



การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ฉลวย จันตรี

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

โดย

ฉวย จันศรี

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กฤษณา เตชะถกิง)

วันที่ 10 เดือน 12 พ.ศ. 2552

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก)

วันที่ 10 เดือน 12 พ.ศ. 2552

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ ฟองเพชร)

วันที่ 10 เดือน 12 พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.กฤษณา เตชะถกิง)

วันที่ 10 เดือน 12 พ.ศ. 2552

สำนักงานบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 12 เดือน 12 พ.ศ. 2552

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.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ญษณิศา เตชเถลิง ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ โสภณ ฟองเพชร กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้ในการทำวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณนักศึกษาหอพักที่พักอาศัยอยู่ในหอพักปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดาและญาติพี่น้อง ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ฉลวย จันศรี
กุมภาพันธ์ 2552

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์ทั่วไป	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	38
กรอบแนวคิด	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
สถานที่ดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45

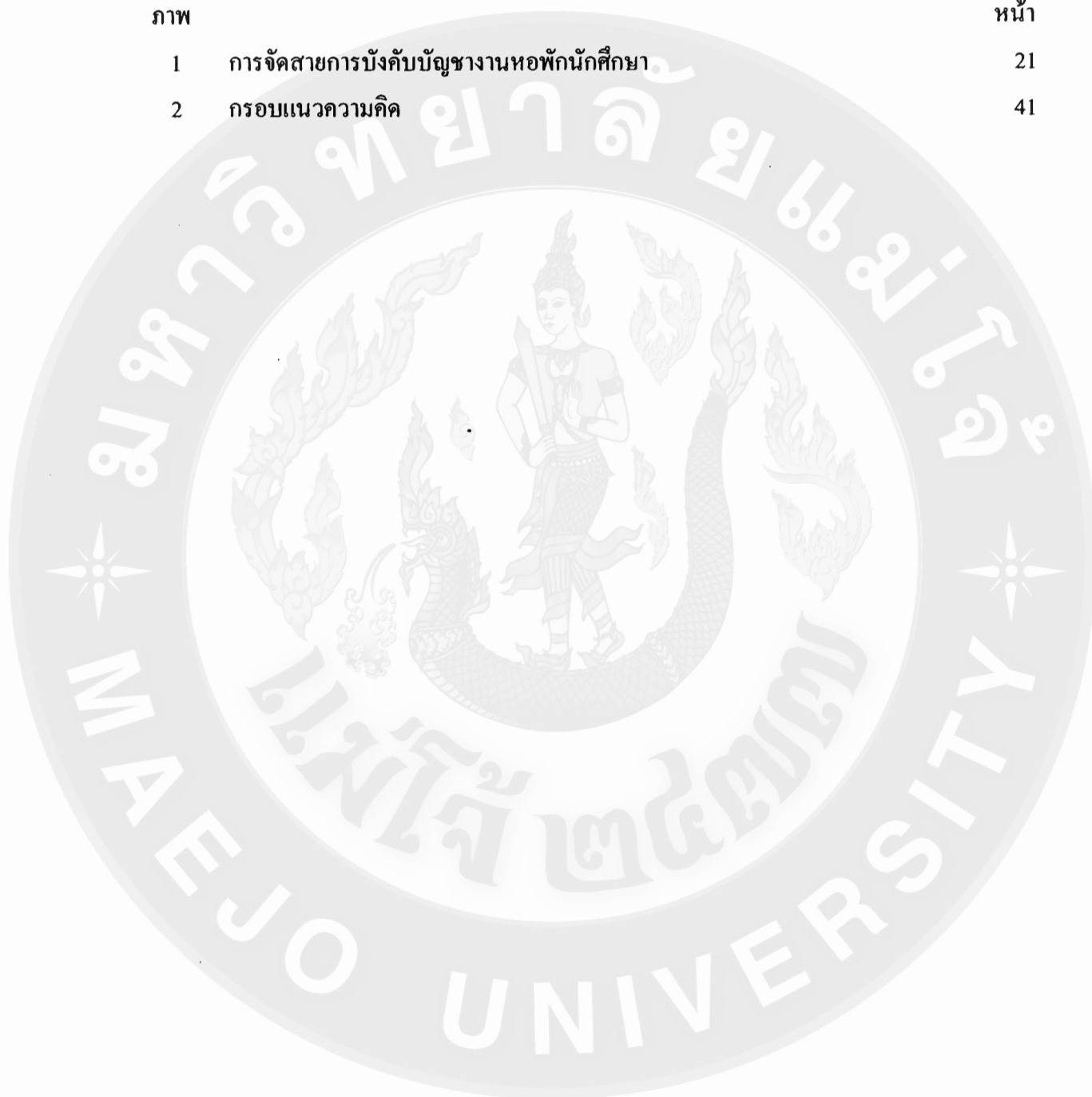
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	45
ลักษณะของผู้ใช้บริการ	45
การให้บริการของหอพักนักศึกษา	48
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	55
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	67
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	86

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละแบ่งตามลักษณะของผู้ใช้บริการจำแนกตามสาขาวิชา เพศ	46
2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามชั้นปีและภูมิภาค	47
3 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์	49
4 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านราคา	50
5 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านสถานที่	51
6 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร	51
7 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านบุคลากร	52
8 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านกระบวนการ	53
9 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านลักษณะทางกายภาพ	54
10 สรุปคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษา จำแนกตามเพศ	54
11 ความพึงพอใจด้านบริการและสวัสดิการ	56
12 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57
13 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม	58
14 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมและโครงการ	59
15 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	60
16 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอพักนักศึกษา	61
17 จำนวนความคิดเห็นปัญหาในการใช้บริการของหอพักนักศึกษา	62
18 จำนวนความคิดเห็นข้อเสนอแนะการให้บริการหอพักนักศึกษา	64

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	การจัดสายการบังคับบัญชางานหอพักนักศึกษา	21
2	กรอบแนวความคิด	41



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา มีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความสมบูรณ์พร้อมในตนเอง ทั้งความสามารถด้วยวิชาชีพ (Professional) จะนำไปเป็นเครื่องมือประกอบสัมมาชีพในอนาคตและด้านคุณลักษณะบุคลิกภาพ คุณธรรม จริยธรรมที่จะสามารถดำรงตนอยู่ในสังคม ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่านิยมและความประพฤติเป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม หอพักนักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของระบบกิจการนักศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยหล่อหลอมพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สามารถปรับตัวใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนั้นหอพักนักศึกษายังมีส่วนสำคัญในการเป็นแหล่งสนับสนุนให้การศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีบรรยากาศของความเป็นวิชาการ หอพักนักศึกษาที่ดีจึงต้องมีลักษณะที่เป็นศูนย์ศึกษาและอาศัยที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษา

การดำเนินการจัดหอพักนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย นับตั้งแต่เริ่มมีการนำแนวคิดการสร้างหอพักเข้ามาในประเทศไทยในสมัยรัชกาลที่ 5 และมีการริเริ่มจัดหอพักนักเรียนพยาบาลศิริราชในปี พ.ศ. 2451 (ตำนานว. ขจรศิลป์. 2525 : 88-89) ในส่วนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ นั้น ปี พ.ศ. 2538 มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้ดำเนินการขยายพื้นที่การศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังภูมิภาค ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 โดยให้มหาวิทยาลัย/สถาบัน 10 แห่ง ขยายวิทยาเขต/ขยายพื้นที่การสอนไปยังภูมิภาคในพื้นที่ 11 จังหวัด คือ จังหวัดหนองคาย พะเยา จันทบุรี แพร่ ตรัง ชุมพร สุราษฎร์ธานี สกลนคร กาญจนบุรี ราชบุรี และปราจีนบุรี ในครั้งนั้นมหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้เสนอโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่เพื่อรับผิดชอบภาระหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา โดยการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปยังจังหวัดแพร่และจังหวัดใกล้เคียง

ต่อมาได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการจัดงานฉลองศิริราชสมบัติครบ 50 ปี ให้เป็น "โครงการเฉลิมพระเกียรติ" ตามหนังสือที่ นร (สส) 1201/65 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2538 จึงเรียกโครงการนี้ว่า "โครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่ เฉลิมพระเกียรติ" เป็นส่วนราชการหนึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในแรกเริ่มการพัฒนามหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้แต่งตั้งผู้บริหารทั้งภาครัฐ เอกชนและบุคคลที่มีชื่อเสียงในจังหวัดแพร่ เป็นคณะกรรมการบริการ โครงการจัดตั้งและระดมสมองในการดำเนินแผนงานแม่บทด้านวิชาการและว่าจ้างบริษัทเซาท์เทอร์นเอ็นจิเนียร

จำนวนเงิน 2.14 ล้านบาท ศึกษาและวางแผนแม่บททางกายภาพในปี พ.ศ. 2538 และเสนอต่อทบวงมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากภาวะผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการจัดงบประมาณลงทุนในการขยายพื้นที่การสอนและการจัดตั้งวิทยาเขต ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้โครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ฯ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนแม่บทที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยและสำนักงานประมาณที่โครงการให้วิทยาเขตเป็นโครงการไม่ใหญ่โตที่มีการจัดการเรียนการสอนและการบริหารครอบคลุมทุกสาขาวิชาเหมือนมหาวิทยาลัยแม่

ดังนั้นจึงดำเนินการปรับแผนแม่บท (Replanning) ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายภาวะเศรษฐกิจของประเทศและศักยภาพของมหาวิทยาลัยเองโดยให้มีการพัฒนาเป็นวิทยาเขตขนาดเล็ก แต่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นเลิศทางวิชาการและเป็นศูนย์กลางของการแก้ปัญหาในท้องถิ่น และโครงการมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ (Maejo University Phrae Campus) ได้ลดแผนวิชาการ-แผนบุคลากร-แผนทางกายภาพและแผนการบริหารจัดการใหม่เสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้พิจารณาและได้รับการเห็นชอบ ในวันที่ 25 สิงหาคม 2542 จากนั้นเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้เพื่อพิจารณาเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2542 และได้รับการอนุมัติเห็นชอบแผนแม่บท ปัจจุบันมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ ได้มีฐานะแบ่งส่วนราชการเป็นระดับคณะและให้การจัดการบริหารงานเป็นแบบวิทยาเขต คือ ให้มีสำนักงานวิทยาเขตเป็นหน่วยงานมีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและประเมินคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและหลักสูตรที่เปิดสอนตามประกาศสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ 5/2546 ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2546

หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ ได้ก่อสร้างอาคารหอพักนักศึกษาขึ้น ในปี พ.ศ. 2542 และพร้อมกับการก่อสร้างอาคารเรียน เพื่อรองรับนักศึกษาด้านที่พักอาศัย และจัดให้นักศึกษาเข้าพักตั้งแต่ปีการศึกษา 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน หอพักนักศึกษาดำเนินการบริหารโดยฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ เป็นอาคารใหญ่ 2 อาคาร แยกเป็นหอพักชายและหอพักหญิง อาคาร 1 มีห้องพักจำนวนทั้งสิ้น 112 ห้อง สามารถรับนักศึกษาได้อาคารละ 448 คน มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีนโยบายให้นักศึกษาใหม่ทุกคนต้องพักอาศัยในหอพักนักศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกด้านที่พักอาศัยแก่นักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด หอพักนักศึกษานอกจากเป็นแหล่งที่พักอาศัยแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์ในการสร้างการเรียนรู้แก่นักศึกษาให้ได้พัฒนาตนเองทั้งในด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมนั้น ที่มีองค์ประกอบหลายประการ การให้บริการและสวัสดิการเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่

จะช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและถือเป็นกลไกสำคัญที่จะมีส่วนช่วยเสริมการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา ดังนั้นตลอดระยะเวลา 1 ปีการศึกษาที่นักศึกษาได้พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษานั้น นักศึกษาใหม่จึงต้องมีการปรับตัวในสภาพแวดล้อม เพื่อน ได้รู้จักการใช้ชีวิตในสังคม ได้พัฒนาตนเองในด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ ตลอดถึงได้รับการบริการและสวัสดิการต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดให้ จากความสำคัญของหอพักนักศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการและสวัสดิการ ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการหอพักนักศึกษา เพราะเท่าที่ผ่านมายังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในหอพัก เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของหอพักนักศึกษา
 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของหอพักนักศึกษา
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาในการใช้บริการหอพักนักศึกษา
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการให้บริการของหอพักนักศึกษา
2. ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการและสวัสดิการของหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
3. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหอพักนักศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาหัวข้อตามเป้าหมายของบริการหอพักนักศึกษา ดังนี้

1. การบริการและสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจในการให้บริการและสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม กิจกรรมของนักศึกษา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการและสวัสดิการของหอพักนักศึกษา

นิยามศัพท์

การบริการ หมายถึง การบริการด้านที่พักอาศัยที่สะอาด สะดวก ปลอดภัย และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา จัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541: 13)

หอพักนักศึกษา (Dormitory or Residence Hall) คือ หอพักสำหรับนักศึกษา โสด เป็นหอพักแยกสำหรับผู้ชายและผู้หญิงโดยเฉพาะ แบ่งเป็นห้อง ๆ พักห้องละ 4 คน มีเครื่องอุปกรณ์บริการ เช่น ไฟฟ้า เติ่ง โต๊ะเขียนหนังสือ ตู้เสื้อผ้า นักศึกษาจะต้องเตรียมผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม และของใช้ส่วนตัวมาเอง (สำเนา ขจรศิลป์, 2539)

ผู้พักอาศัย หมายถึง นักศึกษา บุคคลอื่นใดที่ได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยให้เข้าพักอาศัยในหอพัก (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยหอพักนักศึกษา พ.ศ. 2540)

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย มีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านหอพักนักศึกษา
 - 1.1. ความเป็นมาของหอพักนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.2. ประสิทธิภาพและความสำคัญ
 - 1.3. มาตรฐานการบริหารจัดการหอพักนักศึกษา
 - 1.4. มาตรฐานบริการหอพักนักศึกษา
 - 1.5. แนวคิดการจัดสภาพแวดล้อมหอพัก
 - 1.6. หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดด้านหอพักนักศึกษา

ความเป็นมาของหอพักนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

หอพักได้เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการจัดการศึกษาของไทยในสมัยรัชกาลที่ 5 และได้เริ่มจัดหอพักสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยการจัดการจัดหอพักให้กับนักเรียนพยาบาลศิริราชในปี 2451 ปัจจุบันคือคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และในปี 2465 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งหอพักเพื่อใช้เป็นที่พักอาศัยของนิสิตนักศึกษาชาย เรียกว่าหอวัง

ปี 2498 พลเอกมังกร พรหมโยธี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ตั้งนอกกรุงเทพมหานครแห่งแรกของประเทศไทย (ปัจจุบัน คือมหาวิทยาลัยบูรพา) และนิสิตส่วนใหญ่มาจากจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสนจึงจัดให้มีหอพักนิสิต มีอาจารย์ปกครองดูแลแยกระหว่างหอพักนิสิตชายและหอพักนิสิตหญิง มีการบริการอาหารในวิทยาลัย

มีกิจกรรมภายในหอพัก เน้นการฝึกระเบียบวินัย การพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิตซึ่งการก่อสร้างของหอพักนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาขณะนั้น ภาครัฐให้การสนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้าง

ปรัชญาและความสำคัญของหอพัก

การจัดหอพักนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนานิสิตนักศึกษานั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานปรัชญาและแนวคิดในการจัดหอพักโดยตระหนักว่า “หอพัก” เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยหล่อหลอมให้นิสิตนักศึกษามีคุณลักษณะเป็นคนดี มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สามารถปรับตัว ใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและเป็นแหล่งสนับสนุนให้การศึกษาเล่าเรียนของนิสิตนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจากผลการวิจัยหอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษาพบว่า การจัดหอพัก สิ่งแวดล้อมของหอพัก และนักศึกษาที่พักในหอพัก ในด้านการรู้จักตนเอง ความเชื่อมั่น ความรู้สึกคุณค่าของตนเอง ความชัดเจนในเป้าหมายชีวิตความเป็นผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะ การให้ความสำคัญต่ออื่นและสังคม (มาณี ไชยธีรานุวัณศิริ, 2543) หอพักมีความสำคัญใน 2 ระดับ คือ

1. ความสำคัญต่อนักศึกษา ได้แก่ หอพักซึ่งเป็นที่พักอาศัย จึงมีความจำเป็นในการดำรงชีพ หอพักเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา หอพักช่วยให้นักศึกษาประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย หอพักช่วยให้นักศึกษาไม่เสียสุขภาพกายและสุขภาพจิต หอพักช่วยด้านการศึกษานักศึกษาและหอพักช่วยส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา
2. ความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย หอพักช่วยให้การสอนของสถาบันอุดมศึกษามีประสิทธิภาพ สภาพการจราจรที่คับคั่งทำให้การเดินทางย่ำแย่ทำให้เกิดความยากลำบากแก่นักศึกษา ความอ่อนเพลียจากการเดินทางและเวลาที่ต้องเสียไปมากทำให้นักศึกษาไม่มีความพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียน ถ้านักศึกษาพักอยู่ในมหาวิทยาลัย ปัญหาดังกล่าวก็จะไม่เกิดขึ้น นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและนอกจากนั้น หอพักนักศึกษายังเป็นเครื่องมือที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ในการพัฒนานักศึกษา เนื่องจากหอพักนักศึกษาช่วยส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานการบริหารงานหอพักนักศึกษา

บริการหอพักนักศึกษา เป็นสถานที่เอื้อต่อการศึกษา เพราะความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษา ขึ้นอยู่กับอาหารและการพักผ่อนหลับนอนของนักศึกษา เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาศึกษาเล่าเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์

การจัดการองค์การ

1. การกำหนดหน้าที่ สามารถกำหนดหน้าที่ของการบริการหอพัก ไว้ 3 ประการ คือ

- 1.1. จัดบริการที่พักอาศัยที่สะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยไว้แก่นักศึกษา
- 1.2. จัดสภาพแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการศึกษาเล่าเรียนให้นักศึกษา
- 1.3. จัดสภาพแวดล้อม เพื่อการพัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ ให้เป็นบุคคลที่

สมบูรณ์

2. การแบ่งงาน

- 2.1. งานกำหนดนโยบายหอพัก
- 2.2. งานดำเนินการหอพัก

3. การกำหนดหน่วยงาน

3.1. หน่วยงานกำหนดนโยบายและที่ปรึกษา เรียกว่า คณะกรรมการนโยบายหอพัก ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

3.2. หน่วยการดำเนินการหอพัก แยกเป็น หน่วยจัดการหอพัก มีหน้าที่จัดการด้านที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกในหอพักและความปลอดภัย เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ พัสดุ มีหัวหน้าหน่วยหอพักรับผิดชอบและหน่วยที่ปรึกษาหอพัก มีหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ แก่นักศึกษาในหอพัก ให้คำปรึกษาแก่กรรมการหอพัก ในการจัดกิจกรรมนักศึกษาในหอพักและจัดฝึกอบรมนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนานักศึกษา มีหัวหน้าหน่วยที่ปรึกษาหอพักและมีอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักทุกหอ

บุคลากร

1. หัวหน้างานหอพัก หน้าที่ รับผิดชอบโดยทั่วไป คือควบคุมดูแลรับผิดชอบการบริหารหอพัก ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริการหอพัก

2. หัวหน้าหน่วยหอพัก หน้าที่จัดการงานหอพักให้มีประสิทธิภาพ

3. หัวหน้าหน่วยที่ปรึกษาหอพัก เนื่องจากนักศึกษาอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย มีความเป็นผู้ใหญ่น้อย ส่วนใหญ่ออกจากบ้านมาอยู่หอพักเป็นครั้งแรก เพื่อให้ นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น หอพักยังเป็นเครื่องมือสำคัญของมหาวิทยาลัยที่สามารถช่วยพัฒนาให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์

4. อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักหรือที่ปรึกษาหอพัก

5. นักศึกษาผู้ช่วย (พี่ชั้น)

มาตรฐานบริการหอพักนักศึกษา

เป้าหมายของบริการ

ภารกิจหลักของบริการหอพักนักศึกษา คือ การจัดที่พักอาศัย เพื่อช่วยให้นักศึกษา มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยส่งเสริมการศึกษาและช่วยพัฒนานักศึกษา เพื่อให้บรรลุภารกิจดังกล่าว เป้าหมายของบริการหอพักนักศึกษา ต้องมีดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่พักอาศัยที่มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา
2. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา

ของนักศึกษา

3. จัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อช่วยพัฒนานักศึกษา

บริการ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริการดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้นักศึกษาในหอพัก ดังต่อไปนี้

1. จัดที่พักอาศัยที่มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยในราคาที่ยุติธรรม ให้นักศึกษา
2. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการศึกษา เช่น จัดคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาใช้อย่างเพียงพอ จัดห้องบรรยายและห้องสอนทบทวนขนาดเล็ก จัดที่นั่งอ่านหนังสือ จัดบรรยากาศภายในหอพักและบริเวณหอพักที่เอื้อต่อการเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา เช่น การส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมสอนทบทวน เป็นต้น

3. จัดระบบที่ปรึกษาหอพัก โดยให้มีที่ปรึกษาประจำแต่ละหอพัก เพื่อจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาการปกครองตนเอง การรู้จักอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น การพัฒนาทักษะมนุษยสัมพันธ์ การวางแผนและการดำเนินการตามแผน ด้านการศึกษาและการประกอบอาชีพ การพัฒนาคุณธรรมและการพัฒนาด้านร่างกาย เป็นต้น

การบริหาร

1. การจัดองค์การ ฝ่ายกิจการนักศึกษาต้องจัดสายการบังคับบัญชาภายในองค์กรกิจการนักศึกษาและในแต่ละงานให้ชัดเจน งานแต่ละงานต้องกำหนด นโยบาย วิธีการดำเนินงาน และหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน นอกจากบุคลากรในงานกิจการนักศึกษาแล้ว สถาบันอุดมศึกษาที่มีนักศึกษาพักอาศัยในหอพักนักศึกษาเป็นจำนวนมาก อาจจัดองค์การภายในงานหอพักเป็น 2 แผนกคือ แผนกจัดการหอพักนักศึกษาและแผนกที่ปรึกษาหอพักนักศึกษา

2. บุคลากร บุคลากรของบริการหอพักนักศึกษา ต้องประกอบด้วยบุคลากรประจำสองฝ่าย คือ ฝ่ายจัดการหอพักนักศึกษาและฝ่ายที่ปรึกษาหอพักนักศึกษา บุคลากรฝ่ายจัดการหอพักนักศึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการด้านบริการ เช่น การจัดการโรงแรม เป็นต้น ส่วนบุคลากรฝ่ายที่ปรึกษาหอพักศึกษานั้นต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการสอนหรือให้คำปรึกษา สถาบันอุดมศึกษาต้องทำการพัฒนาบุคลากรประจำของบริการหอพักนักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการหอพักนักศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวกในหอพักนักศึกษา ต้องมีเพิ่มเติมขึ้นดังต่อไปนี้

3.1. ขนาดของห้องและจำนวนนักศึกษาที่พักอาศัยในห้องต้องมีความเหมาะสม โดยไม่จัดนักศึกษาให้อยู่อย่างแออัด

3.2. ห้องพักนักศึกษาต้องมีอากาศถ่ายเทดี

3.3. ต้องมีห้องน้ำและห้องสุขาให้เพียงพอแก่นักศึกษา

3.4. อุปกรณ์ประจำห้องพัก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เตียงนอน ที่นอน และตู้เสื้อผ้า ต้องมีคุณภาพดีพอสมควรและมีจำนวนเท่ากับจำนวนนักศึกษาที่พักในห้อง

3.5. ต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกประจำห้องพัก เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องพักผ่อน ห้องอ่านหนังสือ ห้องให้คำปรึกษา โทรทัศน์ โทรศัพท์ น้ำดื่มที่สะอาด หนังสือพิมพ์รายวัน และอุปกรณ์ซักรีด เป็นต้น ไว้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

3.6. อาคารหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพักต้องได้รับการดูแลรักษาไว้ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี มีความสะอาด และเป็นระเบียบอยู่เสมอ

3.7. ห้องพักนักศึกษา ห้องน้ำ บริเวณภายในและภายนอกหอพักต้องได้รับการดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ

การรักษาความปลอดภัย

ต้องจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในหอพักนักศึกษาให้มีความปลอดภัย ทั้งบุคคลและทรัพย์สิน

งบประมาณ

งบประมาณในส่วนของการซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก และงบประมาณดำเนินงาน ในส่วนงานหอพักนักศึกษาต้องมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าวัสดุหอพักและค่าสาธารณูปโภค นอกจากนี้แล้วยังต้องมีงบประมาณเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. งบประมาณค่าบำรุงรักษาอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. งบประมาณค่าจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม
3. งบประมาณที่ใช้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา
4. งบประมาณด้านการปฐมพยาบาล

ความรับผิดชอบทางกฎหมาย

ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาและผู้บริหารหอพักนักศึกษา ต้องดำเนินการเพื่อป้องกันปัญหาที่บริการหอพักนักศึกษาจะต้องรับผิดชอบทางกฎหมายดังนี้

1. ปัญหาอันอาจเกิดจากที่พักอาศัยที่มีต่อสวัสดิภาพหรือทรัพย์สินของนักศึกษา ผู้พักอาศัยในหอพัก
2. ปัญหาอันอาจเกิดจากกฎระเบียบหรือวิธีการดำเนินงาน และกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและสวัสดิภาพของนักศึกษา ตลอดจนการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพของนักศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและชุมชน

ผู้บริหารงานหอพักนักศึกษาต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีและร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในวิทยาเขตและในชุมชน ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการหอพัก ต้องสร้างสัมพันธ์อันดีและร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอาคารสถานที่ วางแผน งบประมาณของสถาบันอุดมศึกษา
2. ฝ่ายที่ปรึกษาหอพัก ต้องสร้างสัมพันธ์อันดีและร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น บริการแนะแนว บริการอนามัย งานวินัยนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา ภาควิชาหรือสาขาวิชาต่าง ๆ โรงพยาบาลและสถานีดำรงในชุมชน

จรรยาบรรณ

บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาทุกคนต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ดังต่อไปนี้

1. ไม่เปิดเผยข้อมูลหรือเรื่องส่วนตัวของนักศึกษากับผู้อื่น ยกเว้นในกรณีที่เป็นงานทางวิชาการ เช่น การวิจัยซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากนักศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องไม่ระบุชื่อและนามสกุลของนักศึกษา
2. คำนึงถึงสวัสดิภาพของนักศึกษาและจะไม่ทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียหายแก่นักศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม
3. ไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลหรือหน่วยงานใดให้นักศึกษาฟังในทางก่อให้เกิดผลเสียหายแก่นักศึกษาหรือความแตกร้างแก่บุคลากรหรือหน่วยงานนั้นๆ
4. ตระหนักในข้อจำกัดเกี่ยวกับการศึกษา ประสบการณ์ และความสามารถของตนเอง หากมีนักศึกษาที่มีปัญหาที่เกิดความสามารถที่จะช่วยเหลือได้ต้องส่งนักศึกษาไปรับบริการจากบุคลากรที่มีความสามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้

การประเมินผล

สถาบันอุดมศึกษาต้องทำการวิจัยและการประเมินผลการดำเนินงานกิจการนักศึกษาอย่างเป็นระบบ ทั้งฝ่ายกิจการนักศึกษาและแต่ละงานเป็นประจำ วิธีการประเมินนั้นอาจแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละโครงการ แต่ต้องใช้ทั้งวิธีประเมินเชิงปริมาณและวิธีประเมินเชิงคุณภาพ การเก็บข้อมูลนั้นต้องเก็บจากนักศึกษา และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการประเมินนั้นต้องนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานกิจการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อม

การจัดสภาพแวดล้อมของหอพักนักศึกษา

การจัดสภาพแวดล้อมของหอพักนักศึกษา อาจพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของหอพักนักศึกษาของสถาบัน เพราะบางสถาบันจัดตั้งหอพักไว้เพียงเป็นที่พักอาศัยเท่านั้น บางสถาบันเน้นเรื่องการส่งเสริมการศึกษา การพัฒนานักศึกษา

สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิต

1. อาคารและสถานที่ตั้งหอพัก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก เช่น เตียงนอน ที่นอน หมอน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบ จึงควรจัดหาผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน พร้อมบริการซักอบรีด ของใช้ในห้องพักที่สำคัญคือ โต๊ะอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้ โคมไฟสำหรับดูหนังสือ ชั้นวางหนังสือ ตู้เสื้อผ้า สำหรับสิ่ง

อำนวยความสะดวกในบริเวณหอพัก ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ โทรทัศน์สาธารณะ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์รายวันและตู้ยาประจำหอพัก

3. การจัดบริการอาหารในหอพัก

สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งมีชีวิต

1. สนามหญ้าและต้นไม้ สภาพแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิตที่ควรพิจารณาเป็นอันดับแรก ได้แก่ ต้นไม้ บริเวณหอพักควรทำการออกแบบทางภูมิสถาปัตย์ให้มีไม้ดอกไม้ประดับ และต้นไม้ที่สามารถให้ร่มเงาที่ทำให้เกิดร่มเงาที่สามารถลดความร้อนจากแสงแดด การคายน้ำและก๊าซออกซิเจนของต้นไม้ในตอนกลางวัน ช่วยทำให้บรรยากาศบริเวณหอพักร่มเย็น สดชื่น สิ่งที่จะควรระวังสำหรับการปลูกต้นไม้ใกล้อาคารก็คือ ต้องคอยตกแต่งกิ่งไม้อยู่เสมอ เพราะถ้าปล่อยให้กิ่งไม้เสียดสีกับตัวอาคาร จะก่อให้เกิดความเสียหายได้

2. สัตว์เลี้ยง การนำสัตว์เลี้ยงมาเลี้ยงในหอพัก ก่อให้เกิดความรำคาญให้แก่ผู้พักอาศัยและเป็นอันตรายแก่ผู้อาศัย

3. นักศึกษาและบุคลากรของบริการหอพัก ควรมีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะทำให้งานหอพักนักศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์

สภาพการณ์ที่บุคคลสร้างขึ้นในหอพัก

1. สภาพความเป็นอยู่ของนักศึกษาในหอพัก สภาพการณ์ที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาในหอพักนั้น มีหลายอย่างที่สำคัญที่สุด คือ ชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาในหอพัก ซึ่งบุคลากรของบริการหอพัก ต้องจัดและดำเนินการให้นักศึกษามีความสะดวกสบายและปลอดภัย ต้องขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน และการพัฒนานักศึกษา ซึ่งเกิดขึ้นกับหอพักนักศึกษาหลายแห่ง เช่น การพนัน การเสพยาของมึนเมาและยาเสพติด ตลอดจนปัญหาทางเพศ บุคลากรของหอพักต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อให้นักศึกษาอยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และปฏิบัติตามระเบียบของหอพักอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง เพื่อให้หอพักมีบรรยากาศส่งเสริมต่อการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กิจกรรมนักศึกษาในหอพัก ได้แก่

2.1. กิจกรรมส่งเสริมความรับผิดชอบและทำงานร่วมกันตามระบอบประชาธิปไตย

2.2. กิจกรรมด้านวิชาการ จัดกิจกรรมสอนซ่อมเสริมวิชาพื้นฐาน

2.3. กิจกรรมด้านกีฬา การส่งเสริมให้มีการแข่งขันกีฬาระหว่างหอพักต่างๆ เพื่อเสริมสร้างเจตคติและทักษะในการเล่นกีฬาแก่นักศึกษา

2.4. กิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม ส่งเสริมให้นักศึกษาได้จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศิลปะพื้นบ้านและวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น อาหาร การแต่งกาย และการละเล่น เป็นต้น นอกจากวัฒนธรรมประจำภาคแล้ว วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับวันสำคัญของชาติ

2.5. กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ ส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ภายในสถาบัน เช่น การร่วมมือทำความสะอาดบริเวณสถาบัน หรือการจัดให้มีการประกวดความสะอาด และความเป็นระเบียบระหว่างหอพักต่าง ๆ หรือการปลูกต้นไม้ภายในสถาบัน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษาและสถาบัน

3. การฝึกอบรมนักศึกษาในหอพักมีความสำคัญและจำเป็น เพราะหอพักเป็นที่รวมของนักศึกษา แต่ละวันนักศึกษายใช้เวลาอยู่ในหอพักมาก หอพักจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ โครงการฝึกอบรมนักศึกษาที่สำคัญควรจัด คือ

- 3.1. โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่หอพัก
- 3.2. โครงการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อเสริมทักษะในการศึกษาในระดับอุดมศึกษา
- 3.3. โครงการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อการเลือกอาชีพและกำหนดเป้าหมายในชีวิต
- 3.4. โครงการให้คำปรึกษากลุ่มเกี่ยวกับการคบเพื่อน
- 3.5. โครงการฝึกความเป็นผู้นำ
- 3.6. โครงการฝึกสมาธิ
- 3.7. โครงการฝึกทักษะทางสังคม
- 3.8. โครงการเพิ่มทักษะในการรักษาสุขภาพและสุขภาพจิต
- 3.9. โครงการเพิ่มพูนความรู้ด้านสังคมและทางการเมือง

หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ปรัชญา

บริการหอพักที่สะอาด ด้วยบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

วิสัยทัศน์

หอพักนักศึกษาจะเป็นที่พักอาศัย เป็นศูนย์กลางแหล่งการศึกษา เรียนรู้ชีวิตและการพัฒนานักศึกษา ให้เป็นผู้มีความรู้ คู่คุณธรรม

พันธกิจ

บริการที่พักอาศัยที่มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างความสามัคคีและส่งเสริมพัฒนาการในด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหอพัก

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้ความสำคัญแก่หอพักนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นสถานที่ให้บริการที่พักอาศัยที่สำคัญยิ่ง ซึ่งจะเป็นแหล่งพัฒนานักศึกษาในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอน การสอนในชั้นเรียนไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ร่างกาย จิตใจ สังคมและพัฒนาการทางด้านอื่น ๆ และในปัจจุบันได้มีนโยบายเน้นหนักในเรื่องหอพักนักศึกษา คือ หอพักนักศึกษาจะเป็นที่พักอาศัย ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือแหล่งของการศึกษาและการพัฒนาและพัฒนานักศึกษา (Living and Learning Center) มหาวิทยาลัยได้กำหนดลักษณะการให้บริการหอพักให้มีส่วนในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์โดยได้จัดกิจกรรมที่จะส่งเสริมคุณลักษณะ 6 ประการดังนี้

1. ความรอบรู้ในเรื่องเกี่ยวข้องกับความเป็นมนุษย์ที่ดี (Human ware)
2. ความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดองค์กร (Organ ware)
3. ความรู้ความเข้าใจและติดตามข่าวสารของโลกได้ทันการ (Info ware)
4. ความรู้ความเข้าใจและทักษะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ (Techno ware)
5. ความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้ชีวิตอย่างปกติสุขในสังคม (Social ware)
6. ความรู้ความเข้าใจและทักษะสามารถนำเอาพื้นฐานทางการเกษตรมาปรับใช้ในอนาคได้

วัตถุประสงค์การจัดตั้งหอพักนักศึกษา

1. เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัยที่มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา
2. เพื่อเป็นการส่งเสริมความสามัคคีในหมู่นักศึกษา
3. เพื่อให้นักศึกษามีโอกาสอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ ได้ศึกษาชีวิตสังคมด้วยตนเอง
4. เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการ การปกครองแก่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึง
5. เพื่อส่งเสริมกิจกรรมด้านวิชาการ
6. เพื่อช่วยส่งเสริม พัฒนาการศึกษานักศึกษาในด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ

มนตรี แยมกลกร (2542) ได้วิเคราะห์รูปแบบหอพักนิสิต นักศึกษาที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สรุปได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หลักของการจัดบริการหอพักนิสิต นักศึกษา คือ
 - 1.1. เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน
 - 1.2. เพื่อช่วยพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีบุคลิกภาพและจริยธรรมตามปณิธานของสถาบันการศึกษา
2. วัตถุประสงค์รองของการจัดบริการหอพักนิสิตนักศึกษา คือ
 - 2.1. เพื่อฝึกนักศึกษาให้รู้จักการอยู่ร่วมกัน เคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน รับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม
 - 2.2. เพื่อฝึกนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีน้ำใจและมีความสามัคคี
 - 2.3. เพื่อสร้างและพัฒนาลักษณะนิสัยของนักศึกษาตามแนวทางของแต่ละอาชีพ (กรณีหอพักคณะ)
3. นโยบายของการจัดและบริหารหอพักนิสิตนักศึกษา อย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - 3.1. การจัดหอพักให้มีความปลอดภัย
 - 3.2. การจัดหอพักให้มีความสะดวกสบายต่อการพักอาศัย
 - 3.3. การจัดหอพักให้มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ

4. การจัดห้องพักเพื่อให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการศึกษาล่าเรียน

4.1. หอพักต้องมีห้องที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการเฉพาะ เพื่อสนับสนุนการศึกษา เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4.2. หอพักต้องจัดขนาดพื้นที่ห้องต่าง ๆ สนับสนุน การศึกษาให้เพียงพอ บริการแก่นักศึกษาอย่างทั่วถึง เช่น มุมค้นคว้าในแต่ละห้องพัก

4.3. หอพักต้องจัดอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการศึกษา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะเขียนแบบ โต๊ะปฏิบัติการ เครื่องพิมพ์ ฯลฯ ไว้อย่างเพียงพอ

4.4. หอพักต้องส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาสามารถจัด กิจกรรมการเรียนการสอนทบทวน

4.5. หอพักต้องจัดบรรยากาศภายในห้องพักและบริเวณห้องพักให้มีความสงบ และเอื้ออำนวยต่อการศึกษา

4.6. หอพักต้องจัดระบบภายในห้องพักให้มีจุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าสู่ ระบบ Internet ได้อย่างเพียงพอ

4.7. ภายในห้องพักแต่ละห้อง ต้องมีโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนักศึกษาแต่ละคนได้ ทำงานส่วนตัว

4.8. ปริมาณแสงสว่างภายในห้องพักทั่วไปต้องสว่างทั่วทั้งห้องได้มาตรฐาน โดยไม่ต้องเปิดไฟแสงสว่างช่วงในเวลากลางวัน (ประหยัดกระแสไฟฟ้า)

4.9. ภายในห้องพักต้องมีชั้นสำหรับเก็บเอกสารหนังสือส่วนตัวของ นักศึกษา

4.10. หอพักต้องจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารอ้างอิงที่จำเป็น เช่น พจนานุกรม ศัพท์านุกรมเฉพาะสาขา ฯลฯ ไว้บริการ

4.11. หอพักนักศึกษาต้องอนุญาตหรือให้โอกาสนักศึกษา สามารถนำ อุปกรณ์สนับสนุนการศึกษา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าไปใช้ในห้องพักได้

5. การจัดห้องพักนักศึกษา ให้เอื้อต่อการพักอาศัย

5.1. การออกแบบห้องพักต้องให้มีระบบระบายอากาศที่ดีพอ

5.2. ภายในห้องพักต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เป็นต้น

5.3. หอพักควรจัดให้มีห้องนันทนาการในหอพัก เช่น ห้องดูโทรทัศน์ ห้อง อ่านหนังสือพิมพ์

5.4. หอพักต้องจัดบริเวณซัก ถ้างและตากผ้าไว้เป็นสัดส่วนและเพียงพอ

- 5.5. หอพักต้องมีบริการซักรีดไว้เป็นทางเลือกสำหรับนักศึกษาในหอพัก
- 5.6. หอพักควรจัดให้มีหรือให้สามารถเข้าถึงบริการซื้อสินค้าที่จำเป็นได้

อย่างสะดวก

- 5.7. หอพักต้องจัดสภาพแวดล้อมหอพักให้ร่มรื่นและสะอาด
- 5.8. หอพักจะต้องจัดให้มีระบบโทรศัพท์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองสามารถติดต่อกับนักศึกษาได้

- 5.9. หอพักจะต้องมีเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านคอยดูแลความเรียบร้อยทั่วไป
- 5.10. หอพักจะต้องให้มีบุคลากร ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทั่วไป
- 5.11. หอพักจะต้องจัดให้มีบุคลากร ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยด้านกายภาพของหอพัก เช่น ความสะอาด การซ่อมบำรุง การพัฒนาบริเวณ เป็นต้น

- 5.12. หอพักควรจัดสถานที่สำหรับการปฏิบัติศาสนกิจไว้ตามความจำเป็น
- 5.13. หอพักจะต้องจัดให้มีสำนักงานหอพักสำหรับให้นักศึกษาติดต่อประสานงาน

- 5.14. หอพักจะต้องมีบริการยาสامัญญะประจำบ้านเพื่อการปฐมพยาบาลในหอพัก

- 5.15. หอพักจะต้องมีระเบียบหอพักอย่างชัดเจน
- 5.16. หอพักจะต้องจัดห้องน้ำ-ห้องส้วม ไว้บริการอย่างพอเพียง ตามสัดส่วนของนักศึกษา

- 5.17. หอพักจะต้องจัดให้มีสถานที่จอดรถจักรยานหรือจักรยานยนต์ของนักศึกษาอย่างเพียงพอและปลอดภัย

- 5.18. ถ้าเป็นไปได้หอพักควรจัดให้มีบริการร้านอาหารบริเวณหอพักหรือบริเวณที่ไปใช้บริการได้สะดวก จำนวนนักศึกษาต่อห้องพักควรเป็นห้องละ 2 คนและสูงสุดไม่ควรเกินห้องละ 4 คน

- 5.19. หอพักต้องจัดระบบควบคุมความปลอดภัยในการเข้า-ออก หอพักตลอด 24 ชั่วโมง

6. วัตถุประสงค์ทั่วไปในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา
 - 6.1. พัฒนานักศึกษา ให้มีลักษณะเป็นผู้ที่มีการศึกษามีจิตใจที่งดงามและน้ำใจโอบอ้อมอารี

- 6.2. พัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีส่วนช่วยเหลือสังคม

6.3. พัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีจิตใจยึดหลักการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้งมากกว่าประโยชน์ตนเอง ช่วยผดุงความถูกต้องให้กับสังคม

6.4. พัฒนานักศึกษาให้มีวัฒนธรรมดำเนินชีวิตให้มีความสมบูรณ์ของการพัฒนาทั้งร่างกายและจิตใจ

6.5. ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษา ได้มีโอกาสเผชิญกับการท้าทายทางปัญญา มีการคิดพิพากษ์ วิเคราะห์เชิงวิชาการอย่างกล้าหาญและใช้หลักแห่งเหตุผล

7. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาหอพัก

7.1. หอพักจะต้องจัดโปรแกรมเพื่อพัฒนานิสัยการออกกำลังกาย การพัฒนาบุคลิกภาพและคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ให้แก่ นักศึกษาหอพัก

7.2. หอพักจะต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา เมื่อแรกเริ่มเข้ามาพักในหอพัก เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการอยู่หอพัก

7.3. หอพักจะต้องจัดให้มีคณะกรรมการนักศึกษาหอพัก เพื่อฝึกให้รู้จักการปกครองดูแลตนเองภายใต้การให้คำปรึกษาของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

7.4. หอพักจะต้องมีจุดมุ่งหมายการพัฒนานักศึกษา ให้สอดคล้องกับปณิธานมหาวิทยาลัย

7.5. หอพักจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อการแก้ปัญหาชีวิต ปัญหาการเรียน ปัญหาการปรับตัวและปัญหาอื่น ๆ แก่นักศึกษาหอพัก

8. ลักษณะกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาควรประกอบด้วย

8.1. โครงการพัฒนาด้านร่างกาย มุ่งส่งเสริมการปลูกฝัง พัฒนาทักษะนิสัยการออกกำลังกาย การดูแลตนเอง ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

8.2. โครงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพมุ่งส่งเสริมการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ การแต่งกาย

8.3. โครงการพัฒนาด้านจิตใจ มุ่งส่งเสริมการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม การสร้างสัมพันธภาพความเอื้ออาทร ความรัก ความห่วงใยระหว่างนักศึกษาด้วยกันเอง และกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การกตัญญู ความสำนึกในหน้าที่ของลูก พ่อแม่ ครู-อาจารย์ เป็นต้น

8.4. โครงการพัฒนาด้านสังคม มุ่งส่งเสริมพัฒนานักศึกษา ให้เป็นผู้รู้จักมารยาททางสังคม สามารถเข้าสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ การเรียนรู้ปัญหาสังคม การระดมความคิดเพื่อหาทางแก้ปัญหาสังคม เป็นต้น

8.5. โครงการพัฒนาสภาพแวดล้อม มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความรับผิดชอบ ดูแลพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหอพักร่วมกันช่วยกันดูแลรักษาเสมือนบ้าน

8.6. โครงการพัฒนาด้านทักษะทางวิชาการ มุ่งส่งเสริมพัฒนาทักษะที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานทางวิชาการ อาทิ ทักษะการพิมพ์ ทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ การทบทวนรายวิชา เป็นต้น

9. การจัดองค์กรบริหารหอพักนักศึกษา

9.1. องค์กรบริหารหอพักนักศึกษา ควรเป็นองค์กรที่กำกับดูแลโดยฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา

9.2. การบริหารหอพักมีความจำเป็นต้องใช้นักบริหารที่มีความรู้ หลักวิชาการบริหาร เช่น การวางแผนการจัดบุคลากร การจัดงบประมาณ เป็นต้น เพื่อให้การบริหารงานหอพักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

9.3. แนวทางการบริหารจัดการด้านการเงิน ผู้บริหารหอพักจะต้องยึดหลักเลี้ยงตัวเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไร

9.4. เพื่อให้การจัดการหอพักเป็นไปตามแนวคิด ศูนย์ศึกษาและอาศัยอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรแยกบุคลากรในหอพักเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายการดูแลด้านกายภาพและความเป็นอยู่อยู่กับฝ่ายพัฒนาและให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา

9.5. สัดส่วนเจ้าหน้าที่ดูแลด้านกายภาพและความเป็นอยู่ต่อจำนวนนักศึกษา ควรเป็น 1 : 300 สัดส่วนของเจ้าหน้าที่พัฒนาและให้คำปรึกษานักศึกษาหอพัก ควรเป็น 1 : 100

9.6. เจ้าหน้าที่ดูแลด้านกายภาพและความเป็นอยู่และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาและให้คำปรึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะและความรับผิดชอบสูง ตลอดจนได้รับความเชื่อถือจากนักศึกษาหอพัก

9.7. มหาวิทยาลัยต้องจัดการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการหอพัก ให้มีความรู้ความเข้าใจในปรัชญาแนวคิดและความมุ่งหมายของการจัดบริการหอพักอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

9.8. มหาวิทยาลัยต้องให้มีระเบียบนักศึกษาหอพักให้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาและให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.9. มหาวิทยาลัยต้องจัดให้มีการประเมินผลการจัดบริการหอพักเป็นระยะ

9.10. บุคลากรหอพักทุกระดับจะต้องมีวิญญูณความเป็นครูและรู้สึกกับนักศึกษาเสมือนหนึ่งเป็นพี่-น้องหรือเป็นลูก-หลาน

10. ประเภทของหอพักนักศึกษา

10.1. หอพักนักศึกษา แบ่งได้เป็นหอพักส่วนกลางทั่วไปและหอพักเฉพาะวิชา

10.2. หอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ยังจำเป็นต้องแยกเพศชาย-หญิง ด้วยการแยกอาคารออกจากกันอย่างเด็ดขาด

10.3. หอพักนักศึกษาอาจแบ่งตามระดับการศึกษา ได้เป็นหอพักนักศึกษาระดับปริญญาตรีและหอพักบัณฑิตศึกษา

10.4. หอพักนานาชาติ ควรจัดเฉพาะหอพักระดับบัณฑิตศึกษา แต่ถ้าเป็นนักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาตรี ควรจัดให้พักร่วมกับหอพักนักศึกษาไทยตามปกติ

10.5. การจัดหอพักเฉพาะสาขาวิชา ควรจัดเฉพาะสาขาวิชาที่มีธรรมชาติของการปฏิบัติงานและการพักอาศัยต่างจากกลุ่มอื่น เช่น สาขาแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ หรือสาขาอื่น ๆ เป็นต้น

10.6. นิสิตนักศึกษาทุกคนควรมีโอกาสพักอาศัยร่วมกันในหอพักส่วนกลางอย่างน้อย 1 – 2 ปี ก่อนจะแยกย้ายไปพักในหอพักเฉพาะสาขาวิชา

11. ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

11.1. การจัดสถานที่สำหรับปรุงอาหารสำเร็จรูป ควรจัดเป็นกิจกรรมแยกออกจากหอพัก

11.2. การจัดลานอเนกประสงค์ เพื่อใช้สำหรับการจัดกิจกรรมออกกำลังกาย เล่นเกมหรือประชุมภายในหอพักนั้น หากสามารถจัดได้ก็จะมีคามสมบูรณ์หากจัดไม่ได้อาจใช้สถานที่แหล่งอื่นในสถาบันทดแทนได้

11.3. จำนวนสัดส่วนของเจ้าหน้าที่พัฒนาและให้คำปรึกษาคือจำนวนนักศึกษาหอพัก ควรให้เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

11.4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในหอพักจำเป็นต้องมีการจัดลำดับความสำคัญ

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นการบริหารงานเทียบเท่าคณะ แต่มีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณและบุคลากร ทำให้ภาระหน้าที่ ต้องรับผิดชอบงานหลายประเภท

การจัดสายงานบังคับบัญชาของงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ



ภาพ 1 โครงสร้างงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

การบริหารงานในหอพักนักศึกษา

หอพักนักศึกษาดำเนินงานภายใต้การกำกับของคณะกรรมการการดำเนินงานซึ่งประกอบไปด้วย รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตแพร่เฉลิมพระเกียรติ เป็นประธาน รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา ประธานอนุกรรมการงานวินัยและพัฒนานักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักเป็นกรรมการ โดยมีประธานอนุกรรมการงานหอพักเป็นกรรมการและเลขานุการ

ในการดำเนินงานหอพัก ได้มุ่งเน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากที่สุด โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการหอพัก 1 คน คื่อนักศึกษาในหอพัก 28 คน เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือนักศึกษาในหอพักในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้คำปรึกษาในเบื้องต้นดูแลความเป็นอยู่ของนักศึกษา ดูแล

ความปลอดภัยของหอพักและช่วยเหลือในการจัดโครงการฝึกอบรมนักศึกษาเป็นต้น และได้ส่งเสริมให้นักศึกษาหอพักมีชมรมชาวหอพักแม่โจ้-แพร่ ขึ้น โดยมีการเลือกตั้งคณะกรรมการชมรมชาวหอพักจากคณะกรรมการหอพักขึ้นมาดำเนินงาน โดยมีประธานอนุกรรมการงานหอพัก นักศึกษาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและมีอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่ได้รับการแต่งตั้งจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่ เป็นคณะกรรมการดำเนินงานในการดูแลนักศึกษาและดูแลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหอพัก

การบริการและสวัสดิการในหอพักนักศึกษา

สภาพปัจจุบันของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นอาคารหอพัก แยกเป็นหอพักชายพรพิรุณ 1 อาคาร หอพักหญิงขวัญพิรุณ 1 อาคาร เป็นอาคาร 5 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอย 6,000 ตารางเมตร แต่ละชั้นมีจำนวนห้องพัก 28 ห้อง สามารถรองรับนักศึกษาได้อาคารหอพักละ 448 คน โดยมีองค์ประกอบขั้นพื้นฐาน บริการและอำนวยความสะดวกภายในหอพัก ดังนี้

1. พื้นที่ห้องพัก ขนาด 4x8 เมตร พักอาศัยรวมกัน 4 คน
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพักอาศัย ได้แก่ เตียงนอนพร้อมที่นอน 4 ชุด ตู้เสื้อผ้า 4 ชุด โต๊ะอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้ 4 ชุดและระเบียบหลังห้อง
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ได้แก่ จุดเชื่อมต่อหรือสัญญาณเพื่อการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต บริการหนังสือพิมพ์ อนุญาตให้นักศึกษาสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องพักได้
4. พื้นที่บริการและอำนวยความสะดวก ได้แก่ พื้นที่สำหรับต้อนรับผู้มาเยือน ห้องอาบน้ำ ห้องส้วม แต่ละชั้น จำนวน 20 ชุด อ่างล้างมือ อ่างซักผ้า แต่ละชั้น จำนวน 16 ชุด ห้องธุรการสำนักงานหอพัก เพื่อเป็นหน่วยประสานงานและศูนย์กลางการให้บริการ บริการยาสามัญประจำบ้าน ณ ห้องธุรการหอพัก 1 จุด คณะกรรมการหอพักแต่ละชั้น 1 จุด บริการรับส่ง ส่งโรงพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Wireless) บนอาคารหอพัก จำนวน 6 จุด มีจุดบริการหนังสือพิมพ์ มีสถานที่จอดรถจักรยานและจักรยานยนต์และมีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมสันทนาการได้ บริเวณพื้นที่ชั้นล่างหอพัก
5. โครงสร้างและความปลอดภัยอาคารหอพัก ได้แก่ การออกแบบอาคาร โครงสร้างอาคารหอพัก มีมาตรฐานพื้นฐาน มีอุปกรณ์ดับเพลิงและเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ 4 ชุด ต่อชั้น ช่องทางเดินในอาคารหอพัก บันไดของอาคารหอพัก มีการติดตั้งไฟส่องสว่างฉุกเฉิน ในกรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2 ชุด ต่อชั้น มีระบบบำบัดน้ำเสียและระบบระบายน้ำเสีย มีเจ้าหน้าที่

รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงาน ตลอด 24 ชั่วโมงและมีสมุดลงนาม เข้า-ออกนอกบริเวณหอพัก สำหรับผู้พัก กรณีพักค้างคืน

6. การจัดระบบบริการ ได้แก่ แยกอาคารหอพักชายและหอพักหญิงออกจากกัน เป็นสัดส่วน มีระเบียบประวัติผู้เข้าพักที่เป็นปัจจุบันและมีระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้พักอาศัยในหอพัก มีระเบียบหอพักที่มีการเผยแพร่ให้ผู้เข้าพักได้รับทราบอย่างเปิดเผย มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบดูแลผู้เข้าพักอาศัยในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ คุณธรรมจริยธรรม การให้คำปรึกษา มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและของใช้จำเป็นภายในบริเวณหอพักและมีร้านค้าบริการซักรีดเสื้อผ้าและเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

7. ระบบส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ จัดกิจกรรมการปฐมนิเทศผู้เข้าพักเมื่อแรกเริ่มเข้าพักอาศัยในหอพักได้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหอพักให้ผู้เข้าพักได้เข้าใจและร่วมมือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลิกภาพ และจริยธรรมผู้เข้าพักที่สอดคล้องกับปณิธานของมหาวิทยาลัยหรือวัตถุประสงค์ของหอพัก มีกฎระเบียบของหอพักนักศึกษา และข้อห้ามในการ ไม่อนุญาตให้มีไว้ในครอบครองหรือบริโภค แอลกอฮอล์ในบริเวณหอพัก บริเวณหอพักจะเป็นเขตปลอดยาเสพติด อาวุธทุกชนิด การพนัน หรือการละเล่นที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่ออันตรายหรือความเสียหายต่อตัวอาคารหอพักและทรัพย์สินใดๆ มีการจัดตั้งชมรมชาวหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เพื่อจัดกิจกรรมและมีการจัดสรรและจัดเก็บงบประมาณเพื่อให้ผู้เข้าพักอาศัยได้ร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อส่วนรวม

จากสภาพของหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่หอพักนักศึกษาได้ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ตามมาตรฐานการบริการอยู่ในขั้นพื้นฐานของหอพักนักศึกษา (มนตรี เข้มกลีกรและคณะ, 2551: 83)

การจัดกิจกรรมในหอพักนักศึกษา

กิจกรรมหอพักนักศึกษา คือกิจกรรมที่จัดโดยนักศึกษาในหอพัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการในด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา เนื่องจากหอพักนักศึกษาเป็นศูนย์ศึกษาและอาศัย (Living and Learning Center) เป็นที่รวมของนักศึกษาที่มาจากสาขาวิชาต่าง ๆ หอพักนักศึกษาจึงเป็นสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการพัฒนานักศึกษา เพื่อให้ผู้พักอาศัยในหอพักมีคุณภาพชีวิตที่ดี โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่งานหอพักนักศึกษาจัดให้นักศึกษามีดังนี้

1. โครงการหอพักนักศึกษาที่รับผิดชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก มีดังนี้

1.1. การปฐมนิเทศนักศึกษาหอพัก

- 1.2. โครงการพัฒนาหอพัก
- 1.3. การอยู่เวรห้องธุรการ
- 1.4. โครงการสัมมนาคณะกรรมการหอพัก
2. โครงการหอพักนักศึกษาที่รับผิดชอบโดยคณะกรรมการหอพัก มีดังนี้
 - 2.1. โครงการทำบุญหอพัก
 - 2.2. โครงการสานสัมพันธ์ชาวหอ
 - 2.3. โครงการ Dormitory Night

แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546:607) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (พรธิดา จันทรทีและคณะ, 2548: 21)

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ (สมิต รัชฎกร, 2546: 14 - 15) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่

ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนั้น มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการและมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนั้น มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีกและมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

คุณลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป กล่าวคือ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบและกระบวนการบริโภคจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของการบริการได้ดังนี้

1. มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ การจัดโฆษณา การบริการ จะต้องแสดงให้ผู้บริโภคมองเห็นถึงประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการบริการ

2. แยกแยกไม่ได้ (Inseparability) ลักษณะที่แยกจากกันไม่ได้ คือ ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดได้หลายแห่ง ซึ่งเป็นข้อจำกัดของบริการ ทำให้เกิดตัวแทนช่วยในการส่งเสริมการบริการบางอย่างได้ เช่น Travel Agent, Insurance Broker

3. ไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานได้ (Variability Standardize) การบริการจากธุรกิจหรือกิจการเดียวกัน แต่ต่างวาระ ต่างสถานที่กัน จึงบริการไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพของบริการทั้งก่อนการซื้อและหลังการซื้อของผู้บริโภคได้ การกำจัดปัญหานี้ทำได้โดยทำ

ให้บริการเป็นมาตรฐานให้มากที่สุด โดยการใช้โปรแกรมทางการตลาด วางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคว่าสามารถบริการได้ตามโฆษณา

4. เก็บไว้ไม่ได้ สูญเสียง่าย (Perish Ability) บริการมีการสูญเสียบางอย่าง ไม่สามารถเก็บไว้ในสินค้าคงคลังได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการที่มีการขึ้นลงตามฤดูกาล ข้อจำกัดดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยผู้ให้บริการจะต้องพยายามเพิ่มการเสนอขาย เสนอบริการ (Adjust Supply) ในช่วงที่ผู้บริโภคมีความต้องการใช้มาก หรือพยายามใช้ช่วงที่มีความต้องการของผู้บริโภคน้อยให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน (สมิต ลัทธกร, 2546: 17 - 18)

เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ ออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึกความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อ การบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการงานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่าง ๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์กร

1. คุณลักษณะของการบริการ ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบคุณภาพได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้

อีกส่วนหนึ่งของการบริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ผู้รับบริการจะไม่สามารถสัมผัส เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือรู้รสของการบริการได้ การให้บริการเป็นการขายในสิ่งที่ไม่มีความเห็นรูปลักษณะ ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่จะได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว

จากลักษณะดังกล่าว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเสี่ยง และไม่มั่นใจต่อการใช้บริการในครั้งแรก เพราะไม่สามารถทดสอบก่อนการใช้ได้ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการนั้นเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการใช้บริการของผู้รับบริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการจะไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และรับจะต้องดำเนินการร่วมกันไป จึงทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การพูดคุยกันระหว่างการบริการของทั้งสองฝ่าย

3. มาตรฐานของบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับ ผู้รับบริการจะใช้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคนเดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน เช่นการบริการในธนาคารแต่ละวัน อาจจะมีการบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีสภาพอารมณ์ที่ดี มีจิตใจดี การบริการก็จะออกมาดี เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ถ้าอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการเป็นไปในทางตรงกันข้าม ผลของการบริการก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการน้อยกว่าครั้งก่อน

จากการที่การบริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการรับบริการ นั่นคือ ในการรับบริการแต่ละครั้งของผู้รับบริการจะเกิดความไม่แน่ใจในคุณภาพของบริการที่จะได้รับว่า จะทัดเทียมกับครั้งก่อนหรือไม่ เช่น ผู้รับบริการเกิดความลังเลใจในการบริการของพนักงานธนาคารว่าจะให้บริการที่ดีเหมือนครั้งก่อนหรือไม่ นอกจากนี้การบริการที่ไม่มีมาตรฐานก็ไม่สามารถแลกเปลี่ยนกลับคืนได้

มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ (สมิต ถังนุก, 2546: 177 - 179)

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐานการที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

คุณภาพของการบริการ

Chang (อ้างโดย อรพินท์ ไชยพยอม, 2542: 7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่เหมาะสม
2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษา ให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญและถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ
4. ศิลปะการให้การดูแล (Art care) ได้แก่ อารมณ์ ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสมการเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษารวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน
5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยรวม

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่กลับมารักษานานาคและให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อน ๆ สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างขององค์การการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพดังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งจะได้จากข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากคำบอกเล่า และจากการโฆษณาขององค์การที่ให้บริการ ผู้รับบริการไม่เพียงแต่สนใจว่าเขาได้รับอะไร (what) จากบริการนั้น ๆ เขายังสนใจด้วยว่าบริการที่เขาได้รับเกิดขึ้นที่ไหน (where) เมื่อไร (when) และอย่างไร (how) (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา, 2538: 26-27)

ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระดับการบริการที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณค่าเท่าเทียมหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ

การปรับปรุงคุณภาพนี้สามารถใช้ได้ทั้งในและนอกองค์การ จากแนวคิดที่ว่าทุกคนเป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการของเรา ก็จะทำให้เราพยายามคิดหาวิธีการในการบริการอันก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วแสดงว่าการปรับปรุงคุณภาพของการบริการได้ประสบผลสำเร็จไปแล้วขั้นหนึ่ง

ความคาดหวัง (Expectations) คือ ความเชื่อของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าจะใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพบริการของกิจการใดกิจการหนึ่ง ถ้าลูกค้าเชื่อว่าจะได้รับบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับบริการแบบที่คาดหวังจริงๆ ก็จะนำมาซึ่งความพอใจ แต่ในทางตรงข้ามถ้าบริการที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะสร้างความผิดหวังให้ลูกค้า และทำให้ลูกค้าประเมินบริการนั้นต่ำลง ดังนั้นความคาดหวังจึงทำหน้าที่เป็นเสมือนไม้บรรทัดวัดคุณภาพบริการที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ (วิทยา คำนธำรงกุล, 2547: 25)

ความคาดหวังจากการบริการของผู้รับบริการ เป็นผลอันเกิดจากส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น การได้รับบริการในครั้งก่อน คำบอกเล่าจากผู้อื่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ ส่วนระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้น ๆ แล้ว ระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับสถานะแวดล้อมในขณะนั้น เช่น เกิดจากการได้เห็นการจัดหรือตกแต่งสถานที่ลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการอื่น ๆ กำลังได้รับอยู่ใน ขณะนั้น บุคลิกภาพและความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่น ๆ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการของผู้รับบริการ

1. รูปลักษณ์ (Tangible) คือ ลักษณะทางกายภาพของบริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การที่ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ การที่ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นักวิจัยบางท่านกล่าวถึงการบริการที่ด้อยคุณภาพว่าเกิดจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างต่าง ๆ มีดังนี้

1. ไม่รู้ที่ผู้รับบริการคาดหวังอะไร ช่องว่างนี้เกิดขึ้นจากผู้บริหารไม่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริการไม่รู้ว่าคุณลักษณะของการบริการแบบไหนที่แสดงถึงคุณภาพที่ดีของบริการนั้น ๆ ลักษณะของการบริการและระดับความสามารถของผู้ให้บริการแบบไหนที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อบกพร่องนี้เกิดจากการไม่ได้เรียนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง การขัดข้องในการสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับสูง หรือขนาดขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนมากไป

2. มาตรฐานในคุณภาพการบริการของผู้บริการและผู้ให้บริการไม่ตรงกัน ช่องว่างนี้เกิดจากสิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าผู้รับบริการต้องการอะไร แล้วนำเสนอสิ่งนั้นแก่ผู้รับบริการ แต่บางครั้งอาจจะไม่ตรงกับที่ผู้รับบริการต้องการจริง ๆ ทำให้เกิดการตั้งมาตรฐานที่ผิด ๆ ปัญหานี้ อาจเกิดจากงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการหรือความไม่เอาใจใส่ของผู้บริการ

3. ไม่ทำตามมาตรฐานที่สัญญาไว้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่องว่างนี้เกิดจากความแตกต่างระหว่างระดับมาตรฐานที่ตั้งไว้ กับระดับของการให้บริการจริง ๆ โดยอาจเกิดจากผู้ให้บริการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ ไม่ตรงกับมาตรฐานที่ผู้บริหารกำหนดไว้ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่มีความสามารถ หรือไม่พร้อมที่จะให้บริการที่ดี

4. การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ช่องว่างนี้เป็นผลเนื่องมาจาก การให้ข่าวสารอย่างไม่รอบคอบผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณา รวมทั้งการสังเกต ทำให้ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการสูงกว่าความสามารถที่เป็นจริงของผู้ให้บริการ ผลที่ตามมาคือผู้รับบริการจะไม่เกิดความพึงพอใจอย่างแน่นอน

แนวทางการปรับปรุงการบริการ

การปรับปรุงการบริการอาจจะดำเนินการได้หลายรูปแบบหลายวิธีการดังที่ปรากฏจากการปรับปรุงการบริการของส่วนราชการในประเทศไทยเอง การปรับปรุงบริการของภาคเอกชน และการปรับปรุงบริการในประเทศอื่น ๆ การปรับปรุงบริการที่สำคัญ ได้แก่ (สุชาติ ตีฆวงค์, 2537: 11-13)

1. การกำหนดมาตรฐานการบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ต้องการให้เกิดจากการบริการของรัฐ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้บริการ ปริมาณผู้ได้รับบริการขอบเขตพื้นที่ในการบริการ ฯลฯ และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ ฯลฯ ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการนี้ หน่วยบริการต้องกำหนดตัวชี้วัดการบริการและประชาชนควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการบริการด้วย

2. การให้ข่าวสารข้อมูล เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชนเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไข และมาตรฐานบริการ การให้ข่าวสารข้อมูลนั้นถือเป็นการบริการ โดยระบบเปิดคือ หน่วยบริการต้องมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการ การจัดระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อการบริการประชาชน การประชาสัมพันธ์ การจัดทำฐานข้อมูลในการบริการ การจัดทำเอกสารคู่มือผู้รับบริการ เผยแพร่ การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน การแนะนำช่วยเหลือและคลี่คลายข้อสงสัยของประชาชน เป็นต้น

3. การปรับปรุงกระบวนวิธี เป็นการทบทวนกระบวนวิธีที่เป็นอยู่ว่ายังมีความไม่เหมาะสมประการใด ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน มีการชำระกระบวนวิธีให้ทันสมัยไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ปลดปล่อยเจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคน ลดกระบวนวิธีที่ไม่จำเป็น กระจัดบทบาทการบริการให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

4. การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการด้วยการจัดการภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ การปรับปรุงระบบและกระบวนการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว การกระจายศูนย์บริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการ

บางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงื่อนไข การขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบประเมินผล การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ การสร้างองค์การแนวราบ เป็นต้น

5. การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคคล เป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการบริการโดยการอบรมความรู้ความสามารถ ทักษะ จิตสำนึกและทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดูแลติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างใกล้ชิด ประเมินผลงาน ดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง สร้างผลตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูลที่เหมาะสม เร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชา พัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลงาน ปกป้องสนับสนุนและให้รางวัลผู้บริการที่ดี เป็นต้น

6. การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ ประชาชนและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ที่ช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

ทวิพงษ์ หินคำ (2541: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดี หรือ สมบูรณ์ที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

3. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของคน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ (รัชวลี วรวิทย์, 2548)

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆ ครอบคลุมประเด็นแล้วนำมาคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ซึ่งวิธีการวัดของ Likert สามารถวัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่า อะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
3. เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น
4. เพื่อให้ได้เข้าใจถึงผลการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการออกจากงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งบางตำราใช้คำว่าเจตคติ หมายถึง ท่าที หรือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติถือเป็นกิริยาท่าที ความรู้สึกรวมๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจหรือประสาท ซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกโดยทางสนับสนุน เห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้าน ไม่เห็นดีเห็นชอบด้วยก็ได้

(บุญธรรม กิจปริคาปริสุทธิ, 2540: 11-12) ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า ทักษคติไว้ เช่น ทักษคติ (Attitude) เป็นความรู้สึก และความคิดโดยรวมของบุคคล ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ เช่น ความชอบ ความมีอคติ ข้อคิดเห็น ความกลัว ความเชื่ออย่างมั่นคง ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยทัศนคติจะแสดงออกมาทางความเห็น (Opinion) ดังนั้นจึงถือได้ว่าความเห็นของบุคคล เป็นสัญลักษณ์แสดงถึงทัศนคติของบุคคลนั่นเอง (Thurstone and Chave, 1966: 6-7 อ้างโดย ชุตติการณฺญ์ ศรีวิบูลย์, 2547)

ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีเหตุผลที่ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้านพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด (Mun, 1971: 77) ทัศนคติ มีอยู่เฉพาะคนนั้น ขึ้นกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจแสดงออกเป็นพฤติกรรม 2 ลักษณะคือ ชอบ หรือพึงพอใจ จึงทำให้เกิดความรักใคร่ อยากใกล้ชิดกับสิ่งนั้น หรืออีกลักษณะหนึ่ง คือแสดงออกมาในรูปความไม่พอใจเกลียดชัง และไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น (Newcomb, 1854: 128) ทัศนคติ เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่ทนทาน และได้รับการจัดระเบียบ ซึ่งมักเป็นตัวผลักดันให้เรากระทำไปในทิศทางนั้น ๆ ทัศนคติจึงมีองค์ประกอบทั้งทางด้านความคิด อารมณ์ และการกระทำ (ขงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2531: 179)

Zimbardo and Ebbesen (1970) ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความนึกคิด (The Cognitive Component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั้งส่วนที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งนั้นไม่ดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (The Affective Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และเกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของบุคคล

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบทางด้านความรู้ ความนึกคิด และองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก

จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้โดยสรุปแล้ว ทัศนคติ ก็คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้อาจส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่อสิ่งนั้นๆ ไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง

ประเภทของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ประการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จะประกอบขึ้นเป็นทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยบุคคลสามารถแสดงทัศนคติได้ใน 3 ประเภท (สคิวิมล ปาลศรี, 2538: 16-17) คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก หรืออารมณ์ได้ตอบออกไปในด้านที่ดีต่อบุคคลอื่น หรือต่อเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งต่อหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่น ๆ
2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกไม่ดี เป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเกลียดแค้นสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เรื่องราวปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินการขององค์การใด ๆ
3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาต่าง ๆ หรือไม่แสดงความคิดเห็นใด ๆ ต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ

ทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลหนึ่งอาจจะมีเพียงประการเดียว หรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้แล้ว ทัศนคติในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นนั้น สามารถมีความเข้มข้นแตกต่างกันได้ เช่น ทัศนคติเชิงบวก อาจเป็นทัศนคติที่ดีมากหรือน้อยแตกต่างกัน หรือถ้าเป็นทัศนคติเชิงลบอาจเป็นทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นมากหรือน้อยแตกต่างกันได้

การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดมาจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Sources of attitudes) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย อย่างไรก็ตาม แหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญก็คือ (ลัดดา กิติวิภาค, 2525: 12)

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เช่น นาย ก เคยพูดคุยกับนาย ข ด้วยไมตรีที่ดี ก็จะทำให้ นาย ก รู้สึกชอบ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อนาย ข เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การได้รับการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่นจะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่เคยได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่ว่าทำอย่างนี้ดี อย่างนั้นไม่ดี ก็จะทำให้เด็กมีทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่ได้รับการสั่งสอนมา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กมีความเคารพเชื่อฟังพ่อแม่ เมื่อเห็นว่าพ่อแม่ไม่ชอบสิ่งใด เด็กก็จะเลียนแบบคือไม่ชอบสิ่งนั้นไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาและสนับสนุนให้คนเกิดทัศนคติบางอย่างขึ้นได้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมเดิมของบุคคลนั้น หากมีความขัดแย้งกับค่านิยมหรือความเชื่อเดิมอาจก่อให้เกิดภาวะความไม่สอดคล้องกัน (Cognitive Dissonance Theory) ได้ นั่นคือ ความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อที่ได้รับมาใหม่นั้นไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อเก่าที่มีอยู่ก็จะทำให้เกิดภาวะของความไม่สบายใจขึ้น ดังนั้นบุคคลจึงต้องพยายามลดความไม่สอดคล้องดังกล่าว โดยอาจแสดงออกมาในลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่สบายใจดังกล่าวนี้ จากทฤษฎีดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อที่ได้รับมาใหม่จากช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชนนั้น จะไม่มีผลในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติดั้งเดิมของบุคคลมากนัก แต่จะเป็นไปได้ในด้านการเป็นแรงเสริม หรือสนับสนุนทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้วมากกว่า นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเกิดขึ้นได้จากการยอมรับโดยวิธีการบังคับ เช่น ใช้กฎหมาย ขอบังคับ เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย และทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ง่าย และคงทนกว่าการเปลี่ยนแปลงในประเภทที่ 2

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงไปในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะกลับเป็นไปในทางบวก การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้จะต้องระมัดระวัง เนื่องจากอาจก่อให้เกิดภาวะความไม่สอดคล้องกัน (Cognitive Dissonance Theory) ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นได้เมื่อมีทัศนคติเกิดขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในแบบใดแบบหนึ่งแล้ว ก็สามารถเชื่อมโยงและส่งผลไปยังพฤติกรรม เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา ได้มีผู้วิจัย ดังนี้
 ปิยนาด บุนนาค และคณะ (2547) งานวิจัยเรื่องมโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตั้งแต่รัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุดยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411 - 2475) พบว่า การพิจารณาจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและบริเวณโดยรอบสถานศึกษาเพื่อความระเบียบเรียบร้อย ให้สถานศึกษาเกิดความสง่างาม และเพื่อการเรียน การสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มานั ไซยธีรานุวัณศิริ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง หอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา พบว่า ในสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารที่รับผิดชอบหอพัก ผู้ดูแลหอพักเกือบทุกแห่งให้ข้อมูลว่าจัดหอพักในลักษณะศูนย์การเรียนรู้และอยู่อาศัย มีหลักการ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดหอพักประสงค์ให้นิสิตนักศึกษาที่พักหอพักมีคุณภาพะทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ บุคลิกภาพและมีทักษะทางสังคม รู้จักการอยู่ร่วมกัน การเคารพสิทธิของผู้อื่น รู้จักการเสียสละ มีน้ำใจ มีระเบียบวินัย มีความสามัคคี มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม และสามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข การที่ดำเนินการหอพัก ได้จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก ได้แก่ ห้องพยาบาล ห้องอ่านหนังสือ ห้องคูโทรทัศน์ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทำการบิน เป็นต้น รวมทั้งการดูแลความปลอดภัย โดยจัดอาจารย์ประจำหอพักและเวรยาม นิสิตนักศึกษาและผู้ปกครองส่วนใหญ่พอใจการจัดสภาพแวดล้อมของหอพัก หอพักของสถาบันอุดมศึกษามีแผนงาน โครงการกิจกรรมหลากหลาย เพื่อการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยยึดหลักการพึ่งตนเองแต่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น โครงการทบทวนรายวิชา ส่วนใหญ่สถาบันจะจัดหลายกิจกรรม แต่ละกิจกรรมจัด 1 ครั้งต่อปีการศึกษา โดยนิสิตนักศึกษาเข้าร่วมตามความสมัครใจพอสมควร ส่วนปัญหาของการบริหารจัดการหอพักคือความจำกัดของงบประมาณและบุคลากรหอพัก ผลของการพัฒนานิสิตนักศึกษาที่พักในหอพัก พบว่าผู้บริหารที่รับผิดชอบหอพัก อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก ผู้ดูแลหอพัก และนิสิตนักศึกษาที่พักในหอพักที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การจัดหอพักสิ่งแวดล้อมของหอพัก และการจัดกิจกรรมต่าง ในหอพัก มีส่วนอย่างมากในการเสริมสร้างพัฒนานิสิตนักศึกษาที่พักในหอพักในด้านการรู้จักตนเอง ความเชื่อมั่น ความรู้สึกคุณค่าของตนเอง ความชัดเจนในเป้าหมายชีวิต ความสามารถในการสัมพันธ์กับบุคคล ความสามารถในการดูแลตนเอง ความเป็นผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะ และการให้ความสำคัญต่อผู้อื่นและสังคม

มนตรี แยมกสิกร (2542) งานวิจัยเรื่อง รูปแบบหอพักนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า รูปแบบหอพักนิสิต นักศึกษา ที่เหมาะสม ควรมีลักษณะดังนี้ วัตถุประสงค์หลักของหอพักต้องจัดเพื่อการพัฒนา นิสิต นักศึกษาให้มีบุคลิกภาพและจริยธรรมตามเป้าหมายของสถาบัน ต้องใช้หอพัก เป็นเสมือนเครื่องมือทางการศึกษาในการพัฒนานิสิต นักศึกษา แนวคิดในการจัดระบบหอพัก ควรใช้แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ศึกษาและอาศัย การจัดหอพักให้เอื้อต่อการพักอาศัย จำเป็นต้องเริ่มจากการออกแบบก่อสร้าง การจัดบริการภายในหอพัก การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดร่มรื่น มีบุคลากรดูแลด้านกายภาพของหอพัก มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การจัดหอพักให้เอื้อต่อการศึกษา จำเป็นต้องมีพื้นที่ที่สนับสนุนกิจกรรมการศึกษาในรูปแบบต่างๆ มีบรรยากาศที่สงบ มีช่องทางเพื่อการเชื่อมต่อบริการติดต่อสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาและมีกิจกรรมการพัฒนาบุคลิกภาพและจริยธรรม นิสิต นักศึกษา ระบบบริหารจัดการหอพัก จำเป็นต้องมีความคล่องตัว เน้นการพึ่งตนเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไรจากการจัดบริการหอพัก และต้องมีบุคลากรหอพักที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการหอพักนิสิต นักศึกษาโดยเฉพาะ

กมลเลิศ อัมโอชา (2538) การประเมินหอพักศึกษานิเวศน์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้วัตถุประสงค์และนโยบายในการจัดตั้งหอพักเป็นแนวทางในการศึกษาโดยได้ข้อสรุปเป็น 2 ประเด็นคือ

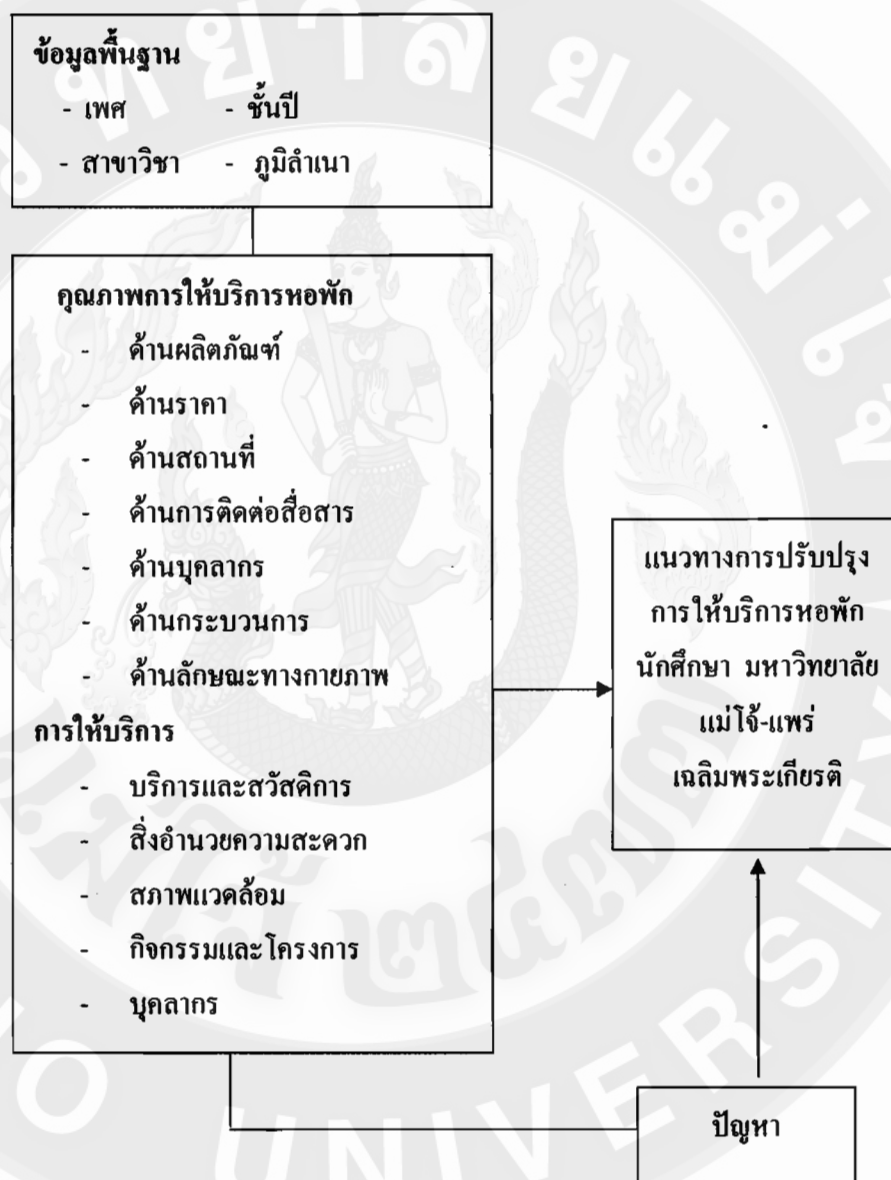
1. การบริหารงานของหอพักนักศึกษานิเวศน์ โครงสร้างและรูปแบบในการบริหารงานอยู่ในรูปแบบของธุรกิจการให้บริการที่มีได้แสวงหากำไร เพียงแต่ให้พอเลี้ยงตัวเองได้ คู่มีค่ากับเงินทุนและค่าใช้จ่ายที่ได้ลงทุนไป การกำหนดสิทธิในการเข้าพักอาศัยของนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะต้องมีลักษณะของการหมุนเวียน โดยการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ 2 ชุดประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการนโยบาย มีอนุสาคหอพักเป็นผู้รับผิดชอบฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพทางวิชาการและคุณภาพชีวิตของนิสิต

2. การใช้ชีวิตของนิสิตในหอพักศึกษานิเวศน์ ประกอบด้วย การอยู่ร่วมกันของนิสิตในหอพักๆ ที่มีบรรยากาศเอื้อต่อการศึกษเล่าเรียน การเสริมสร้างบรรยากาศการดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง รูปแบบของกิจการในหอพักเพื่อการพัฒนาทางวิชาการและความมีคุณธรรมและจริยธรรมของนิสิต

วรลักษณ์ กลัดแก้ว (2548) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแนวทางการบริหารงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ประจำปีการศึกษา 2547 มี 4 ด้านคือ ด้านการควบคุมนักศึกษา ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรมของนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อม จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแนวทางการบริหารงาน

หอพักนักศึกษา ดังนี้ 1) ด้านการควบคุมนักศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรกำหนดระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติ มีผู้ควบคุมหอพัก และผู้ควบคุมการจัดกิจกรรมต่างๆ และมีการกำหนดข้อห้ามของหอพัก 2) ด้านบริการและสวัสดิการ นักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรมีเรื่องอำนวยความสะดวกภายในหอพัก ภายนอกหอพัก การจัดจำนวนผู้เข้าพัก ห้องละ 2 - 3 คน ซึ่งมีวิธีจัดนักศึกษาให้พักตามความสมัครใจ ภายในหอพักควรจัดบริการด้านการกีฬา บริการด้านการศึกษา บริการด้านสุขภาพอนามัย และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีการจัดสวัสดิการในหอพัก มีการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ภายในหอพัก ปรับปรุงห้องสุขา ห้องน้ำ จัดระบบป้องกันอุบัติเหตุ และจัดระบบการติดต่อเมื่อผู้ปกครองเข้ามาติดต่อ 3) ด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมในหอพักเพื่อส่งเสริมความรู้ และประสบการณ์ด้านวิชาการ จัดกิจกรรมด้านสังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ จัดกิจกรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่น จัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จัดกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับการอยู่ร่วมกับผู้อื่น โดยมหาวิทยาลัยและผู้รับผิดชอบเป็นผู้กำหนดการจัดกิจกรรมและสนับสนุนการดำเนินงานประมาณ 4) ด้านสภาพแวดล้อมของหอพัก นักศึกษามีความเห็นว่าการจัดสภาพแวดล้อมในห้องพัก ภายนอกหอพัก จัดระบบการดูแลความปลอดภัยและจัดวิธีป้องกันเพลิง

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษา
แนวทางการปรับปรุงการบริหารงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวความคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการให้บริการและสวัสดิการ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของหอพัก ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหอพัก นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ 17 หมู่ 3 ตำบลแม่ทราย อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา ภาคเรียน ที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 587 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาใหม่ซึ่งมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้พักอยู่ในหอพักนักศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปีการศึกษาและนักศึกษารุ่นพี่ที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา (เอกสารหอพัก, 2550)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของหอพักนักศึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ศึกษาความคิดเห็นระดับคุณภาพการให้บริการของหอพักนักศึกษา 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การติดต่อสื่อสาร นุเคราะห์ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า กำหนดระดับคุณภาพ 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

4 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

3 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight mean score)

เพื่อแปลผลข้อมูล โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของหอพักนักศึกษา แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) วิธีของลิเคิร์ท โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 108) โดยวัดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	ช่วงคะแนน	3.41 - 4.20
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.61 - 3.40
ระดับความพึงพอใจน้อย	ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.80

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหอพักนักศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของหอพักนักศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ตามลำดับขั้นดังนี้

1. คณะผู้วิจัยประชุมคณะกรรมการหอพักและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และขอเก็บแบบสอบถามกำหนดส่งแบบสอบถามหลังจากวันแจก
3. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบมาแล้วมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา รวมทั้งตรวจสอบผลการตอบของนักศึกษาหอพักชายและหอพักหญิง ในการให้บริการของหอพักนักศึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2550 เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยตามระดับคุณภาพการให้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2550 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์การแปลผล

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา จำนวน 587 ชุด ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 การให้บริการของหอพักนักศึกษา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของหอพักนักศึกษา

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

ในส่วนนี้ได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ เกี่ยวข้องกับเพศ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษาและภูมิลำเนา

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับเพศผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 50 (54.17) เป็นเพศหญิง จำนวน 318 ราย และ 269 รายเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46 สอดคล้องกับข้อมูลจากงานทะเบียนและสถิติ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ซึ่งมีสัดส่วนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประมาณ 60 : 40

ด้านของสาขาวิชาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ หลักสูตร 4 ปี 78 คน เป็นเพศชายร้อยละ 60.26 เป็นเพศหญิงร้อยละ 39.74 รองลงมาคือ สาขาวิชารัฐศาสตร์ หลักสูตร 4 ปี 69 คน เป็นเพศชายร้อยละ 62.32 เพศหญิง 37.68 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร หลักสูตร 4 ปี จำนวน 60 คน เป็นเพศชายร้อยละ 26.67 เพศหญิงร้อยละ 73.33 ดังรายละเอียดตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละแบ่งตามลักษณะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชา เพศ

สาขาวิชา	เพศ				จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ชาย		หญิง			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
หลักสูตร 2 ปี						
การบัญชี	1	1.72	57	98.28	58	100.00
เกษตรป่าไม้	39	78.00	11	22.00	50	100.00
เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ	8	29.63	19	70.37	27	100.00
หลักสูตร 4 ปี						
เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ	47	60.26	31	39.74	78	100.00
รัฐศาสตร์	43	62.32	26	37.68	69	100.00
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	16	26.67	44	73.33	60	100.00
เทคโนโลยีการผลิตสัตว์	35	74.47	12	25.53	47	100.00
พัฒนาการท่องเที่ยว	17	39.53	26	60.47	43	100.00
การจัดการชุมชน	28	66.67	14	33.33	42	100.00
การบัญชี	2	6.90	27	93.10	29	100.00
เทคโนโลยีชีวภาพ	6	21.43	22	78.57	28	100.00
เทคโนโลยีการผลิตพืช	15	57.69	11	42.31	26	100.00
การตลาด	9	47.37	10	52.63	19	100.00
เศรษฐศาสตร์	3	27.27	8	72.73	11	100.00
รวม	269	45.83	318	54.17	587	100.00

ชั้นปี หมายถึง ชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ปีการศึกษา 2550 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 76.71 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 47.16

ภูมิลำเนา หมายถึง จังหวัดที่ผู้ใช้บริการอยู่อาศัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนมากอยู่ต่างจังหวัด ร้อยละ 81.60 มีเพียงร้อยละ 18.40 ที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดแพร่ ดังรายละเอียดตามตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามชั้นปีและภูมิลำเนา

ชั้นปี	ภูมิลำเนา				จำนวน (คน)	ร้อยละ
	แพร่	ร้อยละ	ต่างจังหวัด	ร้อยละ		
1	81	18.75	351	81.25	432	100.00
2	1	10.00	9	90.00	10	100.00
3	25	17.86	115	82.14	140	100.00
4	1	20.00	4	80.00	5	100.00
รวม	108		479		587	

เนื่องจากเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ให้นักศึกษาใหม่ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 หลักสูตร 4 ปี และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สำหรับหลักสูตร 2 ปี ต้องพักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา เป็นระยะเวลาหนึ่งปีการศึกษาและการรับสมัครนักศึกษาเข้าเรียนของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้ระบบโควตา จึงทำให้นักศึกษาส่วนมากมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด

ตอนที่ 2 การให้บริการของหอพักนักศึกษา

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อจัดทำมาตรฐานหอพักนักศึกษาและข้อเสนอเพื่อการพัฒนา โดยศึกษาและเปรียบจากหอพักของสถาบันอุดมศึกษาทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน เพื่อใช้กำหนดเป็นมาตรฐานหอพักนักศึกษา เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้มาตรฐานเป็นสิ่งอ้างอิงในการจัดและส่งเสริมกิจการหอพักนักศึกษา โดยยึดถือเป็นหลักว่าบริการที่สถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานที่ให้บริการหอพัก ต้องจัดให้มีบริการแก่นักศึกษาที่รับบริการหอพักมีอะไรบ้าง การจัดบริการเหล่านี้ต้องมีคุณภาพดีอย่างไร ตามหลักการที่ใช้หอพักเป็นเครื่องมือทางการศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษา ตามหลักปรัชญาการจัดหอพักที่มุ่งจัดให้หอพักเป็นแหล่งศึกษา อาศัยและเอื้ออาทร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์และนโยบายในการให้บริการด้านที่พักอาศัยที่มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา ส่งเสริมความสามัคคี ให้นักศึกษาอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ ได้ศึกษาชีวิตสังคมด้วยตนเอง อำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการ การปกครองแก่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึง ส่งเสริมกิจกรรมด้านวิชาการ ส่งเสริมพัฒนาการศึกษาของนักศึกษาในด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ

สภาพปัจจุบันของหอพักนักศึกษา

จากสภาพของหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่หอพักนักศึกษาได้ให้บริการแก่ผู้พักอาศัย ตามมาตรฐานการบริการอยู่ในขั้นพื้นฐานของหอพักนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ

สำหรับการศึกษาคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษา เพื่อประเมินคุณภาพของการบริการ ได้ศึกษาถึงปัจจัยในการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การติดต่อสื่อสาร บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ในแต่ละด้านใช้วิธีประเมินโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
4	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
3	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินคุณภาพ การให้บริการหอพักนักศึกษาแต่ละด้าน จากผลการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า	มีระดับคุณภาพน้อยที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับดี ซึ่งผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า และขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง (คะแนนเฉลี่ย 3.66 และ 3.61) รองลงมา คือ กฎระเบียบของหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.47) รายละเอียดตามตาราง 3

ตาราง 3 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า	3.66	ดี
2. ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง	3.61	ดี
3. กฎ ระเบียบของหอพัก	3.52	ดี
4. ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย	3.47	ดี
5. บริการน้ำดื่ม	3.11	ปานกลาง
6. บริการของร้านค้าสวัสดิการ	2.99	ปานกลาง
7. บริการของร้านซักรีดภายในหอพัก	2.97	ปานกลาง
8. สภาพอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ	2.92	ปานกลาง
9. บริการด้านเวชภัณฑ์	2.78	ปานกลาง
10. บริการหนังสือพิมพ์รายวัน	2.77	ปานกลาง
11. บริการข่าวสาระบันเทิงทางโทรทัศน์	2.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	ปานกลาง

จากการให้บริการดังกล่าว สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่ภายในห้องพักต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เป็นต้น

ด้านราคา (Price) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านราคา อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้า อัตราค่าธรรมเนียมหอพักและการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.67) ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 4

ตาราง 4 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านราคา

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. อัตราค่าไฟฟ้า (หน่วยละ 3 บาท)	3.77	ดี
2. อัตราค่าธรรมเนียมหอพัก	3.71	ดี
3. การชำระเงินค่าไฟฟ้า	3.67	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	ดี

จากการวิจัยจะเห็นว่าโดยภาพรวมแล้วความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักที่มีต่อด้านราคาอยู่ในระดับที่ดี เนื่องจากปัจจัยด้านราคา ราคาเช่า การคิดค่าไฟฟ้าอย่างเหมาะสม เป็นสิ่งดึงดูดนักศึกษาในการเลือกที่พักอาศัย

ด้านสถานที่ (Place) ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านสถานที่ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย อยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 3.48) และให้ความคิดเห็นในระดับปานกลาง เกี่ยวกับเวลาเปิดปิดหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.33) ทำเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.21) และสถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.13) รายละเอียดตามตาราง 5

ตาราง 5 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านสถานที่

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	3.48	ดี
2. เวลาเปิด-ปิดหอพัก	3.33	ปานกลาง
3. ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน	3.21	ปานกลาง
4. สถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม	3.13	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	ปานกลาง

ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าที่จอดรถสะดวกและมีความปลอดภัยมากที่สุด เวลาในการเปิด-ปิดหอพัก สร้างความปลอดภัยแก่ผู้พักอาศัย

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยมีความคิดเห็นต่อการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักนักศึกษากับนักศึกษาอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.48) ส่วนการติดต่อสื่อสารด้านอื่นๆ ได้แก่ การแจ้งข่าวสารทั่วไป การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล อุปกรณ์ในการติดต่อประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39, 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ) ดังรายละเอียดตาราง 6

ตาราง 6 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน	3.48	ดี
2. การแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก เช่น ประกาศ โฆษณา ประชาสัมพันธ์	3.39	ปานกลาง
3. การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็น ประโยชน์	3.15	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ในการติดต่อ ประชาสัมพันธ์	3.12	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	ปานกลาง

จากผลการศึกษาเนื่องจากหอพักนักศึกษา มีการจัดกิจกรรมหรือการสร้างสัมพันธ์ภาพต่อนักศึกษาที่ดี จึงทำให้นักศึกษารู้สึกมีสัมพันธ์ที่ดีต่อหอพักนักศึกษา และจากการศึกษาทำให้ทราบว่าหากต้องการเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ พัฒนาเว็บไซต์และเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อนักศึกษามากขึ้น

ด้านบุคลากร (People) จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยเห็นว่าบุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกท่าทางที่เหมาะสมที่สุด รองลงมาเห็นว่า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความสุภาพ กริยามารยาทดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการและเห็นว่า บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้น้อยที่สุด

ตาราง 7 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านบุคลากร

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.40	ปานกลาง
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	3.36	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.35	ปานกลาง
4. ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.33	ปานกลาง
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.31	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้	3.30	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของบุคลากรหอพัก ซึ่งสอดคล้องกับสถิติกรม อินมุตโต (2550) ที่ผู้ใช้บริการหอพักพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงานหอพักมากที่สุด

ด้านกระบวนการ (Process) จากตาราง 8 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการขออนุญาตลากลับบ้านมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.28) และให้ความสำคัญกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัวและการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็วในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ตาราง 8 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านกระบวนการ

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. ขั้นตอนการขออนุญาตลากลับบ้าน	3.28	ปานกลาง
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.21	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว	3.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23	ปานกลาง

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยเห็นว่าการออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่หอพักเป็นสัดส่วนและความสงบ ร่มรื่นภายในหอพักอยู่ในระดับเดียวกัน คือ 3.24

ตาราง 9 การให้บริการหอพักนักศึกษา ด้านลักษณะทางกายภาพ

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
1. การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่ หอพักเป็นสัดส่วน	3.24	ปานกลาง
2. ความสงบ ร่มรื่นภายในหอพัก	3.24	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บริเวณหอพัก สวนสนาม สะอาด สวยงาม	3.06	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	ปานกลาง

ซึ่งจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหอพักควรมีลักษณะของการออกแบบอาคารสถานที่ที่ดีและเหมาะสม สภาพแวดล้อมสงบ ร่มรื่น มีผลต่อความคิดเห็นของนักศึกษา

สรุปคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษา จากตาราง 10 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาด้านราคาอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) โดยผู้ที่ให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุดเป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.47 โดยผู้ที่ให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุดคือเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.56) อันดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.33 โดยเพศหญิงเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญด้านนี้มากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านคุณภาพน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 3.13

ตาราง 10 สรุปคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษา จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับคุณภาพ
	ชาย	หญิง		
1. ด้านราคา	3.57	3.84	3.71	ดี
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.38	3.56	3.47	ดี
3. ด้านบุคลากร	3.14	3.52	3.33	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่	3.23	3.35	3.29	ปานกลาง
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.14	3.33	3.24	ปานกลาง
6. ด้านกระบวนการ	3.11	3.33	3.22	ปานกลาง
7. ด้านผลิตภัณฑ์	3.03	3.22	3.13	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			3.34	ปานกลาง

สำหรับด้านราคาที่ผู้ตอบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะค่าบำรุงหอพักและค่ากระแสไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยมีราคาถูกกว่าหอพักเอกชน อีกทั้งสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันตกต่ำส่งผลให้การที่จะตัดสินใจเสียค่าใช้จ่ายในส่วนใดจะต้องคำนึงถึงการเสียค่าใช้จ่ายอย่างประหยัดและต้องให้ผลคุ้มค่ามากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของชคินท์ ศรีสกุล (2547) ศึกษาผลกระทบและแนวโน้มที่มีต่อการบริการจัดการของหอพักเอกชนหลังจากโครงการก่อสร้างหอพักของสถาบัน พบว่าปัจจัยด้านราคา เป็นลำดับแรกในการตัดสินใจเลือกหอพัก ได้แก่ ราคาเช่าห้องพักไม่แพง การคิดค่ากระแสไฟฟ้าอย่างเหมาะสม อันเนื่องมาจากนักศึกษาส่วนใหญ่มาจากจังหวัดต่างๆ จึงต้องมีการใช้เงินอย่างประหยัด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการหอพักนักศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการและสวัสดิการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจกรรม/โครงการและด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละด้านใช้วิธีประเมินโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจใน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในมาก
3 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของนักศึกษาในการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	ช่วงคะแนน	3.41 - 4.20
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.61 - 3.40
ระดับความพึงพอใจน้อย	ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.80

ซึ่งผลการวิจัยแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

ด้านบริการและสวัสดิการ ผลการวิจัยดังรายละเอียดตามตาราง 11 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบริการและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง กล่าวคือ การบริการและสวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริการโต๊ะอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตู้เสื้อผ้า (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเตียงนอน (ค่าเฉลี่ย 3.42) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.34) อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.32) คณะกรรมการหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.28) และบริการที่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.24) อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ต่ำสุด คือ บริการข้าวสาระบันเทิงทางโทรทัศน์และบริการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 2.89 และ 2.85 ตามลำดับ)

ตาราง 11 ความพึงพอใจด้านบริการและสวัสดิการ

บริการและสวัสดิการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. โต๊ะอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้	3.65	มาก
2. ตู้เสื้อผ้า	3.59	มาก
3. เตียงนอน	3.42	มาก
4. พนักงานรักษาความปลอดภัย	3.34	ปานกลาง
5. อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก	3.32	ปานกลาง
6. คณะกรรมการหอพัก	3.28	ปานกลาง
7. ที่นอน	3.24	ปานกลาง
8. บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ	3.18	ปานกลาง
9. บริการยืมกุญแจสำรอง	3.16	ปานกลาง
10. แม่บ้านทำความสะอาด	3.14	ปานกลาง
11. บริการน้ำดื่ม น้ำใช้	3.08	ปานกลาง
12. บริการร้านซักรีด	3.03	ปานกลาง
13. บริการยาสามัญประจำบ้าน	3.01	ปานกลาง
14. บริการร้านค้าสวัสดิการ	2.97	ปานกลาง
15. บริการหนังสือพิมพ์รายวัน	2.97	ปานกลาง
16. บริการข้าวสาระบันเทิงทางโทรทัศน์	2.89	ปานกลาง
17. บริการซ่อมแซมวัสดุ-อุปกรณ์ที่ชำรุด	2.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	ปานกลาง

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบริการและสวัสดิการ อุปกรณ์ประจำห้องพัก เช่น โต๊ะ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ซึ่งเป็นบริการที่หอพักนักศึกษาต้องจัดบริการให้นักศึกษาในหอพัก สอดคล้องกับมาตรฐานการบริการหอพักนักศึกษา (2548) ที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดบริการต่างๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยดังรายละเอียดตามตาราง 12 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) โดยมีความพึงพอใจในการบริการที่จอดรถ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือ ที่นั่งคอยรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.03) และบริการโทรศัพท์สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ร้านอาหารบริเวณหอพัก (ค่าเฉลี่ย 2.75) และเครื่องทำน้ำร้อน น้ำเย็น (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ตาราง 12 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการที่จอดรถ	3.28	ปานกลาง
2. ที่นั่งคอยรับบริการ	3.03	ปานกลาง
3. โทรศัพท์สาธารณะ	3.01	ปานกลาง
4. ห้องน้ำ/ห้องส้วม	2.96	ปานกลาง
5. Wireless Lan	2.89	ปานกลาง
6. โทรทัศน์	2.84	ปานกลาง
7. เครื่องทำน้ำร้อน/น้ำเย็น	2.82	ปานกลาง
8. ร้านอาหารบริเวณหอพัก	2.75	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95	ปานกลาง

จากการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าคุณภาพการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่จอดรถ ที่นั่งคอย โทรศัพท์ ห้องน้ำห้องส้วม จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรทัศน์ เครื่องทำน้ำร้อนน้ำเย็นและร้านอาหารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัย (2541: 14) ได้กำหนดมาตรฐานกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานหอพักนักศึกษา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกประจำหอพัก เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องอ่านหนังสือ ห้องพักผ่อน ห้องให้คำปรึกษา โทรทัศน์ โทรศัพท์ น้ำดื่มที่สะอาด หนังสือพิมพ์รายวันและอุปกรณ์ซักรีด ฯลฯ ไว้

บริการให้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งอธิบายได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและภายนอกห้องพักต้องมีคุณภาพที่ดี

ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยดังรายละเอียดตามตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยมีความพึงพอใจในขนาดของห้องพัก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาคือ ภายในห้องพักมีอากาศถ่ายเท อยู่ในระดับปานกลาง (3.38) และการจัดโต๊ะหินอ่อน (3.15) ส่วนการจัดสภาพแวดล้อมด้านการจัดสวนหย่อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ตาราง 13 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ขนาดของห้อง	3.46	มาก
2. อากาศถ่ายเท	3.38	ปานกลาง
3. โต๊ะหินอ่อน	3.15	ปานกลาง
4. ภูมิทัศน์รอบห้องพัก	2.90	ปานกลาง
5. การจัดสวนหย่อม	2.86	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15	ปานกลาง

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความพึงพอใจในขนาดของห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทสะดวก สอดคล้องกับผลการศึกษาของรวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547: 73) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่ห้องพักเป็นส่วนรวม รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกให้สะอาด สวยงาม น่าอยู่อาศัยและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

ด้านกิจกรรม/โครงการ ผลการวิจัยดังรายละเอียดตามตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการกิจกรรม/โครงการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยมีความพึงพอใจในการจัดโครงการ Dormitory Night อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาได้แก่ โครงการทำบุญหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.39) และโครงการพัฒนาหอพัก (ค่าเฉลี่ย 3.32) ส่วนโครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด คือ โครงการปฐมนิเทศและ การให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ตาราง 14 ความพึงพอใจด้านการกิจกรรม/โครงการ

กิจกรรม/โครงการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. โครงการสานสัมพันธ์ชาวหอพัก	3.47	มาก
2. โครงการทำบุญหอพัก	3.39	ปานกลาง
3. โครงการพัฒนาหอพัก	3.32	ปานกลาง
4. โครงการปฐมนิเทศหอพัก	3.25	ปานกลาง
5. การอยู่เวรห้องธุรการ	3.17	ปานกลาง
6. โครงการปฐมนิเทศ/การให้คำปรึกษา	3.11	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	ปานกลาง

จากตาราง 14 การศึกษาความพึงพอใจด้านการกิจกรรม/โครงการของหอพัก นักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้พบว่า นักศึกษาพึงพอใจในกิจกรรมประเภทกีฬาและนันทนาการ

ด้านเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยดังรายละเอียดตามตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก/เจ้าหน้าที่ประจำหอพัก เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คณะกรรมการหอพัก แม่บ้านทำความสะอาด ช่างซ่อมบำรุง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งใกล้เคียงกัน ระดับปานกลาง ได้แก่ คณะกรรมการหอพัก แม่บ้านทำความสะอาดหอพัก ส่วนช่างซ่อมบำรุง ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.83

ตาราง 15 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก/เจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	3.51	มาก
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.50	มาก
3. คณะกรรมการหอพัก	3.39	ปานกลาง
4. แม่บ้านทำความสะอาดหอพัก	3.28	ปานกลาง
5. ช่างซ่อมบำรุง	2.83	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	ปานกลาง

จากผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพราะเป็นผู้ที่อยู่ดูแล ใกล้ชิดนักศึกษามากที่สุด รองลงมาคือคณะกรรมการหอพักและแม่บ้านทำความสะอาด ส่วนช่างซ่อมบำรุง เป็นบุคลากรส่วนกลางที่นักศึกษาไม่คุ้นเคย รวมทั้งลักษณะทางกายภาพของอาคารหอพักมีปัญหา อุปกรณ์ห้องสุขาและห้องน้ำ มีสภาพทรุดโทรมและควรได้รับการดูแลทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน เพราะห้องสุขาและห้องน้ำเป็นสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษา (วรลักษณ์ กลัดแก้ว, 2547: 87)

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จากผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัย แม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ รายละเอียดตามตาราง 16 ทำให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยจัดเรียงตามระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการ ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ด้านการให้บริการและสวัสดิการ ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตาราง 16 สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

การบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.30	ปานกลาง
2. การจัดกิจกรรม/โครงการ	3.29	ปานกลาง
3. การให้บริการและสวัสดิการ	3.18	ปานกลาง
4. การจัดสภาพแวดล้อม	3.15	ปานกลาง
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.95	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	ปานกลาง

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา จากผล การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้เสนอปัญหาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ปัญหาในการให้บริการหอพักนักศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความ คิดเห็นมีจำนวนทั้งสิ้น 302 ราย โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ร้อยละ 41.72 โดยระบุปัญหาคูน้ำร้อน-น้ำเย็นเสีย จำนวน 48 ราย ห้องน้ำชำรุด จำนวน 33 ราย และสัญญาณจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่แรง จำนวน 26 ราย รองลงมาคือปัญหา ด้านการให้บริการและสวัสดิการ ร้อยละ 29.14 โดยระบุปัญหาร้านค้าสวัสดิการมีสินค้าจำหน่าย น้อย ไม่มีความหลากหลายไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 36 ราย ห้องน้ำสกปรก จำนวน 29 ราย ส่วนด้านสภาพแวดล้อมมีผู้ระบุปัญหาร้อยละ 21.19 โดยระบุว่ามียุงเห็บหมัดจากบ่อบำบัด จำนวน 31 ราย ไม่มีต้นไม้และความร่มรื่น จำนวน 26 ราย ดังรายละเอียดตามตาราง 17

ตาราง 17 แสดงจำนวนความคิดเห็นปัญหาในการใช้บริการหอพักนักศึกษา

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการและสวัสดิการ		
1. ร้านค้าสวัสดิการมีสินค้าจำหน่ายจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย ไม่ตรงกับความต้องการ	36	11.92
2. ห้องน้ำสกปรก	29	9.60
3. ความล่าช้าในการซ่อมบำรุง	9	2.98
4. ไม่มียาสามัญประจำบ้านให้บริการ	7	2.32
5. สินค้ามีราคาค่อนข้างแพง	3	0.99
6. ร้านซักรีดไม่เพียงพอ	3	0.99
7. ที่นอนเป็นร่อง	1	0.33
รวม	88	29.14

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ตู้น้ำร้อน – น้ำเย็นเสีย	48	15.89
2. ห้องน้ำชำระ	33	10.93
3. สัญญาณจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่แรง	26	8.61
4. การติดต่อสื่อสาร และการรับรู้ข่าวสารน้อย	14	4.64
5. โต๊ะใต้หอน้อย	4	1.32
6. หนังสือพิมพ์มีน้อย	1	0.33
รวม	126	41.72
สภาพแวดล้อม		
1. กลิ่นเหม็นจากบ่อบำบัด	31	10.26
2. ไม่มีต้นไม้และความร่มรื่น	26	8.61
3. การจัดภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อม	7	2.32
รวม	64	21.19
เจ้าหน้าที่		
1. ไม่มีเจ้าหน้าที่บริการ	14	4.64
2. ไม่ค่อยให้คำปรึกษา	6	1.99
	20	6.62
กิจกรรม		
1. การลาออกหอบไม่ชัดเจน ควรทำให้ง่ายและตรวจสอบย้อนหลังได้	1	0.33
2. กฎระเบียบมากเกินไป	3	0.99
รวม	4	1.32
รวม	302	100

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มีผู้เสนอความคิดเห็นจำนวนทั้งสิ้น 212 ราย โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ร้อยละ 44.81 โดยเสนอว่าต้องการโทรทัศน์เพิ่ม จำนวน 54 ราย ด้านสภาพแวดล้อม ส่วนมากเสนอควรปลูกต้นไม้และจัดสวนหย่อม ร้อยละ 27.36 (58 ราย) ด้านบริการและสวัสดิการมีผู้เสนอความคิดเห็นร้อยละ 19.81 โดยเสนอให้เพิ่มจำนวนร้านอาหาร ร้อยละ 6.13 ดังรายละเอียดตามตาราง 18

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะการให้บริการหอพักนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบริการและสวัสดิการ		
1. เพิ่มจำนวนร้านอาหาร	13	6.13
2. ปรับปรุงรสชาติอาหารและสภาพของร้านค้าให้ดีขึ้น	9	4.25
3. ต้องการร้านถ่ายเอกสารได้หอพัก	6	2.83
4. ต้องการเครื่องทำน้ำอุ่น	4	1.89
5. ต้องการสนามกีฬา	4	1.89
6. เพิ่มจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ	3	1.42
7. ต้องการเครื่องออกกำลังกาย	2	0.94
8. เพิ่มจำนวนร้านค้าสะดวกซื้อ	1	0.47
รวม	42	19.81
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ต้องการโทรทัศน์เพิ่ม	54	25.47
2. ต้องการคอมพิวเตอร์บริการได้หอพัก	16	7.55
3. ต้องการมีมุมหรือห้องอ่านหนังสือ	11	5.19
4. ต้องการพักผ่อน	10	4.72
5. อยากมีตู้เย็น	4	1.89
รวม	95	44.81
ด้านสภาพแวดล้อม		
1. ควรปลูกต้นไม้และจัดสวนหย่อม	58	27.36
รวม	58	27.36

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่		
1. ควรมีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง	2	0.94
2. หอพักหญิงควรมียามเป็นผู้หญิง	1	0.47
รวม	3	1.42
ด้านกิจกรรม		
1. อยากให้มีกิจกรรมมากกว่านี้	11	5.19
2. ควรเข้มงวดกฎระเบียบหอพัก	2	0.94
3. ควรจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนและทำกิจกรรมร่วมกัน	1	0.47
รวม	14	6.60
รวม	212	100

จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ พอสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการและสวัสดิการ พบว่ามีปัญหาในเรื่อง จำนวนร้านอาหารไม่เพียงพอต่อความต้องการ อาหารมีคุณภาพต่ำ รวมถึงผู้ประกอบการร้านอาหารแต่งกายไม่ค่อยสะอาดถูกสุขลักษณะ ร้านค้าสวัสดิการมีสินค้าจำหน่ายจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลายและส่วนใหญ่มีราคาแพงและปัญหาในเรื่องความล่าช้าในการซ่อมบำรุงหอพักให้มีสภาพการใช้งานได้ปกติ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีปัญหาการบริการน้ำดื่ม เครื่องทำน้ำเย็น น้ำร้อนชำรุด ห้องน้ำสกปรก และจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วน้อย เรื่อง สื่อสิ่งพิมพ์ ข่าวสาร ต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่นักศึกษายังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรับรู้ข่าวสารบ้านเมืองได้ทันทั่วถึง
3. ด้านสภาพแวดล้อม พบว่ามีปัญหาเรื่อง กลิ่นเหม็นจากน้ำเสียของบ่อบำบัดน้ำเสียบริเวณหอพัก ความไม่ร่มรื่นของต้นไม้ รวมถึงความไม่สวยงามของสภาพแวดล้อมบริเวณหอพัก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่ามีปัญหาเรื่อง ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องธุรการ เมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ โดยเฉพาะด้านการซ่อมบำรุงรักษา ดังนั้นควรมีเจ้าหน้าที่และช่างซ่อมบำรุงประจำอยู่หอพักเพื่อให้บริการและให้คำปรึกษา

5. ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการ ควรจัดกิจกรรมในหอพักให้มากกว่านี้ เพื่อให้
นักศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เกิดความสามัคคีและรู้จักกันมากขึ้น รวมถึงจูงใจให้นักศึกษาพัก
อาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัย ลดการทำผิดกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการให้บริการของหอพักนักศึกษา คุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยในการศึกษาครั้งนี้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษารวมทั้งหมด 587 ชุด แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยลักษณะผู้ให้บริการ พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด

การให้บริการหอพักนักศึกษา

งานวิจัยด้านการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ได้ศึกษาการให้บริการหอพักนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่าสภาพหอพักเป็นไปตามมาตรฐานหอพักขั้นพื้นฐาน บริการห้องพักที่สะอาด ขนาดพื้นที่กว้างขวางมีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการได้แก่ เตียงนอนพร้อมที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้ ส่วนระดับคุณภาพการให้บริการโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละด้าน เรียงลำดับตามคุณภาพการให้บริการดังนี้

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านราคาอยู่ในในระดับดี โดยเห็นว่าอัตราค่าไฟฟ้ามีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือ อัตราค่าบำรุงหอพัก และการชำระเงินค่าไฟฟ้าลำดับสุดท้าย

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา มากที่สุด

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าบุคลากรมีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยมากที่สุด

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับคุณภาพการให้บริการทางลักษณะกายภาพหอพัก อยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าการออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่หอพักเป็นสัดส่วนมากที่สุด

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าขั้นตอนการขออนุญาตลากลับบ้านและขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็วมีระดับใกล้เคียงกัน

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เตียงตู้เสื้อผ้า ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาแต่ละห้อง กฎระเบียบของหอพักและความสะอาดบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัยอยู่ในระดับดี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนักศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ศึกษาการให้บริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจกรรม และการจัดโครงการและด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลการวิจัยของแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านบริการและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการและสวัสดิการ โดยอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้ อยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการที่จอดรถ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในด้านขนาดของห้องพัก อยู่ในระดับมาก

ด้านกิจกรรมและการจัดโครงการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมและการจัดโครงการสานสัมพันธ์ชาวหอพัก อยู่ในระดับมาก

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การพิจารณาทางด้านลักษณะของผู้ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นนักศึกษาใหม่ชั้นปีที่ 1 และ 3 สำหรับหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด

การศึกษาการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ โดยหอพักนักศึกษาได้บริการด้านที่พักอาศัย และให้บริการและสวัสดิการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพักอาศัยและเอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นไปตามมาตรฐานหอพักนักศึกษาขั้นพื้นฐาน การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยศึกษาจากปัจจัยทางส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านราคา มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ได้แก่ อัตราค่ากระแสไฟฟ้า อัตราค่าบำรุงหอพักและการชำระเงินค่าไฟฟ้า ทั้งนี้เนื่องจากอัตราค่าบำรุงหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักเอกชนแล้วมีราคาถูกกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ อักโข (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยทางการตลาดด้านราคาโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ อัตราค่าเช่าเหมาะสมกับหอพัก

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ประจำหอพักมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา ประยูรสร (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่หอพักมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ปัญหาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดสภาพแวดล้อม การให้บริการและสวัสดิการ เป็นเรื่องที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรได้รับการปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ร้านอาหารบริเวณหอพัก การบริการเครื่องทำน้ำร้อนน้ำเย็น การบริการโทรทัศน์เพื่อความบันเทิง การเพิ่มจุดบริการ Wireless Lan การซ่อมบำรุงรักษาห้องน้ำห้องส้วมให้ใช้การได้ปกติ ตลอดจนด้านสภาพแวดล้อมบริเวณหอพัก การส่งกลิ่นเหม็นของน้ำเสียจากบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณหอพักให้น่าอยู่ สวยงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ไอรารัตน์ (2549) ที่ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าควรปรับปรุงอาคารหอพักเก่าเนื่องจากหอพักมีอายุการก่อสร้างมาเป็นระยะเวลานาน มีสภาพทรุดโทรม ได้แก่ ระบบการระบายน้ำในห้องน้ำ ห้องส้วมอุดตันบ่อยครั้ง ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนนักศึกษาที่พักในหอพัก วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ ในหอพักมีสภาพเก่า เช่น ที่นอนมีกลิ่นเหม็นอับ ทำให้ไม่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการพักอาศัย นอกจากนี้ควรจัดสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เช่น บรรยากาศ การตกแต่งสวนสนามหญ้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี เข้มกลิตร (2542) ได้ศึกษารูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่า นักศึกษามีความต้องการรูปแบบหอพักที่เหมาะสม ควรมีลักษณะตามแนวคิดในการจัดระบบหอพัก โดยใช้แนวคิด “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” การจัดหอพักให้เอื้อต่อการพักอาศัย การจัดบริการภายในหอพัก การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดร่มรื่น มีบุคลากรดูแลด้านกายภาพของหอพัก มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การจัดหอพักให้เอื้อต่อการศึกษา จำเป็นต้องพื้นที่ที่สนับสนุนกิจกรรมการศึกษาในรูปแบบต่างๆ มีบรรยากาศที่สงบ มีช่องทางเพื่อการเชื่อมต่อกับระบบการติดต่อสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษาและมีกิจกรรมการพัฒนาบุคลิกภาพและจริยธรรมของนิสิต นักศึกษา ระบบบริหารจัดการหอพักจำเป็นต้องมีความคล่องตัว เน้นการพึ่งตนเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไรจากการจัดบริการหอพัก และต้องมีบุคลากรบริหารหอพักที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการหอพักนิสิตนักศึกษาโดยเฉพาะ

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา

ปัญหาจากการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ที่พบมาก คือ บริการและสวัสดิการ ได้แก่ ปัญหาห้องน้ำ ห้องส้วมชำรุดใช้การได้ไม่กี่ห้อง ความล่าช้าในการซ่อมบำรุงทั้งภายในห้องพักของนักศึกษาและอาคารหอพัก ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ กลิ่นเหม็นจากบ่อบำบัดน้ำเสีย ความไม่ร่มรื่นของต้นไม้ ภูมิทัศน์บริเวณหอพักไม่สวยงาม และลักษณะทางกายภาพบริเวณหอพักไม่สวยงาม เป็นต้น

ปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาและต่อผู้พักอาศัยในหอพักด้วย เพราะหากคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพต่ำและไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ก็จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของหอพักนักศึกษาและคุณภาพชีวิตของนักศึกษาผู้พักอาศัยในหอพัก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนักศึกษาด้วย

โดยแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัย แม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ในการวิจัยครั้งนี้ ในระยะสั้นที่สามารถดำเนินการได้ มีดังนี้

1. การบริการและสวัสดิการ มหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการดูแลสภาพพัสดุที่อยู่ในอาคารหอพักให้อยู่ในสภาพใช้การได้อยู่เสมอ โดยผู้รับผิดชอบทุกฝ่ายต้องตรวจสอบและเสนอเข้าในแผนงบประมาณ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของผู้จ้างเหมาทำความสะอาดและการรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามสัญญาจ้าง เพื่อความสะอาดเรียบร้อยของที่พักรักษา สะดวกสบายและปลอดภัยในการพักอาศัยอยู่ในหอพัก
2. บุคลากรที่ดูแลหอพักนักศึกษา คณะกรรมการหอพัก ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามอยู่ในกฎ ระเบียบ และลงโทษนักศึกษาที่ฝ่าฝืนในข้อห้าม กฎ ระเบียบของหอพักนักศึกษาตามที่กำหนดไว้
3. ให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน กติกาของสังคมในการใช้ชีวิตอยู่ในหอพักนักศึกษาและมหาวิทยาลัย
4. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาในหอพัก ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ การปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษา มีจิตสาธารณะในการช่วยกันดูแลรักษาทรัพย์สินของทางราชการ รักษาความสะอาดทั้งภายในห้องพักของตนเอง และภายนอกพื้นที่บริเวณหอพัก ไม่ทิ้งขยะเกลื่อนกลาด จัดโครงการพัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อให้นักศึกษาดูแลพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหอพักร่วมกัน ช่วยกันดูแลเสมือนบ้าน

แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ในระยะยาว มีดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการศึกษา เช่น มีห้องคอมพิวเตอร์ บริการนักศึกษาได้หอพัก มีห้องอ่านหนังสือและสถานที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ ดิวหนังสือ เพิ่มจุดการเชื่อมต่อหรือสัญญาณการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เพิ่มโทรทัศน์อีกหอพักละ 1 เครื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพักอาศัย การดูแลและรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในหอพักให้อยู่ในสภาพดีและใช้งานได้ตามปกติ ให้เพียงพอับความต้องการของนักศึกษา
2. ด้านสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงอาคารที่ดูแลด้านกายภาพของหอพักนักศึกษา สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกหอพักนักศึกษา จัดสวนหย่อมและภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม น่าอยู่และพัฒนาสภาพแวดล้อม ดูแลด้านกายภาพหอพักให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น
3. การบริการและสวัสดิการ วางแผนงบประมาณในการซ่อมบำรุง การจัดซื้อจัดจ้างสำหรับพัสดุที่ควรมีการทดแทนของเดิมที่ชำรุด เช่น โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน ให้อยู่ในสภาพที่สะอาด ใช้งานได้และได้รับการดูแลอยู่เสมอ เพิ่มจำนวนร้านค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควบคุมดูแลด้านคุณภาพของอาหาร รสชาติและราคาของร้านค้า มีกระบวนการการซ่อมบำรุงที่รวดเร็ว
4. ด้านบุคลากร ควรปรับปรุงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการหอพักนักศึกษา มีใจรักด้านการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคซ่อมบำรุงประจำหอพัก เพื่อให้บริการซ่อมบำรุงที่รวดเร็วสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาและรักษาทรัพย์สินของราชการ หรือจ้างมืออาชีพมาบริหารงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน

บรรณานุกรม

- กมลเลิศ อัมโสภา. 2538. การวิจัยเชิงประเมินหอพักศึกษิตินิเวศน์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชกนัท ศรีสกุล. 2547. ผลกระทบและแนวโน้มที่มีต่อการบริหารจัดการของหอพักเอกชน
หลังจากโครงการก่อสร้างหอพักของสถาบัน กรณีศึกษาบริเวณมหาวิทยาลัยนเรศวร
วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา. เชียงราย: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ชุดิกาญจน์ ศรีวิบูลย์. 2547. ทักษะและพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อแผ่นซีดีเพลงละเมิดลิขสิทธิ์
และแผ่นซีดีเพลงลิขสิทธิ์ในเขตจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทวีพงษ์ หินคำ. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานี คงเพชร. 2548. ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตพัฒนการพระนครที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ:
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพัฒนการพระนคร.
- ธิดิกรณ์ อินมุตโต. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหอพักเซ็นทรัล อิลล์
เพลส จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. 2538. คุณภาพของการให้บริการ. วารสารกรมบัญชีกลาง 36, 3
(พฤษภาคม-มิถุนายน): 24-29.
- นิภาพร ไอรรัตน์. 2549. “รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการใช้
บริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น”. วารสารศึกษาศาสตร์ 29,
3-4 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 103-113.
- บุญธรรม กิจปรีดาปริสสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และปกเจริญผล.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

- ปิยนดา บุณนาค. 2547. **มโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตั้งแต่รัชกาล
พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุดยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411-
2575).** กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- พรธิดา จันทรที, กอบกุล เจียมแท้, เกษรินทร์ แก้วทรัพย์, ธนวรรณ คำสีสังข์, รุจิระ เครือพัน,
อรพรรณ มั่นอิม, อรวรรณ ชัยทวิชานันท์. 2548. **ความพึงพอใจของนิสิตหอพักหญิง
1-8 ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยหอพัก งานบริการและสวัสดิการ กองกิจการนิสิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2548.** พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย
นเรศวร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ:
สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- มณี โพธิเสน. 2543. **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
การศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.** มหาสารคาม:
การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนตรี แยมกลีกร. 2542. **รูปแบบของหอพักนักศึกษา สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.**
กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- มนตรี แยมกลีกร, วิลาวัลย์ โพธิ์ทอง และ สุภฤกษ์ วินา. 2551. **มาตรฐานหอพักนักศึกษาและ
ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา.
- มยุรี อนุมานราชชน. 2548. **แนวทางการจัดการสวัสดิการด้านที่พักอาศัยสำหรับคณาจารย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2549. **ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประจำปีการศึกษา 2549.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ. 2548. **รายงานการประเมินตนเอง ปี 2548.**แพร่:
งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ.
- มาณี ไชยธีรานุกูลศิริ. 2543. **หอพักกับการพัฒนาสินค้านักศึกษาระดับอุดมศึกษา.**
กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- มาตรฐานกิจการนักศึกษา.** 2541. กรุงเทพฯ: กองบริการการศึกษา สำนักงานปลัด
ทบวงมหาวิทยาลัย.

- รวิภา วงศ์บุษยรัตน์. 2547. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา
ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: รายงานการค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชวลี วรภูมิ. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดา กิติวิภาต. 2525. ทักษะคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- วรลักษณ์ กลัดแก้ว. 2548. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแนวทางการบริหาร
งานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ประจำปีการศึกษา 2547.
ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วิชัย ดันศิริ. 2547. โฉมหน้าการศึกษาไทยในอนาคต : แนวคิดสำคัญของการปฏิรูปใน
พระราชบัญญัติการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย ดันศิริ. 2549. อุดมการณ์ทางการศึกษา: ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ค่านธำรงกุล. 2547. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ (The Heart of Service). กรุงเทพฯ:
บริษัท เอ็ดดูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- ศศวิมล ปาลศรี. 2538. การศึกษาพฤติกรรม的开รับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม
การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และ
เอกชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต ธัญกร. 2548. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา. 2548. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาระบบหอพักใน
สถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- สำเนาวั จขรศิลป์. 2539. มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1 : พื้นฐานและบริการนักศึกษา.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุกัญญา ประบุรสร. 2550. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวัง
สนามจันทร์ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชาติ ตีฆวงส์. 2537. **ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรพินท์ ไชยพยอม. 2542. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อลิสรา ทศวัฒน์. 2547. **แนวทางการบริหารจัดการหอพักในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต : การจัดการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจและลักษณะทางกายภาพ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารีย์ อักโข. 2546. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. มหาสารคาม: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เอกสารหอพัก. 2550. **แพร่: งานหอพักนักศึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ**.

Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York: Harper & Row.

Mun, N L. 1971. **Introduction to Psychology**. Boston: Heangton Muffin.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง “การปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษา”
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการหอพักนักศึกษา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการหอพักนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่กำหนดให้และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. สาขาวิชา

☐ 1. เทคโนโลยีการผลิตพืช

☐ 7. รัฐศาสตร์

☐ 2. เทคโนโลยีการผลิตสัตว์

☐ 8. เศรษฐศาสตร์

☐ 3. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร

☐ 9. การจัดการชุมชน

☐ 4. เทคโนโลยีชีวภาพ

☐ 10. การบัญชี

☐ 5. การตลาด

☐ 11. เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

☐ 6. พัฒนาการท่องเที่ยว

☐ 12. เกษตรป่าไม้

3. ชั้นปีที่ ☐ 1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4.

4. พักอยู่หอพักชั้น ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5.

5. ภูมิลำเนา ☐ 1. จังหวัดแพร่ อำเภอ.....

☐ 2. จังหวัดอื่น จังหวัด.....

ตอนที่ 2 สอบถามการให้บริการของหอพักนักศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับการให้บริการของหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

ปัจจัย	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 ความสะอาดและบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย					
1.2 ขนาดของห้องพักกับจำนวนนักศึกษาในแต่ละห้อง					
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า					
1.4 สภาพอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ					
1.5 บริการของร้านซักรีดภายในหอพัก					
1.6 บริการของร้านค้าสวัสดิการ					
1.7 บริการหนังสือพิมพ์รายวัน					
1.8 บริการน้ำดื่ม					
1.9 บริการข่าวสาระบันเทิงทางโทรทัศน์					
1.10 กฎ ระเบียบของหอพัก					
2. ราคา (Price)					
2.1 อัตราค่าบำรุงหอพัก					
2.2 อัตราค่าไฟฟ้า (หน่วยละ 3 บาท)					
2.3 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือน					
3 สถานที่ (Place)					
3.1 ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียน					
3.2 สถานที่กว้างขวางและบริเวณหอพักสวยงาม					
3.3 ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย					
3.4 เวลาปิด – เปิดหอพัก					

ปัจจัย	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication)					
4.1 การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน					
4.2 การแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก เช่น ประกาศ โฆษณา ประชาสัมพันธ์					
4.3 การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์					
4.4 อุปกรณ์ในการติดต่อ ประชาสัมพันธ์					
5. บุคลากร (People)					
5.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ					
6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
6.1 สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บริเวณหอพัก สวน สนามสะอาด สวยงาม					
6.2 การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนการใช้พื้นที่หอพัก เป็นสัดส่วน					
6.3 ความสงบ ร่มรื่นภายในหอพัก					

ปัจจัย	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. กระบวนการ (Process)					
7.1 ขั้นตอนในการติดต่อสะดวกและรวดเร็ว					
7.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
7.3 ขั้นตอนการขออนุญาตลากลับบ้าน					

ตอนที่ 3 โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับการให้บริการของหอพักนักศึกษา

บริการและสวัสดิการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บริการและสวัสดิการในหอพัก					
1.1 เตียงนอน					
1.2 ที่นอน					
1.3 โต๊ะอ่านหนังสือพร้อมเก้าอี้					
1.4 ตู้เสื้อผ้า					
1.5 บริการร้านซักรีด					
1.6 บริการร้านค้าสวัสดิการ					
1.7 อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก					
1.8 คณะกรรมการหอพัก					
1.9 แม่บ้านทำความสะอาด					
1.10 พนักงานรักษาความปลอดภัย					
1.11 บริการน้ำดื่ม น้ำใช้					
1.12 บริการยาสามัญประจำบ้าน					
1.13 บริการซ่อมแซมวัสดุ-อุปกรณ์ที่ชำรุด					
1.14 บริการยืมกุญแจสำรอง					
1.15 บริการหนังสือพิมพ์รายวัน					
1.16 บริการข่าวสารบันเทิงทางโทรทัศน์					
1.17 บริการให้คำปรึกษา/แนะนำ					

บริการและสวัสดิการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 ที่นั่งคอยรับบริการ					
2.2 โทรศัพท์					
2.3 โทรศัพท์สาธารณะ					
2.4 โรงจอดรถ					
2.5 ห้องน้ำ/ห้องส้วม					
2.6 เครื่องทำน้ำร้อน/น้ำเย็น					
2.7 Wireless Lan					
2.8 ร้านอาหารบริเวณหอพัก					
3. สภาพแวดล้อม					
3.1 ขนาดของห้อง					
3.2 อากาศถ่ายเท					
3.3 โฉะหินอ่อน					
3.4 การจัดสวนหย่อม					
3.5 ภูมิทัศน์รอบหอพัก					
4. กิจกรรมและโครงการ					
4.1 โครงการทำบุญหอพัก					
4.2 โครงการพัฒนาหอพัก					
4.3 การอยู่เวรห้องธุรการ					
4.4 โครงการปฐมนิเทศ/การให้คำปรึกษา					
4.5 โครงการ Dormitory night					
4.6 โครงการปฐมนิเทศหอพัก					
5. เจ้าหน้าที่บุคลากร					
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก/เจ้าหน้าที่ประจำหอพัก					
5.2 คณะกรรมการหอพัก					
5.3 แม่บ้านทำความสะอาดหอพัก					
5.4 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
5.5 ช่างซ่อมบำรุงหอพัก					

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-
แพร่ เฉลิมพระเกียรติ

1. ด้านบริการและสวัสดิการ.....

.....

.....

.....

.....

2. เจ้าหน้าที่.....

.....

.....

.....

.....

3. สภาพแวดล้อม.....

.....

.....

.....

.....

4. กิจกรรม/โครงการ.....

.....

.....

.....

.....

😊 ขอบคุนสำหรับการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหอพักนักศึกษาต่อไป 😊



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาวฉลวย จันศรี

เกิดเมื่อ

5 กุมภาพันธ์ 2517

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

โรงเรียนศรีธนาพลชัยการเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2537 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2539 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2539 - 2542

บริษัทวิเชียรพาณิชย์ จำกัด

จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2542 - 2543

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ส่วนอนุรักษ์ต้นน้ำ กรมป่าไม้

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พ.ศ. 2544 - 2547

เจ้าหน้าที่ธุรการหอพัก

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา

งานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