

การบริหารจัดการหอพักนิเทศฯ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

มนตรี พรหมกึ่งแก้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

การบริหารจัดการหอพักนิสิตฯ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

มนตรี พรหมกิ่งแก้ว

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา)

วันที่ ๑๑ เดือน ๗ พ.ศ. ๒๕๕๐

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ ๑๑ เดือน ๗ พ.ศ. ๒๕๕๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุณิลา ทนุผล)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วันที่ ๑๑ เดือน ๗ พ.ศ. ๒๕๕๐

ชื่อเรื่อง	การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายมนตรี พรหมกิ่งแก้ว
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ใช้บริการหอพักนิตยา 2) เพื่อศึกษาถึงการบริหารจัดการหอพักนิตยา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการภายในหอพักบ้านนิตยา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของหอพักนิตยาทั้งหมด จำนวน 40 คน รวบรวมจากประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Windows) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วง 16-25 ปี โดยร้อยละ 95.00 มีสถานภาพเป็นโสด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และมีรายได้เฉลี่ย 7,379.17 บาท

สำหรับการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงานนั้น ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีประสิทธิภาพในหลายๆ ประเด็น คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการจัดคนเข้าทำงาน ส่วนในด้านของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม นั้น ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังมีการรับรู้ในบางประเด็นว่า ไม่ดี/ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในประเด็นที่ระบุว่าบริเวณรอบ ๆ หอพักนิตยามีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอและเหมาะสม มีการปรับลด-เพิ่ม พนักงานเหมาะสมกับการบริหารงานภายในหอพัก และมีการเปลี่ยนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญอยู่เป็นประจำ รวมไปถึงการที่ผู้เช่าที่พักบุคคลภายนอกมาอาศัย โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทางหอพักจะเก็บเงินเพิ่มจำนวน 50 บาทต่อวัน/ต่อคน ซึ่งเป็นราคาที่เหมาะสม ตามลำดับ

Title	Management of Nittaya Apartment in Chiang Mai
Author	Mr.Montree Promkingkaew
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Dr.Weerapon Thongma

ABSTRACT

This study on the "Management of Nittaya Apartment in Chiang Mai" had the following objectives: 1) to know the personal and socio-economic characteristics of the clients of Nittaya Apartment and 2) to study the management in Nittaya Apartment following the knowledge of their clients. Respondents were a total 40 clients of Nittaya Apartment provided the data using questionnaire. These data were analyzed using SPSS/PC program that determined statistical parameters such as frequency, percentage, average, and standard deviation.

Results of the analyses showed that majority of the respondents were single females aged 16-25 years with occupation as students, with diploma in vocational education and receiving average monthly income of 5,867.08 baht.

As to the management of Nittaya Apartment, following the principles of management, the study showed that the clients considered that the management in Nittaya Apartment was good in all aspects of management especially in administration and hiring personnel. However, in aspects of planning, organizational set-up and control, some of the respondents considered them inappropriate or not so good especially the amusement establishments were enough and appropriate in the vicinity of Nittaya Apartment, reduction and increase of appropriate personnel for the management in the apartment, constant changing of skilled personnel, and tenants/residents bringing lodgers without prior notice which entail 50 baht additional charge in decreasing order.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ สำเร็จได้ ด้วยการได้รับความกรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบพร้อมด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย และ อาจารย์โชค จรุงนทร์ คณะกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำในงานที่ศึกษามาโดย ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา รวมไปถึงคุณนิตยา พรหมกิ่งแก้ว ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ความ ช่วยเหลือในด้านของการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ให้บริการของหอพักนิตยาทุก ๆ ท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณน้องสาว เพื่อน ๆ และพี่ ๆ ทุกคนที่กรุณาให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้การดำเนินงานการวิจัย ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

มนตรี พรหมกิ่งแก้ว

มีนาคม 2550

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
โครงสร้างและการบริหารงานหอพักนิสิต	6
การบริหารงานและหลักการบริหาร	9
การรับรู้ของผู้บริโภค	13
ภาคสรุป	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	18
สถานที่ดำเนินการวิจัย	18
ผู้ให้ข้อมูล	18
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
การทดสอบเครื่องมือ	20
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
ระยะเวลาในการวิจัย	22

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	23
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล	23
ตอนที่ 2 การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ตาม หลักการบริหารงาน	26
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	39
สรุปผลการวิจัย	39
ข้อเสนอแนะ	40
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	45
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	46
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability)	52
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	57

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลการใช้บริการหอพักนิตยาของลูกค้า ตั้งแต่ปี 2540 - 2548	9
2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ	24
3 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการวางแผน	27
4 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดองค์การ	29
5 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	31
6 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวก	34
7 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุม	36

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 โครงสร้างและการบริหารของหอพักนิคยา

7



บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่ได้เติบโตและมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ทั้งด้านการท่องเที่ยว การเกษตร การลงทุน อุตสาหกรรม และการศึกษา โดยมีอัตราการเพิ่มของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มจาก 1,367,183 คนในปี 2533 เป็น 1,472,403 คนในปี 2543 หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 0.74 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2545: 5)

การจัดหอพักนิสิตนักศึกษาในประเทศไทยเริ่มมีการจัดตั้งแต่สมัยรัชการที่ 5 (สมุกระเบียบการโรงเรียนราชวิทยาลัย รศ.123) และมีการริเริ่มจัดหอพักนักเรียนพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ. 2451 (สำเนา ขจรศิลป์ และคณะ, 2541: 88- 89) และหลังจากนั้นเป็นต้นมา มีสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งที่ก่อตั้งขึ้น ได้มีการสร้างหอพักไว้สำหรับเป็นเครื่องมือในการฝึกฝนหล่อหลอมนิสิตนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ รวมทั้งเป็นการบริการแก่นิสิตนักศึกษาที่ต้องจากบ้านมาไกล ไม่มีที่พักอาศัยอื่นใด โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นในต่างจังหวัดในระยะแรกมักจะมีหอพักไว้รองรับนิสิตนักศึกษาได้ทุกคน เช่น มหาวิทยาลัยบูรพา (เดิมก่อตั้งเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน เมื่อปี พ.ศ. 2498) มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น หรือแม้แต่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปัจจุบันก็ยังมิมีหอพักเพียงพอที่จะรองรับนิสิตนักศึกษาได้ทุกคน

แนวคิดในการจัดหอพักที่สามารถรองรับนิสิตนักศึกษาได้ทุกคนนั้น ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นว่าการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นการพัฒนาแบบองค์รวม (holistic) กล่าวคือต้องมีการฝึกฝนหล่อหลอมทั้งวิถีชีวิต มิใช่กระทำเฉพาะส่วนหรือเฉพาะเวลาดังนั้นการจัดหอพักจึงมิใช่จัดเฉพาะให้มีที่พักอาศัยเท่านั้น ยังจะต้องมีระบบการพัฒนาการดูแลการฝึกฝนให้รู้จักปกครองกันเอง การมีระเบียบวินัยในการอยู่ร่วมกันและอื่น ๆ เมื่อสภาพสังคมเศรษฐกิจของประเทศเปลี่ยนแปลงไป ภาระด้านงบประมาณของรัฐมีมากขึ้น ทำให้แนวคิดในการสร้างหอพักให้เพียงพอแก่การรองรับนิสิตนักศึกษาทุกคนเป็นไปได้ ทำให้มีมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบการก่อสร้างหอพักนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อปีพุทธศักราช 2522 ประกอบกับรัฐมนตรีมอบนโยบายให้ภาคเอกชนมีการลงทุนสร้างหอพักมากขึ้น เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐลง จึงทำให้ในปัจจุบันมีหอพักนิสิตนักศึกษาใน 2 ลักษณะคือ หอพักของสถาบันกับหอพักเอกชน สำหรับในส่วนของการศึกษานั้นจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคเหนือตอนบน เนื่องจากมีสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มีชื่อเสียงอยู่มากมายหลาย

สถาบัน จึงทำให้ประชาชนที่อยู่ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัดสนใจเข้ามาศึกษาหาความรู้ตามสถาบันการศึกษาเหล่านี้เป็นจำนวนมาก โดยประชาชนที่เข้ามาเป็นนักศึกษาของสถาบันการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ย่อมมีความต้องการที่พักอาศัย ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่จะเลือกเช่าที่พักอาศัย ซึ่งมีอยู่ทั่วไป (เทศบาลนครเชียงใหม่, 2545: 4)

ปัญหาการวิจัย

หอพักนิคยา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 106/2 ถนนโพธาราม ซอย 2 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหอพักที่ให้บริการแก่นักศึกษาชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา มาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2540 มีจำนวนห้องทั้งหมด 40 ห้อง ซึ่งแต่ละห้องจะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเหมือนกันทุกห้อง ซึ่งได้แก่ โต๊ะเครื่องแป้ง ตู้เสื้อผ้า เตียงและที่นอน โต๊ะเขียนหนังสือ และเครื่องทำน้ำอุ่น เป็นต้น โดยคิดอัตราค่าเช่าเดือนละ 1,700 บาท และโดยผู้เช่าจะต้องวางเงินประกันค่าของเสียหาย อีก 1,700 บาท ก่อนที่จะเข้าพักอาศัย รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 3,400 บาท นอกจากนั้นยังมีค่า Key Card อีก 100 บาท เพื่อสำหรับการเข้าออกหอพัก ส่วนค่าน้ำคิดในระบบเหมาจ่ายต่อคน ๆ ละ 50 บาท และค่าไฟฟ้า คิดยูนิตละ 7 บาท ส่วนค่าโทรศัพท์ คิดเป็นนาที ถ้าโทรศัพท์ภายในพื้นที่เดียวกัน คิดนาทีละ 10 บาท แต่ถ้าเป็นเบอร์มือถือ คิดนาทีละ 12 บาท ส่วนบริการเพิ่มเติมอื่น ๆ ของทางหอพักในปัจจุบันได้มีการนำเครื่องซักผ้าอัตโนมัติมาติดตั้งไว้ด้านล่างของหอพัก เป็นเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญไว้คอยให้บริการแก่นักศึกษาเพียงอย่างเดียว

เนื่องด้วยในปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจหอพักสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจะสังเกตได้จากมีจำนวนหอพักที่สร้างใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหอพักจะต้องนำหลักการบริหารเข้ามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่น ๆ ได้ รวมทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มลูกค้าใหม่ หากขาดการบริหารที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินกิจการหอพัก เช่น มีลูกค้ามาใช้บริการน้อย รายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เป็นต้น

ดังนั้นการบริหารจัดการหอพักนิคยา จะต้องอาศัยความร่วมมือตลอดจนความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในหอพักนิคยา เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมค้นหาปัญหาพิจารณาปัญหา และแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาก็ทั้งมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหามีส่วนร่วมประเมินผลการบริหารจัดการหอพักนิคยา

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการบริหารจัดการหอพักนิคยา จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีการดำเนินงานเช่นไร โดยให้ผู้ให้บริการภายในหอพักนิคยา ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling) เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวไปปรับเพื่อหาวิธีการบริหารจัดการหอพักนิคยาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจะได้ก้าวเป็นที่พักอาศัยที่สมบูรณ์แบบในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการหอพักนิคยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ใช้บริการหอพักนิคยา
2. เพื่อศึกษาถึงการบริหารจัดการหอพักนิคยา ตามการรับรู้ของผู้ให้บริการภายในหอพักบ้านนิคยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยในเรื่องนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จัดการหอพักนิคยาและเจ้าของหอพักนิคยา ดังนี้

1. ผู้จัดการหอพักนิคยาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาองค์กร เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เจ้าของหอพักนิคยาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาองค์กร เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตและข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการหอพักนิตยา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการภายในหอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น
2. ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้ใช้บริการของหอพักนิตยา ระหว่างวันที่ 1 - 31 พฤษภาคม 2549
3. การศึกษาการบริหารจัดการหอพักนิตยา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการภายในหอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ จะมีการศึกษาการบริหารจัดการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling)

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการหอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง และได้เก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม 2549 ซึ่งไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับประชากรกลุ่มอื่น ๆ ได้
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จึงอาจมีข้อจำกัดในการสื่อความหมายตลอดจนผู้ให้ข้อมูลมีความสามารถในการอ่าน ตีความ และระลึกถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ไม่เหมือนกัน จึงอาจเป็นผลให้การตีความหมายของคำถามข้อเดียวกันแตกต่างกัน

