

Scan

## คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นางสาวอินทราพร จันทรทิพย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Service Quality of Peer of Chiang Mai University Dormitory**

**Miss Intraporn Junthip**

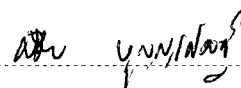
**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration**


**School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University**

**2008**


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ      คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ชื่อและนามสกุล      นางสาวอินทราพร จันทร์ทิพย์  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ยุทหนา ธรรมเจริญ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ ... ๒๖ ... เดือน ... ก.พ. ... พ.ศ. ๒๕๕๒

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษา นางสาวอินทราพร จันทร์ทิพย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา

บุญญเศรษฐ์ ปีการศึกษา 2551

## บทคัดย่อ

การศึกษาคูณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วัดระดับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง 2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง จำนวน 1,888 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละหอพัก และสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละหอพัก เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนทางเดียว วิถีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2) หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง มีคุณภาพบริการแตกต่างกันโดยหอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด ขณะที่หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และ 3) ผู้บริหารหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรพัฒนาคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด

คำสำคัญ คุณภาพบริการ หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะถึงข้อบกพร่องต่างๆ และติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ธนารักษ์ สุวรรณประพิศ กรรมการ อำนวยการหอพักนักศึกษาในกำกับ รองศาสตราจารย์ถนอม คลอดเพ็ง ผู้อำนวยการหอพัก นักศึกษาในกำกับ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรจน์ รองผู้อำนวยการหอพัก นักศึกษาในกำกับ ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อน ร่วมงานของผู้ศึกษาที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ศึกษาในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันนี้ จนสำเร็จการศึกษา คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบ เป็นสิ่งบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

อินทราพร จันทรทิพย์

พฤษภาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ .....	12
สภาพทั่วไปของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของ นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	40
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของ หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	43
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	54
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปการศึกษา	56
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	73
ข แบบสอบถาม	75
ประวัติผู้ศึกษา	82

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ .....	43
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม	
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ .....	44
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ .....	45
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ .....	45
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ .....	46
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความมั่นใจในบริการ	
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ .....	47
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการเอาใจใส่	
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมของคุณภาพบริการ .....	48
หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่งจำแนกตามประเภทหอพัก	
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ .....	50
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง จำแนกรายด้าน	
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการรวมทุกด้านเป็นรายคู่ .....	51
จำแนกตามหอพักนักศึกษา	
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	51
เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา	
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ .....	52
เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา	
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการ .....	52
ของผู้รับบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา	



สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านความมั่นใจในบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา	53
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา	53
ตารางที่ 4.16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	54

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หอพักนักศึกษาเป็นสถานที่ที่มีนักศึกษาอาศัยอยู่ร่วมกันจำนวนมาก ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนมาจากหลายสถานที่ มีความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพ ความรู้สึก และความคิด หอพักนักศึกษานอกจากจะใช้เป็นที่พักอาศัยแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในการช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับวิถีชีวิตและวิธีการแสวงหาความรู้ให้เต็มตามศักยภาพ สนับสนุนนักศึกษาในด้านการเรียนรู้และรู้จักการปรับตัวใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มีบริการด้านหอพักนักศึกษาโดยมีนโยบายมุ่งเน้นให้หอพักนักศึกษาเป็นศูนย์ศึกษา อาศัยและเอื้ออาทรต่อกัน (Living Learning and Caring Center) กล่าวคือ เป็นทั้งที่พักอาศัย เป็นสถานที่ศึกษาและเป็นสถานที่พัฒนานักศึกษา มีการจัดกิจกรรมต่างๆเสริมให้แก่นักศึกษาทั้งด้านวิชาการและการดำเนินชีวิต เช่น การติวทางวิชาการ การสอนภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรมบุคลิกภาพ การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านอาชีพ อีสุระ มีการจัดสถานที่เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว โดยจัดให้มีห้องอ่านหนังสือ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องจัดกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้กระทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กิจกรรมทำบุญหอพัก กิจกรรมพัฒนาหอพัก กิจกรรมพัฒนานักศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมของหอพักนักศึกษาให้มีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น เย็นสบาย และปลอดภัย ดังนั้นจึงทำให้หอพักนักศึกษาเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับนักศึกษาทุกระดับในระหว่างการศึกษา อีกทั้งทบวงมหาวิทยาลัยหรือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปัจจุบัน ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาภารกิจในแต่ละด้านของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมุ่งเน้นที่จะให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาองค์กรบริการวิชาการให้มีศักยภาพ นอกจากนี้จะทำหน้าที่เป็นศูนย์สรรพวิทยาการของชุมชนแล้ว ยังส่งเสริมการจัดตั้งกลไกเพื่อหารายได้ของสถาบันอุดมศึกษา เช่น ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งหน่วยงานในกำกับที่มีระบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจ สามารถเลี้ยงตนเองและเป็นแหล่งหารายได้จากกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาองค์กรเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กรและการพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว หอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรในกำกับองค์กร

หนึ่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่จะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ปรัชญา ปณิธาน และ วิสัยทัศน์ ที่เป็นไปตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ จัดสถานที่พักอาศัยให้มีความพร้อม ความปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพการดำรงชีวิตในสังคมให้กับนักศึกษา ดูแลและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จและมีความมั่นคงในชีวิต และจะต้องบริหารงานภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้วยความโปร่งใสและพึงพาตนเองได้ ซึ่งการบริหารงานจะแตกต่างจากหอพักในระบบของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ต้องพึ่งพางบประมาณจากมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2546: 19-25)

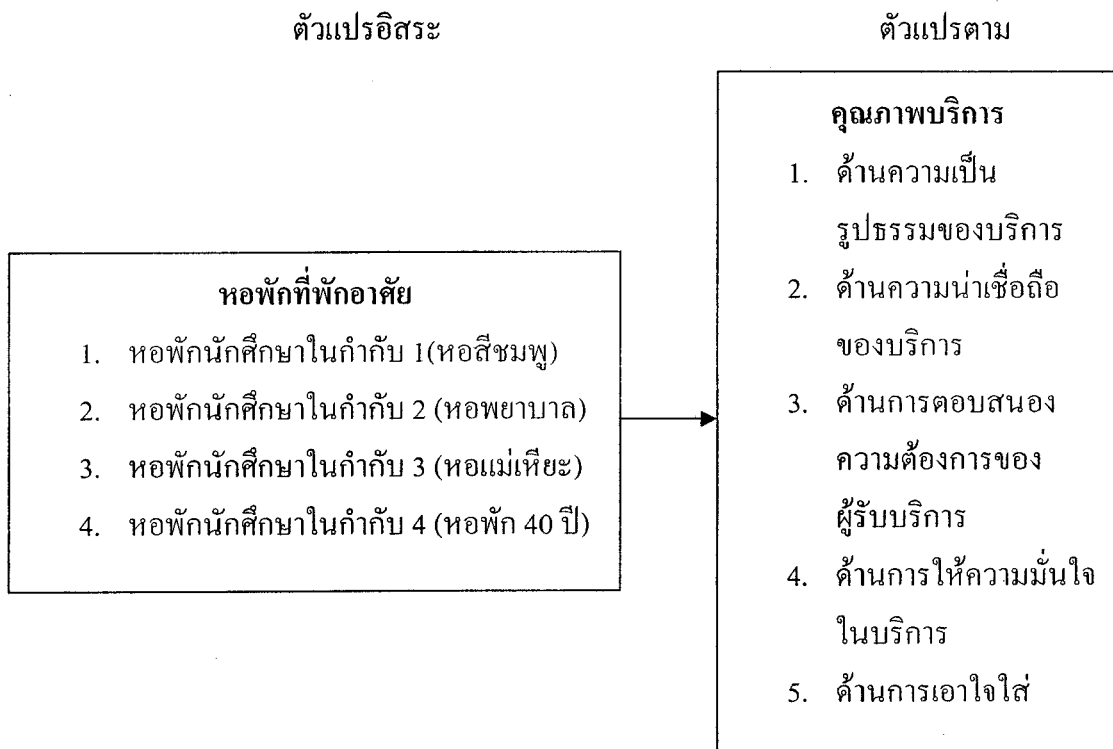
จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอพักแต่ละแห่งได้จัดให้มีการประเมินผลการทำงานของหอพัก เพื่อให้นักศึกษาประเมินผลการให้บริการในด้านต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อทางหอพัก พบว่านักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นในปัญหาต่างๆ เช่น ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งในการจัดทำแบบประเมินผลการทำงานของบริการนั้น แต่ละหอพักไม่ได้จัดทำเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดทำกันขึ้นมาเองเป็นการภายใน จึงทำให้การประเมินผลการทำงานของบริการของแต่ละหอพักต่างกันออกไป และไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการในแต่ละด้านของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะศึกษาระดับคุณภาพบริการแต่ละด้านที่หอพักจัดไว้ให้กับนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาปรับปรุงการดำเนินงานด้านบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และมีแนวทางการดำเนินงานในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน อันจะส่งผลให้การดำเนินงานหอพักบรรลุตามวัตถุประสงค์ตลอดจนลดปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานด้านต่างๆ ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อวัดระดับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ตามแนวคิดของ Parasuraman , Zeithaml and Berry (1990) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งกำหนด เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาได้ดังภาพต่อไปนี้



### 4. สมมติฐานการศึกษา

หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 4 แห่ง มีคุณภาพบริการแตกต่างกัน

### 5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ทั้ง 4 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,888 คน

**5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่

**5.3 ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 4 เดือนตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม – ตุลาคม 2551

#### **5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร**

##### **5.4.1 - ตัวแปรอิสระ ได้แก่**

- หอพักที่นักศึกษาพักอาศัยอยู่ ประกอบด้วย หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี)

- คุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่

**5.4.2 - ตัวแปรตาม ได้แก่** ระดับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### **6. นิยามศัพท์เฉพาะ**

**6.1 คุณภาพบริการ หมายถึง** ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่ ทั้งนี้เป็นไปตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

**6.2 หอพักนักศึกษาในกำกับ หมายถึง** หอพักที่ไม่ได้ใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย แต่ใช้เงินรายได้ของหอพักในการดำเนินงาน ต้องพึ่งพาตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 4 หอพัก คือ

6.2.1 หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู)

6.2.2 หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล)

6.2.3 หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ)

6.2.4 หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี)

**6.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง** นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกทุกคณะ ทุกระดับชั้นปี ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง

7.2 ได้ข้อมูลประกอบการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับหอพักเอกชนที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะสรุปและนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. สภาพทั่วไปของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

##### 1.1 ความหมายของการบริการ

วิฑูรย์ สิมาโชคดี (2543 : 202-203) การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 20) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ(ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้นๆโดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สมาคมการตลาดอเมริกา (อ้างถึงใน สุมนา อยู่โพธิ์ 2544 : 3) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ฉัตยาพร เสมอใจ (2545 : 10) กล่าวว่า บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 431) กล่าวว่า บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

Kotler (อ้างถึงใน ครรชิตพล ยศพรไพบุลย์ 2546 : 89) กล่าวว่า บริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการ ไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นอย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้วยหรือไม่ก็ได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการในการส่งมอบสินค้าจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

## 1.2 ลักษณะของการบริการ

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นก่อให้เกิดลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งมีความแตกต่างออกไปจากลักษณะสินค้าทั่วไป โดยมีผู้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

สมิต สัมภูกร (2542 : 175) กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ : การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว : ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง : ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน : คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็



เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ : การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

วิฑูรย์ สิมาโชคดี (2543:202-203)การบริการโดยทั่วไป มีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย
4. ลูกค้าหรือผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เถลิมาจรรัตน์ (2543 : 30) กล่าวว่า นิยามแห่งคำว่าบริการในสายตานักปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีอักษรตัวหน้าติดกันแล้วอ่านได้ว่า Service พอดี และใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า “บริการผู้ใดมีคุณลักษณะ 7 ประการ แล้ว การบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

นิตยาพร เสมอใจ (2545 : 10) การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค
2. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้ขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Kotler 2003 (อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2546 : 89-90) กล่าวว่า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นได้ หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นผลผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน คือ ผู้ขาย 1 ราย สามารถให้บริการลูกค้าได้เพียง 1 ราย ทำให้การให้บริการถูกจำกัดด้วยเวลา
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการ จะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะการบริการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันลูกค้า

### 1.3 ประเภทของการบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 15-17) ได้จำแนกประเภทของการบริการต่างๆไว้ดังนี้

1. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์ การส่งข่าวทางดาวเทียม
2. ที่ปรึกษาทางธุรกิจ (Consulting and Business Facilitating) ได้แก่ ตัวแทนโฆษณา การเขียนโฆษณาทางวิทยุหรือโทรทัศน์ สำนักงานจัดหางาน ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับธุรกิจอื่นๆที่ไม่จัดอยู่ในประเภทหนึ่งประเภทใดดังกล่าว

