



รายงานผลการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการระดับหน่วยงาน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบที่ 2)

จัดทำโดย

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## คำนำ

ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ที่ 4.2 ผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างชัดเจน มีตัวชี้วัดที่สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าภาพประสานข้อมูล ซึ่งจะต้องทำการสำรวจผู้รับบริการ ตัวชี้วัด 4.2.1 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้จัดทำ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	4
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	5
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจ.....	11
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน	11
ตอนที่ 2 ผลการสำรวจระดับหน่วยงาน	13
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	21
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ.....	23
ภาคผนวก ข แบบประเมิน.....	26
ภาคผนวก ค แผนปรับปรุงผลการดำเนินงาน.....	30

การประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์ของบุคคลที่เข้ารับบริการที่มีสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อได้รับทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการมาก 2. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับงานบริการมากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ที่เข้าเยี่ยมชมและใช้บริการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาและ ตอนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะ โดยทำการวิเคราะห์จากจำนวนแบบสอบถามที่ตอบแบบ Online จำนวน 102 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 102 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนเป็น เจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน และ ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ผลการประเมินพบว่า โดยภาพรวม นักศึกษาและบุคคลภายนอก มีระดับการรับรู้ต่อสำนักศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.89$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี , พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ , พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ , ได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา , ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค และ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ( $\bar{x} 4.93$ ) รองลงมา เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ ( $\bar{x} 4.89$ ) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x} 4.85$ ) และ เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล , หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{x} 4.80$ ) ตามลำดับ

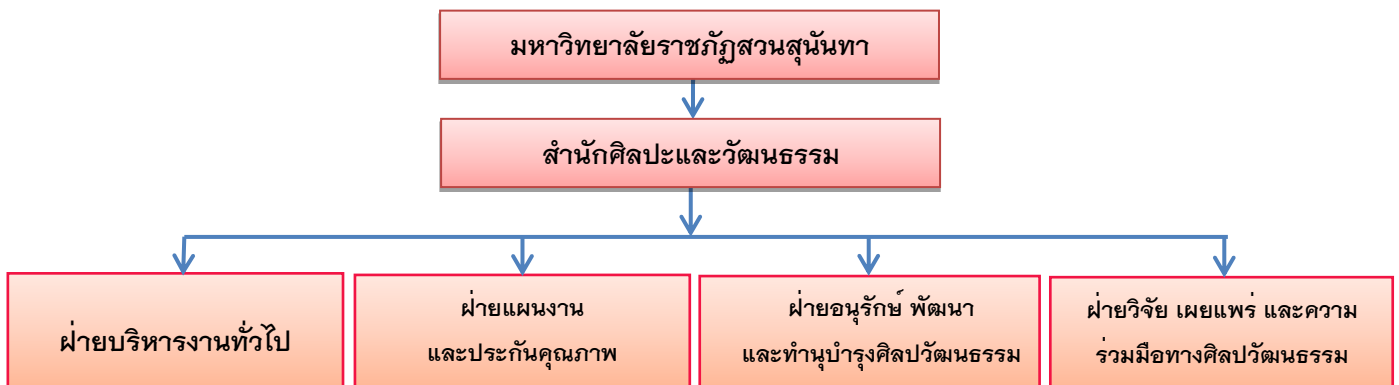
## ความเป็นมา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน เป็นสังคมแห่งการแข่งขันเพื่อยกระดับในเชิงคุณภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการจัดอันดับเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอันดับหนึ่งของประเทศไทย โดย webometrics ประเทศสเปนซึ่งเป็นการยอมรับในศักยภาพของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ซึ่งเป็นที่น่าภาคภูมิใจ และจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องรักษาความเป็นอันดับหนึ่งไว้ และก้าวขึ้นไปสำหรับการจัดอันดับในขั้นสูงกว่าต่อไป การจะได้รับการยอมรับเช่นนั้น เราไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าเครื่องมือที่สำคัญนั่นคือ การประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ และโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์ในเชิงรุก ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้กำหนดให้เป็นนโยบายที่สำคัญ

