**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ประจำปีการศึกษา 2560**

สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร มทส. และบุคคลภายนอกที่มีต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2560 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 | 32 | 35.96 |
| หญิง | 57 | 64.04 |
| **รวม** | **89** | **100** |
| **ประเภทผู้ใช้บริการ**  **(เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)** | นักศึกษา มทส. | 35 | 39.33 |
| บุคลากร มทส. | 53 | 59.55 |
| บุคคลภายนอก | 1 | 1.12 |
| **รวม** | **89** | **100** |
| **สถานที่ที่ใช้บริการ**  **(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)** | ห้องเสริมสร้างกล้ามเนื้อ | 60 | 33.9 |
| สนามกีฬาต่าง ๆ | 36 | 20.34 |
| ห้องโยคะ แอโรบิค ลีลาศ | 45 | 25.42 |
| สระว่ายน้ำ | 36 | 20.34 |
| สถานที่อื่น ๆ | 0 | 0 |
| **รวม** | **177** | **100** |
| **ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ** | เช้า 09.00 – 12.00 น. | 0 | 0 |
| กลางวัน 12.00 – 13.00 น. | 0 | 0 |
| ช่วงบ่าย 13.00 – 17.00น. | 13 | 14.6 |
| ช่วงเย็น 17.00 – 20.00 น. | 76 | 85.4 |
| **รวม** | **89** | **100** |

จากตารางที่ 1 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 89 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 57 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 เพศชาย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากร มทส. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 59.55 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องเสริมสร้างกล้ามเนื้อ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดเป็นช่วงเย็น เวลา 17.00 – 20.00 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

การวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2560 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 | 3.82 | 0.87 | มาก |
| มนุษย์สัมพันธ์ อัธยาศัย ไมตรีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.83 | 1.01 | มาก |
| กริยา มารยาท คำพูด วาจา ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.85 | 0.94 | มาก |
| ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.90 | 0.84 | มาก |
| ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.66 | 1.08 | มาก |

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ด้านกระบวนการให้บริการ**

| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการและช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการ | 3.55 | 1.10 | มาก |
| กระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ | 3.63 | 1.04 | มาก |
| ความสม่ำเสมอของการให้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการ | 3.58 | 1.11 | มาก |
| ความถูกต้อง สะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.79 | 0.89 | มาก |
| สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการให้บริการ | 3.87 | 0.91 | มาก |

**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ด้านระบบการให้บริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **SD** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ระบบการเข้าใช้บริการ | 3.71 | 1.06 | มาก |
| ระบบการดูแลความปลอดภัยในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา | 3.69 | 1.01 | มาก |
| ระบบการจอง การยืมและการคืนอุปกรณ์และวัสดุกีฬา | 3.56 | 0.98 | มาก |
| ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ | 3.78 | 0.90 | มาก |
| ระบบการให้ความรู้ ข่าวสารและข้อมูลด้านกีฬาและการออกกำลังกาย | 3.64 | 0.99 | มาก |

**ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ด้านสถานที่ อุปกรณ์ออกกำลังกาย**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **SD** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ความสะอาดและความพร้อมใช้ของสถานที่ให้บริการ | 3.96 | 0.75 | มาก |
| ความพอเพียงของสถานที่และอุปกรณ์ให้บริการ | 3.78 | 0.97 | มาก |
| ความเพียงพอและความหลากหลายของกิจกรรมให้บริการ | 3.58 | 1.09 | มาก |
| มาตรฐานและประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย | 3.85 | 0.83 | มาก |
| ความเหมาะของสภาพแวดล้อมโดยรวม | 3.90 | 0.83 | มาก |

**ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ**

**ด้านภาพรวมของการให้บริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อประเมิน** | **Mean** | **SD** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| ภาพรวมของการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ | 3.79 | 0.89 | มาก |

จากการสรุปผลการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ออกกำลังกายและกีฬา ได้รับคะแนนประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ***มาก*** ทุกหัวข้อประเมิน ส่วนในภาพรวมของการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ผู้ใช้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจ ***3.79*** อยู่ในเกณฑ์ระดับ ***มาก***

**ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. อยากมีให้สนามหรืออุปกรณ์กีฬามากกว่านี้
2. อยากให้ย้ายห้องฟิตเนสลงมาที่ชั้น 1 เพราะไม่สะดวกปีนขึ้นไปใช้บริการเพราะอยู่ระหว่างซ่อมหัวเข่า ขึ้นลงยากมาก ๆ
3. ขอให้ปรับปรุงห้องน้ำทุกอาคารให้สะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์ภายในห้องน้ำพร้อมใช้งาน
4. **อยากให้มีสนามแบดมินตันเพิ่มขึ้น เพราะเป็นกีฬาที่คนทั่วไปนิยมเล่น**
5. การชำระเงินค่าสมาชิก ควรให้บริการชำระเงินและสมัครสมาชิก ณ จุด ๆ เดียว
6. **มีระบบจัดการสมาชิก และมีระบบให้คำแนะนำโปรแกรมออกกำลังกาย**