



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

*Phranakhon Rajabhat University*

รายงานการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรและ  
นักศึกษา ต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาสุนทรียภาพ  
ในมิติทางศิลปะและ วัฒนธรรม ปีการศึกษา ๒๕๕๖





รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา  
ต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทาง  
ศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประจำปีการศึกษา 2556  
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## คำนำ

การศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปี การศึกษา 2556 เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงและพัฒนาส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา สุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างให้มหาวิทยาลัยแห่งนี้มีสภาพที่ หล่อหลอมให้บุคลากรและนักศึกษามีความสุนทรีย์ในการดำเนินชีวิต ตลอดจนมีสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้อ่านไม่มากนักน้อย สุดท้ายนี้ หากรายงานฉบับนี้มี ข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้จัดขออน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตุลาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
วัตถุประสงค์การสำรวจ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	21
เอกสารอ้างอิง	23
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ	24
ภาคผนวก ข ภาพสถานที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	29

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 4.1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
รูปที่ 4.2 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง	17
รูปที่ 4.3 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตามสังกัดภายใน มหาวิทยาลัย	19

## สารบัญตาราง

	หน้า
<b>ตารางที่ 4.1</b> ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทางสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมรณรงค์ดำหัวในวันสงกรานต์ กิจกรรมตามประเพณีต่างๆ	18
<b>ตารางที่ 4.2</b> ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลอดภัยสุนทรียภาพของอาคารสถานที่และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัย	19
<b>ตารางที่ 4.3</b> ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงามสอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	19
<b>ตารางที่ 4.4</b> ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรม	20

## บทที่ 1

### บทนำ

ปี พ.ศ. 2554 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) : สมศ. ได้จัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา พ.ศ. 2554 โดย สมศ. ได้กำหนดตัวบ่งชี้จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ ซึ่งครอบคลุมทั้ง 4 มาตรฐานตามที่กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กำหนด โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน (15 ตัวบ่งชี้) กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ (2 ตัวบ่งชี้) และกลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม (1 ตัวบ่งชี้) โดยได้ให้นิยามความหมายของกลุ่มตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน เป็นตัวบ่งชี้ที่ประเมินภายใต้ภารกิจของสถานศึกษา โดยกำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินบนพื้นฐานที่ทุกสถานศึกษาต้องมีและปฏิบัติ ซึ่งสามารถชี้ผลลัพธ์หรือผลกระทบ ได้ดีและมีการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายใน กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐานประกอบด้วย 6 ด้าน 15 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพบัณฑิต หมายถึง การที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาที่มีคุณสมบัติ และจำนวนตรงตามแผนการรับนักศึกษา สอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ และสถาบันผลิตบัณฑิตได้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะทางวิชาชีพ รวมทั้งได้ ตามคุณลักษณะที่เป็นจุดเน้นของสถาบัน กล่าวคือ เป็นผู้ใช้ภาษาได้ดี ถูกต้อง ประพฤติดี มีกิริยามารยาทดี มีรสนิยมดี คิดตรึกตรองได้ถ่องแท้ เจริญอกงามเพราะความใฝ่รู้และสามารถแปลความคิด เป็นการกระทำได้สำเร็จ เป็นผู้เรื่องปัญญา มีความสามารถในการเรียนรู้ มีทักษะและภูมิปัญญาใน สถานะนักวิชาการและนักวิชาชีพชั้นสูง มีทักษะในการวิจัย และมีจิตสำนึกและภูมิธรรมในฐานะพลเมืองดี ของสังคมไทยและสังคมโลกตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของชาติ ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

ตัวบ่งชี้ที่ 2 คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา แห่งชาติ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 2

2. ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ หมายถึง การที่สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานตาม พันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีจุดเน้นเฉพาะโดยมีการดำเนินการตาม นโยบาย แผนงาน งบประมาณ มีการบริหารและการจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำงาน ภายนอกสถาบัน เพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์และงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ เป็นนวัตกรรมที่ นำไปสู่การสร้างและพัฒนาบัณฑิตที่เรื่องปัญญา มีคุณธรรมและความเชี่ยวชาญสูง การสร้างและ

พัฒนาองค์ความรู้ใหม่เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่และขยายพรมแดนของความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้จริง ทั้งการใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ การใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย และการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ เป็นต้น

ถ้าสถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างความเข้มข้นเชิงวิชาการ สร้างผลงานที่มีคุณภาพสูง และสร้างการยอมรับในแวดวงวิชาการ ควรเป็นงานวิจัยเชิงวิชาการ สามารถนำผลงานวิจัยไปตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติได้ หากเป็นงานวิจัยและพัฒนาก็ต้องเป็นงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการของผู้ใช้จริง รวมทั้งนักวิจัยสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในการพัฒนา เป็นการเรียนรู้ที่สั่งสมและถ่ายทอดไปสู่ผู้อื่นได้ ประเด็นสำคัญก็คือไม่ว่างานวิจัยพื้นฐานหรืองานวิจัยประยุกต์ก็ต้องเป็นงานวิจัยแท้ คือการมีผลเป็นการเรียนรู้ สั่งสมองค์ความรู้ และถ่ายทอดองค์ความรู้นั้นๆ ได้ ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพประสิทธิภาพและขีดความสามารถของคนไทย สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ รวมทั้งการพัฒนาประเทศสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมความรู้ และสังคมแห่งภูมิปัญญา อันก่อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และใฝ่รู้ตลอดชีวิต และวัฒนธรรมการใช้ความรู้ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการพัฒนาตลอดจนการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่

ตัวบ่งชี้ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

ตัวบ่งชี้ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

3. ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การที่สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรของสถาบันหรือใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษา วิจัยค้นคว้า เพื่อแสวงหาคาตอบให้กับสังคม การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ การจัดทำมีการศึกษาต่อเนื่อง บริการศิษย์เก่าและประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบการให้บริการแบบให้เปล่าด้วยสานึกความรับผิดชอบของความเป็นสถาบันอุดมศึกษาในฐานะเป็นที่พึ่งของสังคม หรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้ หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ การให้บริการทางวิชาการโดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึ่งและแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม สอดคล้อง อันก่อให้เกิด ความมั่นคง ความเข้มแข็ง และการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม ประเทศชาติและนานาชาติ ตลอดจนการส่งเสริมการมีบทบาททางวิชาการ และวิชาชีพ ในการตอบสนอง ชี้นำ และเตือนสติสังคมของสถาบันอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ คือ 3

ตัวบ่งชี้ 8 การนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย



ตัวบ่งชี้ 9 การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม หมายถึง สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งในระดับบุคคลและระดับสถาบัน โดยมีระบบและกลไกเป็นหน่วยส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม โดยเฉพาะในการส่งเสริมให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้งและมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงามในการดำรงชีวิต และประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนา อย่างมีวัฒนธรรมที่สุนทรีย์ เรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบันมีการกำกับดูแลและส่งเสริมการดำเนินงานด้านนี้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของสถาบัน ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้คือ

ตัวบ่งชี้ 10 การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ 11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

5. ด้านการบริหารและการพัฒนาสถาบัน หมายถึง การที่สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารและการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติอย่างมีเอกภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบาย การดำเนินงานตามแผน การบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้นักศึกษา และบุคลากรทุกคนรวมทั้งกำกับติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่กำหนด มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสภาสถาบัน และการบริหารและการจัดการของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคมภายในสถาบัน และภายนอกสถาบัน ตามหลักธรรมาภิบาลที่ประกอบด้วยหลักนิติธรรม คือ หลักคุณธรรมจริยธรรม หลักความชอบธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักการตรวจสอบได้ และหลักความคุ้มค่าประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 12 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสภาสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 13 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 14 การพัฒนาคณาจารย์

