

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการรับบริการจากสำนักงานหอพักนักศึกษา ภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564

สำนักงานหอพักนักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้สำรวจความพึงพอใจการรับบริการของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โดยสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาระหว่างวันที่ ระหว่างวันที่ 7 ตุลาคม – 15 ตุลาคม 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นในการเข้าพักในหอพักนักศึกษา
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการอาศัยอยู่ที่หอพักนักศึกษาในภาคการศึกษาถัดไป

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานการศึกษา คือ นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 505 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 จากจำนวนนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา ทั้งหมด จำนวน 4,979 คน ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1) นักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 คณะมนุษยศาสตร์ รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ตามลำดับ และพักอาศัยในหอพักนักศึกษายุ่ง อาคาร 10 (หอพัก 40 ปี) รองลงมา คือ หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 5 ตามลำดับ

2) ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากสำนักงานหอพักนักศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นคำถาม พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รองลงมา คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกในการขอเข้ารับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สถานที่ทำงาน โทรศัพท์ Facebook Line อีเมล ฯลฯ การอำนวยความสะดวกมีระบบการดูแลและบริการตลอด 24 ชั่วโมง และคุณภาพของงานมีการบริการหรืองานที่ได้รับมีความถูกต้องและเกิดประโยชน์ ตามลำดับ

3) ความคาดหวังการรับบริการที่นักศึกษาได้รับจากสำนักงานหอพักนักศึกษา พบว่า นักศึกษาได้รับการบริการเท่าที่คาดหวัง

4) ความต้องการของนักศึกษาในการพักอาศัยหอพักนักศึกษา พบว่า นักศึกษาต้องการพักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษาถัดไป

นอกจากนี้ นักศึกษาได้มีข้อเสนอแนะ และความคาดหวังต่อการให้บริการในอนาคตของนักศึกษา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอ่านหนังสือ รวมถึงพื้นที่ส่วนรวม การเพิ่มและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องใช้ไฟฟ้า ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย และการปรับปรุงหอพักให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ผลการสำรวจเป็นไปตามรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 505 คน จากจำนวนนักศึกษาที่อาศัยในหอพักนักศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวนทั้งหมด 4,979 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 และเมื่อจำแนกตามเพศ ชั้นปี หอพักนักศึกษา คณะ และสิ่งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจในหอพักนักศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	130	25.7
หญิง	375	74.3
รวม	505	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และนักศึกษาชาย 130 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ชั้นปีของผู้ตอบแบบสำรวจ

ชั้นปี	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	283	56.0
ชั้นปีที่ 2	93	18.4
ชั้นปีที่ 3	63	12.5
ชั้นปีที่ 4	55	10.9
ชั้นปีที่ 5	11	2.2
รวม	505	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และชั้นปีที่ 5 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 หอพักของผู้ตอบแบบสำรวจ

หอพัก	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 3	20	4.0
หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 4	42	8.3
หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 5	18	3.6
หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 6	20	4.0
หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 7	22	4.4
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 1	16	3.2
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 2	39	7.7
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 3	23	4.6
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 4	25	5.0
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 5	46	9.1
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 6	20	4.0
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 7	42	8.3
หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 8	28	5.5
หอพักนักศึกษาสี่ชมพู	39	7.7
หอพักนักศึกษา 40 ปี	91	18.0
หอพักนักศึกษาแม่เหิยะ	14	2.8
รวม	505	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พักอยู่ใน หอพักนักศึกษา 40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมา คือ หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 5 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 4 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 7

จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 หอพักนักศึกษาสีชมพู จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 2 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 8 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 4 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 3 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 7 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 6 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 6 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 5 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 1 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และหอพักนักศึกษาแม่เหิยะ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนนักศึกษาคณะต่าง ๆ

คณะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์	75	14.9
คณะศึกษาศาสตร์	51	10.1
คณะจิตรศิลป์	12	2.4
คณะสังคมศาสตร์	23	4.6
คณะวิทยาศาสตร์	53	10.5
คณะวิศวกรรมศาสตร์	41	8.1
คณะแพทยศาสตร์	9	1.8
คณะเกษตรศาสตร์	35	6.9
คณะเภสัชศาสตร์	10	2.0
คณะเทคนิคการแพทย์	12	2.4
คณะพยาบาลศาสตร์	12	2.4
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	28	5.5
คณะสัตวแพทยศาสตร์	16	3.2
คณะบริหารธุรกิจ	38	7.5
คณะเศรษฐศาสตร์	26	5.1
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	0.6
คณะการสื่อสารมวลชน	20	4.0

คณะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะรัฐศาสตร์	13	2.6
คณะนิติศาสตร์	17	3.4
วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี	11	2.2
รวม	505	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด คือ คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 35.44 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 คณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 คณะการสื่อสารมวลชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 คณะสัตวแพทยศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 คณะวิจิตรศิลป์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 คณะเทคนิคการแพทย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 10 คน ร้อยละ 2.0 คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการจากสำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564

การแปลความหมายเพื่ออธิบายความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา พิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงการรับบริการ และการประสานงานด้านต่างๆที่นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาได้รับ
ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2564

หัวข้อ	จำนวนคน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
บริการด้านที่พัก	484	95.84
กิจกรรมพัฒนานักศึกษาในหอพัก	171	33.86
บริการด้านดูแลสุขภาพนักศึกษา	84	16.63

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาที่อาศัยในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับการบริการและ
ประสานงานจากสำนักงานหอพักนักศึกษามากที่สุดคือ บริการด้านที่พัก จำนวน 484 คิดเป็นร้อยละ 95.84
รองลงมา คือ กิจกรรมพัฒนานักศึกษาในหอพัก จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 33.86 และบริการด้านดูแล
สุขภาพนักศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 16.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1. ติดต่อย่าง สะดวก รวดเร็ว	3.98	0.79	มาก
2. มีจิตบริการ	4.04	0.81	มาก
3. มีความรับผิดชอบต่อนักศึกษา	4.17	0.75	มาก
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้	4.05	0.83	มาก
5. เก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	4.09	0.81	มาก
6. มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	4.15	0.76	มาก
ภาพรวม	4.08	0.78	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหอพัก
นักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็น
รายประเด็นคำถาม พบว่า มีความรับผิดชอบต่อนักศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17, S.D. = 0.75) รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15, S.D. = 0.76) เก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, S.D. = 0.81) มีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 0.83) มีจิตบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = 0.81) และติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1. กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนด	3.95	0.79	มาก
2. มีระบบปฏิบัติการ (Application) สำหรับการให้บริการที่ใช้งานง่าย	3.85	0.84	มาก
3. มีความสะดวกในการขอเข้ารับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สถานที่ทำงาน โทรศัพท์ Facebook Line อีเมลล์ ฯลฯ	3.96	0.83	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน หรือมีคู่มือการให้บริการใช้ประโยชน์ได้จริง	3.93	0.80	มาก
ภาพรวม	3.92	0.81	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานหอพักนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นคำถาม พบว่า มีความสะดวกในการขอเข้ารับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สถานที่ทำงาน โทรศัพท์ Facebook Line อีเมลล์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 3.96, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 3.95, S.D. = 0.79) ขั้นตอน

การให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน หรือมีคู่มือการให้บริการใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย = 3.93, S.D. = 0.80) และมีระบบปฏิบัติการ (Application) สำหรับการให้บริการที่ใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.85, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1. หอพักมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม	3.92	0.85	มาก
2. มีบริการและสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม	3.94	0.80	มาก
3. มีความปลอดภัย	4.18	0.76	มาก
4. มีระบบการดูแลและบริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.25	0.78	มาก
ภาพรวม	4.07	0.80	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานหอพักนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07, S.D. = 0.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นคำถาม พบว่า มีระบบการดูแลและบริการตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.25, S.D. = 0.78) รองลงมา คือ มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D. = 0.76) มีบริการและสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.94, S.D. = 0.80) และหอพักมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.92, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อคุณภาพของงาน สำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1. การบริการหรืองานที่ได้รับมีความถูกต้องและเกิดประโยชน์	4.05	0.77	มาก
2. มีกิจกรรมให้นักศึกษาพัฒนาการเรียนรู้	3.92	0.83	มาก
ภาพรวม	3.99	0.80	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาต่อคุณภาพของงานสำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99, S.D. = 0.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นคำถาม พบว่า การบริการหรืองานที่ได้รับมีความถูกต้องและเกิดประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ มีกิจกรรมให้นักศึกษาพัฒนาการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.92, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แสดงความคาดหวังของนักศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงความคาดหวังการรับบริการที่นักศึกษาได้รับจากสำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การบริการที่ได้รับ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เกินความคาดหวัง	115	22.8
เท่าที่คาดหวัง	351	69.5
ต่ำกว่าคาดหวัง	39	7.7
รวม	505	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงความคาดหวังการรับบริการที่นักศึกษาได้รับจากสำนักงานหอพักนักศึกษา พบว่านักศึกษาได้รับการบริการจากสำนักงานหอพักนักศึกษามากที่สุด คือ เท่าที่คาดหวัง จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมา คือ เกินความคาดหวัง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และต่ำกว่าคาดหวัง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 สรุปภาพรวมความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1. จากการเข้ารับบริการนั้น ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	4.09	0.80	มาก
ภาพรวม	4.09	0.80	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาจากการเข้ารับบริการนั้น ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, S.D. = 0.80)