

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. ผู้ประเมิน (534 คน)

สายวิชาการ	จำนวน	44	คน	ร้อยละ	8.23
สายปฏิบัติการฯ	จำนวน	490	คน	ร้อยละ	91.77
เพศชาย	จำนวน	234	คน	ร้อยละ	43.82
เพศหญิง	จำนวน	295	คน	ร้อยละ	55.24
ไม่ระบุเพศ	จำนวน	5	คน	ร้อยละ	0.94

2. สังกัดสำนัก/หน่วยงาน (534 คน)

สำนักงานอธิการบดี	จำนวน	210	คน	ร้อยละ	39.32
สำนักวิชา	จำนวน	148	คน	ร้อยละ	27.71
ศูนย์	จำนวน	128	คน	ร้อยละ	23.97
สถาบัน	จำนวน	20	คน	ร้อยละ	3.74
อื่น ๆ	จำนวน	28	คน	ร้อยละ	5.26

3. อายุงานในมหาวิทยาลัย (534 คน)

น้อยกว่า 5 ปี	จำนวน	64	คน	ร้อยละ	11.98
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	จำนวน	43	คน	ร้อยละ	8.05
มากกว่า 10 ปี – 15 ปี	จำนวน	80	คน	ร้อยละ	14.98
มากกว่า 15 ปี – 20 ปี	จำนวน	82	คน	ร้อยละ	15.35
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	จำนวน	261	คน	ร้อยละ	48.87
ไม่ระบุอายุงาน	จำนวน	4	คน	ร้อยละ	0.77

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 :100)

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	4.51 – 5.00	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	3.51 – 4.50	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	2.51 – 3.50	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.51 – 2.50	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.00 – 1.50	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ร้อยละ (Percentage)
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลงานการวิเคราะห์ข้อมูล

7. \bar{X} ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{X} ปี 2560	\bar{X} ปี 2562	\bar{X} ปี 2563	\bar{X} ปี 2564	ระดับความพึง พอใจ 2564
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	4.12	4.31	4.65	พอใจมากที่สุด
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.02	4.14	4.30	4.61	พอใจมากที่สุด
3	ด้านระบบการให้บริการ	3.89	4.10	4.26	4.57	พอใจมากที่สุด
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	3.86	4.17	4.29	4.61	พอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตาม สถานภาพผู้รับบริการ เพศ และอายุ งานของผู้รับบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	44	8.23
2. บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	490	91.77
รวม	534	100

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ เพศ ของผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามเพศได้ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	295	55.24
2. ชาย	234	43.82
3. ไม่ระบุเพศ	5	0.94
รวม	534	100

ตารางที่ 3 ข้อมูลสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงานดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานอธิการบดี	210	39.32
2. สำนักวิชา	148	27.71
3. ศูนย์	128	23.97
4. สถาบัน	20	3.74
5. อื่น ๆ	28	5.26
รวม	534	100

ตารางที่ 4 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ อายุงานของผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามอายุงานของผู้ประเมิน ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี	261	48.87
2. รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 15 ปี – 20 ปี	82	15.35
3. รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 10 ปี – 15 ปี	80	14.98
4. รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี	43	8.05
5. อายุงานน้อยกว่า 5 ปี	64	11.98
6. ไม่ระบุอายุงาน	4	0.77
รวม	534	100

8. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางชุดที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นราย เป็นรายข้อ (ข้อ 1 - ข้อ 7)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.65	0.65	พอใจมากที่สุด
2. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.61	0.69	พอใจมากที่สุด
3. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.57	0.76	พอใจมากที่สุด
4. โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.61	0.69	พอใจมากที่สุด
รวม	4.60	0.04	พอใจมากที่สุด

ตารางชุดที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 8 - ข้อ 16)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.67	0.63	พอใจมากที่สุด
6. ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.72	พอใจมากที่สุด
7. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	4.59	0.74	พอใจมากที่สุด
8. ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ	4.58	0.71	พอใจมากที่สุด
9. ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	4.52	0.84	พอใจมากที่สุด
10. โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.59	0.71	พอใจมากที่สุด
รวม	4.60	0.03	พอใจมากที่สุด

ตารางชุดที่ 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ เป็นรายข้อ (ข้อ 17 - ข้อ 28)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
11. การเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง มีความรวดเร็ว	4.50	0.81	พอใจมากที่สุด
12. การแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS มีความสะดวกใช้งานง่าย	4.60	0.72	พอใจมากที่สุด
13. การให้บริการ Application SUT.SOS มีความเหมาะสม และทันสมัย	4.62	0.69	พอใจมากที่สุด
14. ความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัยและ จรรยาบรรณ	4.56	0.73	พอใจมากที่สุด
15. บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ถูกต้องทันเวลาและ มีความปลอดภัย	4.60	0.73	พอใจมากที่สุด
16. การซ่อมบำรุงรักษาด้านโยธาสถาปัตยกรรมภายในอาคาร สถานที่ที่มีประสิทธิภาพ	4.55	0.78	พอใจมากที่สุด
17. การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าและปรับอากาศที่มี ประสิทธิภาพ	4.52	0.86	พอใจมากที่สุด
18. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	4.57	0.72	พอใจมากที่สุด
19. การออกแบบและก่อสร้างอาคารสถานที่ที่มีความ เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ใช้อาคาร	4.51	0.81	พอใจมากที่สุด
20. การให้บริการด้านภูมิทัศน์สะดวกรวดเร็วตาม วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.56	0.73	พอใจมากที่สุด
21. การให้บริการด้านน้ำประปามีคุณภาพ	4.59	0.68	พอใจมากที่สุด
22. การจัดเก็บขยะประจำอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย	4.62	0.72	พอใจมากที่สุด
23. การประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมรณรงค์รักษา สิ่งแวดล้อมมีความต่อเนื่อง	4.62	0.72	พอใจมากที่สุด
24. โดยภาพรวม ด้านระบบการให้บริการ ท่านมีความพึง พอใจระดับใด	4.61	0.71	พอใจมากที่สุด
รวม	4.56	0.05	พอใจมากที่สุด

ตารางชุดที่ 4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
25. โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคาร สถานที่ที่ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.65	0.91	พอใจมากที่สุด
รวม	4.65	0.91	พอใจมากที่สุด

