

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประจำปี พ.ศ. 2556

1. ผู้รับบริการ (รวม 264 คน)

สายวิชาการ	จำนวน	-	คน ร้อยละ (ไม่ระบุ)
สายปฏิบัติการ	จำนวน	-	คน ร้อยละ (ไม่ระบุ)
เพศชาย	จำนวน	113	คน ร้อยละ 42.80
เพศหญิง	จำนวน	125	คน ร้อยละ 47.34
ไม่ระบุเพศ	จำนวน	26	คน ร้อยละ 9.84

2. 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

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{x} ปี 2553	\bar{x} ปี 2554	\bar{x} ปี 2555	\bar{x} ปี 2556	ระดับความพึงพอใจ 2556
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	3.50	3.69	3.90	พอใจมาก
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.35	3.41	3.86	4.07	พอใจมาก
3	ด้านระบบการให้บริการ	3.22	3.35	3.69	3.92	พอใจมาก
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	3.45	3.51	3.65	3.87	พอใจมาก

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่
ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตาม สถานภาพผู้รับบริการ เพศ และอายุ
งานของผู้รับบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้รับบริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ ไม่ระบุสถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	0	0
2. บุคลากรสายปฏิบัติการ	0	0
รวม	0	0

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ เพศ ของผู้รับบริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามเพศได้ดังนี้

- เพศหญิง จำนวน 125 คน (ร้อยละ 52.52)
- เพศชาย จำนวน 113 คน (ร้อยละ 47.48)
- ไม่ระบุเพศ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 10.92)

สถานภาพผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. หญิง	125	47.34
2. ชาย	113	42.80
3. ไม่ระบุ	26	9.84
รวม	264	100

ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ อายุงาน ของผู้รับบริการ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกอายุงาน 4 ลำดับได้ดังนี้

- ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 15 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 44)
- รองลงมาคือมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี- 5 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 17)
- ไม่ระบุอายุ จำนวน 61 คน (ร้อยละ 23)

สถานภาพผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุงานต่ำกว่า 1 ปี	1	0.37
2. อายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	45	17.04
3. อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี	19	7.19
4. อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี	23	8.71
5. อายุงานมากกว่า 15 ปี	115	43.56
6. ไม่ระบุ	61	23.10
รวม	264	100

6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางชุดที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 1 - ข้อ 7)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	3.99	0.87	พอใจมาก
2. การให้บริการตรงตามความต้องการ	3.92	0.97	พอใจมาก
3. การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.01	1.05	พอใจมาก
4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.90	0.99	พอใจมาก
5. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.03	1.18	พอใจมาก
6. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	3.98	1.20	พอใจมาก
7. โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	3.90	1.01	พอใจมาก
รวม	3.90	1.01	พอใจมาก

ตารางชุดที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 8 - ข้อ 16)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
8. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.03	1.23	พอใจมาก
9. ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	4.08	1.31	พอใจมาก
10. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	3.95	1.23	พอใจมาก
11. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะกรอกเอกสาร ที่นั่งรอ ฯลฯ	4.28	1.62	พอใจมาก
12. ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ	4.32	1.57	พอใจมาก
13. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	4.30	1.52	พอใจมาก
14. บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	4.36	1.55	พอใจมาก
15. ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	4.10	1.46	พอใจมาก
16. โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.07	1.28	พอใจมาก
รวม	4.07	1.28	พอใจมาก

ตารางชุดที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 17 - ข้อ 28)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
17. การให้บริการเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง การแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS และ Call Center	4.17	1.52	พอใจมาก
18. การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจรรยาบรรณความเหมาะสม	3.89	1.29	พอใจมาก
19. การให้บริการด้านยานพาหนะมีความเหมาะสม และให้บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.96	1.24	พอใจมาก
20. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.97	1.34	พอใจมาก
21. การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและปรับอากาศให้เหมาะสมกับการใช้งาน	3.97	1.16	
22. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่างๆได้เหมาะสม	4.09	1.26	พอใจมาก
23. อาคารสถานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.08	1.32	พอใจมาก
24. การบำรุงรักษาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามสอดคล้องกับธรรมชาติ	3.96	1.20	พอใจมาก
25. การให้บริการด้านน้ำประปามีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.83	1.16	พอใจมาก
26. การจัดการด้านขยะและน้ำเสียมีความเหมาะสมสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.84	1.21	พอใจมาก
27. ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.91	1.30	พอใจมาก
28. โดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	3.92	1.18	พอใจมาก
รวม	3.92	1.18	พอใจมาก

ตารางชุดที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
29. โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	3.87	1.12	พอใจมาก พอใจมาก
รวม	3.87	1.12	พอใจมาก