

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนโยบายมุ่งเน้นให้หอพักนักศึกษาเป็นศูนย์อาศัย ศึกษา และเอื้ออาทรต่อกัน (Living, Learning and Caring Center) กล่าวคือ เป็นทั้งที่พักอาศัย เป็นสถานที่ศึกษา และเป็นสถานที่พัฒนานักศึกษา มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เสริมให้แก่นักศึกษาทั้งด้านวิชาการและวิชาชีวิต มีการจัดสถานที่เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมของหอพักนักศึกษาให้มีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น เย็นสบาย และปลอดภัย โดยสำนักงานหอพักนักศึกษามีพันธกิจหลัก 3 ประการ คือ 1) จัดที่พักอาศัยให้มีความสะอาด มีสิ่งแวดล้อมที่ดี อบอุ่น และปลอดภัย 2) จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตและทักษะสังคมให้นักศึกษาภายในหอพัก และ 3) จัดการดูแลนักศึกษาในหอพักให้มีสุขภาพกาย จิตใจ และสังคม ที่แข็งแรง สมบูรณ์ ดังนั้นสำนักงานหอพักนักศึกษาจึงได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงหอพักตลอดมา ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และสุขภาพกายและใจของนักศึกษา

นอกจากนั้นการรับฟังความคิดเห็นที่นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาเป็นอีกหนึ่งเรื่องสำคัญที่สำนักงานหอพักนักศึกษาให้ความสำคัญ จึงมีการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษาทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา (2) เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความคิดเห็นในการเข้าพักในหอพักนักศึกษา และ(3) เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงานหอพักนักศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565 โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษา จำนวน 204 ราย จากหอพักนักศึกษา ทั้งสิ้น 12 อาคาร ได้แก่

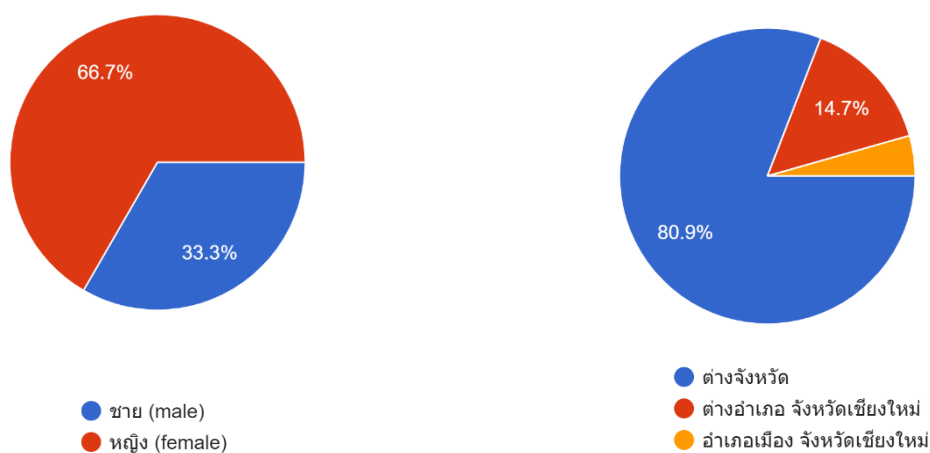
- 1) หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 3
- 2) หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 4
- 3) หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 5
- 4) หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 6
- 5) หอพักนักศึกษาชาย อาคาร 7
- 6) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 2
- 7) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 3
- 8) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 4
- 9) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 5
- 10) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 6
- 11) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 7
- 12) หอพักนักศึกษาหญิง อาคาร 8

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2565 สรุปข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการของหอพักนักศึกษา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ

นักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.3 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 80.9 มีภูมิลำเนาอยู่ต่างอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 14.7 และเป็นมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ร้อยละ 4.4 ศึกษาอยู่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 14.7 คณะมนุษยศาสตร์ 13.2 และคณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 8.8 (3 อันดับแรก)



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการของหอพักนักศึกษา

การแปลความหมายเพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจ 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

### 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานหอพักนักศึกษา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ 4 ประเด็น ซึ่งจากการสรุปผลความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.11) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.85 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานหอพักนักศึกษา

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) | การแปลผลความพึงพอใจ |
|---|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1) กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนด   | 4.10                   | 0.80                       | มาก                 |
| 2) มีระบบปฏิบัติการ (Application) สำหรับการให้บริการที่ใช้งานง่าย   | 4.06                   | 0.87                       | มาก                 |
| 3) มีความสะดวกในการขอเข้ารับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สถานที่ทำงาน โทรศัพท์ Facebook Line อีเมลล์ ฯลฯ | 4.17                   | 0.84                       | มาก                 |
| 4) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน หรือมีคู่มือการให้บริการใช้ประโยชน์ได้จริง                      | 4.10                   | 0.87                       | มาก                 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.11</b>            | <b>0.85</b>                | <b>มาก</b>          |

## 2.2 ความพึงพอใจด้านหอพักนักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจด้านหอพักนักศึกษา ได้ทำการสำรวจ 16 ประเด็น ซึ่งจากการสรุปผลความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.06) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.90 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านหอพักนักศึกษา

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) | การแปลผลความพึงพอใจ |
|--|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1) หอพักนักศึกษาสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เอื้อต่อการเรียนรู้     | 4.01                   | 0.85                       | มาก                 |
| 2) หอพักนักศึกษามีบริการและสวัสดิการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน | 4.08                   | 0.88                       | มาก                 |
| 3) หอพักนักศึกษามีความปลอดภัย  | 4.38                   | 0.78                       | มาก                 |
| 4) กฎระเบียบหอพักมีความเหมาะสม                                       | 4.19                   | 0.83                       | มาก                 |
| 5) อัตราค่าที่พักมีความเหมาะสม                                       | 4.50                   | 0.66                       | มากที่สุด           |
| 6) หอพักนักศึกษามีสถานที่ออกกำลังกายอย่างพอเพียง                     | 3.48                   | 1.14                       | ปานกลาง             |
| 7) มีการให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ แก่นักศึกษา                           | 3.80                   | 0.98                       | มาก                 |
| 8) เจ้าหน้าที่หอพักนักศึกษามีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ            | 4.14                   | 0.95                       | มาก                 |
| 9) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี                                   | 4.15                   | 0.95                       | มาก                 |

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) | การแปลผลความพึงพอใจ |
|---|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 10) การซ่อมบำรุงวัสดุ/ครุภัณฑ์ในห้องพักระบบออนไลน์มีความรวดเร็ว | 4.10                   | 0.96                       | มาก                 |
| 11) การบริการคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา                 | 4.09                   | 0.91                       | มาก                 |
| 12) การบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างทั่วถึง                     | 3.98                   | 0.97                       | มาก                 |
| 13) การประสานงานดูแลกรณีเหตุฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง              | 4.05                   | 0.89                       | มาก                 |
| 14) กิจกรรมพัฒนานักศึกษาในห้องพักนักศึกษามีความหลากหลาย         | 3.97                   | 0.93                       | มาก                 |
| 15) การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ตรงต่อความต้องการของนักศึกษา   | 3.87                   | 0.96                       | มาก                 |
| 16) ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในห้องพักนักศึกษา                 | 4.13                   | 0.79                       | มาก                 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.06</b>            | <b>0.90</b>                | <b>มาก</b>          |

### 2.3 ความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

การสำรวจความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ได้ทำการสำรวจ 7 ประเด็น ซึ่งจากการสรุปผลความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.35) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.73 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

| ประเด็นความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) | การแปลผลความพึงพอใจ |
|---|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1) ระบบแจ้งซ่อมใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อนแจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง | 4.42                   | 0.71                       | มาก                 |
| 2) ระบบแจ้งซ่อมมีความสะดวกในการตรวจสอบสถานะภาพการซ่อม         | 4.38                   | 0.67                       | มาก                 |
| 3) ความตรงต่อเวลาในการเข้าซ่อมของช่าง                         | 4.24                   | 0.86                       | มาก                 |
| 4) คุณภาพของผลงานเมื่อซ่อมแล้วเสร็จ                           | 4.32                   | 0.81                       | มาก                 |
| 5) ความเรียบร้อยของสภาพห้องพัก เมื่อช่างทำงานแล้วเสร็จ        | 4.37                   | 0.71                       | มาก                 |
| 6) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของช่าง                                 | 4.32                   | 0.66                       | มาก                 |
| 7) ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในการแจ้งซ่อมออนไลน์             | 4.38                   | 0.66                       | มาก                 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>4.35</b>            | <b>0.73</b>                | <b>มาก</b>          |

## 2.3 ระบบทะเบียนราษฎร์ออนไลน์

การสำรวจความพึงพอใจในระบบทะเบียนราษฎร์ออนไลน์ ได้ทำการสำรวจ 4 ประเด็น ซึ่งจากการสรุปผลความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.33) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.66 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

| ประเด็นความพึงพอใจ                                | ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) | การแปลผลความพึงพอใจ |
|---|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1) ขั้นตอนในการใช้งานในระบบไม่ซับซ้อน             | 4.46                   | 0.52                       | มาก                 |
| 2) มีความสะดวก รวดเร็ว ในการยื่นขอเอกสาร          | 4.23                   | 0.73                       | มาก                 |
| 3) ระยะเวลาในการรอเอกสารอัปโหลด                   | 4.23                   | 0.73                       | มาก                 |
| 4) ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบทะเบียนราษฎร์ | 4.38                   | 0.65                       | มาก                 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                               | <b>4.33</b>            | <b>0.66</b>                | <b>มาก</b>          |

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจ สรุปภาพรวม ดังนี้

- ความสะดวกสบายในการเดินทางไปเรียน
- ราคาหอพักที่เหมาะสม ราคาไม่แพง
- มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านอาหาร ร้านซักรีด มีห้องคอมพิวเตอร์ ห้องอ่านหนังสือ เป็นต้น
- การดูแลเรื่องความสะอาด มีแม่บ้านทำความสะอาดหอพักและห้องน้ำทุกวัน
- การดูแลเรื่องความปลอดภัย ระบุ. เป็นมิตร
- การบริการของเจ้าหน้าที่หอพักมีความเป็นมิตร ใจดี
- การซ่อมแซมสิ่งของในหอพักมีการจัดการที่รวดเร็ว
- การจัดการที่มีระบบ
- บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหอพักดี

สิ่งที่นักศึกษาไม่พึงพอใจ สรุปภาพรวม ดังนี้

- ห้องพักแคบเกินไปสำหรับการพักอาศัยอยู่ 3 คน
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอพักยังไม่ทั่วถึง
- หอพักมีเวลาเปิดปิด