นิยามศัพท์ทั่วไป

การรับรู้ (preception) หมายถึง การที่บุคคลสำนึก (aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (reaction) ต่อสิ่งเร้า โดยปกติเรารับรู้โดยระบบสัมผัส ซึ่งได้แก่ ระบบรีเซปเตอร์ ในตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อม และถูกส่งต่อไปยังสมองเพื่อให้เกิดความรู้สึก การได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อนหนาว เจ็บปวด ฯลฯ พฤติกรรมการรู้สึก (sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของเราต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (reception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกนั้นคืออะไร (สุปาณี สนธิรัตน์, 2545: 143)

หอพัก (dormitory) หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการเช่าพักอาศัยเป็นรายเดือน โดยชำระเงินเป็นรายเดือน ทั้งที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียน ที่พักอาศัยสำหรับนักเรียน นักศึกษา หรือสถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับรู้ตามกฎหมายว่าด้วยหอพัก (พจนานุกรม ดิกชันนารี สารานุกรม-Dictionary, 2545: 4)

บ้านพัก (guesthouse) หมายถึง บ้านรับรองแขก หรือบ้านที่อยู่แยกห่างจากบ้านหรืออาคารใหญ่ (วิทย์ เทียงบุญธรรม, 2541: 398)

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสาร แนวคิด ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในปัญหาและการดำเนินการวิจัยให้ถูกต้องแม่นยำและครอบคลุมประเด็นเนื้อหาการวิจัย การบริหารจัดการหอพักบ้านนิตยา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการภายในหอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

โครงสร้างและการบริหารงานหอพักนิตยา

การบริหารงานและหลักการบริหาร

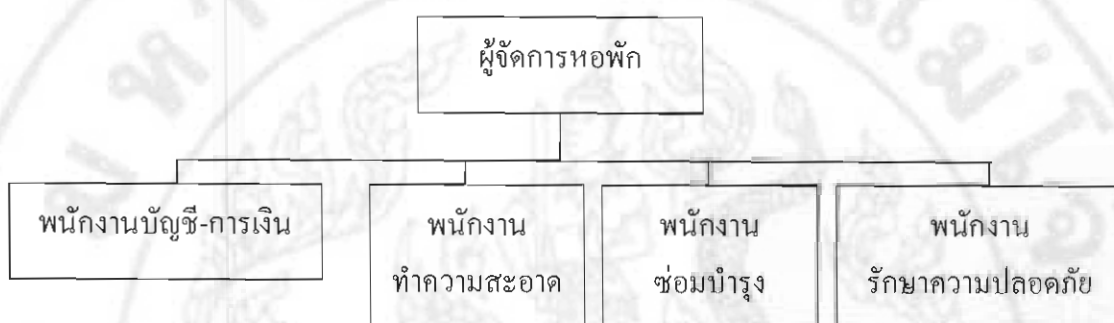
การรับรู้ของผู้บริโภค

โครงสร้างและการบริหารงานหอพักนิตยา

หอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 106/2 ถนนโพธาราม ซอย 2 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหอพักที่ให้บริการแก่นักศึกษาชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา มาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2540 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่หรือด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งทางหอพักนิตยามีเป้าหมายในการให้บริการหอพัก คือ มีกำไรและรายได้จากผู้มาใช้บริการ โดยจะแบ่งเป้าหมายออกเป็น 2 ประเภท คือ เป้าหมายระยะสั้น และเป้าหมายระยะยาว โดยเป้าหมายระยะสั้นกำหนดว่าจะต้องมีผู้มาใช้บริการหอพักนิตยามากกว่าร้อยละ 70 ของห้องพักทั้งหมด ส่วนเป้าหมายระยะยาวได้ตั้งเป้าหมายว่าจะเพิ่มหรือขยายสาขาของหอพักนิตยาออกไปเพื่อรองรับความต้องการของผู้มาใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ปัจจุบันหอพักนิตยามีจำนวนห้องพักทั้งหมด 40 ห้อง ซึ่งแต่ละห้องจะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเหมือนกันทุกห้อง เนื่องจากมีจำนวนห้องพักไม่มาก ซึ่งเจ้าของหอพักนิตยาจะทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ และการจัดบริการในหอพักจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายในการใช้หอพักเป็นเครื่องมือในการพัฒนานิสิตนักศึกษา ให้มีความเจริญเติบโตตามศักยภาพของตน ดังนั้นการจัดบริการต่าง ๆ ภายในหอพักควรจัดให้บริการดังต่อไปนี้

1. การที่จะจัดหอพักให้เหมาะสมสะดวกสบาย สะอาดและปลอดภัย การบริการด้านสาธารณูปโภค จะต้องพอเพียงกับความต้องการใช้

2. การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพักอาศัย ที่สุขสบายทั้งกายและใจ ตลอดจนส่งเสริมบรรยากาศทางการศึกษาด้วย
3. มีการซ่อมแซมบำรุงอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
4. แต่ละหอพักควรมีบริการด้านรักษาพยาบาล หรือจัดตั้งหน่วยพยาบาลขึ้น โดยมีแพทย์ พยาบาล และยาสามัญประจำบ้านอย่างพอเพียง



ภาพ 1 โครงสร้างและการบริหารของหอพักนิตยา

1. ผู้จัดการหอพัก (เจ้าของหอพัก) มีหน้าที่ดังนี้
 - บริหารและควบคุมการทำงานทั้งหมดของหอพัก
 - ตรวจสอบความเรียบร้อยของหอพัก
 - ตัดสินใจในการให้ใครเช่าห้องพัก หรือออกจากห้องภายในหอพัก
 - รับผู้ที่เข้ามาขอเช่าห้องพัก
 - อธิบายกฎของหอพักให้กับผู้ที่เข้ามาพักใหม่ให้เข้าใจ
 - เป็นผู้รับเงิน ค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ทั้งหมดของหอพัก จากพนักงานบัญชี-การเงิน
 - เป็นผู้ชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของหอพักที่ดูแลและสรุปยอดรวมทั้งหมด
2. พนักงานบัญชี-การเงิน มีหน้าที่ดังนี้
 - ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ในหอพักทั้งหมด
 - ทำบัญชีค่าใช้จ่ายของหอพักแต่ละห้อง

- เช็ค ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ของแต่ละห้องเพื่อคำนวณเป็นค่าเช่าห้องพัก
 - แจกใบเสร็จชำระเงิน ค่าเช่าห้องพักให้แก่แต่ละห้อง
 - เก็บค่าเช่าห้องพักจากผู้ที่มาชำระเงิน
 - สรุป รายรับ-รายจ่าย ของห้องพักแต่ละเดือนให้แก่เจ้าของห้องพัก
3. พนักงานทำความสะอาด มีหน้าที่ดังนี้
- ทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยภายในห้องพัก
 - ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพักที่ผู้เช่าออกไป
4. พนักงานซ่อมบำรุง มีหน้าที่ดังนี้
- ควบคุม และดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพัก
 - ซ่อมแซมจุดที่ชำรุดตามห้องพักและห้องพักทุก ๆ จุด
5. พนักงานรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ดังนี้
- ดูแลความเรียบร้อย และความปลอดภัยของห้องพัก
 - ป้องกันการลักขโมยตลอด 24 ชั่วโมง
 - จัดรถที่เข้ามาจอดให้เป็นระเบียบ

หอพักนิตยาเปิดให้บริการแก่ลูกค้ามาเป็นระยะเวลา 9 ปี โดยเริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 - 2542 พบว่า มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากกว่าร้อยละ 70 ของห้องพักทั้งหมด ในขณะที่อัตราค่าเช่าห้องพัก ราคา 1,800 บาทต่อห้อง ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่ทางหอพักกำหนดไว้ในแผนระยะสั้น แต่ในระหว่างปี พ.ศ. 2543 - 2545 เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจขึ้นในประเทศไทย ทำให้รายได้ลดลงอย่างน่าเป็นห่วง ถึงแม้จะลดอัตราค่าเช่าห้องเหลือเพียง 1,700 บาทแล้วก็ตาม ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการก็ไม่ถึงร้อยละ 50 จึงทำให้กิจการหอพักนิตยาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งเกิดคู่แข่งทางธุรกิจขึ้นมากมาย แต่หอพักนิตยาก็ยังสามารถดำเนินธุรกิจมาได้เรื่อย ๆ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน เศรษฐกิจของประเทศไทยเริ่มดีขึ้นเป็นลำดับ แต่กลับพบว่าทางหอพักนิตยาก็ยังมีลูกค้ามาใช้บริการน้อยกว่าร้อยละ 70 ของห้องพักทั้งหมด ซึ่งไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ในระยะยาว คือ การขยายกิจการหอพักนิตยาหรือการเพิ่มสาขาของหอพักนิตยา จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระบบการบริหารจัดการของหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถแข่งขันกับหอพักอื่น ๆ ในระดับเดียวกันได้ อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

ตาราง 1 ข้อมูลการใช้บริการหอพักนิตยาของลูกค้า ตั้งแต่ปี 2540-2548

(ห้องพักทั้งหมด 40 ห้อง)

พุทธศักราช	อัตราค่าเช่า/เดือน/ห้อง	รายได้ต่อปี	รายได้ที่รับจริง	คิดเป็นร้อยละ (ของรายได้ทั้งหมด)
2540	1,800	864,000	756,000	87.50
2541	1,800	864,000	604,800	70.00
2542	1,800	864,000	691,200	80.00
2543	1,700	816,000	550,800	67.50
2544	1,700	816,000	510,000	62.50
2545	1,700	816,000	612,600	75.00
2546	1,700	816,000	530,400	65.00
2547	1,700	816,000	591,600	72.50
2548	1,700	816,000	505,920	62.00

ที่มา: นิตยา พรหมกิ่งแก้ว (2549: ไม่ระบุหน้า)

การบริหารงานและหลักการบริการ

การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกในองค์การ การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัดและความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การควบคู่ไปด้วย องค์การจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542: 36) ส่วน ชงชัย สันติวงษ์ (2537: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารงานเป็นงานของหัวหน้าทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้นำของกลุ่ม ซึ่งจะต้องมีภาระกิจเป็นผู้นำการจัดระเบียบ ทรัพยากรต่าง และประสานกิจกรรมหรืองานที่ทำให้สามารถเข้ากันได้เป็นผลงานของส่วนรวม และทั้งนี้ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลสำเร็จที่จะต้องประกันได้ว่าผลงานขององค์การจะต้องสำเร็จผลบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ในที่สุด นอกจากนี้ สมคิด บางโม (2538: 60) ได้อธิบายไว้ว่า เมื่อกล่าวถึงคำว่า “การบริหาร” ส่วนใหญ่มักจะมีเพียงการบริหารราชการ คำศัพท์ใช้มี 2 ตัว คือ การบริหาร (administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย คำศัพท์อีกคำหนึ่งคือคำว่า การจัดการ

(management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหาร กับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้ มีความหมายเหมือนกัน นอกจากนี้ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540: 13) ได้ระบุว่า การบริหาร หมายถึงศิลปะในการดำเนินงานร่วมกันของคณะบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารขององค์การในส่วนที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมกิจการให้ดำเนินไปตามนโยบาย จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้ได้อย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

หลักการบริหารงาน

หลักการบริหารงานภายในองค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีหลักการบริหารงานเพื่อสามารถบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษากระบวนการบริหารตามหลักทฤษฎีของกูเทออร์ กูติก และลินคอล์น เออร์วิก ซึ่ง สมคิด บางโม (2538: 40) ได้สรุปรวมกันเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling) ดังมีรายละเอียดดังนี้

การวางแผน (planning)

การวางแผนเป็นงานขั้นตอนของกระบวนการบริหาร และเป็นรากฐานของการบริหารที่เกิดขึ้นในอนาคต ผู้บริหารจะต้องทำการกำหนดเป้าหมายและหาแนวทางดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 67) ได้ให้ความหมายของการวางแผนว่าเป็นการกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้ล่วงหน้า (predetermine course of action) ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ ส่วนสมพงษ์ เกษมสิน (2526: 81) และ Herbert G. Hicks ใน วีรนาถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์ (2531: 45) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การวางแผน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการวินิจฉัย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การและกำหนดวิถีปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากความหมายของการวางแผนพอสรุปได้ว่า การวางแผนเป็นหน้าที่สำคัญในกระบวนการบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การจัดองค์การ (organizing)

องค์การ คือ กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รวมตัวกันเพื่อดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่บุคคลคนเดียวไม่อาจดำเนินการให้สำเร็จลงได้โดยลำพัง (พินิจจรรย์ นามวัฒน์, 2541: 5) ซึ่งสอดคล้องกับ โรเบิร์ต เอิร์สกาย ใน บรรยงค์ โตจินดา (2542: 18) ซึ่งได้กล่าวว่า องค์การได้แก่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยมีโครงสร้างดังนี้

1. องค์การที่เป็นหน่วยงานหลัก (line organization) มีอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา เป็นระบบราชการมีงานหลักคือการให้บริการแก่ประชาชน หรือบริษัทขนาดใหญ่ มีงานหลักคือการผลิตหรือให้บริการ
2. องค์การมีลักษณะงานทั้งงานช่วยเหลือหรืองานที่ปรึกษา (line/staff organization) แสดงให้เห็นความต้องการให้มีคณะที่ปรึกษาพิเศษ เพื่อให้คำแนะนำ
3. องค์การแบบเป็นโครงสร้าง (project organization) จัดตั้งเป็นคณะทำงาน โดยใช้ผู้อำนวยการหลากหลายวิชาชีพ เพื่อทำงานให้สำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
4. องค์การแบบแมทริกซ์ (matrix organization) เป็นรูปแบบองค์การที่พัฒนามาจากองค์การแบบโครงสร้าง สมาชิกขององค์การมีอำนาจหน้าที่อย่างน้อย 2 สถานะตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

การจัดตัวบุคคล (staffing)

การบริหารงานทุกองค์การต้องเกี่ยวข้องกับคน เป็นเรื่องของการหาคนที่มีความรู้ความสามารถ ตรงกับที่องค์การต้องการและทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพให้นานที่สุด (เสนาะ ตีเยาว์, 2539: 3-4) นอกจากนี้ อุทัย หิรัญโต (2523: 2-3) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า คือการปฏิบัติการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ เริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง การปกครองบังคับบัญชา รวมไปถึงกระทั่งการให้พ้นจากงานซึ่งการบริหารงานบุคคลนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อสรรหาและเลือกสรรให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และความประพฤติดี
2. เพื่อใช้ประโยชน์ของบุคคลให้เกิดผลสูงสุด
3. เพื่อรักษาไว้ซึ่งบุคคลให้ทำงานอยู่กับองค์การนาน ๆ
4. เพื่อพัฒนาให้บุคคลมีสมรรถภาพเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า หน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่สำคัญ คือ การวางแผนกำลังคน (manpower planning) การเสาะหา (recruitment) การคัดเลือก (selection) และการอบรมและพัฒนาตัวบุคคล (training and development) (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 383)

การอำนวยการ (directing)

ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 331) ได้ให้ความหมายของการอำนวยการว่า หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้ความสามารถชักจูงคนงานให้ปฏิบัติอย่างดีที่สุด จนกระทั่งองค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ส่วน บรรยงค์ โตจินดา (2542: 173) ได้ให้ความหมายของการอำนวยการ (directing or leading) คือ การที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการดำเนินการให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับสถานะผู้นำ การมอบหมายและอำนาจหน้าที่กับความรับผิดชอบ การวินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง การติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน การจูงใจซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโค (2523: 29) ได้ให้ทรรศนะว่า วงการบริหารไม่ว่าจะเป็นราชการหรือธุรกิจเอกชน ผู้บริหารคือ ผู้นำที่ดีต้องรู้จักมอบหมายงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่จัดสรรงานและวินิจฉัยสั่งการงาน ซึ่งก็ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาจะมีมากน้อยเพียงใด ในการใช้คน เพราะถึงแม้ว่างานสำเร็จด้วยฝีมือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้ถือว่าเป็น ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถสูง การเป็นผู้นำก็มีหลักการอันเดียวกัน

การควบคุม (controlling)

การควบคุม หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกรณีที่เป็น เพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ โดยถูกต้องจนบรรลุเป้าหมาย George R. terry ใน วีรนาถ มานะกิจและพรณี ประเสริฐวงษ์ (2531: 307) ส่วนองรี ฟาโยล ใน ไพธิน ผ่องใส (2536: 129) ได้ให้ความหมายการควบคุม คือการติดตามดูว่าทุกสิ่งทุกอย่างได้ดำเนินงานไปตามแผนที่กำหนดไว้ หากมีสิ่งใดที่ผิดพลาดก็ทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อมิให้เกิดผิดพลาดอีก ซึ่งสอดคล้องกับ Douglas S. Shervin ใน สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 268) ให้ความหมายของการควบคุมงาน คือ การดำเนินงานเพื่อที่จะปรับปรุงให้งานนั้นเข้ากับระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยอาศัยการรายงานเป็นเครื่องมือ

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า การควบคุมงาน คือ การใช้ศิลปะการบริหารเพื่อตรวจดูว่าการดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องตามวิธีการหรือไม่ และผลของการปฏิบัติงานถึงมาตรฐานเพียงใด

จากที่ได้ตรวจเอกสารต่าง ๆ มาข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า การบริหารงานเป็นกระบวนการหรือกลยุทธ์เทคนิคต่าง ๆ รวมถึงการวางแผนงานควบคุมนโยบาย รวมถึงออกคำสั่งที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ นำมาดำเนินการเป็นระบบเป็นขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและตัวบุคคลภายในองค์กรด้วย

การรับรู้ของผู้บริโภค

โมเวน และไมเนอร์ (Mowen and Minor, 1998: 63) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย” และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ (exposure stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลโดยผ่านทางประสาทสัมผัส ในขั้นตั้งใจรับ (attention stage) ผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น และขั้นสุดท้ายคือ ขั้นเข้าใจความหมาย (comprehension stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูลและแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจ ส่วนแอสแซล (Assael, 1998: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับ จัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาเพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้” และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สิ่งเร้าจะมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับรู้มากขึ้น หากสิ่งเร้าเหล่านั้นมีลักษณะดังนี้ คือ

1. สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภค
2. สอดคล้องกับความเชื่อในปัจจุบันของผู้บริโภคต่อตราสินค้า
3. ไม่มีความสลับซับซ้อนมากเกินไป
4. เชื่อถือได้
5. มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นหรือความต้องการในปัจจุบัน
6. ไม่ก่อให้เกิดความกลัวและความกังวลใจมากเกินไป

นอกจากนี้ แอสแซลยังได้กล่าวเสริมว่า ผู้บริโภคเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้า และเลือกการรับรู้ โฆษณาที่สอดคล้อง สัมพันธ์กับความเชื่อและประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค จะได้รับความสนใจและจดจำมากเป็นพิเศษและมีแนวโน้มค่อนข้างมากที่จะไม่ให้ความสนใจต่อโฆษณาที่ขัดแย้งกับประสบการณ์ และความเชื่อเดิมของเขาที่มีอยู่กับผลิตภัณฑ์ตราสินค้า และเหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภคเลือกรับรู้สิ่งเร้า ไม่รับรู้สิ่งเร้าที่เข้ามากระทบทุกอย่าง ก็เพราะว่าผู้บริโภคพยายามที่จะรักษา “สภาวะความสมดุลทางจิตวิทยา” (psychological equilibrium) ของเขาให้เป็นปกตินั่นเอง

นั่นคือสถานะที่ไม่ต้องรับข้อมูลที่มีความขัดแย้ง (conflict information) และจะหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ตรงกันข้ามกับความคิดของตน (Assael, 1998: 84-85)

จากนิยามความหมายของการรับรู้ทั้ง 2 นิยามดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่ามีความหมายที่ตรงกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปเป็นความคิดรวบยอดได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเลือกรับ จัดองค์ประกอบ แล้วแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัส โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องมือ

กระบวนการรับรู้

โดยทั่วไป การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสัมผัสทางสังคม

เหตุผลที่สำคัญที่สุดเหตุผลหนึ่งว่าทำไมคนเรามีการรับรู้ การรับรู้เป็นกระบวนการที่เรียนรู้ได้ เด็กเมื่อเกิดมาจะสามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ และตอบสนองต่อความรู้สึกเหล่านั้นได้ แต่เด็กมักจะเริ่มเรียนรู้ว่าความรู้สึกต่าง ๆ หมายถึงอะไรจากการสัมผัสโดยตรงว่าเป็นความเจ็บปวดหรือความสบาย หรือสนองต่อความต้องการหรือไม่ ครั้งแรกก่อนที่เราจะรู้ว่า "ความร้อน" คืออะไร เราไม่รู้ว่าการร้อนเพราะเราได้ หรือทำให้เราเจ็บปวดได้ แต่เมื่อเราถูกไฟเข้าครั้งหนึ่งเราจะรู้ทันทีแต่ครั้งต่อ ๆ ไป เราเริ่มรู้สึกร้อนไม่ว่าจะเป็นเตาไฟหรือเตารีดที่เราไม่เคยเห็นมาก่อนก็ตาม เราจะไม่กล้าแตะต้องมันอีก เราเริ่มเรียนรู้แล้วว่าอะไรที่ร้อนทำให้เราเจ็บปวดได้ แล้วก็เริ่มแยกความรู้สึกต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันได้ทีละน้อย ๆ เช่น ความร้อนจากเตาไฟในครัว ความอบอุ่นจากเตาผิง ความอุ่นของน้ำที่อาบ ฯลฯ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทีละเล็กทีละน้อย

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่ละเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกันผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (filter) บางอย่าง

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถ้า ก. ไม่ชอบ ข. ก. จึงมักจะขัดแย้งกับ ข. ในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

2. ประสบการณ์เดิม (past experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกันและคบหาสมาคมต่างกัน เช่น คนที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศและพบเพื่อนเจ้าของประเทศที่เอื้อเฟื้อช่วยเหลือ จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อคนของชาตินั้นมากกว่าคนที่พบกับเพื่อนซึ่งถูกเหยียดหยามชาติของตน

3. กรอบอ้างอิง (frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสังสมอบรมทางครอบครัว และสังคม ฉะนั้นคนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ กันได้

4. สภาพแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน การถูกตำหนิในห้องส่วนตัวย่อมทำให้ผู้ถูกตำหนิรู้สึกต่างจากการถูกตำหนิต่อหน้าผู้อื่น

5. สภาพจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ ตัวอย่างเช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (individual biology, or physical ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (culture training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (personal psychology)

การรับรู้เป็นเรื่องที่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น ในการสื่อสารแบบสองต่อสองหรือระหว่างบุคคลสองคน (dynamic communication) การรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างน้อย 6 ทางคือ

1. เรามองตัวเราอย่างไร
2. คนอื่นมองเราอย่างไร
3. เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร
4. คนอื่นมองตัวเขาเองอย่างไร
5. เรามองคนอื่นอย่างไร
6. คนอื่นคิดว่าเรามองเขาอย่างไร

หากการรับรู้ต่างกันมาก การตีความสารต่าง ๆ ก็จะเป็นไปคนละทางเกิดปัญหาการสร้างความเข้าใจต่อกัน เป็นผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล

นอกเหนือไปจากการรับรู้ต่างกันเนื่องจากตัวกรองการสื่อสารของแต่ละบุคคลแล้วยังมีปัญหการรับรู้ประเภทอื่น ๆ ด้วย ซึ่งทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ เช่น

- การรับรู้แบบเหมารวม (stereotype) เช่น มักมองว่าผู้หญิงทุกคนเป็นคนอ่อนแอหรือชาวใต้เป็นคนดุ
- การรับรู้แบบมีอคติหรือความโน้มเอียง (bias) เช่น มองคนที่ตนรักเป็นคนดี มองคนที่ตนเกลียดเป็นคนไม่ดีเสมอไป
- การรับรู้แบบสุดขั้ว (black or white) เช่น มองว่าถ้าคนไม่สวยก็ต้องชั่วเห่ หรือถ้าไม่เป็นคนเลวเสียละก็ต้องเป็นคนเห็นแก่ตัว

- การรับรู้แบบตายตัว (freezing) เช่น ถ้าเห็นคน ๆ หนึ่งหรือของอย่างหนึ่งเคยเป็นอย่างไรก็จะเห็นคนหรือของนั้นเป็นเช่นนั้นตลอดเวลา แม้ว่าในความเป็นจริงอาจมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้นแล้วก็ตาม

การเลือกการรับรู้ (selective perception)

พัชนี เชยจรรยา และคณะ (2541: 117-118) กล่าวว่า แนวความคิดที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารระหว่างกันของมนุษย์ คือ การเลือกเปิดรับ การเลือกรับรู้ การเลือกจดจำ แม้ว่าจะสามารถแยกออกเป็นพฤติกรรม 3 แบบ แต่นักวิชาการบางกลุ่มก็นิยมเรียกกันว่า การเลือกรับรู้

การเลือกเปิดรับ (selective exposure) คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดตัวเองให้สื่อสารตามความคิดเห็นและความสนใจของตน และหลีกเลี่ยงไม่สื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตน แม้ว่าการเลือกเปิดรับสารจะเอนเอียงไปตามแต่ลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องที่บุคคลรู้สึกตัวหรืออยู่ในระดับจิตสำนึก นอกจากนี้ นักวิชาการบางคนกล่าวว่า การเลือกเปิดรับนี้เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ในระดับจิตไร้สำนึกด้วยเช่นกัน

การเลือกรับรู้ (selective perception) การเลือกรับรู้นี้ หมายถึง แนวโน้มของคนเราที่จะเปิดรับและตีความ เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปตามความคิดเห็นและความสนใจของตน โดยการ บิดเบือนสารให้มีทิศทางเป็นที่พึงพอใจของตน ด้วยเหตุนี้ คน ๆ หนึ่งอาจได้ยินผู้พูดพูดในสิ่งหนึ่งขณะที่อีกคนหนึ่งได้ยินผู้พูดคนเดียวกันนั้นพูดในสิ่งที่แตกต่างกันในแง่ทฤษฎีแล้วผู้ฟังหลายคนอาจได้ยินสารอย่างเดียวกันแตกต่างกันออกไป

การเลือกจดจำ (selective retention) การเลือกรับรู้มีความเกี่ยวข้องกับการเลือกจดจำอย่างเห็นได้ชัด ในความเป็นจริงแล้วเส้นแบ่งแดนระหว่างสองกระบวนการนี้มักยุ่งยากในบางสถานการณ์ กล่าวโดยย่อก็คือ ความพร้อมที่จะจดจำสารมักเกิดขึ้นแก่คนที่สนใจและพร้อมที่จะเข้าใจและพร้อมที่จะลืมสาร เมื่อไม่สนใจที่จะรับรู้และไม่พร้อมที่จะเข้าใจ

การรับรู้บุคคล

การรับรู้บุคคล หมายถึง การรับรู้หรือยอมรับบุคคลอื่น ตามลักษณะของบุคลิกภาพของเขานั้นเอง นอกจากเราจะรับรู้บุคคลอื่นในด้านร่างกายว่ามีขนาดสูง ต่ำ ดำ ขาว อ้วน ผอม อย่างไรแล้ว เรายังต้องรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของเขาอีกด้วย อันได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคคล ความคิดเห็น ทักษะคติ ความรัก ความซื่อสัตย์ ลักษณะนิสัย ตลอดจนอารมณ์ของเขาด้วย การรับรู้บุคคลจึงเป็นการรับรู้บุคลิกภาพของแต่ละคน (สุรางค์ จันทร์เอม อ้างใน อุทัย จงประสพชัย, 2543: 34)

กล่าวโดยสรุปแล้ว การรับรู้แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า
ประสบการณ์ และวุฒิภาวะของบุคคล (วันชัย เลหาเสริกุล, 2542: 37)

ภาคสรุป

หอพักนิตยา ตั้งอยู่เลขที่ 106/2 ถนนโพธาราม ซอย 2 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหอพักที่ให้บริการแก่นักศึกษาชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา มีจำนวนห้องทั้งหมด 40 ห้อง ภายในหอพักควรจัดให้บริการดังต่อไปนี้ 1) การที่จะจัดหอพักให้เหมาะสม สะดวกสบาย สะอาดและปลอดภัย 2) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพักอาศัย ที่สุขสบาย ทั้งกายและใจ 3) มีการซ่อมแซมบำรุงอยู่เสมอ 4) จัดให้มีการบริการด้านโภชนาการโดยควบคุมมาตรฐานอาหารให้อุณหภูมิสุกและราคาถูกลง 5) แต่ละหอพักควรมีบริการด้านรักษาพยาบาลมีอาสาสมัครประจำบ้านอย่างพอเพียง 6) จัดให้มีบริการด้านกีฬาและนันทนาการ เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการเรียน และปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา 7) จัดให้มีการบริการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยแนะนำให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษา 8) จัดบริการเกี่ยวกับกิจกรรมด้านศาสนาอันจะทำให้ นิสิตนักศึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง และการควบคุมกิจการให้ดำเนินไปตามนโยบาย จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้ได้อย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วนหลักการ บริหารงานภายในองค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีหลักการบริหารงานเพื่อสามารถบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์การ ได้สรุปรวมกันเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling) ในการบริหารจัดการหอพักนั้นปัจจัยที่สำคัญคือการรับรู้ของผู้บริโภค คือ กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสารตั้งใจรับข้อมูลนั้น และทำความเข้าใจความหมาย และกระบวนการรับรู้โดยทั่วไป การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง(filter)บางอย่างเช่น 1.แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ(motives) 2. ประสบการณ์เดิม (past experience) 3. กรอบอ้างอิง (frame of reference) 4. สภาพแวดล้อม 5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ และในการเลือกการรับรู้ (selective perception) ก็คือแนวโน้มของคนเราที่จะเปิดรับและตีความ เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปตามความคิดเห็นและความสนใจของคนโดยการ ปิดกั้นสารให้มีทิศทางเป็นที่พึงพอใจของตน การรับรู้บุคคลหรือยอมรับบุคคลอื่น ตามลักษณะของบุคลิกภาพของเขานั่นเอง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาที่หอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

1. หอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหอพักที่อยู่ใกล้กับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งมีทั้งนักศึกษาและบุคคลสนใจมาพักเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะสามารถได้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี
2. หอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ใช้บริการสนใจมาพักเป็นจำนวนมาก ซึ่งหอพักบ้านนิตยาดังกล่าวเปิดให้บริการมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2540 จนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้ามาใช้บริการเต็มทุกห้อง จึงทำให้ผู้วิจัยอยากทราบความก้าวหน้า และการเติบโตของหอพักบ้านนิตยา ว่ามีการบริหารจัดการเช่นไร จึงทำให้มีผู้ใช้บริการมาพักเป็นจำนวนมาก

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เก็บจากผู้ให้บริการของหอพักนิตยาทั้งหมด จำนวน 40 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เหตุที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลผู้ให้บริการของหอพักนิตยาทั้งหมดนั้น เพราะว่าผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนไม่มาก และไม่เหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง ซึ่ง นำชัย ทนุผล (2540: 71) ระบุว่า ถ้านักวิจัยใดที่อยู่ในวิสัยจะศึกษาข้อมูลได้ทุกหน่วย ก็ควรจะศึกษาทั้งหมด เพื่อความถูกต้องแม่นยำและไม่จำเป็นต้องใช้สถิติมาประมาณหรือทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรในการศึกษาและวิธีการศึกษาหรือตัวแปร
ไว้ ดังนี้

เพศ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันตามสรีระของบุคคลที่จำแนกออกเป็นเพศชาย
หรือเพศหญิง

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองตนเป็น โสด การมีครอบครัวหรือ
แต่งงานแล้ว หรืออยู่ในสถานภาพหย่าร้างของผู้ให้ข้อมูล

อายุ หมายถึง จำนวนปีเกิดของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาที่บันทึกข้อมูล

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิสูงสุดที่ผู้ให้ข้อมูลได้ศึกษาเล่าเรียนอยู่ปัจจุบัน
หรือสำเร็จการศึกษาไปแล้วในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

อาชีพ หมายถึง กิจที่ประกอบเพื่อเลี้ยงตนและครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็น
อาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้หลัก

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับเป็นเงินสดซึ่งมาจากความสามารถหรือจากการ
ประกอบอาชีพของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละเดือนที่ยังไม่ได้หักค่าใช้จ่าย

การรับรู้ของผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่าการบริหารจัดการ
ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน
(staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling) ซึ่งในแต่ละประเด็นผู้วิจัย
จะสร้างข้อความจำนวน 10 ข้อความ โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้ดังนี้ 2 คะแนน หมายถึง
ดี / เหมาะสม 1 คะแนน หมายถึง ไม่ดี / ไม่เหมาะสม จากนั้นนำคะแนนที่ได้รับมาคำนวณน้ำหนัก
ค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล
1.51-2.00	ดี/เหมาะสม
1.00-1.50	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย คำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักบ้านนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสาร จากนั้นนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะให้ถูกต้อง

2. การทดสอบความเที่ยง (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วนำไปทดสอบกับผู้ให้บริการหอพักเบญจมา จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน เนื่องจากหอพักเบญจมา มีการบริหารจัดการเหมือนกับหอพักนิตยา และจำนวนผู้ให้บริการที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน เพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถามหลังจากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความคงที่ภายในโดยใช้สูตร Kr20 (Kuder-Richardson Formula 20) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538: 211) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$r_u = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right)$$

r_u แทน สัมประสิทธิ์สหความสัมพันธ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อคำถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

p แทน สัดส่วนของคนทำถูกแต่ละข้อ

(ในที่นี้ คือ สัดส่วนของผู้ที่ระบุตามการรับรู้ว่าหอพักมีการบริหารดี/เหมาะสม)

- q แทน สัดส่วนของคนทำผิดแต่ละข้อ ($q = 1-p$)
(ในที่นี้ คือสัดส่วนของผู้ที่ระบุตามการรับรู้ว่าหอพัก
มีการบริหาร ไม่ดี/ไม่เหมาะสม)

ผลจากการทดสอบปรากฏว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ 0.7757 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (มีความเชื่อมั่นสูง) อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนามของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ถึงเจ้าของหอพักบ้านนิคยา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยแจ้งความประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผู้ให้ข้อมูลโดยตรง
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนดไว้
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลผลสรุปและรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

สถิติบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ถึงลักษณะส่วนบุคคลและเศรษฐกิจ ของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ตลอดจนการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548 ถึง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 11 เดือน



บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ใช้บริการหอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 40 คน ส่วนการนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอาผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วนเดียวกัน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูล เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล

เพศ

ผลการวิเคราะห์ในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.00 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 30.00 เป็นเพศชาย เนื่องจากบริเวณที่ตั้งของหอพักนิตยาดัดกับโรงเรียนพาณิชยการลานนา ซึ่งเป็นโรงเรียนอาชีวศึกษาของเอกชนที่เพศหญิงจะนิยมเรียนมากกว่าเพศชาย และผู้ใช้บริการหอพักส่วนใหญ่ก็เป็นนักเรียนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสถานศึกษาดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ข้อมูลของหอพักเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (นิตยา พรหมกิ่งแก้ว, 2549: สัมภาษณ์)

สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคนเป็น โสด การมีครอบครัวหรือแต่งงานแล้ว หรืออยู่ในสถานภาพหย่าร้างของผู้ให้ข้อมูล จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 95.00 มีสถานภาพโสด และมีผู้ให้ข้อมูลเพียงร้อยละ 5.00 เท่านั้นที่มีสถานภาพสมรส ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา และกำลังศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. และปวส. ที่โรงเรียนพาณิชยการลานนา จังหวัดเชียงใหม่ (นิตยา พรหมกิ่งแก้ว, 2549: สัมภาษณ์)

อายุ

อายุ หมายถึง จำนวนปีเกิดของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาที่บันทึกข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุมากที่สุด คือ 67 ปี และน้อยที่สุด คือ 16 ปี โดยผู้ให้ข้อมูล

ส่วนใหญ่ร้อยละ 90.00 มีอายุอยู่ในช่วง 16-25 ปี รองลงมาร้อยละ 7.50 มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี และที่เหลือร้อยละ 2.50 มีอายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป ผลวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 12-25 ปี สอดคล้องกับ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ อ้างใน วาสนา ใจคำแปง (2543: 3) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของนักศึกษาว่าช่วงอายุของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะ สถาบันการศึกษาที่เป็นทางการนั้น มีช่วงอายุระหว่าง 18-22 ปี

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิสูงสุดที่ผู้ให้ข้อมูลได้ศึกษาเล่าเรียนอยู่ปัจจุบัน หรือสำเร็จการศึกษาไปแล้วในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.00 อยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) รองลงมา คือ ร้อยละ 32.50 อยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 20.00 อยู่ในระดับปริญญาตรี และร้อยละ 2.50 อยู่ในระดับปริญญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการให้บริการ หอพักนิตยาของลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ใน โรงเรียนพาณิชยการ ลานนา จังหวัดเชียงใหม่ (นิตยา พรหมกิ่งแก้ว, 2549: ไม่ระบุหน้า)

อาชีพ

อาชีพ หมายถึง กิจที่ประกอบเพื่อเลี้ยงตนและครอบครัวของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็น อาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้หลัก จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.00 ยังไม่ประกอบอาชีพ นอกนั้นมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 37.50 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.00 เท่ากัน ส่วนที่เหลือเพียงร้อยละ 2.50 เป็นข้าราชการบำนาญ สอดคล้องกับข้อมูลการให้บริการหอพักนิตยาของลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ใน โรงเรียนพาณิชยการ ลานนา จังหวัดเชียงใหม่ (นิตยา พรหมกิ่งแก้ว, 2549: ไม่ระบุหน้า)

รายได้ต่อเดือน

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับเป็นเงินสดซึ่งมาจากความสามารถหรือจาก การประกอบอาชีพของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละเดือนที่ยังไม่ได้หักค่าใช้จ่าย ซึ่งจากการวิจัย พบว่า ผู้ให้ ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 60.00 เป็นผู้มียาได้ และร้อยละ 40.00 เป็นผู้ไม่มีรายได้ โดยกลุ่มของผู้มี รายได้จำแนกออกเป็นดังนี้ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 1,500 - 6,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.50 ของผู้มีรายได้ทั้งหมด รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,501 - 11,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.16 ของผู้มี

รายได้ทั้งหมด และมีรายได้ระหว่าง 11,501 -16,500 บาท และมากกว่า 16,500 บาท ร้อยละ 4.17 เท่ากันของผู้มีรายได้ทั้งหมด และ โดยมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 7,319.17 บาท ผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่ยังไม่มีรายได้ ทั้งนี้ก็เนื่องจากว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยังอยู่ในระหว่างศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อังคณา ธรรมาธิวัฒน์ (2548: 53) ที่ได้กล่าวว่าลูกค้าที่ใช้บริการของหอพักส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาและมีฐานะปานกลาง

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สังคม และ เศรษฐกิจ

ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ		จำนวน (N = 40)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	12	30.00
	หญิง	28	70.00
สถานภาพสมรส			
	โสด	38	95.00
	สมรส	2	5.00
อายุ			
	16-25 ปี	36	90.00
	26-35 ปี	3	7.50
	สูงกว่า 35 ปี	1	2.50
	$\bar{M} = 20.98$	$\sigma = 8.06$	$R = 16 - 67$
ระดับการศึกษา			
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	13	32.50
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	18	45.00
	ปริญญาตรี	8	20.00
	ปริญญาเอก	1	2.50

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ	จำนวน (N = 40)	ร้อยละ
อาชีพ		
ยังไม่ประกอบอาชีพ	16	40.00
รับจ้าง	15	37.50
ข้าราชการบำนาญ	1	2.50
พนักงานบริษัทเอกชน	4	10.00
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4	10.00
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	16	40.00
มีรายได้	24	60.00
- 1,500 - 6,500 บาท	15	62.50
- 6,501 - 11,500 บาท	7	29.16
- 11,501 - 16,500 บาท	1	4.17
- มากกว่า 16,500	1	4.17
$\mu = 7,379.17$	$\sigma = 5,867.08$	$R = 1,500-32,000$

ตอนที่ 2 การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน

การรับรู้ (preception) หมายถึง การที่บุคคลสำนึก (aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (reaction) ต่อสิ่งเร้า โดยปกติเรารับรู้โดยระบบรับสัมผัส ซึ่งได้แก่ ระบบรับเห็นเตอร์ ในตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อม และถูกส่งต่อไปยังสมองเพื่อให้เกิดความรู้สึก การได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อนหนาว เจ็บปวด ฯลฯ พฤติกรรมความรู้สึก (sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของเราต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (reception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกนั้นคืออะไร (สุภาณี สนธิรัตน์, 2545: 143)

การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน ในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวกและการควบคุมนั้น ในแต่ละด้านผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบการ

รับรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงานในแต่ละด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ คือ

ดี/เหมาะสม 2 คะแนน

ไม่ดี/ไม่เหมาะสม 1 คะแนน

จากนั้นผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุการรับรู้ในสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล
1.51-2.00	ดี/เหมาะสม
1.00-1.50	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน ในด้านต่าง ๆ แต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการวางแผน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน ตามตาราง 3 นั้นพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ระบุการรับรู้ต่อการบริหารงานในด้านของการวางแผนของหอพักนิตยาว่าดี/เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.75) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่าหอพักนิตยาดังอยู่ในสถานที่ที่ เหมาะสมเพราะใกล้สถานศึกษาและชุมชน มีการกำหนดอัตราค่าเช่าห้องพักเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน รวมไปถึงมีระบบน้ำประปา ไฟฟ้าและโทรศัพท์พร้อมใช้งานได้ทุกห้องพัก และมีเฟอร์นิเจอร์ภายใน ห้องนอนครบครันและเหมาะสม

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้ระบุว่า หอพักนิตยามีลานจอดรถยนต์และลานจอดรถจักรยานยนต์เพียงพอต่อผู้ใช้บริการหอพัก ตลอดจนมีเส้นทางเข้า - ออกที่สะดวกต่อการเดินทางเข้าออก และมีการจัดให้มีร้านขาย สินค้าสะดวกซื้อภายในหอพักนิตยา ซึ่งทางหอพักนิตยาเองก็ได้มีการแบ่งงานบริการออกเป็นหลายฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายมีระบบการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับ คณิตา คมพสุวรรณ (2548: 44) ที่ได้ระบุถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ รูปแบบอาคารสวยงามน่าพักอาศัย ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย วัสดุอุปกรณ์การตกแต่งภายในห้องพัก ความกว้างของห้องพัก ความสวยงามและครบครันของเฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก สุขภัณฑ์ภายใน

ห้องน้ำ มีเครื่องทำน้ำอุ่น มีเครื่องปรับอากาศ มีพัดลม มีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ โดยกลุ่มของผู้ที่ใช้บริการหอพักได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

แต่อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลในหอพักนิตยา ยังมีการรับรู้ว่ามีดี/ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีที่ระบุว่าบริเวณรอบ ๆ หอพักนิตยามีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอและเหมาะสม ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากพื้นที่ภายในบริเวณหอพักนิตยาที่ได้จัดสรรไว้สำหรับเป็นสถานที่พักผ่อนของผู้ใช้บริการมีจำกัด และไม่สามารถจะขยายต่อเติมออกไปได้ จึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดการรับรู้ว่ามีเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งทางหอพักเองก็ได้มีการเล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้มีโครงการที่จะจัดทำสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางหอพักนิตยาเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่ โดยการขยายพื้นที่ของหอพักออกไปอีก ทั้งนี้ก็เพื่อรองรับกับการขยายของทางหอพักและสนองตอบกับความต้องการของลูกค้าด้วย (นิตยา พรหมกิ่งแก้ว, 2549: สัมภาษณ์)

ตาราง 3 ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการวางแผน

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
1. หอพักนิตยาดังอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมเพราะใกล้สถานศึกษาและชุมชน	97.50	2.50	1.98	ดี/เหมาะสม
2. การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องพักเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน	97.50	2.50	1.98	ดี/เหมาะสม
3. หอพักนิตยามีระบบน้ำประปาไฟฟ้าและโทรศัพท์พร้อมใช้งานได้ทุกห้องพัก	90.00	10.00	1.90	ดี/เหมาะสม
4. หอพักนิตยามีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องนอนครบครัน และเหมาะสม	87.50	12.50	1.88	ดี/เหมาะสม
5. หอพักนิตยามีลานจอดรถยนต์ไว้กลางแจ้งซึ่งเพียงพอต่อผู้ให้บริการหอพัก	82.50	17.50	1.83	ดี/เหมาะสม

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
6. หอพักนิตยามีลานจอดรถจักรยานยนต์ในร่มเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	75.000	25.00	1.72	ดี/เหมาะสม
7. หอพักนิตยามีเส้นทางเข้า – ออก ที่สะดวกต่อการเดินทางเข้าออก	67.50	32.50	1.68	ดี/เหมาะสม
8. หอพักนิตยามีให้มีร้านขายสินค้าสะดวกซื้อภายในหอพักนิตยา	65.00	35.00	1.65	ดี/เหมาะสม
9. หอพักนิตยามีการแบ่งงานบริการออกเป็นหลาย ฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีระบบการทำงานที่ชัดเจน	55.00	45.00	1.55	ดี/เหมาะสม
10. บริเวณรอบ ๆ หอพักนิตยามีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอและเหมาะสม	25.00	75.00	1.25	ไม่ดี/เหมาะสม
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม			1.75	ดี/เหมาะสม

หมายเหตุ	:	ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล
		1.51-2.00	ดี/เหมาะสม
		1.00-1.50	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

ด้านการจัดองค์การ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพักบ้านนิตยา อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน (ตาราง 4) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุการรับรู้ต่อการบริหารงาน ในด้านการจัดองค์การของหอพักนิตยาว่า ดี/เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.67) โดยผู้ให้ข้อมูล ระบุว่า งานบริการของหอพักนิตยามีมาตรฐานดีเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักรูปแบบเดียวกัน ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยที่ผู้จัดการหอพักนิตยาเองก็มีความรู้ความสามารถในการดูแลตรวจสอบ ควบคุม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และพนักงานหอพักนิตยาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตาม

กฎระเบียบ ทำงานได้อย่างเป็นระบบสอดคล้องตามความเป็นจริงและสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้เช่าได้ นอกจากนี้ระบบงานในหอพักนิตยายังมีประสิทธิภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งทางหอพักนิตยาก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยที่หอพักนิตยา มีการแบ่งงานบริการออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ผู้จัดการ พนักงานบัญชี ช่างซ่อมบำรุง แม่บ้าน และพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งนับว่ามีความเหมาะสมแล้ว

อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ที่ไม่ดี / ไม่เหมาะสมต่อการจัดการของหอพักนิตยา โดยเฉพาะในกรณีที่ผ่านมา หอพักนิตยา มีการปรับลด-เพิ่ม พนักงานให้เหมาะสมกับการบริหารงานภายในหอพัก และ มีการเปลี่ยนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหากทางหอพักมีการปรับเปลี่ยนพนักงานบ่อยเกินไปอาจจะกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจต่อหลักการบริหารงานของหอพักนิตยา และอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเช่าหอพักได้ สอดคล้องกับ ศิริอร ชันรหัตถ์ (2547: 82) ที่กล่าวถึงหลักในการจัดการที่ดีว่า ต้องมีความต่อเนื่อง (continuity) ในการจัดการ และการบริหารงานควรจะเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกัน ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ หรือปิดๆ เปิดๆ

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดการ

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
1. งานบริการหอพักนิตยามีมาตรฐานดีเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักรูปแบบเดียวกันในพื้นที่ใกล้เคียงกัน	95.00	15.00	1.95	ดี/เหมาะสม
2. ผู้จัดการหอพักนิตยา มีความรู้ความสามารถในการดูแลตรวจสอบ ควบคุม และแก้ไขปัญหาด่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	80.00	20.00	.80	ดี/เหมาะสม
3. พนักงานหอพักนิตยาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของหอพักนิตยาอย่างเหมาะสม	80.00	20.00	1.80	ดี/เหมาะสม

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
4. ระบบงานในหอพักนิศยามีประสิทธิภาพดีและมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างดี	75.00	25.00	1.75	ดี/เหมาะสม
5. พนักงานหอพักนิศยาทำงานได้อย่างเป็นระบบสอดคล้องซึ่งเหมาะสมตามความเป็นจริง	65.00	35.00	1.65	ดี/เหมาะสม
6. พนักงานในหอพักนิศยาเหมาะสมและเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้เช่า	62.50	37.50	1.63	ดี/เหมาะสม
7. หอพักนิศยามีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้นเป็นที่พึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ	57.50	42.50	1.58	ดี/เหมาะสม
8. หอพักนิศยามีการแบ่งงานบริการออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ผู้จัดการ พนักงานบัญชี ช่างซ่อมบำรุง แม่บ้าน และพนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเหมาะสมแล้ว	52.50	47.50	1.3	ดี/เหมาะสม
9. หอพักนิศยามีการเปลี่ยนพนักงาน ที่มีความรู้ความชำนาญอยู่เป็นประจำ	47.50	52.50	1.48	ไม่ดี/เหมาะสม
10. หอพักนิศยามีการปรับลด-เพิ่มพนักงานให้เหมาะสมกับการบริหารงานภายในหอพัก	47.50	52.50	1.48	ไม่ดี/เหมาะสม
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม			167	ดี/เหมาะสม

หมายเหตุ : ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล

1.51-2.00 ดี/เหมาะสม

1.00-1.50 ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพักบ้านนิคยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน (ตาราง 5) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุการรับรู้ต่อการบริหารงานในการจัดคนเข้าทำงานของหอพักนิคยาว่า ดี/เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.71) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า พนักงานหอพักนิคยาทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้เป็นอย่างดี มีอริยาศัยที่ดีและรู้จักกาลเทศะ สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งของงานดี มีความเอาใจใส่ในหน้าที่และงานของตนเองเป็นอย่างดี รวมไปถึงมีการปรับปรุงพัฒนาตนเอง เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้เช่าหอพัก และมีความรู้ในเรื่องการจัดการหอพักนิคยาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้ระบุว่า ผู้จัดการหอพักนิคยา มีการคัดเลือกบุคคลได้เหมาะสมกับงาน ซึ่งสร้างความพึงพอใจเป็นอย่างดีแก่ผู้ให้บริการ และพนักงานหอพักนิคยาแต่ละฝ่ายมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอังคณา ธรรมารัตน์ (2548: 60) ที่กล่าวถึง กลยุทธ์ด้านบุคลากรว่าเป็นด้านที่ทั้งผู้ประกอบการและกลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรเป็นบุคคลแรกที่สามารถสื่อสารถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้รับรู้ และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ดี ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากรให้มีอริยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ลูกค้า มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำที่ดีต่อลูกค้าได้

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิคยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
1. พนักงานหอพักนิคยาทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้เป็นอย่างดี	87.50	12.50	1.88	ดี/เหมาะสม
2. ความมีอริยาศัยและกาลเทศะของพนักงานหอพักเป็นอย่างดีเหมาะสม	82.50	17.50	1.83	ดี/เหมาะสม
3. พนักงานหอพักนิคยา สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม	77.50	22.50	1.78	ดี/เหมาะสม

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
4. พนักงานหอพักนิตยา มีความรู้ในเรื่องการจัดการหอพักนิตยาเป็นอย่างดี	75.00	55.00	1.75	ดี/เหมาะสม
5. ผู้จัดการหอพักนิตยา คัดเลือกบุคคลได้เหมาะสม กับงาน	75.00	55.00	1.75	ดี/เหมาะสม
6. ความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานของพนักงานหอพักนิตยาสร้างความพึงพอใจเป็นอย่างดีแก่ผู้ใช้บริการ	75.00	55.00	1.75	ดี/เหมาะสม
7. พนักงานหอพักนิตยา มีความเอาใจใส่ในหน้าที่และงานของตนเองเป็นอย่างดี	65.00	45.00	1.65	ดี/เหมาะสม
8. พนักงานหอพักนิตยาแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญและเหมาะสมในตำแหน่งของงานดี	60.00	40.00	1.60	ดี/เหมาะสม
9. พนักงานหอพักนิตยา มีการปรับปรุงพัฒนาตนเอง เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้เช่าหอพักเป็นอย่างดี	60.00	40.00	1.60	ดี/เหมาะสม
10. พนักงานหอพักนิตยาแต่ละฝ่ายมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน	52.50	47.50	1.53	ดี/เหมาะสม
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม			1.71	ดี/เหมาะสม

หมายเหตุ : ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล

1.51-2.00 ดี/เหมาะสม

1.00-1.50 ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยการบริหารจัดการหอพักบ้านนิศยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน (ตาราง 6) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุการรับรู้ต่อการบริหารงานในด้านการอำนวยความสะดวกของหอพักนิศยาว่า ดี/เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.77) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า อธิบายความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ดูแลหรือพนักงานหอพักอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม การให้ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานของหอพักเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง และผู้ดูแลหอพักมีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกหอพัก ตลอดจนมีการตรวจตราการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ความเข้มงวดเรื่องความซื่อสัตย์ของพนักงานในหอพักจัดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานดี มีการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับตำแหน่งของงาน และผู้เช่าสามารถติดต่อประสานงานและแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ได้กับพนักงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยการประสานงานระหว่างพนักงานของหอพักส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในงานบริการเป็นอย่างดี ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขหลังจากการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ ซึ่งผู้เช่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ฌูพล กกก้าแหง (2546: 67) ที่ได้กล่าวถึง สิ่งที่นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ว่า ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของหรือผู้ดูแลหอพัก อธิบายความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานหอพัก ความเอาใจใส่ของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานหอพัก ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ความซื่อสัตย์ของพนักงานในหอพัก ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการอบรมพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง และทำให้เห็นความสำคัญของการบริการ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้รู้จักวิธีบริการที่ดี มีคุณภาพ ทั้งในด้านการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี มีการสื่อสารกับลูกค้าได้ดี รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่างๆ ต้องสรรหาบุคลากรที่มีใจรักในด้านการบริการ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพราะจะเป็นผู้แสดงออกถึงความมีน้ำใจความเป็นกันเอง ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ตาราง 6 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการ
หอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนน เฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
1. อธิบายความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ดูแลหรือพนักงานหอพัก อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	87.50	12.50	1.88	ดี/เหมาะสม
2. ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าของ ดูแลหรือพนักงานของหอพัก เป็นไปอย่างเหมาะสมและ ถูกต้อง	85.00	15.00	1.85	ดี/เหมาะสม
3. ผู้ดูแลหอพักมีความรู้ ความสามารถในการอำนวยความสะดวก หอพักอย่างเหมาะสม	85.00	15.00	1.85	ดี/เหมาะสม
4. หอพักนิตยา มีการตรวจตราการ ปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่าง เหมาะสมและเป็นระบบ	82.50	17.50	1.83	ดี/เหมาะสม
5. ความเข้มงวดเรื่องความสะอาด ของพนักงานในหอพักจัดให้อยู่ ในเกณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานดี	82.50	17.50	1.83	ดี/เหมาะสม
6. หอพักนิตยา มีการวินิจฉัยสั่งการ อย่างมีประสิทธิภาพ และ เหมาะสมกับตำแหน่งของงาน	80.00	20.00	1.80	ดี/เหมาะสม
7. ผู้เช่าสามารถติดต่อ ประสานงานและแจ้งเรื่องร้อง ทุกข์ได้กับพนักงาน ตลอด 24 ชั่วโมง	72.50	27.50	1.73	ดี/เหมาะสม
8. การประสานงานระหว่าง พนักงานของหอพักส่งผลให้เกิด ความรวดเร็วในงานบริการเป็น อย่างดี	70.00	30.00	1.70	ดี/เหมาะสม

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
9. ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี	67.50	32.50	1.68	ดี/เหมาะสม
10. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขหลังจากการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ จากผู้เข้าได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	57.50	42.50	1.58	ดี/เหมาะสม
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม			1.77	ดี/เหมาะสม

หมายเหตุ:	ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล
	1.51-2.00	ดี/เหมาะสม
	1.00-1.50	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

ด้านการควบคุม

ผลการวิจัยการบริหารจัดการหอพักบ้านนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน (ตาราง 7) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุการรับรู้ต่อการบริหารงานในด้านการควบคุมของหอพักนิตยาว่า ดี/เหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.74) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ผู้เช่าควรใช้คีย์การ์ด เข้า-ออก ให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของหอพักนิตยาอย่างเคร่งครัดเพื่อ การควบคุมที่ดี และผู้เช่าหอพักนิตยา ควรเป็นผู้หญิงล้วน หรือผู้ชายล้วนเท่านั้น ซึ่งเหมาะสมต่อการเช่า 1 ห้อง สำหรับบุคคลภายนอกที่เข้ามาในหอพักนิตยา ทุกคนต้องวางบัตรประชาชนหรือใบขับขี่ตามความเหมาะสม โดยทางหอพักนิตยาควรจำกัดจำนวนผู้เช่าอย่างเหมาะสม ห้องละ 2 คน รวมไปถึงผู้เช่าต้องจ่ายค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า รวม 3,400 บาท ซึ่งถือว่าเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง และผู้เช่าสามารถเลื่อนหรือผ่อนผันค่าเช่าได้ไม่เกิน 5 วันหลังจากได้รับการแจ้งเตือน ส่วนผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าเกินกำหนดต้องจ่ายเงิน จำนวน 50 บาทต่อวันซึ่งเป็นที่รับรู้ดีแก่ผู้ใช้บริการ สำหรับการออกจากหอพักนิตยานั้นผู้เช่าจะต้องทำการแจ้งให้ทางหอพักทราบตามความเหมาะสมล่วงหน้า 60 วัน ซึ่งการคิดค่าเสียหายของหอพักนิตยาจะเทียบปรับจากการชำระ หักค่าธรรมเนียมสินของหอพัก สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ คณิตา คุ่มพสุวรรณ (2548: 46) ที่ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้าน

ราคาว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านราคาซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเช่ารายเดือน อัตราการเก็บค่าเช่าล่วงหน้า อัตราการเก็บค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และอัตราการเก็บค่าประกันความเสียหาย ซึ่งผู้ประกอบการควรกำหนดอัตราค่าเช่ารายเดือนที่ไม่สูงหรือแตกต่างจากคู่แข่งมากนัก รวมทั้งจัดเก็บค่าเช่าล่วงหน้าและค่าประกันความเสียหายในวงเงินที่ไม่สูงมากเกินไป อัตราการเก็บค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้าก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการนำไปเปรียบเทียบและตัดสินใจ

ตาราง 7 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการบริหารจัดการ
หอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุม

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนน เฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
1. ผู้เช่าควรใช้คีย์การ์ด เข้า-ออก ให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของหอพักนิตยาอย่างเคร่งครัดเพื่อการควบคุมที่ดี	95.00	50.00	1.95	ดี/เหมาะสม
2. บุคคลภายนอกที่เข้ามาในหอพักนิตยา ทุกคนต้องวางบัตรประชาชนหรือใบขับขี่ตามความเหมาะสม	90.00	10.00	1.90	ดี/เหมาะสม
3. หอพักนิตยาควรจำกัดจำนวนผู้เช่าอย่างเหมาะสม ห้องละ 2 คน	87.50	12.50	1.88	ดี/เหมาะสม
4. ผู้เช่าสามารถเลื่อนหรือผ่อนผันค่าเช่าได้ไม่เกิน 5 วันหลังจากได้รับการแจ้งเตือนซึ่งเป็นที่เหมาะสม	82.50	17.50	1.83	ดี/เหมาะสม
5. การคิดค่าเสียหายของหอพักนิตยา จะเทียบปรับจากการชำรุดทรุดโทรมทรัพย์สินของหอพัก โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังการเข้ามาเช่าอาศัยอย่างเหมาะสม	80.00	20.00	1.80	ดี/เหมาะสม

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (N=40)		ค่าคะแนนเฉลี่ย	การรับรู้
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม		
6. ผู้เช่าต้องจ่ายค่าวางมัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า รวม 3,400 บาท ซึ่งเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง	75.00	25.00	1.75	ดี/เหมาะสม
7. การออกจากหอพักนักศึกษาต้องทำการแจ้งตามความเหมาะสมล่วงหน้า 60 วัน	65.00	35.00	1.65	ดี/เหมาะสม
8. ผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าเกินกำหนด ต้อง จ่ายเงินจำนวน 50 บาทต่อวันซึ่งเป็นที่รับรู้ดีแก่ผู้ใช้บริการ	62.50	37.50	1.63	ดี/เหมาะสม
9. ผู้เช่าหอพักนักศึกษา ควรเป็นผู้หญิงล้วนหรือผู้ชายล้วนเท่านั้นซึ่งเหมาะสมต่อการเช่า 1 ห้อง	52.50	47.50	1.53	ดี/เหมาะสม
10. ผู้เช่าที่ทำบุคคลคลกภายนอกมาอาศัยโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้าทางหอพักจะเก็บเงินเพิ่มจำนวน 50 บาทต่อวัน/ต่อคน ซึ่งเป็นที่เหมาะสม	47.50	52.50	1.48	ดี/เหมาะสม
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม			1.71	ดี/เหมาะสม

หมายเหตุ:

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย

การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล

1.51-2.00

ดี/เหมาะสม

1.00-1.50

ไม่ดี/ไม่เหมาะสม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ใช้บริการหอพัก นิตยา
2. เพื่อศึกษาถึงการบริหารจัดการหอพักนิตยา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการภายใน หอพักบ้านนิตยา

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของหอพักนิตยาทั้งหมด จำนวน 40 คน รวบรวมจากประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) โดยให้ คณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงให้มีความตรงและครอบคลุม เนื้อหาและประเด็นที่ต้องการศึกษา หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับผู้ให้บริการหอพักเบญจมา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน ซึ่งไม่ได้เป็นประชากรจริงสำหรับการศึกษานี้ โดยวิธีของ Kuder - Richardson ในสูตร K.R.20 (Kuder-Richardson Formula 20) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.77 และได้นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นนำแบบ สอบถามส่งให้ผู้ให้บริการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กรอกแบบสอบถาม และนำ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัส และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows) ผล ของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วง 16-25 ปี โดยร้อยละ 95 มีสถานภาพเป็นโสด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และมีรายได้เฉลี่ย 7,379.17 บาท

การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการบริหารงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีดี/เหมาะสมในทุกๆ ประเด็น คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการจัดคนเข้าทำงาน ส่วนในด้านของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม นั้น ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังมีการรับรู้ในบางประเด็นว่า ไม่ดี/ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในประเด็นที่ระบุว่าบริเวณรอบๆ หอพักนิตยามีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอและเหมาะสม มีการปรับลด-เพิ่ม พนักงานเหมาะสมกับการบริหารงานภายในหอพัก และมีการเปลี่ยนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญอยู่เป็นประจำ รวมไปถึงการที่ผู้เช่าที่พักบุคคลภายนอกมาอาศัย โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทางหอพักจะเก็บเงินเพิ่มจำนวน 50 บาทต่อวัน/ต่อคน ซึ่งเป็นราคาที่เหมาะสม ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าของหอพักนิตยา และ ผู้จัดการหอพักนิตยา ดังต่อไปนี้

1. เจ้าของหอพักนิตยา ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจัดเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้แก่ผู้ใช้บริการหอพักเพิ่มขึ้น และควรที่จะเร่งดำเนินการอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากผลของการวิจัยนั้นพบว่าผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการของหอพักส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึกว่าการที่หอพักนิตยามีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจไม่เพียงพอกับความต้องการ
2. ผู้จัดการหอพักนิตยา ควรมีการพิจารณาอย่างรอบคอบในการคัดสรรและบรรจุพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงตามตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ต้องการให้รับผิดชอบ ทั้งนี้ อาจจะมีการพิจารณาตรวจสอบจากคุณวุฒิ คุณสมบัติ ประสบการณ์และความเหมาะสมก่อนที่จะมีการตัดสินใจรับพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานภายในหอพัก ซึ่งอาจจะให้มีการทดลองปฏิบัติงานก่อน 3-6 เดือน ถ้าหากผ่านการทดสอบก็จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของหอพักนิตยา เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งพนักงานเก่าและใหม่เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงาน เพื่อป้องกันและลดปัญหาของการปรับลด-เพิ่ม หรือปรับเปลี่ยนตัวพนักงานภายในหอพักไม่ให้มีบ่อยเกินไป
3. ผู้จัดการหอพักนิตยา เนื่องจากผลของการวิจัยนั้นพบว่าผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการของหอพักส่วนใหญ่ มีความรู้สึกว่าการที่หอพักนิตยามีเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้บริการในราคา

ที่ไม่เหมาะสม เกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้เช่าเพิ่มจำนวน 50 บาทต่อวัน/ต่อคน กรณีที่ผู้เช่าได้พานุคคลภายนอกเข้ามาอาศัยภายในห้องพักโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้านั้น ผู้จัดการหอพักนิตยาควรมีการสำรวจความคิดเห็นและปัญหาของผู้ใช้บริการของหอพักนิตยา เกี่ยวกับจำนวนเงินที่เรียกเก็บเพิ่มจากผู้เช่า กรณีที่ผู้เช่าได้พานุคคลภายนอกเข้ามาอาศัยภายในห้องพักโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเป็นการแก้ไขหรือลดปัญหาดังกล่าวโดยสำรวจว่าจำนวนเงินที่ผู้เช่าคิดว่าเป็นราคาที่เหมาะสมแล้วสำหรับกรณีที่ผู้เช่าได้พานุคคลภายนอกเข้ามาอาศัยภายในห้องพัก โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า นั้น ควรเป็นจำนวนเงินเท่าไรต่อการเข้ามาพักในหนึ่งวัน ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการคำนวณเปรียบเทียบภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างการกำหนดราคาเดิมกับราคาใหม่ ซึ่งก็จะทำให้ได้ราคาที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เช่าและผู้ให้เช่าด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักนิตยา ที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรเป็นการขยายขอบเขตการวิจัยไปศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักอื่นๆ ภายในบริเวณตัวอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้วย เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และมีประโยชน์ต่อตัวผู้ให้บริการและเจ้าของหอพักมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักนิตยาเพียงด้านเดียว คงจะไม่สามารถทำให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์ที่สุด ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรที่จะมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าของหอพักภายในเขตใกล้เคียงด้วย เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยที่ถูกต้องสมบูรณ์ อันจะนำไปสู่วิธีการที่จะช่วยให้มีการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการหอพักให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการหอพักนิตยา ที่มีต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใน ด้านการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling) เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาให้ครอบคลุม ถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการทั้ง 7 อย่าง อันได้แก่ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (product; P1) ปัจจัยทางด้านราคา (price; P2) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place; P3) ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (promotion; P4) ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ (people; P5) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (process; P6) และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical

evidence; P7) โดยการศึกษาครั้งนี้จะต้องทำการวิจัยมุ่งเน้นการศึกษาว่า ส่วนประสมการตลาดด้านบริการตัวไหน มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการบริหารจัดการหอพักนิตยา หรือ หอพัก อื่นๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกันกับ หอพักนิตยา



บรรณานุกรม

- คณิดา ตุมพสุวรรณ. 2548. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้าหอพักในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพล กกก้าแหง. 2546. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเข้าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลนครเชียงใหม่. 2545. **โครงสร้างและการขยายตัว**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.chiangmai.go.th> (13 ตุลาคม 2549).
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วัฒนาพานิชย์.
- นิตยา พรหมกิ่งแก้ว. 2549. **รายงานรายได้หอพักนิตยา**. เชียงใหม่.
- นิตยา พรหมกิ่งแก้ว. **เจ้าของหอพักนิตยา**. 2549. **สัมภาษณ์**. 18 กันยายน.
- นำชัย ทนุผล. 2540. **วิธีการเตรียมโครงการวิจัย**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บรรรงค์ โตจินดา. 2542. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- พจนานุกรม ดิกชันนารี สารานุกรม-Dictionary. 2545. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.thaiwebhunter.com/dictionary.html> (10 กันยายน 2549)
- พยอม วงศ์สารศรี. 2542. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภา จำกัด.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2541. **เอกสารชุดวิชาขององค์การและการจัดการ**. หน่วยที่ 1
- องค์การและการจัดการ แนวความคิดทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชนี เขยจรยา เมตตา วิวัฒนานุกูล และกนิษฐ์ อนวัชศิริวงศ์. 2541. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วาสนา ใจคำแหง. 2543. **ปัญหาและการปรับตัวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. 2541. **พจนานุกรม อังกฤษ-ไทย (ฉบับมหาวิทยาลัย)**. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น.

วีรนาถ มานะกิจ และพรรณิ ประเสริฐวงษ์. 2531. การจัดองค์การและการบริหาร.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันชัย เลาทเสรีกุล. 2542. **คุณลักษณะของเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่เนื้อสามสายเลือดตามการรับรู้ของเกษตรกรผู้ไม่ยอมรับเทคโนโลยี อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. 2540. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธุรกิจบัณฑิต.

ศิริอร ชันชหัตถ์. 2547. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: หจก. ทิพย์วิสุทธิ.

สมคิด บางโม. 2538. **หลักการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: นำอักษรการพิมพ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.

สุภาณี สนธิรัตน์. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลำเนาวิ ขจรศิลป์ บุญเรียง ขจรศิลป์ สมประสงค์ น่วมบุญลือ สุริยา เสดียรกิจอำไพ และบุญสม ชีรวณิชกุล. 2541. **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบค่ายอาสาพัฒนาของนักศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

เสนาะ ดิยาว. 2539. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2545. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th> (13 ตุลาคม 2549).

อังคณา ธรรมาธิวัฒน์. 2548. **กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการหอพักในตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุทัย จงประสพชัย. 2543. **การบริหารงานของหน่วยจัดการต้นน้ำ ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ประสานชุมชนป่าไม้ จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อุทัย หิรัญโต. 2523. **เทคนิคการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

Assael, Henry. 1998. **Consumer Behavior : and Marketing Action.** 6th ed. Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing, Co.

Mowen, John C. and Minor Michael. 1998. **Consumer Behavior.** 5th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการเช่าห้องพักอาศัยของหอพักนิตยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานวิจัยเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ขอความกรุณาท่านได้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้ และขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดตอบข้อคำถามให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริงในความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการของหอพักนิตยาต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

คำแนะนำ กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] หน้าข้อความ และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้ ครบถ้วนตามความเป็นจริง

1. เพศ [] ชาย [] หญิง ☐
2. สถานภาพ [] โสด [] สมรส [] หย่าร้าง ☐
3. อายุ _____ ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนให้ถือว่าเป็น 1 ปี) ☐
4. ระดับการศึกษา

[] ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	[] ปริญญาตรี	☐
[] ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส , ปวท)	[] ปริญญาโท	[]
ปริญญาเอก []	อื่นๆ โปรดระบุ _____	
5. อาชีพ

[] ข้าราชการ	[] ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	☐
[] พนักงานบริษัทเอกชน	[] นักศึกษา	
[] อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
6. รายได้ของผู้เช่าต่อเดือน _____ บาท ☐

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการหอพักนิตยา ตามการรับรู้ของ ผู้ให้ข้อมูล

คำแนะนำ โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพักนิตยา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาครั้งนี้ และขอให้ผู้ตอบแบบสอบถาม จงใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ในตาราง ที่สอดคล้องกับการรับรู้ข้อมูลของท่านมากที่สุด

ลักษณะการบริหารจัดการของหอพักนิตยา	การรับรู้ของผู้ใช้บริการ		
	ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม	
ด้านการวางแผน			
1. หอพักนิตยาดังอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมเพราะใกล้สถานศึกษาและชุมชน			☐
2. หอพักนิตยามีเส้นทางเข้า-ออกที่สะดวกต่อการเดินทางเข้าออก			☐
3. หอพักนิตยาจัดให้มีร้านขายสินค้าสะดวกซื้อภายในหอพักนิตยา			☐
4. หอพักนิตยามีลานจอดรถจักรยานยนต์ในร่มเพียงพอต่อผู้ให้บริการ			☐
5. หอพักนิตยามีลานจอดรถยนต์ไว้กลางแจ้งซึ่งเพียงพอต่อผู้ให้บริการหอพัก			☐
6. หอพักนิตยามีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องนอนครบครัน และเหมาะสม			☐
7. หอพักนิตยามีระบบน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์พร้อมใช้งานได้ทุกห้องพัก			☐
8. หอพักนิตยามีการแบ่งงานบริการออกเป็นหลายฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีระบบการทำงานที่ชัดเจน			☐
9. บริเวณรอบ ๆ หอพักนิตยามีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอและเหมาะสม			☐
10. การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องพักเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน			☐
ด้านการจัดการ			
1. หอพักนิตยามีการแบ่งงานบริการออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ผู้จัดการ พนักงานบัญชี ช่างซ่อมบำรุง แม่บ้าน และพนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเหมาะสมแล้ว			☐

ลักษณะการบริหารจัดการของหอพักนิตยา	การรับรู้ของผู้ใช้บริการ		
2. หอพักนิตยา มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ให้มีความหลากหลายมากขึ้นเป็นที่พึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ			☐
3. หอพักนิตยา มีการเปลี่ยนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญอยู่เป็นประจำ			☐
4. หอพักนิตยา มีการปรับลด-เพิ่ม พนักงานให้เหมาะสมกับการบริหารงานภายในหอพัก			☐
5. ผู้จัดการหอพักนิตยา มีความรู้ความสามารถในการดูแล ตรวจสอบ ควบคุม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม			☐
6. พนักงานหอพักนิตยา ทำงาน ได้อย่างเป็นระบบสอดคล้องซึ่งเหมาะสมตามความเป็นจริง			☐
7. พนักงานในหอพักนิตยา เหมาะสมและเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้เช่า			☐
8. ระบบงานในหอพักนิตยา มีประสิทธิภาพดีและมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างดี			☐
9. พนักงานหอพักนิตยา ปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของหอพักนิตยา อย่างเหมาะสม			☐
10. งานบริการของหอพักนิตยา มีมาตรฐานดี เมื่อเปรียบเทียบกับหอพักรูปแบบเดียวกัน ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน			☐
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน			
1. พนักงานหอพักนิตยา แต่ละคน มีความเชี่ยวชาญและเหมาะสมในตำแหน่งของงานดี			☐
2. พนักงานหอพักนิตยา แต่ละฝ่าย มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน			☐
3. พนักงานหอพักนิตยา ทุกฝ่าย สามารถปฏิบัติงานทดแทนกัน ได้อย่างเหมาะสม			☐
4. พนักงานหอพักนิตยา มีความรู้ในเรื่องการจัดการหอพักนิตยา เป็นอย่างดี			☐
5. พนักงานหอพักนิตยา มีการปรับปรุงพัฒนาตนเอง เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้เช่าหอพักเป็นอย่างดี			☐

ลักษณะการบริหารจัดการของหอพักนิตยา	การรับรู้ของผู้ใช้บริการ	
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน		
6. ความมีอัธยาศัยและกาลเทศะของพนักงานหอพักเป็นไปอย่างเหมาะสม		☐
7. พนักงานหอพักนิตยา มีความเอาใจใส่ในหน้าที่และงานของตนเองเป็นอย่างดี		☐
8. พนักงานหอพักนิตยา สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม		☐
9. ผู้จัดการหอพักนิตยา คัดเลือกบุคคล ได้เหมาะสมกับงาน		☐
10. ความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานของพนักงานหอพักนิตยาสร้างความพึงพอใจเป็นอย่างดีแก่ผู้ให้บริการ		☐
ด้านการอำนวยความสะดวก		
1. หอพักนิตยา มีการตรวจตราการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสมและเป็นระบบ		☐
2. หอพักนิตยา มีการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับตำแหน่งของงาน		☐
3. ผู้เช่าสามารถติดต่อประสานงานและแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ได้กับพนักงานตลอด 24 ชั่วโมง		☐
4. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขหลังจากการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ จากผู้เช่าได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี		☐
5. อัธยาศัยความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ดูแลหรือพนักงานหอพักอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม		☐
6. ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานของหอพักเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง		☐
7. ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี		☐
8. ความเข้มงวดเรื่องความสะอาดของพนักงานในหอพักจัดให้อยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานดี		☐

ลักษณะการบริหารจัดการของหอพักนิตยา	การรับรู้ของผู้ใช้บริการ	
ด้านการอำนวยความสะดวก		
9. การประสานงานระหว่างพนักงานของหอพักส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในงานบริการเป็นอย่างดี		☐
10. ผู้ดูแลหอพักมีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกหอพักอย่างเหมาะสม		☐
ด้านการควบคุม		
1. ผู้เช่าต้องจ่ายค่ามัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า รวม 3,400 บาท ซึ่งเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง		☐
2. ผู้เช่าสามารถเลื่อนหรือผ่อนผันค่าเช่าได้ไม่เกิน 5 วันหลังจากได้รับการแจ้งเตือนซึ่งเป็นที่เหมาะสม		☐
3. ผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าเกินกำหนดต้องจ่ายเงิน จำนวน 50 บาทต่อวันซึ่งเป็นที่รับรู้แก่ผู้ใช้บริการ		☐
4. ผู้เช่าที่พาบุคคลภายนอกมาอาศัยโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทางหอพักจะเก็บเงินเพิ่มจำนวน 50 บาทต่อวัน/ต่อคน ซึ่งเป็นที่เหมาะสม		☐
5. บุคคลภายนอกที่เข้ามาในหอพักนิตยา ทุกคนต้องวางบัตรประชาชนหรือใบขับขี่ตามความเหมาะสม		☐
6. การออกจากหอพักนิตยาต้องทำการแจ้งตามความเหมาะสมล่วงหน้า 60 วัน		☐
7. การคิดค่าเสียหายของหอพักนิตยา จะเทียบปรับจากการชำรุด ทรุดโทรมทรัพย์สินของหอพัก โดยเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการเข้ามาเช่าอาศัยอย่างเหมาะสม		☐
8. หอพักนิตยาควรจำกัดจำนวนผู้เช่าอย่างเหมาะสม ห้องละ 2 คน		☐
9. ผู้เช่าหอพักนิตยา ควรเป็นผู้หญิงล้วน หรือผู้ชายล้วน เท่านั้นซึ่งเหมาะสมต่อการเช่า 1 ห้อง		☐
10. ผู้เช่าควรใช้คีย์การ์ด เข้า-ออก ให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของหอพักนิตยาอย่างเคร่งครัดเพื่อการควบคุมที่ดี		☐



ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ตารางภาคผนวก 1 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านการวางแผน	
1.1 หอพักนิตยาศัยตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมเพราะใกล้สถานศึกษาและชุมชน	0.7760
1.2 หอพักนิตยาศัยมีเส้นทางเข้า – ออกที่สะดวกต่อการเดินทางเข้าออก	0.7767
1.3 หอพักนิตยาศัยจัดให้มีร้านขายสินค้าสะดวกซื้อภายในหอพักนิตยาศัย	0.7611
1.4 หอพักนิตยาศัยมีลานจอดรถจักรยานยนต์ในร่มเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	0.7560
1.5 หอพักนิตยาศัยมีลานจอดรถยนต์ไว้กลางแจ้งซึ่งเพียงพอต่อผู้ใช้บริการหอพัก	0.7683
1.6 หอพักนิตยาศัยมีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องนอนครบครัน และเหมาะสม	0.7851
1.7 หอพักนิตยาศัยมีระบบน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์พร้อมใช้งาน ได้ทุกห้องพัก	0.7726
1.8 หอพักนิตยาศัยมีการแบ่งงานบริการออกเป็นหลายฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีระบบการทำงานที่ชัดเจน	0.7633
1.9 บริเวณรอบ ๆ หอพักนิตยาศัยมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพียงพอ และเหมาะสม	0.7890
1.10 การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องพักเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ ของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน	0.7668
2. ด้านการจัดองค์กร	
2.1 หอพักนิตยาศัยมีการแบ่งงานบริการออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ผู้จัดการ พนักงาน บัญชี ช่างซ่อมบำรุง แม่บ้าน และพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งเหมาะสมแล้ว	0.7706
2.2 หอพักนิตยาศัยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้มีความหลากหลาย มากขึ้นเป็นที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	0.7804
2.3 หอพักนิตยาศัยมีการเปลี่ยนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญอยู่เป็นประจำ	0.7744
2.4 หอพักนิตยาศัยมีการปรับลด-เพิ่ม พนักงานให้เหมาะสมกับการบริหารงาน ภายใน หอพัก	0.7816
2.5 ผู้จัดการหอพักนิตยาศัย มีความรู้ความสามารถในการดูแล ตรวจสอบ ควบคุมและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	0.7738

ตารางภาคผนวก 1 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
2.6 พนักงานหอพักนิตยาทำงาน ได้อย่างเป็นระบบสอดคล้องซึ่งเหมาะสมตามความเป็นจริง	0.7650
2.7 พนักงานในหอพักนิตยาเหมาะสมและเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้เช่า	0.7730
2.8 ระบบงานในหอพักนิตยามีประสิทธิภาพดีและมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างดี	0.7626
2.9 พนักงานหอพักนิตยาปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของหอพักนิตยาอย่างเหมาะสม	0.7595
2.10 งานบริการของหอพักนิตยามีมาตรฐานดีเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักรูปแบบเดียวกันในพื้นที่ใกล้เคียงกัน	0.7847
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	
3.1 พนักงานหอพักนิตยาแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญและเหมาะสมในตำแหน่งของงานดี	0.7825
3.2 พนักงานหอพักนิตยาแต่ละฝ่ายมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน	0.7750
3.3 พนักงานหอพักนิตยาทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ อย่างเหมาะสม	0.7619
3.4 พนักงานหอพักนิตยามีความรู้ในเรื่องการจัดการหอพักนิตยาเป็นอย่างดี	0.7606
3.5 พนักงานหอพักนิตยามีการปรับปรุงพัฒนาตนเอง เมื่อได้รับการร้องเรียนจากผู้เช่าหอพักเป็นอย่างดี	0.7630
3.6 ความมีอัธยาศัยและกาลเทศะของพนักงานหอพักเป็นไปอย่างเหมาะสม	0.7647
3.7 พนักงานหอพักนิตยา มีความเอาใจใส่ใน หน้าที่และงานของตนเองเป็นอย่างดี	0.7649
3.8 พนักงานหอพักนิตยา สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าตามบทบาท และหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม	0.7750
3.9 ผู้จัดการหอพักนิตยา คัดเลือกบุคคล ได้เหมาะสมกับงาน	0.7878

ตารางภาคผนวก 1 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
3.10 ความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานของ พนักงาน หอพักนิตยาสรางความพึงพอใจเป็นอย่างดีแก่ผู้ให้บริการ	0.7766
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	
4.1 หอพักนิตยามีการตรวจตราการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่าง เหมาะสมและเป็นระบบ	0.7657
4.2 หอพักนิตยามีการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม กับตำแหน่งของงาน	0.7680
4.3 ผู้เช่าสามารถติดต่อประสานงานและแจ้งเรื่องร้องทุกข์ได้กับพนักงาน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.7701
4.4 ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขหลังจากการรับแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ ต่าง ๆจากผู้เช่าได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	0.7818
4.5 ทัศนคติความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ดูแลหรือพนักงานหอพักอยู่ ในเกณฑ์ที่เหมาะสม	0.7726
4.6 ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าของผู้ดูแลหรือพนักงานของหอพัก เป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้อง	0.7595
4.7 ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ที่ดี	0.7659
4.8 ความเข้มงวดเรื่องความซื่อสัตย์ของพนักงานในหอพักจัดให้ อยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานดี	0.7621
4.9 การประสานงานระหว่างพนักงานของหอพักส่งผลให้เกิด ความรวดเร็วในงานบริการเป็นอย่างดี	0.7761
4.10 ผู้ดูแลหอพักมีความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวก หอพักอย่างเหมาะสม	0.7750

ตารางภาคผนวก 1 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
5. ด้านการควบคุม	
5.1 ผู้เช่าต้องจ่ายค่าวางมัดจำและค่าเช่าล่วงหน้า รวม 3,400 บาท ซึ่งเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง	0.7763
5.2 ผู้เช่าสามารถเลื่อนหรือผ่อนผันค่าเช่าได้ไม่เกิน 5 วัน หลังจากได้รับการแจ้งเตือนซึ่งเป็นที่เหมาะสม	0.7890
5.3 ผู้เช่าที่ชำระค่าเช่าเกินกำหนดต้องจ่ายเงิน จำนวน 50 บาทต่อวัน ซึ่งเป็นที่รับรู้แก่ผู้ให้บริการ	0.7623
5.4 ผู้เช่าที่พาบุคคลภายนอกมาอาศัย โดย ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทางหอพักจะเก็บเงินเพิ่มจำนวน 50 บาทต่อวัน/ต่อคน ซึ่งเป็นที่เหมาะสม	0.7690
5.5 บุคคลภายนอกที่เข้ามาในหอพักนิตยา ทุกคนต้องวางบัตรประชาชน หรือใบขับขี่ตามความเหมาะสม	0.7760
5.6 การออกจากหอพักนิตยาต้องทำการแจ้งตามความ เหมาะสมล่วงหน้า 60 วัน	0.7729
5.7 การกีดล่าเสียหายของหอพักนิตยา จะเทียบปรับจากการชำรุด ทรุดโทรมทรัพย์สินของหอพัก โดย เปรียบเทียบก่อนและหลังการ เข้ามาเช่าอาศัยอย่างเหมาะสม	0.7713
5.8 หอพักนิตยาควรจำกัดจำนวนผู้เช่าอย่างเหมาะสม ห้องละ 2 คน	0.7786
5.9 ผู้เช่าหอพักนิตยา ควรเป็นผู้หญิงล้วน หรือผู้ชายล้วน เท่านั้น ซึ่งเหมาะสมต่อการเช่า 1 ห้อง	0.7805
5.10 ผู้เช่าควรใช้ลิฟต์การ์ด เข้า- ออก ให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของ หอพักนิตยาอย่างเคร่งครัดเพื่อ การควบคุมที่ดี	0.7653
ผลการทดสอบความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.7757



ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายมนตรี พรหมกิ่งแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	27 มิถุนายน 2522
ภูมิลำเนา	พะเยา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2533 ประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลพะเยา จังหวัดพะเยา พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนโกวิทจรัสรังค์ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเชียงใหม่ เทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียน เชียงใหม่เทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ พ.ศ. 2547 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน ผู้รับเหมาก่อสร้าง