

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1. ผู้ประเมิน (1,117 คน)

| | | | | | |
|----------------|-------|-----|----|--------|-------|
| สายวิชาการ | จำนวน | 42 | คน | ร้อยละ | 3.76 |
| สายปฏิบัติการฯ | จำนวน | 869 | คน | ร้อยละ | 77.79 |
| นักศึกษา | จำนวน | 206 | คน | ร้อยละ | 18.45 |

2. สังกัดสำนัก/หน่วยงาน (1,117 คน)

| | | | | | |
|-------------------|-------|-----|----|--------|-------|
| สำนักงานอธิการบดี | จำนวน | 364 | คน | ร้อยละ | 32.58 |
| สำนักวิชา | จำนวน | 345 | คน | ร้อยละ | 30.88 |
| ศูนย์ฯ | จำนวน | 282 | คน | ร้อยละ | 25.24 |
| สถาบัน | จำนวน | 33 | คน | ร้อยละ | 2.95 |
| อื่น ๆ | จำนวน | 93 | คน | ร้อยละ | 8.35 |

3. 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 |

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

5. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลงานการวิเคราะห์ข้อมูล

| | |
|-----------|--|
| \bar{X} | ค่าเฉลี่ย |
| S.D. | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

| ที่ | ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ | \bar{X} ปี 2564 | \bar{X} ปี 2565 | \bar{X} ปี 2566 | \bar{X} ปี 2567 | ระดับความพึงพอใจ |
|-----|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| 1 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.60 | 4.63 | 4.65 | 4.72 | พอใจมากที่สุด |
| 2 | ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.60 | 4.58 | 4.56 | 4.72 | พอใจมากที่สุด |
| 3 | ด้านระบบการให้บริการ | 4.56 | 4.57 | 4.64 | 4.66 | พอใจมากที่สุด |
| 4 | ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ | 4.65 | 4.62 | 4.67 | 4.67 | พอใจมากที่สุด |
| 5 | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน) | 534 | 591 | 1,102 | 1,117 | |

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพและสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงานของผู้รับบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้ประเมิน
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

| สายการปฏิบัติงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| 1. บุคลากรสายวิชาการ | 42 | 3.76 |
| 2. บุคลากรสายปฏิบัติการฯ | 869 | 77.79 |
| 3. นักศึกษา | 206 | 18.45 |
| รวม | 1,117 | 100 |

ตารางที่ 2 ข้อมูลสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงาน
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงาน ดังนี้

| สายการปฏิบัติงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| 1. สำนักงานอธิการบดี | 364 | 32.58 |
| 2. สำนักวิชา | 345 | 30.88 |
| 3. ศูนย์ | 282 | 25.24 |
| 4. สถาบัน | 33 | 2.95 |
| 5. อื่น ๆ | 93 | 8.35 |
| รวม | 1,117 | 100 |

7. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางชุดที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นราย เป็นรายข้อ (ข้อ 1 – ข้อ 4)

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ | 4.73 | 0.64 | พอใจมากที่สุด |
| 2. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.72 | 0.67 | พอใจมากที่สุด |
| 3. ความเท่าเทียมในการให้บริการ | 4.72 | 0.68 | พอใจมากที่สุด |
| 4. โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด | 4.73 | 0.66 | พอใจมากที่สุด |
| รวม | 4.72 | 0.01 | พอใจมากที่สุด |

ตารางชุดที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายข้อ (ข้อ 5 - ข้อ 9)

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 5. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ | 4.70 | 0.59 | พอใจมากที่สุด |
| 6. ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ | 4.65 | 0.64 | พอใจมากที่สุด |
| 7. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ | 4.80 | 0.50 | พอใจมากที่สุด |
| 8. ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ | 4.68 | 0.60 | พอใจมากที่สุด |
| 9. โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด | 4.67 | 0.60 | พอใจมากที่สุด |
| รวม | 4.72 | 0.01 | พอใจมากที่สุด |

ตารางชุดที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 10 - ข้อ 24)

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 10. การเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง มีความรวดเร็ว | 4.61 | 0.70 | พอใจมากที่สุด |
| 11. การแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS มีความสะดวกใช้งานง่าย | 4.67 | 0.63 | พอใจมากที่สุด |
| 12. การให้บริการ Application SUT.SOS มีความเหมาะสม และทันสมัย | 4.71 | 0.61 | พอใจมากที่สุด |
| 13. ความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัยและจรรยาบรรณ | 4.66 | 0.64 | พอใจมากที่สุด |
| 14. บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ถูกต้องทันเวลาและมีความปลอดภัย | 4.68 | 0.62 | พอใจมากที่สุด |
| 15. การซ่อมบำรุงรักษาด้านโยธาสถาปัตยกรรมภายในอาคาร สถานที่ที่มีประสิทธิภาพ | 4.62 | 0.70 | พอใจมากที่สุด |
| 16. การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าและปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ | 4.62 | 0.71 | พอใจมากที่สุด |
| 17. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม | 4.68 | 0.62 | พอใจมากที่สุด |
| 18. การออกแบบและก่อสร้างอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานของผู้รับบริการ | 4.62 | 0.69 | พอใจมากที่สุด |
| 19. พื้นที่ภูมิทัศน์มีความร่มรื่น สวยงาม ส่งเสริมการเรียนการสอน และพักผ่อน | 4.66 | 0.64 | พอใจมากที่สุด |
| 20. การให้บริการด้านน้ำประปามีคุณภาพ | 4.66 | 0.62 | พอใจมากที่สุด |
| 21. การจัดเก็บขยะประจำอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย | 4.68 | 0.62 | พอใจมากที่สุด |
| 22. การนำเทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทนมาใช้ภายในมหาวิทยาลัย | 4.65 | 0.64 | พอใจมากที่สุด |
| 23. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของส่วนอาคารสถานที่ มีความชัดเจน และสื่อสารได้ทั่วถึง | 4.80 | 0.50 | พอใจมากที่สุด |
| 24. โดยภาพรวม ด้านระบบการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจระดับใด | 4.66 | 0.62 | พอใจมากที่สุด |
| รวม | 4.66 | 0.04 | พอใจมากที่สุด |

ตารางชุดที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 25. โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด | 4.67 | 0.61 | พอใจมากที่สุด |
| รวม | 4.67 | 0.61 | พอใจมากที่สุด |