

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ผู้ประเมิน (591 คน)

สายวิชาการ	จำนวน	43	คน	ร้อยละ	8.13
สายปฏิบัติการฯ	จำนวน	548	คน	ร้อยละ	91.87
เพศชาย	จำนวน	209	คน	ร้อยละ	35.36
เพศหญิง	จำนวน	381	คน	ร้อยละ	64.46
ไม่ระบุเพศ	จำนวน	1	คน	ร้อยละ	0.18

2. สังกัดสำนัก/หน่วยงาน (591 คน)

สำนักงานอธิการบดี	จำนวน	193	คน	ร้อยละ	32.65
สำนักวิชา	จำนวน	157	คน	ร้อยละ	26.56
ศูนย์	จำนวน	199	คน	ร้อยละ	33.67
สถาบัน	จำนวน	24	คน	ร้อยละ	4.06
อื่น ๆ	จำนวน	18	คน	ร้อยละ	3.06

3. อายุงานในมหาวิทยาลัย (591 คน)

น้อยกว่า 5 ปี	จำนวน	98	คน	ร้อยละ	16.58
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	จำนวน	76	คน	ร้อยละ	12.85
มากกว่า 10 ปี – 15 ปี	จำนวน	112	คน	ร้อยละ	18.95
มากกว่า 15 ปี – 20 ปี	จำนวน	103	คน	ร้อยละ	17.42
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	จำนวน	200	คน	ร้อยละ	33.84
ไม่ระบุอายุงาน	จำนวน	2	คน	ร้อยละ	0.36

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 2562	\bar{X} ปี 2563	\bar{X} ปี 2564	\bar{X} ปี 2565	ระดับความพึง พอใจ 2565
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	4.31	4.60	4.63	พอใจมากที่สุด
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	4.30	4.60	4.58	พอใจมากที่สุด
3	ด้านระบบการให้บริการ	4.10	4.26	4.56	4.57	พอใจมากที่สุด
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	4.17	4.29	4.65	4.62	พอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตาม สถานภาพผู้รับบริการ เพศ และอายุ
งานของผู้รับบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	43	8.13
2. บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	548	91.87
รวม	591	100

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ เพศ ของผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามเพศได้ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	381	64.46
2. ชาย	209	35.36
3. ไม่ระบุเพศ	1	0.18
รวม	591	100

ตารางที่ 3 ข้อมูลสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงานดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานอธิการบดี	193	32.65
2. สำนักวิชา	157	26.56
3. ศูนย์	199	33.61
4. สถาบัน	24	4.06
5. อื่น ๆ	18	3.12
รวม	591	100

ตารางที่ 4 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ อายุงานของผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามอายุงานของผู้ประเมิน ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี	98	16.58
2. รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 15 ปี – 20 ปี	76	12.85
3. รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 10 ปี – 15 ปี	112	18.95
4. รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปี	103	17.42
5. อายุงานน้อยกว่า 5 ปี	200	33.84
6. ไม่ระบุอายุงาน	2	0.36
รวม	591	100

8. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

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

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.69	0.59	พอใจมากที่สุด
2. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.58	0.74	พอใจมากที่สุด
3. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.62	0.72	พอใจมากที่สุด
4. โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.64	0.70	พอใจมากที่สุด
รวม	4.63	0.06	พอใจมากที่สุด

ตารางชุดที่ 2

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

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.69	0.62	พอใจมากที่สุด
6. ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.84	พอใจมากที่สุด
7. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	4.65	0.70	พอใจมากที่สุด
8. ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ	4.52	0.80	พอใจมากที่สุด
9. ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	4.60	0.73	พอใจมากที่สุด
10. โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.50	0.83	พอใจมาก
รวม	4.58	0.08	พอใจมากที่สุด

ตารางชุดที่ 3

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

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
11. การเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง มีความรวดเร็ว	4.62	0.71	พอใจมากที่สุด
12. การแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS มีความสะดวกใช้งานง่าย	4.68	0.69	พอใจมากที่สุด
13. การให้บริการ Application SUT.SOS มีความเหมาะสม และทันสมัย	4.54	0.77	พอใจมากที่สุด
14. ความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัยและ จรรยาบรรณ	4.60	0.70	พอใจมากที่สุด
15. บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ถูกต้องทันเวลาและ มีความปลอดภัย	4.47	0.90	พอใจมาก
16. การซ่อมบำรุงรักษาด้านโยธาสถาปัตยกรรมภายในอาคาร สถานที่ที่มีประสิทธิภาพ	4.45	0.96	พอใจมาก
17. การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าและปรับอากาศที่มี ประสิทธิภาพ	4.54	0.75	พอใจมากที่สุด
18. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	4.49	0.85	พอใจมาก
19. การออกแบบและก่อสร้างอาคารสถานที่ที่มีความ เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ใช้อาคาร	4.49	0.84	พอใจมาก
20. การให้บริการด้านภูมิทัศน์สะอาดรวดเร็วตาม วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ	4.56	0.72	พอใจมากที่สุด
21. การให้บริการด้านน้ำประปามีคุณภาพ	4.65	0.64	พอใจมากที่สุด
22. การจัดเก็บขยะประจำอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย	4.59	0.77	พอใจมากที่สุด
23. การประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมรณรงค์รักษา สิ่งแวดล้อมมีความต่อเนื่อง	4.66	0.69	พอใจมากที่สุด
24. โดยภาพรวม ด้านระบบการให้บริการ ท่านมีความพึง พอใจระดับใด	4.62	0.72	พอใจมากที่สุด
รวม	4.57	0.09	พอใจมากที่สุด

ตารางชุดที่ 4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
25. โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคาร สถานที่ที่ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.62	0.76	พอใจมากที่สุด
รวม	4.62	0.76	พอใจมากที่สุด