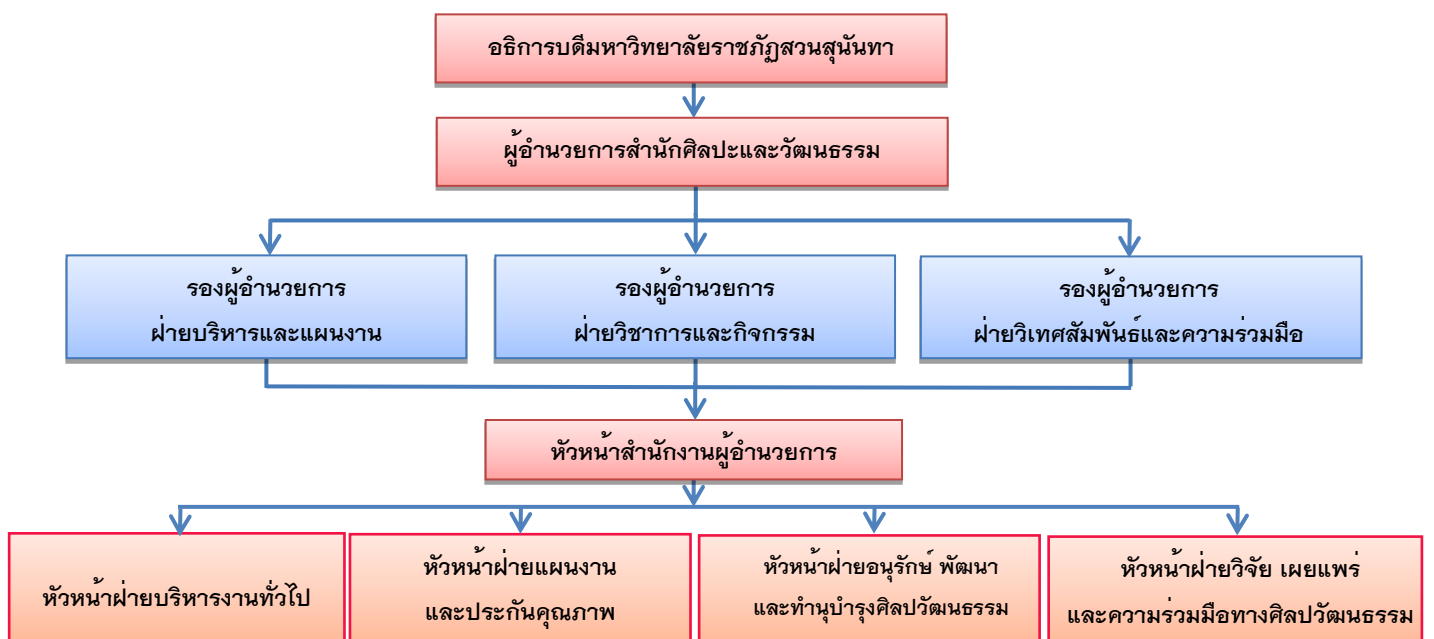
ซึ่งสำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีภาระหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 คือ “ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและชาติ” สำนักศิลปะและวัฒนธรรมจึงกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ภายใต้วิสัยทัศน์ “แหล่งการเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมระดับชาติและสากล” โดยมีแผนประชาสัมพันธ์เป็นตัวกำหนดทิศทางแห่งความสำเร็จนั้น และมีการวัดผลความสำเร็จจากการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้มาใช้บริการซึ่งไม่เพียงแต่จะสามารถวัดผลความสำเร็จได้แล้ว การรับรู้ภาพลักษณ์นั้นยังช่วยประเมิน และบ่งบอกข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

## 1.1 โครงสร้างสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

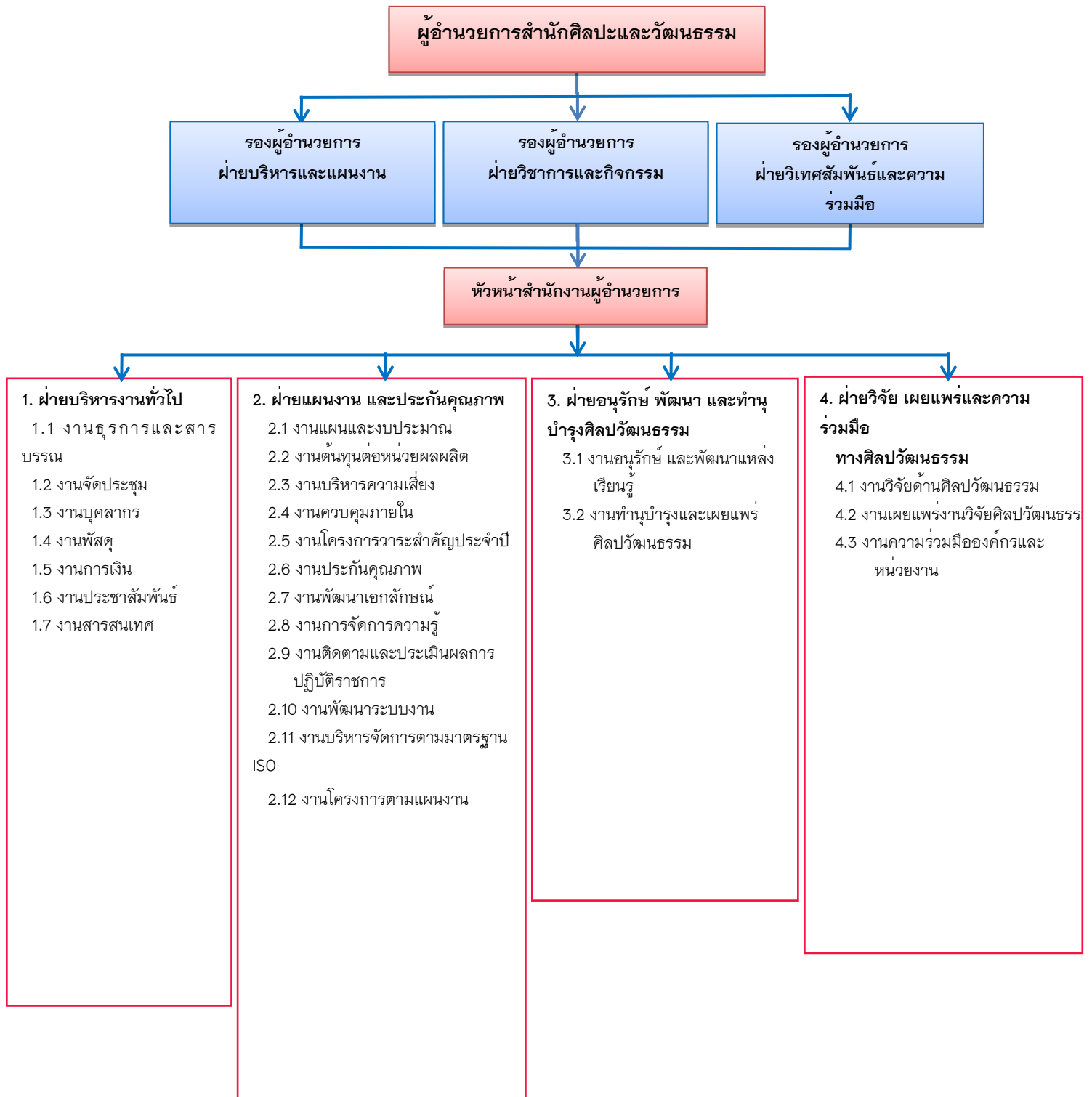
### โครงสร้างสำนักศิลปะและวัฒนธรรม



## 1.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ (ADMINISTRATIVE CHART)



### 1.3 โครงสร้างภาระงาน



## 1.4 ข้อมูลพื้นฐาน สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

### 1.4.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

แหล่งการเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมระดับชาติและสากล

"The Arts and Culture office Center of SSRU becomes the Arts and Culture Resource Center at the National and International levels"

