

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. ผู้ประเมิน (1,287 คน)

สายวิชาการ	จำนวน	12	คน	ร้อยละ	0.94
สายปฏิบัติการฯ	จำนวน	929	คน	ร้อยละ	72.18
นักศึกษา	จำนวน	346	คน	ร้อยละ	26.88

2. สังกัดสำนัก/หน่วยงาน (1,287 คน)

สำนักงานอธิการบดี	จำนวน	502	คน	ร้อยละ	39.00
สำนักวิชา	จำนวน	455	คน	ร้อยละ	35.35
ศูนย์	จำนวน	294	คน	ร้อยละ	22.84
สถาบัน	จำนวน	26	คน	ร้อยละ	2.02
อื่น ๆ	จำนวน	10	คน	ร้อยละ	0.79

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.  $\bar{X}$       ค่าเฉลี่ย
- S.D.     แทน    ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
		ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	4.65	4.72	4.83	พอใจมากที่สุด
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.58	4.56	4.72	4.81	พอใจมากที่สุด
3	ด้านระบบการให้บริการ	4.57	4.64	4.66	4.79	พอใจมากที่สุด
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	4.62	4.67	4.67	4.81	พอใจมากที่สุด

**ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่**

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตาม สถานภาพผู้รับบริการ เพศ และอายุ งานของผู้รับบริการ มีดังนี้

**ตารางที่ 1** ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้ประเมิน  
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	12	0.94
2. บุคลากรสายปฏิบัติการฯ	929	72.18
3. นักศึกษา	346	26.88
รวม	1,287	100

**ตารางที่ 2** ข้อมูลสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงาน  
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสังกัดสำนักวิชา/หน่วยงานดังนี้

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานอธิการบดี	502	39.00
2. สำนักวิชา	455	35.35
3. ศูนย์	294	22.84
4. สถาบัน	26	2.02
5. อื่น ๆ	10	0.79
รวม	1,287	100

**7. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ**

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

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.84	0.40	พอใจมากที่สุด
2. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.82	0.64	พอใจมากที่สุด
3. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.83	0.64	พอใจมากที่สุด
4. โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.83	0.62	พอใจมากที่สุด
รวม	4.83	0.01	พอใจมากที่สุด

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

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.82	0.42	พอใจมากที่สุด
6. ความเหมาะสมของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.80	0.48	พอใจมากที่สุด
7. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	4.90	0.39	พอใจมากที่สุด
8. มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.81	0.45	พอใจมากที่สุด
9. โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.81	0.45	พอใจมากที่สุด
รวม	4.82	0.03	พอใจมากที่สุด

**ตารางชุดที่ 3**

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 17 - ข้อ 28)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
10. การเบิก - จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง มีความรวดเร็ว	4.78	0.51	พอใจมากที่สุด
11. การแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS มีความสะดวกใช้งานง่าย	4.80	0.48	พอใจมากที่สุด
12. การให้บริการ Application SUT.SOS มีความเหมาะสม และทันสมัย	4.91	0.36	พอใจมากที่สุด
13. ความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัยและจรรยาบรรณ	4.80	0.47	พอใจมากที่สุด
14. บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ถูกต้องทันเวลาและมีความปลอดภัย	4.80	0.48	พอใจมากที่สุด
15. การซ่อมบำรุงรักษาด้านโยธาสถาปัตยกรรมภายในอาคารสถานที่มีประสิทธิภาพ	4.78	0.53	พอใจมากที่สุด
16. การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าและปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ	4.79	0.53	พอใจมากที่สุด
17. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	4.80	0.47	พอใจมากที่สุด
18. การออกแบบและก่อสร้างอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ใช้อาคาร	4.78	0.50	พอใจมากที่สุด
19. การให้บริการด้านภูมิทัศน์ตอบสนองตามวัตถุประสงค์และทันตามกำหนดเวลา	4.78	0.53	พอใจมากที่สุด
20. การให้บริการด้านน้ำประปามีคุณภาพ	4.80	0.47	พอใจมากที่สุด
21. การจัดเก็บขยะประจำอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย	4.79	0.89	พอใจมากที่สุด
22. การนำเทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทนมาใช้ภายในมหาวิทยาลัย	4.80	0.48	พอใจมากที่สุด
23. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของส่วนอาคารสถานที่มีความชัดเจน และสื่อสารได้ทั่วถึง	4.91	0.35	พอใจมากที่สุด
24. โดยภาพรวม ด้านระบบการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจระดับใด	4.79	0.48	พอใจมากที่สุด
รวม	4.81	0.11	พอใจมากที่สุด

**ตารางชุดที่ 4**

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
25. โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.81	0.11	พอใจมากที่สุด
รวม	4.81	0.11	พอใจมากที่สุด