษณ์/เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
7. การนิเทศฝึกงาน/สหกิจศึกษา/การติดตามผลผู้เรียนในสถานประกอบการ
8. การรายงานผลตามตัวชี้วัดโครงการและตัวชี้วัด MOU
9. การรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

5.4 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ความผูกพันของคู่ความร่วมมือสะท้อนผ่านจำนวน MOU ที่ยัง active การต่อยอดกิจกรรมร่วม ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม การรับนักศึกษาฝึกงาน/สหกิจศึกษา การร่วมวิจัย และการร่วมบริการวิชาการ ตัวอย่างเช่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์รายงานผลลัพธ์ด้านเครือข่ายอุปทาน ปี 2568 ได้แก่ สถานประกอบการที่มี MOU สำหรับสหกิจศึกษา 4 แห่ง MOU ภายในประเทศด้านการจัดการศึกษา 8 แห่ง MOU ด้านการวิจัย 3 แห่ง MOU ด้านการบริการวิชาการ 73 แห่ง และ MOU ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 3 แห่ง คณะครูศาสตราจารย์ระบุว่าเครือข่ายอุปทานครอบคลุมหน่วยงานภายใน ผู้ให้บริการภายนอก โรงเรียนเครือข่าย แหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ และคู่ความร่วมมือ โดยติดตามผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของความร่วมมือ ความพร้อมของเครือข่าย คุณภาพ ความทันเวลา ความเชื่อถือได้ และความต่อเนื่องของการดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้คัดเลือก พัฒนา ทบทวน และยกระดับความร่วมมือ

สรุปประเด็นสำคัญของคู่ความร่วมมือ

ประเด็น	สถานะปี 2568	ข้อเสนอเพื่อพัฒนา
ความชัดเจนของ MOU/ บทบาทร่วม	มีการระบุบทบาท ข้อกำหนด และ ช่องทางสื่อสาร	เพิ่ม MOU Action Plan รายปี
ความต่อเนื่องของความร่วมมือ	มี MOU active หลายพันธกิจ	ประเมิน MOU เป็นรายระดับ: Active / Dormant / Strategic
การใช้ประโยชน์ร่วม	สนับสนุนฝึกงาน วิจัย บริการวิชาการ วัฒนธรรม	จัดทำรายงานผลประโยชน์ร่วมของคู่ความร่วมมือ
การสื่อสาร	ใช้ประชุม หนังสือ อีเมล Line และ ช่องทางออนไลน์	กำหนด Partner Relationship Manager ราย กลุ่ม
ความผูกพัน	สะท้อนผ่านการร่วมกิจกรรมต่อเนื่องและ จำนวน MOU	วัด Partner Engagement Score รายปี

6. ตารางสรุปการรับฟังเสียงจำแนกตามกลุ่ม

กลุ่ม	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ ความคาดหวังหลัก	ช่องทางรับฟัง เสียง	ผลลัพธ์/หลักฐาน ที่พบ	ประเด็นพัฒนา
ผู้ส่งมอบ	โรงพิมพ์ ผู้รับจ้าง ห้างร้าน บริษัท ผู้จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ ผู้ให้บริการ IT สาธารณูปโภค ความปลอดภัย	คุณภาพ ตรงเวลา ราคาเหมาะสม ตรง TOR บริการหลังการขาย สื่อสาร สะดวก โปร่งใส	TOR สัญญา ตรวจรับ ประชุม โทรศัพท์ อีเมล Line แบบ ประเมิน	บางหน่วยงานมี อัตราส่งมอบตรง เวลาและจัดซื้อจัดจ้างตามเงื่อนไข 100%	จัดทำ Supplier Scorecard, TOR Checklist, SLA, Feedback หลังส่งมอบ
คู่ความร่วมมือ	โรงเรียนเครือข่าย สถานประกอบการ ภาครัฐ เอกชน ชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร เครือข่ายวิชาชีพ	เป้าหมายร่วมชัดเจน บทบาทชัดเจน ประโยชน์ร่วม สื่อสารต่อเนื่อง ความร่วมมือยั่งยืน	MOU ประชุม ร่วม นิเทศ ติดตามผล แบบ ประเมิน โครงการร่วม	มี MOU active หลายพันธกิจ เช่น การศึกษา วิจัย บริการวิชาการ วัฒนธรรม	จัดทำ Partner Database, MOU Action Plan, Partner Engagement Score

7. ประเด็นความไม่พึงพอใจหรือช่องว่างที่ควรเฝ้าระวัง

มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีความก้าวหน้า แต่ยังคงเฝ้าระวังประเด็นต่อไปนี้

