**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ประจำปีการศึกษา 2559**

สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร มทส. และบุคคลภายนอกที่มีต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ โดยจำแนกข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานกีฬาและสุขภาพ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน**

**ตารางที่ 1 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** | ชาย | 63 | 33.33 |
| หญิง | 126 | 66.67 |
| **รวม** | **189** | **100** |
| **ประเภทผู้ใช้บริการ**  **(เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)** | นักศึกษา มทส. | 91 | 57.96 |
| บุคลากร มทส. | 64 | 40.77 |
| บุคคลภายนอก | 2 | 1.27 |
| **รวม** | **157** | **100** |
| **สถานที่ที่ใช้บริการ**  **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** | ห้องเสริมสร้างกร้ามเนื้อ | 94 | 28.75 |
| สนามกีฬาต่าง ๆ | 85 | 25.99 |
| ห้องโยคะ แอโรบิค ลีลาศ | 60 | 18.35 |
| สระว่ายน้ำ | 46 | 14.07 |
| สถานที่อื่น ๆ | 42 | 12.85 |
| **รวม** | **327** | **100** |
| **ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ** | เช้า 09.00 – 12.00 น. | 6 | 3.83 |
| กลางวัน 12.00 – 13.00 น. | 4 | 2.55 |
| ช่วงบ่าย 13.00 – 17.00น. | 24 | 15.29 |
| ช่วงเย็น 17.00 – 20.00 น. | 123 | 78.35 |
| **รวม** | **157** | **100** |

จากตารางที่ 1 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 189 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 126 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 เพศชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประเภทผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มทส. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องเสริมสร้างกร้ามเนื้อ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดเป็นช่วงเย็น เวลา 17.00 – 20.00 น. จำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 78.35

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

การวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2559 ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 3.65 | 0.74 | มาก |
| มนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัย ไมตรีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.76 | 0.74 | มาก |
| กริยา มารยาท คำพูด วาจา ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.78 | 0.71 | มาก |
| ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.82 | 0.66 | มาก |
| ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.68 | 0.79 | มาก |

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ด้านกระบวนการให้บริการ**

| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการและช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการ | 3.50 | 0.77 | มาก |
| กระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ | 3.60 | 0.74 | มาก |
| ความสม่ำเสมอของการให้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการ | 3.53 | 0.80 | มาก |
| ความถูกต้อง สะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.62 | 0.81 | มาก |
| สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการให้บริการ | 3.87 | 0.76 | มาก |

**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ด้านระบบการให้บริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **SD** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ระบบการเข้าใช้บริการ | 3.67 | 0.75 | มาก |
| ระบบการดูแลความปลอดภัยในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา | 3.66 | 0.76 | มาก |
| ระบบการจอง การยืมและการคืนอุปกรณ์และวัสดุกีฬา | 3.51 | 0.84 | มาก |
| ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ | 3.71 | 0.75 | มาก |
| ระบบการให้ความรู้ ข่าวสารและข้อมูลด้านกีฬาและการออกกำลังกาย | 3.58 | 0.79 | มาก |

**ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ออกกำลังกาย**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **SD** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ความสะอาดและความพร้อมใช้ของสถานที่ให้บริการ | 3.82 | 0.71 | มาก |
| ความพอเพียงของสถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ | 3.61 | 0.80 | มาก |
| ความเพียงพอและความหลากหลายของกิจกรรมให้บริการ | 3.52 | 0.84 | มาก |
| มาตรฐานและประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย | 3.86 | 0.67 | มาก |
| ความเหมาะของสภาพแวดล้อมโดยรวม | 3.89 | 0.64 | มาก |

**ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ด้านภาพรวมของการให้บริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **SD** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ภาพรวมของการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ | 3.77 | 0.62 | มาก |

จากการสรุปผลการประเมินส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ออกกำลังกายและกีฬา ได้รับคะแนนประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ***มาก*** ทุกหัวข้อประเมิน ส่วนในภาพรวมของการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ผู้ใช้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจ ***3.77*** อยู่ในเกณฑ์ระดับ ***มาก***

**ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. ควรเปิดให้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์และวันหยุดด้วย
2. ควรตรวจสอบผู้เข้าใช้บริการอย่างเคร่งครัด
3. ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการออกกำลังกายให้มีความหลากหลาย
4. ควรมีร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-11 หรือจุดจำหน่ายอาหารหรือศูนย์อาหารบริการแก่ผู้มาใช้บริการให้หลากหลายขึ้น
5. เจ้าหน้าที่ (นักศึกษาช่วยงาน) ของสนามแบดมินตัน ไม่มีความรู้ ไม่ทราบหน้าที่ของตนเอง ควรมีการอบรมนักศึกษาช่วยงานถึงบทบาทและหน้าที่ด้วย
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองดีครับ โต๊ะประชาสัมพันธ์อัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ ให้ข้อมูล
7. น้ำดื่มในการให้บริการไม่เพียงพอ บางจุด เช่น สนามแบดมินตัน ไม่มีน้ำดื่ม