

บทที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์กรในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ :
กรณีศึกษาหอพักนักศึกษา นอกเหนือจากการวิเคราะห์งบการเงินในบทที่ 4 และการวัดมูลค่า
ของโครงการในบทที่ 5 ไปแล้วนั้น ยังได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์จากแบบสอบถามผู้ใช้
บริการของหอสีชมพูและหอพยาบาล ซึ่งเป็นนักศึกษาหญิงทั้งหมด เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ
ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการของหอพัก ทั้งนี้ ขณะทำการสำรวจ
ความคิดเห็น หอแม่เหียะยังมีได้เปิดดำเนินการ จึงมิได้สุ่มตัวอย่างจากหอนี้ โดยสามารถสรุป
ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้ :-

ตาราง 6.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่พัก

ลำดับ	สถานที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	หอสีชมพู	70	53.44
2.	หอพยาบาล	61	46.56
	รวม	131	100

จากตาราง 6.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาที่เข้าพักในหอพักสีชมพู
จำนวน 70 คน และหอพยาบาล จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 และ 46.56 ตามลำดับ

ตาราง 6.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ลำดับ	ระดับการศึกษา	หอสีชมพู		หอพยาบาล	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-	2	3.28
2.	ปริญญาตรี	40	57.14	41	67.21
3.	ปริญญาโท	27	38.57	17	27.87
4.	ปริญญาเอก	3	4.29	1	1.64
รวม		70	100	61	100

จากตาราง 6.2 นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ลำดับรองลงมาเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

ตาราง 6.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนา

ลำดับ	ภูมิลำเนา	หอสีชมพู		หอพยาบาล	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	จังหวัดเชียงใหม่	8	11.43	8	13.11
2.	จังหวัดอื่น	62	88.57	53	86.89
รวม		70	100	61	100

จากตาราง 6.3 นักศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่น โดยกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ในภาคเหนือ และภาคอื่น ๆ ของประเทศ

ตาราง 6.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลำดับ	รายได้ต่อเดือน	หอสีชมพู		หอพยาบาล	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	ไม่เกิน 2,000 บาท	-	-	3	4.92
2.	2,001 – 5,000 บาท	47	67.14	28	45.90
3.	5,001 – 7,000 บาท	17	24.29	15	24.59
4.	7,001 – 10,000 บาท	4	5.71	11	18.03
5.	10,001 – บาทขึ้นไป	2	2.86	4	6.56
รวม		70	100	61	100

จากตาราง 6.4 นักศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 2,001 – 5,000 บาท ซึ่งเป็นช่วงรายได้ก่อนไปทางต่ำ

ตาราง 6.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของหอพัก

ลำดับ	ความคิดเห็น	หอดิษยรม				หอพยาบาล			
		มีปัญหา จำนวน (คน)	ร้อยละ	ไม่มีปัญหา จำนวน (คน)	ร้อยละ	มีปัญหา จำนวน (คน)	ร้อยละ	ไม่มีปัญหา จำนวน (คน)	ร้อยละ
	บริการของหอพัก								
1	บริการรับ - จ่ายไปรษณีย์	44	62.86	26	37.14	7	11.48	54	88.52
2	บริการด้านโทรศัพท์	54	77.14	16	22.86	35	57.38	26	42.62
3	บริการด้านเวชภัณฑ์	20	28.57	50	71.43	10	16.39	51	83.61
4	บริการด้านข่าวสารและบันเทิง	30	42.86	40	57.14	13	21.31	48	78.69
5	บริการให้คำปรึกษา แนะนำ	9	12.86	61	87.14	3	4.92	58	95.08
6	บริการจากเจ้าหน้าที่ของหอพัก	13	18.57	57	81.43	8	13.11	53	86.89
7	สภาพของเครื่องนอนภายในห้อง	14	20	56	80	23	37.7	38	62.3
8	สภาพของอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ - ห้องสุขา	62	88.57	8	11.43	40	65.57	21	34.43
9	บริการด้านน้ำใช้	51	72.86	19	27.14	21	34.43	40	65.57
10	บริการด้านการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด	46	65.71	24	34.29	18	29.51	43	70.49
11	บริการด้านรักษาความปลอดภัย	40	57.14	30	42.86	5	8.2	56	91.8
12	บริการของร้านค้าภายในหอพัก	32	45.71	38	54.29	20	32.79	41	67.21
13	ความพอเพียงของอุปกรณ์ภายในหอพัก	13	18.57	57	81.43	14	22.95	47	77.05
14	ความสะอาดของห้องน้ำ - ห้องสุขา	40	57.14	30	42.86	20	32.79	41	67.21
15	ความพอเพียงของห้องน้ำ - ห้องสุขา	10	14.29	60	85.71	7	11.48	54	88.52
16	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของหอพัก	6	8.57	64	91.43	3	4.92	58	95.08
17	ความพอเพียงของที่จอดรถยนต์	50	71.43	20	28.57	33	54.1	28	45.9
18	ความพอเพียงของที่จอดรถจักรยานยนต์	37	52.86	33	47.14	33	54.1	28	45.9

จากตาราง 6.5 นักศึกษาที่เข้าพักในหอสีชมพูส่วนใหญ่มีปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับบริการของหอพักในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการรับ – จ่ายไปรษณีย์

ปัญหา

- พัสดุ / จดหมายได้รับล่าช้า บางครั้งก็ไม่ได้รับ หรือถูกเปิดก่อนถึงมือผู้รับ
- การจัดเรียงจดหมายตามตัวอักษรของผู้รับ จัดเรียงสะเปะสะปะไม่ตรงตามตัวอักษรและไม่เป็นระเบียบ

ความต้องการ

- ต้องการให้มีตู้ส่งจดหมายในหอและบริการนำส่งไปรษณีย์
- ควรมีบริการแจ้งให้ผู้รับทราบกรณีมีจดหมาย / พัสดุเร่งด่วน โดยการประกาศรายชื่อไว้บนบอร์ดหรือโทรแจ้ง

2. บริการด้านโทรศัพท์

ปัญหา

- โทรเข้า – ออกยากมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลา 20.00 – 24.00 น.
- คู่สายมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการใช้
- การโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัย (เลข 4 ตัว) ไม่ควรเก็บค่าบริการอีก เนื่องจากมีการจ่ายค่าบริการหอพักประจำเดือนแล้ว
- สายโทรศัพท์ที่มีเสียงรบกวนจากคู่สายอื่น / การโอนสายโทรศัพท์เข้าผิดห้องบ่อย ๆ
- ค่าบริการแพงเกินไป กรณีไม่มีคนรับสายปลายทางไม่ควรคิดค่าบริการ

ความต้องการ

- ให้มีเลขหมายเพิ่มมากขึ้น หรือ เพิ่มคู่สาย
- ขอติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะ

3. บริการด้านเวชภัณฑ์

ปัญหา

- ประเภทของยามีน้อย
- ไม่ทราบว่ามีการ

ความต้องการ

- ให้เพิ่มประเภทของยาให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้พักอาศัยเกี่ยวกับการให้บริการด้านเวชภัณฑ์ด้วย

4. บริการด้านข่าวสารและการบันเทิง

ปัญหา

- โทรทัศน์ 2 เครื่องบริเวณห้องโถง ติดตั้งในระยะห่างที่ไม่เหมาะสม
- นิตยสาร วารสารมีจำนวนน้อยเกินไป

ความต้องการ

- ควรติดตั้งโทรทัศน์ให้มีระยะห่างกันพอสมควร และเพิ่มบริการจุดที่จะชมรายการจาก UBC เพิ่มขึ้น
- บอกรับนิตยสาร วารสารเพิ่มขึ้น

5. บริการให้คำปรึกษา แนะนำ

ปัญหา

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา เนื่องจากไม่ทราบว่ามีหรือไม่เคยใช้บริการในด้านนี้

6. สภาพของอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ - ห้องสุขา

ปัญหา

- ที่รองนั่งชักโครกแตก
- อ่างล้างหน้า ท่อน้ำอุดตัน
- ประตูห้องน้ำ ก๊อกน้ำ ที่ฉีดชำระ ชำรุด
- หลอดไฟภายในห้องน้ำโซน A ใช้ไม่ได้

ความต้องการ

- ให้หอพักคอยตรวจตราและบำรุงรักษา หรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุดให้ดีโดยเร็ว
- ควรมีอ่างสำหรับซักผ้า

7. บริการด้านน้ำใช้

ปัญหา

- น้ำไม่ไหลเป็นประจำ และน้ำสำรองไม่เพียงพอ ชั้น 3 และชั้น 4 มีปัญหามาก
- น้ำอาบไม่อุ่น มีปัญหามากในฤดูหนาว
- น้ำไม่สะอาดและมีกลิ่น

ความต้องการ

- ให้ปรับปรุงแก้ไขทุกรายการโดยเร็ว

8. บริการด้านการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด

ปัญหา

- อุปกรณ์ชำรุดหลายรายการแต่ไม่ได้รับการซ่อมแซม
- การซ่อมแซมล่าช้ามาก ทำให้ของใช้เสียหายเพิ่มมากขึ้นจนยากต่อการซ่อมแซม

9. บริการด้านรักษาความปลอดภัย

ปัญหา

- มีปัญหาของหายบ่อยครั้ง และมีขโมยปิ่นขึ้นบนหอ
- บุคคลแปลกหน้าขึ้นหอพักในยามวิกาล

ความต้องการ

- ขอให้หอพักเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น ไม่ควรให้ผู้ชายขึ้นหอพักเด็ดขาด

10. บริการร้านค้าภายในหอพัก

ปัญหา

- ร้านค้าไม่เพียงพอ ไม่มีความหลากหลาย
- เปิดบริการเฉพาะช่วงกลางวัน และหยุดจำหน่ายบ่อย

ความต้องการ

- ต้องการให้มีร้านขายอาหาร โดยปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม
- ต้องการให้มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มบริการในตอนกลางคืนด้วย

11. ความสะอาดของห้องน้ำ - ห้องสุขา

ปัญหา

- ไม่สะอาดเพียงพอ

ความต้องการ

- ต้องการให้ทำความสะอาดบ่อยครั้งขึ้น และให้หอพักจัดเจ้าหน้าที่ตรวจตราการทำงานของแม่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

12. ความพอเพียงของที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่พอเพียงและควรสร้างที่จอดรถเพื่อกันแดด กันฝน และจัดระเบียบการจอดรถ เพื่อมิให้มีการจอดซ้อนคันด้วย

สำหรับบริการของหอพักที่ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีปัญหา ได้แก่ บริการจากเจ้าหน้าที่ของหอพัก สภาพของเครื่องนอนภายในห้อง ความพอเพียงของอุปกรณ์ภายในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสุขา และความสะอาดและความเป็นระเบียบของหอพัก โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ได้แก่ การขยายเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพิ่มขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ให้มีมาตรการลงโทษนักศึกษาที่ไม่เคารพกฎของหอพัก เช่น การส่งเสียงดัง การพบบุคคลภายนอกมาพัก และการเปิดให้เข้าหอพักได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรืออย่างน้อยระยะเวลาในช่วงก่อนสอบ เป็นต้น

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของหอพักพยาบาล มีปัญหาน้อยกว่าหอสีชมพู ลักษณะของปัญหาจะคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้ ข้อแตกต่างที่เด่นชัดจะเป็นบริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยซึ่งหอสีชมพูจะมีปัญหามาก แต่หอพยาบาลมีปัญหาน้อยมาก และด้านการบริการน้ำใช้หอพยาบาลมีความต้องการให้เพิ่มเครื่องทำน้ำอุ่นซึ่งมีไม่เพียงพอ

ตาราง 6.6 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อราคาค่าห้องพัก

ลำดับ	ความคิดเห็น	หอสีชมพู		หอพยาบาล	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เหมาะสม	45	64.29	39	63.63
2.	ไม่เหมาะสม	25	35.71	22	36.07
	รวม	70	100	61	100

จากตาราง 6.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าราคาค่าห้องพักที่กำหนดมีความเหมาะสม

ตาราง 6.7 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการกำหนดราคาค่าห้องพัก

ลำดับ	ความคิดเห็น	หอสีชมพู		หอพยาบาล	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้องพัก 2 คนควรถูกเก็บคนละ					
1.	500 – 600 บาท	30	42.86	3	4.92
2.	700 – 800 บาท	33	47.14	24	39.34
3.	900 – 1,000 บาท	4	5.71	33	54.10
4.	มากกว่า 1,000 บาท	-	-	1	1.64
5.	อื่น ๆ	-	-	-	-
	รวม	70	100	61	100
ห้องพัก 3 คนควรถูกเก็บคนละ					
1.	400 – 500 บาท	-	-	22	36.07
2.	600 – 700 บาท	-	-	36	59.02
3.	800 – 900 บาท	-	-	1	1.64
4.	อื่น ๆ	-	-	2	3.27
	รวม	-	-	61	100

จากตาราง 6.7 ราคาห้องพักที่กลุ่มตัวอย่างกำหนดส่วนใหญ่เป็นราคาห้องพักกำหนดอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับตาราง 6.6 ซึ่งเห็นว่าราคาที่กำหนดเป็นราคาที่เหมาะสม

ตาราง 6.8 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสถานที่ตั้ง

ลำดับ	ความคิดเห็น	หอสีชมพู		หอพยาบาล	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เหมาะสม	61	87.14	56	91.80
2.	ไม่เหมาะสม	9	12.86	5	8.20
รวม		70	100	61	100

จากตาราง 6.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าสถานที่ตั้งในปัจจุบันมีความเหมาะสม

ทั้งนี้ สำหรับความคิดเห็นเพิ่มเติม ในอนาคตหากมหาวิทยาลัยต้องการสร้างห้องพักเพิ่ม ควรจะเลือกที่ตั้งอย่างไร กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

1. ควรอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัย หรือใกล้เคียง
2. การก่อสร้างไม่ควรทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
3. การเดินทางสะดวก มีรถบริการวิ่งผ่าน
4. ควรอยู่ในโซนเดียวกับหอพักอื่นๆ
5. มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับจอดรถ