

ชื่อเรื่อง	การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวฉลวย จันศรี
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ภูษณิศา เตชเดกิง

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการหอพักนักศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 587 คน โดยเก็บตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

การให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ สภาพหอพักเป็นไปตามมาตรฐานหอพักขั้นพื้นฐาน ความคิดเห็นระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาระดับคุณภาพด้านราคาและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับดี ส่วนด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการและด้านผลิตภัณฑ์ระดับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษายู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด

งานวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงปัญหาในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดสภาพแวดล้อม การให้บริการและสวัสดิการ เป็นเรื่องที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและให้ความสำคัญในการแก้ไข การปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หอพักให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา คูณักศึกษาให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหอพัก การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ การจัดโครงการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อม เพื่อมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษามีจิตสาธารณะ เกิดความรับผิดชอบดูแลพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหอพัก ช่วยกันดูแลเปรียบเสมือนบ้านตนเอง

Title	The Improvement of Student Dormitory Services of Maejo University, Phrae Campus
Author	Miss Chaluay Jansri
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Pusanisa Thechatakerng

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate student dormitory services of Maejo University, Phrae Campus and satisfaction of students towards the services. A set of questionnaires was used for data collection administered with all of the students living in the dormitories (587 respondents). Obtained data were statistically analyzed for finding frequency, percentage, and mean.

Findings showed that the provision of services of the student dormitories were basic standard. It was found that rental fee and communication service were in a high level. However, the following were found in a moderate level: staff, place, physical characteristics, process, and product. As a whole, the respondents perceived that the dormitory services were in a moderate level. The services provided by the dormitory staff were found in a highest level.

Based on the findings, the following should be improved: 1) convenient facilities, environmental management, student welfare and general services e.g. strict rules and regulations of the dormitories, environmental development, mutual responsibility, and the encouragement of sense of belonging.