

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 337) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจ ของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถึาระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 337) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่าเสมอ
- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 4) การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
- 6) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย
- 7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
- 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
- 10) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

อคุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 341-343) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ไว้ดังนี้คือ

1) **ผลิตภัณฑ์ (Product)** คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต เช่น มีภาพลักษณ์ของตราที่ยี่ห้อ (Brand image) ที่ดีเป็นที่รู้จักและไว้วางใจได้ มีการรับประกัน (Warranty) มีจุดขายที่แตกต่าง (Unique sales proposition) มีตัวตนเป็นรูปธรรม (Tangible) เป็นต้น

2) **ราคา (Price)** คือ ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการ รวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรม ซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาของสินค้าที่เป็นตัวเงิน ดังนั้น ราคาจึงมีบทบาทในการกำหนดว่า ลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือไม่ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของผลิตภัณฑ์ด้วย

3) **สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์การต่างๆ และทำเลที่ตั้งของสถานที่บริการ เพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่จะเข้าถึงลูกค้าได้สะดวก

รวดเร็ว เมื่อเทคโนโลยีเจริญขึ้น การส่งสินค้าและบริการก็ง่ายขึ้นสำหรับทั้งผู้ผลิตและสำหรับลูกค้า

4) การติดต่อสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารการตลาดถึงผู้บริโภค เพื่อให้แน่ใจว่าตลาดเป้าหมายมีความเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย

5) บุคคล (People) เป็นการเลือก การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงาน เพื่อทำให้เกิดความแตกต่างในการทำให้ลูกค้าพอใจได้เป็นอย่างมาก

6) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ เช่น หลักฐานเอกสารหนังสือแสดงให้เห็นถึงบริการมีคุณภาพ สภาพแวดล้อมที่สะอาดสวยงาม การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่เป็นสัดส่วน เป็นต้น

7) กระบวนการ (Process) เป็นการอาศัยกระบวนการบางอย่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้กับลูกค้า และเพื่อให้เกิดความแตกต่าง

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พรจิตต์ เหลืองดิเรกกุล (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด และปัจจัยอื่นๆ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก ความปลอดภัย รายรับของตน เพื่อน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนักศึกษาชายและหญิงนั้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ แตกต่างกัน คือ นักศึกษาชายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก เพื่อน รายรับของตน ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาหญิง จะให้ความสำคัญกับปัจจัยความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก รายรับของตน เพื่อน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

นิรันดร์ วัชรนพคุณ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อุปสงค์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีต่อหอพักเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอยู่หอพักเอกชนของนักศึกษาเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ไปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนี้คือ บรรยากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รายได้ของนักศึกษา การเดินทางที่สะดวก ความเงียบสงบเป็นส่วนตัว ความสะอาดของตัวอาคารและห้องพัก ความใกล้มหาวิทยาลัย ค่าเช่าหอพัก ความใกล้แหล่งชุมชน มารยาทของเจ้าของหรือเจ้าหน้าที่ภายในหอพัก

ขนาดห้องพักที่กว้างขวาง มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียบพร้อม ค่าใช้จ่ายต่างๆ ภายในห้องพัก ความสวยงามของอาคารและเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ภายในห้องพัก มีเพื่อนร่วมหอที่รู้จักกันอยู่ก่อนแล้ว และปัญหาที่นักศึกษาประสบภายในห้องพัก ส่วนใหญ่คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายภายในหอพักสูง

มนตรี แยมกสิกร (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบหอพักนิสิต นักศึกษาที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ควรมีลักษณะดังนี้ วัตถุประสงค์หลักของหอพัก ต้องจัดเพื่อการพัฒนา นิสิต นักศึกษาให้มีบุคลิกภาพและจริยธรรมตามเป้าหมายของสถาบัน ต้องใช้หอพักเป็นเสมือนเครื่องมือทางการศึกษาในการพัฒนา นิสิต นักศึกษา แนวคิดในการจัดระบบหอพัก ควรใช้แนวคิด “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” การจัดหอพักให้เอื้อต่อการพักอาศัย จำเป็นต้องเริ่มจากการออกแบบก่อสร้าง การจัดบริการภายในหอพัก การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ร่มรื่น มีบุคลากรดูแลด้านกายภาพของหอพัก มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การจัดหอพักให้เอื้อต่อการศึกษา จำเป็นต้องมีพื้นที่ที่สนับสนุนกิจกรรมการศึกษาในรูปแบบต่างๆ มีบรรยากาศที่สงบ มีช่องทางเพื่อการเชื่อมต่อระบบการติดต่อสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาและมีกิจกรรมการพัฒนากุณบุคลิกภาพและจริยธรรม นิสิต นักศึกษา ระบบบริหารจัดการหอพัก จำเป็นต้องมีความคล่องตัว เน้นการพึ่งตนเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไรจากการจัดบริการหอพัก และต้องมีบุคลากรบริการหอพักที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการหอพักนิสิต นักศึกษา โดยเฉพาะ