สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอพักนักศึกษาแม่ริม 3
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของหอพักนักศึกษาแม่ริม 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจากนักศึกษาหอพักแม่ริม 3 จำนวน 212 ราย จากจำนวนนักศึกษาเข้าพักหอพักแม่ริม 3 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 374 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 ดังนั้น ข้อมูลจึงถือเป็นตัวเลขของผู้รับบริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 ชั้นปีของนักศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	152	71.7
ชั้นปีที่ 2	60	28.3
รวม	212	**100.0**

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 71.7 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 , ร้อยละ 28.3 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1

1.2 สาขา

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาปฐมวัย	67	31.6
การประถมศึกษา	60	28.3
สังคมศึกษา	31	14.6
นาฏศิลป์	20	9.4
การศึกษาพิเศษ	14	6.6
พลศึกษา	8	3.8
เกษตรศาสตร์	7	3.3
อุตสาหกรรมศิลป์	5	2.4
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกสาขา)

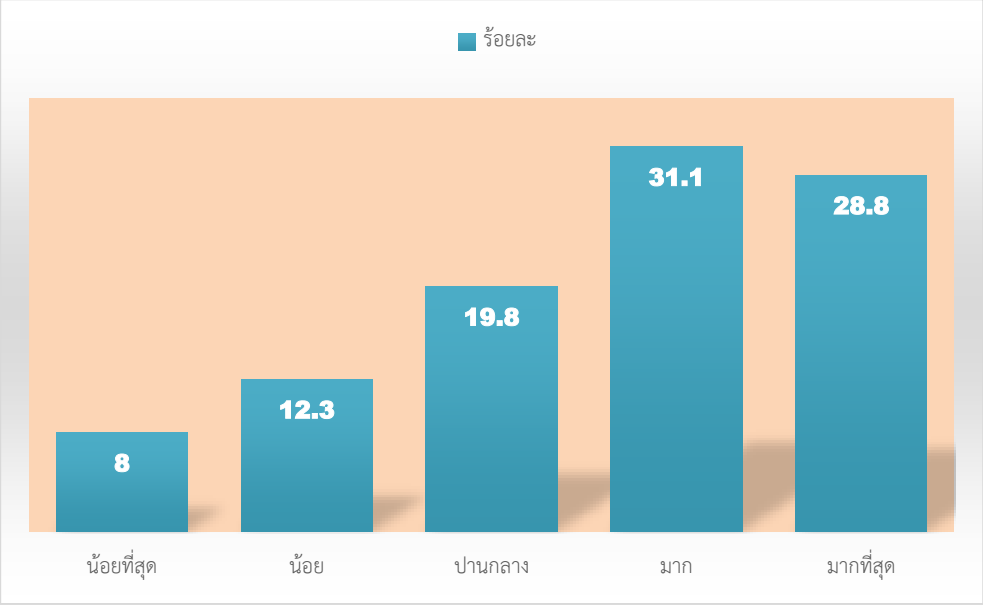
ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 31.6 เป็นนักศึกษาสาขาการศึกษาปฐมวัย , ร้อยละ 28.3 เป็นนักศึกษาสาขาการประถมศึกษา , ร้อยละ 14.6 เป็นนักศึกษาสาขาสังคมศึกษา , ร้อยละ 9.4 เป็นนักศึกษาสาขานาฏศิลป์ , ร้อยละ 6.6 เป็นนักศึกษาสาขาการศึกษาพิเศษ , ร้อยละ 3.8 เป็นนักศึกษาสาขาพลศึกษา , ร้อยละ 3.3 เป็นนักศึกษาจากสาขาเกษตรศาสตร์ , และร้อยละ 2.4 เป็นนักศึกษาจากสาขาอุตสาหกรรมศิลป์

ตอนที่ 2 การให้บริการของหอพักนักศึกษาแม่ริม 3

2.1 การบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	17	8
น้อย	26	12.3
ปานกลาง	42	19.8
มาก	66	31.1
มากที่สุด	61	28.8
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.1



