



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการรถโดยสารของนักศึกษาที่ได้รับทุนค่ารถโดยสารเต็มจำนวน
ที่เดินทางไปเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการรถโดยสารของนักศึกษาที่ได้รับทุนค่ารถโดยสารเต็มจำนวนที่เดินทางไปเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับแบบการตอบกลับแบบประเมินจากนักศึกษา จำนวน 30 ราย จากผู้มารับบริการ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงถือเป็นตัวแทนของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	4	13.3
หญิง	26	86.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย คือร้อยละ 86.7 และร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

2. สถานะ/ชั้นปี

สถานะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	9	30.0
ชั้นปีที่ 2	11	36.7
ชั้นปีที่ 3	10	33.3
ชั้นปีที่ 4	-	-
ชั้นปีที่ 5	-	-
รวม	30	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 36.7 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2, ร้อยละ 33.3 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ร้อยละ 30.0 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1

3. คณะ

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครุศาสตร์	29	96.6
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	3.3
เทคโนโลยีการเกษตร	-	-
รวม	30	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกคณะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ร้อยละ 96.6 เป็นนักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และร้อยละ 3.3 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4. สาขา

ลำดับ	คณะ	สาขา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ครุศาสตร์	การประถมศึกษา	1	3.3
		คณิตศาสตร์	1	3.3
		คอมพิวเตอร์ศึกษา	1	3.3
		ชีววิทยา	1	3.3
		ภาษาจีน	1	3.3
		ภาษาไทย	14	46.7
		ภาษาอังกฤษ	2	6.7
		วิทยาศาสตร์ทั่วไป	7	23.3
		สังคมศึกษา	1	3.3
2	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	1	3.3
รวม			30	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกสาขา)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แยกเป็นดังนี้ โดยร้อยละ 46.7 เป็นนักศึกษาสาขาภาษาไทย, ร้อยละ 23.3 เป็นนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป, ร้อยละ 6.7 เป็นนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ และร้อยละ 3.3 เป็นนักศึกษาสาขาการประถมศึกษา คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ศึกษา ชีววิทยา ภาษาจีน สังคมศึกษา และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขับรถ

1. ทางด้านพนักงานขับรถ

1.1 การนัดหมาย ตรงต่อเวลา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	2	6.7
ปานกลาง	6	20.0
มาก	18	60.0
มากที่สุด	4	13.3
รวม	30	100.0

ตารางที่ 5 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การนัดหมาย ตรงต่อเวลา)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 60.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 13.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.2 การใช้วาจา มารยาท การมีน้ำใจ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	3	10.0
ปานกลาง	9	30.0
มาก	16	53.3
มากที่สุด	2	6.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 6 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การใช้วาจา มารยาท การมีน้ำใจ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 30.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.3 การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมของพนักงานขับรถ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	3	10.0
ปานกลาง	9	30.0
มาก	16	53.3
มากที่สุด	2	6.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 7 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมของพนักงานขับรถ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 30.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.4 มารยาทในการขับรถ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	3.3
ปานกลาง	5	16.7
มาก	17	56.7
มากที่สุด	7	23.3
รวม	30	100.0

ตารางที่ 8 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การปฏิบัติตามกฎหมายจราจร)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 56.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 23.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 16.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.5 ไม่ดื่มสุรา ไม่สูบบุหรี่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	3.3
ปานกลาง	4	13.3
มาก	15	50.1
มากที่สุด	10	33.3
รวม	30	100.0

ตารางที่ 9 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ไม่ดื่มสุรา ไม่สูบบุหรี่)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 50.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 13.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2. ทางด้านรถยนต์

2.1 ความสะอาดของรถยนต์

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	3.3
ปานกลาง	11	36.7
มาก	16	53.3
มากที่สุด	2	6.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ความสะอาดของรถยนต์)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 36.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.2 ความเหมาะสมของรถยนต์กับการเดินทาง

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	4	13.3
ปานกลาง	13	43.3
มาก	10	33.3
มากที่สุด	3	10.0
รวม	30	100.0

ตารางที่ 11 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ความเหมาะสมของรถยนต์กับการเดินทาง)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 13.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.3 ความพร้อมของสภาพรถยนต์

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	3	10.0
ปานกลาง	10	33.3
มาก	16	53.3
มากที่สุด	1	3.3
รวม	30	100.0

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ความพร้อมของสภาพรถยนต์)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่รถโดยสาร

3.1 .ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	2	6.7
ปานกลาง	8	26.7
มาก	17	56.7
มากที่สุด	3	10.0
รวม	30	100.0

ตารางที่ 13 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 56.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 26.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.2. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	3.3
ปานกลาง	11	36.7
มาก	15	50.0
มากที่สุด	3	10.0
รวม	30	100.0

ตารางที่ 14 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ความเสมอภาคเท่าเทียม)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 50.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 36.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.3 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	2	6.7
ปานกลาง	9	30.0
มาก	17	56.7
มากที่สุด	2	6.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 15 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 56.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 30.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและ ร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.4 ให้บริการตอบคำถามในงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	2	6.7
ปานกลาง	12	40.0
มาก	14	46.7
มากที่สุด	2	6.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 16 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (การให้บริการตอบคำถามในงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 46.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 40.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับน้อย

3.5 ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	3	10.0
ปานกลาง	12	40.0
มาก	14	46.7
มากที่สุด	1	10.0
รวม	30	100.0

ตารางที่ 17 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 46.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 40.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 10 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและน้อย

3.6 ความเหมาะสมของอัตราค่าโดยสาร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	10.0
น้อย	2	6.7
ปานกลาง	16	53.3
มาก	8	26.7
มากที่สุด	1	3.3
รวม	30	100.0

ตารางที่ 18 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ความเหมาะสมของอัตราค่าโดยสาร)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 53.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 26.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด, ร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.7 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของรถโดยสาร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	3.3
น้อย	6	20.0
ปานกลาง	11	36.7
มาก	10	33.3
มากที่สุด	2	6.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 19 ตารางจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน (ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการรถโดยสาร)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 36.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย, ร้อยละ 6.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจ
การให้บริการรถโดยสารของนักศึกษาที่ได้รับทุนค่ารถโดยสารเต็มจำนวน
ที่เดินทางไปเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	คะแนนเฉลี่ย (30 คน)
1. ทางด้านพนักงานขับรถ			
1.1 การนัดหมาย ตรงต่อเวลา	2	5	3.8
1.2 การใช้วาจา มารยาท การมีน้ำใจ	2	5	3.6
1.3 การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	2	5	4.0
1.4 มารยาทในการขับรถ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร	2	5	3.5
1.5 ไม่ดื่มสุรา ไม่สูบบุหรี่	2	5	4.1
2. ทางด้านรถยนต์			
2.1 ความสะอาดของรถยนต์	2	5	3.6
2.2 ความเหมาะสมของรถยนต์กับการเดินทาง	2	5	3.4
2.3 ความพร้อมของสภาพรถยนต์	2	5	3.5
3.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่รถโดยสาร			
3.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	2	5	3.7
3.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	2	5	3.7
3.3 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	2	5	3.6
3.4 ให้บริการตอบคำถามในงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	2	5	3.5
3.6 ความเหมาะสมของอัตราค่าโดยสาร	1	5	3.1
3.7 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของรถโดยสาร	1	5	3.2

ตารางที่ 20 ตารางสรุประดับความพึงพอใจการให้บริการรถโดยสารของนักศึกษาที่ได้รับทุนค่ารถโดยสารเต็มจำนวน ที่เดินทางไปเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการรถโดยสารของนักศึกษาที่ได้รับทุนค่ารถโดยสารเต็มจำนวน
ที่เดินทางไปเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คะแนนรวมต่ำสุด		คะแนนรวมสูงสุด		คะแนนเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
30	2.13	42.60	4.31	86.20	3.60	72.00

ตารางที่ 21 ตารางความพึงพอใจการให้บริการรถโดยสารของนักศึกษาที่ได้รับทุนค่ารถโดยสารเต็มจำนวน
ที่เดินทางไปเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ภาคการศึกษาที่ 2
ปีการศึกษา 2563

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ ที่	ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน	แนวทาง/การแก้ไขปรับปรุง
1	รถโดยสารที่ให้บริการนักศึกษา ไม่ควรมีม้านั่ง ตรงกลางให้นักศึกษานั่ง เนื่องจากนั่งลำบาก ซึ่งการเดินทางค่อนข้างไกล ทำให้ไม่สะดวก	นำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมของผู้บริหาร เพื่อพิจารณาต่อไป
2	รถโดยสารแต่ละคันให้นักศึกษานั่งเต็มจำนวน จึงจะเก็บค่าบริการ 18 บาท/คน/เที่ยว แต่ถ้าไม่เต็มจำนวนตามที่กำหนดจะคิด ค่าบริการ 20 บาท/คน/เที่ยว	
3	ที่ศูนย์แม่ริม ควรเปลี่ยนเวลาเดินรถถึงเวลา 17.00 น. เพราะนักศึกษาเรียนเลิกแล้ว ไม่มีรถกลับ	