



# รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจ  
การให้บริการของกองอาคารสถานที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

**UPWECAN**

Division of Building and Facilities

## แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่

### 1. หลักการและเหตุผล

กองอาคารสถานที่ มีหน้าที่ในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย งานสวนและภูมิทัศน์ งานออกแบบก่อสร้าง งานพัสดุ รวมถึงงานสื่อสารองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย การดำเนินการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้น จำเป็นต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น กองอาคารสถานที่จึงจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองอาคารสถานที่
2. เพื่อใช้ข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการพัฒนาหน่วยงาน

### 3. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้บริการของกองอาคารสถานที่ ได้แก่

1. นิสิต
2. พนักงานสายวิชาการ
3. พนักงานสายสนับสนุน
4. บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ

### 4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต่ำกว่า 80% ของกลุ่มเป้าหมาย
2. คะแนนความพึงพอใจโดยรวมไม่น้อยกว่า 80%
3. มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงบริการได้จริง

### 5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน
2. สามารถปรับปรุงบริการของกองอาคารสถานที่ได้อย่างตรงจุด
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568**

- คำชี้แจง** 1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 เพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการของกองอาคารสถานที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  ชาย  หญิง  ไม่ระบุ
2. สถานภาพ  นิสิต  บุคลากร/พนักงานมหาวิทยาลัย  บุคคลทั่วไป
3. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารกองอาคารสถานที่ผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เว็บไซต์กองอาคารสถานที่  Facebook Page
- Line Official  TikTok
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่**

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>งานธุรการ (งานสารบรรณ/งานการเงิน/งานพัสดุ/งานสื่อสารองค์กร)</b>						
1	เอกสารหรือข้อมูลที่ได้รับจากงานธุรการมีความถูกต้องและเป็นทางการ					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และสามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
3	เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานและติดตามงานระหว่างส่วนงานต่างๆ ได้ดี					
4	สื่อของหน่วยงานช่วยให้ท่านรับรู้/เข้าใจถึงบทบาท ภารกิจและบริการของหน่วยงานได้ดีเพียงใด					
5	<b>ข้อเสนอแนะ :</b>					
<b>งานความปลอดภัย (งานรักษาความปลอดภัย/งานทำความสะอาด/งานบริการทั่วไป)</b>						
1	การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย					
2	การให้บริการด้านความสะอาดพื้นที่อาคาร/ห้องเรียน/ห้องน้ำภายในมหาวิทยาลัย					
3	การบริการจัดสถานที่และงานบริการทั่วไป					
4	การขออนุญาตเข้าใช้พื้นที่ อาคาร ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย					
5	<b>ข้อเสนอแนะ :</b>					

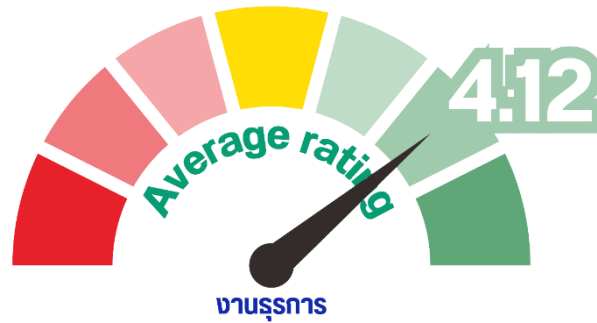
ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>งานสวนและภูมิทัศน์ (งานไม้ดอกไม้ประดับ/งานแต่งภูมิทัศน์/งานตัดแต่งกิ่งไม้-ตัดหญ้า)</b>						
1	ความสวยงามของภูมิทัศน์โดยรวม					
2	การให้บริการตัดแต่งกิ่งไม้-ตัดหญ้า					
3	ความเพียงพอของพื้นที่พักผ่อนสาธารณะ					
4	การดูแลพื้นที่และรักษาภูมิทัศน์					
5	<b>ข้อเสนอแนะ :</b>					
<b>งานสาธารณูปโภคและบำรุงรักษา (งานไฟฟ้า/งานประปา/งานเครื่องปรับอากาศ/งานโยธา)</b>						
1	ระบบแจ้งซ่อมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
2	เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการและเสร็จสิ้นงานซ่อมในระยะเวลาที่เหมาะสม					
3	การซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	มีการตรวจสอบและประเมินสภาพระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ					
5	<b>ข้อเสนอแนะ :</b>					
<b>งานออกแบบและก่อสร้าง (งานออกแบบ/ควบคุมการก่อสร้าง)</b>						
1	ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านออกแบบและก่อสร้าง					
2	ความมั่นใจในคุณภาพของงานออกแบบและก่อสร้างที่หน่วยงานดูแล					
3	เจ้าหน้าที่มีทำที่สุภาพ เปิดรับฟังความคิดเห็นและวิเคราะห์แนวทางร่วมกันอย่างสร้างสรรค์					
4	เจ้าหน้าที่ควบคุมงานมีความรู้ ความรับผิดชอบ มีการติดตามงานก่อสร้างอย่างต่อเนื่องและเป็นมืออาชีพ					
5	<b>ข้อเสนอแนะ :</b>					
<b>งานพัสดุกลาง</b>						
1	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านพัสดุอย่างเข้าใจง่าย ชัดเจนและถูกต้อง					
2	การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ตามระเบียบพัสดุและพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560					

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
งานพัสดุกลาง (ต่อ)						
3	การจัดโครงการอบรมด้านพัสดุช่วยให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้านพัสดุที่มากขึ้น					
4	ท่านรู้สึกมั่นใจและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของงานพัสดุกลาง					
5	ข้อเสนอแนะ :					

\*\* ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\*

กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยพะเยา

## คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานธุรการ กองอาคารสถานที่



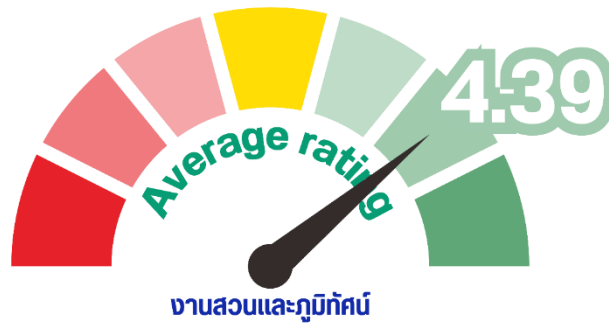
จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการ พบว่ามีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.12 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่างานธุรการสามารถดำเนินงานด้านการประสานงาน การให้บริการข้อมูล การรับ-ส่งเอกสาร การประชาสัมพันธ์ และการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงความถูกต้องของการดำเนินงานตามระเบียบ ความสุภาพ และความพร้อมในการให้บริการของบุคลากร รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านเอกสารและการติดต่อประสานงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานของกองอาคารสถานที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีระบบ

อย่างไรก็ตาม แม้คะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การลดระยะเวลาการดำเนินการด้านเอกสาร การนำระบบสารสนเทศหรือระบบติดตามสถานะงานมาใช้ให้ครอบคลุมมากขึ้น และการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการให้บริการเชิงรุกแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในระยะยาว



คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
งานสวนและภูมิทัศน์ กองอาคารสถานที่



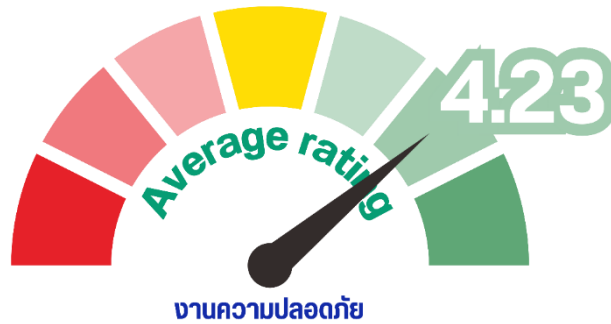
จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสวนและภูมิทัศน์พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการดูแล ปรับปรุง และพัฒนาพื้นที่สีเขียวและภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คะแนนความพึงพอใจในระดับสูงดังกล่าว สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีในด้านความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของพื้นที่ รวมถึงการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมโดยรอบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน การทำงาน และการใช้ชีวิตของบุคลากรและนิสิต

อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ในบางประเด็น เช่น การเพิ่มความถี่ในการบำรุงรักษาพื้นที่บางจุด การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สอดคล้องกับการใช้งานของพื้นที่ และการสื่อสารแผนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น



## คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานความปลอดภัย กองอาคารสถานที่



จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานความปลอดภัยพบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.23 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงความพร้อมในการดูแลความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ตลอดจนการให้บริการอำนวยความสะดวกในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สะอาด และเอื้อต่อการเรียน การทำงาน และการใช้พื้นที่ร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม แม้คะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มความถี่ในการตรวจตราพื้นที่ การยกระดับมาตรฐานความสะอาดในจุดใช้งานหนาแน่น การพัฒนาทักษะการให้บริการของบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ และการนำเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในระยะยาว



## คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานสาธารณูปโภคและบำรุงรักษา กองอาคารสถานที่



จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสาธารณูปโภคและบำรุงรักษา พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.11 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการดูแล ซ่อมบำรุง และบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค ภายในมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการซ่อมบำรุงอาคาร ระบบไฟฟ้า ระบบประปา และสาธารณูปโภคพื้นฐานอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ลดผลกระทบต่อการเรียน การสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม แม้คะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การลดระยะเวลาการตอบสนองต่อการแจ้งซ่อม การวางแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) อย่างเป็นระบบ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามสถานะการซ่อมบำรุง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความสะดวกแก่ผู้รับบริการ



## คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานออกแบบและก่อสร้าง กองอาคารสถานที่



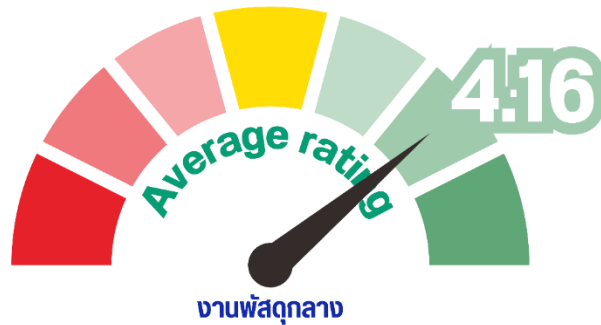
จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานออกแบบและก่อสร้าง พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการออกแบบ วางแผน และควบคุมงานก่อสร้าง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานในด้านความถูกต้องของแบบก่อสร้าง ความเหมาะสมของการออกแบบให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง ตลอดจนการควบคุมงานก่อสร้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน ระยะเวลา และงบประมาณที่กำหนด ส่งผลให้โครงการต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม แม้คะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงขั้นตอนการให้คำปรึกษาด้านการออกแบบให้รวดเร็วและชัดเจนยิ่งขึ้น และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการบริหารจัดการโครงการก่อสร้าง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดระยะเวลาในการดำเนินงาน



คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
งานพัสดุกลาง กองอาคารสถานที่



จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานพัสดุกลางพบว่า มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.16 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ ดีมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุ และการสนับสนุนงานด้านวัสดุอุปกรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงความพร้อมในการให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านพัสดุเป็นไปอย่างราบรื่นและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม แม้คะแนนความพึงพอใจจะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เช่น การปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น การนำระบบสารสนเทศมาช่วยติดตามสถานะงานพัสดุอย่างเป็นระบบ และการให้คำแนะนำเชิงรุกแก่หน่วยงานผู้ขอใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน





รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568