

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564**

กองกลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งตามโครงสร้างของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำหน้าที่ให้บริการและสนับสนุนงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภายนอกและภายใน ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งได้จัดทำแบบประเมินเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยสอบถามการบริการในภาพรวม 5 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านผลของการให้บริการ และ 5. เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยในการประเมิน มีความหมายดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด/ควรปรับปรุง

จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายใน ทั้งหมด 180 คน

จำนวนผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายนอก ทั้งหมด 11 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการตอบแบบประเมิน สรุปได้ 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายใน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	32	17.8
หญิง	148	82.2
รวม	180	100

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 และผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ เพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สถานะ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
นศ.ปวส.	1	0.6
นศ.ป.ตรี	12	6.7
นศ.บัณฑิตศึกษา	2	1.1
อาจารย์	13	7.2
เจ้าหน้าที่	152	84.4
รวม	180	100

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่า สถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นเจ้าหน้าที่ มากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 นศ.ป.ตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 นศ.บัณฑิตศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และนศ.ปวส 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสังกัดผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สังกัด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ไม่กรอกข้อมูล	1	0.6
2. คณะบริหารธุรกิจ	9	5.0
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	30	16.7
4. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	5	2.8
5. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรม สร้างสรรค์	29	16.1
6. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	14	7.8
7. สำนักงานอธิการบดี	17	9.4

8. สถาบันวิจัยและพัฒนา	12	6.7
9. กองนโยบายและแผน	2	1.1
10. กองคลัง	10	5.6
11. กองพัฒนานักศึกษา	6	3.3
12. กองบริหารงานบุคคล	15	8.3
13. หน่วยตรวจสอบภายใน	6	3.3
14. ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง	1	0.6
15. สำนักงานบริหารสินทรัพย์	10	5.6
16. สถาบันสหสรรพศาสตร์	7	3.9
17. สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย	6	3.3
รวม	180	100

จากตารางที่ 1.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของผู้ประเมินทั้งหมด รองลงมาคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 7.8 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 กองคลัง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 สำนักงานบริหารสินทรัพย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สถาบันสหสรรพศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 กองพัฒนานักศึกษา 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 หน่วยตรวจสอบภายใน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สำนักงานกิจการสภาของมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 กองนโยบายและแผน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และไม่กรอกข้อมูล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารของหน่วยงาน/วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ/ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการต่อภาคการศึกษา

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละท่านติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ท่านติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เว็บไซต์	103	57.2
Facebook	55	30.6
Line	56	31.1
บอร์ดประชาสัมพันธ์	31	17.2
จดหมายข่าว/วารสาร	37	20.6
ป้ายไว้นิล/โปสเตอร์	17	9.4
ผู้บริหาร/บุคลากร	77	42.8
อื่นๆ (โปรดระบุ)	2	1.1
รวม	378	210

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า การติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด ของผู้ตอบแบบ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ เว็บไซต์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคือ ผู้บริหาร/บุคลากร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 Line จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 Facebook จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 จดหมายข่าว/วารสาร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 บอร์ดประชาสัมพันธ์ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ป้ายไว้นิล/โปสเตอร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และช่องทางอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/ งานติดต่อสอบถามทั่วไป)	158	87.8
งานบริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/ โทรศัพท์)	70	38.9
งานขนย้ายวัสดุและจัดสถานที่	56	31.1
งานซ่อมแซมอาคาร/ครุภัณฑ์	70	38.9
งานบริการบ้านพักและสวัสดิการ	38	21.1
งานยานพาหนะ	57	31.7
งานรักษาความปลอดภัย	19	10.6
งานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม	14	7.8
งานประชาสัมพันธ์	41	22.8
งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	16	8.9
งานบริการอื่นๆ	17	9.4
รวม	556	309

จากตารางที่ 2.2 สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/ การรับ-ฝากไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ งานบริการระบบสารสนเทศ (ไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 งานซ่อมแซมอาคาร/ครุภัณฑ์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 งานยานพาหนะ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 งานขนย้ายวัสดุและจัดสถานที่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 งานบริการบ้านพักและสวัสดิการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 งานรักษาความปลอดภัย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 งานบริการอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และงานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการในปีการศึกษา

ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ไม่เคยเลย	8	4.4
2. 1-2 ครั้ง	48	26.7
3. 3-4 ครั้ง	43	23.9
4. มากกว่า 5 ครั้ง	81	45.0
รวม	180	100

จากตารางที่ 2.3 สรุปได้ว่า ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 3-4 ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และไม่เคยเลย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

ตารางที่ 3.1 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

“ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่า เฉลี่ย (\bar{X})	คิด เป็น ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก	61 (33.9)	89 (49.4)	26 (14.4)	4 (2.2)	0 (0.0)	0.74	4.15	83.00	มาก
2. การให้บริการมีความ ถูกต้องและรวดเร็ว	53 (29.4)	94 (52.2)	26 (14.4)	6 (3.3)	1 (0.6)	0.78	4.06	81.20	มาก
รวมเฉลี่ย	31.65	50.8	14.4	2.75	0.30	0.76	4.11	82.10	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง “ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ” พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.11) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก (= 4.15) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว (= 4.06)

ตารางที่ 3.2. แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่า เฉลี่ย - (X)	คิด เป็น ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	63 (35)	85 (47.2)	16 (8.9)	15 (8.3)	1 (0.6)	0.90	4.07	81.40	มาก
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	62 (34.4)	84 (46.7)	19 (10.6)	14 (7.8)	1 (0.6)	0.90	4.06	81.20	มาก
3. ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	64 (35.6)	84 (46.7)	18 (10.0)	13 (7.2)	1 (0.6)	0.88	4.09	81.80	มาก
รวมเฉลี่ย	35.00	46.86	9.83	7.76	0.60	0.89	4.07	81.47	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.07) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (= 4.09) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (= 4.07) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว (= 4.06)

ตารางที่ 3.3 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่า เฉลี่ย (X)	คิด เป็น ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. จำนวนที่นั่งเพียงพอ	48 (26.7)	76 (42.2)	45 (25.0)	11 (6.1)	0 (0.0)	0.86	3.89	77.8	มาก
2. เครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	52 (28.9)	88 (48.9)	33 (18.3)	7 (3.9)	0 (0.0)	0.79	4.02	80.4	มาก
3. การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและ	48 (26.7)	88 (48.9)	33 (18.3)	11 (6.1)	0 (0.0)	0.83	3.96	79.20	มาก

เพียงพอ									
4. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การให้บริการ	58 (32.2)	82 (45.6)	30 (16.7)	10 (5.6)	0 (0.0)	0.84	4.04	80.80	มาก
5. มีความปลอดภัย ภายในอาคาร	59 (32.8)	85 (47.2)	23 (12.8)	13 (7.2)	0 (0.0)	0.86	4.05	81.00	มาก
6. อุณหภูมิห้องและ ระบบถ่ายเทอากาศใน อาคารมีความ เหมาะสม	59 (32.8)	79 (43.9)	31 (17.2)	11 (6.1)	0 (0.0)	0.86	4.03	80.60	มาก
7. พื้นที่ให้บริการมีความ สะอาด	63 (35.0)	86 (47.8)	21 (11.7)	10 (5.6)	0 (0.0)	0.82	4.12	82.40	มาก
8. มีแสงสว่างเพียงพอ	62 (34.4)	90 (50.0)	20 (11.1)	8 (4.4)	0 (0.0)	0.78	4.14	82.80	มาก
รวมเฉลี่ย	31.18	46.81	16.38	5.62	0.00	0.83	4.03	80.63	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง “**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม**” พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.03) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ มีแสงสว่างเพียงพอ (= 4.14) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด (= 4.12) มีความปลอดภัยในอาคาร (= 4.05) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ (= 4.04) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารมีความเหมาะสม (= 4.03) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (= 4.02) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ (= 3.96) จำนวนที่นั่งเพียงพอ (= 3.89)

สรุปผลการประเมิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองกลาง คือ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี การติดตามข่าวสารของหน่วยงานจากเว็บไซต์ และวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ คือ งานธุรการ(การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) ผู้ขอใช้บริการกองกลางระบุความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 : ระดับความไม่พึงพอใจ

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - ดี
 - กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
 - ช้ามาก
 - มีความรวดเร็ว

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ให้บริการด้วยความเต็มใจ
 - ดี
 - เลือกบริการ โดยไม่ใส่ใจการบริการที่ไม่สำคัญ
 - มีความสะดวก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ดี
 - พร้อม
 - ดีสะดวก
4. อื่นๆ
 - เนื่องจากน้ำในห้องน้ำของสนามเบตมินตันที่ไปใช้บริการไม่ไหลเป็นระยะเวลากว่า 1 อาทิตย์ ให้เจ้าหน้าที่เร่งติดตามแก้ไขปัญหาให้เร็วกว่านี้
 - ดี
 - แผนกอาคารสถานที่ ไม่ใส่ใจในการบริการ เลือกบริการ

ส่วนที่ 5 : ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองกลาง

- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 1-6 จำนวน 18 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการไม่ผูกพันเท่ากับ ร้อยละ 10.00
- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 7-8 จำนวน 78 คน คิดเป็นผู้ใช้บริการที่รู้สึกเฉยๆเท่ากับ ร้อยละ 43.33
- จำนวนผู้ใช้บริการที่มีระดับคะแนน 9-10 จำนวน 84 คิดเป็นผู้ใช้บริการที่ผูกพันเท่ากับ ร้อยละ 46.67

คิดเป็นร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิเท่ากับ $43.33 - 10.00 = 33.33$

ส่วนที่ 6 : จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 5 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- ความรวดเร็วในการดำเนินงาน
- ควรปรับปรุงมาตรฐานในการซ่อมแซมของส่วนกลางที่เพียงพอ
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
- ขอให้มหาวิทยาลัยตัดหญ้าและตัดต้นไม้บริเวณบ้านพักบุคลากรเดือนละ 1 ครั้งเนื่องจาก ต้นไม้บริเวณถนนยาวและทำให้มองไม่เห็นรถอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- ควรเพิ่มที่นั่งในการรับบริการ และประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองกลางให้มากขึ้น
- ด้านงานบริการ
- ดีมากแล้วค่ะ
- บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตรแบบนี้แหละค่ะ
- พึงพอใจแล้วค่ะ
- ลดขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ
- ที่นั่งรอ

- ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ประจำอาคารสถานที่
- การแจ้งซ่อมแซมควรจัดหางบประมาณสำรองไว้ซ่อมบำรุงด้วย
- การเปิดใช้งานประตู 3 ควรเปิดให้เต็มบาน ไม่ใช่แค่ครึ่งเดียว เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุมาก
- รักษามาตรฐานในการบริการอย่างต่อเนื่อง
- ดีมากค่ะ

ส่วนที่ 1.1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมินจากบุคคลภายนอก

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	10	90.9
หญิง	1	9.1
รวม	11	100

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 และผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ เพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สถานะ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	11	100
รวม	11	100

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่า สถานะผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นบุคคลภายนอก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารของหน่วยงาน/วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ/ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ ต่อภาคการศึกษา

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละท่านติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ท่านติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เว็บไซต์	9	81.8
Facebook	2	18.2
บอร์ดประชาสัมพันธ์	1	9.1
จดหมายข่าว/วารสาร	11	100
ป้ายไวเนล/โปสเตอร์	11	100
ผู้บริหาร/บุคลากร	1	9.1
รวม	35	318.2

จากตารางที่ 2.1 สรุปได้ว่า การติดตามข่าวสารของหน่วยงาน ผ่านช่องทางใด ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ จดหมายข่าว/วารสาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ป้ายไว้นิล/โปสเตอร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 Facebook จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 18.2 บอร์ดประชาสัมพันธ์ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ผู้บริหาร/บุคลากร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/ งานติดต่อสอบถามทั่วไป)	1	9.1
งานบริการระบบสารสนเทศ (ไฟฟ้า/ประปา/ โทรศัพท์)	8	72.7
งานรักษาความปลอดภัย	2	18.2
รวม	11	172.8

จากตารางที่ 2.2 สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ งานบริการระบบสารสนเทศ (ไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ งานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 งานธุรการ (การรับ-ส่งเอกสาร/การรับ-ฝากไปรษณีย์/งานติดต่อสอบถามทั่วไป) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการในปีการศึกษา

ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ไม่เคยเลย	2	18.2
2. 3-4 ครั้ง	9	81.8
รวม	11	100

จากตารางที่ 2.3 สรุปได้ว่า ความถี่หรือจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา มากที่สุด คือ 3-4 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมาคือ ไม่เคยเลย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ส่วนที่ 3 สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง

ตารางที่ 3.1 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (X)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	9 (81.8)	0 (0.0)	2 (18.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.77	4.63	92.60	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	1 (9.1)	8 (72.7)	2 (18.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.51	3.90	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	45.45	9.10	18.20	0.00	0.00	0.64	4.26	85.30	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง “ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ” พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.26) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก (= 4.63) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว (= 3.90)

ตารางที่ 3.2. แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (X)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	9 (81.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (18.2)	0 (0.0)	1.15	4.45	89.00	มาก
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	1 (9.1)	8 (72.7)	0 (0.0)	2 (18.2)	0 (0.0)	0.86	3.72	74.40	มาก
5. ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	1 (9.1)	8 (72.7)	0 (0.0)	8 (18.2)	0 (0.0)	0.86	3.72	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	33.33	48.46	0.00	18.20	0.00	0.95	3.96	79.26	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 3.96) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (= 4.45) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว (= 3.72) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (= 3.72)

ตารางที่ 3.3 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองกลาง “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม”

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (X)	คิดเป็นร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
6. จำนวนที่นั่งเพียงพอ	11 (100)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.00	5.00	100	มากที่สุด
7. เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1 (9.1)	8 (72.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (18.2)	1.23	3.54	70.80	มาก
8. การบริการ อินเทอร์เน็ตมี ประสิทธิภาพและเพียงพอ	1 (9.1)	8 (72.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (18.2)	1.23	3.54	70.80	มาก
9. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ	1 (9.1)	8 (72.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (18.2)	1.23	3.54	70.80	มาก
10. มีความปลอดภัย ภายในอาคาร	3 (27.3)	8 (72.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.44	4.27	85.40	มาก
11. อุณหภูมิห้องและ ระบบถ่ายเทอากาศใน อาคารมีความเหมาะสม	3 (27.3)	8 (72.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.44	4.27	85.40	มาก
12. พื้นที่ให้บริการมีความ สะอาด	11 (100)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.00	5.00	100	มากที่สุด
13. มีแสงสว่างเพียงพอ	11 (100)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0.00	5.00	100	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	62.50	9.10	0.00	0.00	27.26	0.57	4.27	85.40	มาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของกองกลาง “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม” พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (= 4.27) เมื่อจำแนกเป็นด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ จำนวนที่นั่งเพียงพอ (= 5.00) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด (= 5.00) มีแสงสว่างเพียงพอ (= 5.00) มีความปลอดภัยในอาคาร (= 4.27) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศในอาคารมีความเหมาะสม (= 4.27) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (= 3.54) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ (= 3.54) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ (= 3.54)

สรุปผลการประเมิน

ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการกองกลาง เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากจดหมายข่าว/วารสารและป้ายไวเนล/โปสเตอร์ วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่มาติดต่อ คือ งานบริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์) ผู้ขอใช้บริการกองกลางระบุความถี่หรือจำนวนครั้งที่ขอใช้บริการ 3-4 ครั้ง และ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 : ระดับความไม่พึงพอใจ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 -
4. อื่นๆโปรดระบุ
 - เนื่องจากน้ำในห้องน้ำของสนามแบดมินตันที่ไปใช้บริการไม่ไหลเป็นระยะเวลากว่า 1 อาทิตย์ให้เจ้าหน้าที่เร่งติดตามแก้ไขปัญหาให้เร็วกว่านี้

ส่วนที่ 5 : ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองกลาง

- จำนวนผู้บริการที่มีระดับคะแนน 1-6 จำนวน 1 คน คิดเป็นผู้บริการไม่ผูกพันเท่ากับร้อยละ 9.10
- จำนวนผู้บริการที่มีระดับคะแนน 7-8 จำนวน 3 คน คิดเป็นผู้บริการที่รู้สึกเฉยๆเท่ากับร้อยละ 27.27
- จำนวนผู้บริการที่มีระดับคะแนน 9-10 จำนวน 7 คิดเป็นผู้บริการที่ผูกพันเท่ากับร้อยละ 63.64 คิดเป็นร้อยละความผูกพันของผู้บริการสุทธิเท่ากับ $27.27 - 9.10 = 18.17$

ส่วนที่ 6 : จากคะแนนที่ท่านให้ในส่วนที่ 5 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

- ดีมากอยู่แล้ว
- ให้บริการดีมากครับ