6. ด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพภายใน หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาจะต้องแสดงความมีมาตรฐานและคุณภาพด้วยการเป็นประชาคมแห่งการสร้างความรู้ และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีขีดความสามารถในการค้นคว้าวิจัยสร้างความรู้ใหม่ทั้งเพื่อพัฒนาสังคมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อุดมศึกษาไทยยังต้องแสดงความเป็นอุดมศึกษามหาชนที่มีคุณภาพ นอกจากนี้อุดมศึกษาไทยต้องมีความเป็นเลิศที่ใช้การได้ในสังคมแห่งการตรวจสอบอย่างเข้มข้น เพื่อการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งจะนำอุดมศึกษาไทยไปสู่อุดมศึกษาสากล ดังนั้นการประกันคุณภาพอุดมศึกษาจึงเป็นการประกันคุณภาพเพื่อความรู้สู่ความเป็นเลิศ และการประกันคุณภาพเพื่อผู้เรียน หัวใจของระบบการประกันคุณภาพที่ดีคือ การใช้ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพในการสร้างประชาคมที่มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้ และตรวจสอบการทำงานของตนเองเพื่อผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นพลวัตเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพเผยแพร่ข่าวสารทั่วทั้งสถาบัน พร้อมกับมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทุกด้านแบบมืออาชีพที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีกลไกรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อนำข้อคิดความเห็นจากทุกฝ่ายที่มีส่วนร่วมมาใช้ในการกำกับแนวทางการประกันคุณภาพของสถาบัน อย่างไรก็ตามสถาบันอุดมศึกษาพึงมีอิสระและเสรีภาพทางวิชาการในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมของตนเอง และในขณะเดียวกันก็พึงให้อิสระแก่หน่วยงานภายในในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละหน่วยงานด้วย ระบบประกันคุณภาพภายในโดยทั่วไป ประกอบด้วย ระบบแรกคือ ระบบการพัฒนาคุณภาพซึ่งประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐาน กระบวนการวางแผน และออกแบบระบบงานเพื่อคุณภาพและการจัดการกระบวนการและการควบคุมคุณภาพ ระบบที่สองคือ ระบบการตรวจสอบคุณภาพเพื่อเร่งรัดให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด และระบบที่สามคือ ระบบการประเมินภายในและกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ การประกันคุณภาพภายในเป็นหน้าที่ของสถาบันในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากต้นสังกัด ทั้งนี้ การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกได้ประกอบด้วย 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 15 ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด

2. กลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ประเมินผลผลิตตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานศึกษา รวมถึงความสำเร็จตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละสถานศึกษาโดยได้รับการอนุมัติจากสภาสถาบันและต้นสังกัด ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 16 ผลการพัฒนาตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 17 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน

3. กลุ่มตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาเป็นผู้กำหนดแนวทางพัฒนาเพื่อร่วมกันชี้แนะป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมตาม นโยบายของรัฐซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนตามกาลเวลาและปัญหาสังคมที่เปลี่ยนไป โดยมีเป้าหมายที่แสดง ถึงความเป็นผู้นำสังคมและแก้ปัญหาสังคมของสถาบันอุดมศึกษาในการชี้แจงเรื่องต่างๆ อาทิ การ ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โครงการรักษาดี การบำรุงศาสนาและเทิดทูน พระมหากษัตริย์ สุขภาพ ค่านิยมและจิตสาธารณะ ความคิดสร้างสรรค์ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ นโยบายรัฐบาล เศรษฐกิจ การพร้อมรับการเป็นสมาชิกสังคมอาเซียน พลังงานสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์ สิ่ง เสพติด ความพุ่มพวย การแก้ปัญหาความขัดแย้ง สร้างสังคมสันติสุขและความปรองดอง ตลอดจน น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้เป็นสถานศึกษาพอเพียงแบบอย่าง ฯลฯ ประกอบด้วย 1 ตัว บ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 18 ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านต่างๆ สำหรับรายงานฉบับนี้ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนา สุนทรียภาพในมิติทาง ศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2555

#### วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อการดำเนินงานด้านการ พัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2555

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. เพื่อทราบผลระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อการดำเนินงานด้าน การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2555

2. ข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (สมศ.) ตัว บ่งชี้ที่ 11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม และใช้ผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การ ปรับปรุงและพัฒนาส่วนงานที่เกี่ยวข้องขอบเขตของการสำรวจระยะเวลาดำเนินการสำรวจ เดือน มกราคม – มีนาคม 2556

#### นิยามศัพท์

##### ความพึงพอใจ

หมายถึง ผลที่จะได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งสิ่งนั้น ทุกคนคดีด้านบวกจะ แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทุกคนคดีด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom. 1964: 328)

##### การพัฒนาสุนทรียภาพ

หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่เป็นระบบเกี่ยวกับความงามทาง ศิลปะและวัฒนธรรม ที่มีผลกระทบต่อบุคคล สถาบัน สภาพแวดล้อม และสังคมในแนวทางที่ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับร่วมกันได้ ผลการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือสร้างสิ่งใหม่ต้องไม่

เป็นการทำลายคุณค่าทางสุนทรีย์ของศิลปะและวัฒนธรรมเดิม การพัฒนาเชิงวัฒนธรรมสามารถสร้างวัฒนธรรมใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีนวัตกรรมใหม่หมายถึง ทั้งทางเทคโนโลยี ระบบสังคม และความนิยม เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างเข้าใจ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างสันติสุข

#### สุนทรีย์ภาพทางศิลปะและวัฒนธรรม

หมายถึง คุณค่าทางความงามของศิลปะและวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อการรับรู้และความรู้สึก สามารถจรรโลงจิตใจให้มีความสุข มีรสนิยม ก่อให้เกิดวิถีชีวิตมนุษย์ ที่งดงาม สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมที่เข้าใจและผูกพัน ตลอดจนการรับรู้ถึงคุณค่าที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมของศิลปะและวัฒนธรรมเชิงประวัติศาสตร์เพื่อการดำรงรักษาสืบต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านกายภาพ ด้านการเรียนการสอน และบริการด้านสาธารณูปโภค ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2556 ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

**โวลแมน (Wolman)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

**วรูม (Vroom)** ได้กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

**มอร์ส (Morse)** ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความ ต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับ การตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

**โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Eart)** ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

**ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood)** ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็น ระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการ ในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้าง ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความต้องการในขั้นต่อไปที่ สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย จากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงใน หน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็น สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็น ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือ ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อ ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะมี

ขึ้นมาอีกความต้องการ

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิด เกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคล รับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทาง ความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction–progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความดิ่งเคียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความดิ่งเคียดในการพยายามที่จะ ตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG รู้สึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับ ความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การพัฒนากลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะ และองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่ม เพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการ ในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการ เป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจใน บริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มากระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้ สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสม มากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมี ความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

**อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ** ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ



และการ นำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตาม ปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และ ระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบ ของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อ ราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถ เข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ ประเด็น ด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจใน การบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้อง คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความ สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ของ องค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของ ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความ คาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึก ยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ การจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคล หลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้อง คำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการ จะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะ ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความ น่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และ บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น ก็

คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการ บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยี่ห้อต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มืออย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และ ส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่ แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของ ธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานด้านพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2556 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่สำคัญ คือ นักศึกษาที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาลัยการฝึกหัดครู ส่วนบุคคลกรที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ในการดำเนินการดังกล่าวมีระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2556 ซึ่งทางสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีระเบียบและขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจแบบสอบถามครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวนทั้งสิ้น 4,751 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 3 ข้อคำถาม

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 12 ข้อ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนออื่นๆ ที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดส่งบันทึกข้อความเรื่องขอความอนุเคราะห์สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อ
2. กลุ่มตัวอย่างสามารถกรอกแบบสอบถามได้ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน 2556
3. ตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามและทำการบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์
4. วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS for Windows และใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ สถิติพรรณนา นำเสนอข้อมูลลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบดังนี้

1. อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Means)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางการอธิบายข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและมีเกณฑ์การให้ คะแนนระดับความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ปรับปรุง	1

การประเมินผลที่ได้จากความพึงพอใจจะนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายที่ตั้งไว้ตามหลัก สถิติ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	ควรปรับปรุง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2556 ได้วิเคราะห์ข้อมูลจาก อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 4,751 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

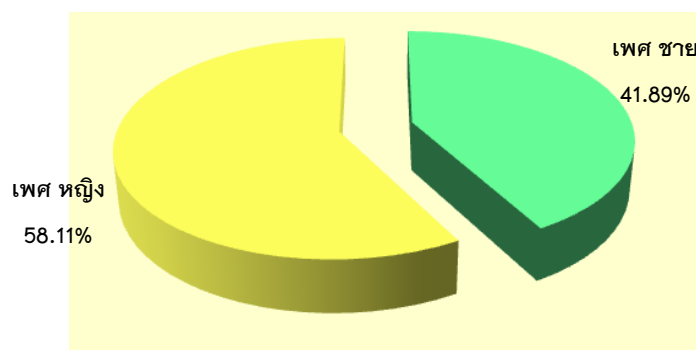
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนออื่นๆ ที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีการศึกษา 2556

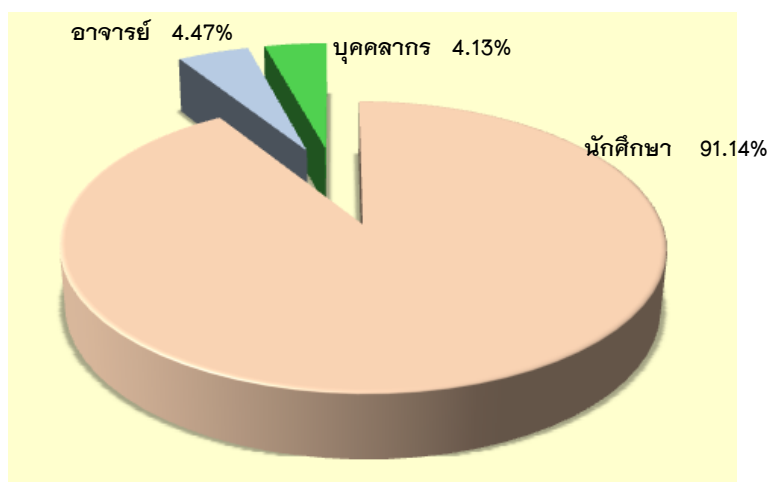
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ใช้บริการตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 4,751 คน แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 2,533 คน คิดเป็นร้อยละ 58.11 และเพศชายจำนวน 1,797 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 แสดงดังรูปที่ 4.1



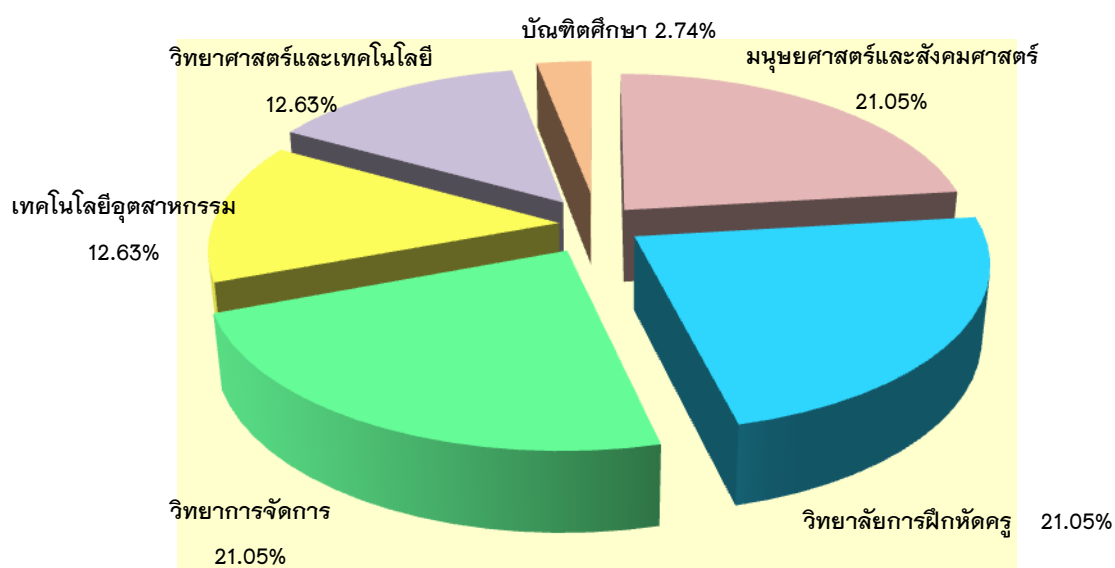
รูปที่ 4.1 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 4,330 คน รองลงมาคือ อาจารย์ 225 คน บุคลากร จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 91.14 4.74 และ 4.13 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

และเมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 4,751 คน สามารถจำแนกตามสังกัดคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 1,000 คน คณะวิทยาการจัดการ 1,000 คน วิทยาลัยการฝึกหัดครู จำนวน 1,000 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 600 คน และบัณฑิตศึกษา จำนวน 130 คน สามารถคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 21.05 21.05 21.05 12.63 12.63 และ 2.74 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดภายในมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

นักศึกษาและบุคลากรที่ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.41 \pm 0.58$  ข้อมูลดังแสดงดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ กิจกรรมตามประเพณีต่างๆ

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม	$4.40 \pm 0.61$	มาก
2. การมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	$4.39 \pm 0.58$	มาก
3. ความเหมาะสมของวัน เวลา และสถานที่ในการจัดโครงการ/กิจกรรม	$4.43 \pm 0.54$	มาก
<b>สรุปการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ กิจกรรมตามประเพณีต่างๆ</b>	<b><math>4.41 \pm 0.58</math></b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ กิจกรรมตามประเพณีต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $4.41 \pm 0.58$  ในระดับคะแนนเฉลี่ยต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ความเหมาะสมของวัน เวลา และสถานที่ในการจัดโครงการ/กิจกรรม ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.43 \pm 0.54$  ลำดับที่ 2 การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.40 \pm 0.61$  และลำดับที่ 3 การมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.39 \pm 0.58$

นักศึกษาและบุคลากรที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลอดภัยสุนทรียภาพของอาคารสถานที่ และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัยในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.40 \pm 0.60$  ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.2



**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลอดภัย สุทธิภาพของอาคารสถานที่ และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัย

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารและพื้นที่โดยรอบ	4.33±0.64	มาก
2. ความเหมาะสมการมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.41±0.59	มาก
3. การจัดพื้นที่บริเวณลานใต้อาคาร	4.45±0.56	มาก
<b>สรุปด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลอดภัย สุทธิภาพของอาคารสถานที่ และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัย</b>	<b>4.40±0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลอดภัย สุทธิภาพของอาคารสถานที่ และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัย ในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40±0.60 ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 การจัดพื้นที่บริเวณลานใต้อาคาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45±0.56 ลำดับที่ 2 ความเหมาะสมการมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41±0.59 และลำดับที่ 3 คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารและพื้นที่โดยรอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33±0.64

นักศึกษาและบุคลากรที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้านการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42±0.62 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. มีการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติและ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.42±0.62	มาก
<b>สรุปการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>	<b>4.42±0.62</b>	<b>มาก</b>

นักศึกษาและบุคลากรที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้านการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43±0.60 ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรม

บริการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงามของพื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	4.48+0.56	มาก
2. ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรและนักศึกษากับขนาดของพื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	4.40+0.56	มาก
3. ความเหมาะสมของขั้นตอนและวิธีการขอใช้พื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	4.36+0.65	มาก
4. การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการแจ้งผลและการติดตามผลการขอใช้พื้นที่กิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	4.45+0.58	มาก
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องเมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้พื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	4.42+0.61	มาก
<b>สรุปการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรม</b>	<b>4.43±0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.43 \pm 0.60$  ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงามของพื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.48 + 0.56$  ลำดับที่ 2 การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการแจ้งผลและการติดตามผลการขอใช้พื้นที่กิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.45 + 0.58$  ลำดับที่ 3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องเมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้พื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.42 + 0.61$  ลำดับที่ 4 ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรและนักศึกษากับขนาดของพื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.40 + 0.56$  และลำดับที่ 5 ความเหมาะสมของขั้นตอนและวิธีการขอใช้พื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.36 + 0.65$

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อนำข้อมูลให้มหาวิทยาลัยใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษา บุคลากร และนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 4,751 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2556 ซึ่งแบ่งแบบประเมินความพึงพอใจออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และส่วนที่ 3 ข้อเสนออื่นๆ ที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เมื่อได้ข้อมูลจากแบบประเมิน ทำการประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติ คือ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการสำรวจ มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 4,751 คน แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 2533 คน คิดเป็นร้อยละ 58.11 และเพศชาย จำนวน 1797 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด จำนวน 4,330 คน รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 225 คน บุคลากร จำนวน 1196 คน คิดเป็นร้อยละ 91.14 4.7 และ 4.13 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในภาพรวมอยู่ระดับมาก นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ กิจกรรมตามประเพณีต่างๆในภาพรวมระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.41 \pm 0.58$  ส่วนค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลอดภัย สุนทรียภาพของอาคารสถานที่ และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัย เท่ากับ  $4.40 \pm 0.60$  ส่วนการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.43 \pm 0.60$  และการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงามสอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ  $4.42 \pm 0.62$

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนออื่นๆ ที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

นักศึกษาและบุคลากรมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ 1 ควรปรับการจัดกิจกรรมบริเวณลานใต้อาคาร เนื่องจากไม่มีการถ่ายเทอากาศที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 37.58 และลำดับที่ 2 ควรมีการบำบัดน้ำเสียอย่างต่อเนื่องในสระน้ำของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 35.99 ลำดับที่ 3 อาคารของมหาวิทยาลัยมีความเป็นเอกลักษณ์สวยงามแต่ขาดการดูแลรักษาความสะอาด เช่น ห้องน้ำ ระเบียงอาคาร บริเวณทางเดินเชื่อมอาคาร คิดเป็นร้อยละ 29.36 ลำดับที่ 4 ควรพัฒนาปรับปรุงและใช้ประโยชน์จากศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและลานเวทีกลางน้ำให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ 27.58 ลำดับที่ 5 ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่มีร่มเงา บางพื้นที่ที่จอดรถเป็นหลุมเป็นบ่อ โดยเฉพาะหน้าฝน ทำให้ไม่สามารถจอดได้ ลำดับที่ 6 ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความสวยงาม น่าใช้ และซ่อมแซมส่วนที่พัง สกปรกและทรุดโทรม เช่น กระเบื้องทางเดิน โต๊ะนั่งเรียน โต๊ะม้าหินอ่อน และกระดานในห้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 12.35

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิเคราะห์ใช้

คณะและหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

ควรเพิ่มประเด็นของแบบประเมินให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือความต้องการด้านสุนทรียภาพที่หลากหลาย

### เอกสารอ้างอิง

- กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่าย กฤษณ์ สีวะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), 2548.
- จิราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2548
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์, **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2.(กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 2543), หน้า 14-15.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่” , ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544), หน้า 26-2
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174
- Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc 1964), p. 99.
- Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice-Hall, 1973), p. 38

ภาคผนวก ก  
แบบประเมินความพึงพอใจ

**แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพ  
ในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**

.....

**คำอธิบาย**

ด้วยการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้ที่ 11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ให้ต้องมีการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสุนทรียภาพ ในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นเพื่อให้การประเมินคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัยดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดมหาวิทยาลัยจึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเพื่อให้บุคลากรประเมินความพึงพอใจตามประเด็นดังกล่าว จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบประเมินนี้ตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1            ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2            ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ส่วนที่ 3            ข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**1. เพศ**

ชาย                       หญิง

**2. สังกัด**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี          | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ      |
| <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์        | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยการฝึกหัดครู                | <input type="checkbox"/> สำนักศิลปะและวัฒนธรรม  |
| <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน   | <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี      |
| <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา    |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                         |   |

## 3. สถานภาพ

อาจารย์       บุคลากร       อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## คำนิยามศัพท์ประกอบการพิจารณา

<b>การพัฒนาสุนทรียภาพ</b>	หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่เป็นระบบเกี่ยวกับความงามทางศิลปะและวัฒนธรรมที่มีผลกระทบต่อบุคคล สถาบัน สภาพแวดล้อม และสังคมในแนวทางที่ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันได้ ผลการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือสร้างสิ่งใหม่ต้องไม่เป็นการทำลายคุณค่าทางสุนทรียของศิลปะและวัฒนธรรมเดิม การพัฒนาเชิงวัฒนธรรมสามารถสร้างวัฒนธรรมใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีนวัตกรรมใหม่ ทั้งทางเทคโนโลยี ระบบสังคม และค่านิยมเพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างเข้าใจ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างสันติสุข
<b>สุนทรียภาพทางศิลปะและวัฒนธรรม</b>	หมายถึง คุณค่าทางความงามของศิลปะและวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการรับรู้และความรู้สึกสามารถจรรโลงจิตใจให้มีความสุข มีรสนิยม ก่อให้เกิดวิถีชีวิตมนุษย์ที่งดงาม สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมที่เข้าใจและผูกพัน ตลอดจนจรรู้ถึงคุณค่าที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมของศิลปะและวัฒนธรรมเชิงประวัติศาสตร์เพื่อการดำรงรักษาสืบต่อไป

ท่านมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในระดับใด

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5 4 3 2 1 ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้  
5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและ						



วัฒนธรรม เช่น กิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวัน สงกรานต์ กิจกรรมตามประเพณี ต่างๆ						
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม						
1.2 การมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม						
1.3 ความเหมาะสมของวัน เวลา และสถานที่ในการ จัดโครงการ/กิจกรรม						
<b>2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัย สุขทรียภาพ ของอาคารสถานที่และพื้นที่โดยรอบมหาวิทยาลัย</b>						
2.1 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในอาคารและพื้นที่โดยรอบ						
2.2 ความเหมาะสมสายงานของสนามหญ้า สวนหย่อม รวมไปถึงมุมพักผ่อนในมหาวิทยาลัย						
2.3 การจัดพื้นที่บริเวณลานใต้อาคาร						
<b>3. มีการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงามสอดคล้องกับ ธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b>						
<b>4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรม</b>						
4.1 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม ของพื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม						
4.2 ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรและนักศึกษา กับขนาดของพื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและ วัฒนธรรม						
4.3 ความเหมาะสมของขั้นตอนและวิธีการขอใช้พื้นที่ จัดกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม						
4.4 การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการแจ้งผลและ การติดตามผลการขอใช้พื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนา และวัฒนธรรม						
4.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องเมื่อมี เหตุขัดข้องในการใช้พื้นที่จัดกิจกรรมทางศาสนาและ วัฒนธรรม						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร







สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



จัดทำโดย

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

อาคาร ปิยมหาราช ชั้น ๔

โทร : ๐๒ ๕๔๔-๘๔๓๙ , ๐๒ ๕๔๔-๘๔๔๐

<http://pk.pnru.ac.th/qa>