

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา
ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางรวิภา วงศ์บุศยรัตน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ กฤษณา รัตนพฤกษ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เชมกร ไชยประสิทธิ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้
บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากนักศึกษาที่พักในหอพักนัก
ศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 305 คน โดยเก็บ
ตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่า
ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่นักศึกษามีความพึงพอใจ
ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านสถานที่ สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล กระบวนการ การติดต่อสื่อสาร ผลิตภัณฑ์ และลักษณะทาง
กายภาพ

นักศึกษาเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 93.4) ต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ
และต้องการให้มีโทรศัพท์ในห้องพัก สำหรับเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่นักศึกษาต้องการเพิ่มเติม
คือ ชั้นวางหนังสือ พุกที่นอน และราวตากผ้า ส่วนบริการภายในหอพักที่นักศึกษาส่วนใหญ่
ต้องการเพิ่มเติม คือ ร้านขายของชำ มินิมาร์ท รองลงมาคือ ร้านอาหาร และบริการถ่ายเอกสาร

สำหรับปัญหาในการพักอาศัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก ที่จอดรถไม่สะดวกและพอเพียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพักเก่า ชำรุด นักศึกษาใช้น้ำ-ไฟฟ้า อย่างฟุ่มเฟือย ห้องน้ำไม่สะอาด ภายในห้องพักอากาศร้อนไม่ถ่ายเท ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ และนักศึกษาคัดค้านหรือขอร้องของมีนเมาในหอพัก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Students' Satisfaction Toward Dormitory Services of the
Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University

Author Mrs. Ravipa Wongbusayarut

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Krisana Ratanapruck Chairperson

Lecturer Kemakorn Chaiprasit Member

ABSTRACT

The objective of this independent study is to study students' satisfaction toward dormitory services of the Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University.

The data is collected from questionnaire survey replied by students who live in the dormitory of the Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University in the academic year 2004 with 305 sampling of all population. The data is analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage and mean.

The results indicate that the services marketing mix factors affecting the respondents in the level of high satisfaction are price and place. Moderate satisfaction is rated to people, process, communication, product and physical evidence.

Most of the students (93.4%) want to have hot water system in the bathroom, and the telephone equipped in their bedrooms. Furniture needed to be furnished in bedrooms are book shelf, mattress, and clothes line. Other additional services required from most students are mini-mart, food shop and photocopy service.

A problem that is considered to be in the high level of the mean is stealing. Problems in moderate level are shouting in dormitory area, insufficient and inconvenient parking space, old and damaged facilities, over usage of water and electricity, dirty restroom, lack of ventilation, inefficient security system, and alcohol drinking.