



รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564

(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ฝ่ายบริการห้องพัก ห้องประชุม

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564
ฝ่ายบริการห้องพัก ห้องประชุม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

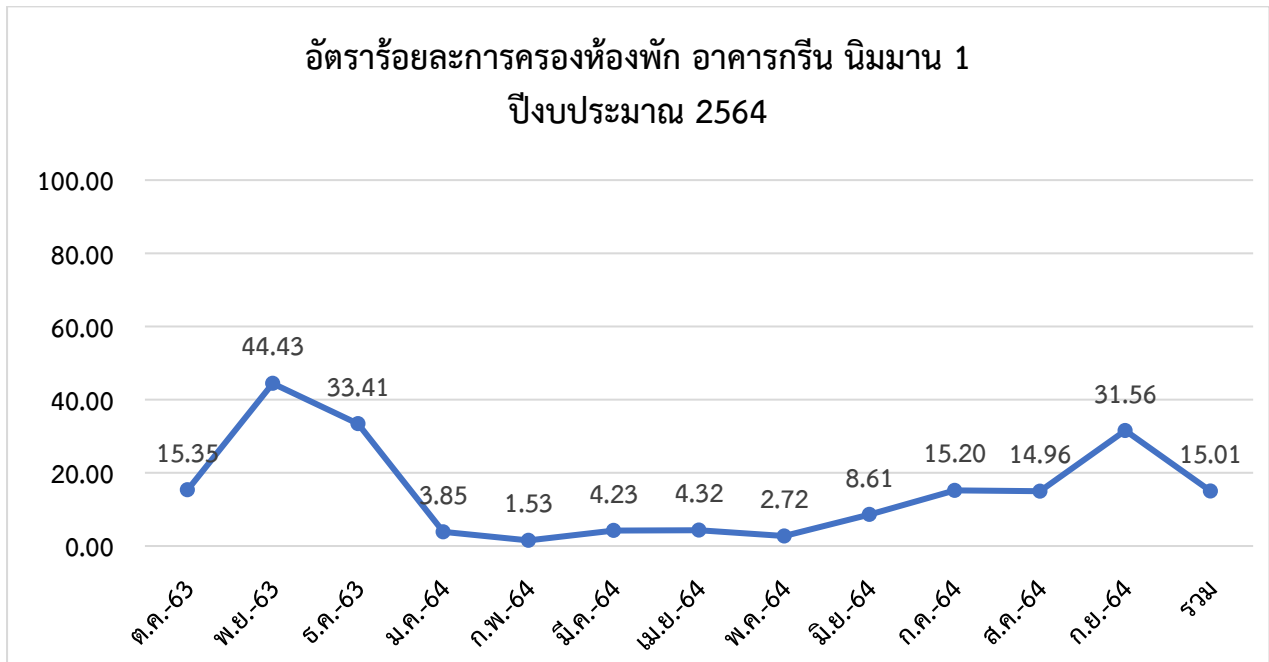
	หน้า
1. สถิติการให้บริการห้องพัก ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)	
1.1 สถิติการให้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 1	1
1.2 สถิติการให้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 2	2
2. สถิติการให้บริการห้องประชุม ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)	
2.1 สถิติการให้บริการห้องประชุม ปี 2564	3
2.2 สถิติการให้บริการเช่า ห้องประชุม ปี 2564	4
2.2.1 อัตราการใช้กลับมาเช่าห้องประชุม หน่วยงานราชการ ภายใน	4
2.2.2 อัตราการใช้กลับมาเช่าห้องประชุม หน่วยงานเอกชน	4
2.2.3 สถิติการกลับมาเช่าห้องประชุมของหน่วยงานราชการ ภายใน และหน่วยงานเอกชน	5
3. ผลความพึงพอใจห้องพัก ห้องประชุม ปีงบประมาณ 2564	
3.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการห้องพัก	6
3.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการห้องประชุม	7
4. ผลงานที่มีความโดดเด่น รางวัลที่ได้รับ	
4.1 ห้องประชุมที่ได้รับการรับรอง จากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน.	9
4.2 กรีน นิมมาน ซีเอ็มยู เรสซิเดนซ์ สำนักบริการวิชาการ ได้รับการรับรองพร้อมตราสัญลักษณ์มาตรฐาน SHA ประเภทโรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม จาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)	11

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564

ฝ่ายบริการห้องพัก ห้องประชุม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. สถิติการให้บริการห้องพัก ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

