



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอพักนักศึกษาเวียงบัว 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์เวียงบัว

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของหอพักนักศึกษาเวียงบัว 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์เวียงบัว ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจากนักศึกษาหอพักเวียงบัว 1 จำนวน 90 ราย จากจำนวนนักศึกษาเข้าพัก หอพักเวียงบัว 1 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.9 ดังนั้น ข้อมูลจึงถือเป็นตัวเลขของผู้รับบริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 ชั้นปีของนักศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	84	93.3
ชั้นปีที่ 2	5	5.6
ชั้นปีที่ 3	-	-
ชั้นปีที่ 4	1	1.1
รวม	90	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 93.3 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 , ร้อยละ 5.6 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และร้อยละ 1.1 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4

1.2 สาขาวิชา

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาจีน	17	18.7
ภาษาจีนธุรกิจ	4	4.5
ภาษาเกาหลี	5	5.7
ภาษาญี่ปุ่น	5	5.7
ภาษาอังกฤษ	4	4.5
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	3	3.3
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	3	3.3
ภาษาไทย	4	4.5
การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ	4	4.5
จิตวิทยาองค์การ	2	2.2
จิตวิทยาการปรึกษาและแนะแนว	3	3.3
ศิลปศึกษา	2	2.2
คณิตศาสตร์	3	3.3
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	3	3.3
เคมี	3	3.3
ชีววิทยา	2	2.2
ฟิสิกส์	1	1.1
ออกแบบผลิตภัณฑ์	1	1.1
คหกรรมศาสตร์	3	3.3
สาธารณสุขชุมชน	3	3.3
ภูมิศาสตร์	1	1.1
เกษตรศาสตร์	1	1.1
นิติศาสตร์	1	1.1
บริหารทรัพยากรมนุษย์	2	2.2
การบัญชี	2	2.2
การตลาด	3	3.3
การท่องเที่ยว	5	5.7
รวม	90	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกสาขา)

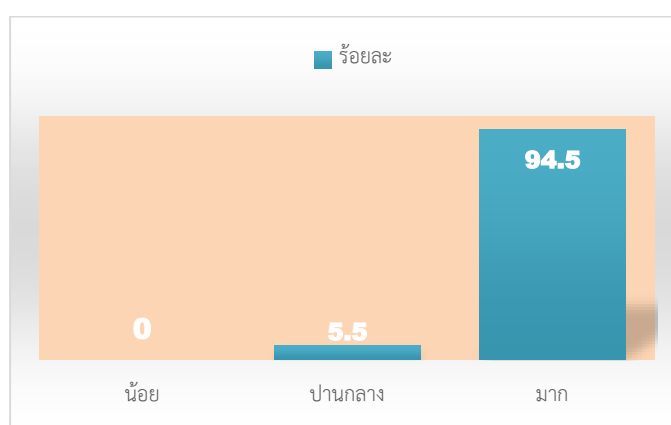
ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 18.7 เป็นนักศึกษาสาขาภาษาจีน, ร้อยละ 5.7 เป็นนักศึกษาสาขาภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่น และการท่องเที่ยว, ร้อยละ 4.5 เป็นนักศึกษาสาขาภาษาจีนธุรกิจ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ, ร้อยละ 3.3 เป็นนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จิตวิทยาการปรึกษาและแนะแนว คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ทั่วไป เคมี คหกรรมศาสตร์ สาธารณสุขชุมชน และการตลาด, ร้อยละ 2.2 เป็นนักศึกษาสาขาจิตวิทยาองค์การ ศิลปะศึกษา ชีววิทยา บริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบัญชี, ร้อยละ 1.1 เป็นนักศึกษาสาขาฟิสิกส์ ออกแบบผลิตภัณฑ์ ภูมิศาสตร์ เกษตรศาสตร์ และนิติศาสตร์

ตอนที่ 2 การให้บริการของหอพักนักศึกษาเวียงบัว 1

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	85	94.5
ปานกลาง	5	5.5
น้อย	-	-
รวม	90	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.1



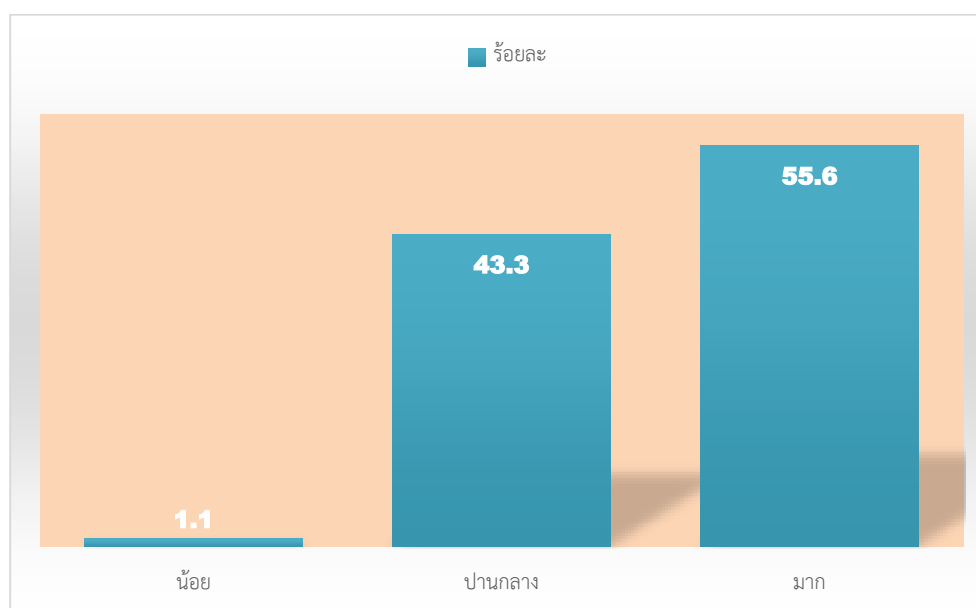
แผนภูมิ 1 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 94.5 มีความพึงพอใจระดับมาก, ร้อยละ 5.5 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	50	55.6
ปานกลาง	39	43.3
น้อย	1	1.1
รวม	90	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.2



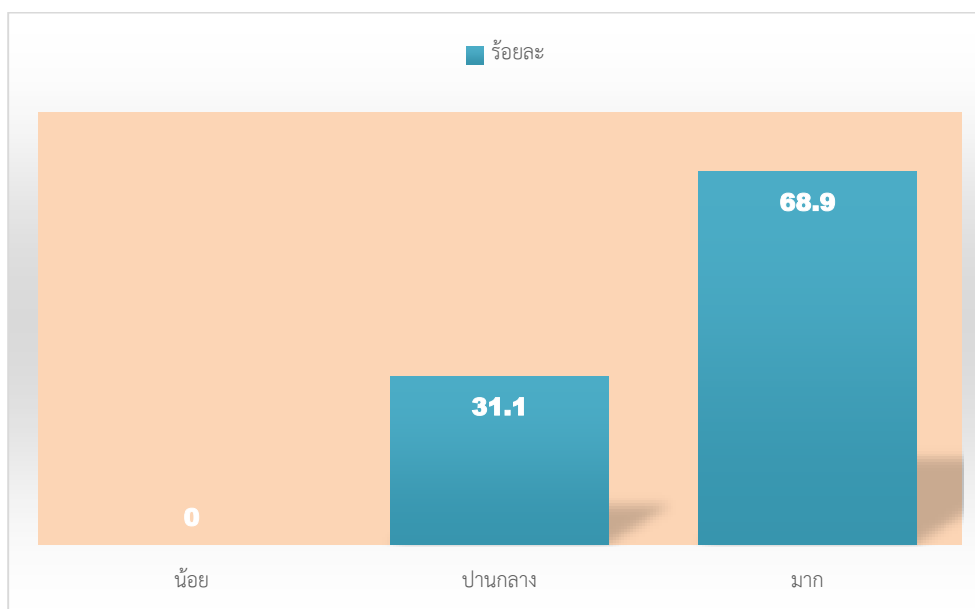
แผนภูมิ 2 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 55.6 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด, ร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง, ร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.3 ด้านความสะอาดของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	62	68.9
ปานกลาง	28	31.1
น้อย	-	-
รวม	90	100

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.3



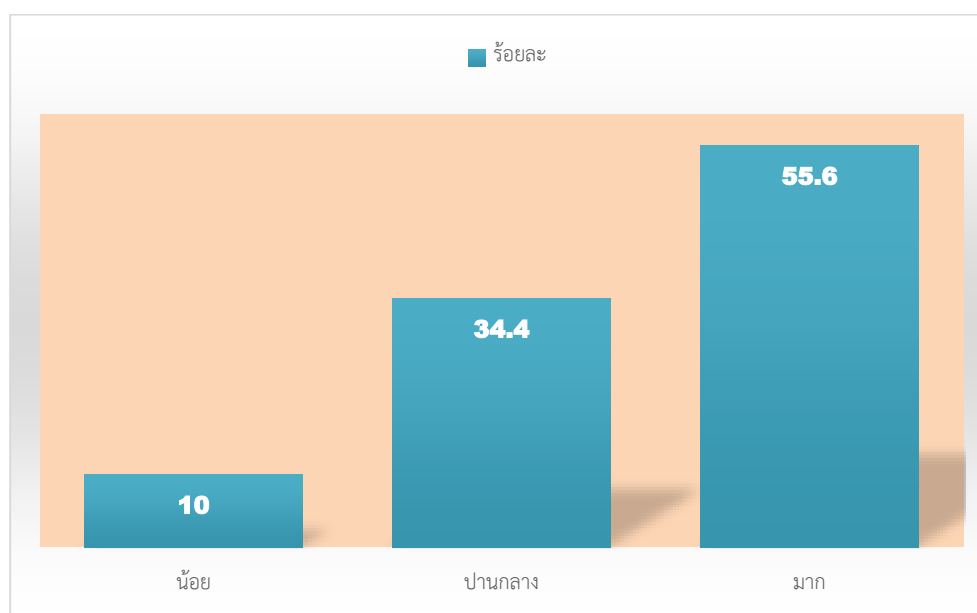
แผนภูมิ 3 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านความสะอาดของหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 68.9 มีความพอใจระดับมาก, ร้อยละ 31.1 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.4 ด้านความสะดวกของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	50	55.6
ปานกลาง	31	34.4
น้อย	9	10.0
รวม	90	100

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.4



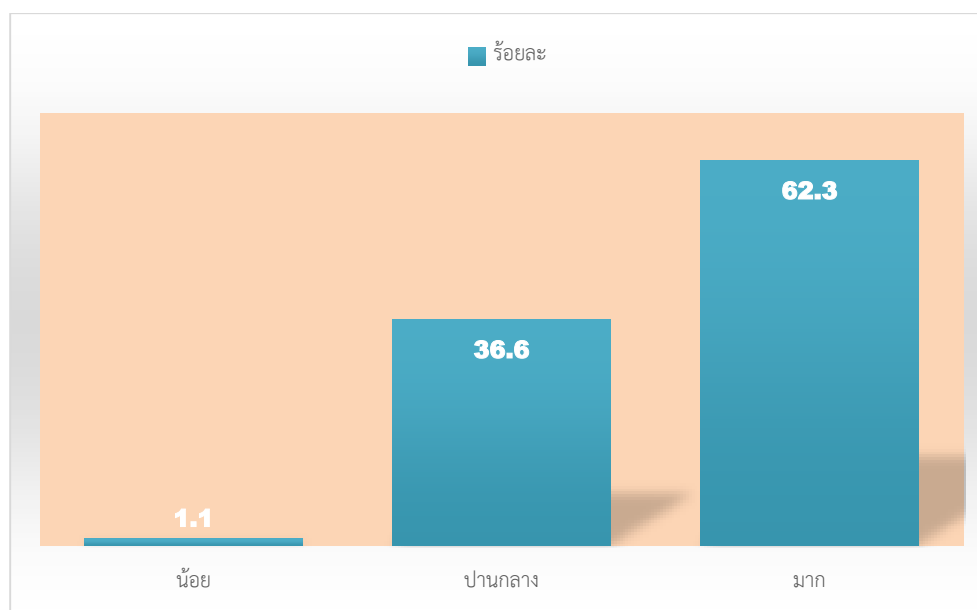
แผนภูมิ 4 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านความสะดวกของหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 55.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 34.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.5 ด้านความสะดวกสบายและเหมาะสมของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	56	62.3
ปานกลาง	33	36.6
น้อย	1	1.1
รวม	90	100

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.5



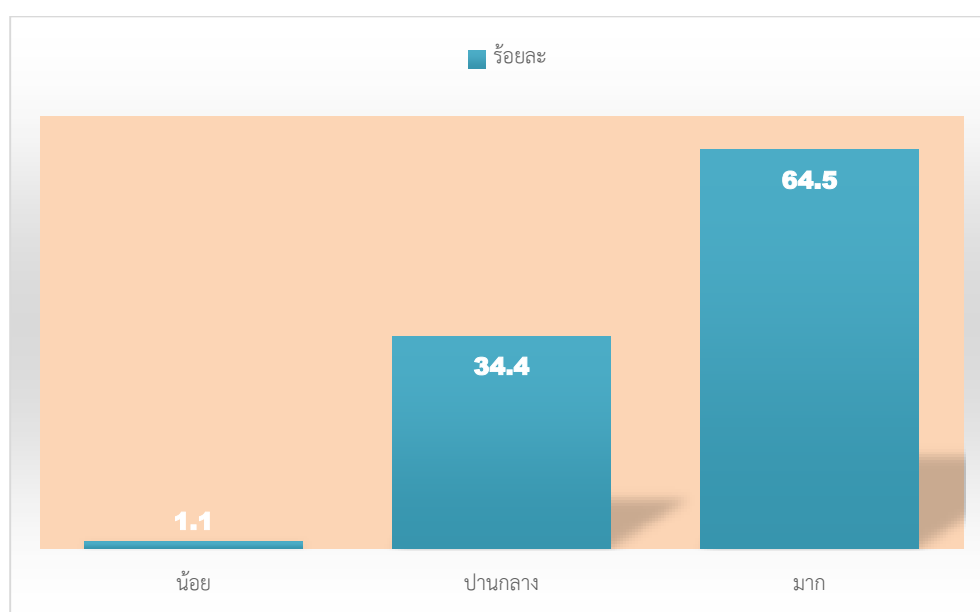
แผนภูมิ 5 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านความสบายและความเหมาะสมของหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 62.3 มีความพึงพอใจระดับมาก, ร้อยละ 36.6 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง, ร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจน้อย

2.6 ด้านความปลอดภัยของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	58	64.5
ปานกลาง	31	34.4
น้อย	1	1.1
รวม	90	100

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.6



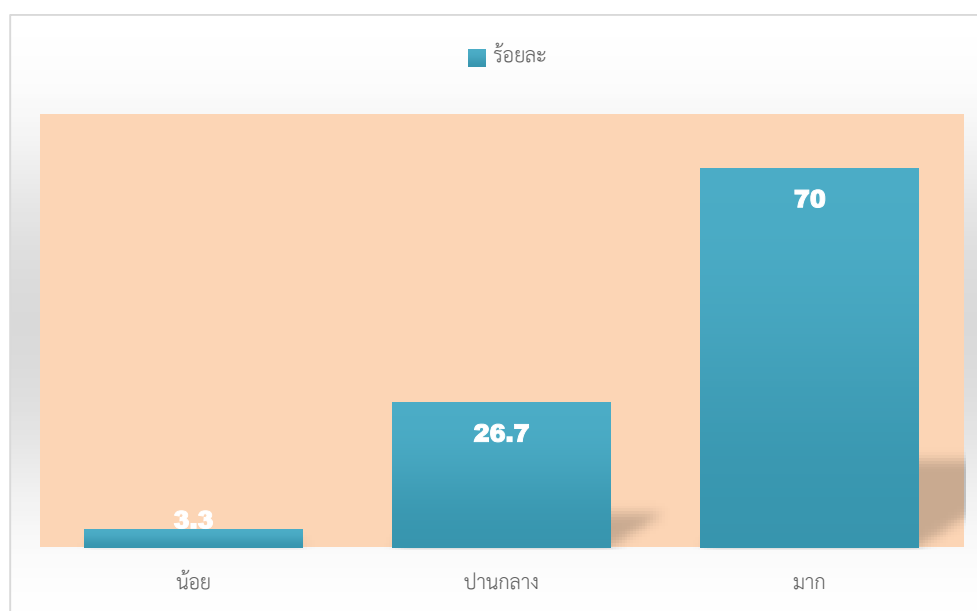
แผนภูมิ 6 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านความปลอดภัยของหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 64.5 มีความพึงพอใจระดับมาก, ร้อยละ 34.4 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง, ร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจระดับน้อย

2.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	63	70.0
ปานกลาง	24	26.7
น้อย	3	3.3
รวม	90	100

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.7



แผนภูมิ 7 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารของหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 70.0 มีความพึงพอใจระดับมาก, ร้อยละ 26.7 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง, ร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 10 สรุปการให้บริการของหอพักนักศึกษาเวียงบัว 1

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			ค่าเฉลี่ย ระดับ	S.D.	ผลลัพธ์
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)			
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	5	0	2.94	0.23	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	50	39	1	2.54	0.52	มาก
3. ด้านความสะอาดของหอพัก	62	28	0	2.69	0.46	มาก
4. ด้านความสะดวก	50	31	9	2.46	0.67	มาก
5. ด้านความสะอาดสบายและเหมาะสมของหอพัก	56	33	1	2.61	0.51	มาก
6. ด้านความปลอดภัยของหอพัก	58	31	1	2.63	0.50	มาก
7. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารของหอพัก	63	24	3	2.67	0.54	มาก
รวม	424	191	15	2.65	0.52	มาก

เกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.00

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67 – 2.33

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.66

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข
การให้บริการของหอพักนักศึกษาเวียงบัว 1
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์เวียงบัว ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคยดี แต่งกายสุภาพ บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	ไม่มีข้อเสนอแนะ	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
3. ด้านความสะอาดของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1		ต้องการเพิ่มจุดทิ้งขยะ หรือถังขยะเพิ่ม เนื่องจากไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ขยะมีปริมาณมาก ทำให้ขยะส่งกลิ่น เหม็นรบกวน	- แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อนำ เรื่องเข้าสู่ที่ประชุมและพิจารณาต่อไป
2		ต้องการสายยางฉีดน้ำ สำหรับให้ แม่บ้านทำความสะอาดบริเวณลานจอดรถ และบริเวณอื่น ๆ ของหอพัก	
3	หอพักมีความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อย		
4. ด้านความสะอาดของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1		ควรมีกองพยาบาลประจำหอพัก ในกรณีนักศึกษาเจ็บป่วยฉุกเฉิน	- แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อนำ เรื่องเข้าสู่ที่ประชุมและพิจารณาต่อไป

4. ด้านความสะอาดของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
2		ติดตั้งอุปกรณ์ออกกำลังในห้องฟิตเนส	- แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมและพิจารณาต่อไป
3		ติดตั้งตู้กดอาหาร หรือเครื่องดื่ม สำหรับบริการนักศึกษาในหอพัก	
4		ปรับปรุงทางเข้าหอพัก	
5		ท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น	- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงปัญหา เพื่อวางแผนแก้ไขต่อไป
6		เครื่องสัญญาณเตือนไฟไหม้ส่งเสียงดังทั้งที่ไม่มีเหตุ รบกวนนักศึกษาในเวลาพักผ่อน	
7		เพิ่มความแรงของ Internet WiFi ให้กระจายไปทั่วทั้งหอพัก	- แจ้งให้ทางศูนย์ ICT ทราบถึงปัญหาและพิจารณาแก้ไขต่อไป
5. ด้านความสบายและความเหมาะสมของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
6. ด้านความปลอดภัยของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
7. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	