3. บริการการศึกษา (Education) ได้แก่ โรงเรียนอนุบาล ประถม มัธยม อาชีวะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ทั้งของรัฐและเอกชน ห้างสมุดและศูนย์รวมข่าว
4. บริการทางการเงิน (Financial) ได้แก่ ธนาคารกลาง ธนาคารพาณิชย์ ตลาดหุ้น บรรษัทเงินทุน เครดิตเพื่อการเกษตร เครดิตเพื่อการบริโภค
5. บริการเพื่อสุขภาพ (Health) ได้แก่ คลินิก โพลีคลินิก โรงพยาบาล เล็บตรวจเลือด พยาธิ ปัสสาวะ
6. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operations) ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา บริการซักกรีด ซ่อมแซมเครื่องใช้ไฟฟ้า ซ่อมเฟอร์นิเจอร์
7. บริการที่อยู่อาศัย (Housing) ได้แก่ อพาร์ตเมนต์ ตัวแทนจัดหาบ้านเช่า โรงแรม บ้านจัดสรร บ้านพักตากอากาศ
8. บริการประกันภัย (Insurance) ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย ประกันการเดินทาง
9. บริการทางกฎหมาย (Legal) ได้แก่ สำนักทนายความ
10. บริการส่วนตัว ได้แก่ ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม งานศพ ช่างตัดเสื้อ-แก้ไข เปลี่ยนแปลงเสื้อผ้า ช่างซ่อมของใช้ส่วนตัวต่างๆ เช่น ซ่อมรองเท้า ซ่อมนาฬิกา
11. บริการกีฬาและบันเทิง (Recreation) ได้แก่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร สนามม้า สนามกีฬา พิพิธภัณฑ์ การแสดงภาพยนตร์ ภาพถ่าย สวนสนุก สวนสัตว์
12. บริการขนส่ง (Transportation) ได้แก่ รถไฟ รถบรรทุก คลังสินค้า การขนส่งทางน้ำ การให้เช่ารถยนต์ บริการสถานที่จอดรถ
13. บริการอื่นๆ

Aimanun (2550) จัดประเภทของการบริการ ดังนี้

1. การบริการลูกค้าตามพฤติกรรมการซื้อขายสินค้า ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความยากง่ายในการหาซื้อ โดยแบ่งจากความถี่ที่ลูกค้าซื้อสินค้า และต้องมีการจัดวางสินค้าอย่างถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดทำแผนการจัดจำหน่ายสินค้าตามพฤติกรรม การบริโภคและการซื้อสินค้าที่ลูกค้าต้องการได้
2. การบริการลูกค้าตามอายุการใช้งาน และความทนทาน ได้แก่ การแบ่งเป็นสินค้าคงทน จะมีรอบการกลับมาซื้อสินค้านั้นๆที่ยาวนานกว่า เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ และสินค้าไม่คงทน หรือสินค้าสิ้นเปลือง เช่น ยาสีฟัน เมื่อใช้หมดแล้วลูกค้าต้องกลับมาซื้อใหม่

#### 1.4 มาตรฐานการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542 :177-178) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น ไปเรื่อยๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีพาดาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่นๆมาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

<u>งาน</u>	<u>มาตรฐาน</u>
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและขุ่มฉ่ำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนั้นๆด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน้าเยิ่นชา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 6. การบริการอย่างเข้าใจ  | 6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง  |
|                          | 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพ  |
|                          | 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง   |
| 7. การบริการอย่างรู้ใจ   | 7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง  |
|                          | 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า   |
| 8. การบริการอย่างมีน้ำใจ | 8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร  |
|                          | 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อ<br>ประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากและเสียหาย |
|                          | 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและ<br>ปริมาณอย่างครบถ้วน                    |

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

### 2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

เรวดี ศิรินคร (2541 : 6) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งมีลักษณะในทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบาย มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความสามารถ มีประสบการณ์ และความรู้ที่ดีในขณะให้บริการ กิจกรรมการบริการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมเกียรติ โภธิสต์ (2542 : 3) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ (Need) ของลูกค้า

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : 11) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ คือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543 : 7) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 14) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับการต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ โดยบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

## 2.2 การพัฒนาคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 340-342) กล่าวไว้ในการบริการ การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายสินค้าที่เป็นบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการค้าปลีกที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามคุณภาพของการให้บริการ มีหลักการดังนี้คือ

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาความคาดหวังจากลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

1.1.1 การให้บริการพื้นฐาน (Primary Service Package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

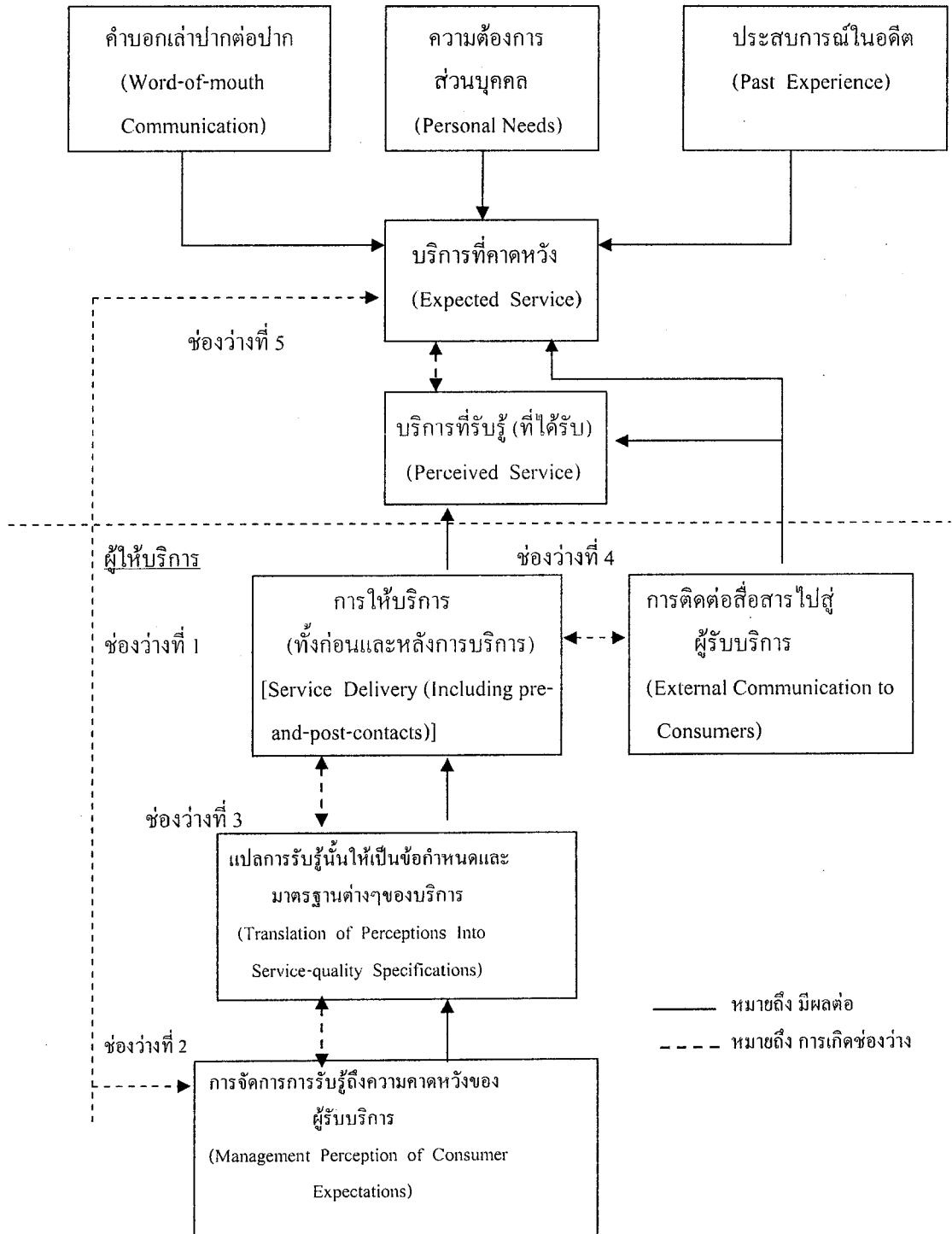
1.1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเหนือกว่าคู่แข่ง โดยตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับองค์กรที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Feature) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากการบริการของคู่แข่งทั่วไป

2. โมเดลคุณภาพของบริการ (Service-Quality Model) เน้นความต้องการที่สำคัญ โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การส่งมอบบริการคุณภาพไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการดังนี้



ภาพที่ 2.1 โมเดลคุณภาพของบริการ (Service Quality Model)

ที่มา: Kotler.(2003:469)

2.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค (Gap between Expectation and Management Perception) ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องคาดหวังไว้ ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น

2.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการ และลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Gap between Management and Service-Quality Specifications) ฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง ตัวอย่าง ผู้บริหารบอกพยาบาลให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยไม่ได้บอกระยะเวลาไว้

2.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap between Service-Quality Specifications and Service Delivery) พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

2.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทน และการโฆษณาของบริษัท ตัวอย่าง ถ้าโรงแรมแสดงแผ่นพับราคาถูก และไม่สร้างภาพลักษณ์เหล่านี้ มีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

2.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap between Perceived Service and Expected Service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัท และไม่ปฏิบัติตามความคาดหวัง

### 2.3 การประเมินคุณภาพบริการ

Parasuraman , Zeithaml and Berry 1990 (อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน 2542 : 44-52) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการ (Determinants of Service Quality) ไว้ 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ง่าย

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ เช่น หอพักมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ มีความพร้อมที่จะรับผู้พักอาศัยได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง เป็นต้น



3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) หมายถึง การให้บริการโดยบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ความสามารถ สามารถแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการยอมรับ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ เช่น ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม รวมทั้งบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในงานของตน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการให้บริการอย่างเต็มที่

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง บริการที่สะดวกและผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ระเบียบขั้นตอนไม่มากและซับซ้อนเกินไป สถานที่ให้บริการไม่แออัดอยู่ในที่ใดที่หนึ่ง การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาพ

5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งการมีกิจกรรมรยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้วาจาที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา หรือการสื่อสารด้วยการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การติดโปสเตอร์ การจัดทำแผ่นพับ การสื่อสารด้วยท่าทางของผู้ให้บริการที่มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือ อันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding Customers) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่สามารถจำชื่อผู้พักอาศัยในห้องพักของตนได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลในอดีตของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่จัดไว้ให้เห็นชัดเจน ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ง่าย ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของสถานที่ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องมือ และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่

ต่อมา Parasuraman , Zeithaml and Berry 1991 (อ้างถึงใน เพ็ญจันทร์ แสนประสาน 2542:56-57) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือให้มีความคล่องตัวในการประเมินคุณภาพบริการ เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยสรุปมิติการประเมินคุณภาพจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ เป็นภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม สัมผัสได้ มีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไปและผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน สามารถสัมผัสทางใจและรับรู้ได้ทันที แบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถเพียงพอ มีป้ายบอกเส้นทางจราจร ที่นั่งเพียงพอ ทางเดินและบริเวณตึกสะอาด มีความเป็นระเบียบ สวยงาม

1.2 เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการ ควรมีความพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที และมีความเที่ยงตรง

1.3 บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีอาการสำรวมทั้งท่าทางและกริยา วาจา การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ตลอดจนการมีท่วงทีในการทำงานที่แคล่วคล่องเป็นบุคลิกภาพที่สังเกตได้ ถ้ามีความเหมาะสมก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และมีความหวังว่าเขาจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ

1.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น ป้ายบอกทาง บอร์ดแนะนำการให้ความรู้ต่างๆ เช่น การดูแลสุขภาพ และเกร็ดความรู้ทั่วไป

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ มีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ สิ่งแวดล้อม เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญที่จะแสดงถึงคุณภาพบริการ

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว เช่น การแก้ปัญหาที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลได้เหมาะสม รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการบอกว่ามั่นใจในการบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ มีความปลอดภัย เช่น ความมั่นใจปลอดภัย เป็นความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่อร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน

5. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การใส่ใจ การรับฟังปัญหาความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จดจำผู้ที่มาใช้บริการได้ มีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน

การให้การดูแลเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการด้วยความเห็นอกเห็นใจนั้น Brown (อ้างถึงใน ยี่สุน ใจดี 2540 : 18) ได้กล่าวถึงวิธีการดูแลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ได้รับความเห็นอกเห็นใจจาก ผู้ให้บริการไว้ 8 ประการ คือ

1. ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคลเป็นการกระทำตามความต้องการเฉพาะบุคคล
2. การสนับสนุนให้กำลังใจ ทำให้ผู้รับบริการมีกำลังใจและรู้สึกสบายใจ
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร การบอกเล่าสิ่งต่างๆแก่ผู้รับบริการ มีทั้งสิ่งที่เป็นทางการ คือ การสอน และไม่เป็นทางการ คือ การให้ข้อมูลในเรื่องทั่วไป
4. การแสดงออกถึงความรู้และทักษะเชิงวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติให้ปรากฏต่อชุมชนและผู้รับบริการ ให้รับรู้ว่ามีคุณภาพ อันเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ
5. ช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย โดยอาจให้ยาหรือวิธีการดูแลรักษาต่างๆ และการช่วยให้ผู้รับบริการได้ดูแลตัวเอง
6. การให้เวลากับผู้รับบริการเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญกับบุคคล
7. ส่งเสริมความเป็นปัจเจกบุคคล เป็นการคงไว้ซึ่งศักดิ์ศรี และความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้มีส่วนร่วมในการดูแล ได้ร่วมตัดสินใจอย่างเหมาะสมในกระบวนการดูแลรักษาทุกขั้นตอน
8. การระมัดระวังเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

จากรูเบนส์ ปาณานนท์ (2533 : 16) คุณภาพบริการจะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับบริการต่างๆไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
  2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
  3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
  4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
  5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
  6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
  7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
  8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
  9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
  10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆที่สามารถสัมผัสได้
- การบริการที่ดีมีคุณภาพจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุภาพ ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

### 3. สภาพทั่วไปของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### 3.1 ความเป็นมาของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามที่สภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความเห็นชอบในการดำเนินการจัดตั้งองค์กรในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพ ความเป็นอิสระและคล่องตัวนั้น มหาวิทยาลัยจึงได้สนับสนุนการจัดระบบบริหารงานหอพักในลักษณะของหน่วยงานอิสระในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้มีความคล่องตัว สามารถพึ่งพาตนเองได้ และเพื่อ

ให้บริการด้านที่พักอาศัยรวมเป็นศูนย์ศึกษา “Living and Learning Center” ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 1/2539 เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2539 ได้กำหนดให้มีระเบียบที่เรียกว่า “ระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2539” ต่อมาในการประชุมครั้งที่ 3/2540 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2540 ที่ประชุมมีมติให้ยกเลิกระเบียบเดิมและกำหนดระเบียบใหม่ เรียกว่า “ระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2540” ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป คือวันที่ 4 กรกฎาคม 2540 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมตามระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2548 โดยมีคณะกรรมการอำนวยการหอพักซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย กรรมการสภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมายหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เป็นประธาน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอีกจำนวนไม่เกิน 5 คน เป็นกรรมการ มีผู้อำนวยการหอพักเป็นกรรมการและเลขานุการ กรรมการอำนวยการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี และอาจได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่อีกได้ ส่วนผู้อำนวยการหอพัก มีวาระดำรงตำแหน่งผู้บริหารหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 ปี และอาจได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่อีกได้ หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย

1. หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) จัดสร้างโดยงบประมาณของมหาวิทยาลัย และได้รับอนุมัติให้ยืมเงินลงทุนดำเนินการระยะแรก จำนวน 2,500,000 บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) ได้เปิดรับนักศึกษาเข้าพักเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2539 และได้ทยอยคืนเงินยืมแก่มหาวิทยาลัยจนครบเรียบร้อยแล้ว เมื่อเดือน ตุลาคม 2540 โดยมีการจัดสรรเงินรายได้สูงกว่ารายจ่ายให้แก่มหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา

2. หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) จัดสร้างโดยงบประมาณเงินแผ่นดินของคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 49,922,808 บาท (สี่สิบล้านเก้าพันเก้าแสนสองหมื่นสองพันแปดร้อยแปดบาทถ้วน) และได้รับอนุมัติให้ยืมเงินกองทุนพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์ สำหรับเป็นทุนดำเนินการจำนวน 3,001,600 บาท (สามล้านหนึ่งพันหกร้อยบาทถ้วน) ได้เปิดรับนักศึกษาเข้าพักเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2541 และได้ทยอยคืนเงินยืมแก่คณะพยาบาลศาสตร์จนครบเรียบร้อยแล้ว เมื่อเดือน มิถุนายน 2543 รวมทั้งมีการจัดสรรเงินรายได้สูงกว่ารายจ่ายให้แก่คณะพยาบาลศาสตร์ และมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา

3. หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) จัดสร้างโดยงบประมาณของมหาวิทยาลัย จำนวนประมาณ 48,000,000 บาท (สี่สิบล้านบาท) และได้รับอนุมัติให้ยืมเงินลงทุนดำเนินการ

ระยะแรกจากหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) จำนวน 2,300,000.00 บาท (สองล้านสามแสนบาทถ้วน) ได้เปิดรับนักศึกษาเข้าพัก เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2543 โดยรายได้ของหอพักยังคงใช้เป็นงบดำเนินการของแต่ละปีงบประมาณ

4. หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอ 40 ปี) จัดสร้างโดยเงินลงทุนของกองทุนเงินรายได้มหาวิทยาลัยและเงินกองทุนของคณะและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมจำนวน 151,171,356.56 บาท (หนึ่งร้อยห้าสิบล้านหนึ่งแสนเจ็ดหมื่นหนึ่งพันสามร้อยห้าสิบบาทห้าสิบบาทสตางค์) ได้เปิดรับนักศึกษาเข้าพัก เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2547 และได้จ่ายผลตอบแทนในอัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 9.1 และคืนทุนตามอัตราส่วนของเงินลงทุนของแต่ละหน่วยงาน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมา

หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย และคำขวัญของหอพัก ดังนี้

1. ปรัชญา : เป็นที่พักอาศัย ที่จะเสริมสร้างความเป็นคนที่มีคุณภาพในสังคมให้กับนักศึกษา

2. ปณิธาน : การให้บริการจัดความพร้อมในการอยู่อาศัย และเอื้อให้เกิดการเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน เพื่อพัฒนาคุณภาพในการดำรงชีวิตในสังคมให้กับนักศึกษา โดยมีการบริหารอย่างมีเป้าหมาย โปร่งใสและพึ่งพาตนเองได้

3. วิสัยทัศน์ : เป็นที่พักอาศัยที่มีความพร้อม เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกัน และพัฒนาคุณภาพชีวิตนักศึกษาให้สามารถ ครองตน ครองคน ครองงาน ด้วยมโนธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม เป็นองค์กรที่โปร่งใส และพึ่งพาตนเองได้

4. ภารกิจ : ดูแลนักศึกษา พัฒนาพนักงาน ประสานนโยบาย (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

5. นโยบาย

5.1 จัดสถานที่พักอาศัยให้มีความพร้อม ความปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพในการดำรงชีวิตในสังคมให้กับนักศึกษา

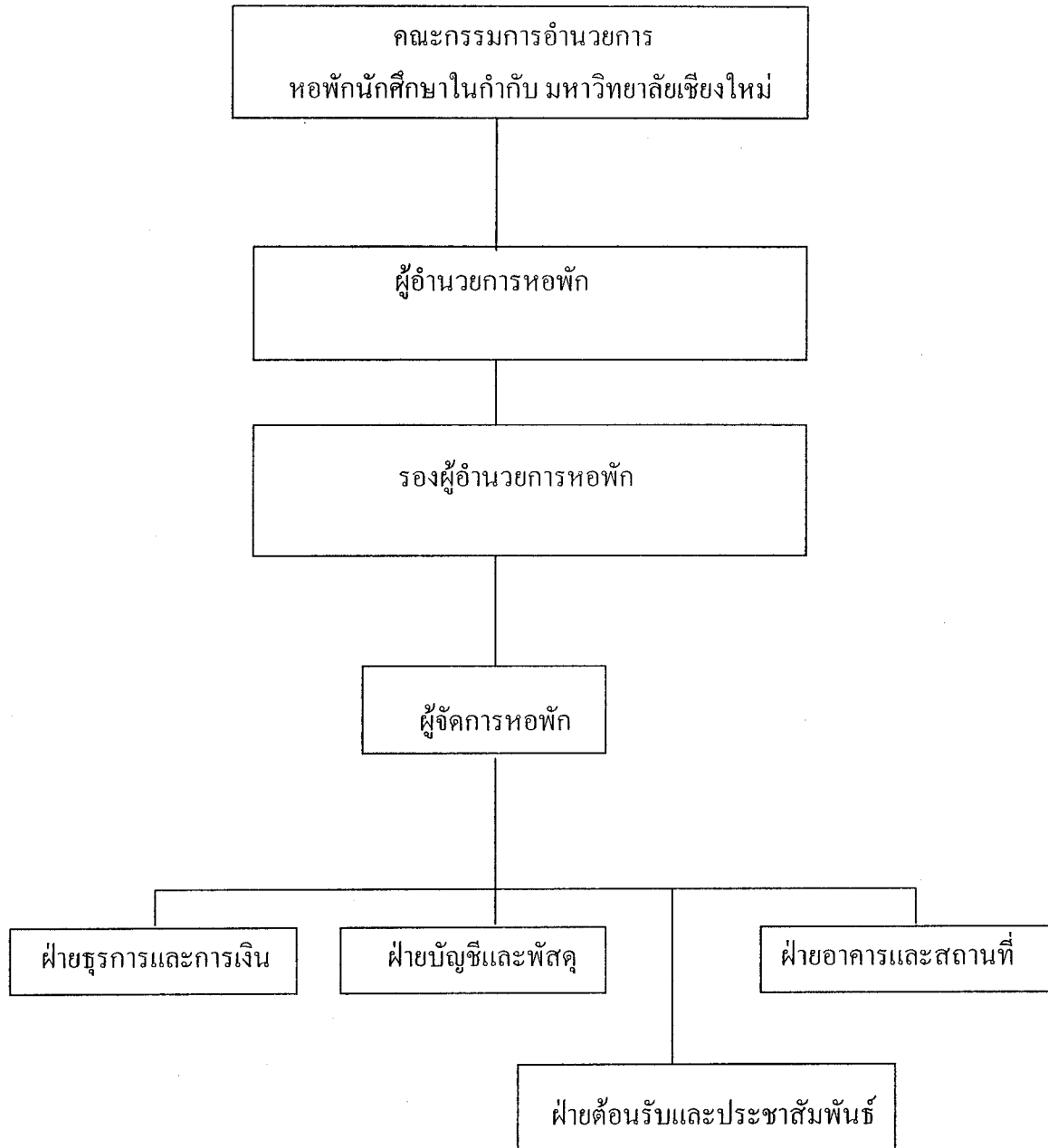
5.2 ดูแลและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จ และมีความมั่นคงในชีวิต

5.3 บริหารงานภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยความโปร่งใสและพึ่งพาตนเองได้

6. คำขวัญ : “ทำด้วยใจ ใฝ่รู้ สู่การบริการ”

### 3.2 การบริหารและจัดการ

หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีโครงสร้างการบริหารดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้บริหารหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย คณะกรรมการ  
 อำนวยการ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้จัดการ มีหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการในส่วนที่  
 เกี่ยวข้อง และมอบหมายงานให้กับฝ่ายต่างๆในส่วนของสำนักงานหอพัก โดยแบ่งหน้าที่ความ  
 รับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ ได้ดังนี้

### 1. ฝ่ายธุรการและการเงิน

ดูแลการออกใบเสร็จรายรับต่างๆ ดำเนินการด้านเอกสาร-ข้อมูลต่างๆ พิมพ์-รับ-ส่ง  
 เอกสาร รับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ห้องพัก-ร้านค้า และค่าปรับต่างๆ สรุปรายรับประจำวัน  
 ดูแลความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปบริเวณหอพัก บริการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับหอพัก ต้อนรับและ  
 อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาหรือผู้ปกครอง อาจารย์ และเพื่อนของนักศึกษา ตลอดจนบุคคล  
 ที่มาติดต่อกับหอพัก บันทึกมิเตอร์ไฟฟ้า น้ำประปา และสรุปอัตราค่าสาธารณูปโภคของหอพัก  
 และร้านค้า ดำเนินการทำเรื่องย้ายเข้า-ออก หอพักของนักศึกษาแต่ละภาคเรียน และช่วยงานอื่นๆ  
 ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2. ฝ่ายบัญชีและพัสดุ

จัดทำรายงานการรับเงินและการนำฝากธนาคารประจำวัน พร้อมทั้งทำบัญชีรายรับ-  
 รายจ่าย ของสำนักงาน เช่น ใบเสร็จค่าเช่าเป็นรายภาคเรียน ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา  
 เป็นประจำทุกเดือน รายงานเหตุการณ์ การนัดหมายต่างๆแก่ผู้จัดการ เพื่อจะได้นำเสนอผู้อำนวยการ  
 ต่อไป ดูแลเกี่ยวกับการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เบิกขอเช็คเงินสดย่อย สนับสนุนกิจกรรม  
 และงานเกี่ยวกับนักศึกษา และช่วยงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

### 3. ฝ่ายต้อนรับและประชาสัมพันธ์

รับโทรศัพท์และดำเนินการให้ข้อมูลหรือช่วยเหลือในการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามที่  
 ผู้มาติดต่อต้องการหรือประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่แขก  
 ที่เป็นผู้ปกครอง อาจารย์ และเพื่อนของนักศึกษาตลอดจนบุคลากรที่มาติดต่อกับหอพัก ดูแลความ  
 สะอาดเรียบร้อยของบริเวณห้องทำงานเคาน์เตอร์ ห้องโถง มุมรับแขก ทางเดินเข้าหอพักทั้งสอง  
 ด้าน และห้องสำนักงาน ตรวจสอบความเรียบร้อยและความสะอาดของห้องพักผ่อน ทางเดินบันได  
 ของหอพัก และห้องน้ำ คอยตรวจเช็คสภาพอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในหอพัก หากพบว่าชำรุดเสียหาย  
 ให้บันทึกในใบแจ้งซ่อม เพื่อรายงานต่อสำนักงานของหอพัก รายงานการทำงานของเจ้าหน้าที่  
 รักษาความปลอดภัย จัดทำบอร์ดความรู้ต่างๆ สนับสนุนกิจกรรมและงานเกี่ยวกับนักศึกษาและงาน  
 อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย



#### 4. ฝ่ายอาคารและสถานที่

ดูแลคนน้ำดื่มไม่ สนามหญ้าทั่วบริเวณของหอพัก ให้ดูสวยงามเป็นระเบียบ ดูแลความสะอาดบริเวณหน้าหอพัก และรอบๆหอพักตลอดจนบริเวณที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของหอพัก ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนกลางของหอพักและในห้องพักนักศึกษา และช่วยงานในสำนักงานของหอพักตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.3 ข้อมูลพื้นฐานของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีลักษณะอาคารสถานที่ ห้องพัก นโยบายการรับนักศึกษา และอัตราค่าบำรุงหอพัก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชื่อหอพัก	อัตราค่าเงินประกัน ของเสียหาย/คน (เก็บครั้งแรกที่เข้าพัก)	ลักษณะอาคาร นโยบายการรับนักศึกษา อัตราค่าหอพัก และการบริการ/สวัสดิการ ที่จัดไว้ให้
หอพักนักศึกษาใน กำกับ 1 (หอสีชมพู)	1,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาคาร 4 ชั้น ตั้งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่</li> <li>- จำนวนห้องพัก 160 ห้อง พักห้องละ 2 คน</li> <li>- รับนักศึกษาหญิงทุกระดับและทุกคณะรวมทั้งนักศึกษาต่างประเทศเข้าพักในแต่ละภาคการศึกษา</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาไทยคนละ 1,000 บาท/เดือน</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาต่างประเทศคนละ 2,000 บาท/เดือน</li> <li>- มีบริการเตียง ตู้เสื้อผ้า พูก โทรศัพท์ ภายในห้องพัก</li> <li>- มีห้อง Study ห้อง Pantry ห้องคอมพิวเตอร์ และห้องออกกำลังกาย</li> <li>- มีมุมพักผ่อน บริการ UBC และมุมอ่านหนังสือพิมพ์</li> <li>- มีบริการเวชภัณฑ์ และยา ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ul>

ชื่อหอพัก	อัตราค่าเงินประกัน ของเสียหาย/คน (เก็บครั้งแรกที่เข้าพัก)	ลักษณะอาคาร นโยบายการรับนักศึกษา อัตราค่าห้องพัก และการบริการ/สวัสดิการ ที่จัดไว้ให้
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีบริการร้านค้า ร้านอาหารภายในหอพัก</li> </ul>
หอพักนักศึกษาใน กำกับ2(หอพยาบาล)	1,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาคาร 7 ชั้น ตั้งอยู่ภายในบริเวณคณะพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</li> <li>- จำนวนห้องพัก 120 ห้อง พักห้องละ 2 คน</li> <li>- รับนักศึกษาหญิงทุกระดับและทุกคณะ รวมทั้ง นักศึกษาต่างประเทศเข้าพักในแต่ละภาค การศึกษา</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาไทยคนละ1,200 บาท/เดือน</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาต่างประเทศ คนละ 2,400 บาท/ เดือน</li> <li>- มีบริการ เตียง ตู้เสื้อผ้า พุก โทรศัพท์ ภายใน ห้องพัก</li> <li>- มีบริการจุดต่อ Internet ภายในห้องพัก</li> <li>- มีห้อง Study ห้อง Pantry ห้องคอมพิวเตอร์ และ ห้องออกกำลังกาย</li> <li>- มีมุมพักผ่อน บริการ UBC และมุมอ่าน หนังสือพิมพ์</li> <li>- มีบริการเวชภัณฑ์ และยา ตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีบริการร้านค้า ร้านอาหารภายในหอพัก</li> </ul>
หอพักนักศึกษาใน กำกับ3(หอแม่เหียะ)	1,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาคาร 4 ชั้น ตั้งอยู่ภายในบริเวณ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่</li> <li>- จำนวนห้องพัก 160 ห้อง พักห้องละ 2 คน</li> </ul>

ชื่อหอพัก	อัตราค่าเงินประกัน ของเลี้ยวหาย/คน (เก็บครั้งแรกที่เข้าพัก)	ลักษณะอาคาร นโยบายการรับนักศึกษา อัตราค่าห้องพัก และการบริการ/สวัสดิการ ที่จัดไว้ให้
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับนักศึกษาหญิงทุกระดับและทุกคณะ รวมทั้งนักศึกษาต่างประเทศเข้าพักในแต่ละภาคการศึกษา</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาไทยคนละ 800 บาท/เดือน</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาต่างประเทศคนละ 1,600 บาท/เดือน</li> <li>- มีบริการ เตียง ตู้เสื้อผ้า พุก โทรศัพท์ ภายในห้องพัก</li> <li>- มีห้อง Study ห้อง Pantry และห้องคอมพิวเตอร์</li> <li>- มีสนามกีฬากลางของหอพัก</li> <li>- มีมุมพักผ่อน บริการ UBC และมุมอ่านหนังสือพิมพ์</li> <li>- มีบริการเวชภัณฑ์ และยา ตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ul>
หอพักนักศึกษาใน กำกับ4(หอพัก40 ปี)	2,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาคาร 8 ชั้น ตั้งอยู่ภายในบริเวณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</li> <li>- จำนวนห้องพัก 504 ห้อง พักห้องละ 2 คน</li> <li>- รับนักศึกษาหญิงทุกระดับและทุกคณะ รวมทั้งนักศึกษาต่างประเทศเข้าพักในแต่ละภาคการศึกษา</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาไทยคนละ 1,250 บาท/เดือน</li> <li>- อัตราค่าเช่านักศึกษาต่างประเทศ คนละ 2,000 บาท/เดือน</li> <li>- มีบริการ เตียง ตู้เสื้อผ้า พุก โทรศัพท์ ภายในห้องพัก</li> <li>- มีบริการจุดต่อ Internet ภายในห้องพัก</li> </ul>

ชื่อหอพัก	อัตราค่าเงินประกัน ของเสียหาย/คน (เก็บครั้งแรกที่เข้าพัก)	ลักษณะอาคาร นโยบายการรับนักศึกษา อัตราค่าห้องพัก และการบริการ/สวัสดิการ ที่จัดไว้ให้
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีห้อง Study ห้องคอมพิวเตอร์ และห้อง ออกกำลังกาย</li> <li>- มีมุมพักผ่อน บริการ UBC และมุมอ่าน หนังสือพิมพ์</li> <li>- มีบริการเวชภัณฑ์ และยา ตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>- มีบริการร้านค้า ร้านอาหารภายในหอพัก</li> </ul>

### 3.4 ผลการดำเนินงานของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ แต่ละหอพักได้จัดให้มีการประเมินผลการให้บริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เพื่อให้นักศึกษาประเมินผลการให้บริการในด้านต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อทางหอพัก พบว่านักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาให้ข้อคิดเห็น ดังนี้
  - ระบบไฟฟ้าภายนอกหอพัก หลอดไฟเสีย ไม่ได้รับการซ่อมแซม
  - เฟอร์นิเจอร์ภายในหอพัก ไม่ได้มาตรฐาน ชำรุดบ่อย
  - ที่จอดรถจำกัดเวลา ควรจัดให้จอดได้ตลอด 24 ชั่วโมง
  - ห้องน้ำรวมไม่ค่อยสะอาด มีกลิ่นเหม็น บางห้องชำรุดใช้งานไม่ได้
2. ด้านบุคลากร นักศึกษาให้ข้อคิดเห็น ดังนี้
  - เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ไม่เต็มใจให้บริการ
  - ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อนักศึกษาควรเต็มที่ให้มากกว่านี้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยต่างๆ
  - ระบบคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อยมาก ควรมีการตรวจเช็คเป็นประจำ
  - ควรติดตั้งที่วิวงจรปิด เพื่อป้องกันความปลอดภัยจากบุคคลภายนอก
  - ควรมีการให้บริการ UBC เชื่อมต่อในหอพัก

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชีวิน อินแสงและคณะ (2529:13) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อหอพักในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการห้องพักแบบเดี่ยว มีห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในห้องพัก สามารถทำอาหารรับประทานได้ในห้องพัก ต้องการหอพักที่มีบริเวณห้องพักกว้างพอสมควร อยู่ใกล้สถาบันการศึกษา มีที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีแหล่งขายอาหารอยู่ใกล้หอพัก อยู่ห่างไกลจากแหล่งบันเทิงเรีงรมย์ ต้องการร้านอาหารภายในบริเวณหอพัก บริการซักรีดเสื้อผ้า บริการโทรศัพท์ บริการไปรษณีย์ของหอพัก ต้องการหอพักที่มีห้องรับแขก ต้องการให้ผู้บริหารหอพักเอาใจใส่เวลาเจ็บป่วย บริการหนังสือ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ รวมทั้งบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้ด้วย นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเจ้าของใจดี ไม่เข้มงวด ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลหอพักตลอดเวลา ไม่ต้องการหอพักที่เก็บเงินค่าเช่าในระดับสูง และไม่ต้องการที่มีเสียงรบกวนจากภายนอก

ประภากร สุวรรณธาดา (2537:35) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักอาศัยของนักศึกษา เรียงตามลำดับความสำคัญคือ 1) ความปลอดภัย 2) ราคาค่าเช่า และ 3) ความสะดวกสบายในการพักอาศัย

กาญจนา แก้วแหยม (2539:73) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยให้เข้าของนักศึกษาเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ความสะดวกในการเดินทาง 2) ขนาดห้องพัก 3) ราคาค่าเช่า 4) สภาพแวดล้อม และ 5) ต้องการความอิสระในการพักอาศัย นอกจากนี้ นักศึกษายังต้องการให้หอพักเอกชนปรับปรุงและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งภายในห้องพักและภายในอาคาร ส่วนประกอบในการพักอาศัยของนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการระเบียบภายในห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักควรประกอบด้วย โทรศัพท์ พัดลม โต๊ะเขียนหนังสือ พูก ที่นอน หมอน และตู้เสื้อผ้า

พรจิตต์ เหลืองดิเรกกุล (2541:29) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด และปัจจัยอื่นๆรองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก ความปลอดภัย รายรับของตน เพื่อน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนักศึกษาชายและหญิงนั้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆแตกต่างกัน คือ นักศึกษาชายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก เพื่อน รายรับของตน ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่าน

หนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาหญิง จะให้ความสำคัญกับปัจจัยความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก รายรับของตน เพื่อน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

นิรันดร์ วัชรนพคุณ (2542:31) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อุปสงค์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีต่อหอพักเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอยู่หอพักเอกชนของนักศึกษาเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนี้คือ บรรยากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รายได้ของนักศึกษา การเดินทางที่สะดวก ความเงียบสงบเป็นส่วนตัว ความสะอาดของตัวอาคารและห้องพัก ความใกล้มหาวิทยาลัย ค่าเช่าห้องพัก ความใกล้แหล่งชุมชน มารยาทของเจ้าของหรือเจ้าหน้าที่ภายในหอพัก ขนาดห้องพักที่กว้างขวาง มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียบพร้อม ค่าใช้จ่ายต่างๆ ภายในหอพัก ความสวยงามของอาคารและเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ภายในห้องพัก มีเพื่อนร่วมหอที่รู้จักกันอยู่ก่อนแล้ว และปัญหาที่นักศึกษาประสบภายในหอพัก ส่วนใหญ่คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายภายในหอพักสูง

พัศตร์พริ้ง เพ็ญรัตน์ (2542:96-97) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของนิสิตที่มีต่อบริการของหอพักหญิงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการเช่าหอพัก เช่น มีการแบ่งหอพักชายและหญิงอย่างชัดเจน และห้ามนิสิตชายขึ้นหอพักนิสิตหญิง อีกทั้งนิสิตหญิงจุฬามีความคิดเห็นว่าบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ส่วนด้านราคาเนื่องจากเป็นหอพักของมหาวิทยาลัยจึงไม่ใช่ตัวแปรที่สำคัญ ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ตั้งนิสิตเลือกเช่าหอพักของมหาวิทยาลัยเพื่อความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง ด้านความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยด้านการบริการของหอพัก นิสิตหญิงมีความคิดเห็นว่าหอพักสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตส่วนใหญ่ได้ แต่ยังมีข้อบกพร่องที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข คือ ผู้บริหารใส่ใจนักศึกษาน้อยเกินไป ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่มีการซ่อมแซมทันทีเมื่อชำรุดหรือมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ในห้องน้ำ การบริการอาหารยังไม่ดีพอ ควรมีการทำความสะอาดบริเวณรอบๆหอพัก รวมถึงบริเวณทางเดินหน้าห้องพัก และต้องการให้มีมาตรการที่ดีสำหรับการหนีและป้องกันอัคคีภัย

มนตรี แยมกสิกร (2542:74) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบหอพักนิสิต นักศึกษาที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ควรมีลักษณะดังนี้ วัตถุประสงค์หลักของหอพักต้องจัดเพื่อการพัฒนา นิสิต นักศึกษาให้มีบุคลิกภาพและจริยธรรมตามเป้าหมายของสถาบัน ต้องใช้หอพักเป็นเสมือนเครื่องมือทางการศึกษาในการพัฒนา นิสิต นักศึกษา แนวคิดในการจัดระบบ

หอพัก ควรใช้แนวคิด “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” การจัดหอพักให้เอื้อต่อการพักอาศัย จำเป็นต้องเริ่มจากการออกแบบก่อสร้าง การจัดบริการภายในหอพัก การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ร่มรื่น มีบุคลากรดูแลด้านกายภาพของหอพัก มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การจัดหอพักให้เอื้อต่อการศึกษา จำเป็นต้องมีพื้นที่ที่สนับสนุนกิจกรรมการศึกษาในรูปแบบต่างๆ มีบรรยากาศที่สงบ มีช่องทางเพื่อการเชื่อมต่อระบบการติดต่อสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาและมีกิจกรรมการพัฒนาบุคลิกภาพและจริยธรรมนิสิต นักศึกษา ระบบบริหารจัดการหอพัก จำเป็นต้องมีความคล่องตัว เน้นการพึ่งพาตนเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไรจากการจัดบริการหอพัก และต้องมีบุคลากรบริการหอพักที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการหอพักนิสิต นักศึกษา โดยเฉพาะ

นางเยาว์ จันทรมีศรี (2543:157) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เกี่ยวกับการให้บริการของหอพัก พบว่านักศึกษาที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้งชายและหญิง เห็นว่าการให้บริการด้านต่างๆ ของหอพักโดยรวมมีปัญหาบ่อย

ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545:83-84) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการพิจารณาเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายเป็นอันดับหนึ่งคือปัจจัยด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการบริการหรือบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร และปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ตามลำดับ ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ การมีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาเป็นการมีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินและความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก ปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ ความสามารถในการบริการที่รวดเร็วทันใจ รองลงมาเป็นการให้บริการที่ถูกต้องและการให้บริการที่ปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ โทรทัศน์ รองลงมาเป็นโทรศัพท์และเครื่องปรับอากาศ ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ รองลงมาเป็นการให้ส่วนลดที่พักรถพิเศษและการโฆษณาทางโทรทัศน์ ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของโรงแรม รองลงมาเป็น โรงแรมเปิดให้บริการมานานและการมีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ อันดับแรกคือ ราคาห้องพัก รองลงมาเป็นการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจนและราคาอาหารในห้องอาหาร

ณัฐพล กกกำแหง (2546:ง-จ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวความคิดทางการตลาดของ Philip Kotler เกี่ยวกับธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ โดยผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการเลือกเช่าห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การออกแบบและความสวยงาม การออกแบบภายในห้องพัก ความคงทน ขนาดของห้องพัก ขนาดของเตียง เครื่องสุขภัณฑ์ที่มีในห้องน้ำ มีโทรศัพท์ภายในห้องพัก มีที่จอดรถที่กว้างและปลอดภัย ในด้านสถานที่ตั้ง ต้องใกล้กับสถาบันการศึกษา ใกล้กับแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทาง และสะดวกในการจอดรถ ในด้านบุคลากร ก็จะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีอัธยาศัยดี มีความเอาใจใส่ ของพนักงานทุกคนรวมถึงผู้ดูแลหรือเจ้าของด้วย ด้านกระบวนการบริการ จะต้องมีการบริการรักษาความปลอดภัย ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเกิดปัญหา เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟ การยืดหยุ่นในการชำระค่าบริการ และการบริการรับทำความสะอาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จะต้องมีการให้ความดูแลผู้เช่าพักเสมือนญาติพี่น้อง การดูแลห้องพักและทรัพย์สินเมื่อผู้เช่าเดินทางไปต่างจังหวัด เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ และค่าประกันความเสียหาย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ป้ายโปสเตอร์ โฆษณา

นกร ไชยวงศ์ศักดิ์ (2546:ง-จ) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนห้องพักสตรีเอกชนหน้าสถาบันราชภัฏเชียงราย โดยผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ด้านการตลาดพบว่าผู้ประกอบการห้องพักหญิงเอกชนสามารถที่จะประสบความสำเร็จจากการดำเนินธุรกิจได้หากมีห้องพักที่มีอุปกรณ์ภายในห้องเป็นที่ต้องการของนักศึกษา มีการบริการที่ดี และราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ต้องการมาทำการค้าขายหน้าสถาบันราชภัฏเชียงรายจำนวนมาก ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ศิริวัฒน์ เป็ยเถิน (2546:69-70) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกห้องพักเอกชนของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการสำรวจนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 80 คน พบว่า นักศึกษานิยมเช่าพักในห้องที่มีขนาดพื้นที่ 200-300 ตารางเมตร ร้อยละ 31.25 นิยมเช่าพักที่อัตราค่าเช่า 2,000-2,500 บาทต่อเดือน ร้อยละ 40.00 รองลงมาที่ 1,500-



2,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 26.25 ส่วนปัจจัยทางด้านบริการของหอพัก พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการร้านอาหารร้อยละ 33.75 ต้องการร้านมินิมาร์ทร้อยละ 23.75 และปัจจัยทางด้านบริการในห้องพัก พบว่านักศึกษส่วนใหญ่ต้องการเตียงนอน ร้อยละ 21.25 และต้องการเครื่องทำน้ำอุ่น ร้อยละ 15.00

รวีภา วงศ์บุษย์รัตน์ (2547:57-60) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 305 คน โดยนำแนวคิดเรื่องตัวกำหนดคุณภาพของการบริการของ Philip Kotler ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา และการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง และด้านสถานที่ที่มีความพึงพอใจต่อเวลาเปิด-ปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียนมากที่สุด ด้านบุคคล มีความพึงพอใจต่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดจนช่วยเหลือในด้านต่างๆ สำหรับปัจจัยที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารของหอพัก และการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับข้อเสนอแนะ มีดังนี้ เกือบทั้งหมดของนักศึกษาต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ และต้องการให้มีโทรทัศน์ในห้องพัก สำหรับเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่นักศึกษาต้องการเพิ่มเติมคือ ชั้นวางหนังสือ พุกที่นอน และราวตากผ้า ส่วนบริการภายในหอพักที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มเติม คือ ร้านขายของชำ มินิมาร์ท รองลงมาคือ ร้านอาหาร และบริการถ่ายเอกสาร สำหรับปัญหาในการพักอาศัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก ที่จอดรถไม่สะดวกและพอเพียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพักเก่า ชำรุด นักศึกษาใช้น้ำ-ไฟฟ้า อย่างฟุ่มเฟือย ห้องน้ำไม่สะอาด ภายในห้องพักอากาศร้อนไม่ถ่ายเท ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ และนักศึกษาดื่มเหล้าหรือของมีเมาในหอพัก

Wathins (อ้างในนุสรุา แสงรัตน์ 2545 : 38) ได้ทำการศึกษาเรื่อง What guests really want พบว่าแขกหรือลูกค้าจะพอใจในการบริการของโรงแรมได้ เกิดจากข้อพิจารณา 10 ประการ คือ เจ้าของโรงแรมควรเตรียมพร้อมเรื่องความปลอดภัยในด้านต่างๆ ในบริเวณโรงแรม โรงแรมจะต้องสะอาด คุ่มค่าเงิน มีบรรยากาศดี เจ้าของควรใส่ใจดูแลโรงแรมให้ดูดีเสมอ พนักงานควรตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อาหารและเครื่องดื่ม

ต้องมีคุณภาพ ที่นอน หมอน ควรจะมีรูปแบบที่ทันสมัย รูปร่างเหมาะสม ความแรงของน้ำควรมี มากพอ ไม่อ่อนไม่แรงจนเกินไป มีที่ตั้งเหมาะสม ง่าย การบริหารจะต้องคล่องตัว ตัดสินใจได้ อย่างรวดเร็ว

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาเห็นสมควรใช้เครื่องมือในการประเมินคุณภาพ การบริการ SERVQUAL ที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry สร้างขึ้น เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้รับบริการเห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ห้องพักได้จัดไว้ให้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและภายในห้องพัก สถานที่จอดรถ ร้านค้าและบริการต่างๆภายในบริเวณห้องพัก เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เป็นต้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ ไม่เกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ให้บริการที่ดีตรงตามเวลาที่กำหนด ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและการบริการที่ให้มีความสม่ำเสมอทุกครั้ง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจ รับฟังและเต็มใจในการตอบข้อซักถาม

4. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการเอาใจใส่ หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 4 แห่ง คือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) รวมจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,888 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา  
ในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง

$e$  = ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้มีการ  
คลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น } n &= \frac{1,888}{1+1,888(0.05)^2} \\ &= 330 \text{ คน} \end{aligned}$$

เนื่องจากจำนวนของนักศึกษาแต่ละหอพักมีความแตกต่างกัน จึงทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละหอพัก ตามสูตร Quota Sampling ดังต่อไปนี้ หลังจากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละหอพักต่อไป

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

โดยที่  $n_i$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากแต่ละกลุ่ม

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด

$N$  = จำนวนนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา  
ในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง

$N_i$  = จำนวนประชากรของแต่ละกลุ่ม

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากแต่ละหอพักใน ตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหอพัก

หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน ประชากร (คน)	การคำนวณ	ขนาดของ กลุ่มตัวอย่างที่ ศึกษา (คน)
หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู)	320	$(330 \times 320) / 1,888 = 55.93$	56
หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล)	240	$(330 \times 240) / 1,888 = 41.94$	42
หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ)	320	$(330 \times 320) / 1,888 = 55.93$	56
หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี)	1,008	$(330 \times 1,008) / 1,888 = 176.18$	176
<b>รวม</b>	<b>1,888</b>		<b>330</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา เงินเดือน การมีรถส่วนตัว และหอพักที่นักศึกษาพักอาศัยอยู่ โดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่ โดยมีลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) จำนวน 35 ข้อ ซึ่งแบ่งระดับของคุณภาพบริการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการ	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการ	น้อย
3	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการ	ปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการ	มาก
5	หมายถึง	ระดับคุณภาพบริการ	มากที่สุด

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) จำนวน 6 ข้อ

2.3 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังรายนามในภาคผนวก เพื่อพิจารณาเนื้อหาและความตรงของเนื้อหา หลังจากนั้นนำเสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.938 ดังนั้นแบบสอบถามจึงเหมาะสมต่อการนำไปใช้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ได้จากการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพบริการ และข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่เข้าพักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง จำนวน 330 คน

**3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้

**4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา เงินเดือน การมีรถส่วนตัว และหอพักที่นักศึกษาพักอาศัยอยู่ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

**4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** ประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับการแปลผลคะแนนคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตร การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับ น้อย
2.61 – 3.40	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.41 – 4.20	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับ มาก
4.21 – 5.00	มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 4 แห่ง วิเคราะห์โดยใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ 0.05 และเปรียบเทียบรายคู่เพื่อหาความแตกต่างโดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

4.4 ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 330 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งผู้ศึกษา ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ตอนที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 4 แห่ง

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกำหนดสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ กรณีประชากรทั้ง 2 กลุ่มมีค่าความแปรปรวนของข้อมูลแตกต่างกัน
MS	แทน	ผลรวมกำลังสอง เฉลี่ยระหว่างกลุ่ม และภายในกลุ่ม (Mean Square)
F	แทน	การทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย
Sig	แทน	Significant ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพัก นักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปัจจุบัน ภูมิลำเนา เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน การมีรถส่วนตัว และหอพักที่พักอาศัยอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (330 คน)	ร้อยละ (100.0)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	22	6.7
หญิง	308	93.3
<b>2. อายุ</b>		
16- 20 ปี	86	26.1
21-25 ปี	223	67.6
26-30 ปี	17	5.2
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	4	1.2
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	326	98.8
สมรส	4	1.2
<b>4. ระดับการศึกษาปัจจุบัน</b>		
ปริญญาตรี	280	84.8
ปริญญาโท	48	14.5
ปริญญาเอก	2	0.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. ภูมิลำเนา</b>		
ภาคเหนือ	229	69.4
ภาคกลาง	55	16.7
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	29	8.8
ภาคใต้	15	4.5
ภาคตะวันตก	2	0.6
<b>6. เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	38	11.5
3,001-6,000 บาท	209	63.3
6,001-9,000 บาท	70	21.2
มากกว่า 9,001 บาท	13	3.9
<b>7. การมีรถส่วนตัว</b>		
ไม่มี	154	46.7
มี	176	53.3
รถจักรยาน	6	3.4
รถจักรยานยนต์	138	78.4
รถยนต์	32	18.2
<b>8. หอพักที่พักอาศัยอยู่ในปัจจุบัน</b>		
หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู)	56	17.0
หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล)	42	12.7
หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ)	56	17.0
หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี)	176	53.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

- เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 และเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

- อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 16- 20 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1

- สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 98.8 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2
- ระดับการศึกษาในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5
- ภูมิลำเนา ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมา มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7
- เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน 3,001-6,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา มีเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน 6,001-9,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2
- การมีรถส่วนตัว ส่วนใหญ่มีรถส่วนตัว จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และไม่มีรถส่วนตัว จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 สำหรับรถส่วนตัวที่ใช้ส่วนใหญ่คือรถจักรยานยนต์ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาคือรถยนต์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2
- หอพักที่พักอาศัยอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาพักอาศัยอยู่หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม ปรากฏในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม

คุณภาพบริการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.44	.535	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.64	.587	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.68	.610	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ	3.59	.585	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่	3.67	.631	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	.508	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.68$ ) รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ( $\bar{x} = 3.67$ )

2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปรากฏในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบริการ
1. ห้องพักมีเครื่องเรือนพร้อมต่อการให้บริการ ได้แก่ เตียงนอน พูก ตู้เสื้อผ้า พัดลม โทรทัศน์	4.00	.675	มาก
2. เครื่องเรือนภายในห้องพักอยู่ในสภาพดี	3.63	.853	มาก
3. ระบบไฟฟ้าแสงสว่างภายในห้องพักเพียงพอต่อการใช้งาน	3.78	.809	มาก
4. ระบบอินเทอร์เน็ตภายในหอพักเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.44	.941	มาก
5. ระบบไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	3.75	.754	มาก
6. เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.50	.880	มาก
7. อาคาร สถานที่พักอาศัยสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเทได้ดี	3.63	.823	มาก
8. ห้องอ่านหนังสือและห้องพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.21	.936	ปานกลาง
9. ห้องออกกำลังกายมีขนาดและจำนวนอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	2.79	1.008	ปานกลาง
10. ร้านอาหารและร้านค้าภายในหอพักมีความเหมาะสม	3.08	1.135	ปานกลาง
11. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ	2.41	1.016	น้อย
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.56	.660	มาก
13. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.90	.665	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	.535	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ห้องพักมีเครื่องเรือนพร้อมต่อการให้บริการ ได้แก่ เตียงนอน พูก ตู้เสื้อผ้า พัดลม โทรทัศน์ ( $\bar{x} = 4.00$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.90$ )

### 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ปรากฏในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3.68	.684	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เหมาะสม	3.68	.685	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมและมีความเสมอภาคในการให้บริการ	3.68	.664	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	3.49	.736	มาก
5. การบริการที่ให้เหมาะสมกับความต้องการ	3.67	.660	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	.587	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดมี 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมและมีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.68$ ) รองลงมาคือ การบริการที่ให้เหมาะสมกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.67$ )

#### 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ปรากฏในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบริการ
1. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	3.74	.679	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	3.73	.704	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและให้คำแนะนำในการรับบริการได้ถูกต้องและครบถ้วน	3.71	.688	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ	3.70	.691	มาก
5. เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ	3.71	.716	มาก
6. กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาในการรับบริการ ผู้รับบริการสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	3.48	.840	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.610	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหา ของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.74$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ ข้อมูล ( $\bar{x} = 3.73$ )

## 2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาใน กำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพัก นักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ ปรากฏในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ

คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.73	.674	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว	3.65	.694	มาก
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์	3.68	.691	มาก
4. ระบบการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้ามีความรวดเร็ว/สะดวก/ เหมาะสม/ปลอดภัย	3.27	.913	ปานกลาง
5. ระบบการป้องกันอัคคีภัยของหอพักมีความเหมาะสม	3.50	.788	มาก
6. ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก ได้แก่ เวลาปิด-เปิดหอพัก ระบบคีย์การ์ด มีความเหมาะสม	3.71	.771	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	.585	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า มากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.73$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก ได้แก่ เวลาปิด-เปิด หอพัก ระบบคีย์การ์ด มีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.71$ )

## 2.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาใน กำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการเอาใจใส่

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพัก  
นักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการเอาใจใส่ ปรากฏในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการเอาใจใส่

คุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบริการ
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.75	.707	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกริยาวาจาสุภาพ นุ่มนวลต่อผู้รับบริการ	3.75	.706	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับฟังและยินดีแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ	3.69	.716	มาก
4. เจ้าหน้าที่สนใจและเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ	3.65	.730	มาก
5. ในกรณีฉุกเฉินผู้รับบริการสามารถรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.50	.804	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	.631	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่ ด้านการเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดมี 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ และ  
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกริยาวาจาสุภาพ นุ่มนวลต่อผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.75$ ) รองลงมาคือ  
เจ้าหน้าที่รับฟังและยินดีแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.69$ )



**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
4 แห่ง

**3.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง**

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง ปรากฏในตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง จำแนกตามประเภทหอพัก

คุณภาพบริการ	ระดับบริการ							
	หอสีชมพู		หอพยาบาล		หอแม่เหิยะ		หอพัก 40 ปี	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.13	.500	3.74	.591	3.25	.443	3.55	.490
2.ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.56	.528	3.95	.671	3.42	.636	3.68	.540
3.ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.73	.595	3.97	.694	3.49	.638	3.66	.570
4.ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ	3.37	.519	3.95	.657	3.33	.575	3.68	.540
5.ด้านการเอาใจใส่	3.69	.556	4.10	.684	3.39	.645	3.67	.590
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.50</b>	<b>.248</b>	<b>3.94</b>	<b>.129</b>	<b>3.38</b>	<b>.091</b>	<b>3.65</b>	<b>.055</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ( $\bar{x} = 3.65$ ) หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) ( $\bar{x} = 3.50$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง คือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) ( $\bar{x} = 3.38$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคูณภาพบริการในแต่ละด้านของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.74$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ( $\bar{x} = 3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลางคือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) ( $\bar{x} = 3.25$ ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) ( $\bar{x} = 3.13$ ) ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ( $\bar{x} = 3.68$ ) หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) ( $\bar{x} = 3.56$ ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) ( $\bar{x} = 3.42$ ) ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) ( $\bar{x} = 3.73$ ) หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ( $\bar{x} = 3.66$ ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) ( $\bar{x} = 3.49$ ) ตามลำดับ

4. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ( $\bar{x} = 3.68$ ) และอยู่ในระดับปานกลางคือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) ( $\bar{x} = 3.37$ ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) ( $\bar{x} = 3.33$ )ตามลำดับ

5. ด้านการเอาใจใส่ พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) ( $\bar{x} = 3.69$ ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ( $\bar{x} = 3.67$ ) และอยู่ในระดับปานกลางคือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) ( $\bar{x} = 3.39$ ) ตามลำดับ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง จำแนกรายด้าน

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.259	3	4.086	16.285*	.000
	ภายในกลุ่ม	81.804	326	.251		
	รวม	94.063	329			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.380	3	2.127	6.482*	.000
	ภายในกลุ่ม	106.963	326	.328		
	รวม	113.344	329			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.557	3	1.519	4.202*	.006
	ภายในกลุ่ม	117.847	326	.361		
	รวม	122.404	329			
4. ด้านความมั่นใจในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.319	3	3.773	12.131*	.000
	ภายในกลุ่ม	101.395	326	.311		
	รวม	112.715	329			
5. ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	9.714	3	3.238	8.693*	.000
	ภายในกลุ่ม	121.432	326	.372		
	รวม	131.146	329			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.011	3	2.337	9.764*	.000
	ภายในกลุ่ม	78.033	326	.239		
	รวม	85.044	329			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง มีความแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า หอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง มีคุณภาพบริการแตกต่างกัน ซึ่งจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ดังปรากฏในตารางที่ 4.10-4.15

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการรวมทุกด้านเป็นรายคู่

จำแนกตามหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษา	$\bar{x}$	หอสีชมพู	หอพยาบาล	หอแม่เหิยะ	หอพัก 40 ปี
		3.52	3.88	3.36	3.64
หอสีชมพู	3.52	-	-.36089*	.15544	-.11662
หอพยาบาล	3.88		-	.51633*	.24427*
หอแม่เหิยะ	3.36			-	-.27206*
หอพัก 40 ปี	3.64				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการรวมทุกด้านมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ขณะที่หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มีคุณภาพบริการรวมทุกด้านมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษา	$\bar{x}$	หอสีชมพู	หอพยาบาล	หอแม่เหิยะ	หอพัก 40 ปี
		3.16	3.67	3.19	3.55
หอสีชมพู	3.16	-	-.51691*	-.03709	-.39198*
หอพยาบาล	3.67		-	.47985*	-.12496
หอแม่เหิยะ	3.19			-	.35490*
หอพัก 40 ปี	3.55				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มีคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ  
เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษา	$\bar{x}$	หอสีชมพู	หอพยาบาล	หอแม่เหิยะ	หอพัก 40 ปี
		3.60	3.89	3.39	3.67
หอสีชมพู	3.60	-	-.28690*	-.21429*	-.06575
หอพยาบาล	3.89		-	.50119*	.22116*
หอแม่เหิยะ	3.39			-	-.28003*
หอพัก 40 ปี	3.67				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มีคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) นอกจากนี้หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) ยังมีคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ยังมีคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของ  
ผู้รับบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษา	$\bar{x}$	หอสีชมพู	หอพยาบาล	หอแม่เหิยะ	หอพัก 40 ปี
		3.76	3.93	3.53	3.64
หอสีชมพู	3.76	-	-.17699	.22619*	.11675
หอพยาบาล	3.93		-	.402278*	.29334*
หอแม่เหิยะ	3.53			-	-.10944
หอพัก 40 ปี	3.64				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) นอกจากนี้หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอ

พยาบาล) ยังมีคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านความมั่นใจในบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษา	$\bar{x}$	หอสีชมพู	หอพยาบาล	หอแม่เหิยะ	หอพัก 40 ปี
		3.39	3.88	3.31	3.40
หอสีชมพู	3.39	-	-.48710*	.07738	-.28626*
หอพยาบาล	3.88		-	-.56448*	-.20085*
หอแม่เหิยะ	3.31			-	.36364*
หอพัก 40 ปี	3.40				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการด้านความมั่นใจในบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มีคุณภาพบริการด้านความมั่นใจในบริการมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่เป็นรายคู่ จำแนกตามหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษา	$\bar{x}$	หอสีชมพู	หอพยาบาล	หอแม่เหิยะ	หอพัก 40 ปี
		3.70	4.03	3.40	3.65
หอสีชมพู	3.70	-	-.33690*	.29643*	0.4416
หอพยาบาล	4.03		-	.63333*	-.38106*
หอแม่เหิยะ	3.40			-	.25227*
หอพัก 40 ปี	3.65				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มีคุณภาพบริการด้านการ

เอาใจใส่มากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) นอกจากนี้หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) ยังมีคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่มากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) มีคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่มากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปได้ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 126)
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>	<b>116</b>
1.1 ควรจัดระเบียบการจราจรใหม่หรืออนุญาตให้จอดรถในบริเวณหอพักได้ และควรมีการติดตั้งระบบแสงสว่างให้เพียงพอเพื่อความปลอดภัยของนักศึกษา	23
1.2 ควรมีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักทุกๆ 5 ปี ควรซ่อมแซม อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและเพิ่มแสงสว่างภายในห้องพักให้เพียงพอ และปรับปรุงแก้ไขระบบการแจ้งซ่อมให้มีความรวดเร็วขึ้น	43
1.3 หอพักควรจัดหาบริการส่วนกลางของหอพักให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เพิ่มเก้าอี้ในห้องอ่านหนังสือ เพิ่มอุปกรณ์ออกกำลังกาย และควรซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และทางหอพักควรจัดให้มีบริเวณที่นั่งพักผ่อน และที่รับแขกของผู้พักอาศัย	24
1.4 ควรให้บริษัทที่รับทำความสะอาดดูแลปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดให้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและจัดระบบการจัดเก็บขยะให้เหมาะสม	12
1.5 ควรจัดหาร้านค้า ร้านอาหารให้หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา และขยายเวลาการปิด-เปิดร้านค้าให้นานขึ้นกว่าเดิม	9
1.6 ควรปรับปรุงระบบไฟฟ้า หรือจัดหาระบบไฟสำรอง	2
1.7 ควรทำสื่อการใหม่ให้ดูสดใส และปรับปรุงพื้นห้องโดยใช้วัสดุที่ปลอดภัยต่อผู้พักอาศัย	2
1.8 ควรพิจารณาอัตราค่าเช่าห้องพักให้ถูกลงกว่าหอพักที่อยู่นอกมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยนักศึกษาในเรื่องค่าใช้จ่าย	1

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 126)
<b>2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ</b>	<b>5</b>
2.1 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม และให้บริการอย่างทั่วถึง และไม่เลือกปฏิบัติ	4
2.2 เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนจะมีการทวงถาม และมีเอกสารอ้างอิงที่ชัดเจน	4
<b>3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>	<b>15</b>
3.1 ควรให้บริการน้ำดื่มฟรีให้กับผู้พักอาศัย	1
3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เอาใจใส่ผู้รับ บริการ และให้ความช่วยเหลือทันทีกรณีมีปัญหาฉุกเฉิน	14
<b>4. ความมั่นใจในบริการ</b>	<b>13</b>
4.1 ควรปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความมั่นใจ	5
4.2 ควรปรับปรุงระบบป้องกันอัคคีภัยภายในหอพัก มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ดับเพลิงเป็นประจำทุกปีให้สามารถใช้งานได้ และจัดให้มีจำนวนเพียงพอ	4
4.3 จัดระบบการเปิด-ปิดหอพักด้วยเวลาที่แน่นอน ตรวจสอบตราผู้เข้าพักอาศัย และบุคคลภายนอก และปฏิบัติตามกฎของหอพักที่กำหนดไว้	3
4.4 ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดหรือมีมาตรการและมีบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับผู้กระทำความผิด	1
<b>5. ด้านการเอาใจใส่</b>	<b>40</b>
5.1 เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจกับปัญหา และรีบดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะให้บริการ โดยเฉพาะปัญหาระบบสาธารณูปโภคของหอพัก	39
5.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงและจัดให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานวันหยุด เพื่อแก้ไขปัญหากรณีฉุกเฉิน	1

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดคือข้อเสนอแนะด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(จำนวน 116คน) โดยเสนอแนะมากที่สุดในเรื่อง การเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักทุกๆ 5 ปี การซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและเพิ่มแสงสว่างภายในห้องพักให้เพียงพอ และปรับปรุงแก้ไขระบบการแจ้งซ่อมให้มีความรวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ ข้อเสนอแนะด้านการเอาใจใส่ (จำนวน 40 คน) โดยเสนอแนะมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจกับปัญหา และรีบดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะให้บริการ โดยเฉพาะปัญหาระบบสาธารณูปโภคของหอพัก



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4 แห่ง ประกอบด้วย หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ผู้ศึกษาได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อวัดระดับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4 แห่ง

1.1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษาทั้ง 4 แห่ง จำนวน 330 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ที่ 0.938 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดและการวิเคราะห์เนื้อหา

### 1.3 ผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปไว้เป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

#### 1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 93.3 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 67.6 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 98.8 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ร้อยละ 69.4 เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน 3,001-6,000 บาท ร้อยละ 63.3 มีรถส่วนตัว ร้อยละ 53.3 โดยเป็นรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 78.4 และพักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ร้อยละ 53.3

#### 1.3.2 คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

##### 1) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.74$ )

##### 2) ด้านการเอาใจใส่

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านการเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดมี 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกริยาวจาสุภาพ นุ่มนวลต่อผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.75$ )

### 3) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดมี 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมและมีความเสมอ ภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.68$ )

### 4) ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า มากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.73$ )

### 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า มากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ห้องพักรมมีเครื่องเรือนพร้อมต่อการให้บริการ ได้แก่ เตียงนอน พูก ตู้เสื้อผ้า พักลม โทรศัพท ( $\bar{x} = 4.00$ )

#### 1.3.3 การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 4 แห่ง

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง มีความแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง ยอมรับสมมติฐานที่ว่า หอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง มีคุณภาพ บริการแตกต่างกัน โดยหอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการรวมทุกด้าน มากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) และ หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) ขณะที่หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มี คุณภาพบริการรวมทุกด้านมากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) สำหรับคุณภาพบริการ รายด้านแตกต่างกัน ดังนี้



### 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการ พบว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี) มีคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู) และหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ)

#### 1.3.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการหอพักนักศึกษาในกำกับทั้ง 4 แห่ง พบว่า มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเฉพาะเรื่องการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักทุกๆ 5 ปี การซ่อมแซม อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและเพิ่มแสงสว่างภายในห้องพักให้เพียงพอ และปรับปรุงแก้ไขระบบการแจ้งซ่อมให้มีความรวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ โดยเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจกับปัญหา และรีบดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะให้บริการ โดยเฉพาะปัญหาระบบสาธารณูปโภคของหอพัก

## 2. อภิปรายผล

### 2.1 คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง

จากการศึกษาคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า หอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพร้อมในด้านการจัดการสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานและการบริการ สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาหรือผู้พักอาศัย จึงมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ดีในกรณีเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริการด้านต่างๆ เป็นบริการขั้นพื้นฐานของการจัดการเกี่ยวกับบริการประเภทที่พักรักษา ซึ่งผู้ให้บริการต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องจัดเตรียมการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะในทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบาย มีความปลอดภัย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีในขณะที่ได้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรจิตต์ เหลืองศิริกุล (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการ

หอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษา ในประเด็นของการให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพัก พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด และปัจจัยอื่นๆรองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก ความสะดวก ร่ายรับของตน เพื่อน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นผลมาจากความพึงพอใจในความเป็นรูปธรรมของบริการของหอพัก สำหรับคุณภาพบริการในรายด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

### 2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากการศึกษาคุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยจะเห็นว่าส่วนใหญ่มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการด้านความเป็นรูปธรรมของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อาทิ ความพร้อมของเครื่องเรือน ระบบไฟฟ้าภายในอาคารและห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพร้อมและตรงกับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่นักศึกษาหรือผู้พักอาศัยสามารถจับต้องได้และสร้างความประทับใจได้เป็นอย่างดี และเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการด้านที่พักอาศัยควรคำนึงถึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีบางประเด็นที่มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ ร้านอาหารและร้านค้าภายในหอพักมีความเหมาะสม ห้องออกกำลังกายมีขนาดและจำนวนอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และห้องอ่านหนังสือและห้องพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของการบริการในด้านความเป็นรูปธรรม คือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งเหล่านี้เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่าจะต้องได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ทางใจและรับรู้ได้ทันที และนำไปสู่การบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ และการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากความรู้สึกและการเปรียบเทียบในสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับกับความคุ้มค่าที่จะต้องเสียไป เช่น ค่าใช้จ่ายเรื่องที่พักอาศัย ค่าเดินทาง และความความสะดวกสบาย เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ชัดว่า การบริการในด้านความเป็นรูปธรรม นับว่ามีความสำคัญที่จะแสดงถึงคุณภาพของบริการประเภทที่พักอาศัยได้เป็นอย่างดี หากการดำเนินการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรมไว้ได้อย่างครบถ้วนก็จะสามารถได้รับความสนใจและการยอมรับ จนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยจากนักศึกษาผู้ใช้บริการมากที่สุด และจะสามารถพัฒนาระดับคุณภาพในด้านดังกล่าวให้ดี

ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัฐพล กกกำแหง (2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ การออกแบบและความสวยงาม การออกแบบภายในห้องพัก ความคงทน ขนาดของห้องพัก ขนาดของเตียง เครื่องสุขภัณฑ์ที่มีในห้องน้ำ มีโทรทัศน์ภายในห้องพัก มีที่จอดรถที่กว้างและปลอดภัย ในด้านสถานที่ตั้ง ต้องใกล้กับสถาบันการศึกษา ใกล้กับแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทาง และสะดวกในการจอดรถ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นผลมาจากความพึงพอใจในความเป็นรูปธรรมของบริการของหอพัก จึงเกิดการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักเป็นลำดับต่อมา และเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีที่ผู้พักอาศัยมีต่อการบริการของหอพักจนสามารถพัฒนาไปสู่คุณภาพของหอพักได้ในที่สุด

### 2.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

จากการศึกษาคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า ทุกประเด็นมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดมี 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมและมีความเสมอภาคในการให้บริการ รองลงมาคือ การบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ง่าย จึงเกิดความประทับใจและไว้วางใจในการบริการ โดยเฉพาะกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหอพัก นับว่าเป็นข้อดีของการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี คือ สามารถให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่หอพักจะต้องให้ความสำคัญและรักษาระดับคุณภาพดังกล่าวให้คงอยู่ในระดับนี้ตลอดไป หรือนำข้อดีนี้ไปพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี แยมกสิกร (2542:74) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบหอพักนิสิต นักศึกษาที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในประเด็นที่กล่าวถึง ระบบบริหารจัดการหอพัก จำเป็นต้องมีความคล่องตัว เน้นการพึ่งพาตนเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไรจากการจัดบริการหอพัก และต้องมีบุคลากรบริการหอพักที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการหอพักนิสิต นักศึกษาโดยเฉพาะ

### 2.1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการศึกษาคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและให้คำแนะนำในการรับบริการได้ถูกต้องและครบถ้วน และเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ ผลจากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการ ในที่นี้หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหอพักในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพร้อมและความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลได้เหมาะสม รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้พักอาศัยในหอพักมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ส่งผลให้นำไปสู่การประเมินคุณภาพบริการของหอพักในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ออกมาในระดับดีทุกๆ ประเด็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พักตร์พริ่ง เพ็ญรัตน์ (2542:96-97) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของนิสิตที่มีต่อบริการของหอพักหญิงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในประเด็นที่กล่าวถึงความคิดเห็นที่มีต่อบริการของหอพักในการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต พบว่า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตส่วนใหญ่ได้ แต่ยังมีข้อบกพร่องที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข คือ ผู้บริหารใส่ใจศึกษานักศึกษาน้อยเกินไป ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่มีการซ่อมแซมทันทีเมื่อชำรุดหรือมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ในห้องน้ำ การบริการอาหารยังไม่ดีพอ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ทำให้นิสิตหญิงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังไม่ค่อยพึงพอใจต่อบริการของหอพักในการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตเท่าที่ควร

### 2.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจในการบริการ

จากการศึกษาคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในการบริการพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ รองลงมาคือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก ได้แก่ เวลาปิด - เปิดหอพัก ระบบคีย์การ์ด มีความเหมาะสม ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ ตลอดจนการทำหน้าที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการเป็นอย่างมาก นับว่าเป็นข้อดีอีกด้านหนึ่งที่ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องรักษาระดับคุณภาพนี้ต่อไป และสามารถนำมาเป็นจุดเด่น



ของบริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้อีกด้วย การศึกษาในครั้งนี้พบประเด็นในด้านการให้ความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้ามีความรวดเร็ว/สะดวก/เหมาะสม/ปลอดภัย แสดงให้เห็นว่า การบริการในประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งการจะพัฒนาคุณภาพของการบริการหอพักนักศึกษาให้ก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานของการบริการที่ดีได้นั้น ผู้ให้บริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ ทั้ง 4 แห่ง จะต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการเสียก่อน ได้แก่ การให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม ความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้ง่าย ส่วนด้านความปลอดภัยมั่นคง ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่ามีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินและชื่อเสียง เพื่อให้การดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ วัชรระนพคุณ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อุปสงค์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีต่อหอพักเอกชน และงานวิจัยของ ปภากร สุวรรณธาดา (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ในประเด็นที่กล่าวถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า มีผลต่อการเลือกที่พักอาศัยของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษานี้ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

### 2.1.5 ด้านการเอาใจใส่

จากการศึกษาคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดมี 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกริยาวาจาสุภาพ นุ่มนวลต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับฟังและยินดีแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ จะเห็นว่าการให้การดูแลเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการด้วยความเห็นอกเห็นใจนั้นเป็นการสนับสนุนให้กำลังใจ รู้จักและเข้าใจแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีกำลังใจและรู้สึกสบายใจ ซึ่งหอพักในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณสมบัติดังกล่าว จึงส่งผลให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ของหอพักให้อยู่ในระดับมาก และเป็นข้อดีที่หอพักนักศึกษาหรือการให้บริการประเภทที่พักอาศัยสามารถนำไปปฏิบัติตามได้ เพื่อสร้างเสริมคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ การบริการที่ดีมีคุณภาพจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม นำความสุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌรัฐพล กกก้าแหง (2546) ได้

ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นที่กล่าวถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านบุคลากร คือจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีธรรมาศัยดี มีความเอาใจใส่ ของพนักงานทุกคนรวมถึงผู้ดูแลหรือเจ้าของด้วย ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการที่พักอาศัยนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเลือกใช้บริการของบริการประเภทที่พักอาศัย

## 2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ทั้ง 4 แห่ง

ผลจากการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ 4 แห่ง พบว่า คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) มีคุณภาพบริการมากที่สุด คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากหอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล) เป็นหอพักสำหรับนักศึกษาพยาบาลซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะ นักศึกษาหญิงเท่านั้น ซึ่งมีคุณลักษณะทางสังคม วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่คล้ายคลึงกัน ด้วยเหตุนี้ความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงมีมากกว่าหออื่นๆ เพราะมีความรู้สึกสบายใจที่ได้พักอาศัยร่วมกับผู้อื่นซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พักตร์พรุ่ง เพ็ญรัตน์ (2542:96-97) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของนิสิตที่มีต่อบริการของหอพักหญิงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในประเด็นที่กล่าวถึงการแบ่งประเภทหอพัก พบว่า นิสิตมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการเช่าหอพัก เช่น มีการแบ่งหอพักชายและหญิงอย่างชัดเจน และห้ามนิสิตชายขึ้นหอพักนิสิตหญิง อีกทั้งนิสิตหญิงทุกคนมีความคิดเห็นว่าบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ส่วนด้านราคาเนื่องจากเป็นหอพักของมหาวิทยาลัยจึงไม่ใช่ตัวแปรที่สำคัญ ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ตั้งนิสิตเลือกเช่าหอพักของมหาวิทยาลัยเพื่อความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง ด้านความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยด้านการบริการของหอพัก นิสิตหญิงมีความคิดเห็นว่าหอพักสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตส่วนใหญ่ได้

สำหรับหอพักนักศึกษาในกำกับที่มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการให้บริการในด้านรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ) มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดเนื่องจากเป็นหอพัก

นักศึกษาที่มีทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงพักอาศัยรวมกัน การดูแลและการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของนักศึกษาทั้ง 2 ประเภทนี้อาจทำได้ค่อนข้างยาก เพราะความต้องการของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการของนักศึกษาชายอาจจะแตกต่างกับความต้องการของนักศึกษาหญิง จึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหิยะ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรจิตต์ เหลืองดิเรกกุล (2541:29) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาชายและหญิงนั้น ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ แตกต่างกัน คือ นักศึกษาชายจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก เพื่อน รายรับของตน ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาหญิง จะให้ความสำคัญกับปัจจัยความสะดวกในการคมนาคมมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหอพัก รายรับของตน เพื่อน สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

### 3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการและด้านการเอาใจใส่ ดังนี้

3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักทุกๆ 5 ปี ควรซ่อมแซม อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและเพิ่มแสงสว่างภายในห้องพักให้เพียงพอ และปรับปรุงแก้ไขระบบการแจ้งซ่อมให้มีความรวดเร็วขึ้น

3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม และให้บริการอย่างทั่วถึง และไม่เลือกปฏิบัติ และควรมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนจะมีการทวงถาม และมีเอกสารอ้างอิงที่ชัดเจน

3.1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เอาใจใส่ผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือทันที กรณีมีปัญหาฉุกเฉิน และควรมีบริการน้ำดื่มฟรีให้กับผู้พักอาศัย

3.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ ควรปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความมั่นใจ

3.1.5 ด้านการเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจกับปัญหาและรีบดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ โดยเฉพาะปัญหาระบบสาธารณูปโภคของหอพัก ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงและจัดให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานวันหยุด เพื่อแก้ไขปัญหากรณีฉุกเฉิน

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.2.2 ควรมีการศึกษาคูณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากผู้พักอาศัยในหอพัก โดยวิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก

3.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กับหอพักเอกชนบริเวณรอบๆมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีการนำกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาใช้

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วแหยม (2539) สภาพปัจจุบันและความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จารุบุญ ปานานนท์ (2533) คุณภาพในการบริการ กรุงเทพมหานคร บริษัท ประชาชน จำกัด
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2539) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ: จิตวิทยาบริการหน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด จุฬาลงกรณ์เวชสาร
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543) เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล นนทบุรี สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- ฉัตยาพร เสมอใจ (2545) การตลาดธุรกิจบริการ กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) การตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชีวิน อินแสงและคณะ (2529) รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อห้องพักในจังหวัดเชียงใหม่ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ
- ฉัฐพล กกก้าแหง (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าห้องพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นคร ไชยวงศ์ศักดิ์ (2546) การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนห้องพักสตรีเอกชนหน้าสถาบันราชภัฏเชียงราย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นงเยาว์ จันทรมีศรี (2543) ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เกี่ยวกับการใช้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นิรันดร์ วัชรนะพคุณ (2542) อุปสงค์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีต่อห้องพักเอกชน เชียงใหม่ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นุสรรา แสงรัตน์ (2545) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักรับรองที่มีต่อการบริการส่วนหน้า: กรณีศึกษาที่พักราคาประหยัด สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

- ท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุญศรี ศรีสถิตนรากร (2544) *คุณภาพบริการในยุคแข่งขัน วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 13(2), 1-7
- ประภากร สุวรรณธาดา (2537) *การศึกษาความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- พรจิตต์ เหลืองดิเรกกุล (2541) *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษา ปัญหาพิเศษ วิชา 751409 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- พัศตร์พริ้ง เพ็ญรัตน์ (2542) *ทัศนคติของนิสิตที่มีต่อบริการของหอพักหญิงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) *การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คณะกรรมการชมรมพยาบาลโรคหัวใจ และทรวงอกแห่งประเทศไทย มปป.*
- มนตรี เข้มกลีกร (2542) *รูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กองกิจการนักศึกษา (2546) *คู่มือแนะนำนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า (2547) *หอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า (ระบบออนไลน์) คืบค้นวันที่ 7 กันยายน 2551 จาก <http://www.kmutt.ac.th/organization/dorm>.*
- ยี่สุน์ ใจดี (2540) *ปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการดูแลในโรงพยาบาลรามาชินดี กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล*
- รวิภา วงศ์บุษย์รัตน์ (2547) *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- เรวดี ศิรินคร (2541) *การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ สารสภากาพยาบาล, 13(3), 34-41*
- วิฑูรย์ สิมาโชคดี (2543) *7 เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร TPA Publishing*
- วิไล เล็กนุ้ย (2538) *หน่วยที่ 1-7 เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*

- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543) *คุณภาพในการบริการ (QUALITY IN SERVICE)*, กรุงเทพมหานคร บริษัท ประชาชน จำกัดวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ดวงกมลสมัย จำกัด
- ศิริวัฒน์ เป็ยงเถิน (2546) *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษาคณะ เศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- สมเกียรติ โภธิศักดิ์ (2542) *คู่มือการทบทวนอย่างเป็นระบบ นนทบุรี สำนักพิมพ์พัฒนา วิชาการแพทย์ กรมการแพทย์*
- สมิต สัจฉกร (2542) *การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการ และ กระบวนการ* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
- สุนนา โพธิ์อยู่ (2544) *ตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร บิกโพรเพรส
- \_\_\_\_\_ (2543) *หลักการตลาด (Principle of marketing)* กรุงเทพมหานคร
- Aimanun (2550) *ส่วนประสมทางการตลาดบริการ:เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ* ค้นคืนเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2551 จาก <http://www.gotoknow.org/blog/council>
- Kotler.P (1994). *Marketing management : Analysis planning implementation and control*. 8<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs New Jersey : Prentice Hall
- Kotler.P (2003). *Marketing management An Asia Perspective* 3<sup>rd</sup> ed. Singapore : Pearson Education
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.American Marketing Association.49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivery quality service:Balancing customer perceptions and expections*. New York: Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1991). *Marketing Research*. New York : Addison-Wesley Publishing .
- Youssef, N.F., Johnes, R., Hunt, A.Nel, D. & Bovaird.T.(1996). *Health care quality in NHS hospital, International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9(1),15-28.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A. (1998). *Communication and control processes in the delivery of service quality*. Journal of Marketing. 52(April) , 35-48.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

- 1) ชื่อ-สกุล รองศาสตราจารย์ ดร.ธนารักษ์ สุวรรณประพิศ  
 วุฒิการศึกษา DOCTOR OF NURSING ,La Trobe University , Australia  
 ตำแหน่ง กรรมการอำนวยการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
  
- 2) ชื่อ-สกุล รองศาสตราจารย์ถนอม คลอดเพ็ง  
 วุฒิการศึกษา ปริญญาโท สาขาวิชา Master of Science (Soil Science)  
 University of The Philippine at Los Banos  
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
  
- 3) ชื่อ-สกุล รองศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ ไชยโรจน์  
 วุฒิการศึกษา DOCTEUR DE 3<sup>ème</sup> CYCLE ประเทศฝรั่งเศส  
 ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

## เรื่อง คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่กำหนดให้และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. 16-20 ปี ( ) 2. 21-25 ปี  
( ) 3. 26-30 ปี ( ) 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาปัจจุบัน

- ( ) 1. ปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาโท  
( ) 3. ปริญญาเอก ( ) 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. ภูมิลำเนา

- ( ) 1. ภาคเหนือ ( ) 2. ภาคกลาง  
( ) 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ( ) 4. ภาคใต้  
( ) 5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 3,000 บาท ( ) 2. 3,001-6,000 บาท  
( ) 3. 6,001-9,000 บาท ( ) 4. มากกว่า 9,001 บาท

7. การมีรถส่วนตัว

- ( ) 1. ไม่มี ( ) 2.1 รถจักรยาน ( ) 2.2 รถจักรยานยนต์  
( ) 2. มี พาหนะที่ใช้คือ ( ) 2.3 รถยนต์ ( ) 2.4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8. ปัจจุบันท่านพักอยู่ที่หอพัก

- ( ) 1. หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 (หอสีชมพู)  
( ) 2. หอพักนักศึกษาในกำกับ 2 (หอพยาบาล)  
( ) 3. หอพักนักศึกษาในกำกับ 3 (หอแม่เหียะ)  
( ) 4. หอพักนักศึกษาในกำกับ 4 (หอพัก 40 ปี)

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

- คำชี้แจง** 1. คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ และด้านการเอาใจใส่
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบริการที่ท่านได้รับมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ได้รับบริการมากที่สุด
4	หมายถึง	ได้รับบริการมาก
3	หมายถึง	ได้รับบริการปานกลาง
2	หมายถึง	ได้รับบริการน้อย
1	หมายถึง	ได้รับบริการน้อยที่สุด

คุณภาพบริการ	ระดับบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
1.1 ห้องพักมีเครื่องเรือนพร้อมต่อการให้บริการ ได้แก่ เตียงนอน พูก ตู้เสื้อผ้า พัดลม โทรทัศน์					
1.2 เครื่องเรือนภายในห้องพักอยู่ในสภาพดี					
1.3 ระบบไฟฟ้าแสงสว่างภายในห้องพักเพียงพอต่อการใช้งาน					
1.4 ระบบอินเทอร์เน็ตภายในหอพักเหมาะสมต่อการใช้งาน					
1.5 ระบบไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม					
1.6 เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
1.7 อาคารสถานที่พักอาศัยสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเทได้ดี					
1.8 ห้องอ่านหนังสือและห้องพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.9 ห้องออกกำลังกายมีขนาดและจำนวนอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ					

คุณภาพบริการ	ระดับบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.10 ร้านอาหารและร้านค้าภายในหอพักมีความเหมาะสม					
1.11 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.12 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.13 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
<b>2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับท่าน					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงธรรมและมีความเสมอภาคในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด					
2.5 การบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ					
<b>3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหาของท่าน					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล					
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและให้คำแนะนำในการรับบริการได้ถูกต้องและครบถ้วน					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือท่าน					
3.5 เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ					
3.6 กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการ ท่านสามารถได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว					
<b>4. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ</b>					
4.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว					
4.3 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และมีความซื่อสัตย์					



คุณภาพบริการ	ระดับบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4 ระบบการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้ามีความรวดเร็ว/สะดวก/เหมาะสม /ปลอดภัย					
4.5 ระบบการป้องกันอัคคีภัยของหอพักมีความเหมาะสม					
4.6 ระบบการรักษาความปลอดภัยของหอพัก ได้แก่เวลาเปิด – ปิดหอพัก ระบบคีย์การ์ด มีความเหมาะสม					
<b>5. ด้านการเอาใจใส่</b>					
5.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
5.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงกริยาจาสุภาพ นุ่มนวล ต่อท่าน					
5.3 เจ้าหน้าที่รับฟังและยินดีแก้ปัญหาให้ท่าน					
5.4 เจ้าหน้าที่สนใจและเอาใจใส่ในความต้องการของท่าน					
5.5 ในกรณีฉุกเฉินท่านสามารถรับบริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่**

**คำชี้แจง** โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของ  
ผู้รับบริการต่อไป

**1. ด้านความเป็นรูปธรรม**

.....  
 .....

**2. ด้านความน่าเชื่อถือ**

.....  
 .....

**3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ**

.....  
 .....

**4. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ**

.....  
 .....

**5. ด้านการเอาใจใส่**

.....  
 .....

**6. ด้านอื่นๆ**

.....  
 .....



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอินทราพร จันทร์ทิพย์
วัน เดือน ปีเกิด	3 เมษายน พ.ศ. 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	บธ.บ (บริหารธุรกิจบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2537
สถานที่ทำงาน	หอพักนักศึกษาในกำกับ 1 และ 4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตำแหน่ง	ผู้จัดการหอพักนักศึกษาในกำกับ 1 และ 4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่