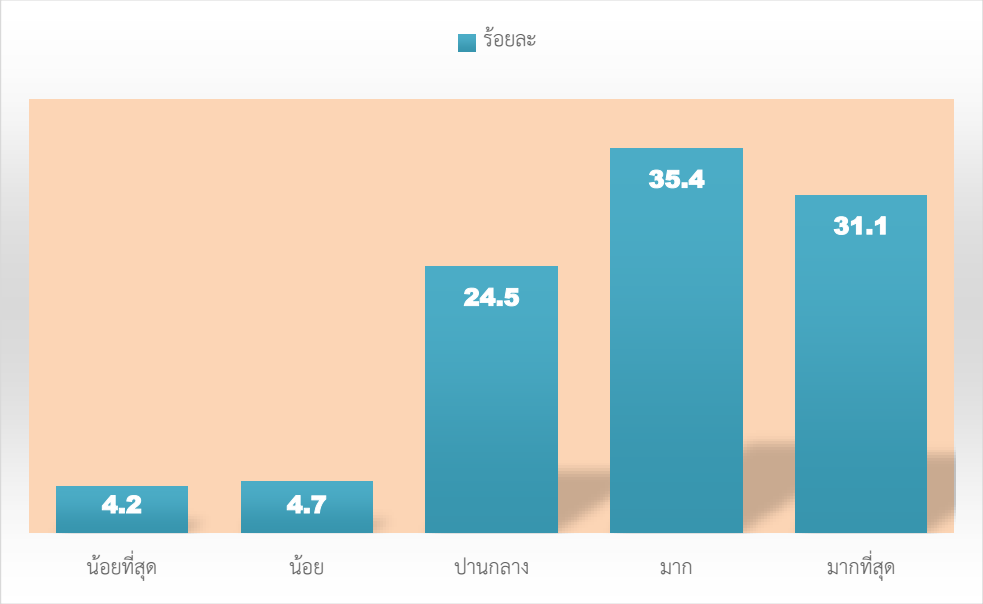
แผนภูมิ 1 แสดงข้อมูลการบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 31.1 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 28.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 19.8 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 12.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 8 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.2 การอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	9	4.2
น้อย	10	4.7
ปานกลาง	52	24.5
มาก	75	35.4
มากที่สุด	66	31.1
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.2



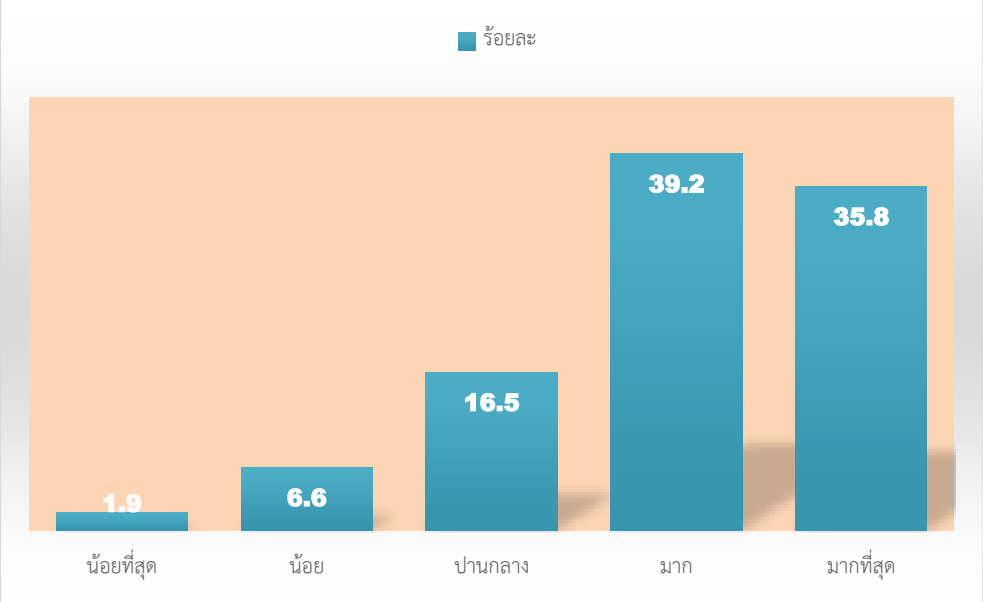
แผนภูมิ 2 แสดงข้อมูลการอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 35.4 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 31.1 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 24.5 มีความพึงในระดับปานกลาง , ร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.3 การบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	4	1.9
น้อย	14	6.6
ปานกลาง	35	16.5
มาก	83	39.2
มากที่สุด	76	35.8
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.3



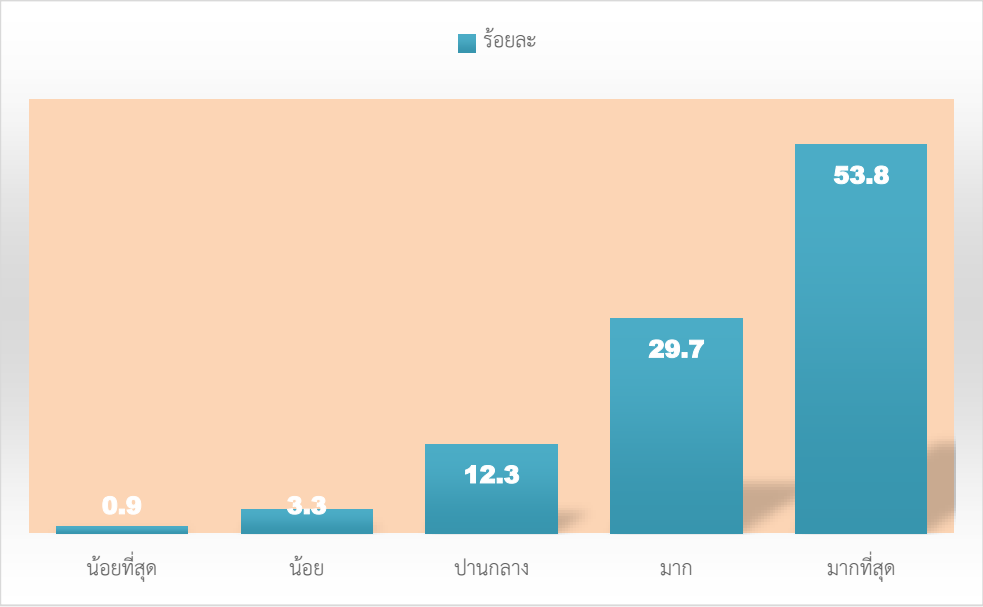
แผนภูมิ 3 แสดงข้อมูลการบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 39.2 มีความพอใจระดับมาก , ร้อยละ 35.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 16.5 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 6.6 มีความพึงพอใจระดับน้อย , และร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.4 การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย, ทุนการศึกษา,กยศ อื่นๆ เป็นต้น

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	2	0.9
น้อย	7	3.3
ปานกลาง	26	12.3
มาก	63	29.7
มากที่สุด	114	53.8
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.4



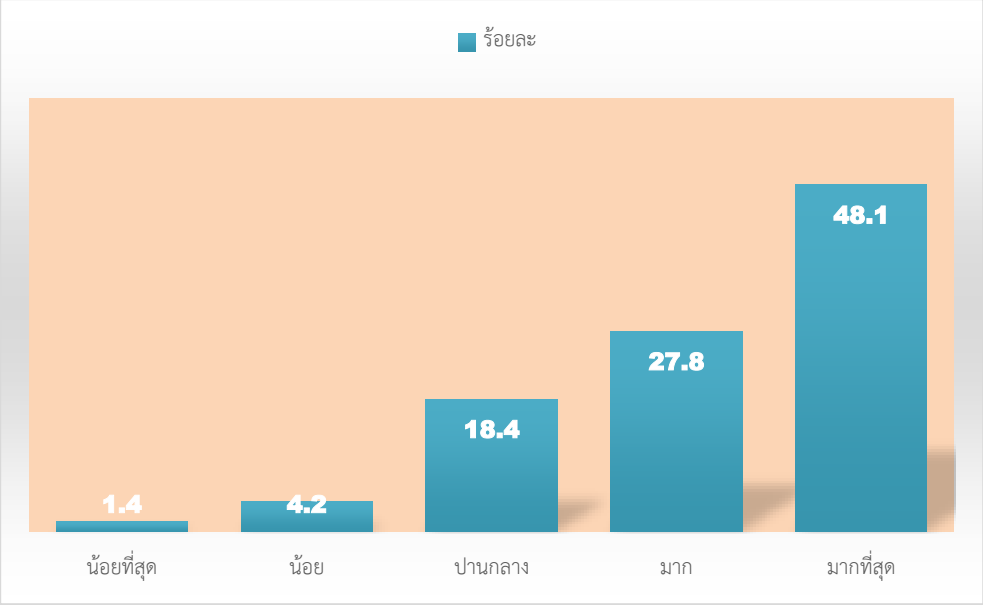
แผนภูมิ 4 แสดงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย,ทุนการศึกษา,กยศ อื่นๆ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 53.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด , ร้อยละ 29.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก , ร้อยละ 12.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 0.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.5 การให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	1.4
น้อย	9	4.2
ปานกลาง	39	18.4
มาก	59	27.8
มากที่สุด	102	48.1
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.5



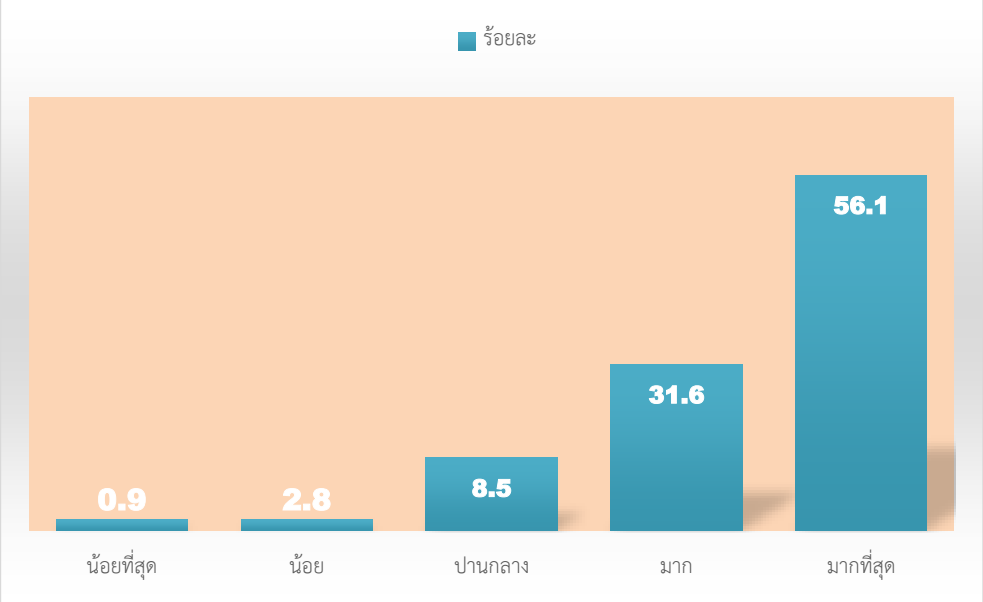
แผนภูมิ 5 แสดงข้อมูลการให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 48.1 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 27.8 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 18.4 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจระดับน้อย , และร้อยละ 1.4 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.6 การตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	2	0.9
น้อย	6	2.8
ปานกลาง	18	8.5
มาก	67	31.6
มากที่สุด	119	56.1
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.6



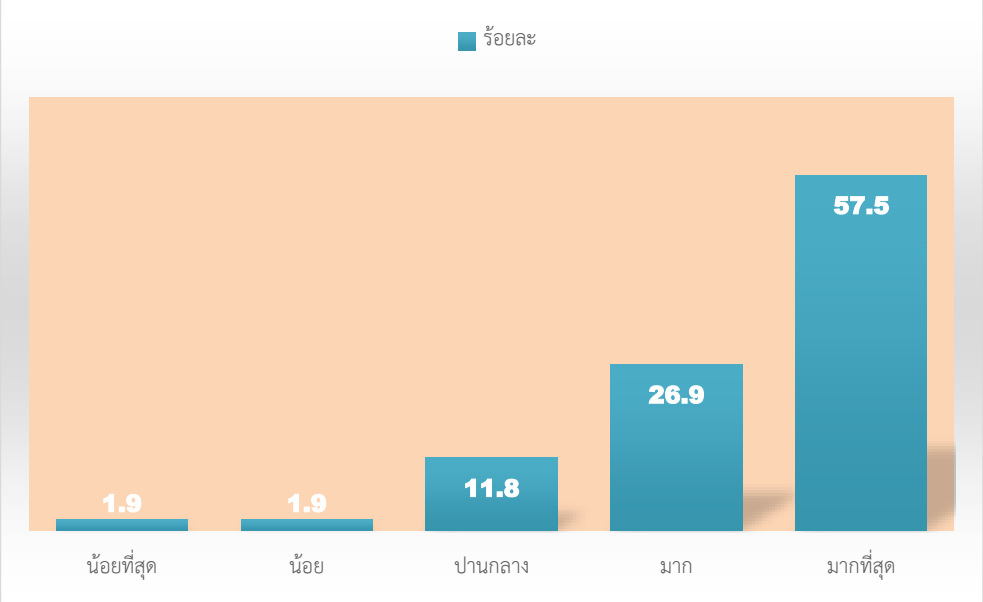
แผนภูมิ 6 แสดงข้อมูลการตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 56.1 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 31.6 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 8.5 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 2.8 มีความพึงพอใจระดับน้อย , และร้อยละ 0.9 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.7 บุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษย์สัมพันธ์ และการบริการที่ดี

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	4	1.9
น้อย	4	1.9
ปานกลาง	25	11.8
มาก	57	26.9
มากที่สุด	122	57.5
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.7



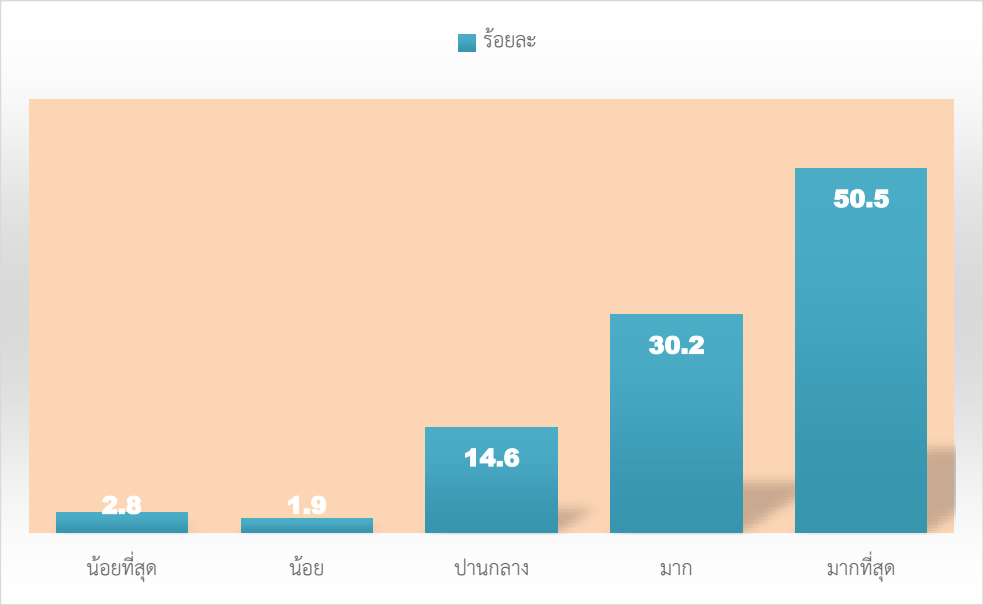
แผนภูมิ 7 แสดงข้อมูลบุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษย์สัมพันธ์ และการบริการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 57.5 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 26.9 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 11.8 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจระดับน้อย , และร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.8 บุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	6	2.8
น้อย	4	1.9
ปานกลาง	31	14.6
มาก	64	30.2
มากที่สุด	107	50.5
รวม	**212**	**100.0**

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.8



แผนภูมิ 8 แสดงข้อมูลบุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 50.5 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 30.2 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 14.6 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 2.8 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด , และ ร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 11 สรุปการให้บริการของหอพักนักศึกษาแม่ริม 3

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ยระดับ	S.D.	ผลลัพธ์
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. การบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ภายในหอพัก	61	66	42	26	17	3.60	1.54	มาก
2. การอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย	66	75	52	10	9	3.84	1.10	มาก
3. การบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์	76	83	35	14	4	4.00	0.96	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย,ทุนการศึกษา,กยศ อื่นๆ เป็นต้น	114	63	26	7	2	4.32	0.77	มาก
5. การให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง	102	59	39	9	3	4.17	0.93	มาก
6. การตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก	119	67	18	6	2	4.39	0.69	มาก
7. บุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษย์สัมพันธ์และการบริการที่ดี	122	57	25	4	4	4.36	0.81	มาก
8. บุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว	107	64	31	4	6	4.24	0.93	มาก
รวม	767	534	268	80	47	4.12	0.97	มาก

<u>เกณฑ์การประเมิน</u>

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า	4.50 - 5.00	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า	1.00 - 1.49	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข
การให้บริการของหอพักนักศึกษาแม่ริม 3
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

1. การบริการซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ ภายในหอพัก			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
1		ต้องการให้เพิ่มความแรงของ Internet WiFi และสัญญาณโทรศัพท์ให้กระจายไปทั่วทั้งหอพัก	- แจ้งเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาเพื่อประชุม แก้ไขและวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2		กริ่งสัญญาณเตือนไฟไหม้ส่งเสียงดังโดยไม่มีสาเหตุ ทำให้รบกวนนักศึกษาในเวลาพักผ่อน	
3	การบริการซ่อมแซมดี	การเข้าซ่อมของช่างล่าช้า	
4		ต้องการให้ทำความสะอาดเครื่องซักผ้าทุกอาทิตย์ และเพิ่มเครื่องซักผ้าให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	
5		ควรเร่งการทำถนนเข้าหอพัก เนื่องจาก ถนนมีฝุ่น และเวลาฝนตกถนนลื่น ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง	
6		ตู้กดน้ำดื่มมีน้อย และน้ำดื่มมีกลิ่นไม่ค่อยสะอาด	
7		ควรมีการตรวจสอบความสะอาดของน้ำ เพราะมีนักศึกษาแพ้น้ำ ทำให้เกิดเป็นสิว และผื่นตามผิวหนัง	
2. การอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
		ควรมีห้องพยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในกรณีนักศึกษาเจ็บป่วย	- เพิ่มห้องพักพยาบาลให้กับนักศึกษาโซนหอพักแม่ริม - แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมและพิจารณาต่อไป
		อยากให้มีรถรับส่งนักศึกษาไปโรงพยาบาลในช่วงที่นักศึกษาไม่สบาย	
3. การบริการด้านพัสดุ ไปรษณีย์			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
1		ควรมีห้องหรือที่เก็บพัสดุไปรษณีย์ที่นักศึกษาสั่งมาโดยเฉพาะ เพราะพัสดุบางชิ้นค่อนข้างมีราคา ป้องกันการสูญหาย	จัดเจ้าหน้าที่หอพักในการจัดเก็บพัสดุ โดยมีการนัดหมายการรับพัสดุจากเจ้าหน้าที่หอพักเป็นเวลา

4. การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาหอพัก เช่น กิจกรรมมหาวิทยาลัย,ทุนการศึกษา,กยศ อื่นๆ เป็นต้น			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
5. การให้บริการด้านการประสานงาน กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
6. การตรวจตราดูแลความปลอดภัย และความเรียบร้อยของหอพัก			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
		ไม่มีข้อเสนอแนะ	
7. บุคลากรผู้ดูแลหอพักมีมนุษย์สัมพันธ์ และการบริการที่ดี			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
1	เจ้าหน้าที่หอทำงานดี	ไม่มีข้อเสนอแนะ	
8. บุคลากรผู้แลหอพักเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และให้บริการในเรื่องต่างๆ ที่นักศึกษาร้องขอได้อย่างรวดเร็ว			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
1		ดำเนินการเรื่องร้องเรียนช้า	- แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมและพิจารณาต่อไป - รับเจ้าหน้าที่หอพักเข้ามาทำงานเพิ่ม
2		พนักงานประจำหอพักมีน้อย ทำให้การดูแลไม่ค่อยทั่วถึง เพราะนักศึกษามีจำนวนมาก	
อื่นๆ			
ลำดับ	**คำชื่นชม**	**ข้อเสนอแนะ**	**แนวทางการปรับปรุงแก้ไข**
1		ค่าธรรมเนียมหอพักมีราคาค่อนข้างแพง และต้องการให้ปรับลดค่าไฟฟ้าจากหน่วยละ 7 บาท เป็นหน่วยละ 5 บาท เหมือนเดิม	- แจ้งให้ทางมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมและพิจารณาต่อไป