

ผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ หอพักสถาบันการประชาสัมพันธ์

(อาคารหอพักการเวก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รอบ 6 เดือนหลัง (1 เม.ย.65 - 30 ก.ย.65)

ระดับความพึงพอใจภาพรวม : ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.20 (ร้อยละ 84)

แบบประเมินมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

ชาย 18 คน

หญิง 31 คน

1.2 สถานะของท่าน

บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ 23 คน

หน่วยงานอื่นๆ 26 คน

1.3 หอพักที่ท่านเข้าพัก

หอพักการเวก 49 คน

1.4 ชั้นที่เข้าพัก

ชั้น 2 32 คน

ชั้น 3 13 คน

ชั้น 4 4 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.23	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.20	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.18	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.09	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของ ผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 (83.60%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน คือ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.20 อยู่ในระดับมาก โดยทุก ประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพัก

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องพักมีความสะอาด	4.22	มากที่สุด
2. ห้องน้ำห้องส้วมสะอาด	4.25	มากที่สุด
3. ทางเดินสะอาด	4.19	มาก
4. ความสะอาดโดยรวม	4.08	มาก
5. การดูแลพื้นที่ส่วนกลาง	4.11	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 (83.40%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นห้องน้ำห้องส้วมสะอาด มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน คือ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องพักมีความสะอาด มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นส่วนใหญ่มีค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาด

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับความสะอาดในการเข้าพัก	4.22	มากที่สุด
2. ได้รับบริการในการเข้าพัก	4.24	มากที่สุด
3. การบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในห้องพัก	4.19	มาก
4. ความสะอาดในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	4.28	มากที่สุด
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่หอพัก	4.21	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	มากที่สุด

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 (84.60%) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นได้รับการบริการในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นได้รับการบริการในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นได้รับความสะอาดในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่หอพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นการบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในห้องพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.19 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.4 แสดงคำร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสบาย/เหมาะสม

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องพักมีความสบาย / เหมาะสม	4.25	มากที่สุด
2. การจัดและตกแต่งอาคารหอพักมีความเหมาะสม	4.17	มาก
3. ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน	4.20	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 (84%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นห้องพักมีความสบาย / เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.20 อยู่ในระดับมาก และประเด็นการจัดและตกแต่งอาคารหอพักมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.17 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความปลอดภัย

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	4.20	มาก
2. การควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ในห้องพัก	4.20	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความสะอาดของห้องพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 (84%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และประเด็นการควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ในห้องพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 4.20 อยู่ในระดับมาก โดยทุกประเด็นมีค่าคะแนนความพึงพอใจการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่เข้ามาทำความสะอาดในช่วงเวลาที่มีคนพักอยู่
2. ควรเพิ่มห้องน้ำเป็น 2 ห้อง
3. ทิวในห้องพักดูไม่ได้ บางห้องทิวไม่ค่อยชัด และทิวห้องโถงโดยรวมควรเปลี่ยนใหม่
4. เห็นควรมีแอร์บริเวณโถงในห้องพัก
7. เรื่องทำความสะอาดอาคารที่พัก อยากให้ได้มาตรฐานเท่ากับโรงแรม
8. ห้องบางห้องไม่มีตู้เย็น ทิว กล่องส่งสัญญาณทีวี

9. ควรปรับปรุงด้านความปลอดภัยและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในห้อง
10. ควรมีโทรศัพท์ติดต่อกายในห้องพักเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
11. ห้องน้ำควรมีรองเท้าแตะใส่ในห้องน้ำหรือห้องพัก