สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

---

1. ผู้ประเมิน (1,361 คน)

สายวิชาการ	จำนวน	24	คน	ร้อยละ	1.77
สายปฏิบัติการฯ	จำนวน	1,052	คน	ร้อยละ	77.29
นักศึกษา	จำนวน	285	คน	ร้อยละ	20.94

2. สังกัดสำนัก/หน่วยงาน (1,361 คน)

สำนักงานอธิการบดี	จำนวน	454	คน	ร้อยละ	33.35
สำนักวิชา	จำนวน	460	คน	ร้อยละ	33.79
ศูนย์	จำนวน	369	คน	ร้อยละ	27.11
สถาบัน	จำนวน	13	คน	ร้อยละ	0.98
อื่น ๆ	จำนวน	65	คน	ร้อยละ	4.77

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

6. $\overline{X}$ ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	$\overline{X}$ ปี 2566	$\overline{X}$ ปี 2567	$\overline{X}$ ปี 2568	$\overline{X}$ ปี 2569	ระดับความพึงพอใจ 2569
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	4.72	4.83	4.92	พอใจมากที่สุด
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.56	4.72	4.81	4.92	พอใจมากที่สุด
3	ด้านระบบการให้บริการ	4.64	4.66	4.79	4.89	พอใจมากที่สุด
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	4.67	4.47	4.79	4.89	พอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตาม สถานภาพผู้รับบริการ เพศ และอายุงาน ของผู้รับบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	24	1.77
2. บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	1,052	77.29
3. นักศึกษา	285	20.94
รวม	**1,361**	**100**

ตารางที่ 2 ข้อมูลสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงาน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงานดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานอธิการบดี	454	33.35
2. สำนักวิชา	460	33.79
3. ศูนย์	369	27.11
4. สถาบัน	13	0.98
5. อื่น ๆ	65	4.77
รวม	**1,361**	**100**

7. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางชุดที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นราย เป็นรายข้อ (ข้อ 1 - ข้อ 7)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.92	0.29	พอใจมากที่สุด
2. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.91	0.32	พอใจมากที่สุด
3. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.92	0.29	พอใจมากที่สุด
4. โดยภาพรวม**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.92	0.29	พอใจมากที่สุด
รวม	**4.92**	**0.01**	**พอใจมากที่สุด**

ตารางชุดที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายข้อ (ข้อ 8 - ข้อ 16)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.92	0.28	พอใจมากที่สุด
6. ความเหมาะสมของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.91	0.34	พอใจมากที่สุด
7. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	4.95	0.28	พอใจมากที่สุด
8. มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.91	0.33	พอใจมากที่สุด
9. โดยภาพรวม**ด้านกระบวนการให้บริการ**ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.91	0.32	พอใจมากที่สุด
รวม	**4.92**	**0.02**	**พอใจมากที่สุด**

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

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
10. การเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง มีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.89	0.35	พอใจมากที่สุด
11. การแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS มีความสะดวกใช้งานง่าย	4.90	0.32	พอใจมากที่สุด
12. การให้บริการ Application SUT.SOS มีความเหมาะสม และทันสมัย	4.93	0.28	พอใจมากที่สุด
13. ความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัยและจราจร	4.89	0.35	พอใจมากที่สุด
14. บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ถูกต้องทันเวลาและมีความปลอดภัย	4.90	0.33	พอใจมากที่สุด
15. การซ่อมบำรุงรักษาด้านโยธาสถาปัตย์ภายในอาคารสถานที่ให้มีความพร้อมในการใช้งานตามงบประมาณที่ได้รับ	4.89	0.36	พอใจมากที่สุด
16. การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าและปรับอากาศให้มีความพร้อมในการใช้งานตามงบประมาณที่ได้รับ	4.89	0.37	พอใจมากที่สุด
17. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	4.90	0.32	พอใจมากที่สุด
18. การออกแบบและก่อสร้างอาคารสถานที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานของผู้รับบริการ	4.89	0.37	พอใจมากที่สุด
19. การให้บริการด้านภูมิทัศน์ตอบสนองตามวัตถุประสงค์และทันกำหนดเวลา	4.89	0.34	พอใจมากที่สุด
20. การให้บริการด้านน้ำประปามีคุณภาพ	4.91	0.31	พอใจมากที่สุด
21. การจัดเก็บขยะประจำอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย	4.79	0.58	พอใจมากที่สุด
22. การนำเทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทนมาใช้งานภายในมหาวิทยาลัย	4.90	0.34	พอใจมากที่สุด
23. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของส่วนอาคารสถานที่มีความชัดเจน และสื่อสารได้ทั่วถึง	4.96	0.25	พอใจมากที่สุด
24. โดยภาพรวม **ด้านระบบการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจระดับใด	4.89	0.35	พอใจมากที่สุด
รวม	**4.89**	**0.07**	**พอใจมากที่สุด**

ตารางชุดที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
25. โดยภาพรวม**ทั้งหมดของการให้บริการ**ส่วนอาคารสถานที่ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.89	0.36	พอใจมากที่สุด
รวม	**4.89**	**0.36**	**พอใจมากที่สุด**