

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าพักภายในหอพักของมหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ประจำปีการศึกษา 2566

งานหอพัก กองพัฒนานักศึกษา ได้สุ่มเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่พักในหอพักเทพนฤมิต (หอ 2) หอพักวัฒนธรรม (หอ 4) หอพักสหศิลป์ (หอ 5) หอพักผดุงศิลป์ (หอ 6) หอพักศรีเกษตร (หอ 7) หอพักสุมิตร (หอ 8) หอพักฝค.(ฝึกหัดครู) (หอ 9) หอพักรัตมา (หอ 10) และหอพักอุดมศิลป์ (หอ 11) จำนวน 173 คน รายละเอียดของข้อมูลตามตารางที่ 1

**ตาราง 1** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ หอพักที่เข้าพัก และช่องทางการติดต่อกับหอพัก

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	83	48
หญิง	90	52
<b>รวม</b>	<b>173</b>	<b>100</b>
<b>หอพัก</b>		
เทพนฤมิต (หอ 2)	22	12.72
วัฒนธรรม (หอ 4)	12	6.94
สหศิลป์ (หอ 5)	6	3.47
ผดุงศิลป์ (หอ 6)	22	12.72
ศรีเกษตร (หอ 7)	21	12.14
สุมิตร (หอ 8)	19	10.98
ฝค.(ฝึกหัดครู) (หอ 9)	11	6.36
รัตมา (หอ 10)	17	9.83
อุดมศิลป์ (หอ 11)	43	24.86
<b>รวม</b>	<b>173</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางติดต่อ</b>		
ติดต่อด้วยตนเอง	77	44.51
โทรศัพท์	20	11.56
LINE	59	34.10
Facebook ของงานหอพัก	11	6.36
Website ของงานหอพัก	6	3.47
<b>รวม</b>	<b>173</b>	<b>100.00</b>

## ระดับคุณภาพของการประเมินความพึงพอใจ

ระดับดีมาก (Excellent)	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	อยู่ระหว่าง	4.50 – 5.00
ระดับดี (Good)	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	อยู่ระหว่าง	3.50 – 4.49
ระดับปานกลาง (Neutral)	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	อยู่ระหว่าง	2.50 – 3.49
ระดับพอใช้ (Fair)	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	อยู่ระหว่าง	1.50 – 2.49
ระดับปรับปรุง (Improve)	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	อยู่ระหว่าง	0.00 – 1.49

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหอพัก ต่อการประเมินด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible)

รายละเอียดการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
<b>1. ลักษณะทางกายภาพ</b>							
1.1 การตกแต่งทั้งภายในและภายนอกของตัวอาคารหอพักมีความสวยงาม ทันสมัย	23.12	30.64	39.31	5.78	1.16	3.68	ดี
1.2 ห้องพักมีความกว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้เข้าพัก มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	19.65	27.75	45.09	5.78	1.73	3.65	ดี
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในหอพักมีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และปลอดภัยต่อการใช้งาน	21.97	32.37	36.42	5.78	3.47	3.47	ปานกลาง
1.4 การนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการภายในหอพัก	21.97	30.64	35.84	9.83	1.73	3.46	ปานกลาง
1.5 หอพักตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางไปเรียนได้โดยสะดวก และปลอดภัยต่อการเดินทาง	32.37	32.37	30.06	4.62	0.58	4.03	ดี
1.6 หอพักมีความเหมาะสมต่อการพักผ่อน เอื้อต่อการศึกษาทบทวนบทเรียนหรือการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	25.43	31.79	33.53	6.36	2.89	3.58	ดี
1.7 หอพักมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา	29.48	37.57	26.59	4.05	2.31	3.84	ดี
1.8 กฎระเบียบของหอพักอ่านเข้าใจง่าย และมีช่องทางที่เข้าถึงอย่างชัดเจน	28.32	35.84	30.06	4.05	1.73	3.95	ดี
1.9 สภาพภูมิทัศน์ของพื้นที่โดยรอบหอพัก มีความสะอาด ร่มรื่น สวยงาม เหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	25.43	32.95	35.84	4.05	1.73	3.87	ดี
1.10 พื้นที่ให้บริการส่วนกลาง เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องน้ำ โถงทางเดิน มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	24.28	35.26	31.79	6.94	1.73	3.77	ดี
1.11 หอพักได้รับการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	24.86	34.68	32.37	5.20	2.89	3.65	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยรวมผลการประเมินด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible)</b>						<b>3.72</b>	<b>ดี</b>

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหอพัก ต่อการประเมินด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

รายละเอียดการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
<b>2. ความน่าเชื่อถือ</b>							
2.1 บุคลากรฯ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สามารถประยุกต์แนวทางการปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของนักศึกษาได้	28.90	29.48	35.26	3.47	2.89	3.85	ดี
2.2 บุคลากรฯ มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการในด้านต่างๆ	31.21	28.90	35.26	2.89	1.73	3.90	ดี
2.3 บุคลากรฯ มีความซื่อสัตย์สุจริต	35.84	39.31	22.54	1.16	1.16	4.21	ดี
2.4 บุคลากรฯ มาปฏิบัติงานตรงเวลา	30.64	37.57	27.75	2.31	1.73	4.03	ดี
2.5 มีการ เปิด - ปิด หอพักตรงตามเวลาที่กำหนด	41.62	31.21	21.97	2.31	2.89	4.26	ดี
2.6 บุคลากรฯ ให้บริการในด้านต่างๆ ตรงตามเวลาที่แจ้งให้นักศึกษาทราบ	33.53	35.84	24.86	3.47	2.31	3.93	ดี
2.7 การให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน	31.21	38.73	25.43	2.89	1.73	3.99	ดี
2.8 บุคลากรฯ ให้คำแนะนำข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับหอพักหรือการให้บริการด้วยความมั่นใจ	30.64	35.84	27.75	4.05	1.73	3.97	ดี
2.9 คุณภาพของการให้บริการมีความคงที่สม่ำเสมอ	30.64	41.04	23.70	2.89	1.73	3.98	ดี
2.10 บุคลากรของหอพักแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และเหมาะสมกับบรรยากาศของหอพัก	35.26	34.68	26.59	1.73	1.73	4.10	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยรวมผลการประเมินด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>						<b>4.02</b>	<b>ดี</b>

**ตารางที่ 4** ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหอพัก ต่อการประเมินด้านความไว้วางใจ (Assurance)

รายละเอียดการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
<b>3. ความไว้วางใจ (Assurance)</b>							
3.1 บุคลากรฯ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ การตอบคำถาม หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนักศึกษา	30.06	38.73	26.59	3.47	1.16	4.05	ดี
3.2 บุคลากรฯ สามารถให้บริการโดยปราศจากข้อผิดพลาด	26.01	31.21	35.84	4.62	2.31	3.77	ดี
3.3 บุคลากรฯ มีความพร้อมที่จะรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	28.90	34.10	31.21	3.47	2.31	3.88	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยรวมผลการประเมินด้านความไว้วางใจ (Assurance)</b>						<b>3.90</b>	<b>ดี</b>

**ตารางที่ 5** ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหอพัก ต่อการประเมินด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

รายละเอียดการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
<b>4. การตอบสนองความต้องการ</b>							
4.1 มีบุคลากรฯ เพียงพอต่อการให้บริการนักศึกษา	30.06	30.06	34.68	2.89	2.31	3.86	ดี
4.2 บุคลากรฯ มีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ	32.95	32.37	30.06	2.31	2.31	3.91	ดี
4.3 บุคลากรฯ มีความเข้าใจ และตอบสนองการขอรับบริการของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วทันใจ	28.90	36.99	26.59	4.05	3.47	3.86	ดี
4.4 บุคลากรฯ แจ้งข้อมูลให้นักศึกษาทราบว่าจะได้รับการบริการเมื่อใด	31.21	35.26	28.32	4.05	1.16	4.01	ดี
4.5 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดหรือตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	30.64	36.42	30.06	1.73	1.16	4.02	ดี
4.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	30.64	31.21	34.68	2.89	0.58	3.94	ดี
4.7 นักศึกษาสามารถเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวก หรือสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคลากรฯ ได้ง่าย	35.84	28.90	29.48	2.89	2.89	3.95	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยรวมผลการประเมินด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)</b>						<b>3.94</b>	<b>ดี</b>

**ตารางที่ 6** ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักต่อการประเมินด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

รายละเอียดการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
<b>5. การดูแลเอาใจใส่</b>							
5.1 บุคลากรฯ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	35.26	35.26	23.12	3.47	2.89	4.03	ดี
5.2 บุคลากรฯ ทำให้นักศึกษาสบายใจในการเข้าใช้บริการ	33.53	29.48	30.06	3.47	3.47	3.91	ดี
5.3 บุคลากรฯ ให้ความสำคัญกับนักศึกษาทุกคนด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	34.68	32.95	28.32	2.31	1.73	4.03	ดี
5.4 บุคลากรฯ ยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา	31.79	33.53	28.90	2.89	2.89	3.99	ดี
5.5 บุคลากรฯ มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาตามความต้องการของนักศึกษาที่แตกต่างกันได้เป็นอย่างดี	31.21	32.95	30.64	2.89	2.31	3.98	ดี
5.6 บุคลากรฯ สามารถจดจำนักศึกษาได้ หรือให้ความสนทนสนมและเป็นกันเองกับนักศึกษา	30.64	32.95	30.06	4.05	2.31	4.01	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยรวมผลการประเมินด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)</b>						<b>3.99</b>	<b>ดี</b>

**ตารางที่ 7** การจัดลำดับความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักในด้านต่างๆ

ลำดับที่	หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.02	ดี
2.	การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.99	ดี
3.	การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	3.94	ดี
4.	ความไว้วางใจ (Assurance)	3.90	ดี
5.	ลักษณะทางกายภาพ (Tangible)	3.72	ดี
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		<b>3.91</b>	<b>ดี</b>

**สรุปผลการประเมิน**

นักศึกษาที่เข้าพักภายในหอพักของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2566 มีระดับความพึงพอใจในระดับดี (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 4.49) ทุกหัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความพึงพอใจด้านความไว้วางใจ (Assurance) และความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี (3.91) เช่นกัน

หัวข้อความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานหอพักมีระดับความพึงพอใจสูงสุด และหัวข้อลักษณะทางกายภาพมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากอาคารหอพักนักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานยาวนาน ทำให้เกิดปัญหาความชำรุดทรุดโทรม ผิดพลาดกับการได้รับการจัดสรรงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การซ่อมบำรุงขาดประสิทธิภาพ ซึ่งงานหอพักได้พยายามขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการบูรณะฟื้นฟูสภาพอาคารหอพักเก่า (Renovate) เพื่อคืนความสวยงาม ทันสมัย และเพิ่มประสิทธิภาพของประโยชน์ใช้สอยของตัวอาคารสำหรับรองรับการพักอาศัยอย่างมีสุขภาวะที่ดีของนักศึกษา