1. TOR หรือสเปกงานไม่ชัดเจน อาจทำให้ส่งมอบไม่ตรงแบบหรือไม่ตรงความคาดหวัง
2. การส่งมอบล่าช้า โดยเฉพาะงานกิจกรรม งานตกแต่งสถานที่ และงานที่มีเวลาจำกัด

3. การสื่อสารหลายช่องทางแต่ไม่เป็นระบบกลาง ทำให้ข้อมูลตกหล่นหรือไม่ตรงกัน
4. การประเมินผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน
5. ยังขาดฐานข้อมูลกลางของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ที่เชื่อมโยงประวัติผลงาน ความเสี่ยง ผลประเมิน

และสถานะ MOU

6. การวัดความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือยังควรแยกกลุ่มให้ชัดเจน เพื่อให้ปรับปรุงได้ตรงจุด

7. ความร่วมมือบางรายการอาจเป็น MOU เชิงเอกสารมากกว่าความร่วมมือที่มีผลลัพธ์จริง จึงควรประเมินระดับ Active/Strategic ของ MOU เป็นประจำ

8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรจัดทำ ARU Supplier & Partner VoC Dashboard เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือแบบครบวงจร ประกอบด้วยข้อมูลผู้ส่งมอบ ประวัติการจัดซื้อจัดจ้าง ผลประเมินคุณภาพงาน ความตรงเวลา ขอร้องเรียน ความเสี่ยง สถานะ MOU ผลลัพธ์ความร่วมมือ และระดับความผูกพันของคู่ความร่วมมือ

สำหรับ **ผู้ส่งมอบ** ควรพัฒนาเครื่องมือ 5 รายการ ได้แก่

- 1) Supplier Scorecard รายไตรมาส
- 2) TOR/Specification Checklist
- 3) SLA และเกณฑ์ตรวจรับที่ชัดเจน
- 4) ระบบแจ้งเตือนกำหนดส่งมอบและสถานะตรวจรับ
- 5) After Action Review หลังงานสำคัญหรือโครงการขนาดใหญ่

สำหรับ **คู่ความร่วมมือ** ควรพัฒนาเครื่องมือ 5 รายการ ได้แก่

- 1) Partner Database กลาง
- 2) MOU Action Plan รายปี
- 3) Partner Engagement Score
- 4) ระบบประเมิน MOU Active / Dormant / Strategic
- 5) เวทีประชุมคู่ความร่วมมือประจำปี เพื่อสรุปผลลัพธ์ ความต้องการ และแผนต่อยอดความร่วมมือ

9. บทสรุป

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพันธกิจด้านการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการดำเนินงานทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย กลุ่มผู้ส่งมอบประกอบด้วยโรงพิมพ์ ผู้รับจ้าง ห้างร้าน บริษัท ผู้จำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ หนังสือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ สาธารณูปโภค สุขอนามัย สุขาภิบาล ความปลอดภัย และบริการสนับสนุนต่าง ๆ ส่วนกลุ่มคู่ความร่วมมือประกอบด้วยโรงเรียนเครือข่าย สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากรภายนอก เครือข่ายวิชาการ วิชาชีพ และหน่วยงานที่มี MOU กับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรับฟังเสียงของกลุ่มดังกล่าวผ่านการประชุมร่วม หนังสือราชการ โทรศัพท์ อีเมล Line Group เว็บไซต์ ระบบ e-Document การตรวจรับงาน แบบประเมินความพึงพอใจ การติดตามผลตาม TOR/SLA/MOU และการทบทวนผลการดำเนินงานประจำปี ข้อมูลที่ได้รับถูกนำไปใช้ในการกำหนดข้อกำหนดการปฏิบัติงานร่วมกัน คัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบ พัฒนาความร่วมมือ ทบทวน MOU ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และยกระดับระบบการจัดการเครือข่ายอุปทานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการรับฟังพบว่า ผู้รับบริการภายในและหน่วยงานเจ้าของกระบวนการต้องการให้ผู้ส่งมอบส่งมอบงานตรงตาม TOR มีคุณภาพ ตรงเวลา ราคาเหมาะสม โปร่งใส และมีบริการหลังการขายที่ดี ขณะที่คู่ความร่วมมือต้องการเป้าหมายร่วมที่ชัดเจน บทบาทความรับผิดชอบที่ชัดเจน การสื่อสารต่อเนื่อง ประโยชน์ร่วม และความร่วมมือที่ยั่งยืน ผลลัพธ์ปี 2568 สะท้อนว่าหลายหน่วยงานสามารถบริหารผู้ส่งมอบได้ดี เช่น อัตราการส่งมอบพัสดุตรงตามกำหนดเวลาและการจัดซื้อจัดจ้างตามเงื่อนไขอยู่ที่ร้อยละ 100 อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การจัดทำฐานข้อมูลกลางของผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ การประเมินผู้ส่งมอบและ MOU ด้วยเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน การพัฒนา Supplier Scorecard และ Partner Engagement Score และการจัดทำ Dashboard เพื่อใช้ติดตามความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และผลลัพธ์การทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

สรุปรายงานการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจด้านการจัดการศึกษา ได้แก่ **ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง** โดยกำหนดกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของมหาวิทยาลัย ร่วมกับกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในระบบรับฟังเสียงลูกค้า/VoC ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการจัดการศึกษา ได้แก่ **ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า** ซึ่งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์หมวด 7 หลายตัวชี้วัด เช่น คุณภาพบัณฑิต ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต ความพึงพอใจผู้ปกครอง และความพึงพอใจศิษย์เก่า ผลการรับฟังเสียงสะท้อนว่า **ผู้ใช้บัณฑิต** ต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ตรงสายงาน มีทักษะดิจิทัล สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทันที มีความอดทนต่อแรงกดดัน ทักษะคิดเชิงบวก และใฝ่เรียนรู้สิ่งใหม่ ขณะที่ **ศิษย์เก่า** ต้องการสิทธิประโยชน์ด้าน Upskill/Reskill เครือข่ายคอนเนคชั่น การรับรองวิทยฐานะที่ทันสมัย และการสื่อสารต่อเนื่องจากมหาวิทยาลัย ส่วน **ผู้ปกครอง** ต้องการให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลา เป็นคนดี มีงานทำที่ดี มีความรู้ประกอบอาชีพได้ตรงสาขา ได้รับการส่งเสริมทักษะภาษา มีทุนการศึกษา และได้รับการดูแลจากอาจารย์อย่างใกล้ชิด ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องในปีการศึกษา 2568 อยู่ในระดับดี โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาอยู่ที่ **4.59** และต่อบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ **4.72** สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 ทั้งสองกลุ่ม ขณะที่ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ที่ **4.58** และศิษย์เก่าอยู่ที่ **4.46** สูงกว่าเป้าหมายและเพิ่มขึ้นจากปี 2567 โดยความไม่พึงพอใจของทั้งสองกลุ่มลดลงเหลือ **0.00**

2. ระบบและช่องทางการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มหาวิทยาลัยใช้ระบบรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางหลากหลาย เช่น ระบบรับฟังเสียงลูกค้า/VOC ระบบข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะออนไลน์ เว็บไซต์มหาวิทยาลัยและเว็บไซต์คณะ/หน่วยงาน Line OA Social Media Q&A และแบบสำรวจออนไลน์ โดยระบบดังกล่าวรองรับผู้เรียน ผู้สมัครเรียน ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ชุมชน ผู้รับบริการ และผู้บริหาร เพื่อใช้วิเคราะห์และติดตามความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

ในระดับคณะ มีการรับฟังเสียงทั้งแบบออนไลน์และออนไลน์ เช่น เพจ Facebook คณะ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต งานปฐมนิเทศ งานปัจฉิมนิเทศ กิจกรรมวันไหว้ครู และกิจกรรมสื่อสารอื่น ๆ เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และสร้างความผูกพันกับผู้เรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต

ข้อมูลที่ได้รับถูกนำไปใช้ปรับปรุงหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาสมรรถนะบัณฑิต กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์ การสื่อสารกับผู้ปกครอง และความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตถูกใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญในการสะท้อนความสามารถของคณะในการผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3. ตารางสรุปภาพรวมการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการสำคัญ	ความคาดหวังสำคัญ	ช่องทางรับฟังเสียง	ผลลัพธ์/ ข้อมูลสำคัญปี 2568
ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตมีความรู้ตรงสายงาน มีทักษะดิจิทัล ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทันที	อดทนต่อแรงกดดัน ทักษะคิดเชิงบวก ใฝ่เรียนรู้สิ่งใหม่	แบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต MOU สถานประกอบการ นิเทศสหกิจ/ฝึกงาน การติดตามผลการทำงานของบัณฑิต	ความพึงพอใจต่อบัณฑิต ป.ตรี ตามกรอบคุณวุฒิ 4.59 และบัณฑิตศึกษา 4.72
ศิษย์เก่า	Upskill/Reskill เครือข่ายคอนเนคชัน สิทธิประโยชน์การรับรองวิทยฐานะที่ทันสมัย	ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย เข้มแข็ง ช่วยเสริมโปรไฟล์ มีการติดต่อสื่อสารสม่ำเสมอ	ฐานข้อมูลศิษย์เก่า กิจกรรมพบปะศิษย์เก่า เครือข่ายออนไลน์ การเชิญเป็นวิทยากร/Mentor	ความพึงพอใจศิษย์เก่า 4.46 สูงกว่าเป้าหมาย ความไม่พึงพอใจ 0.00
ผู้ปกครอง	นักศึกษาเรียนจบตามเวลาเป็นคนดี มีงานทำ มีความรู้ประกอบอาชีพตรงสาขา มีทักษะภาษา ทักษะการศึกษา	อาจารย์ช่วยกวดขัน รายวิชา มีการดูแลนักศึกษา มีข้อมูลสื่อสารชัดเจน หอพัก/สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม	งานปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษารายบุคคล ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์/เพจ/Line OA ระบบข้อเสนอแนะ	ความพึงพอใจผู้ปกครอง 4.58 สูงกว่าเป้าหมาย ความไม่พึงพอใจ 0.00

4. ผลการรับฟังเสียงจำแนกตามกลุ่ม

4.1 กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต

4.1.1 ลักษณะกลุ่ม ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการ โรงเรียน หน่วยงานวิชาชีพ และองค์กรที่รับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเข้าทำงานหรือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ กลุ่มนี้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ เพราะสะท้อนคุณภาพของผลลัพธ์การเรียนรู้ สมรรถนะบัณฑิต และความสอดคล้องของหลักสูตรกับตลาดแรงงาน

4.1.2 ความต้องการและความคาดหวัง ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ บัณฑิตที่มีความรู้ตรงสายงาน มีทักษะดิจิทัล และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทันที ขณะเดียวกันคาดหวังให้บัณฑิตมี ความอดทนต่อแรงกดดัน ทักษะคิดเชิงบวก และการใฝ่เรียนรู้สิ่งใหม่ ซึ่งสะท้อนว่าผู้ใช้บัณฑิตไม่ได้คาดหวังเพียงความรู้ทางวิชาการ

แต่ต้องการสมรรถนะผสมระหว่างความรู้ ทักษะปฏิบัติ ทักษะดิจิทัล ทักษะสังคม และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการทำงานจริง ประเด็นความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตสามารถสรุปได้ดังนี้

มิติ	รายละเอียดความต้องการ/ความคาดหวัง
ความรู้วิชาการและวิชาชีพ	มีความรู้ตรงสายงาน เข้าใจหลักวิชาชีพ และนำความรู้ไปใช้กับงานจริงได้
ทักษะปฏิบัติงาน	พร้อมทำงานได้ทันที เรียนรู้งานเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
ทักษะดิจิทัล	ใช้เทคโนโลยี โปรแกรม ระบบสารสนเทศ และเครื่องมือดิจิทัลในงานได้
ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น	สื่อสารดี ทำงานเป็นทีม เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร
คุณลักษณะส่วนบุคคล	อดทนต่อแรงกดดัน มีวินัย รับผิดชอบ ทักษะคิดเชิงบวก
การเรียนรู้ต่อเนื่อง	ไม่เรียนรู้ พร้อมพัฒนาตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของงานและเทคโนโลยี

4.1.3 วิธีรับฟังเสียง มหาวิทยาลัยและคณะใช้หลายช่องทางเพื่อรับฟังผู้ใช้บัณฑิต เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต การจัดทำและติดตาม MOU กับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอก การนิเทศสหกิจศึกษา/ฝึกงาน การติดตามผลการทำงานของบัณฑิต และการรับข้อมูลจากสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าหรือรับบัณฑิตเข้าทำงาน

4.1.4 ผลลัพธ์ความพึงพอใจและการใช้ข้อมูล ปีการศึกษา 2568 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาอยู่ที่ **4.59** และต่อบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ **4.72** สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 ทั้งสองระดับ ขณะเดียวกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามกรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ที่ **4.63** ซึ่งสูงกว่าค่าเทียบเคียง มรภ.นครปฐม ที่ 4.49 ตามข้อมูลที่รายงาน ข้อมูลนี้ถูกนำไปใช้ปรับปรุง PLOs การจัดการเรียนการสอน สมรรถนะบัณฑิต ความร่วมมือกับสถานประกอบการ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสหกิจศึกษา เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อมทำงานและตรงกับตลาดแรงงานมากขึ้น

