

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 ซึ่งมีจำนวน 305 คน โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้อภิปรายผล โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.5 มีอายุระหว่าง 20 – 22 ปี ร้อยละ 86.6 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 35.7 พักอาศัยอยู่ในอาคาร 1 (หอเก่า) ร้อยละ 55.7 สมาชิกในห้องพักมีจำนวน 2 คน ร้อยละ 71.5 มีรายได้อันเนื่องในช่วง 4,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 44.6

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การติดต่อสื่อสาร บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 และ 3.66 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านราคา

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านสถานที่

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม และที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล กระบวนการ การติดต่อสื่อสาร ผลិតภัณฑ์ และลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 , 3.26 , 3.10 , 2.98 และ 2.97 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง การแต่งกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และอาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่างๆ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก และการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทั้งหมดในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจุดบริการเคเบิ้ลทีวีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีปัจจุบันด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ การพักอาศัยอยู่ในหอพักแต่ละอาคาร และระดับชั้นปี

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีปัจจุบันด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา

นักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับปานกลาง ในขณะที่นักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก

โดยนักศึกษาชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก และการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง ในระดับมาก ส่วนวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านสถานที่

นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก

โดยนักศึกษาชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย และสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม และที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล

นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง การแต่งกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่างๆ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักสามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียน และการดำรงชีวิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา และการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจระดับน้อย

ส่วนนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก ในระดับมาก ส่วนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา และการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ ภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะและสะอาด และจุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ ในระดับปานกลาง ในขณะที่ ปัจจัยย่อยด้านสนามกีฬาของหอพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก บริการของร้านซักรีดภายในหอพัก เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง และบริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำแต่ละชั้นพอเพียง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ส่วนนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง ภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย ในระดับมาก ในขณะที่ ปัจจัยย่อยด้านบริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะและสะอาด บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ สนามกีฬาของหอพัก บริการของร้านซักรีดภายในหอพัก บริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำแต่ละชั้นพอเพียง และเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการพักอาศัยอยู่ในหอพักแต่ละอาคาร

ปัจจัยด้านราคา

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยนักศึกษาที่พักอยู่ในอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก ในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านสถานที่

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมาก

โดยนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย และสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม และที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจในระดับมาก

โดยนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง อาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และ อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก สามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและการดำรงชีวิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมการปฐมนิเทศเพื่อให้นักศึกษาปรับตัวในการพักอาศัยร่วมกัน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่รวดเร็วและถูกต้อง ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว และระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก และการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาที่พักอยู่ในอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะและสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก สนามกีฬาของหอพัก ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง และเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านบริการของร้านซักรีดภายในหอพัก จุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ และบริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำแต่ละชั้นพอเพียง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ในอาคาร 2 (หอใหม่) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะและสะอาด ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย และเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านบริการของร้านซักรีดภายในหอพัก สนามกีฬาของหอพัก และบริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำแต่ละชั้นพอเพียง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยด้านราคา

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก

โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพัก นักศึกษา และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 5 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าธรรมเนียมหอพัก นักศึกษา ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง และวิธีการชำระค่าธรรมเนียมเป็นเงินสดที่หอพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านสถานที่

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก

โดยนักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม และที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านอาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และอาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในต่างๆ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ การแต่งกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก สามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและการดำรงชีวิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 5 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง อาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในต่างๆ และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก สามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและการดำรงชีวิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 5 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดกิจกรรมการปฐมนิเทศ เพื่อให้นักศึกษาปรับตัวในการพักอาศัยร่วมกัน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการ

ติดต่อสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่รวดเร็วและถูกต้อง และระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา และการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 5 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก และการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะสะอาด ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก บริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ สนามกีฬาของหอพัก เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ และบริการของร้านซักรีดภายในหอพัก ในระดับปานกลาง ส่วนบริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำชั้นแต่ละชั้นพอเพียง และจุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก ในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านบริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง บริการของร้านซักรีดภายในหอพัก สนามกีฬาของหอพัก และเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนบริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำชั้นแต่ละชั้นพอเพียง และจุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 5 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก และบริการหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละ

ห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก บริการน้ำดื่มถูกสุขลักษณะสะอาด บริการของร้านซักรีด ภายในหอพัก สนามกีฬาของหอพัก บริการโทรศัพท์ภายในหอพักประจำชั้นแต่ละชั้นพอเพียง และเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นจุดบริการเคเบิ้ลทีวี เพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัยย่อย

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สีของห้องพักที่นักศึกษาต้องการ ส่วนใหญ่คือร้อยละ 62.3 ต้องการ สีขาว รองลงมา คือ สีอื่นๆ ได้แก่สีฟ้าอ่อน สีครีม สีเหลืองอ่อน หรือสีเขียวอ่อน ร้อยละ 17.0

ประเภทของสุขภัณฑ์ภายในหอพักที่นักศึกษาต้องการ ส่วนใหญ่ คือ โถชักโครก ร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ ส้วมนั่ง ร้อยละ 38.7

ความต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำร้อยละ 93.4 และไม่ต้องการ ร้อยละ 6.6

นักศึกษาส่วนใหญ่ ยินดีให้เก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มสำหรับการจัดบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำต่อภาคการศึกษาต่อคน อยู่ในช่วงราคา 50 – 100 บาท ร้อยละ 42.1 รองลงมา ช่วงราคา 101 – 200 บาท ร้อยละ 26.3

เตียงภายในห้องพักที่นักศึกษาต้องการ ส่วนใหญ่ คือเตียงเดี่ยว ร้อยละ 86.9 รองลงมาคือ เตียง 2 ชั้น ร้อยละ 11.8

นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีโทรศัพท์ในห้องพักร้อยละ 83.3 และไม่ต้องการให้มี โทรศัพท์ในห้องพัก ร้อยละ 16.7

เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มเติม คือ ชั้นวางหนังสือ ร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ พุกที่นอน ร้อยละ 66.9 และราวตากผ้า คิดเป็นร้อยละ 58.4

บริการภายในหอพักที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มเติม คือ ร้านขายของชำ มินิมาร์ท ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ร้านอาหาร ร้อยละ 84.6 และบริการถ่ายเอกสาร ร้อยละ 79.0

ความต้องการด้านอื่นๆ ของนักศึกษา เช่น เพิ่มจุดบริการเคเบิ้ลทีวี ร้อยละ 8.5 อินเทอร์เน็ตในห้องพัก ร้อยละ 5.9 และไมโครเวฟ ร้อยละ 4.9

5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการพักอาศัยและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดยภาพรวม ปัญหาในการใช้บริการหอพักนักศึกษาของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก

ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก ที่จอตรงไม่สะดวกและพอเพียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพักเก่า ชำรุด นักศึกษาใช้น้ำ-ไฟฟ้า อย่างฟุ่มเฟือย ห้องน้ำไม่สะอาด ภายในห้องพักอากาศร้อนไม่ถ่ายเท ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ และนักศึกษาคิ่้มเหล่าหรือของมีนเมาในหอพัก

ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ บริเวณหอพักสกปรกไม่เป็นระเบียบ ความไม่ยุติธรรมในการจัดนักศึกษาเข้าพักในหอพัก การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ มีการเล่นการพนันในหอพัก นักศึกษาลักลอบอาศัยอยู่หอพักโดยไม่จ่ายเงินและไม่แจ้งเจ้าหน้าที่ มีการใช้ยาเสพติดในหอพัก และมีการทะเลาะวิวาทในหอพัก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา เช่น ควรมีการซ่อมแซมสุขภัณฑ์ในห้องน้ำชำรุด เสียหาย อย่างรวดเร็ว จำนวน 57 ราย ควรดูแลการทำความสะดวกในห้องน้ำ จำนวน 30 ราย และควรมีแบบประเมินการให้บริการเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาทุกสิ้นปีการศึกษา จำนวน 18 ราย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะ เกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และแนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ อภิปรายผลได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลัง การซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการ ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) ถ้าผลที่ได้รับ จากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในระดับมาก และมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.10) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และด้านลักษณะทาง ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 2.97) ในระดับปานกลาง

แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ

การบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ เพื่อที่จะลดความไม่แน่นอนของการใช้บริการ ผู้ให้บริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ ตามที่นักศึกษาได้คาดหวังไว้ จาก การจัดบริการภายในหอพัก การจัดสภาพแวดล้อม มีบุคลากร ดูแลด้านกายภาพของหอพัก มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ มีพื้นที่สนับสนุนกิจกรรม การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนตรี แยมกสิกร ที่ว่า ต้องใช้หอพักเป็นเสมือน เครื่องมือทางการศึกษาในการพัฒนานิสิต นักศึกษา แนวคิดในการจัดระบบหอพัก ควรใช้แนวคิด “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนด คุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1) **ความพึงพาได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่าเสมอ จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มีความเชื่อถือการให้บริการของหอพักในด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก สามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและการดำรงชีวิต และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

2) **ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว และการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่รวดเร็วและถูกต้อง

3) **ความสามารถในการแข่งขัน (Competence)** หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก สามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและการดำรงชีวิต

4) **การเข้าถึงได้ง่าย (Access)** หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มีขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว และมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรจิตต์ เหลืองศิริกุล ที่พบว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด

5) **การมีมารยาทที่ดี (Courtesy)** หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง อาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่างๆ

6) **การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication)** หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ ได้สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา มีการจัด กิจกรรมปฐมนิเทศ เพื่อให้นักศึกษาปรับตัวในการพักอาศัยร่วมกัน มีการแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก มีการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์

7) **ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มีภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าหอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มีระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก ที่จัดสรรสะดวกและปลอดภัย

9) ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ ได้จัดกิจกรรมการปฐมนิเทศ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา และเพื่อให้ นักศึกษาปรับตัวในการพักอาศัยร่วมกัน อาจารย์และเจ้าหน้าที่หอพักเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือในด้านต่างๆ

10) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า หอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มีสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บริเวณหอพัก สวนสนาม สะอาดสวยงาม มีการออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่หอพักเป็นสัดส่วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า สนามกีฬา ที่จอดรถและบริการต่างๆ

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า

1) นักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจในระดับเดียวกัน พบว่า นักศึกษาเพศชายจะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ต่ำกว่า นักศึกษาเพศหญิงในทุกปัจจัย

2) นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 1 (หอเก่า) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเกือบทุกปัจจัย ต่ำกว่า นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักอาคาร 2 (หอใหม่) ยกเว้นปัจจัยด้านสถานที่ นักศึกษาที่พักอยู่ในทั้งสองอาคาร มีความพึงพอใจเท่ากัน ในระดับมาก

3) นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร และนักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านเวลาปิด-เปิดหอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทาง ไปเรียน

4) นักศึกษาเพศหญิง นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร และนักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านจุดบริการเคเบิลทีวีเพียงพอ

5) นักศึกษาเพศชาย นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักทั้งสองอาคาร นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และ 5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์

6) นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.4) ต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ

7) มีการขโมยสิ่งของในหอพัก เป็นปัญหาในการใช้บริการหอพักนักศึกษา ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะ เกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะจากนักศึกษา สำหรับคณะ เกษศาสตร์ ควรให้ความสำคัญต่อการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา และด้านสถานที่ เพราะปัจจัยดังกล่าว นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้คือ

ปัจจัยด้านราคา ควรมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และการคิดค่าไฟฟ้า สำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง ให้เหมาะสมและมีการแจ้งที่ชัดเจน และจัดรูปแบบการชำระเงิน ที่ง่ายและสะดวกแก่นักศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่ ควรจัดเวลาปิด-เปิด หอพักให้เหมาะสม และจัดสถานที่จอดรถให้ เพียงพอ สะดวกและปลอดภัย เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่นักศึกษา

ปัจจัยด้านบุคคล ควรมีการสรรหาบุคลากรทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก ซึ่ง ต้องมีความสามารถให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและการดำรงชีวิต ให้ความเอาใจใส่นักศึกษา และด้านเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก ควรมีการจัดการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ดี และสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องและทันสมัย เพื่อให้บริการนักศึกษาได้เต็มที่ และเพื่อให้มี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรมีการประเมินผลอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นระยะ จากนักศึกษาที่พัก อาศัยในหอพัก เพื่อจะได้ทราบว่าบุคลากรทั้ง 2 ด้าน มีความสม่ำเสมอในการให้บริการอย่างมี คุณภาพ และมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขหรือไม่ ถ้าพบข้อบกพร่องจะได้แก้ไขได้ทันที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการติดต่อให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยของ หอพักให้เข้มงวด นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาปรับตัวในการพักอาศัยร่วมกัน และให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้วย

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ควรใช้วิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักศึกษา และควรมีการแจ้งข่าวสาร ทั่วไปของหอพักอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ แก่นักศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของนักศึกษา เพื่อภาพพจน์และชื่อเสียงของหอพัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่หอพักเป็นสัดส่วน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกให้สะอาด สวยงาม น่าอยู่อาศัย และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ความต้องการของนักศึกษา ที่ส่วนใหญ่ต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ ร้อยละ 93.4 ต้องการให้มีโทรทัศน์ในห้องพักร้อยละ 83.3 สำหรับเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่นักศึกษาต้องการเพิ่มเติม คือ ชั้นวางหนังสือ ร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ พูฟที่นอน ร้อยละ 66.9 และราวตากผ้า ร้อยละ 58.4 ส่วนบริการภายในหอพักที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มเติม คือ ร้านขายของชำ มินิมาร์ท ร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ ร้านอาหาร ร้อยละ 84.6 และบริการถ่ายเอกสาร ร้อยละ 79.0 นั้น หอพักนักศึกษาไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เพราะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ ควรนำเสนอผู้บริหารของคณะเกษตรศาสตร์เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

สำหรับปัญหาในการพักอาศัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก หอพักนักศึกษาคควรมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยด่วน เช่น กวดขันเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหอพัก ให้อุดูแล ตรวจตรา ผู้เข้า-ออก หอพักให้เข้มงวดมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพัก ระมัดระวังสิ่งของมากขึ้น และมีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิด

ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก นักศึกษา ใช้น้ำ-ไฟฟ้า อย่างฟุ่มเฟือย และนักศึกษาดื่มเหล้าหรือของมีเมาในหอพัก ควรมีการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้กับนักศึกษาในการพักอาศัยอยู่ร่วมกัน โดยสอดแทรกในรูปแบบของกิจกรรมให้กับนักศึกษา สำหรับห้องน้ำไม่สะอาด ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ ควรมีการประเมินเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเป็นระยะ จะได้แก้ไขข้อบกพร่องเพื่อความพึงพอใจสูงสุดต่อนักศึกษาที่ใช้บริการ ส่วนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพักเก่า ชำรุด ภายในห้องพักอากาศร้อน ไม่ถ่ายเท ควรนำเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารคณะเกษตรศาสตร์ทราบ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ บริเวณหอพักสกปรกไม่เป็นระเบียบ ความไม่ยุติธรรมในการจัดนักศึกษาเข้าพักในหอพัก การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ มีการเล่นการพนันในหอพัก นักศึกษาลักลอบอาศัยอยู่ในหอพักโดยไม่จ่ายเงินและไม่แจ้งเจ้าหน้าที่ มีการใช้ยาเสพติดในหอพัก และมีการทะเลาะวิวาทในหอพัก ถึงแม้จะเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย แต่ก็เป็นปัญหาที่ไม่ควรจะละเลย หอพักควรจะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหานี้ด้วย เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับนักศึกษาที่พักอาศัยต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved