

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักในห้องพักของสถาบันในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2549 จำนวน 363 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์จำนวนมากที่สุด กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปี 1 จำนวนมากที่สุด มีภูมิลำเนาในภาคกลางจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานเป็นพาหนะ มีรายรับต่อเดือน (ไม่รวมค่าลงทะเบียนและค่าห้องพัก) 2,001 – 4,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน (ไม่รวมค่าลงทะเบียนและค่าห้องพัก) 2,001 – 4,000 บาท

วิธีการที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการจัดห้องพักและเลือกผู้ร่วมพัก ทั้ง 2 วิธีการคืองานห้องพักจัดให้ และนักศึกษาเลือกเอง มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน
ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางบริการ การสื่อสารทาง
การตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 43 สรุปลำดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
เรียงลำดับความพึงพอใจจากต่ำไปสูง

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยด้าน
1	ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ	1.91 น้อย	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
2	บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	2.44 น้อย	ผลิตภัณฑ์(ห้องพักและบริการ ในห้องพัก)
3	สภาพของตู้เสื้อผ้า	2.44 น้อย	ลักษณะทางกายภาพ
4	ชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้	2.48 น้อย	ผลิตภัณฑ์(ห้องพักและบริการ ในห้องพัก)
5	บริการถ่ายเอกสาร	2.51 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
6	สภาพโทรศัพท์	2.52 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
7	โทรศัพท์ประจำหอ	2.54 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
8	สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ	2.60 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
9	จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ในจุดต่างๆ	2.70 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
10	สภาพปลั๊กเสียบเครื่องใช้ไฟฟ้า	2.75 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
11	สภาพของเตียงนอน	2.79 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 43(ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
เรียงลำดับความพึงพอใจจากต่ำไปสูง

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยด้าน
12	การจัดสวนต้นไม้ ดอกไม้	2.87 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
13	ร้านเสริมสวย	2.88 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
14	สภาพไฟส่องสว่าง	2.88 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
15	ความเก่า/ใหม่ของอาคาร	2.90 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
16	ความสะดวกการติดต่อทาง โทรศัพท์	2.90 ปานกลาง	ช่องทางบริการ
17	สถานที่จอดรถ	2.92 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
18	สภาพของห้องน้ำ	2.96 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
19	ช่องทางในการร้องเรียนบริการ	2.97 ปานกลาง	ช่องทางบริการ
20	ระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน	2.98 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
21	ขนาดห้องพัก	3.00 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(ห้องพักและบริการ ในห้องพัก)
22	ความสะดวกในด้านคมนาคม	3.00 ปานกลาง	ช่องทางบริการ
23	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.05 ปานกลาง	บุคคล(เจ้าหน้าที่งานห้องพัก)

ตารางที่ 43(ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
เรียงลำดับความพึงพอใจจากต่ำไปสูง

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยด้าน
24	กระบวนการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ	3.06 ปานกลาง	กระบวนการให้บริการ
25	เครื่องซักผ้า	3.10 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
26	จำนวนผู้พักต่อห้อง	3.12 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(ห้องพักและบริการ ในห้องพัก)
27	กระบวนการจองห้องพักในภาค การศึกษาถัดไป	3.13 ปานกลาง	กระบวนการให้บริการ
28	ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.14 ปานกลาง	ราคา
29	เอกสารที่ใช้ ประกอบการขอใช้ บริการหอพัก	3.17 ปานกลาง	กระบวนการให้บริการ
30	ความสะดวกการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่	3.19 ปานกลาง	ช่องทางบริการ
31	ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป	3.24 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
32	ราคาถูก	3.25 ปานกลาง	ราคา
33	การให้ข้อมูลข่าวสารของหอพัก	3.25 ปานกลาง	การสื่อสารการตลาด
34	กฎระเบียบส่วนกลาง	3.28 ปานกลาง	ผลิตภัณฑ์(บริการที่เกี่ยวข้อง)
35	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.28 ปานกลาง	บุคคล(แม่บ้าน)

ตารางที่ 43(ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
เรียงลำดับความพึงพอใจจากต่ำไปสูง

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยด้าน
36	ความสามารถในการแก้ปัญหา	3.29 ปานกลาง	บุคคล(เจ้าหน้าที่งานหอพัก)
37	ระบบรักษาความปลอดภัย	3.29 ปานกลาง	ลักษณะทางกายภาพ
38	การให้ข้อมูลถูกระเบียบหอพัก (ประกาศ คู่มือ)	3.33 ปานกลาง	การสื่อสารการตลาด
39	ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.35 ปานกลาง	บุคคล(เจ้าหน้าที่งานหอพัก)
40	การต้อนรับและความเป็นมิตร	3.36 ปานกลาง	บุคคล(เจ้าหน้าที่งานหอพัก)
41	ความสุภาพในการใช้ภาษา	3.36 ปานกลาง	บุคคล(เจ้าหน้าที่งานหอพัก)
42	ชำระค่าบริการภาคเรียนละครึ่ง	3.44 ปานกลาง	ราคา
43	การเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.47 ปานกลาง	บุคคล(แม่บ้าน)
44	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.49 ปานกลาง	บุคคล(แม่บ้าน)
45	การทำความสะอาด	3.50 มาก	บุคคล(แม่บ้าน)
46	ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคาร เรียน	3.56 มาก	ช่องทางบริการ
47	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.58 มาก	บุคคล(เจ้าหน้าที่งานหอพัก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ รองลงมาคือปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่อง บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และมีความพึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่อง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพัก รองลงมาคือปัจจัยย่อยด้านช่องทางบริการเรื่อง ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน

3. ข้อมูลเกี่ยวปัญหาการพักอาศัยอยู่ในหอพักของสถาบัน

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่พักในหอพักของสถาบันมีหรือพบปัญหาขณะอยู่พักอาศัยจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา และปัญหาที่ได้รับการแก้ไข เป็นอันดับแรก คือการแก้ไขปัญหาทางกายภาพ เช่น ซ่อมแซม ปรับปรุง แต่งตั้งผู้ดูแล รองลงมาคืออื่น ๆ เช่น นักศึกษาแก้ไขปัญหาเอง

โดยลักษณะปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม 169 คน พบ 219 ปัญหา มีดังนี้ สิ่งของชำรุด พบปัญหามากที่สุด เช่น พื้นกระเบื้อง เพดาน ประตู ปลั๊กไฟ มุ้งลวด ก๊อกน้ำ ไฟส่องสว่าง ราวตากผ้า ตาข่ายกันนกพิราบ ตู้เสื้อผ้า โต๊ะ เตียง ที่นอน กระจก ตู้น้ำเย็น เครื่องซักผ้าคอมพิวเตอร์ประจำหอ ห้องน้ำ

สาธารณูปโภคขัดข้อง จำนวนรองลงมา เช่น กระแสไฟฟ้าไม่พอ ไฟตก ไฟตัดไฟดับ น้ำไม่ไหล สิ่งของไม่เพียงพอ เช่น ตู้เสื้อผ้า เตียง โต๊ะ เก้าอี้ ไฟส่องสว่าง ราวตากผ้า ห้องน้ำ ห้องอ่านหนังสือ โทรทัศน์ ตู้น้ำเย็น ยาสามัญประจำบ้าน อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ประจำหอ ที่จอดรถจักรยาน