4.1.5 ประเด็นที่ควรพัฒนา แม้ผลประเมินผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับสูง แต่ยังคงพัฒนาในประเด็นต่อไปนี้

- 1) เพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บัณฑิตในการออกแบบและทบทวนหลักสูตร
- 2) เสริมทักษะดิจิทัล ทักษะการใช้ AI และทักษะข้อมูลให้กับนักศึกษาทุกหลักสูตร
- 3) เพิ่มกิจกรรมจำลองสถานการณ์การทำงานจริง การฝึกงานคุณภาพ และสหกิจศึกษาที่เชื่อมกับงานจริง
- 4) พัฒนาระบบติดตามผลบัณฑิตและเสียงผู้ใช้บัณฑิตแบบรายหลักสูตร
- 5) ใช้ผลประเมินผู้ใช้บัณฑิตเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับ PLOs และสมรรถนะเฉพาะหลักสูตรทุกปี

4.2 กลุ่มศิษย์เก่า

4.2.1 ลักษณะกลุ่ม ศิษย์เก่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาททั้งในฐานะผู้สะท้อนคุณภาพการจัดการศึกษา ผู้สนับสนุนชื่อเสียงมหาวิทยาลัย ผู้เชื่อมโยงเครือข่ายอาชีพ ผู้แนะนำผู้เรียนใหม่ และผู้ร่วมพัฒนาหลักสูตรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

4.2.2 ความต้องการและความคาดหวัง ศิษย์เก่าต้องการ สิทธิประโยชน์ในการ Upskill/Reskill เครือข่ายคอนเนคชัน และการรับรองวิทยฐานะที่ทันสมัย ขณะเดียวกันคาดหวังให้มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเข้มแข็ง เพราะชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยช่วยส่งเสริมโปรไฟล์ของศิษย์เก่า และคาดหวังให้มีการติดต่อสื่อสารจากสถาบันอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นความต้องการของศิษย์เก่าสามารถสรุปได้ดังนี้

มิติ	รายละเอียดความต้องการ/ความคาดหวัง
การเรียนรู้ตลอดชีวิต	หลักสูตรระยะสั้น Upskill/Reskill Non-degree และอบรมวิชาชีพ
เครือข่ายอาชีพ	เครือข่ายคอนเนคชัน ช่องทางพบปะแลกเปลี่ยน โอกาสทำงานหรือร่วมโครงการ
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์	มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงเข้มแข็ง ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของศิษย์เก่า
การสื่อสารต่อเนื่อง	ต้องการรับข่าวสาร กิจกรรม โอกาสพัฒนา และช่องทางติดต่อกับมหาวิทยาลัย
การมีส่วนร่วม	ต้องการมีบทบาทเป็นวิทยากร Mentor ผู้สนับสนุนกิจกรรม หรือผู้ร่วมพัฒนาหลักสูตร

4.2.3 วิธีรับฟังเสียง มหาวิทยาลัยและคณะรับฟังศิษย์เก่าผ่านกิจกรรมพบปะศิษย์เก่า ช่องทางสื่อสารออนไลน์ การเชิญศิษย์เก่าร่วมบรรยาย ถ่ายทอดประสบการณ์ เป็น Mentor แนะนำผู้เรียนใหม่ หรือร่วมพัฒนาหลักสูตร นอกจากนี้ บางคณะพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลศิษย์เก่าเพื่อลดการป้อนข้อมูลซ้ำซ้อนและทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง เร็วทัน และใช้ประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น

4.2.4 ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ปีการศึกษา 2568 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าอยู่ที่ 4.46 สูงกว่าเป้าหมายและเพิ่มขึ้นจากปี 2567 ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจลดลงเหลือ 0.00 สะท้อนการพัฒนาการสื่อสาร การให้ข้อมูล และการดูแลความสัมพันธ์กับลูกค้าตลอดวงจรชีวิต ข้อมูลระดับคณะยังสะท้อนความผูกพันของศิษย์เก่า เช่น ความยินดีสนับสนุนกิจกรรมที่คณะจัดขึ้นหรือร่วมกิจกรรมเมื่อมีโอกาส รวมทั้งจำนวนศิษย์เก่าที่กลับมาช่วยกิจกรรม เป็น Mentor แนะนำผู้เรียนใหม่ หรือร่วมพัฒนาหลักสูตร ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างศิษย์เก่ากับสถาบัน

4.2.5 ประเด็นที่ควรพัฒนา แม้ความพึงพอใจของศิษย์เก่าเพิ่มขึ้น แต่ควรพัฒนาเพิ่มเติมในประเด็นต่อไปนี้

- 1) จัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่ากลางระดับมหาวิทยาลัย
- 2) พัฒนาระบบ Alumni Portal สำหรับข่าวสาร สิทธิประโยชน์ งานอบรม และเครือข่ายอาชีพ

- 3) เพิ่มหลักสูตร Upskill/Reskill สำหรับศิษย์เก่าแบบมีใบรับรอง
- 4) เชิญศิษย์เก่าร่วมเป็น Mentor วิทยากร ผู้ประเมินหลักสูตร หรือผู้ให้ข้อมูลตลาดแรงงาน
- 5) สร้างกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องและวัดผลความผูกพันได้รายปี

4.3 กลุ่มผู้ปกครอง

4.3.1 ลักษณะกลุ่ม ผู้ปกครองเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา การสนับสนุนผู้เรียนระหว่างศึกษา และการติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษา โดยเฉพาะด้านผลการเรียน พฤติกรรม ความปลอดภัย สวัสดิการ ค่าใช้จ่าย และโอกาสการมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา

4.3.2 ความต้องการและความคาดหวัง ผู้ปกครองต้องการให้นักศึกษา เรียนจบตามเวลา เป็นคนดี มีงานทำที่ดี มีความรู้และนำไปประกอบอาชีพได้ตรงสาขา ส่งเสริมทักษะภาษาให้มากขึ้น มีทุนการศึกษา และช่วยแบ่งเบาภาระค่าเทอม/ค่าครองชีพ ขณะเดียวกันคาดหวังให้อาจารย์ช่วยกวดขันในรายวิชาต่าง ๆ มีหอพักใกล้มหาวิทยาลัย และมีร้านสะดวกซื้อ/สิ่งอำนวยความสะดวกใกล้พื้นที่เรียน ประเด็นความต้องการของผู้ปกครองสามารถสรุปได้ดังนี้

มิติ	รายละเอียดความต้องการ/ความคาดหวัง
ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้	เรียนจบตามเวลา มีระบบติดตามผลการเรียนและการช่วยเหลือนักศึกษา
คุณลักษณะบัณฑิต	เป็นคนดี มีวินัย มีความรับผิดชอบ และมีคุณธรรม
การมีงานทำ	สำเร็จแล้วมีงานทำที่ดี มีความรู้ตรงสาขาและประกอบอาชีพได้
ทักษะภาษา	ต้องการให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมทักษะภาษาเพิ่มขึ้น
การสนับสนุนทางการเงิน	ทุนการศึกษา การแบ่งเบาค่าเทอม/ค่าครองชีพ และข้อมูลการช่วยเหลือ
การดูแลจากอาจารย์	อาจารย์ช่วยกวดขันรายวิชา ดูแล ให้คำปรึกษา และติดตามผู้เรียน
สิ่งแวดล้อมและความสะดวก	หอพักใกล้มหาวิทยาลัย ร้านสะดวกซื้อ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

4.3.3 วิธีรับฟังเสียง ช่องทางรับฟังเสียงผู้ปกครอง ได้แก่ งานปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษารายบุคคล เว็บไซต์ เพจคณะ/มหาวิทยาลัย Line OA ระบบข้อเสนอแนะออนไลน์ และการสื่อสารผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาหรือหน่วยงานกิจการนักศึกษา ในระดับคณะมีการรวบรวมข้อเสนอแนะและความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการสื่อสารและการดูแลนักศึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง

4.3.4 ผลลัพธ์ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

ปีการศึกษา 2568 ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ที่ **4.58** สูงกว่าเป้าหมายและเพิ่มขึ้นจากปี 2567 ขณะเดียวกันจำนวนเรื่องความไม่พึงพอใจของผู้ปกครองเท่ากับ **0 เรื่อง/0.00** สะท้อนว่าการสื่อสาร การให้ข้อมูล และการดูแลความสัมพันธ์กับผู้ปกครองมีแนวโน้มดีขึ้น

4.3.5 ประเด็นที่ควรพัฒนา ประเด็นที่ควรพัฒนาเพื่อตอบสนองผู้ปกครอง ได้แก่

- 1) พัฒนาระบบแจ้งข้อมูลความก้าวหน้าของนักศึกษาอย่างเหมาะสมภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) เสริมระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบเตือนนักศึกษากลุ่มเสี่ยงเรียนไม่จบตามเวลา
- 3) เพิ่มข้อมูลทุนการศึกษา กยศ. แหล่งทุน และมาตรการลดภาระค่าใช้จ่าย
- 4) พัฒนาช่องทางสื่อสารผู้ปกครองที่เป็นระบบ เช่น Parent Communication Channel หรือ Parent Portal
- 5) เพิ่มข้อมูลด้านความปลอดภัย หอพัก สิ่งอำนวยความสะดวก และสวัสดิการนักศึกษา

5. ผลลัพธ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์	ผลการดำเนินงานปี 2568	ความหมายเชิงวิเคราะห์
ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต ป.ตรี ตามกรอบคุณวุฒิ	4.59	สูงกว่าเป้าหมาย 4.00 และใกล้เคียงคู่เทียบ มรภ.นครปฐม
ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต บัณฑิตศึกษา	4.72	สูงกว่าเป้าหมาย สะท้อนคุณภาพระดับ บัณฑิตศึกษา
ความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะ บัณฑิต ป.ตรี	4.63	สูงกว่าคู่เทียบที่รายงาน คือ มรภ.นครปฐม 4.49
อัตราบัณฑิต ป.ตรี มีงานทำ/ประกอบอาชีพ อิสระภายใน 1 ปี	85.24%	สูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศที่รายงานไว้ ประมาณ 74.79%
ผู้สำเร็จการศึกษา ป.ตรี ได้งานทำตรงสาขา	51.86%	สูงกว่าเป้าหมาย 50% แต่ยังควรพัฒนาให้สูงขึ้น
ความพึงพอใจผู้ปกครอง	4.58	สูงกว่าเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจากปี 2567
ความไม่พึงพอใจผู้ปกครอง	0.00	สะท้อนการสื่อสารและดูแลความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น
ความพึงพอใจศิษย์เก่า	4.46	สูงกว่าเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจากปี 2567
ความไม่พึงพอใจศิษย์เก่า	0.00	สะท้อนการพัฒนาการสื่อสารและกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์

ข้อมูลผลลัพธ์ข้างต้นสะท้อนมหาวิทยาลัยตอบสนองเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในระดับดี โดยเฉพาะด้านคุณภาพบัณฑิต การมีงานทำ ความพึงพอใจผู้ปกครอง และความพึงพอใจศิษย์เก่า

6. การนำเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ปรับปรุง

มหาวิทยาลัยนำเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ใน 5 ด้านสำคัญ ได้แก่

- 1) การปรับปรุงหลักสูตรและผลลัพธ์การเรียนรู้ ใช้ข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตเพื่อปรับ PLOs ทักษะวิชาชีพ ทักษะดิจิทัล และคุณลักษณะบัณฑิตให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน

- 2) การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ใช้ข้อมูลจากผู้ปกครองและผู้ใช้บัณฑิตเพื่อเสริมทักษะภาษา ดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะการทำงานจริง
- 3) การพัฒนาระบบสื่อสารและดูแลนักศึกษา ใช้ข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองในการปรับช่องทางสื่อสาร การให้ข้อมูล และการดูแลนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- 4) การสร้างเครือข่ายศิษย์เก่าและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ใช้ข้อมูลจากศิษย์เก่าเพื่อพัฒนากิจกรรม Upskill/Reskill เครือข่ายอาชีพ การเชิญศิษย์เก่าเป็น Mentor และกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์
- 5) การสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอก ใช้ข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการในการต่ออายุ MOU ขยายแหล่งฝึกงาน/สหกิจศึกษา และพัฒนาการมีงานทำของบัณฑิต

7. ประเด็นร่วมและช่องว่างที่พบ

7.1 ประเด็นร่วม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสามกลุ่มให้ความสำคัญกับ **คุณภาพบัณฑิต การมีงานทำ ทักษะที่ใช้ได้จริง การสื่อสารที่ต่อเนื่อง และความสัมพันธ์ระยะยาวกับมหาวิทยาลัย** โดยผู้ใช้บัณฑิตมองคุณภาพบัณฑิตผ่านสมรรถนะการทำงาน ศิษย์เก่ามองผ่านชื่อเสียงและโอกาสพัฒนาตนเอง ส่วนผู้ปกครองมองผ่านการเรียนจบตามเวลา คุณธรรม ความปลอดภัย และโอกาสการมีงานทำของนักศึกษา

7.2 ช่องว่าง

- 1) ผลการรับฟังเสียงผู้ใช้บัณฑิตควรแยกวิเคราะห์รายหลักสูตรและรายสมรรถนะให้ชัดเจนมากขึ้น
- 2) ความพึงพอใจของศิษย์เก่ายังต่ำกว่าคู่เทียบที่พบเล็กน้อย จึงควรเพิ่มกิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์และสิทธิประโยชน์แบบต่อเนื่อง
- 3) ผู้ปกครองต้องการข้อมูลความก้าวหน้านักศึกษา แต่การสื่อสารต้องคำนึงถึง PDPA และขอบเขตข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) ควรมีระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและความผูกพันได้ต่อเนื่อง
- 5) ควรเชื่อมโยงเสียงผู้ใช้บัณฑิตกับการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างเป็นระบบมากขึ้น

8. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยควรจัดทำ **ARU Stakeholder VoC Dashboard** เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง โดยแยกตามคณะ หลักสูตร กลุ่มอาชีพ และระดับการศึกษา ครอบคลุมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะ และผลการนำข้อมูลไปปรับปรุง สำหรับ **ผู้ใช้บัณฑิต** ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมในการทบทวนหลักสูตรทุกปี จัดเวที Employer Forum ราย

สาขา พัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและ Soft Skills ของนักศึกษา และติดตามความพึงพอใจผู้ใช้งานติรายนสมรรถนะ สำหรับ ศิษย์เก่า ควรพัฒนา Alumni Portal ฐานข้อมูลศิษย์เก่ากลาง หลักสูตร Upskill/Reskill สำหรับศิษย์เก่า ระบบ Mentor โดยศิษย์เก่า และกิจกรรมเครือข่ายอาชีพที่เชื่อมโยงกับนักศึกษาปัจจุบัน สำหรับ ผู้ปกครอง ควรพัฒนา Parent Communication Channel ที่ให้ข้อมูลทั่วไป ข่าวสาร ทนุการศึกษา กิจกรรมพัฒนานักศึกษา ระบบช่วยเหลือนักศึกษา และช่องทางให้ข้อเสนอแนะ โดยดำเนินการภายใต้หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

9. บทสรุป

ในปีการศึกษา 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง ผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งแบบออนไลน์และออนไลน์ เช่น ระบบรับฟังเสียงลูกค้า/VOC ระบบข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะออนไลน์ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์คณะ Line OA Social Media แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานบัณฑิต งานปฐมนิเทศ งานปัจฉิมนิเทศ กิจกรรมศิษย์เก่าสัมพันธ์ การให้คำปรึกษารายบุคคล และการติดตามความร่วมมือกับสถานประกอบการ ข้อมูลที่ได้รับถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาสมรรถนะบัณฑิต การสื่อสารกับผู้ปกครอง และการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า

ผลการรับฟังพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ตรงสายงาน มีทักษะดิจิทัล และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทันที พร้อมคาดหวังความอดทนต่อแรงกดดัน ทักษะคิดเชิงบวก และการใฝ่เรียนรู้สิ่งใหม่ ศิษย์เก่าต้องการสิทธิประโยชน์ในการ Upskill/Reskill เครือข่ายคอนเนคชั่น การรับรองวิทยฐานะที่ทันสมัย และการสื่อสารที่ต่อเนื่องจากมหาวิทยาลัย ส่วนผู้ปกครองต้องการให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลา เป็นคนดี มีงานทำที่ดี มีความรู้ตรงสาขา ได้รับการส่งเสริมทักษะภาษา มีทุนการศึกษา และได้รับการดูแลจากอาจารย์อย่างใกล้ชิด

ผลลัพธ์ปีการศึกษา 2568 สะท้อนการตอบสนองต่อเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับดี โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามกรอบคุณวุฒิอยู่ที่ 4.59 และต่อบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ที่ 4.72 ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ที่ 4.58 และศิษย์เก่าอยู่ที่ 4.46 โดยทั้งสองกลุ่มมีความไม่พึงพอใจลดลงเหลือ 0.00 ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การแยกวิเคราะห์เสียงผู้ใช้งานติรายนหลักสูตร การพัฒนาฐานข้อมูลศิษย์เก่ากลาง การเพิ่มหลักสูตร Upskill/Reskill สำหรับศิษย์เก่า และการพัฒนาช่องทางสื่อสารกับผู้ปกครองให้เป็นระบบภายใต้หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล