



**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอพักนักศึกษาครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563**

**สำหรับผู้ประเมิน**

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหอพักนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับแบบการตอบกลับแบบประเมินจากนักศึกษาหอพักครุศาสตร์ จำนวน 178 ราย จากจำนวนนักศึกษาหอพักครุศาสตร์ ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 536 คิดเป็นร้อยละ 33.2 ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงถือเป็นภาพรวมของผู้รับบริการทั้งหมดโดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**1.1 เพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	66	37.1
หญิง	112	62.9
รวม	178	100.0

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)**

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็น หญิง มากกว่า ชาย คือร้อยละ 62.9 และร้อยละ 37.1 ตามลำดับ

**1.2 ชั้นปี**

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	48	27.0
ชั้นปีที่ 2	42	23.6
ชั้นปีที่ 3	88	49.4
รวม	178	100.0

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)**

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 49.4 อยู่ชั้นปีที่ 3 รองลงมา ร้อยละ 27.0 อยู่ชั้นปีที่ 1, และร้อยละ 23.6 อยู่ชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ

### 1.3 หอพัก

หอพัก	จำนวน	ร้อยละ
หญิง 1	51	28.7
หญิง 2	59	33.1
ชาย 1	49	27.5
ชาย 2	19	10.7
รวม	178	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกหอพัก)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 33.1 อยู่หอพักหญิง 2 รองลงมาร้อยละ 28.7 อยู่หอหญิง 1, ร้อยละ 27.5 อยู่หอชาย 1 และร้อยละ 10.7 อยู่หอชาย 2 ตามลำดับ

### 1.4 สาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
การประถมศึกษา	62	24.8
พลศึกษา	26	14.6
การศึกษาปฐมวัย	25	14.0
นาฏศิลป์	20	11.2
เกษตรศาสตร์	16	9.0
สังคมศึกษา	14	7.9
อุตสาหกรรมศิลป์	12	6.7
การศึกษาพิเศษ	3	1.7
รวม	178	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกสาขาวิชา)

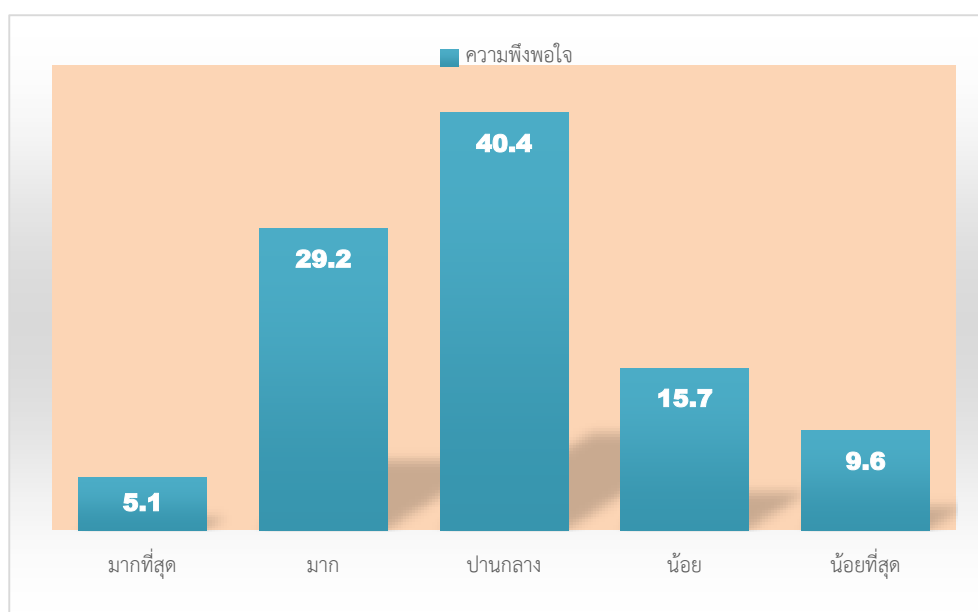
ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 24.8 ศึกษาอยู่สาขาวิชาการประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 14.6 ศึกษาอยู่สาขาวิชาพลศึกษา, ร้อยละ 14.0 ศึกษาอยู่สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย, ร้อยละ 11.2 ศึกษาอยู่สาขานาฏศิลป์, ร้อยละ 9.0 ศึกษาอยู่สาขาวิชาเกษตรศาสตร์, ร้อยละ 7.9 ศึกษาอยู่สาขาวิชาสังคมศึกษา, ร้อยละ 6.7 ศึกษาอยู่สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์, และร้อยละ 1.7 ศึกษาอยู่สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ, ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การให้บริการของหอพักนักศึกษาครุศาสตร์

### 2.1 การบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	9	5.1
มาก	52	29.2
ปานกลาง	72	40.4
น้อย	28	15.7
น้อยที่สุด	17	9.6
รวม	178	100.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจการบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก



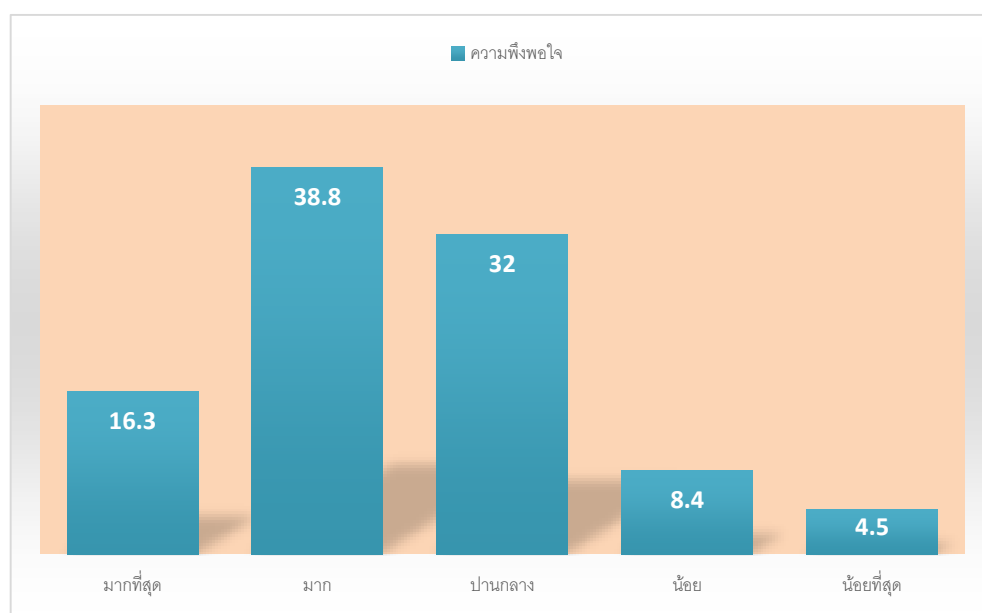
แผนภูมิ 1 แสดงข้อมูลการบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 40.4 พึงพอใจปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 29.2 พึงพอใจมาก, ร้อยละ 15.7 พึงพอใจน้อย ร้อยละ 9.6 พึงพอใจน้อยที่สุด และ ร้อยละ 5.1 พึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ

## 2.2 การอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	29	16.3
มาก	69	38.8
ปานกลาง	57	32.0
น้อย	15	8.4
น้อยที่สุด	8	4.5
รวม	178	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย



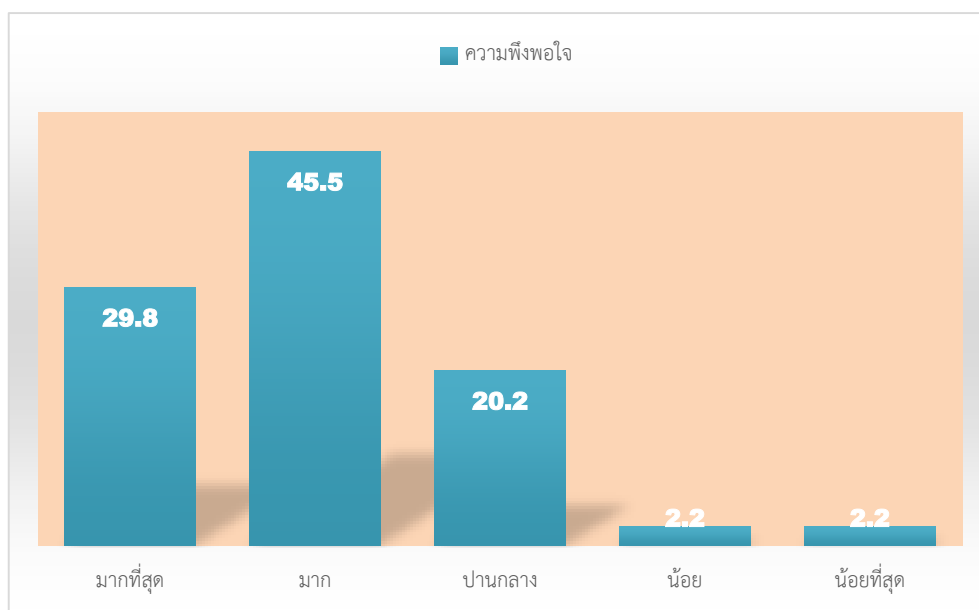
แผนภูมิ 2 แสดงข้อมูลการอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 38.8 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 32.0 พึงพอใจปานกลาง, ร้อยละ 16.3 พึงพอใจมากที่สุด, ร้อยละ 8.4 พึงพอใจน้อย และร้อยละ 4.5 พึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

## 2.3 การบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	53	29.8
มาก	81	45.5
ปานกลาง	36	20.2
น้อย	4	2.2
น้อยที่สุด	4	2.2
รวม	178	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจการบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์



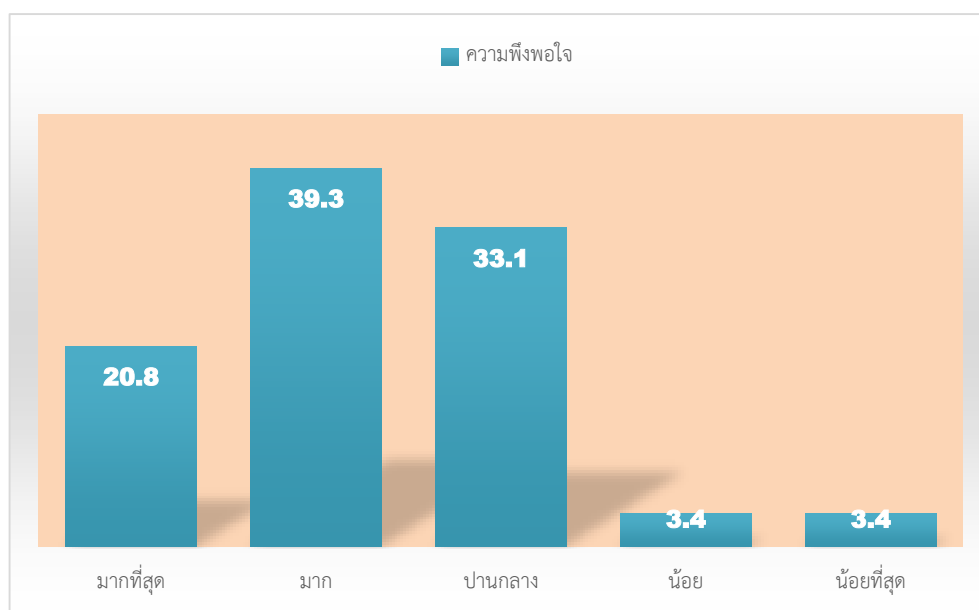
แผนภูมิ 3 แสดงข้อมูลการบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์

**ผลการวิเคราะห์ :** จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 45.5 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 29.8 พึงพอใจมากที่สุด, ร้อยละ 20.2 พึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 2.2 พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

## 2.4 การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย ทุนการศึกษา, กยศ. อื่นๆ เป็นต้น

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	37	20.8
มาก	70	39.3
ปานกลาง	59	33.1
น้อย	6	3.4
น้อยที่สุด	6	3.4
รวม	178	100.0

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล  
ข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย, ทุนการศึกษา, กยศ. อื่นๆ เป็นต้น



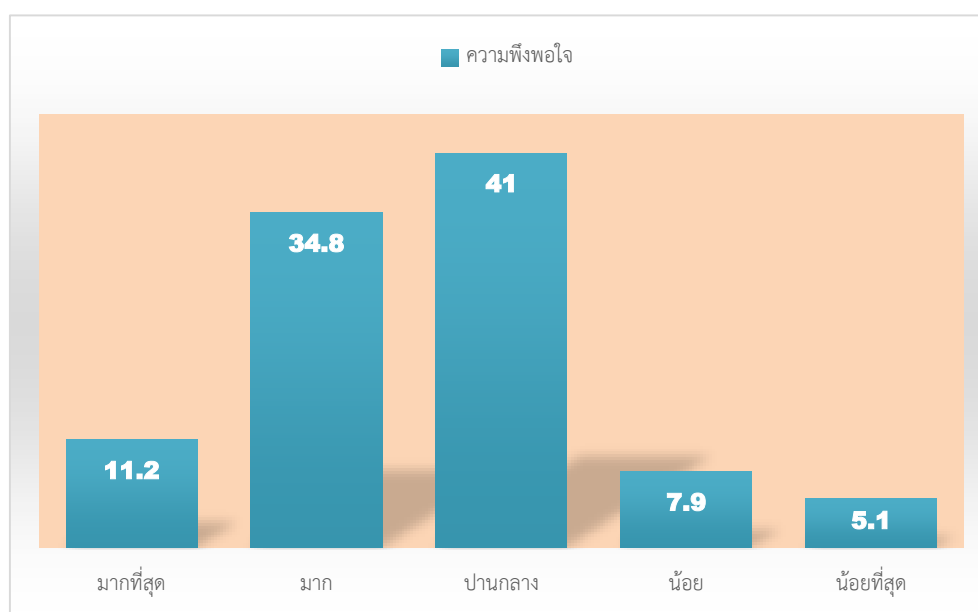
แผนภูมิ 4 แสดงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 39.3 พึงพอใจมาก, รองลงมา ร้อยละ 33.1 พึงพอใจปานกลาง, ร้อยละ 20.8 พึงพอใจมากที่สุด, และร้อยละ 3.4 พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

## 2.5 การให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	20	11.2
มาก	62	34.8
ปานกลาง	73	41.0
น้อย	14	7.9
น้อยที่สุด	9	5.1
รวม	178	100.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง



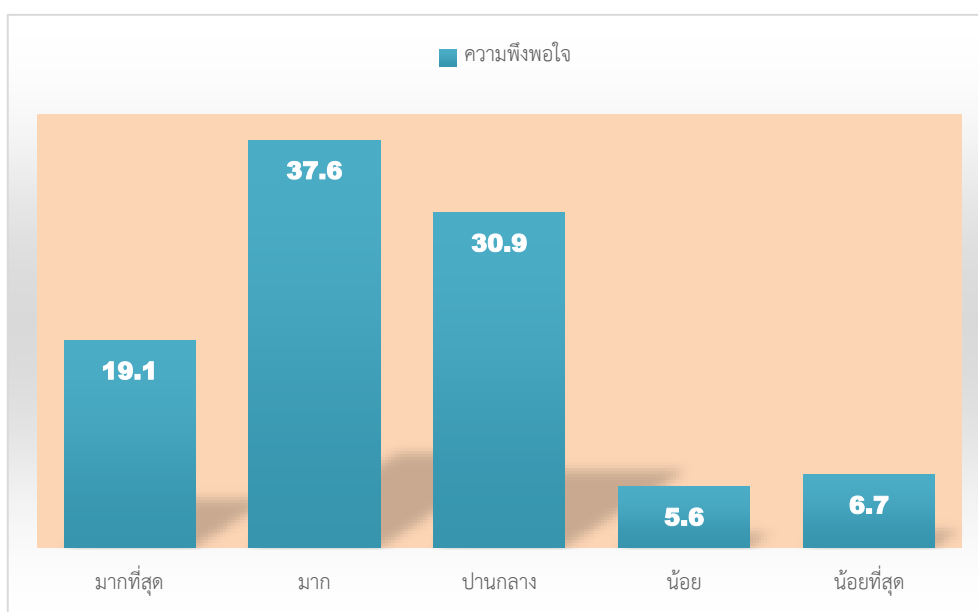
แผนภูมิ 5 แสดงข้อมูลการให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 41.0 พึงพอใจปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 34.8 พึงพอใจมาก, ร้อยละ 11.2 พึงพอใจมากที่สุด, ร้อยละ 7.9 พึงพอใจน้อย, และร้อยละ 5.1 พึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

## 2.6 การตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	34	19.1
มาก	67	37.6
ปานกลาง	55	30.9
น้อย	10	5.6
น้อยที่สุด	12	6.7
รวม	178	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล ข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย,ทุนการศึกษา,กยศ. อื่นๆ เป็นต้น



แผนภูมิ 6 แสดงข้อมูลการตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก

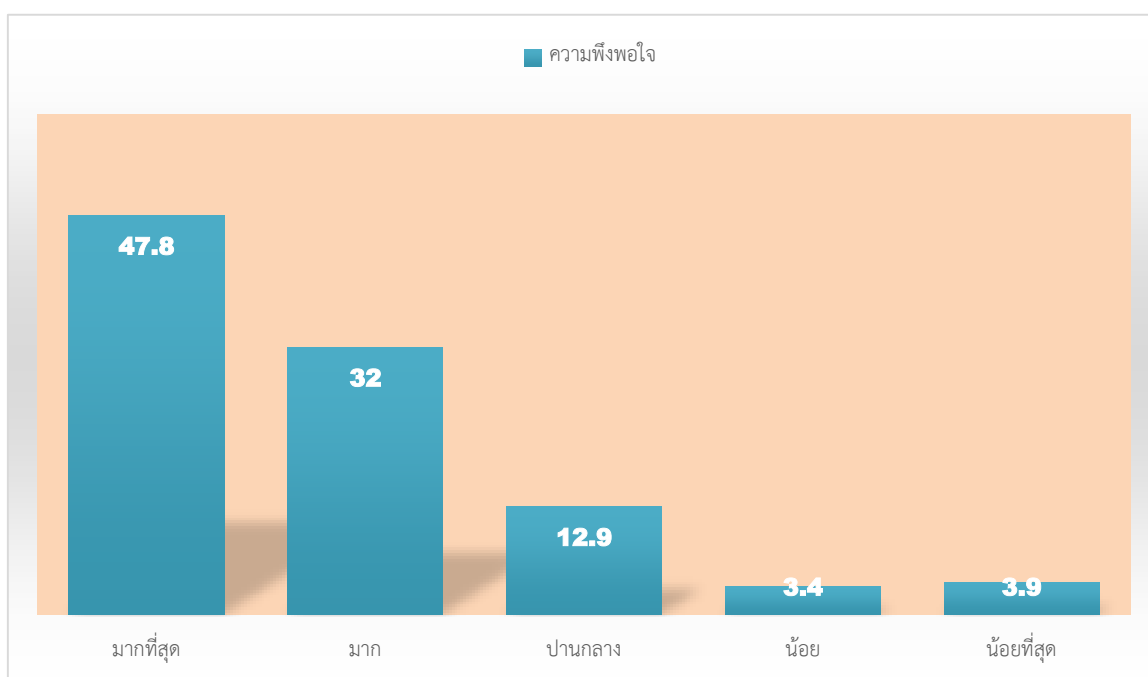
ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 37.6 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 30.9 พึงพอใจปานกลาง, ร้อยละ 19.1 พึงพอใจมากที่สุด, ร้อยละ 6.7 พึงพอใจน้อยที่สุด และร้อยละ 5.6 พึงพอใจน้อย ตามลำดับ



## 2.7 บุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษยสัมพันธ์ และการบริการที่ดี

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	85	47.8
มาก	57	32.0
ปานกลาง	23	12.9
น้อย	6	3.4
น้อยที่สุด	7	3.9
รวม	178	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจบุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษยสัมพันธ์ และการบริการที่ดี



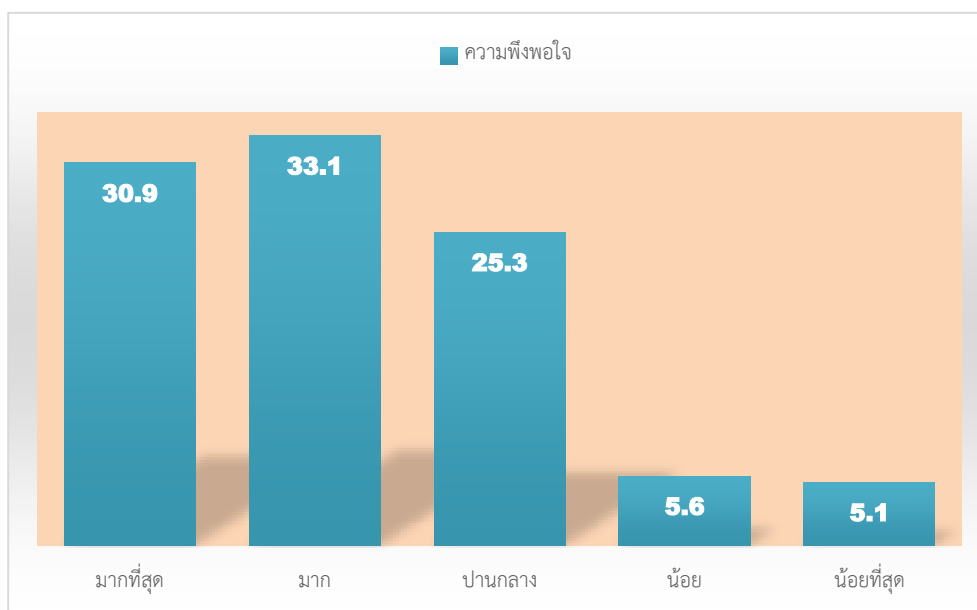
แผนภูมิ 7 แสดงข้อมูลบุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษยสัมพันธ์ และการบริการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 47.8 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 32.0 พึงพอใจมาก, ร้อยละ 12.9 พึงพอใจปานกลาง, ร้อยละ 3.9 พึงพอใจน้อยที่สุด และ ร้อยละ 3.4 พึงพอใจน้อย ตามลำดับ

## 2.8 บุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	55	30.9
มาก	59	33.1
ปานกลาง	45	25.3
น้อย	10	5.6
น้อยที่สุด	9	5.1
รวม	178	100.0

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ บุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว



แผนภูมิ 8 แสดงข้อมูลบุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 33.1 พึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30.9 พึงพอใจมากที่สุด, ร้อยละ 25.3 พึงพอใจปานกลาง, ร้อยละ 5.6 พึงพอใจน้อย และร้อยละ 5.1 พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 13 สรุประดับความพึงพอใจการให้บริการของหอพักนักศึกษาครุศาสตร์

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย ระดับ	S.D.	ผลลัพธ์
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. การบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก	9	52	72	28	17	3.04	1.02	ปานกลาง
2. การอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย	29	69	57	15	8	3.54	1.01	มาก
3. การบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์	53	81.0	36	4	4	3.98	0.89	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย,ทุนการศึกษา,กยศ. อื่นๆ เป็นต้น	37	70.0	59	6	6	3.71	0.94	มาก
5. การให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง	20	62.0	73	14	9	3.39	0.96	ปานกลาง
6. การตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก	34	67.0	55	10	12	3.57	1.07	มาก
7. บุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษยสัมพันธ์ และการบริการที่ดี	85	57.0	23	6	7	4.16	1.03	มาก
8. บุคลากรผู้ดูแลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว	55	59.0	45	10	9	3.79	1.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>322</b>	<b>517</b>	<b>420</b>	<b>93</b>	<b>72</b>	<b>3.65</b>	<b>1.00</b>	<b>มาก</b>

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 - 5.00

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49

คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.00 - 1.49

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

## การให้บริการของหอพักนักศึกษาครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

การบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1		ต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยสร้าง หลังคาที่จอดรถให้แก่นักศึกษาหอพัก	-แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อนำ เรื่องเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาต่อไป
2		โทรทัศน์ห้อง Study room ไม่ สามารถใช้งานได้	-แจ้งให้ทางศูนย์ IT รับทราบถึงปัญหาเพื่อ พิจารณาและแก้ไขต่อไป
3		ต้องการให้มหาวิทยาลัยเพิ่มความ แรงของ Internet WiFi และให้ กระจายไปทั่วทั้งหอพัก เพราะยังมี บางจุดที่อับสัญญาณ	-แจ้งให้ทางศูนย์ IT รับทราบถึงปัญหาเพื่อ พิจารณาและแก้ไขต่อไป
4		ควรติดตั้งสปอร์ตไลท์บริเวณรอบ ๆ หอพักให้สูงขึ้น เนื่องจากตอนนี้ติดตั้ง ในระดับสายตาทำให้เวลาขับรถแสง ไฟส่องเข้าสายตาพอดี ทำให้สายตา และมองไม่เห็นทาง ซึ่งอาจจะทำให้ เกิดอุบัติเหตุได้	-แจ้งเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหา เพื่อประชุม แก้ไขและวางแผนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5		ควรล้างเครื่องซักผ้าของหอพักเดือน ละครึ่ง	-แจ้งให้ทางเจ้าของกิจการรับทราบถึง ปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาและเพื่อการบริการ ที่ดีขึ้น
6		ต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยติดตั้ง เครื่องทำน้ำอุ่นให้หอพักชาย 2	-แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อนำ เรื่องเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาต่อไป
7		การเข้าซ่อมของช่างล่าช้า	-แจ้งให้ช่างซ่อมแซมทราบถึงปัญหา เพื่อ ประชุมและวางแผนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น
การอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1		ต้องการให้มีรถรับส่งผู้ป่วยไป โรงพยาบาลในตอนกลางคืน	-แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อนำ เรื่องเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาต่อไป

การบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1		อยากให้มีการดูแลพัสดุที่นักศึกษาสั่งหรือมีผู้ส่งมา เนื่องจากในบางครั้งมีการสูญหาย และสลับพัสดุกัน	จัดเจ้าหน้าที่หอพักในการจัดเก็บพัสดุ โดยมีการนัดหมายการรับพัสดุจากเจ้าหน้าที่หอพักเป็นเวลา
การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
การให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
การตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1		ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลหอพักมากขึ้น เนื่องจากบางครั้งมีนักศึกษามาติดต่อขอรับความช่วยเหลือหลายคนพร้อมกัน	- เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลหอพักเพื่อให้การบริการดูแลนักศึกษาอย่างทั่วถึง
บุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษยสัมพันธ์ และการบริการที่ดี			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี	ไม่มีข้อเสนอแนะ	
แสดงข้อมูลบุคลากรผู้ดูแลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
อื่นๆ			
ลำดับ	คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1		นักศึกษาหอพักหญิง ส่วนใหญ่ไม่ยอมย้ายหอพักจากครุศาสตร์ ไปยังหอพักแม่ริมเนื่องจากไม่สะดวกในการขนย้ายสิ่งของ ห้องพักราคาแพงกว่าเดิม และได้เข้าอยู่เพียงแคปีเดียวก่อนจะออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	- แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาต่อไป