คนรบกวน เช่น ห้องข้างเคียงส่งเสียงดัง สมาชิกห้องมากเกินไป บุคคลภายนอก

สิ่งของเก่า เช่น ตู้เสื้อผ้า เตียง ที่นอน โต๊ะ เก้าอี้ ประตู หน้าต่าง ห้อง

สัตว์รบกวน เช่น หนู แมลงสาบ ปลวก ยุง ผึ้ง ตั๊กแตน นกพิราบ สุนัข

เจ้าหน้าที่หอพัก เช่น ไม่สุภาพ ไม่ดูแลความปลอดภัย ดูแลเข้มงวด สื่อสารข้อมูลไม่

ตรงกัน ไม่อยู่ บริการช้า ไม่เพียงพอ

ความไม่สะอาด เช่น ห้องน้ำ ห้องอ่านหนังสือ

การจัดห้องไม่เหมาะสม เช่น สมาชิกมากเกินไป เตียงเดี่ยวทำให้ห้องแคบ

น้ำท่วม เช่น ทางเดินหน้าหอ ส่งกลิ่นเหม็น

กฎระเบียบ เช่น หอปิด

สิ่งของหาย เช่น กางเกง

ขาดข้อมูลหรือคู่มือ เช่น การใช้เครื่องซักผ้า

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงความพอใจของลูกค้า และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยเปรียบเทียบกับผลการศึกษาดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงความพอใจของลูกค้า

จากแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงความพอใจของลูกค้า ของ ออคูลย์ จาตุรงค์กุล (2544) ที่ว่าหากต้องการทราบว่ากิจการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในลักษณะหนึ่งลักษณะใดได้ดีเพียงใด ทำได้โดยการวัดผลการปฏิบัติการแล้วนำไปเปรียบเทียบกับการวัดความคาดหวัง ผลจะเป็นไปในทางลบเมื่อการปฏิบัติการน้อยกว่าที่คาดหวัง พอใจเมื่ออย่างน้อยที่สุดดีเท่าที่คาดหวัง และเป็นไปในทางบวกเมื่อผลการปฏิบัติการดีกว่าที่คาดหวัง การศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเรื่อง บริการถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ประจำหอ และร้านเสริมสวย มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 20 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำ เช่นเดียวกับปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเรื่อง สภาพของตู้เสื้อผ้า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเรื่อง สภาพโทรศัพท์ สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ในจุดต่าง ๆ สภาพปลั๊กเสียบเครื่องใช้ไฟฟ้า สภาพของเตียงนอน การจัดสวนต้นไม้ ดอกไม้ สภาพไฟส่องสว่าง สถานที่จอดรถ สภาพของห้องน้ำ และระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 20 ลำดับแรกที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่ำ อีกทั้งปัญหาที่พบมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ สิ่งของชำรุด สาธารณูปโภคขัดข้อง สิ่งของไม่เพียงพอ คนรบกวน และสิ่งของเก่า กล่าวได้ว่าในปัจจุบันและปัญหาที่กล่าวถึงข้างต้นนี้ เป็นปัจจัยและปัญหาซึ่งหอพักของสถาบันให้บริการได้น้อยกว่าความคาดหวัง

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ นั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการอันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์(หอพักและบริการที่เกี่ยวข้อง) ราคา ช่องทางการให้บริการ การสื่อสารทางการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อันเป็น

เครื่องมือที่ใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่า(Value)ให้เกิดขึ้น การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องห้องคอมพิวเตอร์ ประจำหอ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยในทุกหอพัก ทุกเพศ และทุกระดับชั้นปี ซึ่งจากผลการศึกษาของ ฉัฐพล กกก้าแหง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ดังนั้น จึงเป็นปัจจัยด้านที่ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขเป็นอย่างมาก

ปัจจัยด้านราคา หมายถึงต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับบริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งด้านเวลา จิตใจ ความพยายามทางร่างกาย และความรู้สึกทางลบต่าง ๆ ที่ลูกค้าอาจได้รับ การศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องชำระค่าบริการภาคเรียนละครั้ง และปัจจัยย่อยด้านราคาที่เหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 20 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่นักศึกษาพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ทั้งนี้ ผลการศึกษาของ มนตรี แยมกสิกร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐยังมีการกำหนดราคาค่าหอพักที่ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจริง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลลภ สุรทศ (2543) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการพักอาศัยในหอพักนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและบริเวณใกล้เคียง พบว่าค่าใช้จ่ายต่อเดือนของนิสิตที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยต่ำกว่าผู้ที่เช่าพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ต้องพิจารณาถึงความสะดวกสบาย (Convenience) ในการรับบริการ การส่งมอบสู่ลูกค้า สถานที่ และเวลาในการส่งมอบ เป็นส่วนสำคัญที่ลูกค้าจะตัดสินใจได้ว่าบริการที่ได้รับคุ้มค้ำกับมูลค่าของเงินที่จ่ายไปหรือไม่ และเวลาในการรับและให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการในการใช้บริการของลูกค้าเป็นหลัก การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่อง ความใกล้ชิดของหอพักกับอาคารเรียน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก นับว่าเป็นจุดขายที่ดีเพราะจากผลการศึกษาของ ฉัฐพล กกกำแหง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ตั้ง มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก อย่างไรก็ตาม พบว่ามีปัจจัยย่อยด้านช่องทางบริการที่อยู่ใน 20 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และช่องทางในการร้องเรียนบริการ

ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาด ที่จะช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าทำตามในสิ่งที่คาดหวัง โดยอาศัยเครื่องมือที่แตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยย่อยทั้งเรื่อง การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก (ผ่านใบปลิว แผ่นพับ กระดานข่าว) และการให้ข้อมูลกลยุทธ์เบียบหอพัก (ผ่านประกาศ คู่มือ) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล การบริการต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคน ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการหรือบุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจ ดึงลูกค้ากลับมา หรือไล่ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์ (interaction) กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว การศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานหอพัก และการทำความสะอาดของแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากนับว่าเป็นจุดแข็งของบริการ เพราะจากผลการศึกษาของ ฉัฐพล กกกำแหง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ปัจจัยด้านบุคคลนี้มีส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมความพึงพอใจในปัจจัยด้านอื่นได้ด้วย อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานหอพัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ สิ่งมีตัวตนที่มองเห็น ได้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการ เป็นองค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และตัดสินใจซื้อบริการ สะท้อนถึงรูปแบบและคุณภาพของธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของผู้เสิร์ฟ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และจากการสำรวจปัญหาพบว่าลักษณะของปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสิ่งของชำรุด ซึ่งจากผลการศึกษาของ ฉัฐพล กกกำแหง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยด้านที่ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขเป็นอย่างมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการบริการที่ดี ควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงง่ายต่อการปฏิบัติการ การศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับปานกลาง ในทุกหอพัก ทุกเพศ ในระดับปริญญาตรี ปี 1 - 4 โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือเรื่องกระบวนการรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่องบริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป เครื่องซักผ้า และร้านเสริมสวย ในระดับน้อย ในขณะที่เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง
2. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่องบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ในระดับน้อย ในขณะที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ในหอพักชายทั้ง 3 หอ มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่องสภาพโทรศัพท์ ในระดับน้อย ในขณะที่เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่องสภาพของตู้เสื้อผ้าในระดับน้อย ในขณะที่เพศชาย มีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง
5. ด้านราคา หอพักหญิงเพชรรัตน์ 7 มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่องราคาถูก ในระดับน้อย ในขณะที่หอพักอื่น มีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง ทั้งนี้หอพักหญิงเพชรรัตน์ 7 มีอัตราค่าธรรมเนียมสูงกว่าหอพักอื่น
6. ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับ ป.ตรี ปี 1 มีความพึงพอใจต่อย่อยเรื่องชำระค่าบริการภาคเรียนละครั้ง และราคาถูก ในระดับมาก ในขณะที่ระดับปริญญาตรี ปี 2, 3, 4 มีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง

7. หอพักชายทับแก้ว 1 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่องขนาดห้องพัก ความสะอาด ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูล/ข่าวสารของหอพัก สภาพของห้องน้ำ และสภาพไฟส่องสว่าง ในระดับมาก ในขณะที่หอพักอื่นมีความพึงพอใจต่อย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง

8. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี ปี 1 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่ำกว่าระดับ ปริญญาตรีปี 2 และปี 3 เพียงเรื่องเดียวคือสภาพของผู้เสื่อผ้า ปัจจัยย่อยที่เหลือมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับปริญญาตรีปี 2 และปี 3 ทั้งสิ้น โดยเฉพาะด้านบุคคล ระดับปริญญาตรี ปี 1 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยความสุภาพในการใช้ภาษา ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานหอพัก และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความรวดเร็วในการให้บริการของแม่บ้าน ในระดับมาก ในขณะที่ระดับปริญญาตรี ปี 2, 3, 4 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับปานกลาง กล่าวคือระดับขั้นปีสูงขึ้นพบว่าระดับความพึงพอใจต่ำลง

ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ควรมีการแก้ไขปัญหของบริการหอพักเพื่อสร้างความพึงพอใจ ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2 ด้านซึ่งมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยเรื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ประจำหอ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และชนิดของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ให้ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และจากลักษณะของปัญหาส่วนใหญ่เกิดจาก สิ่งของชำรุด สาธารณูปโภคขัดข้อง สิ่งของไม่เพียงพอ รวมทั้งสิ่งของเก่า แม้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาทางกายภาพ เช่น ซ่อมแซม ปรับปรุง แต่งตั้งผู้ดูแล แต่ก็ตาม แต่พบว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา มีสัดส่วนมากกว่าที่ได้รับการแก้ไขปัญหา ทางหอพักควรจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำหอเพิ่ม ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักที่ชำรุดและเก่า มีอุปกรณ์เครื่องใช้ชนิดที่กำหนด และชนิดที่เพิ่มเติมสำรองไว้ทดแทนและให้เข้าให้เพียงพอกับความต้องการ และควรแจ้งให้นักศึกษาใหม่ทราบว่า มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายในห้องพัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยเรื่อง สภาพของผู้เสื่อผ้า ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทางหอพักควรซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผู้เสื่อผ้าที่เก่าและชำรุด และสำรวจข้อมูลรูปแบบของผู้เสื่อผ้าที่ต้องการจากหอพักหญิง ปรับปรุงสภาพโทรศัพท์ในหอพักชายทั้ง 3 หอ และตรวจสอบสภาพของห้องน้ำ สภาพของโต๊ะเขียนหนังสือ สภาพไฟส่องสว่าง และระบบป้องกันภัย ไฟทางเดิน ในหอพักชายทับแก้ว 2

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการรักษาและสร้างเสริมความพึงพอใจในบริการห้องพักของสถาบันให้มากขึ้น ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านอื่น ๆ ซึ่งมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล เป็นจุดแข็งของบริการ โดยเฉพาะเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่งานห้องพัก และการทำความสะอาดของแม่บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอยู่แล้ว หากเพิ่มเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการจะเสริมให้มีความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้มีเรื่องความไม่สุภาพ ไม่ดูแลความปลอดภัย ดูเข้มงวด สื่อสารข้อมูลไม่ตรงกัน ไม่อยู่บริการซ้ำ ไม่เพียงพอ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนระบุอยู่ในปัญหาที่พบเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ห้องพัก จึงควรเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องดังกล่าว

ปัจจัยด้านช่องทางบริการ เรื่องความใกล้ของห้องพักกับอาคารเรียนเป็นจุดขายที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอยู่แล้ว หากปรับปรุงเรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และช่องทางในการร้องเรียนบริการจะเสริมให้มีความพึงพอใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรเสริมเรื่องกระบวนการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้มีความพึงพอใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยระดับชั้นปีที่ 2 , 3 , 4 และห้องพักหญิงเพชรรัตน์ 7 ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าระดับชั้นปีที่ 1 และห้องพักอื่น จึงควรมีการสำรวจข้อมูลในระดับชั้นปีที่ 2 , 3 , 4 และห้องพักหญิงเพชรรัตน์ 7 เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจต่ำกว่าระดับชั้นปีที่ 1 และห้องพักอื่น หลังจากนั้นจึงปรับราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพที่นักศึกษาได้รับรู้ และอาจมีการสื่อสารให้นักศึกษารับรู้คุณค่าเมื่อเปรียบเทียบกับห้องพักอื่นๆ

ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาด ทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น เครื่องมือสื่อสารประเภทต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ซึ่งได้แก่ ใบบลิว แผ่นพับ กระดานข่าว ประกาศ หนังสือคู่มือ มีความเหมาะสมอยู่แล้ว โดยหากปัจจัยด้านบุคคลสามารถลดล้างปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนระบุเรื่องสื่อสารข้อมูลไม่ตรงกัน ได้ ก็จะเป็นการเสริมความพึงพอใจด้านการสื่อสารทางการตลาดด้วย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการห้องพักของสถาบัน โดยแยกแต่ละห้องพัก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

จากแบบสอบถามซึ่งกำหนดปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน รวม 47 ปัจจัยย่อย พบว่า หอพักชายทับแก้ว 1 พึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 18 ปัจจัยย่อย และพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่องต่าง ๆ น้อยที่สุด จำนวน 5 ปัจจัยย่อย ที่เหลือพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรศึกษาการดำเนินการของหอพักชายทับแก้ว 1 เพื่อเป็นต้นแบบในการเพิ่มความพึงพอใจสำหรับหอพักชายอื่นๆ ส่วนหอพักหญิงเพชรรัตน์ 3 พึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยเรื่องต่าง ๆ จำนวน 12 ปัจจัยย่อย และพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยย่อยเรื่องต่าง ๆ น้อยที่สุด จำนวน 2 ปัจจัยย่อย ที่เหลือพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรศึกษาการดำเนินการหอพักหญิงเพชรรัตน์ 3 เป็นต้นแบบในการเพิ่มความพึงพอใจสำหรับหอพักหญิงอื่นๆ นอกจากนี้อาจจัดให้มีการประกวดหาหอพักต้นแบบโดยเปิดเข้าเยี่ยมชมทุกหอพัก แล้วเรียงลำดับความพึงพอใจพร้อมให้เหตุผลในการตัดสินใจ เพื่อค้นหาหอพักที่จะสร้างความพึงพอใจได้มากที่สุดตามความเห็นของผู้พักอาศัย

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะ อาจเกิดจากไม่ได้มีการกระจายการเก็บข้อมูลในทุกวันของสัปดาห์ โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งผู้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะอาจไม่อยู่ในพื้นที่บริเวณหอพัก ดังนั้นผลการศึกษานี้สามารถนำมาใช้อธิบายความพึงพอใจของนักศึกษาที่ไม่ได้ใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะเท่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มในเชิงลึก ในหอพักชายทับแก้ว 1 และหอพักเพชรรัตน์ 3 เพื่อวิเคราะห์หาสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจมาก เพื่อการรักษาและสร้างเสริมความพึงพอใจในบริการหอพักของสถาบันมากขึ้นในอนาคต
2. สืบหาข้อมูลความต้องการจากเพศชายเพื่อหาเหตุผลที่ปัจจัยย่อยเรื่องบริการถ่ายเอกสาร ร้านค้าปลีก มินิมาร์ท กิฟท์ช็อป เครื่องซักผ้า และร้านเสริมสวย มีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง เพื่อให้เพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวมากขึ้น
3. จากข้อค้นพบที่ว่า ระดับชั้นปีสูงขึ้นระดับความพึงพอใจต่ำลง ควรมีการสำรวจข้อมูลจากระดับชั้นปีที่สูงเพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าชั้นปีที่ 1