

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	4
แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ	4
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตประชากร	8
ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
การกำหนดขนาดตัวอย่าง	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีจ่ายส่วนประสม การตลาดบริการ	15
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีจ่ายส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ การพักอาศัยอยู่ในหอพักแต่ละอาคาร และระดับชั้นปี	23
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	48
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริการหอพักนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผล	68
ข้อค้นพบ	71
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	76
แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามระดับชั้นปี	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในแต่ละอาคาร	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนสมาชิกในห้องพักของนักศึกษา	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของนักศึกษา	14
7 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านผลิตภัณฑ์	15
8 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านราคา	17
9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านสถานที่	18
10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	19
11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านบุคคล	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านกระบวนการ	22
14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	23
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	25
16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ	27
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	28
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	29
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	30
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการพักอยู่ใน แต่ละอาคารหอพัก	31
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการพักอยู่ในแต่ละ อาคารหอพัก	33
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามการพักอยู่ในแต่ ละอาคารหอพัก	34
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามการพัก อยู่ในแต่ละอาคารหอพัก	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามการพักอยู่ในแต่ละ อาคารหอพัก	36
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการ พักอยู่ในแต่ละอาคารหอพัก	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านกระบวนการ จำแนกตามการพักอยู่ ในแต่ละอาคารหอพัก	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นปี ของนักศึกษา	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปีของ นักศึกษา	41
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านสถานที่ จำแนกตามระดับชั้นปีของ นักศึกษา	42
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับ ชั้นปีของนักศึกษา	43
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านบุคคล จำแนกตามระดับชั้นปีของ นักศึกษา	44
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม ระดับชั้นปีของนักศึกษา	46
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ ในปีจัดด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับชั้นปี ของนักศึกษา	47
35	แสดงจำนวนและร้อยละของสี่ของห้องพักที่นักศึกษาต้องการ	48
36	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของสุขภัณฑ์ภายในหอพักที่นักศึกษาต้องการ	48
37	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
38	แสดงจำนวนและร้อยละของการเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่ม สำหรับการจัดบริการระบบ ทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำต่อภาคการศึกษาต่อคน	49
39	แสดงจำนวนและร้อยละของเตียงภายในห้องพักที่นักศึกษาต้องการ	50
40	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการให้มิโทรศัพท์ในห้องพัก	50
41	แสดงจำนวนและร้อยละของเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่นักศึกษาต้องการเพิ่มเติม	51
42	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการภายในหอพักเพิ่มเติม	52
43	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการด้านอื่นๆ	53
44	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ตามระดับของปัญหาที่พบ ต่อการให้บริการ หอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์	54
45	แสดงจำนวนของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	56