

ผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
หอพักสถาบันการประชาสัมพันธ์ (อาคารหอพักการเวก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
รอบ 6 เดือนแรก (1 ต.ค. 2564 - 31 มี.ค. 2565)

ระดับความพึงพอใจภาพรวม : ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.98 (ร้อยละ 79.60)

แบบประเมินมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

ชาย 15 คน

หญิง 36 คน

1.2 สถานะของท่าน

บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ 40 คน

หน่วยงานอื่นๆ 11 คน

1.3 หอพักที่ท่านเข้าพัก

หอพักการเวก 51 คน

1.4 ชั้นที่เข้าพัก

ชั้น 2 33 คน

ชั้น 3 12 คน

ชั้น 4 6 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.17	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.18	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.13	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 (82%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน คือ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.17 อยู่ในระดับมาก โดยทุกประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.2

แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพัก

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องพักมีความสะอาด	4.00	มาก
2. ห้องน้ำห้องส้วมสะอาด	4.00	มาก
3. ทางเดินสะอาด	4.09	มาก
4. ความสะอาดโดยรวม	4.08	มาก
5. การดูแลพื้นที่ส่วนกลาง	3.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 (80.40%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นทางเดินสะอาด มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันคือ 4.09 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสะอาดโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.08 อยู่ในระดับ โดยทุกประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาด

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับความสะอาดในการเข้าพัก	4.18	มาก
2. ได้รับบริการในการเข้าพัก	4.12	มาก
3. การบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในห้องพัก	3.42	มาก
4. ความสะอาดในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	3.97	มาก
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่หอพัก	4.09	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 (79.20%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นได้รับความสะอาดในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ได้รับบริการในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.12 อยู่ในระดับมาก โดยทุกประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความสบาย/เหมาะสม

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องพักมีความสบาย / เหมาะสม	4.08	มาก
2. การจัดและตกแต่งอาคารห้องพักมีความเหมาะสม	3.92	มาก
3. ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน	3.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความสะอาดของห้องพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 (79.20%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นห้องพักมีความสบาย / เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 4.08 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดและตกแต่งอาคารห้องพักมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 3.92 อยู่ในระดับมาก และประเด็น ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 3.88 อยู่ในระดับมาก โดยทุกประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความปลอดภัย

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.90	มาก
2. การควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ในห้องพัก	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความสะอาดของห้องพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 (78.00%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ในห้องพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 3.89 อยู่ในระดับมาก โดยทุกประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่เข้ามาทำความสะอาดในช่วงเวลาที่มีคนพักอยู่
2. ควรเพิ่มห้องน้ำ 2 ห้อง
3. ห้องพักภายในควรจัดให้พักเดี่ยว ถ้าจำนวนผู้เข้าพักเยอะ จะมีผลเรื่องการใช้ห้องน้ำ
4. ขอให้รักษาความมีน้ำใจ ความเอื้ออาทรที่มีให้บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ฯ แบบนี้ตลอดไป

โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สถาบันการประชาสัมพันธ์ดีมาก ขอบคุณจริงๆ มนุษย์สัมพันธ์ดี ติดต่อกันง่าย ไม่ถือตัว จะจดจำไว้ตลอดไป

5. ทิวในห้องพักดูไม่ได้ บางห้องทิวไม่ค่อยชัด และทิวห้องโถงโดยรวมควรเปลี่ยนใหม่
6. เห็นควรมีแอร์บริเวณโถงในห้องพัก
7. เรื่องทำความสะอาดอาคารที่พัก อยากรให้ได้มาตรฐานเท่ากับโรงแรม
8. ห้อง B32 ตู้เย็นไม่ค่อยเย็น
9. ควรปรับปรุงด้านความปลอดภัยและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในห้อง
10. ควรมีโทรศัพท์ติดต่อกายในห้องพักเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
11. เรื่องความสะดวกของเครื่องนอน ผ้าปูที่นอนและปลอกหมอนบางชิ้นมีคราบเปื้อน ควรจะเปลี่ยน

เพื่อความสะอาด

12. ห้องน้ำควรมีรองเท้าแตะใส่ในห้องน้ำหรือห้องพัก ช่างโถส้วมน้ำก็เปียกเต็มพื้น บางครั้งห้องน้ำไม่พอใช้สำหรับคนพักจำนวน 4 คน