1.1 สถิติการให้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 1



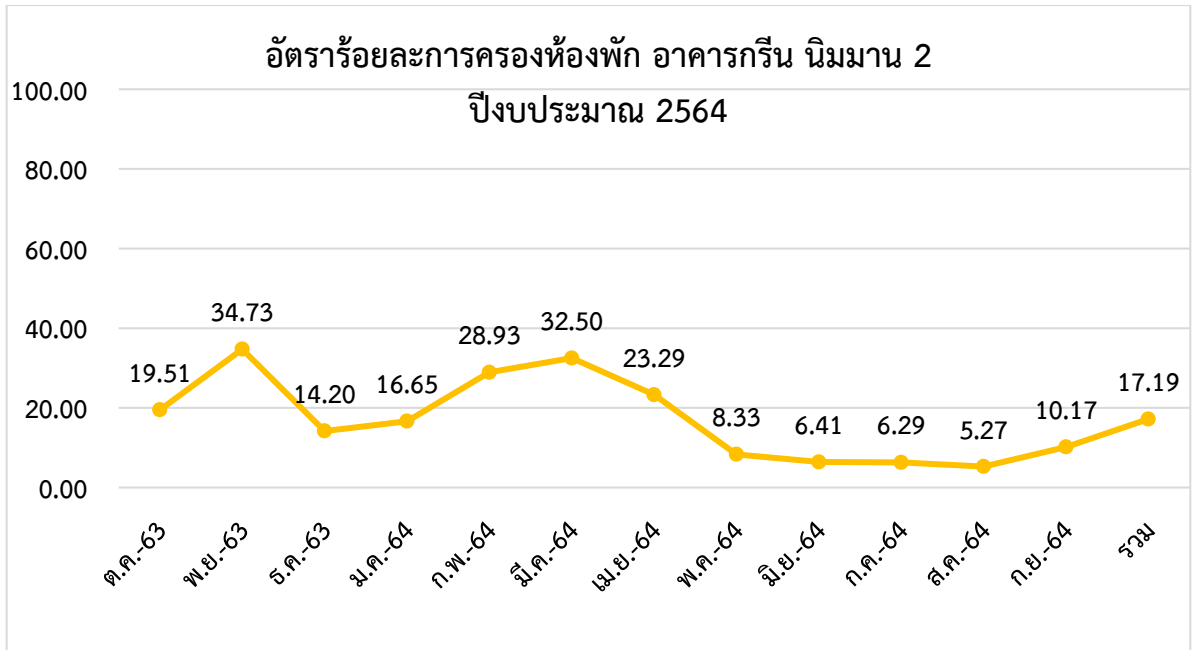
ต.ค.- 63	พ.ย.- 63	ธ.ค.- 63	ม.ค.- 64	ก.พ.- 64	มี.ค.- 64	เม.ย.- 64	พ.ค.- 64	มิ.ย.- 64	ก.ค.- 64	ส.ค.- 64	ก.ย.- 64	รวม
15.35	44.43	33.41	3.85	1.53	4.23	4.32	2.72	8.61	15.20	14.96	31.56	15.01

สถิติการให้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 1 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 จำนวนห้องที่ให้บริการทั้งหมด 4,522 ห้อง ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าพักรายเดือนจากนักศึกษาต่างชาติ โครงการยูแอสแค (USAC) นักศึกษาจีนจากสถาบันภาษา และผู้เข้าพักห้องพักรวมจากกลุ่มผู้ใช้บริการห้องประชุม ได้แก่ ค่ายติว Bewise Academy และซีวียูโอลิมปิก ช่วงต้นปีงบประมาณ และนักศึกษาต่างชาติ Buddhist studies, Carleton College และนักศึกษาโครงการยูแอสแค USAC Fall Semester เข้าพักรายเดือน ในช่วงปลายปีงบประมาณ

จำนวนผู้มาใช้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 1 ผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นชาวไทย 4,953 คน คิดเป็นร้อยละ 71.73 และชาวต่างชาติจำนวน 1,952 คน คิดเป็นร้อยละ 28.27

สรุปผลการดำเนินงาน ห้องพักรวม อาคารกรีนนิมมาน 1 ปีงบประมาณ 2564 (ห้องพักทั้งหมด 77 ห้อง) ร้อยละของผู้มาใช้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 1 ร้อยละ 15.01 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

1.2 สถิติการให้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 2



ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	ม.ค.-64	ก.พ.-64	มี.ค.-64	เม.ย.-64	พ.ค.-64	มิ.ย.-64	ก.ค.-64	ส.ค.-64	ก.ย.-64	รวม
19.51	34.73	14.20	16.65	28.93	32.50	23.29	8.33	6.41	6.29	5.27	10.17	17.19

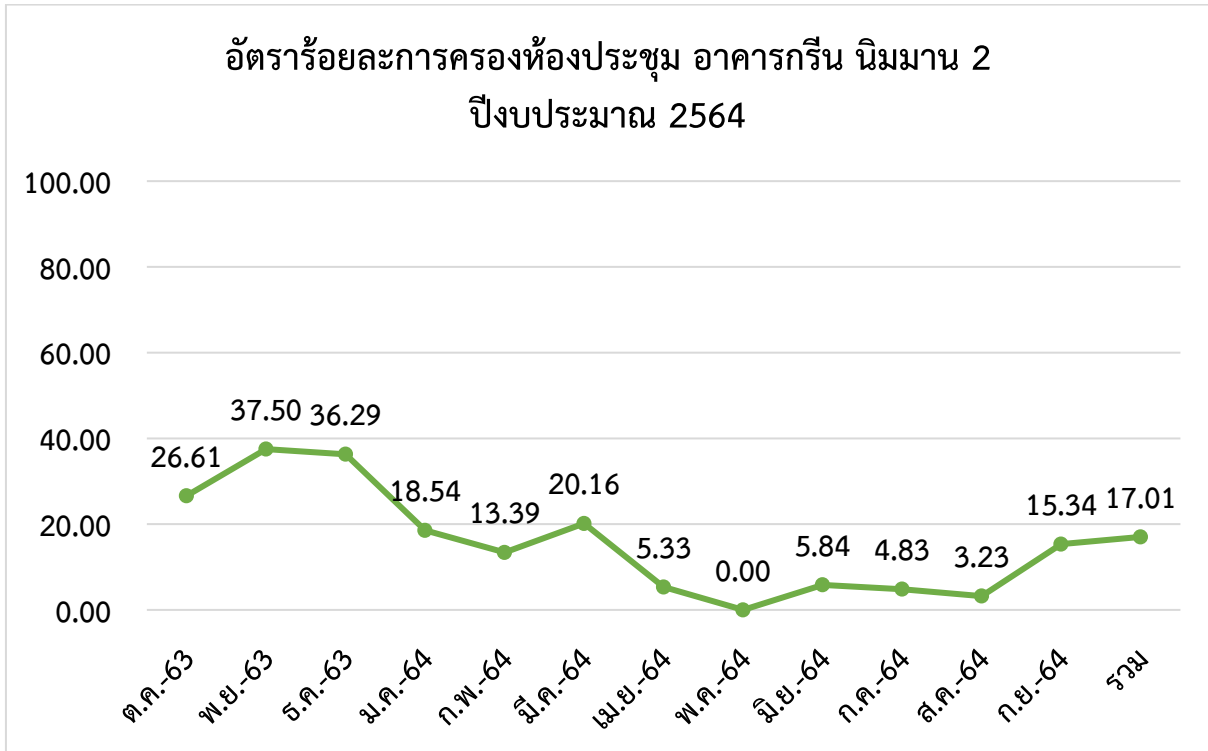
สถิติการให้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 2 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 จำนวนห้องที่ให้บริการทั้งหมด 4,925 ห้อง ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าพักรายผู้เข้าพักจากกลุ่มผู้ใช้บริการห้องประชุม ได้แก่ สถาบันพลศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) และ ปชมท. ส่วนใหญ่เป็นแขกรายวัน ในช่วงต้นปีงบประมาณ และในช่วงปลายปีงบประมาณ เดือนพฤษภาคม - กันยายน 2564 จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ควบคุมสีแดงเข้ม ในการเดินทางเข้า-ออกจังหวัดจะเป็นไปตามมาตรการของจังหวัด จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการห้องพัก ลดลง

จำนวนผู้มาใช้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 2 ผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นชาวไทย 6,468 คน คิดเป็นร้อยละ 76.59 และชาวต่างชาติจำนวน 1,977 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41

สรุปผลการดำเนินงาน ห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 2 ปีงบประมาณ 2564 (ห้องพักทั้งหมด 79 ห้อง) ร้อยละของผู้มาใช้บริการห้องพัก อาคารกรีนนิมมาน 2 ร้อยละ 17.19 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

2. สถิติการให้บริการห้องประชุม ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

2.1 สถิติการให้บริการห้องประชุม ปี 2564



ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	ม.ค.-64	ก.พ.-64	มี.ค.-64	เม.ย.-64	พ.ค.-64	มิ.ย.-64	ก.ค.-64	ส.ค.-64	ก.ย.-64	รวม
19.51	34.73	14.20	16.65	28.93	32.50	23.29	8.33	6.41	6.29	5.27	10.17	17.19

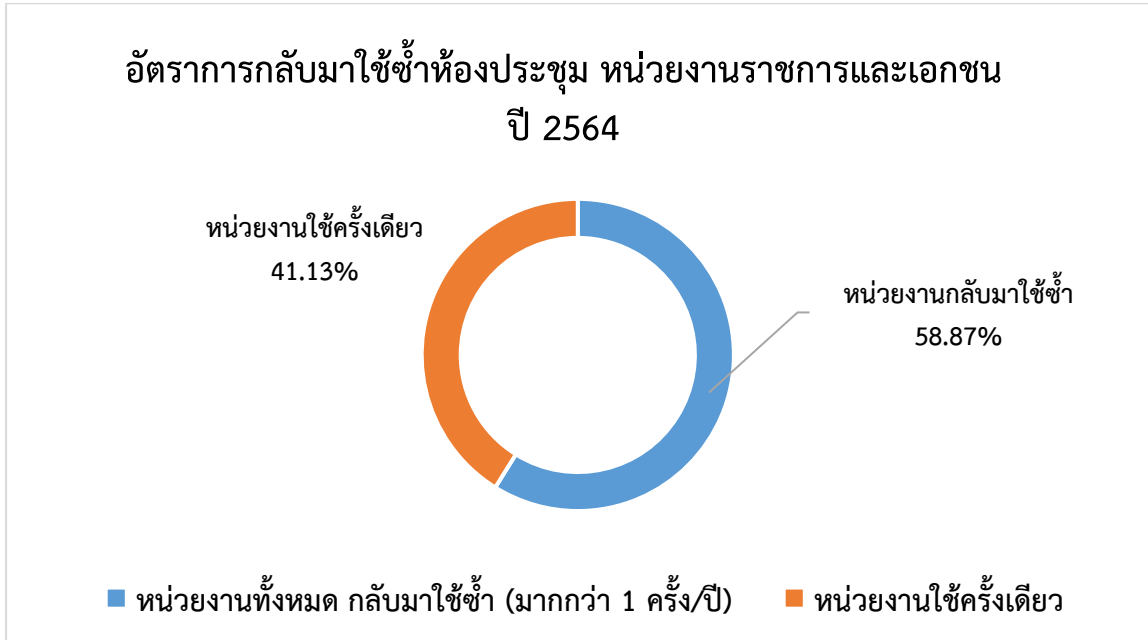
สรุปผลการดำเนินงาน สถิติการให้บริการห้องประชุม ปีงบประมาณ 2564 (5 ห้อง) ร้อยละของ ผู้มาใช้บริการห้องประชุม อาคารกรีนนิมมาน 2 ร้อยละ 17.01 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ปิดให้บริการชั่วคราวในเดือนพฤษภาคม 2564

จำนวนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ จำนวน 82 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 64.57 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 45 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 35.43

ผู้ให้บริการแต่ละหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนการประชุมจากเดิมมีมาตรการควบคุมและจำกัดจำนวนคนในการจัดประชุม on-site มาเป็นออนไลน์ e-Meeting ผ่านโปรแกรม Zoom มากขึ้น

2.2 สถิติการใช้บริการซ้ำ ห้องประชุม ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

สถิติการใช้บริการซ้ำ ห้องประชุม ของหน่วยงานราชการ ภายใน และหน่วยงานเอกชน (ระหว่างเดือน ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ปี 2564 อัตราลูกค้ากลุ่มเดิมที่มาใช้ซ้ำรวม 17 หน่วยงาน (จำนวน 73 ครั้ง) ดังนี้



หน่วยงานทั้งหมด (หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน) จำนวน ทั้งหมด 124 ครั้ง

หน่วยงานทั้งหมด กลับมาใช้ซ้ำ (มากกว่า 1 ครั้ง/ปี)	หน่วยงานใช้ครั้งเดียว
17 หน่วยงาน จำนวน 73 ครั้ง (58.87%)	51 หน่วยงาน จำนวน 51 ครั้ง (41.13%)

2.2.1 อัตราการใช้กลับมาซ้ำห้องประชุม หน่วยงานราชการ ภายใน

จำนวนหน่วยงานราชการ ที่มาใช้บริการ ทั้งหมด 67 ครั้ง/หน่วยงาน

- หน่วยงานกลับมาใช้ซ้ำ 43 ครั้ง (10 หน่วยงาน)
- หน่วยงานใช้ครั้งเดียว 24 ครั้ง (24 หน่วยงาน)

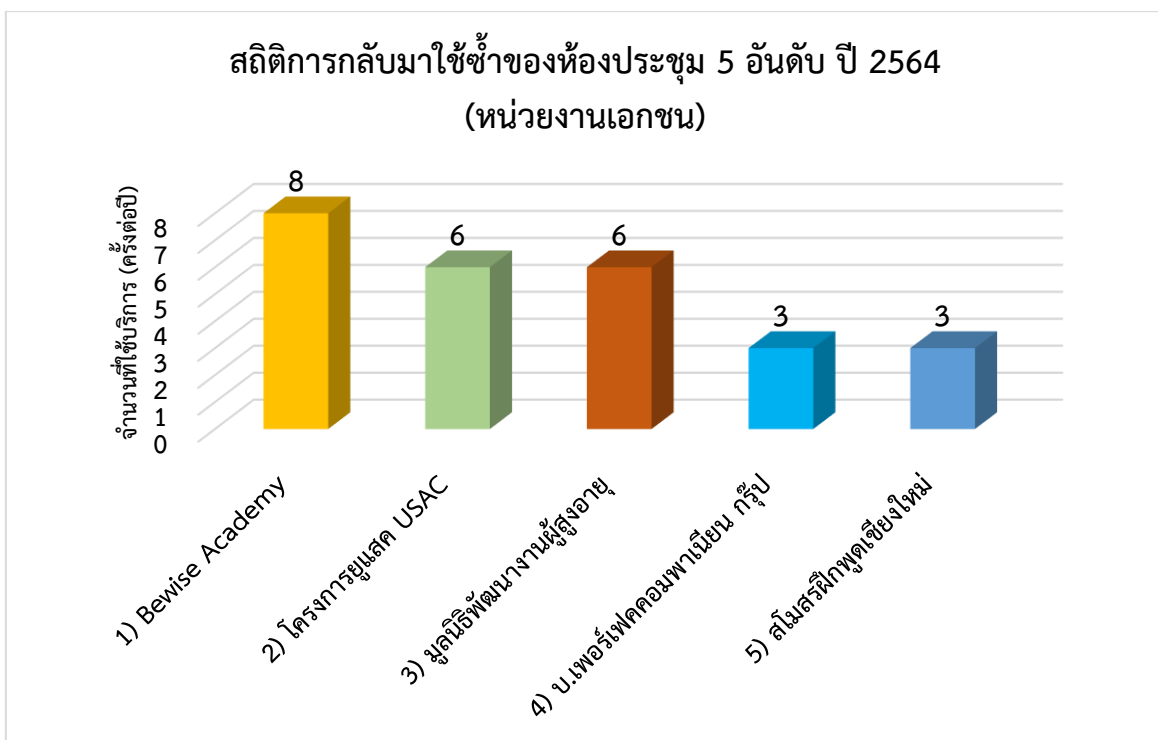
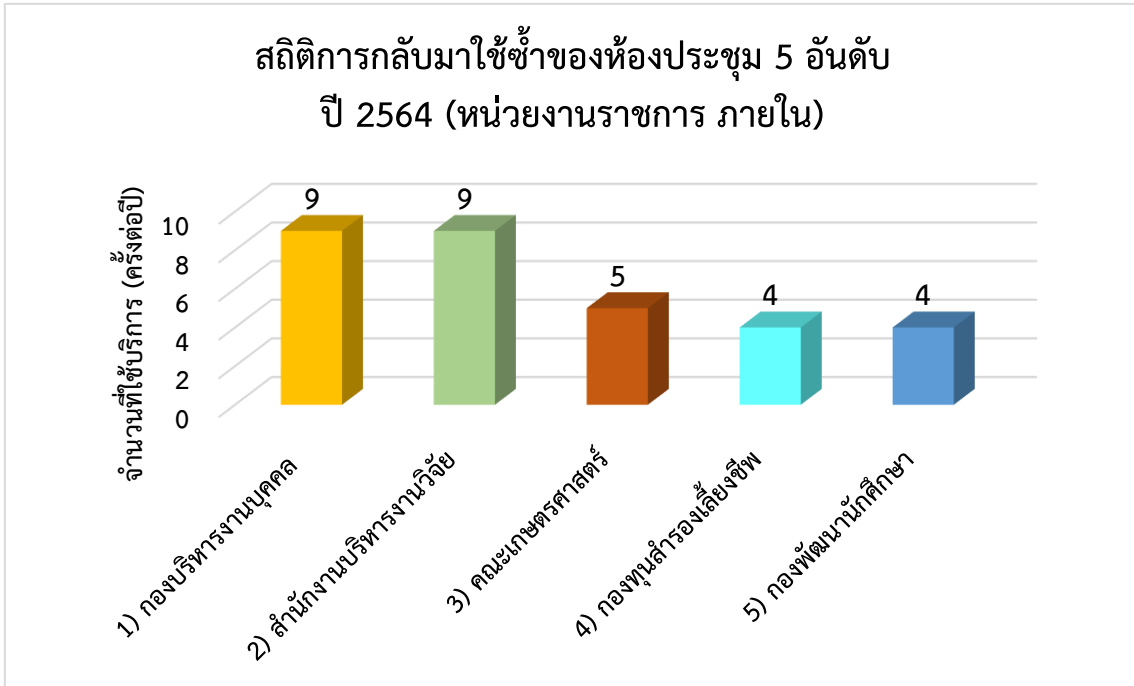
2.2.2 อัตราการกลับมาใช้ซ้ำห้องประชุม หน่วยงานเอกชน ปี 2564

จำนวนหน่วยงานเอกชน ที่มาใช้บริการ ทั้งหมด 57 ครั้ง/หน่วยงาน

- หน่วยงานกลับมาใช้ซ้ำ 30 ครั้ง (7 หน่วยงาน)
- หน่วยงานใช้ครั้งเดียว 27 ครั้ง (27 หน่วยงาน)

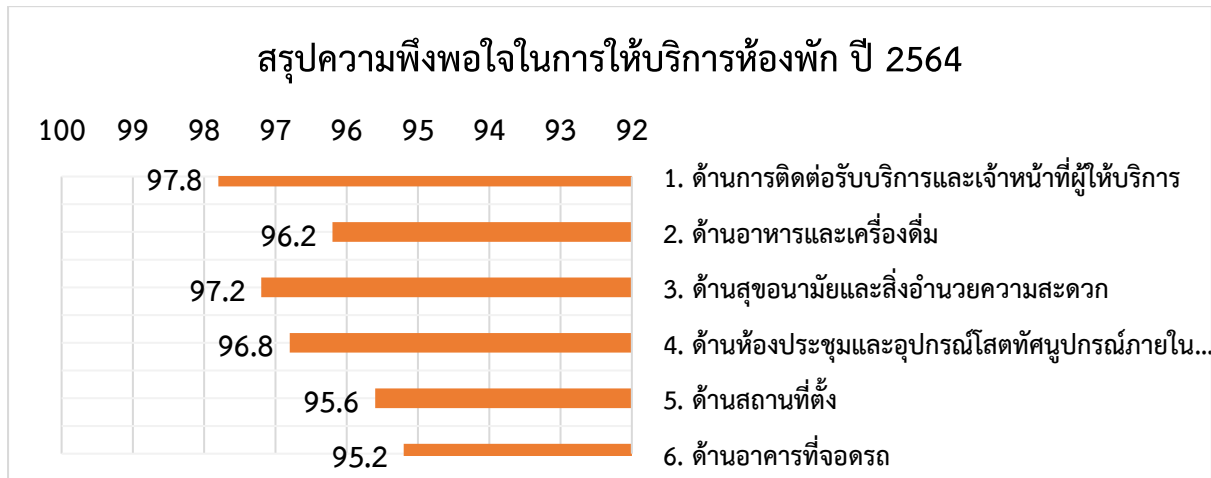
จากข้อมูลหน่วยงานที่กลับมาใช้บริการห้องประชุมซ้ำ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นหน่วยงานราชการ มากกว่าหน่วยงานเอกชน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการกลับมาใช้ซ้ำจำนวน 10 หน่วยงาน (จำนวน 73 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 58.87

2.2.3 สถิติการกลับมาใช้ซ้ำห้องประชุมของหน่วยงานราชการ ภายใน และหน่วยงานเอกชน



3. ผลความพึงพอใจห้องพัก ห้องประชุม ปีงบประมาณ 2564

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการห้องพัก ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดในทุกๆ ด้าน คิดเป็นร้อยละ 94.6 ระดับมากที่สุด



ผลการวิเคราะห์

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องพักในภาพรวมทั้งหมดในทุกๆ ด้าน ค่าเฉลี่ย 4.73 (94.6%) ระดับมากที่สุด จากข้อมูลในทำแบบประเมินจำนวน 132 แบบประเมิน

- การให้บริการห้องพักอยู่ในระดับ ความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ การบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า การบริการของแม่บ้านห้องพัก ความสะอาดภายในห้องพัก ความสะอาดบริเวณโดยรอบที่พักรวมถึงความเหมาะสมของอาหารเช้า ความรวดเร็วของการใช้งานอินเทอร์เน็ต

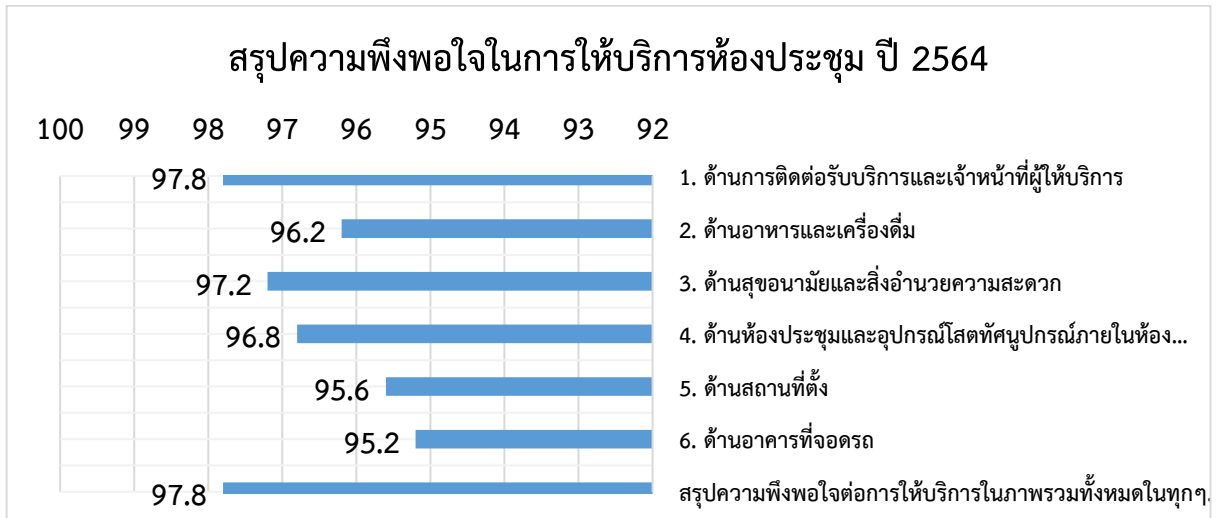
ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการปรับเปลี่ยนด้านความเหมาะสมของอาหารเช้า ให้มีความหลากหลายมากขึ้น
- ควรปรับปรุงสัญญาณโทรทัศน์ และมีคู่มือการใช้อุปกรณ์
- ควรปรับปรุงดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอ
- อินเทอร์เน็ตห้องพัก มีปัญหาบ่อย และอยากให้ปรับปรุงการเข้าถึง WIFI อาคารกรีนนิมมาน1

แนวทางการแก้ไข

1. ทางฝ่ายบริการห้องพักฯ ดำเนินการให้บริการอาหารเช้าในรูปแบบกล่อง เพื่อความสะดวกและปลอดภัย ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีรายการอาหารเช้าให้ผู้รับบริการได้เลือกอย่างหลากหลาย อาทิเช่น ABF (ไส้กรอก + ไข่ดาว สลัดผัก น้ำส้ม ผลไม้) จะเป็นประเภทอาหารเช้า ข้าวผัดอเมริกัน อาหารจานเดียว หรือ จัดตามคำขอของลูกค้า
2. ในเรื่องสัญญาณโทรทัศน์ มีพนักงานช่างคอยดูแล กรณีที่ลูกค้าแจ้งเมื่อเกิดปัญหาได้ทันที และการเข้าถึง WIFI อาคารกรีนนิมมาน 1 เนื่องจากการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย @JumboPlus จะมีการรักษาความปลอดภัย และมีขั้นตอนในการเข้าถึง ทางเจ้าหน้าที่ได้จัดทำวิธีการใช้งานที่เข้าใจง่ายให้ลูกค้าเมื่อเข้าพัก
3. การดูแลความสะอาด และอุปกรณ์ภายในห้องพัก ทางฝ่ายฯ มีการมอบหมายงานให้แก่แม่บ้านห้องพัก ดูแลความสะอาดภายในห้องพักก่อนให้บริการลูกค้า ฉีดพ่นแอลกอฮอล์ ก่อนและหลังเข้าทำความสะอาด เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

3.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการห้องประชุม ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดในทุกๆ ด้าน คิดเป็นร้อยละ 97.8



ผลการวิเคราะห์

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องประชุมในภาพรวมทั้งหมดในทุกๆ ด้าน ค่าเฉลี่ย 4.89 (97.8%) จากข้อมูลในทำแบบประเมินจำนวน 38 หน่วยงาน การให้บริการห้องประชุมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ ด้านการติดต่อรับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านสุขอนามัยและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องประชุมและอุปกรณ์ไฮเทคที่สมบูรณ์ภายในห้องประชุม ด้านสถานที่ตั้งและที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

- ควรปรับปรุงอุปกรณ์ไฮเทคที่สมบูรณ์ ให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลง
- ควรเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ในด้านบริการห้องประชุม
- ดูแลความสะอาดและความปลอดภัยด้านชีวอนามัย
- สีจอโปรเจคเตอร์เพี้ยน (ห้องบัวตอง)

แนวทางการแก้ไข

1. ในการดำเนินการปรับปรุงอุปกรณ์ไฮเทคที่รองรับการใช้งานในปัจจุบัน มีการเพิ่มเติมการให้บริการถ่ายทอดสดออนไลน์ เป็นทางเลือกให้ผู้รับบริการ ด้วยอุปกรณ์ที่ครบครัน อาทิ เช่น การให้บริการ ZOOM
2. ทางสำนักงาน สำนักฯ ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้และคำแนะนำในการใช้งานในการให้บริการถ่ายทอดสดออนไลน์ มีการ Workshop เจ้าหน้าที่ในงานของฝ่ายบริการห้องพัก ห้องประชุม ได้ปฏิบัติจริงและนำไปใช้ในงานให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
3. การดูแลความสะอาด ทางฝ่ายบริการห้องพัก ห้องประชุมมีการปฏิบัติตามมาตรการให้บริการ เว้นระยะห่าง (Social distancing) ที่นั่ง ก่อนและหลังให้บริการมีการทำความสะอาด ฉีดแอลกอฮอล์อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องประชุม เพื่อความปลอดภัยตามมาตรการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ

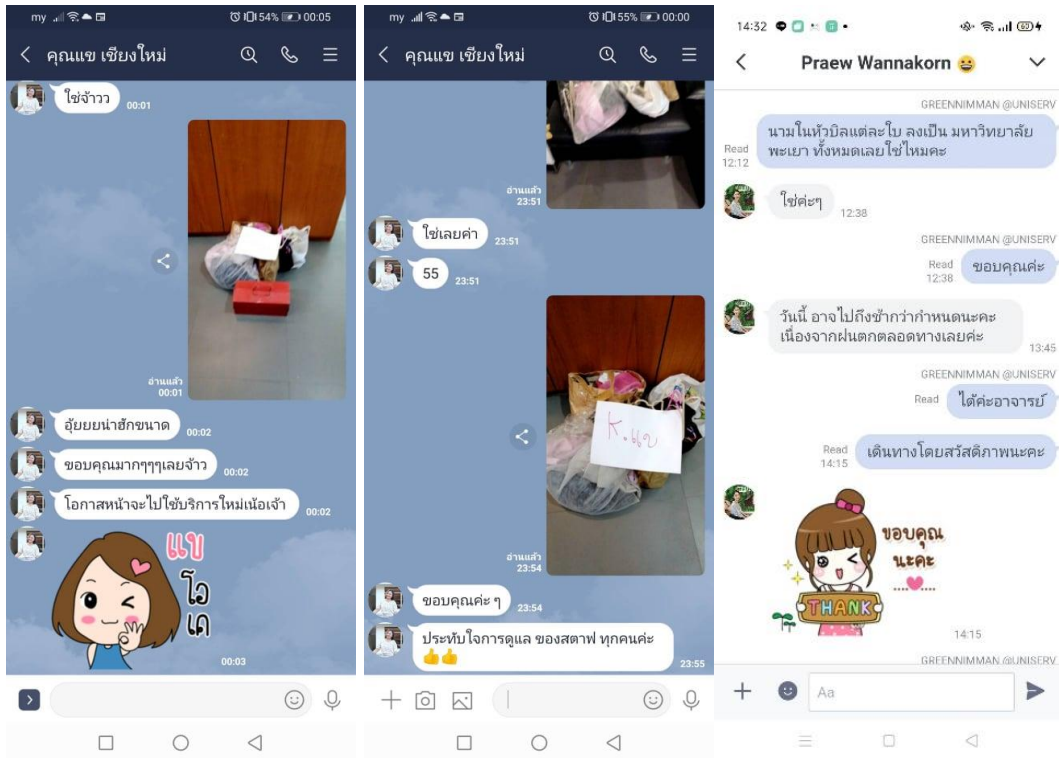
การประเมินความพึงพอใจโดยลูกค้า

การประเมินความพึงพอใจโดยหน่วยงาน
ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

ตัวอย่างผลการประเมิน



ผลตอบรับจากหน่วยงานและผู้ประสานงาน โดยสำนักบริการ
วิชาการ ได้ให้บริการห้องประชุม บริการอาหารและเครื่องดื่ม



ความประทับใจของผู้ใช้บริการห้องพัก ผ่าน Line official

4. ผลงานที่มีความโดดเด่น รางวัลที่ได้รับ

4.1 ห้องประชุมที่ได้รับการรับรองในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งมีอายุการรับรอง 3 ปี คือ พ.ศ. 2561 – 2563 จำนวน 4 ห้อง (ห้องประชุมทองกวาว 1, ทองกวาว 2, อินทนิล และ ฝ้ายคำ) จากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. และผ่านการตรวจประเมินต่ออายุการรับรองต่อเนื่อง

ตามที่ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) สสปน. ได้มอบหมายให้สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ เข้าตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม) สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (กรีน นิมมาน ซีเอ็มยู เรสซิเดนซ์) จำนวน 4 ห้อง คือ ทองกวาว1 ทองกวาว2 อินทนิล ฝ้ายคำ ต่ออายุในปี พ.ศ. 2564-2566 ซึ่งมีอายุการรับรอง 3 ปี



GREEN NIMMAN CMU RESIDENCE

Venue Profile

Green Nimman CMU Residence is Chiang Mai University conference center offer the meeting space for academic, business, etc. Multi-purpose seminar rooms service up to 500 participants in room size 1,700 sq.m. and rooms for small group meetings. 24 hours reception service of 79 standard hotel rooms with great Doi Suthep Mountain View in sense of University atmosphere situated in Nimmanhemim Road, the heart of startup district and Chic Street, where easy to find various kinds of international food and beverage. Surrounding by the public health park, CMU Art Center, Shopping mall, 5 minutes away from airport, 7 minutes far from old town and the must visit place in Chiang Mai, Wat Phra That Doi Suthep Temple.

Meeting Room Profile

Academic multi-function room service with fully equipped and facilities such as presentation devices, microphone set system, LCD Projector, Wi-Fi internet access and large parking area. Our enthusiastic staffs are pleased to service and organize room for all kinds of events, exhibition, group discussion, meeting, seminar and party.

 Certified Meeting Room(s):

Room Name	Area (sq.m.)	Theatre	Class Room	Cocktail
Thongkhaw 1	425	300	150	200
Thongkhaw 2	425	300	250	200
Inthaniin	378	300	250	150
Faikhham	234	200	150	80



239 Nimmanhemim Road, Suthep, Muang, Chiang Mai 50200 Thailand
T : +66 (0) 5394 2881-4 F : +66 (0) 5394 2890
E : uniserv@cmu.ac.th W : www.uniserv.cmu.ac.th

16



Thongkhaw 1, 2



Inthaniin



Faikhham





มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย ประเภทห้องประชุม

ใบรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

กรีน นิมมาน ซีเอ็มยู เรสซิเดนซ์

สถานประกอบการตั้งอยู่ที่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000

ได้รับรองมาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (ประเภทห้องประชุม)

ประเภท ราชการ/เอกชน

สำหรับห้องประชุม

- 1) ทองกวาว 1
- 2) ทองกวาว 2
- 3) อินทนิล
- 4) ฝ้ายคำ

โดย สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ออกให้ ณ วันที่ 1 มกราคม 2564

มีผลถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566

ได้รับการรับรองครั้งแรกปี 2561 - 2563

นายจิรุตม์ อิศรางกูร ณ อยุธยา

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ใบรับรองเลขที่ TMVS-ME 0002/2564

4.2 กรีน นิมมาน ซีเอ็มยู เรสซิเดนซ์ สำนักบริการวิชาการ ได้รับการรับรองพร้อมตราสัญลักษณ์มาตรฐาน SHA ประเภทโรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม จาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2563 และในปี 2564 นี้ เตรียมขอมาตรฐาน SHA Plus ต่อไป



Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) เป็นโครงการความร่วมมือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และกระทรวงสาธารณสุขโดยกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย จากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย