



รายงานผลการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รอบที่ 2)

จัดทำโดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คำนำ

ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาสถาบันวิจัยและพัฒนาให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าประสงค์ที่ 1.4 ความมีชื่อเสียงของสถาบันวิจัยและพัฒนา ตัวชี้วัดที่ 1.4.1 ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้จัดทำ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	2
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน	5
ตอนที่ 2 ผลการสำรวจการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา	6
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	13
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	14
ภาคผนวก ข แบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	18

การประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการในเรื่องความสำคัญของภาพลักษณ์ขององค์กร ความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อสะท้อนความพึงพอใจความน่าเชื่อถือ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา 2. เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการ สื่อสารประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นเคล็ดลับสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง และหน่วยงาน อันส่งผลถึง ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร 3. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคนิคการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และสามารถพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะในการเป็นนักสื่อสารที่ดี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น ประชากร ได้แก่ ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ผลงานวิจัย ประชาชนผู้รับบริการกับมหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ/เอกชน จำนวน 243 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่มีรูปแบบเป็นแบบปลายเปิด ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นคำถามและมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อที่ตรงตามความเป็นจริง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทผู้รับบริการของผู้ใช้บริการ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต สมาชิกชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยทำการวิเคราะห์จากจำนวนแบบสอบถามที่ตอบแบบ Online จำนวน 243 คน จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 243 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ผลการประเมินพบว่า โดยภาพรวม ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย มีระดับการรับรู้ต่อรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้เรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา และ มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา มีระดับการรับรู้เรื่องเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ โดยภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.89

ความเป็นมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้คำนึงถึงความสำคัญของการเสริมสร้างให้มหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ในความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการเพื่อผลแห่งชื่อเสียง ความเชื่อถือศรัทธาจากผู้รับบริการเพื่อผลแห่งชื่อเสียง ความเชื่อถือ เชื่อมมั่นและศรัทธาจากผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันวิจัยและพัฒนา เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง ทำเพื่อ ก่อ บำรุง และเพื่อการแก้ไขอย่างต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว ต้องวางรากฐานในการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรให้มั่นคง โดยจะต้องมีแผนการดำเนินงานต่อเนื่องทั้งปีและตลอดไป และที่สำคัญการประชาสัมพันธ์จะต้องมีความรวดเร็ว ต้องคิดให้เกิดกิจกรรมที่สร้างสรรค์กิจกรรม มีความแปลกใหม่ ไม่เหมือนใคร ทั้งนี้หากมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณก็ให้ใช้แรงมากกว่าเงิน จึงจะเป็นการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรมีปัจจัยที่สำคัญในการผลักดันสิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้บริหาร การบริการสินค้า การบริหารวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติต่อสังคมแวดล้อม ความเป็นมืออาชีพของผู้ปฏิบัติ ความรับผิดชอบขององค์กร การริเริ่มสร้างสรรค์ด้านวิชาการและเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ รวมถึงการพัฒนา บุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และที่สำคัญพนักงานจะต้องมีใจอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการในเรื่องความสำคัญของภาพลักษณ์ขององค์กร ความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อสะท้อนความพึงพอใจความน่าเชื่อถือ ของสถาบันวิจัยและพัฒนา
2. เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นเคล็ดลับสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง และหน่วยงาน อันส่งผลถึง ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคนิคการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และสามารถพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะในการเป็นนักสื่อสารที่ดี

ขอบเขตการประเมิน

สำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา ชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ผลงานวิจัย ประชาชน ผู้รับบริการกับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน จำนวน 243 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต สมาชิกชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป และนักศึกษาที่มารับบริการ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถาบันวิจัยและพัฒนา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 2 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน 2563 หลังจากที่ได้มีการเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล กิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สถาบันวิจัยและพัฒนา จึงได้จึงได้ดำเนินการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน 2563 ด้วยเช่นกันและได้วิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ

โดยการวิเคราะห์และแปรผลคะแนนได้หาค่าร้อยละ จะยึดหลักเกณฑ์ในการวัดระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 รอบที่ 2 และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรม SPSS/PC การสนับสนุนข้อมูลจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. การสร้างแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่มีรูปแบบเป็นแบบปลายเปิด ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นคำถามและมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อที่ตรงตามความเป็นจริง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

แบบสำรวจส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทผู้รับบริการของผู้ใช้บริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา

แบบสำรวจส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาของผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต สมาชิกชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบข้อใดข้อหนึ่งจากคำตอบที่ให้ไว้โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนแบบ Likert Scale ดังนี้

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

แบบสำรวจส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินการสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อตอบสนองนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

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 มีระดับการรับรู้น้อยที่สุด

ผลการประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

การสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมินโดยจำแนกตามกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มผู้รับบริการ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=243)	ร้อยละ
1) เพศ		
• ชาย	136	56.0
• หญิง	107	44.0
2) อายุ		
• ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	36	14.8
• 25 - 34 ปี	75	30.9
• 35 - 44 ปี	66	27.2
• 45 - 54 ปี	58	23.9
• 55 ปีขึ้นไป	8	3.3
3) ประเภทผู้รับบริการ		
• นักศึกษา	22	9.1
• ประชาชนโดยรอบ มหาวิทยาลัย	37	15.2
• ผู้ใช้ผลงานวิจัย	100	41.2
• ประชาชนที่รับบริการกับ มหาวิทยาลัย	52	21.4
• เจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน	32	13.2
รวม	243	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25 – 34 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา อายุระหว่าง 35 – 44 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุระหว่าง 45 – 54 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ผลงานวิจัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา เป็นประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 เป็นประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ/เอกชน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เป็นนักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

การสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา สามารถสรุป ระดับหน่วยงาน ตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

ตาราง 2.1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (กลุ่มนักศึกษา)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านองค์การ			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.68	0.646	มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.59	0.734	มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.64	0.790	มากที่สุด
2. ด้านพนักงาน			
2.1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.68	0.646	มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.68	0.568	มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.41	1.054	มากที่สุด
3. ด้านบริการ			
3.1) ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	4.73	0.631	มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค	4.59	0.734	มากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.64	0.727	มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.55	0.858	มากที่สุด
ภาพรวม	4.6182	0.66450	มากที่สุด

จากตาราง 2.1 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มนักศึกษา พบว่า กลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้เรื่องได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา มีระดับการรับรู้เรื่องเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และพนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 โดยภาพรวมกลุ่มนักศึกษา มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.61

ตาราง 2.2 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (กลุ่มประชาชน โดยรอบมหาวิทยาลัย)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านองค์การ			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.97	.164	มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.97	.164	มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.97	.164	มากที่สุด
2. ด้านพนักงาน			
2.1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.97	.164	มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.95	.229	มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	5.00	.000	มากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
3. ด้านบริการ			
3.1) ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	5.00	.000	มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค	4.95	.229	มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.97	.164	มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	5.00	.000	มากที่สุด
ภาพรวม	4.9757	.04947	มากที่สุด

จากตาราง 2.2 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มประชาชน โดยรอบมหาวิทยาลัย พบว่า กลุ่มประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้เรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา และมีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา มีระดับการรับรู้เรื่องเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 โดยภาพรวมกลุ่มประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97

ตาราง 2.3 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (กลุ่มผู้ใช้ผลงานวิจัย)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านองค์การ			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.76	.429	มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.92	.273	มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.89	.314	มากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
2. ด้านพนักงาน			
2.1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.91	.288	มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.99	.100	มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.93	.256	มากที่สุด
3. ด้านบริการ			
3.1) ได้รับความรู้ความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	4.92	.273	มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความเสมอภาค	4.97	.171	มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.93	.256	มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.99	.100	มากที่สุด
ภาพรวม	4.9210	.10569	มากที่สุด

จากตาราง 2.3 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มผู้ใช้ผลงานวิจัยส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้เรื่องพนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการมีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.99 รองลงมามีระดับการรับรู้เรื่องได้รับการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมาเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากลได้รับการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมามีพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมามีหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.89 โดยภาพรวมกลุ่มผู้ใช้ผลงานวิจัย มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.92

ตาราง 2.4 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (กลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านองค์การ			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.94	.235	มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.77	.425	มากที่สุด
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.75	.437	มากที่สุด
2. ด้านพนักงาน			
2.1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.88	.323	มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.88	.323	มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.79	.412	มากที่สุด
3. ด้านบริการ			
3.1) ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	4.83	.382	มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค	4.90	.298	มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.98	.139	มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.96	.194	มากที่สุด
ภาพรวม	4.8692	.12916	มากที่สุด

จากตาราง 2.4 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย พบว่า กลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีระดับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.96 และน้อยที่สุดหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ โดยภาพรวมกลุ่มประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัยมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.86

ตาราง 2.5 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน (กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านองค์การ			
1.1) เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้	4.69	.471	มากที่สุด
1.2) เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล	5.00	.000	มาก
1.3) หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	5.00	.000	มากที่สุด
2. ด้านพนักงาน			
2.1) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	5.00	.000	มากที่สุด
2.2) พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ	5.00	.000	มากที่สุด
2.3) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	5.00	.000	มากที่สุด
3. ด้านบริการ			
3.1) ได้รับความบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา	5.00	.000	มากที่สุด
3.2) ผู้รับบริการได้รับความบริการด้วยความเสมอภาค	5.00	.000	มากที่สุด
3.3) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	5.00	.000	มากที่สุด
3.4) มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจชัดเจน และเข้าใจง่าย	5.00	.000	มากที่สุด
ภาพรวม	4.9688	.04709	มากที่สุด

จากตาราง 2.5 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชน ส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้เรื่องเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากลหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมาได้รับบริการด้วยความเสมอภาคมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน

การให้บริการและมีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ในระดับคะแนนที่เท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 5.00 และน้อยที่สุดเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.69 ตามลำดับ โดยภาพรวมกลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ / เอกชนมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.96

ตาราง 2.6 ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ในภาพรวมจำแนกตามกลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1) นักศึกษา	4.6182	.66450	มากที่สุด
2) ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย	4.9757	.04947	มากที่สุด
3) ผู้เชี่ยวชาญวิจัย	4.9210	.10569	มากที่สุด
4) ประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย	4.8692	.12916	มากที่สุด
5) หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน	4.9688	.04709	มากที่สุด
ภาพรวม	4.8971	.23696	มากที่สุด

จากตาราง 2.6 ภาพรวมระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน แต่ละกลุ่ม พบว่า ประชาชนโดยรอบมหาวิทยาลัย มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.97 และน้อยที่สุดคือนักศึกษา มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ โดยภาพรวมระดับการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.89 โดยมีภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ 97.94

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
ไม่มี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการประเมินผลการรับรู้ภาพลักษณ์การ
ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ที่ ๔๒๓๑/๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบประเมินของตัวชี้วัดประเภทสำรวจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เพื่อให้การดำเนินการตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตัวชี้วัดประเภทสำรวจ มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบประเมินตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

๑. ตัวชี้วัดที่ ๑.๓.๑ ระดับความเชื่อมั่นและไว้วางใจของบุคลากร/นักศึกษา/ศิษย์เก่า ต่อการดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
๒. ตัวชี้วัดที่ ๑.๔.๒ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการส่งเสริม หรือพัฒนาให้กับนักศึกษา
๓. ตัวชี้วัดที่ ๑.๗.๑ ร้อยละเฉลี่ยของความสำเร็จตามแนวทางการพัฒนาสู่องค์กรสุขภาวะ
๔. ตัวชี้วัดที่ ๑.๘.๑ ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัย
๕. ตัวชี้วัดที่ ๑.๙.๑ ความพึงพอใจของนักศึกษา/บุคลากรที่มีต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย
๖. ตัวชี้วัดที่ ๔.๒.๑ ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัย

จึงขอแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบประเมินตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ		ประธาน
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกมล ไพศาล		กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ ต๊ะปิ่นตา		กรรมการ
๔. นางสาวดวงพร	เซอร์ประยูร	กรรมการ
๕. นางพรพิศ	ประดิษฐ์พงษ์	กรรมการ
๖. นายชำนาญ	นิลอรุณ	กรรมการ
๗. นางสาวเสาวณีย์	กำเนิดรัตน์	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. ดำเนินการจัดทำแบบประเมินจัดทำแบบประเมินที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดหรือการสำรวจตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
 ๒. ทบทวน ตรวจสอบแบบประเมิน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๓. ประกาศใช้แบบประเมินที่ผ่านการวิเคราะห์ถึงหน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง
 ๔. สนับสนุนให้ใช้แบบประเมินในการสำรวจตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐



(รศ.ดร.ฤเดช เกิดวิชัย)

อธิการบดี

07พ.ย.60 เวลา 14:25:22 Non-PKI Server Sign
Signature Code : NgBCA-DIANQ-ASADM-ANQAx

ภาคผนวก ข

แบบประเมินการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แบบสอบถาม (ภาพหน่วยงานระดับคณะ/วิทยาลัย/ศูนย์/สำนัก)

เรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนามิติคุณภาพด้านการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัย ที่เป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป 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. ประเภทของการใช้บริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ชุมชน
3. ผู้ใช้ผลงานวิจัย 4. ประชาชนที่รับบริการกับมหาวิทยาลัย
5. หน่วยงานภาครัฐ / เอกชน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 ด้านความศรัทธา

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านองค์การ						
1.	เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้					
2.	เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับสากล					
3.	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
ด้านพนักงาน						
4.	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
5.	พนักงานมีความตั้งใจ ซื่อสัตย์และเอาใจใส่ในการให้บริการ					

6.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
ด้านบริการ						
7.	ได้รับการบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตรงไปตรงมา					
8.	ผู้รับบริการได้รับการได้รับความเสมอภาค					
9.	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ					
10.	มีการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล