

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปตามเส้นทางรถยนต์สายถนนบรมราชชนนี 51 กิโลเมตร ความใกล้กับเมืองหลวงทำให้ได้รับประโยชน์ทั้งในเรื่องการท่องเที่ยว การลงทุน รวมถึงเรื่องของการศึกษา เป็นที่ตั้งของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาหลายแห่งเช่น วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตกำแพงแสนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศาลายา ของมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยคริสเตียน สถาบันราชภัฏนครปฐม ดังนั้น จึงมีนิสิตนักศึกษาที่มีความต้องการสถานที่พักอาศัยเป็นจำนวนมาก

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นสถาบันอุดมศึกษาสำคัญแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองนครปฐมที่มีนักศึกษาจำนวนมากเข้าศึกษาในแต่ละปีการศึกษา ในปีการศึกษา 2548 มีนักศึกษาทุกชั้นปีลงทะเบียนประมาณ 6,000 คน และในปีการศึกษา 2549 นักศึกษาทุกชั้นปีลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 8,000 คน ซึ่งหอพักของสถาบันจำนวน 10 อาคาร ตั้งอยู่ภายในรั้วมหาวิทยาลัย มีนักศึกษาเข้าพักในปี 2548 จำนวน 3,812 คน แต่ในปี 2549 จำนวนนักศึกษาเข้าพักกลับลดลงจากปีก่อน และมีห้องพักรว่าง (จรวยศรี ตำรวมเพียรสกุล หัวหน้าหน่วยหอพัก งานหอพัก มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 2550: สัมภาษณ์)

ส่วนหอพักเอกชนจดทะเบียนในอำเภอเมืองนครปฐมมีจำนวนมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวน 56 แห่ง ปี พ.ศ.2549 มีจำนวน 99 แห่ง เฉพาะถนนทรงพล ถนนยิงเป้า และถนนสนามจันทร์ ซึ่งอยู่รอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนหอพักเอกชนจดทะเบียนเพิ่มขึ้น 15 แห่ง และถนนมาลัยแมน ซึ่งอยู่ระหว่างมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ กับสถาบันราชภัฏนครปฐม จำนวนหอพักเอกชนจดทะเบียนเพิ่มขึ้น 20 แห่ง ที่เหลืออีก 8 แห่ง ตั้งอยู่บนถนนสายอื่น ซึ่งไม่ได้อยู่บริเวณรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร (งานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครปฐม, 2550)

อัตราการขยายตัวของจำนวนหอพักเอกชน แสดงถึงการตอบสนองความต้องการที่พักอาศัยที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษา แม้จะเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการที่จะได้รับประโยชน์จากการแข่งขัน

ด้านบริการที่สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่ใช้บริการหอพักเอกชนย่อมขาดโอกาสในการพัฒนา และฝึกฝนความประพฤติ รวมถึงเรื่องของความปลอดภัยที่ผู้ปกครองมีความมั่นใจจากบริการหอพัก ของสถาบันมากกว่าหอพักเอกชน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการด้านหอพักของสถาบันในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการหอพัก อันจะช่วยในการรักษาผู้ใช้บริการรายเดิมและดึงดูดผู้ใช้บริการรายใหม่เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการหอพัก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับ กับบริการที่ได้รับจริง โดยที่ หากบริการที่ได้รับจริง ต่ำกว่าความคาดหวังคือไม่พึงพอใจ เท่ากับความคาดหวังคือพึงพอใจ และเหนือความคาดหวังคือพึงพอใจมาก

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ทุกระดับชั้นปี ที่พักอาศัยในหอพักของสถาบัน

บริการ หมายถึง บริการให้เช่าที่พักอาศัยพร้อมเครื่องตกแต่ง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ เตียง สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ

หอพักของสถาบัน หมายถึง หอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 10 หอพัก แยกเป็นหอพักชาย 3 หอพัก และหอพักหญิง 7 หอพัก เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหอพักเป็นรายภาคการศึกษา โดยนักศึกษาเข้าพักในห้องพักห้องละไม่น้อยกว่า 2 คน แต่ไม่เกินห้องละ 4 คน