

ผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ หอพักสถาบันการประชาสัมพันธ์

(อาคารหอพักกระดังงา) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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

ระดับความพึงพอใจภาพรวม : ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.19 (ร้อยละ 83.80)

แบบประเมินมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

ชาย 19 คน

หญิง 34 คน

1.2 สถานะของท่าน

บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ 21 คน

หน่วยงานอื่นๆ 32 คน

1.3 หอพักที่ท่านเข้าพัก

หอพักกระดังงา 53 คน

1.4 ชั้นที่เข้าพัก

ชั้น 2 38 คน

ชั้น 3 11 คน

ชั้น 4 4 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.22	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.06	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 (81.40%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน คือ 4.06 อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.00 อยู่ในระดับมาก และในประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 3.98 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพัก

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องพักมีความสะอาด	4.21	มากที่สุด
2. ห้องน้ำห้องส้วมสะอาด	4.26	มากที่สุด
3. ทางเดินสะอาด	4.09	มาก
4. ความสะอาดโดยรวม	4.20	มาก
5. การดูแลพื้นที่ส่วนกลาง	4.04	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	มาก

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 (83.20%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นห้องน้ำห้องส้วมสะอาดมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องพักมีความสะอาด มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด และโดยประเด็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาด

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับความสะอาดในการเข้าพัก	4.41	มากที่สุด
2. ได้รับบริการในการเข้าพัก	4.40	มากที่สุด
3. การบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในห้องพัก	3.88	มาก
4. ความสะอาดในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	4.27	มากที่สุด
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่หอพัก	4.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	มากที่สุด

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 (85.40%) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นได้รับความสะอาดในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับบริการในการเข้าพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่หอพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นความสะอาดในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด และโดยประเด็นการบริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในห้องพัก ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 3.88 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความสบาย/เหมาะสม

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ห้องพักมีความสบาย / เหมาะสม	4.27	มากที่สุด
2. การจัดและตกแต่งอาคารห้องพักมีความเหมาะสม	4.21	มากที่สุด
3. ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน	4.18	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	มากที่สุด

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการห้องพักในด้านความสะอาดของห้องพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 (84.40%) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นห้องพักมีความสบาย / เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดและตกแต่งอาคารห้องพักมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.21 อยู่ในระดับมาก และประเด็น ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.18 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความปลอดภัย

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	4.21	มากที่สุด
2. การควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ในหอพัก	4.21	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	มากที่สุด

จากผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหอพักในด้านความสะอาดของหอพักมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 (84.20%) อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและประเด็นการควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ในหอพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ คือ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. การจัดห้องพักควรจัดยูนิตละ 2 คน ถ้าจำนวนผู้เข้าพักเยอะ จะมีผลเรื่องการใช้ห้องน้ำ
2. ตู้เย็นควรมีในห้องพัก เพราะไม่กล้าเอาของแช่ไว้ด้านนอก คนมาพักร่วมในนั้นไม่รู้จักกัน
3. เจ้าหน้าที่เข้ามาทำความสะอาดในช่วงเวลาที่มีคนพักอยู่
4. ขอให้รักษาความมีน้ำใจ ความเอื้ออาทรที่มีให้บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ฯ แบบนี้ตลอดไป โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สถาบันการประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ดูแลหอพักบริการดีมาก มนุษย์สัมพันธ์ดี ติดต่อกันไม่ถือตัว

5. ทิวในห้องพักดูไม่ได้ บางห้องทิวไม่ค่อยชัด และทิวห้องโถงโดยรวมควรเปลี่ยนใหม่
6. เห็นควรมีแอร์บริเวณโถงในห้องพัก
7. ควรมีโทรศัพท์ติดต่อกายในห้องพักเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
8. ควรของบประมาณปรับปรุงหรือก่อสร้างอาคารห้องพักใหม่