



รายงานผลการรับฟังเสียงลูกค้า (PBRI VOC) ปีการศึกษา 2568

ผู้รับผิดชอบ PBRI VOC

สถาบันพระบรมราชชนก ดำเนินการรับฟังเสียงลูกค้า ในรูปแบบคณะทำงานพัฒนาระบบและกลไกการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (PBRI VOC) ตามคำสั่งที่ 2576/2568 ลงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2569 โดยมีรองอธิการบดีด้านการศึกษาศาสตร์ เป็นที่ปรึกษา ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ เป็นประธาน และมีรองผู้อำนวยการสำนักวิชาการด้านวิชาการ ผู้อำนวยการและบุคลากร กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา กองทะเบียนและประมวลผล กองวิจัยและพัฒนานวัตกรรม กองบริการวิชาการ กองกิจการนักศึกษา และสำนักงานบัณฑิตศึกษา ร่วมกันดำเนินการตามพันธกิจที่รับผิดชอบ มีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยจัดประชุม คทง. PBRI VOC ทั้งสิ้น 3 ครั้ง เพื่อวางแผน ดำเนินการตามหมวด 3 และรับฟังเสียงของลูกค้า ในปีการศึกษา 2568

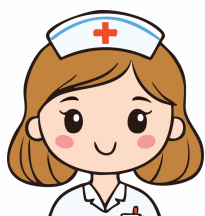




ด้านการผลิตบัณฑิต

ผู้เรียนปัจจุบัน (ปวส. ปรินญาตรี ปรินญาโท)

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 3,726 คน



คณะพยาบาลศาสตร์

3,338 คน



คณะวารสารศาสตร์ฯ

249 คน



คณะแพทยศาสตร์

139 คน

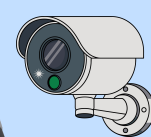
ความต้องการ

ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
สำเร็จตามเวลา หลักสูตรทันสมัย อาจารย์มีความเชี่ยวชาญ

ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ต้องการทุนการศึกษาให้ครอบคลุมกับนักศึกษาเพิ่มขึ้น

ด้านการให้บริการและสวัสดิการ
ต้องการประกันสุขภาพ สิทธิในการรักษาพยาบาล

ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
ให้มี รปภ. ตลอด 24 ชม. กล้อง CCTV



ความคาดหวัง

ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
ภาวະผู้นำด้านสุขภาพปฐมภูมิ ภาษาอังกฤษ แก้ปัญหาทางสุขภาพ

ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร อุปกรณ์สนับสนุนเพียงพอ

ด้านการให้บริการและสวัสดิการ
พัฒนาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องทดลอง ให้พร้อมใช้

ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
อุปกรณ์ป้องกันภัยพร้อมใช้งาน ซ้อมแผนเผชิญเหตุ



สรุปผลการรับฟังเสียงผู้เรียน ปีการศึกษา 2568

สถาบันพระบรมราชชนก

กองส่งเสริมวิชาการและคุณภาพการศึกษา สำนักวิชาการ



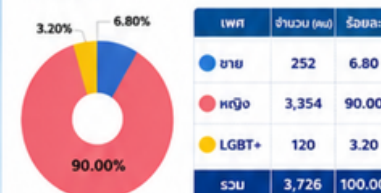
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3,726 คน

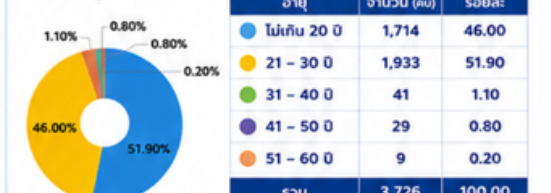
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ในคณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ และคณะวารสารศาสตร์ และสหเวชศาสตร์

1. การตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ



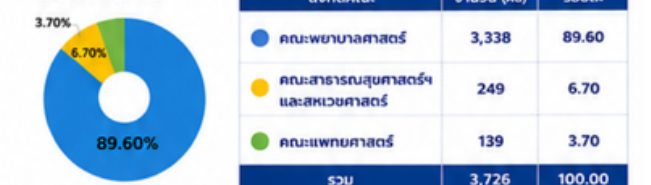
1.2 อายุ



1.3 ประเภทผู้เรียน



1.4 สังกัดคณะ



2. ผลการสำรวจ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้เรียน ต่อการบริหารหลักสูตร

ด้าน	คณะ	ระดับการศึกษา	ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย)			ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย)		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	พยาบาลศาสตร์		4.55	4.57	4.66	4.48	4.49	4.58
	วารสารศาสตร์ฯ		4.46	4.44	4.52	4.37	4.36	4.45
	แพทยศาสตร์		-	4.64	-	-	4.55	-
ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	พยาบาลศาสตร์		4.48	4.50	4.58	4.41	4.43	4.51
	วารสารศาสตร์ฯ		4.39	4.41	4.49	4.33	4.35	4.43
	แพทยศาสตร์		-	4.59	-	-	4.50	-
การให้บริการและสวัสดิการ	พยาบาลศาสตร์		4.43	4.45	4.53	4.35	4.37	4.46
	วารสารศาสตร์ฯ		4.36	4.38	4.44	4.30	4.31	4.39
	แพทยศาสตร์		-	4.53	-	-	4.45	-
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	พยาบาลศาสตร์		4.44	4.46	4.52	4.38	4.39	4.46
	วารสารศาสตร์ฯ		4.38	4.39	4.46	4.33	4.34	4.40
	แพทยศาสตร์		-	4.56	-	-	4.47	-

สรุปผลสำคัญ (ความต้องการ/ความคาดหวัง)

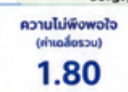
- หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน**
นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาโท มีความต้องการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.66) และมีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.58) โดยคาดหวังว่าเมื่อสำเร็จการศึกษามีทักษะความรู้ที่ทันสมัย มีคุณลักษณะเป็นผู้นำในด้านสุขภาพปฐมภูมิ และสามารถแก้ปัญหาทางสุขภาพให้กับชุมชนได้
- ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้**
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มีความต้องการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.59) และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาโท มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.51) โดยคาดหวังว่าสถาบันจะสนับสนุนทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร และจัดให้มีอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้เพียงพอต่อการใช้งาน
- การให้บริการและสวัสดิการ**
นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาโท มีความต้องการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) และมีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.46) โดยคาดหวังว่าสถาบันจะพัฒนาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องทดลอง ให้มีความสะดวกสบาย พร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อการใช้งาน
- สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย**
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มีความต้องการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.56) และมีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) โดยคาดหวังว่าสถาบันจะสนับสนุนให้สถานศึกษาที่มีความปลอดภัยสูง มีอุปกรณ์ป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัยที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน รวมถึงจัดทำแผนจัดการเหตุฉุกเฉินและซ้อมแผนเผชิญเหตุเป็นประจำ

3. ผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้เรียน ต่อการบริหารหลักสูตร

ด้าน	คณะ	ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)			ความไม่พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	พยาบาลศาสตร์		4.28	4.31	4.42	1.72	1.69	1.58
	วารสารศาสตร์ฯ		4.12	4.15	4.21	1.88	1.85	1.79
	แพทยศาสตร์		-	4.37	-	-	1.63	-
ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	พยาบาลศาสตร์		4.21	4.22	4.34	1.79	1.78	1.66
	วารสารศาสตร์ฯ		4.06	4.08	4.17	1.94	1.92	1.83
	แพทยศาสตร์		-	4.30	-	-	1.70	-
การให้บริการและสวัสดิการ	พยาบาลศาสตร์		4.15	4.16	4.25	1.85	1.84	1.75
	วารสารศาสตร์ฯ		4.02	4.04	4.13	1.98	1.96	1.87
	แพทยศาสตร์		-	4.21	-	-	1.79	-
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย	พยาบาลศาสตร์		4.18	4.20	4.27	1.82	1.80	1.73
	วารสารศาสตร์ฯ		4.07	4.09	4.16	1.93	1.91	1.84
	แพทยศาสตร์		-	4.25	-	-	1.75	-

สรุปผลสำคัญ (ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ)

- หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน**
นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.42) และมีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.58) ขณะที่นักศึกษาคณะวารสารศาสตร์ฯ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.94)
- ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้**
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์ฯ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.94)
- การให้บริการและสวัสดิการ**
นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์ฯ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.98)
- สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย**
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์ฯ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.93)



- ข้อเสนอแนะต่อไป**
- พัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยและยืดหยุ่น
 - สนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีการเรียนรู้
 - ยกระดับบริการและสวัสดิการให้ครอบคลุม
 - เสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและยั่งยืน



ผู้เรียนปัจจุบัน (ปวส. ปรินญาตรี ปรินญาโท)

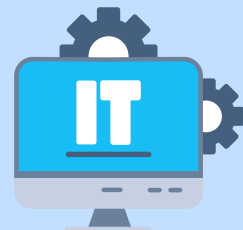
ความพึงพอใจ



ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
มีส่วนร่วมกับการกิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยี



ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
สถาบันจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการเรียนรู้

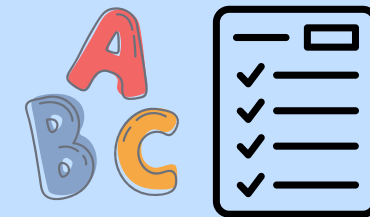


ด้านการให้บริการและสวัสดิการ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม อาหารเช้า

ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
สภาพแวดล้อมดี ส่งเสริมสุขภาพดี Green Office



ความไม่พึงพอใจ



ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
ปรับเนื้อหาวิชาให้เหมาะสม ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียน



ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
สิ่งสนับสนุนบางอย่างไม่เพียงพอหรือชำรุด เช่น หนังสือ คอมพิวเตอร์

ด้านการให้บริการและสวัสดิการ
ให้ปรับปรุงหอพัก อุปกรณ์ที่ชำรุด



ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
ควรเพิ่มพื้นที่พักผ่อน/ทำงานกลุ่ม/รับรองผู้ปกครองและอื่น ๆ

ผู้เรียนในอนาคต (นักเรียน ม.6/บุคลากรสาธารณสุขที่สนใจศึกษาต่อ ป.โท) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 351 คน

ความต้องการ

1. มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะใช้ในการประกอบอาชีพ
2. สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร
3. มีหลักสูตรหลากหลายตรงตามความต้องการ
4. ได้ศึกษาในวิทยาลัยใกล้บ้าน

ความคาดหวัง

1. มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา/มีแหล่งงานรองรับ
2. ได้รับใบประกอบวิชาชีพตามหลักสูตรที่ศึกษา
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ



ความผูกพัน (ผู้เรียน)

ภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษา
ของสถาบันพระบรมราชชนก

เข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันหากมีโอกาส

ศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น
ในหลักสูตรของสถาบันพระบรมราชชนก

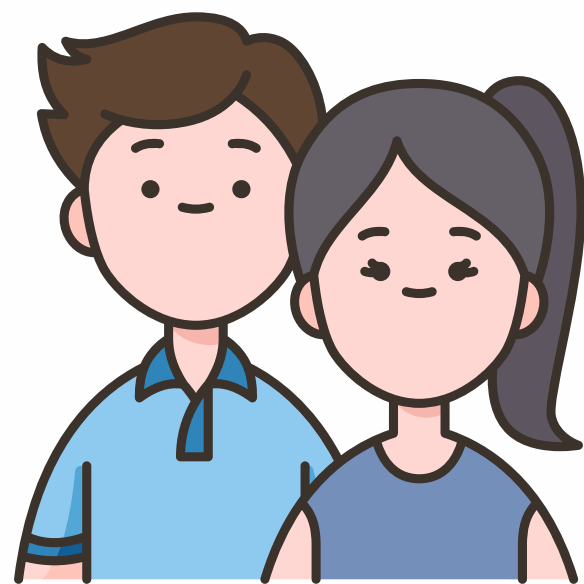


มีความรู้สึกผูกพันกับผู้บริหารสถาบันฯ
และบุคลากรผู้ให้บริการ

แนะนำให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในวิทยาลัยสังกัด
สถาบันพระบรมราชชนก



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า)



ผู้ปกครอง

ความต้องการ/ความคาดหวัง

ให้บุตรหลานมีงานทำ
หลังสำเร็จการศึกษา



ผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจ

ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

ความไม่พึงพอใจ

ความรู้และทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ
(ภาษาอังกฤษ)



ศิษย์เก่า

ความผูกพัน

1. สภาพแวดล้อม การเรียน
การใช้ชีวิตในวิทยาลัย
มีความผูกพันกับสถาบัน
วิทยาลัย อาจารย์ เพื่อน
รุ่นพี่รุ่นน้อง
2. องค์ความรู้ที่ได้จากวิทยาลัย



ด้านการวิจัยฯ

ลูกค้ากลุ่มอื่น (แหล่งทุน/ผู้ร่วมวิจัยภายนอก/ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย)

แหล่งทุนภายนอกที่ให้ทุนวิจัย
แก่ สบช.อย่างต่อเนื่อง ได้แก่...



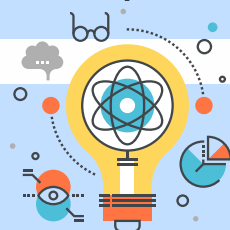
ความต้องการ และความคาดหวัง

ด้านนักวิจัย = ความสามารถในการปฏิบัติงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพงานวิจัย = งานวิจัยถูกต้องตามหลักการระเบียบวิธีวิจัย
ตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วเสร็จตรงตามข้อกำหนด
การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ = เชิงวิชาการ และคาดหวังให้ผลงานวิจัยมี
ผลกระทบต่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศ



ความพึงพอใจ

ด้านนักวิจัย = ความสามารถในการปฏิบัติงาน
วิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพงานวิจัย = งานวิจัยถูกต้อง
ตามหลักการระเบียบวิธีวิจัย
ตรงตามวัตถุประสงค์
การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ = เชิงวิชาการ



ความไม่พึงพอใจ

- 1.อุปสรรคในการประสานงาน
- 2.ปัญหาในการส่งผลงาน
- 3.ปรับปรุงหลักการระเบียบวิธีวิจัย
- 4.ไม่ตรงตามข้อกำหนด
- 5.งานวิจัยมีข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์

ผู้ร่วมวิจัยภายนอก ได้แก่...

มหาวิทยาลัย



สสจ.

ความต้องการ และความคาดหวัง

ด้านนักวิจัย = งานวิจัยแล้วเสร็จตามแผน
ด้านคุณภาพงานวิจัย = งานวิจัยถูกต้องตามวัตถุประสงค์
แล้วเสร็จตรงตามข้อกำหนด
การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ = นำไปใช้เชิงวิชาการ และพัฒนาหน่วยงาน/ชุมชน

ความพึงพอใจ

ด้านนักวิจัย = งานวิจัยแล้วเสร็จตามแผน
ด้านคุณภาพงานวิจัย = งานวิจัยถูกต้อง
ตามหลักการระเบียบวิธีวิจัย
ตรงตามวัตถุประสงค์
การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ = เชิงวิชาการ

ความไม่พึงพอใจ

- 1.อุปสรรคในการทำวิจัยร่วม
- 2.เบิกจ่ายเงินให้ผู้ร่วมวิจัยล่าช้า





ด้านการวิจัยฯ

PBRI VOC

ลูกค้ากลุ่มอื่น (แหล่งทุน/ผู้ร่วมวิจัยภายนอก/ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย)

ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย ได้แก่...



มหาวิทยาลัย
สสจ./สสอ./สวช./สว.สต

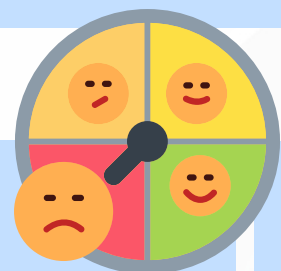


ความต้องการ และความคาดหวัง

ด้านนักวิจัย = ความสามารถในการปฏิบัติงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพงานวิจัย = งานวิจัยถูกต้องตามหลักการระเบียบวิธีวิจัย
ตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วเสร็จตรงตามข้อกำหนด
การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ = เชิงวิชาการ และคาดหวังให้ผลงานวิจัยมี
ผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบสาธารณสุขของประเทศ

ความพึงพอใจ

ด้านคุณภาพงานวิจัย = งานวิจัยหลากหลาย
ครอบคลุมทุกประเด็น
การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ = เชิงวิชาการ



ความไม่พึงพอใจ

- มีอุปสรรคในการนำงานวิจัยไป
สร้างมูลค่าเพิ่มด้านปริมาณและ
ผลผลิต
- งานวิจัยที่แก้ปัญหากลุ่มเปราะ
บางค่อนข้างน้อย

ความผูกพัน

ปัจจัยสนับสนุนความผูกพัน

ผลงานเป็นที่ประจักษ์

Past Performance ที่ผ่านมา



แหล่งทุนที่เคยให้ทุนวิจัยแก่สถาบันพระบรมราชชนกร้อยละ 100
จะให้ทุนวิจัยแก่สถาบันพระบรมราชชนกอีกแน่นอน

สถาบัน/อาจารย์มีคุณภาพ

เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ/
สาธารณสุข



บุคคลภายนอกที่เคยร่วมทำวิจัยกับสถาบันพระบรมราชชนก
ร้อยละ 100 จะร่วมทำวิจัยและนวัตกรรม
กับสถาบันพระบรมราชชนกอีกแน่นอน

งานวิจัยน่าเชื่อถือ ใช้อ้างอิงได้

ได้รับความรู้ กระบวนการศึกษาใหม่ๆ



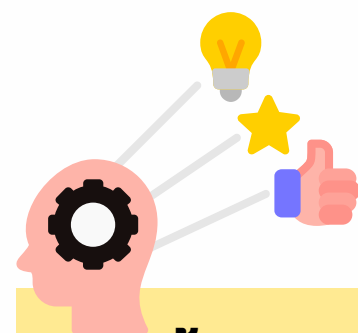
ผู้ใช้ประโยชน์ผลงานวิจัย ร้อยละ 83.90 จะแนะนำให้ผู้อื่น
นำผลงานวิจัยและนวัตกรรมของสถาบันพระบรมราชชนก
ไปใช้ประโยชน์



ลูกค้ากลุ่มอื่น (บุคลากร กสร./เครือข่ายสุขภาพปทุมภูมิ/ผู้บริหารสถานศึกษา สปป.ลาว) ภาคีเครือข่าย (วนส.)



บุคลากร กสร./เครือข่ายสุขภาพปทุมภูมิ/วนส.
ที่เข้ารับการอบรม จำนวน 83 คน



ความต้องการ (หลักสูตรพัฒนาตนเอง)

- 1.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- 2.ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและจิตวิทยาในการทำงาน
- 3.ด้านภาษาอังกฤษและการสื่อสาร
- 4.ด้านกฎหมาย ระเบียบ งานราชการ
- 5.ด้านการบริหารงานบุคคลและภาวะผู้นำ



รูปแบบการพัฒนา

- 1.ประชุมเชิงปฏิบัติการ
- 2.ฝึกปฏิบัติแบบเข้มข้นและมีการติดตามผล
- 3.ลงมือปฏิบัติจริง



ผู้บริหารและบุคลากรผู้เข้าอบรม
จากสถานศึกษา สปป.ลาว จำนวน 8 คน



ความพึงพอใจ

ด้านเนื้อหาและวิชาการ = เนื้อหามีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้ประโยชน์
ในการพัฒนางานและวิชาชีพ

ด้านวิทยากรและการจัดกิจกรรม = ความรู้ความสามารถ เทคนิคการ
ถ่ายทอด

ความไม่พึงพอใจ

- เนื้อหาจำนวนมาก ระยะเวลาการจัดอบรมไม่เหมาะสม
- เพิ่มระยะเวลา/กิจกรรมฝึกปฏิบัติการ
- ความต่อเนื่องของการจัดอบรม
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างประเทศ

ความคาดหวัง

- 1.นำความรู้ไปพัฒนางานในหน้าที่
- 2.การต่อยอดองค์ความรู้และสร้างผลงานวิชาการ



จบการนำเสนอ ขอบคุณ