### 1.4.2 พันธกิจ (Mission)

1. อนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมสู่สากล
2. ให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมรัตนโกสินทร์
3. พัฒนารูขี้นข้อมูลสารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรมรัตนโกสินทร์บนฐานของผลงานวิจัย และแหล่งข้อมูลเครือข่าย

### 1.4.3 ภารกิจหลัก (Key result area)

ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

### 1.4.4 วัฒนธรรม (Culture)

1. ทีมงานเป็นหัวใจ (Team Working)
2. ใช้เทคโนโลยีประยุกต์งาน (IT Application)
3. สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Enhancement)
4. เชิดชูธรรมภิบาล (Good Governance)
5. บริหารงานตามกรอบจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethical Practice)

### 1.4.5 อัตลักษณ์ (Identity)

คลังวัฒนธรรมสวนสุนันทา

### 1.4.6 เอกลักษณ์ (Uniqueness)

การบริการด้านศิลปวัฒนธรรม

### 1.4.7 ค่านิยมหลัก (Core Values)

สร้างเสริมคุณภาพการให้บริการศิลปวัฒนธรรม



#### 1.4.8 เป้าหมายการพัฒนาสำนักศิลปะและวัฒนธรรม (Development Goals)

เป็นผู้นำในการดำเนินงานด้านอนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมในระดับชาติและสากล ตลอดจนให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเลิศ และมีผลงานวิจัยเผยแพร่อุสสุทธารณชนผ่านระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้เข้ารับบริการจากสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการรับรู้ภาพลักษณ์

#### ขอบเขตการประเมิน

รายงานผลการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์เล่มนี้ ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนทบทวนแนวทางการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์ ขั้นตอนการจัดทำแบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์ ขั้นตอนรับและรวบรวมแบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์แบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์ และขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์

#### ระเบียบวิธีวิจัย

- 1) ขอบเขต คือ มุ่งศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ
- 2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการ
- 3) สถานที่ พิพิธภัณฑสถานอารยธรรมสยามนิคม
- 4) ระยะเวลาการศึกษา คือ เมษายน – สิงหาคม 2563
- 5) วิธีการศึกษา โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

5.1) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการสอบถาม (Check List) เพศ อายุ ประเภทของการเข้ารับบริการ

5.2) แบบสอบถามระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการ

5.3) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

6) วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

6.1) ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ประเภทของการเข้ารับบริการ วิเคราะห์โดยแจกแจงหาค่าร้อยละ

6.2) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการ ในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยแจกแจงหาค่าร้อยละ

6.3) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการรับบริการ วิเคราะห์เนื้อหาเสนอในรูปแบบการบรรยาย

### หลักเกณฑ์การแปลผล

การแปลผลคะแนนมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีระดับการรับรู้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีระดับการรับรู้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีระดับการรับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีระดับการรับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

การสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมินโดยจำแนกตามกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มผู้รับบริการ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=.....)	ร้อยละ
<b>1) เพศ</b>		
• ชาย	22	21.57
• หญิง	80	78.43
<b>2) อายุ</b>		
• ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	5	4.90
• 25 – 34 ปี	17	16.67
• 35 – 44 ปี	23	22.55
• 45 – 54 ปี	37	36.27
• 55 ปีขึ้นไป	20	19.61
<b>3) ประเภทผู้รับบริการ</b>		
• เจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน	26	25.49
• ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย	26	25.49
• ประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย	25	24.51
• ผู้ใช้ผลงานวิจัย	25	24.51
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>102</b>

จากตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 78.43 และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57

อายุ พบว่าผู้เข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุตั้งแต่ 45-54 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 อายุ 35-44 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.61 อายุ 25-34 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

ประเภทผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ/เอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 ผู้ใช้ผลงานวิจัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.51 และ ประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.51 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ระดับหน่วยงาน

การสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สามารถสรุประดับหน่วยงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

ตาราง 2.1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (เจ้าหน้าที่ภาครัฐ/เอกชน)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>1. ด้านองค์การ</b>			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.77	0.4297	รับรู้มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.77	0.4297	รับรู้มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.77	0.4297	รับรู้มากที่สุด
<b>2. ด้านพนักงาน</b>			
2.1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
<b>3. ด้านบริการ</b>			
3.1) ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.85	0.3680	รับรู้มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.3669</b>	<b>รับรู้มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ในด้านพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี , พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ , พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ , ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ตรงไปตรงมา , ได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค , มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.3680) รองลงมา เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ , เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล และ หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4297)

ตาราง 2.2 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>1. ดานองคการ</b>			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.96	0.1961	รับรู้มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.77	0.4297	รับรู้มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.81	0.4019	รับรู้มากที่สุด
<b>2. ดานพนักงาน</b>			
2.1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	5	0	รับรู้มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	5	0	รับรู้มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	5	0	รับรู้มากที่สุด
<b>3. ดานบริการ</b>			
3.1) ได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	5	0	รับรู้มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความเสมอภาค	5	0	รับรู้มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	5	0	รับรู้มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	5	0	รับรู้มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.95</b>	<b>0.0811</b>	<b>รับรู้มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.2 พบว่า กลุ่มประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในด้าน พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี , พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ , พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ , ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ตรงไปตรงมา , ได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค , มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ (ที่มีค่าเฉลี่ย 5.00 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.0000) รองลงมา เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.1961) , หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.81 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4019) และ เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4297)



ตาราง 2.3 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (ประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>1. ดานองค์การ</b>			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.76	0.4359	รับรู้มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.76	0.4359	รับรู้มากที่สุด
<b>2. ดานพนักงาน</b>			
2.1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
<b>3. ดานบริการ</b>			
3.1) ได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความเสมอภาค	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.3280</b>	<b>รับรู้มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.3 พบว่า กลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในด้าน เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ , พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี , พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ , พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ , ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา , ได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค , มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.88 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.3317) รองลงมา เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล และ หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.76 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4359)

ตาราง 2.4 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (ผู้ใช้ผลงานวิจัย)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>1. ด้านองค์การ</b>			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.96	0.2000	รับรู้มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.92	0.2769	รับรู้มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.88	0.3317	รับรู้มากที่สุด
<b>2. ด้านพนักงาน</b>			
2.1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	5.00	0.0000	รับรู้มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	5.00	0.0000	รับรู้มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	5.00	0.0000	รับรู้มากที่สุด
<b>3. ด้านบริการ</b>			
3.1) ได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	5.00	0.0000	รับรู้มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและความเสมอภาค	5.00	0.0000	รับรู้มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.68	0.4761	รับรู้มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	5.00	0.0000	รับรู้มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.94</b>	<b>0.0768</b>	<b>รับรู้มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.4 พบว่า กลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงานในด้าน พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี , พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ , พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ , ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ตรงไปตรงมา , ได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค และ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความ เต็มใจ (ที่มีค่าเฉลี่ย 5.00 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.0000) รองลงมา เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง เชื่อถือได้ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.2000) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.92 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.2769) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.88 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.3317) และ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน การให้บริการ (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.68 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4761) ตามลำดับ

ตาราง 2.5 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน	4.82	0.3669	รับรู้ มาก ที่สุด
2) ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย	4.95	0.0811	รับรู้ มาก ที่สุด
3) ประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย	4.86	0.3280	รับรู้ มาก ที่สุด
4) ผู้ใช้ผลงานวิจัย	4.94	0.0768	รับรู้ มาก ที่สุด
ภาพรวม	4.89	0.2552	รับรู้ มาก ที่สุด

จากตาราง 2.5 พบว่า ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยภาพรวมมากที่สุด (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.95 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.0811 อยู่ในระดับมากที่สุด) กลุ่มผู้ใช้ผลงานวิจัย มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.94 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.0768) กลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.86 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.3280) และ กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน มีการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (ที่มีค่าเฉลี่ย 4.82 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.3669) ตามลำดับ



## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการรับรู้ภาพลักษณ์ และการ

ให้บริการของมหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ ๔๘๕๕/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการรับรู้ภาพลักษณ์ และการให้บริการของมหาวิทยาลัย  
(เพิ่มเติม)

ด้วยในปัจจุบัประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการให้ ผลักดันยุทธศาสตร์ที่ ๔ การขยายการยกย่องระดับนานาชาติ ตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์ และการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการจัดทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจขึ้น โดยจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานเจ้าภาพในการจัดทำเครื่องมือเพื่อสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ และผลักดันให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการให้บริการของมหาวิทยาลัย (เพิ่มเติม) ดังต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช	รุ่มศรีสวัสดิ์	กรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนนาถ	มีนะนันท์	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.พรพรรณ	วรสีหะ	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผั่งนิรันดร์	กรรมการ

#### หน้าที่

๑. ให้คำปรึกษาในการจัดทำเครื่องมือสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัย

๒. พิจารณาตรวจสอบเครื่องมือในการประเมินผลการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

๓. และอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑



(รศ.ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดี

12ธ.ค.61 เวลา 14:45:57 Non-PKI Server Sign  
Signature Code : RA22A-EIACQ-A0ADE-ANwEE

ภาคผนวก ข  
แบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

## แบบสอบถาม (ระดับหน่วยงาน)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนามิติคุณภาพด้านการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัย ที่เป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความจริงใจ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง  ที่ตรงกับความจริงของท่าน และตอบข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ  1. หญิง  2. ชาย
2. อายุ  1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี  2. 25 - 34 ปี  
 3. 35 - 44 ปี  4. 45 - 54 ปี  
 5. 55 ปีขึ้นไป
3. ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในสถานะใด  
 1. นักเรียน/นักศึกษา  2. ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย  
 3. ผู้ใช้ผลงานวิจัย  4. ประชาชนที่ รับประทานกับมหาวิทยาลัย  
 5. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน

4. หน่วยงานที่ท่านรับบริการ (โปรดระบุ 1 หน่วยงานเท่านั้นเพื่อให้เห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ในตอน  
ที่ 2 และ 3)

- 1) คณะครุศาสตร์
- 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 4) คณะวิทยาการจัดการ
- 5) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- 6) คณะศิลปกรรมศาสตร์
- 7) บัณฑิตวิทยาลัย
- 8) วิทยาลัยนานาชาติ
- 9) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
- 10) วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ
- 11) วิทยาลัยสหเวชศาสตร์
- 12) วิทยาลัยการภาพยนตร์ ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่
- 13) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
- 14) วิทยาลัยสถาปัตยกรรมศาสตร์

- 15) สำนักงานอธิการบดี
- 16) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 17) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- 18) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 19) สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์
- 20) สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 21) หน่วยตรวจสอบภายใน
- 22) ศูนย์การศึกษา จังหวัดนครปฐม
- 23) ศูนย์การศึกษา จังหวัดสมุทรสงคราม
- 24) ศูนย์การศึกษา จังหวัดอุดรธานี
- 25) ศูนย์การศึกษา จังหวัดระนอง
- 26) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ระดับหน่วยงาน)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ด้านองค์การ</b>						
1.	เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้					
2.	เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล					
3.	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
<b>ด้านพนักงาน</b>						
4.	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
5.	พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ					
6.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
<b>ด้านบริการ</b>						
7.	ได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา					
8.	ได้รับบริการด้วยความเสมอภาค					
9.	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ					
10.	มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล