

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้พักอาศัยในหอพักของสถาบัน เป็นหอพักหญิง 7 อาคาร อาคารละ 45 ตัวอย่าง หอพักชาย 3 อาคาร อาคาร 16 ตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 363 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก ประกอบด้วย เพศ คณะ ระดับชั้นปี ภูมิลำเนาเดิม ยานพาหนะ รายรับต่อเดือน (ไม่รวมค่าลงทะเบียน ค่าหอพัก) และค่าใช้จ่ายต่อเดือน (ไม่รวมค่าลงทะเบียน ค่าหอพัก) (เสนอไว้ในตารางที่ 2-10)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก ในปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการให้บริการ การสื่อสารทางการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด (เสนอไว้ในตารางที่ 11-38 , 43)

ส่วนที่ 3 ปัญหาการพักอาศัยอยู่ในหอพักของผู้ตอบแบบสอบถาม (เสนอไว้ในตารางที่ 39-42)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	48	13.2
หญิง	315	86.8
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง ร้อยละ 86.8 และเป็นเพศชายร้อยละ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศึกษาศาสตร์	44	12.1
วิทยาศาสตร์	113	31.1
เกษตรศาสตร์	13	3.6
วิศวกรรมศาสตร์	104	28.7
อักษรศาสตร์	89	24.5
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 31.1 รองลงมา ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 28.7 และศึกษาในคณะเกษตรศาสตร์ น้อยที่สุด ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี ปี 1	154	42.4
ปริญญาตรี ปี 2	106	29.2
ปริญญาตรี ปี 3	45	12.4
ปริญญาตรี ปี 4	54	14.9
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.1
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดอยู่ระดับชั้นปริญญาตรี ปี 1 ร้อยละ 42.4 รองลงมา คือ ศึกษาในระดับปริญญาตรี ปี 2 ร้อยละ 29.2 และศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	39	10.7
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	74	20.4
ภาคกลาง	160	44.1
ภาคใต้	49	13.5
กรุงเทพมหานคร	35	9.6
ตะวันออก	6	1.7
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีภูมิภาคในภาคกลาง ร้อยละ 44.1 รองลงมาภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20.4 และมีภูมิภาคในภาคตะวันออก น้อยที่สุด ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้

ยานพาหนะที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	61	16.8
รถจักรยาน	252	69.4
รถจักรยานยนต์	50	13.8
รถยนต์	0	0.0
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถจักรยาน ร้อยละ 69.4 รองลงมาไม่มียานพาหนะ ร้อยละ 16.8 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์เป็นพาหนะ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายรับต่อเดือน

รายรับต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 2,000 บาท	24	6.6
2,001-4,000 บาท	220	60.6
4,001-6,000 บาท	106	29.2
6,001-8,000 บาท	13	3.6
มากกว่า 8,000 บาท	0	0.0
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือน (ไม่รวมค่าลงทะเบียนและค่าหอพัก) 2,001-4,000 บาท ร้อยละ 60.6 รองลงมา มีรายรับต่อเดือน 4,001-6,000 บาท ร้อยละ 29.2 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายรับต่อเดือน 6,001-8,000 บาท มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 2,000 บาท	30	8.3
2,001-4,000 บาท	244	67.2
4,001-6,000 บาท	79	21.8
6,001-8,000 บาท	8	2.2
มากกว่า 8,000 บาท	2	0.5
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน (ไม่รวมค่าลงทะเบียนและค่าหอพัก) 2,001-4,000 บาท ร้อยละ 67.2 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 4,001-6,000 บาท ร้อยละ 21.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนนักศึกษาที่พักอยู่ในห้องเดียวกัน

จำนวนนักศึกษาที่พักอยู่ในห้องเดียวกัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คน	3	0.9
2 คน	45	12.4
3 คน	202	55.6
4 คน	113	31.1
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าในห้องพักเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พัก 3 คน ร้อยละ 55.6 รองลงมา พัก 4 คน ร้อยละ 31.1 และพัก 1 คน น้อยที่สุด ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการที่นักศึกษาที่ได้รับการจัดห้องพักและเลือกผู้ร่วมพัก

วิธีที่นักศึกษาได้รับการจัดห้องพักและเลือกผู้ร่วมพัก	จำนวน	ร้อยละ
ทางหอพักจัดให้	188	51.8
นักศึกษาเลือกเอง	175	48.2
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า วิธีการที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการจัดห้องพักและเลือกผู้ร่วมพัก มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือทางหอพักจัดให้ ร้อยละ 51.8 และนักศึกษาเลือกเอง ร้อยละ 48.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการห้องพักของสถาบันในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางบริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการการให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ห้องพักและบริการในห้องพัก						
1.ขนาดห้องพัก	9 (2.5)	74 (20.4)	199 (54.8)	71 (19.6)	10 (2.7)	3.0 ปานกลาง
2.จำนวนผู้พักต่อห้อง	12 (3.3)	89 (24.5)	201 (55.4)	56 (15.4)	5 (1.4)	3.12 ปานกลาง
3.ชนิดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ให้	2 (0.6)	31 (8.5)	150 (41.3)	138 (38.0)	42 (11.6)	2.48 น้อย
4.บริการอินเทอร์เน็ต ไร้สาย	6 (1.6)	53 (14.6)	113 (31.1)	116 (32.0)	75 (20.7)	2.44 น้อย
บริการที่เกี่ยวข้อง						
5.โทรศัพท์ประจำหอ	3 (0.8)	45 (12.4)	151 (41.6)	112 (30.9)	52 (14.3)	2.54 ปานกลาง
6.ห้องคอมพิวเตอร์ ประจำหอ	1 (0.3)	12 (3.3)	83 (22.9)	126 (34.7)	141 (38.8)	1.91 น้อย
7.บริการถ่ายเอกสาร	4 (1.1)	73 (20.1)	111 (30.6)	94 (25.9)	81 (22.3)	2.51 ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ
ให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บริการที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)						
8.ร้านค้าปลีก มินิ มาร์ท กิฟท์ช็อป	36 (9.9)	123 (33.9)	133 (36.6)	36 (9.9)	35 (9.7)	3.24 ปานกลาง
9.เครื่องซักผ้า	16 (4.4)	110 (30.3)	159 (43.8)	51 (14.0)	27 (7.5)	3.1 ปานกลาง
10.ร้านเสริมสวย	5 (1.4)	78 (21.5)	185 (50.9)	59 (16.3)	36 (9.9)	2.88 ปานกลาง
11.กฎระเบียบ ส่วนกลาง	14 (3.9)	122 (33.6)	187 (51.5)	33 (9.1)	7 (1.9)	3.28 ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน
ผลิตภัณฑ์เกือบทั้งหมดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องชนิดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้บริการ
อินเทอร์เน็ตไร้สาย และห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัย ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความเหมาะสม ของค่าบริการ	16 (4.4)	102 (28.1)	182 (50.1)	46 (12.7)	17 (4.7)	3.14 ปานกลาง
2. ชำระค่าบริการ ภาคเรียนละครึ่ง	40 (11.0)	133 (36.6)	153 (42.2)	23 (6.3)	14 (3.9)	3.44 ปานกลาง
3. ราคาถูก	39 (10.8)	105 (28.9)	147 (40.5)	52 (14.3)	20 (5.5)	3.25 ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความสะดวกการติดต่อทางโทรศัพท์	10 (2.8)	63 (17.4)	194 (53.4)	75 (20.6)	21 (5.8)	2.9 ปานกลาง
2. ความสะดวกการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	18 (5.0)	106 (29.2)	185 (51.0)	38 (10.4)	16 (4.4)	3.19 ปานกลาง
3. ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน	62 (17.1)	126 (34.7)	139 (38.3)	28 (7.7)	8 (2.2)	3.56 มาก
4. ความสะดวกในด้านคมนาคม	17 (4.7)	83 (22.9)	175 (48.2)	59 (16.2)	29 (8.0)	3.0 ปานกลาง
5. ช่องทางในการร้องเรียนบริการ	9 (2.5)	71 (19.6)	199 (54.8)	69 (19.0)	15 (4.1)	2.97 ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่องความใกล้ชิดของทำเลที่ตั้งหอพักกับอาคารเรียนในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่เหลือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก (ใบปลิว แผ่นพับ กระดานข่าว)	17 (4.7)	117 (32.2)	181 (49.9)	39 (10.7)	9 (2.5)	3.25 ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลกฎระเบียบหอพัก (ประกาศ คู่มือ)	21 (5.8)	130 (35.8)	169 (46.6)	37 (10.2)	6 (1.6)	3.33 ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้าน บุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานหอพัก						
1.การต้อนรับและ ความเป็นมิตร	40 (11.0)	121 (33.3)	146 (40.2)	42 (11.6)	14 (3.9)	3.36 ปานกลาง
2.ความสุภาพในการ ใช้ภาษา	34 (9.4)	121 (33.3)	162 (44.6)	37 (10.2)	9 (2.5)	3.36 ปานกลาง
3.ความเอาใจใส่ใน การให้บริการ	32 (8.8)	123 (33.9)	158 (43.5)	41 (11.3)	9 (2.5)	3.35 ปานกลาง
4.ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	50 (13.8)	149 (41.0)	134 (36.9)	22 (6.1)	8 (2.2)	3.58 มาก
5.ความสามารถใน การแก้ปัญหา	24 (6.6)	120 (33.1)	169 (46.6)	40 (11.0)	10 (2.7)	3.29 ปานกลาง
6.ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	13 (3.6)	99 (27.3)	165 (45.4)	68 (18.7)	18 (5.0)	3.05 ปานกลาง
เกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาด (แม่บ้าน)						
7.การทำความสะอาด	57 (15.7)	139 (38.3)	109 (30.0)	48 (13.2)	10 (2.8)	3.5 มาก
8.การเอาใจใส่ในการ ให้บริการ	44 (12.1)	145 (39.9)	122 (33.6)	43 (11.9)	9 (2.5)	3.47 ปานกลาง
9.ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	42 (11.6)	140 (38.6)	147 (40.5)	24 (6.6)	10 (2.7)	3.49 ปานกลาง
10.ความรวดเร็วใน การให้บริการ	33 (9.1)	115 (31.7)	156 (43.0)	42 (11.5)	17 (4.7)	3.28 ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน บุคคลเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพักและการทำความสะอาดของพนักงาน ทำความสะอาด(แม่บ้าน)ในระดับมากปัจจัยย่อยที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.ความเก่า/ใหม่ของอาคาร	6 (1.7)	71 (19.5)	188 (51.8)	77 (21.2)	21 (5.8)	2.9 ปานกลาง
2.สภาพของห้องน้ำ	12 (3.3)	95 (26.2)	156 (43.0)	70 (19.3)	30 (8.2)	2.96 ปานกลาง
3.สภาพของเตียงนอน	6 (1.7)	69 (19.0)	174 (47.9)	73 (20.1)	41 (11.3)	2.79 ปานกลาง
4.สภาพของตู้เสื้อผ้า	8 (2.2)	32 (8.8)	141 (38.8)	115 (31.7)	67 (18.5)	2.44 น้อย
5.สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ	9 (2.5)	46 (12.7)	150 (41.3)	110 (30.3)	48 (13.2)	2.6 ปานกลาง
6.สภาพไฟส่องสว่าง	15 (4.1)	81 (22.3)	152 (41.9)	78 (21.5)	37 (10.2)	2.88 ปานกลาง
7.สภาพปลั๊กเสียบ เครื่องใช้ไฟฟ้า	9 (2.5)	55 (15.2)	167 (46.0)	101 (27.8)	31 (8.5)	2.75 ปานกลาง
8.สภาพโทรศัพท์	6 (1.7)	37 (10.2)	164 (45.2)	92 (25.3)	64 (17.6)	2.52 ปานกลาง
9.ระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน	12 (3.3)	80 (22.0)	185 (51.0)	61 (16.8)	25 (6.9)	2.98 ปานกลาง
10.การจัดสวน ต้นไม้ ดอกไม้	8 (2.2)	81 (22.3)	158 (43.6)	88 (24.2)	28 (7.7)	2.87 ปานกลาง
11.จำนวน โต๊ะ เก้าอี้ ในจุดต่างๆ	11 (3.0)	54 (14.9)	161 (44.4)	92 (25.3)	45 (12.4)	2.7 ปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ
ให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
12.ระบบรักษาความปลอดภัย	24 (6.6)	120 (33.1)	167 (46.0)	44 (12.1)	8 (2.2)	3.29 ปานกลาง
13.สถานที่จอดรถ	15 (4.1)	84 (23.1)	144 (39.7)	99 (27.3)	21 (5.8)	2.92 ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน
ลักษณะทางกายภาพเกือบทั้งหมดในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องสภาพของผู้เสื่อผ้า ที่มี
ความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.กระบวนการจอง ห้องพักในภาค การศึกษาถัดไป (ขั้นตอนขอใช้ บริการ)	5 (1.4)	91 (25.1)	223 (61.4)	36 (9.9)	8 (2.2)	3.13 ปานกลาง
2.กระบวนการรับ ฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ	4 (1.1)	78 (21.5)	228 (62.8)	42 (11.6)	11 (3.0)	3.06 ปานกลาง
3.เอกสารที่ใช้ ประกอบการขอใช้ บริการหอพัก	12 (3.3)	90 (24.8)	220 (60.6)	33 (9.1)	8 (2.2)	3.17 ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แยกแต่ละห้องพัก

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ห้องพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ห้องพักและบริการในห้องพัก										
1.ขนาด ห้องพัก	3.56 มาก	3.31 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	2.84 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง
2.จำนวนผู้ พักต่อห้อง	3.75 มาก	3.50 มาก	2.81 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง
3.ชนิดของ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ให้	2.56 ปาน กลาง	2.5 ปาน กลาง	2.81 ปาน กลาง	2.24 น้อย	2.29 น้อย	2.49 น้อย	2.33 น้อย	2.49 น้อย	2.42 น้อย	2.98 ปาน กลาง
4.บริการ อินเทอร์เน็ต ไร้สาย	2.81 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.24 น้อย	2.56 ปาน กลาง	2.60 ปาน กลาง	2.44 น้อย	2.20 น้อย	2.62 ปาน กลาง	1.98 น้อย
บริการที่เกี่ยวข้อง										
5.โทรศัพท์ ประจำหอ	2.56 ปาน กลาง	2.63 ปาน กลาง	2.31 น้อย	2.44 น้อย	2.62 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	2.47 น้อย	2.53 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	2.36 น้อย
6.ห้อง คอมพิวเตอร์ ประจำหอ	1.81 น้อย	1.75 น้อย	1.88 น้อย	2.00 น้อย	2.16 น้อย	2.20 น้อย	1.80 น้อย	1.82 น้อย	1.93 น้อย	1.60 น้อย
7.บริการถ่าย เอกสาร	1.88 น้อย	1.69 น้อย	2.00 น้อย	2.93 ปาน กลาง	3.04 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	2.40 น้อย	2.20 น้อย	2.78 ปาน กลาง	2.07 น้อย

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของ
สถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แยกแต่ละห้องพัก

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ห้องพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
บริการที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)										
8.ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป	2.06 น้อย	1.81 น้อย	2.69 ปาน กลาง	3.53 มาก	3.73 มาก	3.56 มาก	3.60 มาก	2.89 ปาน กลาง	3.58 มาก	2.96 ปาน กลาง
9.เครื่องซัก ผ้า	2.50 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	2.25 น้อย	3.36 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง
10.ร้านเสริม สวย	1.63 น้อย	2.19 น้อย	2.06 น้อย	3.13 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง
11.กฎ ระเบียบ ส่วนกลาง	3.31 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	3.04 ปาน กลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในห้องพักทับแก้ว 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องขนาดห้องพัก และจำนวนผู้พักต่อห้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ บริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป และร้านเสริมสวย สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในห้องพักทับแก้ว 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องจำนวนผู้พักต่อห้อง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ บริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป และร้านเสริมสวย สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องความเก่า/ใหม่ของอาคาร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์ประจำหอ ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ และบริการถ่ายเอกสาร สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านราคา แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน ราคา	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ความ เหมาะสม ของ ค่าบริการ	3.13 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	2.81 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.53 มาก	3.13 ปาน กลาง	2.60 ปาน กลาง	3.04 ปาน กลาง
2.ชำระ ค่าบริการภาค เรียนละครึ่ง	3.56 มาก	3.63 มาก	3.13 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.56 มาก	3.69 มาก	3.71 มาก	3.20 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง
3.ราคาถูก	3.50 มาก	3.38 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.64 มาก	3.62 มาก	3.62 มาก	3.33 ปาน กลาง	2.60 ปาน กลาง	2.49 น้อย

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่อง ชำระค่าบริการภาคเรียนละครึ่ง และราคาถูก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่อง ชำระค่าบริการภาคเรียนละครึ่ง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าบริการ และราคาถูก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่อง ค่าบริการภาคเรียนแต่ละครั้ง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าบริการ และราคาถูก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่อง ค่าบริการภาคเรียนแต่ละครั้ง และราคาถูก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่อง ค่าบริการภาคเรียนแต่ละครั้ง และราคาถูก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 5 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 6 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่อง ราคาถูก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าบริการ และค่าบริการภาคเรียนแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. ความ สะดวกการ ติดต่อทาง โทรศัพท์	3.00 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	2.80 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง
2. ความ สะดวกการ ติดต่อกับ เจ้าหน้าที่	3.56 มาก	3.25 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง	3.36 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง
3. ความใกล้ ของหอพัก กับอาคาร เรียน	3.44 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.75 มาก	3.62 มาก	3.29 ปาน กลาง	3.84 มาก	3.76 มาก	3.58 มาก	3.62 มาก	3.24 ปาน กลาง
4. ความ สะดวกใน ด้านคมนาคม	2.88 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	2.84 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง
5. ช่องทางใน การร้องเรียน บริการ	3.06 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	3.04 ปาน กลาง	3.31 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่อง ความสะดวกการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด	หอพัก									
	ห้บ้แ้ว้ 1	ห้บ้แ้ว้ 2	ห้บ้แ้ว้ 3	เพชรร้ตน์ 1	เพชรร้ตน์ 2	เพชรร้ตน์ 3	เพชรร้ตน์ 4	เพชรร้ตน์ 5	เพชรร้ตน์ 6	เพชรร้ตน์ 7
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
1. การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก (ใบปลิว แผ่นพับ กระดานข่าว)	3.63 มาก	3.25 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลกฎระเบียบหอพัก (ประกาศ คู่มือ)	3.50 มาก	3.31 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.51 มาก	3.42 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักห้บ้แ้ว้ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักห้บ้แ้ว้ 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักห้บ้แ้ว้ 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรร้ตน์ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันย่อ
ด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารการตลาดเรื่อง การให้ข้อมูลกฎระเบียบหอพัก (ประกาศ คู่มือ) ส่วน
ปัจจัยย่อยเรื่อง การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก (ใบปลิว แผ่นพับ กระดานข่าว) มีค่าเฉลี่ยระดับ
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันย่อ
ด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 5 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันย่อ
ด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 6 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันย่อ
ด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันย่อ
ด้านการสื่อสารการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านบุคคล แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน บุคคล	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานหอพัก										
1.การต้อนรับ และความเป็น มิตร	4.06 มาก	3.75 มาก	3.25 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	3.69 มาก	3.60 มาก	3.64 มาก	3.09 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง
2.ความสุภาพ ในการใช้ภาษา	3.75 มาก	3.75 มาก	3.19 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.80 มาก	3.73 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.04 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง
3.ความเอาใจ ใส่ในการ ให้บริการ	3.94 มาก	3.75 มาก	3.44 ปาน กลาง	2.80 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.64 มาก	3.58 มาก	3.56 มาก	3.13 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง
4.ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	4.13 มาก	3.88 มาก	3.69 มาก	3.04 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.96 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก	3.56 มาก	3.22 ปาน กลาง
5.ความสามา รถในการ แก้ปัญหา	3.69 มาก	3.63 มาก	3.31 ปาน กลาง	2.76 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.44 ปาน กลาง	3.62 มาก	3.31 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง
6.ความรวดเร็ว ในการ ให้บริการ	3.25 ปาน กลาง	3.38 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.27 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง

ตารางที่ 22(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของ
สถาบัน ในปัจจัยด้านบุคคล แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน บุคคล	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน)										
7.การทำความสะอาด	4.06 มาก	3.44 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.51 มาก	3.60 มาก	3.47 ปาน กลาง	3.84 มาก	3.64 มาก	3.16 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง
8.การเอาใจใส่ ในการ ให้บริการ	3.88 มาก	3.50 มาก	3.56 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง	3.82 มาก	3.64 มาก	3.29 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง
9.ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	3.94 มาก	3.75 มาก	3.50 มาก	3.16 ปาน กลาง	3.49 ปาน กลาง	3.53 มาก	3.82 มาก	3.78 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง
10.ความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	3.94 มาก	3.31 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.38 ปาน กลาง	3.38 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.58 มาก	3.02 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคล ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคล ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก การทำความสะอาด และความเร็วในการให้บริการของพนักงานทำความสะอาด (แม่บ้าน) ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยย่อยด้านบุคคล เรื่อง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพัก การทำความสะอาด การเอาใจใส่ในการให้บริการ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน) สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่อง การทำความสะอาดของพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน) สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่อง การทำความสะอาดของพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน) สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก การทำความสะอาด การเอาใจใส่ในการให้บริการ และความเร็วในการให้บริการของพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน) ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคล ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ความสามารถในการแก้ปัญหา และความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 5 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคล ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ความสุภาพในการใช้ภาษา และความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 6 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่อง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพัก สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบุคคลทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ความเก่า/ ใหม่ของอาคาร	2.63 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	2.53 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.04 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	3.56 มาก
2.สภาพของ ห้องน้ำ	3.69 มาก	2.44 น้อย	2.88 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	2.29 น้อย	3.38 ปาน กลาง
3.สภาพของ เตียงนอน	3.19 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	2.75 ปาน กลาง	2.11 น้อย	2.36 น้อย	2.96 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง
4.สภาพของตู้ เสื้อผ้า	3.00 ปาน กลาง	2.13 น้อย	2.75 ปาน กลาง	2.13 น้อย	2.04 น้อย	2.53 ปาน กลาง	2.09 น้อย	2.53 ปาน กลาง	2.47 น้อย	3.13 ปาน กลาง
5.สภาพของ โต๊ะเขียน หนังสือ	2.63 ปาน กลาง	2.19 น้อย	3.19 ปาน กลาง	2.51 ปาน กลาง	2.36 น้อย	2.56 ปาน กลาง	2.20 น้อย	2.56 ปาน กลาง	2.60 ปาน กลาง	3.42 ปาน กลาง
6.สภาพไฟส่อง สว่าง	3.56 มาก	2.19 น้อย	3.06 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	2.58 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง
7.สภาพปลั๊ก เสียบเครื่องใช้ ไฟฟ้า	2.81 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	2.64 ปาน กลาง	2.42 น้อย	2.56 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง
8.สภาพ โทรศัพท์	2.44 น้อย	2.13 น้อย	2.38 น้อย	2.56 ปาน กลาง	2.47 น้อย	2.78 ปาน กลาง	2.56 ปาน กลาง	2.51 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง	2.33 น้อย

ตารางที่ 23(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
9.ระบบป้องกัน ภัยไฟทางเดิน	3.06 ปาน กลาง	2.38 น้อย	2.94 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง
10.การจัดสวน ต้นไม้ ดอกไม้	2.63 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	2.56 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	2.71 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	2.49 น้อย
11.จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในจุด ต่างๆ	2.88 ปาน กลาง	2.63 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	2.60 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	2.82 ปาน กลาง	2.80 ปาน กลาง	2.38 น้อย
12.ระบบรักษา ความปลอดภัย	2.88 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.60 มาก	3.51 มาก	3.62 มาก	3.22 ปาน กลาง	3.38 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง
13.สถานที่จอด รถ	3.31 ปาน กลาง	3.06 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	2.80 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	2.33 น้อย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของห้องน้ำ และสภาพไฟส่องสว่าง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยเรื่อง สภาพโทรศัพท์ สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของห้องน้ำ

สภาพของผู้เสื้อผ้า สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือสภาพไฟส่องสว่าง สภาพโทรศัพท์ และระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักทับแก้ว 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพโทรศัพท์ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของเตียงนอน และสภาพของผู้เสื้อผ้า ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเรื่อง ระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของเตียงนอน สภาพของผู้เสื้อผ้า สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ และสภาพโทรศัพท์ สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ระบบรักษาความปลอดภัย สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเรื่อง ระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของผู้เสื้อผ้า และสภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 5 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพปลั๊กเสียบเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 6 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของห้องน้ำ และสภาพของผู้เสื้อผ้า ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในหอพักเพชรรัตน์ 7 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเรื่อง ความเก่าใหม่ของอาคาร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพโทรศัพท์ การจัดสวนต้นไม้ดอกไม้ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ในจุดต่างๆ และสถานที่จอดรถ สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ แยกแต่ละหอพัก

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	หอพัก									
	ทับแก้ว 1	ทับแก้ว 2	ทับแก้ว 3	เพชร รัตน์ 1	เพชร รัตน์ 2	เพชร รัตน์ 3	เพชร รัตน์ 4	เพชร รัตน์ 5	เพชร รัตน์ 6	เพชร รัตน์ 7
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.กระบวนการ จองห้องพักใน ภาคการศึกษา ถัดไป (ขั้นตอนขอใช้ บริการ)	3.19 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.18 ปาน กลาง	3.27 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง
2.กระบวนการ รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ	3.31 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง
3.เอกสารที่ใช้ ประกอบการ ขอใช้บริการ หอพัก	3.44 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.09 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	3.24 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พักในทุกหอพัก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ห้องพักและบริการในห้องพัก		
1.ขนาดห้องพัก	3.21 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
2.จำนวนผู้พักต่อห้อง	3.35 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
3.ชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้	2.63 ปานกลาง	2.46 น้อย
4.บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	2.90 ปานกลาง	2.38 น้อย
บริการที่เกี่ยวข้อง		
5.โทรศัพท์ประจำหอ	2.50 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง
6.ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ	1.81 น้อย	1.93 น้อย
7.บริการถ่ายเอกสาร	1.85 น้อย	2.62 ปานกลาง
8.ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป	2.19 น้อย	3.41 ปานกลาง
9.เครื่องซักผ้า	2.42 น้อย	3.21 ปานกลาง
10.ร้านเสริมสวย	1.96 น้อย	3.02 ปานกลาง
11.กฎระเบียบปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอบริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กีฟท์ช็อป เครื่องซักผ้า และร้านเสริมสวย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ บริการอินเทอร์เน็ต ไร้สาย และห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.02 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
2.ชำระค่าบริการภาคเรียนละครั้ง	3.44 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
3.ราคาถูก	3.35 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. ความสะดวกการติดต่อทางโทรศัพท์	3.00 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
2. ความสะดวกการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
3. ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน	3.58 มาก	3.57 มาก
4. ความสะดวกในด้านคมนาคม	3.08 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
5. ช่องทางในการร้องเรียนบริการ	3.04 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่อง ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. การให้ข้อมูล/ข่าวสารของห้องพัก (ใบปลิว แผ่นพับ กระดานข่าว)	3.27 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
2. การให้ข้อมูล กฎระเบียบห้องพัก (ประกาศ คู่มือ)	3.38 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารทางการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานห้องพัก		
1.การต้อนรับและความเป็นมิตร	3.69 มาก	3.31 ปานกลาง
2.ความสุภาพในการใช้ภาษา	3.56 มาก	3.34 ปานกลาง
3.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.71 มาก	3.30 ปานกลาง
4.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.90 มาก	3.53 มาก
5.ความสามารถในการแก้ปัญหา	3.54 มาก	3.26 ปานกลาง
6.ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.21 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
เกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน)		
7.การทำความสะอาด	3.67 มาก	3.49 ปานกลาง
8.การเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.65 มาก	3.45 ปานกลาง
9.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.73 มาก	3.46 ปานกลาง
10.ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.56 มาก	3.25 ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคล ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพัก สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ความเก่า/ใหม่ของอาคาร	2.79 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
2.สภาพของห้องน้ำ	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
3.สภาพของเตียงนอน	2.81 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง
4.สภาพของตู้เสื้อผ้า	2.63 ปานกลาง	2.42 น้อย
5.สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ	2.67 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
6.สภาพไฟส่องสว่าง	2.94 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง
7.สภาพปลั๊กเสียบเครื่องใช้ไฟฟ้า	2.83 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
8.สภาพโทรศัพท์	2.31 น้อย	2.56 ปานกลาง
9.ระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน	2.79 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
10.การจัดสวนต้นไม้ ดอกไม้	2.56 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง
11.จำนวน โต๊ะ เก้าอี้ ในจุดต่างๆ	2.79 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของ
สถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
12.ระบบรักษาความปลอดภัย	2.92 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
13.สถานที่จอดรถ	3.02 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพโทรศัพท์ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของผู้เสื่อผ้า ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.กระบวนการจองห้องพักในภาคการศึกษาถัดไป (ขั้นตอนขอใช้บริการ)	3.10 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
2.กระบวนการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ	3.04 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง
3.เอกสารที่ใช้ ประกอบการขอใช้บริการหอพัก	3.29 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ห้องพักและบริการในห้องพัก				
1.ขนาดห้องพัก	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
2.จำนวนผู้พักต่อห้อง	3.18 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
3.ชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้	2.55 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.17 น้อย
4.บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	2.51 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.20 น้อย	2.52 ปานกลาง
บริการที่เกี่ยวข้อง				
5.โทรศัพท์ประจำหอ	2.72 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.29 น้อย	2.26 น้อย
6.ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ	2.14 น้อย	1.85 น้อย	1.51 น้อย	1.72 น้อย
7.บริการถ่ายเอกสาร	2.73 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.16 น้อย	2.46 น้อย
8.ร้านค้าปลีก มินิมาร์ทกฟัทซ็้อป	3.36 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
9.เครื่องซักผ้า	3.14 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
10.ร้านเสริมสวย	2.88 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของ
สถาบัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
บริการที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)				
11.กฎระเบียบส่วนกลาง	3.45 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ และบริการถ่ายเอกสาร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์ประจำหอ ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ และบริการถ่ายเอกสาร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ โทรศัพท์ประจำหอ ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ และบริการถ่ายเอกสาร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านราคา	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.38 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
2.ชำระค่าบริการภาคเรียนละครั้ง	3.62 มาก	3.34 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
3.ราคาถูก	3.54 มาก	3.09 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากปัจจัยย่อยเรื่อง ความเหมาะสมของค่าบริการ ชำระค่าบริการภาคเรียนละครั้ง และ ราคาถูก สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. ความสะดวกการติดต่อทางโทรศัพท์	3.08 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
2. ความสะดวกการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	3.38 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง
3. ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน	3.69 มาก	3.44 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.56 มาก
4. ความสะดวกในด้านคมนาคม	3.21 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
5. ช่องทางในการร้องเรียนบริการ	3.12 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่อง ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่อง ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาด จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาด	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก (ใบปลิว แผ่นพับ กระดานข่าว)	3.40 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
2. การให้ข้อมูลกฎระเบียบหอพัก (ประกาศคู่มือ)	3.49 มาก	3.26 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารทางการตลาดเรื่อง การให้ข้อมูลกฎระเบียบหอพัก ส่วนปัจจัยย่อยเรื่อง การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรีปี 2 , 3 , 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารทางการตลาดทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่งานหอพัก				
1.การต้อนรับและความเป็นมิตร	3.48 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
2.ความสุภาพในการใช้ภาษา	3.53 มาก	3.30 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
3.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.53 มาก	3.26 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
4.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.79 มาก	3.52 มาก	3.33 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
5.ความสามารถในการแก้ปัญหา	3.45 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
6.ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.23 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
เกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน)				
7.การทำความสะอาด	3.80 มาก	3.55 มาก	3.09 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
8.การเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.69 มาก	3.47 มาก	3.16 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
9.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.69 มาก	3.47 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของ
สถาบัน ในปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน) (ต่อ)				
10.ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.54 มาก	3.29 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคล ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง การต้อนรับและความเป็นมิตร ความสามารถในการแก้ปัญหา และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพักที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่อง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพัก การทำความสะอาดและการเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงานทำความสะอาด(แม่บ้าน) สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 3, 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบุคคลทั้งหมดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ความเก่า/ใหม่ของอาคาร	2.90 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง
2.สภาพของห้องน้ำ	3.17 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.31 น้อย
3.สภาพของเตียงนอน	2.87 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.39 น้อย
4.สภาพของตู้เสื้อผ้า	2.42 น้อย	2.54 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.07 น้อย
5.สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ	2.67 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.22 น้อย
6.สภาพไฟส่องสว่าง	3.02 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
7.สภาพปลั๊กเสียบ เครื่องใช้ไฟฟ้า	2.87 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.48 น้อย
8.สภาพโทรศัพท์	2.60 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.36 น้อย	2.35 น้อย
9.ระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน	3.08 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง
10.การจัดสวนต้นไม้ ดอกไม้	2.86 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
11.จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในจุด ต่างๆ	2.84 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.31 น้อย	2.67 ปานกลาง

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
12.ระบบรักษาความปลอดภัย	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
13.สถานที่จอดรถ	3.31 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.80 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของตู้เสื้อผ้า สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทั้งหมดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 3 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพโทรศัพท์ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ในจุดต่างๆ และสถานที่จอดรถ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อเกือบทุกปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของห้องน้ำ สภาพของเตียงนอน สภาพของตู้เสื้อผ้า สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ สภาพปลั๊กเสียบเครื่องใช้ไฟฟ้า และสภาพโทรศัพท์ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับชั้นปี			
	ป.ตรี ปี 1	ป.ตรีปี 2	ป.ตรี ปี 3	ป.ตรีปี 4
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.กระบวนการจองห้องพักใน ภาคการศึกษาถัดไป (ขั้นตอนขอใช้บริการ)	3.24 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
2.กระบวนการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ	3.18 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
3.เอกสารที่ใช้ประกอบการขอ ใช้บริการหอพัก	3.26 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

หมายเหตุ : เปรียบเทียบเฉพาะระดับชั้น ป.ตรี ปี 1 – ปี 4 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบทางสถิติได้

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 – 4 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาการพักอาศัยอยู่ในห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการพักอาศัย

ปัญหาที่พบในการพักอาศัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่มี/ไม่พบ	194	53.4
มี/พบ	169	46.6
รวม	363	100.0

จากตารางที่ 39 ผลการสำรวจปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการพักอาศัย ร้อยละ 53.4 มีหรือพบปัญหาในการพักอาศัย ร้อยละ 46.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหรือพบปัญหาในการพักอาศัยระบุปัญหา 169 ราย จำนวน 219 ปัญหา แยกตามลักษณะของปัญหาจากการระบุของผู้ตอบแบบสอบถามได้เป็น 13 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ แยกตามลักษณะของปัญหา

กลุ่มที่	ลักษณะของปัญหา	จุดที่เกิดปัญหา	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
1	สิ่งของชำรุด	พื้นกระเบื้อง, เพดาน, ประตู, ปลั๊กไฟ, มุ้งลวด, ก๊อกน้ำ, ไฟส่องสว่าง, ราวตากผ้า, ตาข่ายกันนกพิราบ, ตู้เสื้อผ้า, โต๊ะ, เติง, ที่นอน, กระจก, ตู้น้ำเย็น, เครื่องซักผ้า, คอมพิวเตอร์ประจำหอ, ห้องน้ำ	61	36.09
2	สาธารณูปโภคขัดข้อง	กระแสไฟฟ้าไม่พอ, ไฟตก, ไฟดับ, ไฟดับ, น้ำไม่ไหล	30	17.75
3	สิ่งของไม่เพียงพอ	ตู้เสื้อผ้า, เติง, โต๊ะ, เก้าอี้, ไฟส่องสว่าง, ราวตากผ้า, ห้องน้ำ, ห้องอ่านหนังสือ, โทรทัศน์, ตู้น้ำเย็น, ยาสามัญประจำบ้าน, อินเทอร์เน็ต, คอมพิวเตอร์ประจำหอ, ที่จอดรถจักรยาน	28	16.57

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ แยกตามลักษณะ
ของปัญหา

กลุ่มที่	ลักษณะของปัญหา	จุดที่เกิดปัญหา	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
4	คนรบกวน	ห้องข้างเคียงส่งเสียงดัง,สมาธิ ห้องมากเกินไป, บุคคลภายนอก	26	15.38
5	สิ่งของเก่า	ตู้เสื้อผ้า,เตียง,ที่นอน,โต๊ะ,เก้าอี้, ประตู,หน้าต่าง,ห้อง	20	11.83
6	สัตว์รบกวน	หนู,แมลงสาบ,ปลวก,ยุง,ผึ้ง, ตุ๊กแก,นกพิราบ,สุนัข	15	8.88
7	เจ้าหน้าที่หอพัก	ไม่สุภาพ,ไม่ดูแลความ ปลอดภัย,ดูแลเชิงงวด,สื่อสาร ข้อมูลตรงกัน,ไม่อยู่,บริการ ช้า,ไม่เพียงพอ	14	8.28
8	ความไม่สะอาด	ห้องน้ำ,ห้องอ่านหนังสือ	12	7.10
9	การจัดห้องไม่เหมาะสม	สมาธิมากเกินไป,เตียงเดี่ยวทำ ให้ห้องแคบ	4	2.37
10	น้ำท่วม	ทางเดินหน้าหอ,ส่งกลิ่นเหม็น	4	2.37
11	กฎระเบียบ	หอปิด	2	1.18
12	สิ่งของหาย	กางเกง	2	1.18
13	ขาดข้อมูล,คู่มือ	การใช้เครื่องซักผ้า	1	0.59

หมายเหตุ : ร้อยละของจำนวนปัญหา คิดเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 169 คน

จากตารางที่ 40 ผลการสำรวจลักษณะปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในจำนวน 169 คน
พบ 219 ปัญหา ส่วนใหญ่เป็นปัญหาสิ่งของชำรุด ร้อยละ 36.09 รองลงมาเป็นปัญหาสาธารณูปโภค
ขัดข้อง สิ่งของไม่เพียงพอ และคนรบกวน ร้อยละ 17.75 , 16.57 และ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา	118	69.8
แก้ไขปัญหาแล้ว	51	30.2
รวม	169	100.0

จากตารางที่ 41 ผลการสำรวจปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในจำนวน 169 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา มีสัดส่วนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 69.8 และ 30.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ได้รับการแก้ไข

ลักษณะของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การแก้ไขปัญหาทางกายภาพ เช่น ซ่อมแซม ปรับปรุง แต่งตั้งผู้ดูแล	39	76.5
การแก้ไขปัญหาด้วยการชี้แจง เช่น กำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหา, แจ้งขั้นตอนพิจารณาโทษผู้ฝ่าฝืนข้อห้าม	5	9.8
อื่นๆ เช่น นักศึกษาแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	7	13.7
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 42 ปัญหาที่ได้รับการแก้ไข ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาด้านกายภาพ เช่น ซ่อมแซม ปรับปรุง แต่งตั้งผู้ดูแล ร้อยละ 76.5