

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่



อันธิกา นันทรัตพันธุ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

อันธิกา นันทรัตพันธุ์

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง
คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

โดย
อัมธิกา นันทรัตนพันธุ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอรริกา นันทรัตพันธุ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อบรรยายลักษณะส่วนบุคคลและสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักมหาวิทยาลัย 2) เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ตามความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัย ในด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่ และด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก ผู้ให้ข้อมูลคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี รหัส 51 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักนักศึกษา 8 อาคาร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 348 คน จากประชากรทั้งหมด 2,658 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วง 18 – 19 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 18.62 ปี ซึ่งกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาจากคณะเศรษฐศาสตร์ รองลงมาคือ คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม และคณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ โดยความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่ และด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าการให้บริการของบุคลากรงานหอพักในด้านต่าง ๆ มีคุณภาพ

Title	Quality of Services Provided by the Staffs of Dormitory Section, Student Affairs Division, Maejo University, Chiang Mai
Author	Miss Anthika Nantaratpan
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Weerapon Thongma

ABSTRACT

This study on “Quality of Services Provided by the Staffs of Dormitory Section, Student Affairs Division, Maejo University, Chiang Mai,” had the following objectives: 1) to describe the personal and social characteristics of the students residing at the dormitory of Maejo University, and 2) to know the quality of services provided by the staffs of the Dormitory Section following the opinions of the students residing in the dormitory on the aspects of dormitory management, building structure, and facilities in the dormitory. Respondents of this study were undergraduate students with student number 51 residing in the eight dormitories in Maejo University during the first semester academic year 2008 totaling 348 from a total population of 2658 using stratified random sampling. Data collected that included frequency, percentages, and averages were analyzed by SPSS/PC program. Results of the analyses were as follows.

Majority of the respondents were females aged 18-19 years averaging 18.62 years and studying at the Faculties of Economics, Agricultural Production, Science, Engineering and Agroindustry, Business Administration, Liberal Arts, Administrative Studies, Tourism Development Architecture and Environmental Design, and Fisheries Technology and Aquatic Resources in descending order. Following the opinions of the respondents on the quality of services provided by the staffs of the Dormitory Section in each aspect as management, building structure, and facilities it was found that the services provided by the staffs had quality.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย และอาจารย์ โชคก จรุงคนธ์ กรรมการสอบร่วม ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ เป็นอย่างดีรวมทั้งศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล และ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ร่วมกันถ่ายทอดวิชาความรู้

ขอขอบพระคุณรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา หัวหน้างานหอพัก ตลอดจนบุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุกท่าน ที่ได้เปิดโอกาสและสนับสนุนการศึกษาในระดับปริญญาโทในครั้งนี้ และขอขอบคุณนักศึกษาใน หอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัย รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ชาว MADA 8 ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจให้ด้วยดีมาโดยตลอด

และท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อมนัส คุณแม่สุพิศ นันทรัตนพันธุ์ และครอบครัว ที่กรุณาให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการดำเนินงานการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงขอขอบคุณทุกท่านในโอกาสนี้ด้วย

อันธิกา นันทรัตนพันธุ์

มีนาคม 2552

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญตารางภาคผนวก	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
การบริหารจัดการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้	21
ภาคสรุป	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	27
สถานที่ดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	27
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	30
เครื่องมือในการวิจัย	31
การทดสอบเครื่องมือ	31
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	33

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	34
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลและสังคมของนักศึกษาในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้	34
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เกี่ยวกับการให้บริการในด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่และด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการวิจัย	48
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	56
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability)	61
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	65

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 การจัดสายงานการบังคับบัญชางานหอพัก กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	25
2 ขั้นตอนการให้บริการของธุรการประจำหอพักในส่วนของการติดต่อขอใช้สถานที่ ภายในหอพัก	38
3 การกรอกเอกสารขอใช้สถานที่ภายในหอพัก	39
4 บอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก	39
5 กล้องแสดงความคิดเห็นภายในหอพัก	39
6 การจัดสถานที่ภายในและห้องให้บริการภายในหอพัก	42
7 การจัดทัศนียภาพโดยรอบอาคารหอพัก	42
8 สถานที่จอดรถของนักศึกษาที่พักในหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้	42
9 เจ้าหน้าที่เทคนิคตรวจเช็คระบบไฟฟ้าภายในหอพัก	45
10 เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงทำการเปลี่ยนพัสดุที่ชำรุด	45
11 ความพอเพียงของห้องน้ำ – ห้องอาบน้ำ ภายในหอพัก	45

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	29
2	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	36
3	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นคุณภาพ ในด้านการบริหารจัดการหอพักของผู้ให้ข้อมูล	40
3	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นคุณภาพ ในด้านอาคารสถานที่ของผู้ให้ข้อมูล	43
4	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นคุณภาพ ในด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพักของผู้ให้ข้อมูล	46

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก

หน้า

- 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริหารจัดการหอพัก 62
- 2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอาคารสถานที่ 62
- 3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบสาธารณูปโภค 63

บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาระดับอุดมศึกษามีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาให้บุคคลมีความสมบูรณ์พร้อมในตนเอง ทั้งความสามารถด้านวิชาชีพที่จะนำไปเป็นเครื่องมือที่จะประกอบอาชีพในอนาคต และด้านคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ คุณธรรม จริยธรรม ที่จะสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมสามารถทำงานร่วมกันผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่านิยมและความประพฤติเป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคม ในกระบวนการพัฒนาศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายของสถาบันนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนนโยบายที่จะทำให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาไปสู่จุดหมายของสถาบันที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดหอพักเพื่อการศึกษาจะพบในมหาวิทยาลัยของยุโรป ซึ่งเริ่มเมื่อศตวรรษที่ 12 โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยอ็อกฟอร์ดและมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ นับได้ว่าเป็นต้นแบบของการจัดหอพักนิสิตนักศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือทางการศึกษา และต่อมาได้แผ่ขยายไปยังสหรัฐอเมริกา นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดในปี ค.ศ. 1636 เป็นต้นมา กิจกรรมหอพักได้เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการจัดการศึกษาของประเทศไทยในสมัยรัชกาลที่ 5 ดังพบได้จากหลักฐานว่ากรมพระยานุพันธ์วรเดชมีจดหมายลงวันที่ 3 มีนาคม รศ. 114 ถึงพระองค์เจ้ากิติยากรวรลักษณ์ (อธิบดีกรมศึกษาธิการ) ให้คำแนะนำเรื่องการตั้งกรมการดำเนินการจัดตั้งโรงเรียนประจำ ตามคำแนะนำของมิสเตอร์คาเตอร์ (สมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินีในรัชกาลที่ 7) นอกจากนั้นรายงานความเห็นที่มีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษาไทยมากที่สุดในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้แก่รายงานของพระยาวิสุทธิสุริยศักดิ์ ที่ได้ทำการศึกษาระบบการศึกษาของอังกฤษมาอย่างละเอียดส่งมาทูลเกล้าฯ ถวายเมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2441 โดยมีการกล่าวถึงการจัดโรงเรียนแบบพับบลิคสกูล (public school) แบบอังกฤษด้วย สำหรับโรงเรียนแบบพับบลิคสกูลได้มีการจัดตั้งครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2439 คือโรงเรียนฝึกหัดครูฝั่งตะวันตก ต่อมาเปลี่ยนเป็นโรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ และภายหลังใช้ชื่อว่าโรงเรียนราชวิทยาลัย สำหรับหอพักที่สร้างขึ้นให้นิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษาพักนั้นเริ่มจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาพยาบาลศิริราช ในปี พ.ศ. 2451 ซึ่งปัจจุบันคือคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และในปี พ.ศ. 2466 จุฬาลงกรณ์ได้จัดตั้งหอพักเพื่อใช้เป็นที่พักอาศัยของนิสิตนักศึกษาชาย เรียกว่า หอวัง (มนตรี เข้มกลึง, 2542: 5 -6)

หอพักนักศึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบกิจการนักศึกษา ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยหล่อหลอมและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สามารถปรับตัวใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้ให้ความสำคัญแก่

หอพักซึ่งถือว่าเป็นแหล่งพัฒนานักศึกษาในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอนในชั้นเรียน ไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ร่างกาย จิตใจ สังคม จะเห็นได้ว่าหอพักนักศึกษาจึงเป็นแหล่งความรู้ ด้านประสบการณ์ชีวิตและการปรับตัวในสังคม ดังนั้นมหาวิทยาลัยหลายแห่งจึงได้จัดให้มีหอพัก นักศึกษาในกำกับเพื่อให้ นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษาได้ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เรียนรู้จะใช้ชีวิตร่วมกับเพื่อนนักศึกษา ซึ่งมาจากต่างสถานที่มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและทัศนคติกับเพื่อนนักศึกษา เกิดความรักใคร่ความสามัคคี รู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในหอพัก เพื่อให้นักศึกษาเกิดทักษะด้านการ ทำงานและทางสังคม การใช้ชีวิตอยู่ในหอพัก หอพักนักศึกษานอกจากจะใช้เป็นที่พักอาศัยแล้ว มหาวิทยาลัยหลายแห่งยังจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย เช่น ห้องพักผ่อน ห้อง อ่านหนังสือ ห้องบริการให้คำปรึกษา ร้านซักอบรีด ร้านขายของ บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการเครื่องเรียกภายใน มีห้องออกกำลังกาย นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง แต่สิ่งที่ทางมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ใช้เป็นกล ยุทธ์ที่ทำให้ นักศึกษาและผู้ปกครองสามารถตัดสินใจที่ให้นุตรหลานของตนเองเข้าพักในหอพัก ของมหาวิทยาลัยนั้นคือ การให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ปัญหาการวิจัย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ทั้งภาคปกติและภาคสมทบ นอกจากนั้นทางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ยังจัดให้มี หอพักนักศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มาจากต่างภูมิภาคและต่างประเทศ เพื่อให้นักศึกษาสามารถ ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนและสิ่งแวดล้อมใหม่ในสถานศึกษาได้ อีกทั้งเพื่อให้นักศึกษาในระดับ ปริญญาตรีสามารถเข้าร่วมกิจกรรมของทางมหาวิทยาลัยอย่างพร้อมเพรียงกัน จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าหอพักนักศึกษามีความสำคัญทางด้านที่พักอาศัยและการพัฒนานักศึกษาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ชีวิต ดังนั้นหน่วยงานหอพักจึงต้องให้ความสำคัญใน ด้าน การให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรนอกที่เข้ามาติดต่อใช้บริการของงานหอพักซึ่งถือได้ว่าเป็น หัวใจของการให้บริการ ในการดำเนินงานที่ผ่านมาของบุคลากรในหน่วยงานหอพัก ถึงแม้งานหอพัก จะจัดให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าร่วมอบรมเทคนิคการให้บริการและการพัฒนาตนเองตามสายงานที่ ตนรับผิดชอบ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ แต่ในบางครั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็มิ การแสดงกริยาออกแบบไม่สุภาพ พูดจาไม่ไพเราะ บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบใส่อารมณ์ ไม่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และผู้รับบริการไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานต่อไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในหอพัก กองกิจการนักศึกษา จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงคุณภาพ การให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะทราบถึงผลการดำเนินงานของบุคลากรงานหอพัก ดังนั้นผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารของกองกิจการนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาผลการดำเนินงานของบุคลากรงานหอพักให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อบรรยายลักษณะส่วนบุคคลและสังคม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัด เชียงใหม่ ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ผู้อำนวยการ กองกิจการนักศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผน กำหนดนโยบาย และ พัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพักให้มีศักยภาพสูงขึ้น
2. หัวหน้างานหอพักสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการ แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในงานหอพักให้มีศักยภาพสูงขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) รหัส 51 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักนักศึกษา จำนวน 8 อาคารหอพัก จำนวน 348 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,658 คน โดยการคำนวณทางสถิติตามสูตรของ Pagoso, Garcia และ Leon (นำชัย ทนุผล, 2540: 73)

2. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริหารจัดการหอพัก

ด้านอาคารสถานที่

ด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี ที่เข้าพักในหอพักระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน 2551 จำนวน 348 คน เท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบหรืออ้างอิงกับนักศึกษากลุ่มอื่นที่นอกเหนือจากนี้ได้

2. การวิจัยครั้งนี้ได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มประชาชนกรอกข้อมูลเอง ซึ่งบางครั้งผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนอาจมีความสามารถในการตีความข้อคำถามที่แตกต่างกัน ดังนั้นการตอบคำถามแต่ละข้ออาจเกิดจากการคาดคะเนตามความรู้สึกและตอบตามความเข้าใจเฉพาะบุคคล ผลที่ได้อาจจะทำให้คลาดเคลื่อนของงานวิจัยได้

นิยามศัพท์

การให้บริการ (service) คือ การอำนวยความสะดวกสบาย การให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้มาติดต่อประสานงาน จุดประสงค์เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อมีความรู้สึกอันดีงานต่อผู้ให้บริการ จนก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี สร้างความพึงพอใจ มีความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2548: 34)

คุณภาพการบริการ (service quality) คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผลคุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยจะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใด (ภัทรวุฒิ อุตภีระ, 2544: 38)



บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในปัญหาและการดำเนินการวิจัยได้ถูกต้องแม่นยำ ครอบคลุมประเด็นทุกประเด็น ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริหารจัดการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

อรรถ อาชาฤทธิ์ (2541: 14-15) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ นวลลักษณ์ บุญบง (2541: 11) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลปฏิบัติและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในขณะเวลาหนึ่ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ

ในขณะที่สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 334) ได้กล่าวว่า บริการ (service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ โดยลูกค้าจะพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

บริการที่น่าเสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการขั้นพื้นฐานเป็นชุด และการให้บริการเสริม

การส่งมอบบริการ (delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (bond) โดยอาศัยเครื่องหมายและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

ลักษณะด้านนวัตกรรม (innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของกลุ่มแข่งขันทั่วไป

2. โมเดลคุณภาพของบริการ (service – quality model) ได้มีการกำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จโดยมีช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ในการจัดการของผู้รับบริการ ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังได้ ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น

ช่องว่างระหว่างรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงานต่าง ๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่แข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัจฉกร, 2542: 27-28)

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจจะพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้ามีบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

“บริการที่ดี” จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6) มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

7) มีการพูดถึงให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

“บริการที่ไม่ดี” จะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ

2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4) มีความประทับใจไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น

6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากมาของบริการ

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (qualification) หมายถึง ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น (สมชาย กิจยรรยง, 2547: 39-43)

ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ (สมชาย กิจยรรยง, 2547: 39-43)

1. คุณลักษณะ

2. พฤติกรรม

1. คุณลักษณะ (trait)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง รูปราง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน คุณลักษณะของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรก ไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำซึ่งเป็นงาน

ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจเว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งทำได้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องและครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริงมิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหาย แก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลว่าที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

1.4 มีความรับผิดชอบ ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตาการวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านร่างกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรา

ยังต้องขอมติตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อกู้ค้าหรือผู้ให้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำ หรือพันธกิจที่ดีต่อกู้ค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของกู้ค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้พอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญหากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี ไม่ควรติดขัดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต จะต้องมึลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของกู้ค้าหรือผู้ให้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีกับบริการที่ไม่มีจุดแตกต่างกันอย่างไร

1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืนเป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่ นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

2. พฤติกรรม (behavior)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังกล่าวแล้วข้างต้น พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

2.1 อหยาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดีทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุกจะเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็คุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความ

พอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อยๆ เอาใจไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายให้ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกส่อเสียด ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพ ก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมิ่นเหม่ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

2.6 วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาก พุดหยาบคาย ก้าวร้าว พุดตำราคำทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้ที่มีวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้า หรือ ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ

ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกว่ากันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ใช่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้อง แต่จะต้องมีเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยะโส พูดยาโอหัง ก้าวร้าวหรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเฉยๆ ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบเนื่อยเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการมีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนไปปดมดเท็จจะลบลบตา ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์

รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ด้อยช่วยให้งานบริการดีขึ้นอื่น หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่า

ลูกค้าผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรต่าง ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพ ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นใจในบริการ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2548: 42-43)

มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ (สมิต สัจฉกร, 2542: 36-37)

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานคงได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐานการให้ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

งาน	มาตรฐาน
1.การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและขุ่มขำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนิตด้วย
2.การให้ความสนใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นขึงขัง 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3.การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4.การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

- | | |
|-------------------------|---|
| 5.การบริการอย่างจริงใจ | 5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ |
| | 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ |
| | 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม |
| 6.การบริการอย่างเข้าใจ | 6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง |
| | 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง |
| | 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง |
| 7.การบริการอย่างรู้ใจ | 7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง |
| | 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า |
| 8.การบริการอย่างมีน้ำใจ | 8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร |
| | 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อ |
| | ประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย |
| | 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและ |
| | ปริมาณอย่างครบถ้วน |

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและเตรียมพร้อมที่จะให้อยู่บริการเสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอริยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้ (ภัทรวุฒิ อุดกิริยะ, 2544: 14-15)

การบริการที่ดีมีคุณภาพจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่พึงงามทำความสุขความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ในประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจท่องเที่ยวแต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานของภาครัฐบาลหลายแห่ง ยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ หรือ ขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือพฤติกรรมบริการนั่นเอง

“บริการที่ดี” ก็คือการให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิตมิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะ กันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการคือ

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชนอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิดรำคาญ เบื่อง่าย เซ็ง เกลียดชังหน้า อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพ อันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความประทับใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวก่อตัวกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการที่นำความรู้ประสบการณ์และความชำนาญ มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องถึงพร้อมด้วย สัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ (unconscious communication) และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (behavior communication)

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุดเสมอ และเสมอภาคโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมาหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (ภัทรวุฒิ อุตทริยะ, 2544: 17)

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

วิธีการทดสอบการบริการที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิภาพคือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิภาพมักหมายถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อการสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิผลขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรือ อีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงาน เพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ คือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยส่วนของการป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ หรือ ข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ (วีรพงษ์ เจลิมจิระรัตน์, 2548: 41)

การพัฒนาคุณภาพบริการ

การบริการมีคุณค่าเป็นพิเศษต่อผู้ให้บริการเพราะเป็นสิ่งที่กำหนดผลการแข่งขันในธุรกิจและการดำเนินงาน เมื่อมีการประเมินด้วยการเทียบเคียงกันในระหว่างธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันหรือแม้แต่ผลการดำเนินงานของภาครัฐ จนแทบจะกล่าวได้ว่าความสามารถในการแข่งขันต้องดูที่การบริการเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ (รุ่งทิพย์ ฉันทพจน์, 2544: 10-12)

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (competitive differentiation)

งานการตลาดของผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ของตนแตกต่างจากคู่แข่ง แต่เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างชัดเจนในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 ลักษณะด้านนวัตกรรม (innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของกลุ่มแข่งขันทั่วไป

2.2 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดว่าจะได้รับ เช่น การให้บริการนำดื่ม สถานที่สะอาดเตรียมที่นั่งไว้ให้เพียงพอสำหรับลูกค้า

3.3 ลักษณะบริการเสริม (secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น มีสถานที่จอดรถอย่างสะดวกและปลอดภัย

2. คุณภาพการให้บริการ(service quality)

เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังได้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกคาดหวังจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจ การให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

1.1 การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

1.2 การติดต่อสั่งการ (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจงาน เช่น ป้ายบอกวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ต้องเข้าใจชำระเงิน หรือต้องรับบัตรคิวก่อน

1.3 ความสามารถ (competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน หรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

1.4 ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ญาณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

1.5 ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าการคิดค่าบริการถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

1.6 ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

1.7 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้

1.8 ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

1.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เข้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการได้

1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (productivities)

ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกิจบริการ สามารถทำได้ 6 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มประมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน
3. เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ
4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ
5. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น การขายอาหารแบบบริการตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

การบริหารจัดการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้

มาณี ไชยธีรานุวัณศิริ (2543: 56-59) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของหอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาว่า การจัดหอพัก สิ่งแวดล้อมของหอพักและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในหอพัก มีส่วนอย่างมากในการเสริมสร้างพัฒนานิสิตนักศึกษาที่พักในหอพักในด้านการรู้จักตนเอง ความเชื่อมั่น ความรู้สึกคุณค่าของตนเอง ความชัดเจนในเป้าหมายชีวิตความสามารถในการสัมพันธ์กับบุคคล ความสามารถในการดูแลตนเอง ความเป็นผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะและการให้

ความสำคัญต่อผู้อื่นและสังคม ส่วน สำเนา ขจรศิลป์ (2538: 165-168) ได้ระบุว่าหอพักมีความสำคัญใน 2 ระดับคือ

1. ความสำคัญต่อนักศึกษา ได้แก่
 - เป็นที่พักอาศัยที่มีความจำเป็นในการดำรงชีพ
 - เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา
 - ช่วยให้นักศึกษาประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
 - ช่วยให้นักศึกษาไม่เสียสุขภาพกายและสุขภาพจิต
 - ช่วยส่งเสริมพัฒนาการด้านการศึกษแก่นักศึกษา
2. ความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา
 - ช่วยให้การจัดการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษามีประสิทธิภาพ
 - เป็นเครื่องมือสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพ

หอพักนักศึกษา แต่เดิมเป็นหน่วยหอพัก สังกัดในงานบริการและสวัสดิการ กองกิจการนักศึกษา ในปัจจุบันได้ยกฐานะขึ้นเป็นงานหอพัก สังกัดกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หอพักนักศึกษาเริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2512 โดยเริ่มก่อสร้างอาคารหอพักชาย 1 (หอพักชาตูกสิกร) โครงการก่อสร้างอาคารของกรมอาชีวศึกษา โดยโครงการเงินกู้จากรัฐบาลประเทศญี่ปุ่นใช้วงเงินก่อสร้าง ประมาณ 979,800 บาท (เก้าแสนเจ็ดหมื่นเก้าพันแปดร้อยบาทถ้วน) มีขนาด 2 ชั้น มีจำนวน 22 ห้อง ๆ ละประมาณ 24 ตารางเมตร รวม 528 ตารางเมตร รวมพื้นที่ใช้สอยทั้งหมดประมาณ 804 ตารางเมตร รับนักศึกษาเข้าพักได้ 88 คน ปัจจุบันได้จัดเป็นห้องชมรมต่าง ๆ ของนักศึกษา และในปี พ.ศ. เดียวกันได้จัดสร้างอาคารหอพักชาย 3 (หอพักวิทยาลัย) และอาคารหอพักชาย 5 (หอพักสหศิลป์) โดยโครงการก่อสร้างอาคารของกรมอาชีวศึกษาโดยโครงการเงินกู้จากรัฐบาลญี่ปุ่นใช้วงเงินก่อสร้างประมาณ 1,245,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนห้าหมื่นสี่พันบาทถ้วน) ต่ออาคาร มีขนาด 2 ชั้น มีจำนวน 29 ห้อง ๆ ละประมาณ 24 ตารางเมตร รวม 696 ตารางเมตร รวมพื้นที่ใช้สอยทั้งหมดประมาณ 1,110 ตารางเมตร รับนักศึกษาเข้าพักได้อาคารละ 116 คน

ในปี พ.ศ. 2536 ได้ก่อสร้างอาคารหอพักชาย 2 (หอเทพนฤมิตร) หอพักชาย 4 (หอพักวัฒนธรรมศิลป์) หอพักหญิง 69 (หอพักผดุงศิลป์) และหอพักหญิง 7 (หอพักศรีเกษตร) โดยใช้วงเงินก่อสร้างประมาณ 71,263,000 บาท โดยอาคารหอพักชาย 2 มีขนาด 4 ชั้น ๆ ละ 29 ห้อง ๆ ละประมาณ 28 ตารางเมตร รวม 3,248 ตารางเมตร รวมพื้นที่ใช้สอยทั้งหมดประมาณ 6,372 ตารางเมตร รับนักศึกษาได้ 464 คน ส่วนอาคารหอพักชาย 4 หอพักหญิง 6 และหอพักหญิง 7 มีขนาด

อาคาร 4 ชั้น ๆ ละ 19 ห้อง ๆ ละ 28 ตารางเมตร รวม 2,128 ตารางเมตร รวมพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด ประมาณ 4,140 ตารางเมตร รับนักศึกษาได้อาคารละ 304 คน

ในปี พ.ศ. 2539 ได้ก่อสร้างหอพักหญิง 8 (หอพักรัตมา) ใช้งบเงินก่อสร้างประมาณ 52,450,000 บาท (ห้าสิบล้านสี่แสนห้าหมื่นบาทถ้วน) มีขนาด 4 ชั้น ชั้นละ 28 ห้อง ๆ ละ ประมาณ 28 ตารางเมตร รวม 3,136 ตารางเมตร รวมพื้นที่ใช้สอยประมาณ 6,000 ตารางเมตร รับ นักศึกษาเข้าพักได้ 448 คน

ในปี พ.ศ. 2540 ได้ก่อสร้างอาคารหอพักหญิง 9 (หอพักสหศิลป์) ใช้งบเงินก่อสร้าง ประมาณ 57,700,000 บาท (ห้าสิบล้านเจ็ดแสนเจ็ดพันบาทถ้วน) มีขนาด 4 ชั้น ๆ ละ 28 ห้อง ๆ ละ ประมาณ 28 ตารางเมตร รวม 3,136 ตารางเมตร รวมพื้นที่ใช้สอยประมาณ 6,000 ตารางเมตร รับ นักศึกษาเข้าพักได้ 448 คน (งานหอพัก กองกิจการนักศึกษา, 2549 : 1-3)

ปรัชญา

บริการและดูแลนักศึกษา เสมือนเป็นบุคคลในครอบครัว

วิสัยทัศน์

หอพักมีรุ่นสดชื่นด้วยสิ่งแวดล้อมถึงพร้อมด้วยบริการ

พันธกิจ

ให้บริการที่พักอาศัยที่มีความปลอดภัย สะอาด สะดวกและสบายเพื่อเอื้อให้ นักศึกษาได้รับประสบการณ์เรียนรู้ทักษะทางสังคมและทักษะชีวิตโดยจัดกิจกรรมและที่พักให้ เป็นศูนย์กลางการศึกษาและพัฒนานักศึกษา (living learning and caring center)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัย ที่มีความสะอาด สะดวก สบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา
2. เพื่อเป็นการส่งเสริมความสามัคคีในหมู่นักศึกษา
3. เพื่อให้ให้นักศึกษามีโอกาสอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะได้ศึกษาชีวิตสังคมด้วยตนเอง
4. เพื่ออำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการ การปกครองแก่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึง
5. เพื่อส่งเสริมกิจกรรมด้านวิชาการ
6. เพื่อช่วยส่งเสริมพัฒนาการศึกษาในด้านอารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ

หอพักนักศึกษาดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

เป็นรองประธาน หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ และหัวหน้างานวินัยนักศึกษาเป็นกรรมการ โดยมีหัวหน้างานหอพักเป็นกรรมการและเลขานุการ

ซึ่งมีอาคารหอพักที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 9 อาคารหอพัก

โดยแบ่งเป็น	อาคารชมรม และอาคารรับรอง	1	อาคาร
	อาคารหอพักนักศึกษาชาย	4	อาคาร
	อาคารหอพักนักศึกษาหญิง	4	อาคาร

หอพักนักศึกษา มีบุคลากรจำนวน 32 คน โดยแยกเป็น

ข้าราชการ	จำนวน	1	คน
-----------	-------	---	----

- หัวหน้างานหอพัก

พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	3	คน
--------------------	-------	---	----

- นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

- พนักงานธุรการ

- นายช่างเทคนิค

ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	28	คน
-----------------	-------	----	----

- เจ้าหน้าที่ธุรการหอพัก 13 คน

- แม่บ้านหอพัก 7 คน

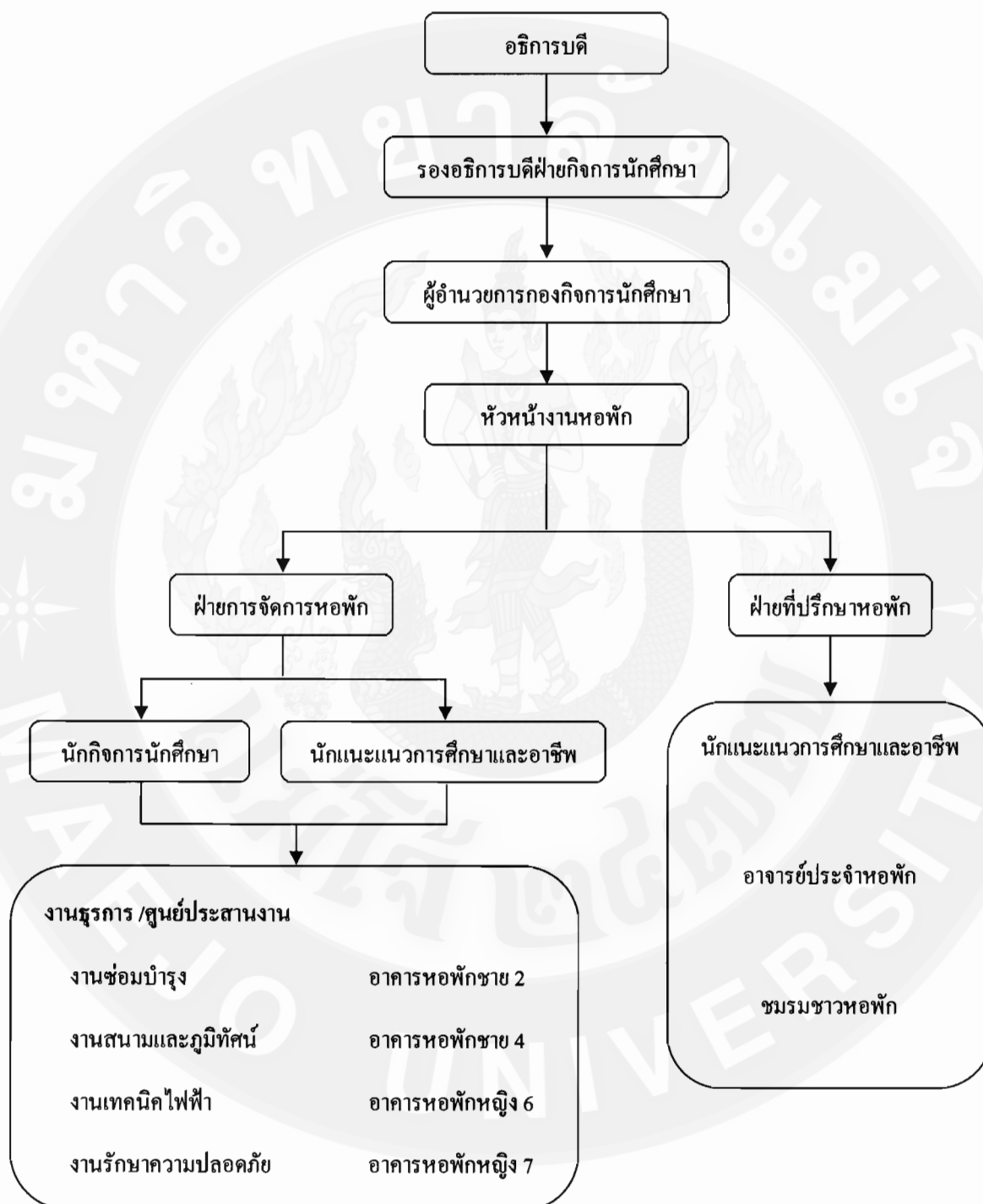
- นายช่างเทคนิค 1 คน

- นายช่างซ่อมบำรุง 2 คน

- ช่างสนามและภูมิทัศน์ 3 คน

- ขามรักษาการณ์ 2 คน

การจัดสายงานการบังคับบัญชา งานหอพัก
กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี



ภาพ 1 การจัดสายงานการบังคับบัญชางานหอพัก กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
ที่มา: กองกิจการนักศึกษา (2550: 87)

ภาคสรุป

ปัจจุบันนี้โลกของเราเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นอกจากนี้ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้นักทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นระบบราชการจึงต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้ ซึ่งเปรียบได้กับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งต้องมีการแข่งขันกันทางด้านของบัณฑิตซึ่งถือว่าเป็นผลผลิตของมหาวิทยาลัยออกไปสู่สังคม ดังนั้นการพัฒนองค์กรเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพแล้ว ทางผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของสถานศึกษาและคุณภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของการเป็นมหาวิทยาลัยที่ยั่งยืน

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการให้บริการเป็นปัจจัยหลักอีกตัวหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เพราะทุกหน่วยงาน ทุกองค์กร ต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงมีเรื่องของ การให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยก็เป็นอีกแห่งหนึ่งซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ดังนั้นการจะทำให้มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานได้รับการยอมรับจากสังคม มหาวิทยาลัยจึงต้องให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของการบริการ ซึ่งการสร้างคุณภาพของการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานนั้นจะต้องประกอบไปด้วย การเข้าถึงผู้มาติดต่อมีการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพผู้รับบริการสามารถเข้าใจความหมายง่าย บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ในการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจและรู้จักผู้มาติดต่อหน่วยงาน เมื่อลูกค้าได้รับบริการดังกล่าวแล้วก็จะทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและประทับใจในการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ ดังนั้นการทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับและมีคุณภาพในการให้บริการนั้น บุคลากรของหน่วยงานต้องมีใจรักในการให้บริการ เพราะถ้าบุคลากรในหน่วยงานมีใจรักในการให้บริการแล้วการทำงานก็จะทำด้วยความเต็มใจ ผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่เพราะงานหอพักเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการด้านที่ห้องพักแก่นักศึกษา ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่หัวหน้างานหอพัก ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรหอพักให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการในงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีเหตุผลคือ

งานหอพัก เป็นหน่วยงานในกำกับของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทำหน้าที่บริการด้านที่พักอาศัย ที่มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัยแก่นักศึกษา งานหอพักได้แบ่งการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่ และด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก เพื่อให้การดำเนินงานของงานหอพักสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ คือ ให้บริการที่พักอาศัยที่มีความปลอดภัย สะอาด สะดวกและสบายเพื่อเอื้อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์เรียนรู้มีทักษะทางสังคมและทักษะชีวิตโดยจัดกิจกรรมและที่พักให้เป็นศูนย์กลางการศึกษาและพัฒนานักศึกษา จำเป็นต้องศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรของงานหอพัก ในส่วนของการให้บริการด้านงานธุรการหอพัก ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารหอพัก และด้านเทคนิคและซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก เพื่อให้ได้คำตอบที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของงานหอพักให้มีศักยภาพสูงขึ้น และพร้อมที่จะพัฒนาเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ หลักสูตร 4 ปี ที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน 2551 จำนวน 348 คน จากประชากรทั้งหมด 2,658 คน ซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Pagoso, Garcia และ Leon (นำชัย ทนุผล, 2540: 73) ได้กำหนดสูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ขนาดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ไม่เกิน 0.05 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,658}{1 + 2,658(0.05)^2} \\ &= \frac{2,658}{1 + 2,658(0.0025)} \\ &= \frac{2,658}{1 + 6.64} \\ &= \frac{2,658}{7.64} \\ &= 347.90 \text{ หรือประมาณ } 348 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ที่พักในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน 2551 หาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนสมาชิกทั้งหมดในแต่ละหอพัก ซึ่งได้แสดงไว้ในตาราง โดยใช้สูตร Nagtalon

จากสูตร
$$n = \frac{nN_i}{N}$$

โดย n_i = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N_i = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ดังนั้นสามารถแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

หอพักชาย 2	$n_1 =$	$\frac{nN_1}{N}$	$=$	$\frac{485(348)}{2658}$	$=$	64
หอพักชาย 3	$n_2 =$	$\frac{nN_2}{N}$	$=$	$\frac{107(348)}{2658}$	$=$	14
หอพักชาย 4	$n_3 =$	$\frac{nN_3}{N}$	$=$	$\frac{316(348)}{2658}$	$=$	41
หอพักชาย 5	$n_4 =$	$\frac{nN_4}{N}$	$=$	$\frac{107(348)}{2658}$	$=$	14
หอพักหญิง 6	$n_5 =$	$\frac{nN_5}{N}$	$=$	$\frac{338(348)}{2658}$	$=$	44
หอพักหญิง 7	$n_6 =$	$\frac{nN_6}{N}$	$=$	$\frac{346(348)}{2658}$	$=$	45
หอพักหญิง 8	$n_7 =$	$\frac{nN_7}{N}$	$=$	$\frac{480(348)}{2658}$	$=$	63
หอพักหญิง 9	$n_8 =$	$\frac{nN_8}{N}$	$=$	$\frac{479(348)}{2658}$	$=$	63

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สาขาวิชา	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
หอพักชาย 2	485	64
หอพักชาย 3	107	14
หอพักชาย 4	316	41
หอพักชาย 5	107	14
หอพักหญิง 6	338	44
หอพักหญิง 7	346	45
หอพักหญิง 8	480	63
หอพักหญิง 9	479	63
รวมทั้งสิ้น	2,658	348

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างนั้น ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากรายชื่อของนักศึกษา

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาและวิธีการหรือจัดตัวแปร ดังนี้
เพศ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันทางสรีระของบุคคลที่จำแนกออกเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุครบบริบูรณ์ของผู้ให้ข้อมูล นับตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาที่บันทึกข้อมูล

คณะ หมายถึง คณะที่ผู้ให้ข้อมูลกำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

อาคารที่พัก หมายถึง หอพักที่กำลังพักอาศัยอยู่ในขณะศึกษาในปีการศึกษาแรก

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หมายถึง การปฏิบัติงานรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ของบุคลากรงานหอพักโดยจะประเมินการให้บริการในงานที่บุคลากรงานหอพักรับผิดชอบใน 3 ประเด็น

1. ด้านงานธุรการหอพัก

- ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการทำงาน
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ภายในหอพัก

2. ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารหอพัก

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ฯลฯ
- ความสะอาดภายในหอพักและครุภัณฑ์ภายในหอพัก เช่น ถังน้ำดื่ม เป็นต้น

3. ด้านเทคนิคและซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก

สำหรับการวัด ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ (check list) โดยให้เลือกตอบข้อคำถาม ได้ 2 ตัวเลือก คือ

เห็นด้วย คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วย คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นได้นำคะแนนที่ได้รับมาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยอาศัยเกณฑ์การแปลผลดังนี้ คือ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.51 - 2.00	มีคุณภาพ
1.00 - 1.50	ไม่มีคุณภาพ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามตัวประกอบต่าง ๆ และตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลคำถามแบบปลายปิด (close ended question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ คณะ อาชีพที่พัก เพื่อรวบรวมข้อมูล ส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านงานธุรการหอพัก ด้านความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารหอพัก และด้านเทคนิคและซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภค ภายในหอพัก

การทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ทดสอบเครื่องมือก่อนนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลจริง และนำเครื่องมือไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 115-133) ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจสอบเอกสาร จากนั้นได้นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะให้ถูกต้อง

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยได้นำแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบ (pretest) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เป็นคณะกรรมการหอพักที่พักในหอพัก ระหว่างเดือน มิถุนายน – กันยายน 2551 จำนวน 20 คน ซึ่งไม่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง จากนั้นได้รวบรวมนำแบบสอบถาม

มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร KR – 21 ตามแบบของ Kuder Richardson (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 124)

$$R_{tt} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \frac{1 - x(n - \bar{x})}{nS_t^2}$$

โดย n = จำนวนข้อ
 $\bar{x}$ = คะแนนเฉลี่ย
 S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

จากผลการทดสอบของแบบสอบถามแต่ละข้อมีความมีความเที่ยง (reliability) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.76 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์น่าเชื่อถือได้ จึงนำเอาแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษาที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนการดำเนินการไว้ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลนักศึกษาในหอพัก ในนามสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตาม วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด
3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาถอดรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS/PC+) เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ความถี่ ร้อยละ ความแปรปรวน เพื่อใช้วิเคราะห์และบรรยายลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2551 – มีนาคม 2552

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการของงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 อาคารหอพักของภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 348 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากจากรายชื่อของนักศึกษาตามสัดส่วนของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอาผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วนเดียวกันโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายเรียงความเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลและสังคมของนักศึกษาในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลและสังคมของนักศึกษา ในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพศ

เพศ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันของผู้ให้ข้อมูล จากผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 61.78) เป็นเพศหญิง ส่วนที่เหลือร้อยละ 38.22 เป็นเพศชาย สอดคล้องกับข้อมูลจากงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาที่เข้าพักในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ซึ่งมีสัดส่วนเป็นเพศหญิงต่อเพศชาย ประมาณ 3 : 2 (สมบัติ ศรีจันทร์ดร, 2551: สัมภาษณ์) สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มเกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยในปีการศึกษาที่เป็นเพศหญิงเพิ่มมากขึ้น

อายุ

หมายถึง จำนวนเวลาคิดเป็นปีของผู้ให้ข้อมูลนับตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล จากผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95.40) เป็นนักศึกษาที่มีอายุ

ระหว่าง 18 – 19 ปี รองลงมาร้อยละ 4.31 มีอายุระหว่าง 20 – 21 ปี ส่วนที่เหลือเพียงร้อยละ 0.29 มีอายุระหว่าง 22 – 23 ปี สอดคล้องกับวาสนา ใจคำแปง (2543: 5) ซึ่งได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของนักศึกษาว่าช่วงอายุของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาที่เป็นทางการนั้นมีช่วงอายุระหว่าง 18 – 22 ปี

คณณที่นักศึกษากำลังศึกษา

คณณที่นักศึกษากำลังศึกษา หมายถึง คณณที่ผู้ให้ข้อมูลกำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูล (ร้อยละ 18.39) เป็นนักศึกษาสังกัดคณะเศรษฐศาสตร์ รองลงมาร้อยละ 16.95 สังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร ร้อยละ 16.38 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 14.37 สังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 14.08 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 7.47 สังกัดคณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 4.31 สังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ร้อยละ 4.02 สังกัดคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ร้อยละ 2.30 สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 1.72 สังกัดคณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่นักศึกษาอยู่ในคณะเศรษฐศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดนักศึกษารหัส 51 หลักสูตร 4 ปี เข้าพักในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ทางงานหอพักได้จัดการเข้าพักแบบคละคณะ เพื่อให้ให้นักศึกษาในหอพักเกิดการแลกเปลี่ยนทางด้านความคิด ทักษะ และประสบการณ์ระหว่างคณะและได้รู้จักกับเพื่อนต่างคณะ

อาคารที่พัก

อาคารที่พัก หมายถึง อาคารที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ในปีการศึกษาที่ 1 ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า (ร้อยละ 18.39) เป็นนักศึกษานอนพักชาย 2 รองลงมา ร้อยละ 18.10 เป็นหอพักหญิง 8 ร้อยละ 18.10 หอพักหญิง 9 ร้อยละ 12.93 หอพักหญิง 7 ร้อยละ 12.64 หอพักหญิง 6 ร้อยละ 11.78 หอพักชาย 4 ร้อยละ 4.02 เป็นหอพักชาย 3 และร้อยละ 4.02 เป็นนักศึกษาจากหอพักชาย 5 ตามลำดับ สอดคล้องกับข้อมูลงานหอพักกองกิจการนักศึกษา ที่มีนักศึกษาในหอพักชาย 2 ที่เข้าพักในหอพักของภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 มากที่สุด คือจำนวน 485 คน รองลงมาคือหอพักหญิง 8 จำนวน 480 คน หอพักหญิง 9 จำนวน 479 คน หอพักหญิง 7 จำนวน 346 คน หอพักหญิง 6 จำนวน 338 คน หอพักชาย 4 จำนวน 316 คน หอพักชาย 3 จำนวน 107 คน และหอพักชาย 5 จำนวน 107 ตามลำดับ (สมบัติ ศรีจันทร์, 2551: สัมภาษณ์)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	133	38.22
หญิง	215	61.78
อายุ		
18 – 19 ปี	332	95.40
20 – 21 ปี	15	4.31
มากกว่า 21 ปี	1	0.29
	$\bar{X} = 18.62$	$SD. = 0.63$
	$R = 18 - 22$	
คณะที่นักศึกษา กำลังศึกษา		
คณะเศรษฐศาสตร์	64	18.40
คณะผลิตกรรมการเกษตร	59	16.95
คณะวิทยาศาสตร์	57	16.38
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	50	14.37
คณะบริหารธุรกิจ	49	14.08
คณะศิลปศาสตร์	26	7.47
วิทยาลัยบริหารศาสตร์	15	4.31
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	14	4.02
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	8	2.30
คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	6	1.72
อาคารที่พัก		
หอพักชาย 2	64	18.39
หอพักหญิง 8	63	18.10
หอพักหญิง 9	63	18.10
หอพักหญิง 7	45	12.93

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)	
	จำนวน	ร้อยละ
หอพักหญิง 6	44	12.64
หอพักชาย 4	41	11.78
หอพักชาย 5	14	4.02
หอพักชาย 3	14	4.02

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
เกี่ยวกับการให้บริการในด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่ และด้าน
ระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก

การวิจัย คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ลักษณะ Check List ตามแนวคิดของ Likert คือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบตามความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละด้านของบุคลากรงานหอพัก ซึ่งมีคำตอบให้เลือก คือ

เห็นด้วย 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วย 1 คะแนน

จากนั้นผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุถึงคุณภาพในการให้บริการที่เป็นจริงในปัจจุบันมาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.51 – 2.00	มีคุณภาพ
1.00 – 1.50	ไม่มีคุณภาพ

สำหรับผลของการวิจัยที่ได้สามารถนำเสนอในรูปของข้อความและตารางดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการ

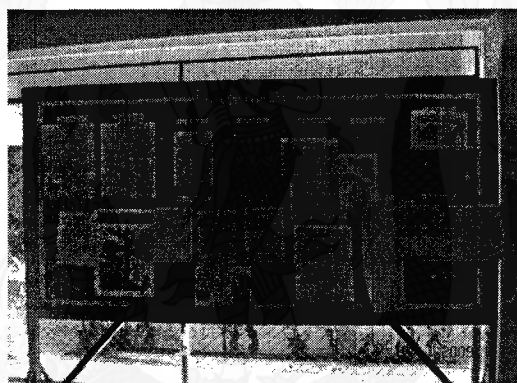
ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก ในด้านการบริหารจัดการนั้นมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.86) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วไม่ซับซ้อน อีกทั้งความพร้อมในด้านเอกสารการให้บริการมีความครบถ้วนทุกเนื้อหา ในแบบฟอร์มมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย นอกจากนั้นบุคลากรผู้ให้บริการสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งการให้บริการแก่นักศึกษา ยังมีความเสมอภาคไม่มีการเลือกให้บริการแก่ผู้รับบริการของบุคลากรในหน่วยงาน ส่วนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการภายในหอพักนักศึกษาพบว่า บุคลากรมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างทั่วถึง บุคลากรผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี พร้อมให้บริการอย่างประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นทางงานหอพักยังจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาภายในหอพัก ซึ่งทางงานหอพักจะได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาในหอพัก มาปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับฉันทา รังศิริ (2548: 15) ได้กล่าวว่า บริการที่ดี ก็คือการให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการ มาใช้บริการจากเราสิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต และมีมิตรภาพของผู้ให้บริการ



ภาพ 2 เจ้าหน้าที่ธุรการประจำหอพักกำลังให้บริการในส่วนของการติดต่อขอใช้สถานที่ ภายในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552



ภาพ 3 การกรอกเอกสารขอใช้สถานที่ภายในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552



ภาพ 4 บอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551



ภาพ 5 กล่องแสดงความคิดเห็นภายในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2552

ตาราง 3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นคุณภาพในด้านการบริหารจัดการหอพักของผู้ให้ข้อมูล

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)				ค่า คะแนน เฉลี่ย	คุณภาพ การให้ บริการ
	จำนวน		ร้อยละ			
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย		
ด้านการบริหารจัดการหอพัก						
1. ความพร้อมทางด้านเอกสารในการให้บริการมีความครบถ้วนเนื้อหา แบบฟอร์ม ชัดเจนเข้าใจง่าย	322	26	92.53	7.47	1.93	มีคุณภาพ
2. บุคลากรสามารถอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและถูกต้อง	313	35	89.94	10.06	1.90	มีคุณภาพ
3. การให้บริการแก่นักศึกษามีความเสมอภาคไม่มีการเลือกให้บริการของบุคลากร	307	41	88.22	11.78	1.88	มีคุณภาพ
4. บุคลากรมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างทั่วถึง	304	44	87.36	12.64	1.87	มีคุณภาพ
5. บุคลากรผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี พร้อมให้บริการอย่างประทับใจ	294	54	84.48	15.52	1.84	มีคุณภาพ
6. การจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาภายในหอพัก	290	58	83.33	16.67	1.83	มีคุณภาพ

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)				ค่า คะแนน เฉลี่ย	คุณภาพ การให้ บริการ
	จำนวน		ร้อยละ			
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย		
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็วไม่ซับซ้อน	287	61	82.47	17.53	1.82	มีคุณภาพ
8. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	275	73	79.02	20.98	1.79	มีคุณภาพ
ค่าคะแนนเฉลี่ย					1.86	มีคุณภาพ

หมายเหตุ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
	1.51 – 2.00	มีคุณภาพ
	1.00 – 1.50	ไม่มีคุณภาพ

ด้านอาคารสถานที่

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร งานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตามตาราง 4 นั้น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระบุถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก ด้านอาคารสถานที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.03) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า บริเวณโดยรอบของอาคารหอพักมีการจัดทัศนียภาพที่สวยงามสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะแก่การเป็นที่พักอาศัย นอกจากนั้นทางงานหอพักยังมีการจัดห้องให้บริการสำหรับนักศึกษาภายในหอพักอย่างเป็นสัดส่วนพร้อมป้ายบอกจุดให้บริการภายในหอพักอย่างชัดเจน เช่น ห้องกำลังกาย ห้องอ่านหนังสือ ห้องให้คำปรึกษาและห้องน้ำ ฯลฯ สำหรับบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการพบนักศึกษาในหอพัก ทางงานหอพักได้จัด ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ ได้อย่างเหมาะสม ส่วนการจัดสถานที่ในการให้บริการด้านห้องพักนั้น เพื่อให้เหมาะสมต่อจำนวนการเข้าพักของนักศึกษาในหอพัก ทางงานหอพักได้จัด โต๊ะ ตู้ เตียง สำหรับนักศึกษาค้นที่ 5 ของห้องพัก ซึ่งเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากประเทศจีนที่มีความประสงค์จะขอเข้าพักกับนักศึกษาไทย เพื่อสร้างทักษะด้านภาษาระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาจีน (สมบัติศรีจันทร์, สัมภาษณ์) มีลานเอนกประสงค์ภายในหอพักสำหรับให้นักศึกษาสามารถจัด

กิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันภายในหอพักอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับมานั ไซธิรานูวัณศิริ (2543: 29) ได้กล่าวว่า รูปแบบของหอพักที่ดีจะต้องมีการจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณหอพักให้เอื้ออำนวยต่อการศึกษายู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้ระบุว่า การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สถานที่จอดรถภายในบริเวณหอพักมีความปลอดภัยและเหมาะสม



ภาพ 6 การจัดสถานที่ภายในอาคารหอพักในส่วนของการรอบนักศึกษาในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551



ภาพ 7 การจัดทัศนียภาพโดยรอบอาคารหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551



ภาพ 8 สถานที่จอดรถของนักศึกษาที่พักในหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551

ตาราง 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นคุณภาพในด้านอาคารสถานที่ของผู้ให้ข้อมูล

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)				ค่า คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพ การให้ บริการ
	จำนวน		ร้อยละ			
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย		
ด้านอาคารสถานที่						
1. การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	311	37	89.37	10.63	1.89	มีคุณภาพ
2. มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการภายในหอพักอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	298	50	85.63	14.37	1.86	มีคุณภาพ
3. มีการจัดห้องให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องอ่านหนังสือ ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ฯลฯ	288	60	82.76	17.24	1.83	มีคุณภาพ
4. บริเวณโดยรอบของอาคารหอพักมีทัศนียภาพสวยงามสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	284	64	81.61	18.39	1.82	มีคุณภาพ
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	264	84	75.86	24.14	1.76	มีคุณภาพ
6. มีลานเอนกประสงค์ภายในหอพักให้นักศึกษาจัดกิจกรรมอย่างเพียงพอ	264	84	75.86	24.14	1.76	มีคุณภาพ

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อความ		ผู้ให้ข้อมูล (n=348)				ค่า	คุณภาพ
		จำนวน		ร้อยละ			
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย		
7. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย		258	90	74.14	25.86	1.74	มีคุณภาพ
8. วัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง มีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาในห้องพัก		254	94	72.99	27.01	1.73	มีคุณภาพ
ค่าคะแนนเฉลี่ย						2.03	มีคุณภาพ
หมายเหตุ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง					
	1.51 – 2.00	มีคุณภาพ					
	1.00 – 1.50	ไม่มีคุณภาพ					

ด้านระบบสาธารณูปโภคในห้องพักภายในหอพัก

ผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก ด้านการบริหารจัดการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.78) โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมของระบบสาธารณูปโภคภายในหอพักไม่ซับซ้อนมีความรวดเร็ว อุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการ เช่น เครื่องทำน้ำร้อน - น้ำเย็น ฯลฯ ภายในหอพักมีความสะอาดและปลอดภัย เพราะทางบุคลากรผู้รับผิดชอบได้ทำการตรวจเช็คอุปกรณ์ครุภัณฑ์ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้การได้ดีและปลอดภัยตลอดเวลา นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลยังระบุอีกว่าบุคลากรผู้ให้บริการในด้านเทคนิคมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการ เมื่อเกิดปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความรวดเร็วพร้อมให้บริการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งภายในบริเวณหอพักยังได้จัดให้มีร้านค้าสวัสดิการซึ่งมีสินค้าให้บริการตรงตามความต้องการของนักศึกษาผู้อาศัยในหอพักและมีความเหมาะสมในด้านราคา ส่วนด้านรักษาความปลอดภัยบริเวณหอพัก ทางงานหอพักได้จ้างเจ้าหน้าที่

รักษาความปลอดภัยประจำหอพักโดยเฉพาะเพื่อให้ตรวจตราทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยใน
ยามวิกาล (สมบัติ ศรีจันทร์ดร, สัมภาษณ์)



ภาพ 9 เจ้าหน้าที่เทคนิคตรวจสอบเช็คระบบไฟฟ้าภายในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551



ภาพ 10 เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551



ภาพ 11 สภาพห้องน้ำภายในหอพัก
ที่มา: บันทึกภาพจากสถานที่จริง เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2551

ตาราง 5 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นคุณภาพ ในด้าน
ระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)				ค่า คะแนน เฉลี่ย	คุณภาพ การให้ บริการ
	จำนวน		ร้อยละ			
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย		
ด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก						
1. มีการตรวจตราอุปกรณ์และ ครุภัณฑ์ในการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้การได้ดี ตลอดเวลา	302	46	86.78	13.22	1.87	มีคุณภาพ
2. บุคลากรด้านช่างเทคนิคมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและ แก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งถูกต้อง พร้อมมีความรวดเร็วในการ ให้บริการ	297	51	85.34	14.66	1.85	มีคุณภาพ
3. มีการรักษาความปลอดภัย บริเวณหอพัก โดยการจ้าง เจ้าหน้าที่รปภ. ประจำของ งานหอพักโดยเฉพาะ	283	65	81.32	18.68	1.81	มีคุณภาพ
4. เมื่อเกิดปัญหาด้านระบบ สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล บุคลากรได้ทำการ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	272	76	78.16	21.84	1.78	มีคุณภาพ
5. มีระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์สาธารณะ ห้อง อาบน้ำ ฯลฯ เพียงพอต่อความต่อ การของนักศึกษาในหอพัก	271	77	77.87	22.13	1.78	มีคุณภาพ

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้ข้อมูล (n=348)					คุณภาพ การให้ บริการ
	จำนวน		ร้อยละ		ค่า คะแนน เฉลี่ย	
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย		
6. ร้านค้าสวัสดิการบริเวณหอพักมีความเพียงพอ และสินค้าตรงตามความต้องการของนักศึกษาผู้พักในหอพัก	259	89	74.43	25.57	1.74	มีคุณภาพ
7. อุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย เช่น ความสะอาดของเครื่องทำน้ำร้อน-น้ำเย็น	255	93	73.28	26.72	1.73	มีคุณภาพ
8. ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมของระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก ไม่ซับซ้อนมีความรวดเร็ว	246	102	70.69	29.31	1.71	มีคุณภาพ
ค่าคะแนนเฉลี่ย					1.78	มีคุณภาพ
หมายเหตุ	ช่วงคะแนนเฉลี่ย		หมายถึง			
	1.51 – 2.00		มีคุณภาพ			
	1.00 – 1.50		ไม่มีคุณภาพ			

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อบรรยายลักษณะส่วนบุคคลและสังคม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัย

2. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัย

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี รหัส 51 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 และพักในหอพัก นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 348 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) และการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อของนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักตาม สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถามที่ ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยยึดถือความสอดคล้องตามหลักการ และวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและ ปรับปรุงแก้ไข ให้มีความตรงครอบคลุมเนื้อหาและประเด็นที่ต้องการศึกษา หลังจากนั้นนำ แบบสอบถามไปทดสอบกับนักศึกษาที่พักในหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 20 ชุด ซึ่งไม่ได้ เป็นประชากรจริงสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยวิธีของ (Kuder - Richardson) ในสูตร KR - 21 ผลของการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76 จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บ รวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลและสังคมของนักศึกษาในหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีอายุในช่วง 18-19 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 18.62 ปี ซึ่งกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ที่พักในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากสังกัดคณะเศรษฐศาสตร์ รองลงมาสังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ สังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร สังกัดคณะบริหารธุรกิจ สังกัดคณะศิลปศาสตร์ สังกัดวิทยาลัยบริหารศาสตร์ สังกัดคณะพัฒนาการท่องเที่ยว สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม และสังกัดคณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ด้านการบริหารจัดการหอพัก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก ด้านการบริหารจัดการหอพักมีคุณภาพในด้านความพร้อมทางเอกสารในการให้บริการมีความครบถ้วนในเนื้อหา แบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย บุคลากรสามารถอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและถูกต้อง การให้บริการแก่นักศึกษามีความเสมอภาคไม่มีการเลือกให้บริการของบุคลากร อีกทั้งบุคลากรยังมีการกระจายข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างทั่วถึง โดยผู้ให้บริการพูดจาสุภาพมีอัธยาศัยดี พร้อมให้บริการอย่างประทับใจ นอกจากนี้ทางหน่วยงานหอพักยังได้จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาภายในอาคารหอพักทุกหอพัก เพื่อหัวหน้างานหอพักจะได้รับทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาหรือผู้มาใช้บริการในส่วนหอพัก ซึ่งข้อมูลที่ได้ทางหัวหน้างานจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข ให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านอาคารสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการด้านอาคารสถานที่ที่มีคุณภาพ ซึ่งการจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการภายในหอพักอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีการจัดห้องให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องอ่านหนังสือ ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ เป็นต้น อีกทั้งบริเวณโดยรอบของอาคารหอพักยังมีการจัดทัศนียภาพที่สวยงามสะอาดและเป็น

ระเบียบเรียบร้อย ภายในหอพักมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยสำหรับผู้มารับบริการในส่วนของการนันทนาการ มีลานเอนกประสงค์ภายในหอพักให้นักศึกษาได้จัดกิจกรรมอย่างเพียงพอ อีกทั้งทางงานหอพักยังได้จัดสถานที่จอดรถซึ่งเพียงพอต่อจำนวนรถของนักศึกษาที่พักในหอพักและมีปลอดภัย สำหรับนักศึกษานานาชาติซึ่งมีความประสงค์ขอเข้าพักเป็นคนที่ 5 กับนักศึกษาไทย ทางงานหอพักได้จัดอุปกรณ์ภายในหอพักเพิ่มเติม เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง ให้กับนักศึกษานานาชาติเพื่อให้นักศึกษาเกิดการแลกเปลี่ยนทางทักษะ และประสบการณ์

ด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการในด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพักมีคุณภาพ โดยทางงานหอพักมีการตรวจตราอุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้การได้ดีตลอดเวลา ในส่วนของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านช่างเทคนิคมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างถูกต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการรักษาความปลอดภัยบริเวณหอพัก โดยทางงานหอพักได้จ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำของงานหอพักโดยเฉพาะ อีกทั้งเมื่อเกิดปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์สาธารณะ ห้องอาบน้ำ เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาในหอพัก ส่วนทางด้านร้านสวัสดิการบริเวณหอพักนั้นมีความเพียงพอ มีสินค้าตรงตามความต้องการของนักศึกษาผู้พักในหอพัก

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา ตลอดจนหัวหน้างานหอพัก ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ และผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา ควรวางแผนและกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานของงานหอพัก ดังนี้

ควรวางแผนจัดโครงการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรงานหอพักในด้านเทคนิคการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรงานหอพักมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ อีกทั้งเพื่อให้เกิดทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการ ซึ่งผลที่ได้นำไปสู่การบริหารเวลาในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของงานหอพัก โดยวัดได้จากการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ อีกทั้งควรสนับสนุนงานหอพักด้านงบประมาณในการจัดซื้อ พัสตุ ครุภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาคนที่ทำของห้องพัก เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาในหอพัก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหัวหน้างานหอพัก

2.1 หัวหน้างานหอพักควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษาให้เป็นสัดส่วนและทำการแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ธุรการประจำหอพักทุกหอพัก เพื่อให้ประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือจากนักศึกษาในหอพักที่นำรถมาใช้ในมหาวิทยาลัย ให้จอดรถในส่วนที่ทางงานหอพักได้จัดเตรียมไว้

2.2 ในด้านการจัดนักศึกษาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย หัวหน้างานหอพักควรประสานกับงานทะเบียนเพื่อขอทราบผลของการลงทะเบียนของนักศึกษาใหม่หลักสูตร 4 ปี โดยผลของการลงทะเบียนของนักศึกษาใหม่ ทำให้หัวหน้างานหอพักสามารถนำผลการทะเบียนมาประมาณการเข้าพักของนักศึกษาและเสนอของบประมาณจากผู้บริหารในการจัดซื้อ พัสตุ อุปกรณ์สำหรับนักศึกษาที่จะเข้าพักในส่วนของคนที่ทำของห้องพัก

2.3 หัวหน้างานหอพักควรจัดให้มีกล่องรับแจ้งซ่อมของเสียหายไว้ทุกชั้นของหอพัก เพื่อให้นักศึกษาเขียนแจ้งรายการชำรุดของพัสตุและครุภัณฑ์ โดยทุกเช้ามอบหมายให้ธุรการประจำหอพักที่ตนรับผิดชอบขึ้นเช็คความเรียบร้อยของหอพักและทำการเก็บใบแจ้งรายการซ่อมของชำรุด เพื่อเสนอหัวหน้างานต่อไป

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของนักศึกษาในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นการทำวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรเป็นการขยายขอบเขตการวิจัยไปศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ – แพร่เฉลิมพระเกียรติ ด้วย เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และมีประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มากยิ่งขึ้น

3.2 การศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของนักศึกษาเพียงด้านเดียว คงจะไม่สามารถทำให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์ที่สุด ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรที่จะมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา คณะผู้บริหาร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ด้วย เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยที่ถูกต้องสมบูรณ์ อันจะนำไปสู่วิธีการที่จะช่วยให้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในงานหอพักให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากที่สุด



บรรณานุกรม

- กองกิจการนักศึกษา. 2550. รายงานประจำปี. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่.
- งานหอพัก กองกิจการนักศึกษา. 2549. คู่มือกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่: โทนัลเลอร์.
- ณัฐิกา รังศิริ. 2548. คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ
จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลลักษณ์ บุญบง. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของ
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นำชัย ทนุผล. 2540. วิธีเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
เชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- ภัทรวุฒิ อุดภิระ. 2544. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.
เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนตรี แยมกลีกร. 2542. รูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. ชลบุรี:
รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาณี ไชยธีรานุวัณศิริ. 2543. หอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา. เชียงใหม่:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งทิพย์ ฉันทพจน์. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์
เชียงใหม่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างลูกค้า ทศท และ ที ที แอนด์ ที. เชียงใหม่:
ค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา ใจคำแปง. 2543. ปัญหาและการปรับตัวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2548. **คุณภาพในการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:

โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ไคอะมอน อินบิสติเนส.

สมชาย กิจขรรจง. 2547. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สมบัติ ศรีจันทร์. หัวหน้างานหอพัก. 2551. สัมภาษณ์. 15 ธันวาคม.

สมิต สัมภูกร. 2542. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

_____. 2548. **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สำเนา ขจรศิลป์. 2538. **มติใหม่ของกิจการนักศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: การพัฒนานักศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุวัจชัย สมไพบุรย์. 2545. **แนวโน้มการจัดการทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: เม่น แม่นเนจ.

อรชร อาชาฤทธิ์. 2541. **ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป**

ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง []
ที่กำหนดในแต่ละข้อที่ท่านเห็นว่าเป็นความจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ.....ปี (เกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

3. คณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษา

- | | |
|---|---------------------------|
| [] คณะผลิตกรรมการเกษตร | [] คณะพัฒนาการท่องเที่ยว |
| [] คณะเศรษฐศาสตร์ | [] คณะศิลปศาสตร์ |
| [] คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร | [] คณะวิทยาศาสตร์ |
| [] คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ | [] วิทยาลัยบริหารศาสตร์ |
| [] คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม | [] คณะบริหารธุรกิจ |

4. อาคารที่พักในปัจจุบัน

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| [] 1. หอพักชาย 2 (เทพนฤมิตร) | [] 2. หอพักหญิง 6 (ผดุงศิลป์) |
| [] 3. หอพักชาย 3 (วิทย์ศิลป์) | [] 4. หอพักหญิง 7 (ศรีเกษตร) |
| [] 5. หอพักชาย 4 (วัฒนศิลป์) | [] 6. หอพักหญิง 8 (รัตมา) |
| [] 7. หอพักชาย 5 (สหศิลป์) | [] 8. หอพักหญิง 9 (ศรีโสภ) |

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดคำตอบไว้ 2 ระดับ คือ

2	หมายถึง	เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือในแต่ละข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านให้มากที่สุด

ข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็น	
	เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
ด้านการบริหารจัดการหอพัก		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ซับซ้อน		
2. ความพร้อมทางด้านเอกสารในการให้บริการครบถ้วนเนื้อหาในแบบฟอร์ม ชัดเจน เข้าใจง่าย		
3. บุคลากรสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและถูกต้อง		
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		
5. การให้บริการแก่นักศึกษามีความเสมอภาคไม่มีการเลือกให้บริการของบุคลากร		
6. บุคลากรมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างทั่วถึง		
7. บุคลากรผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี พร้อมให้บริการอย่างประทับใจ		
8. การจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาภายในหอพัก		

ข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็น	
	เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
ด้านอาคารสถานที่		
1. บริเวณโดยรอบของอาคารหอพักมีทัศนียภาพสวยงามสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		
2. มีการจัดห้องให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องอ่านหนังสือ ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ฯลฯ		
3. มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการภายในหอพักอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย		
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		
5. การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		
6. วัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง มีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาในห้องพัก		
7. มีลานเอนกประสงค์ภายในหอพักให้นักศึกษาจัดกิจกรรมอย่างเพียงพอ		
8. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย		
ด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก		
1. ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมของระบบสาธารณูปโภคภายในหอพักไม่ซับซ้อนมีความรวดเร็ว		
2. อุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัยเช่น ความสะอาดของเครื่องทำน้ำร้อน – น้ำเย็น		

ข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็น	
	เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
3. บุคลากรด้านช่างเทคนิคมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและ แก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งถูกต้อง พร้อมมีความรวดเร็วในการ ให้บริการ		
4. เมื่อเกิดปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล บุคลากรได้ทำการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว		
5. มีระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์สาธารณะ ห้อง อาบน้ำ ฯลฯ เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาในหอพัก		
6. มีการรักษาความปลอดภัยบริเวณหอพัก โดยการจ้างเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย ประจำของงานหอพักโดยเฉพาะ		
7. มีการตรวจตราอุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการอย่า สม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้การได้ดีตลอดเวลา		
8. ร้านค้าสวัสดิการบริเวณหอพักมีความเพียงพอ และสินค้าตรงตาม ความต้องการของนักศึกษาผู้พักในหอพัก		

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability)

**ภาคผนวก 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
บุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการบริหารจัดการ
หอพัก**

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วไม่ซับซ้อน	0.764
2. ความพร้อมทางด้านเอกสารในการให้บริการครบถ้วนเนื้อหาใน แบบฟอร์ม ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.766
3. บุคลากรสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและถูกต้อง	0.751
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	0.764
5. การให้บริการแก่นักศึกษามีความเสมอภาคไม่มีการเลือกให้บริการ ของบุคลากร	0.755
6. บุคลากรมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการอย่าง ทั่วถึง	0.753
7. บุคลากรผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี พร้อมให้บริการอย่าง ประทับใจ	0.766
8. การจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาภายในหอพัก	0.751

**ภาคผนวก 2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
บุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านอาคารสถานที่**

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
1. บริเวณโดยรอบของอาคารหอพักมีทัศนียภาพสวยงามสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	0.761
2. มีการจัดห้องให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้อง อ่านหนังสือ ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ฯลฯ	0.751
3. มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการภายในหอพักอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.784

ภาคผนวก 2 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้มา รับบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	0.766
5. การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	0.748
6. วัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง มีเพียงพอต่อจำนวน นักศึกษาในห้องพัก	0.756
7. มีลานเอนกประสงค์ภายในหอพักให้นักศึกษาจัดกิจกรรมอย่าง เพียงพอ	0.751
8. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	0.775

ภาคผนวก 3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ
บุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบสาธารณูปโภค

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมของระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก ไม่ซับซ้อนมีความรวดเร็ว	0.754
2. อุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัยเช่น ความสะอาดของเครื่องทำน้ำร้อน – น้ำเย็น	0.774
3. บุคลากรด้านช่างเทคนิคมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและ แก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งถูกต้อง พร้อมมีความรวดเร็วในการให้บริการ	0.752
4. เมื่อเกิดปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล บุคลากรได้ทำการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	0.753
5. มีระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์สาธารณะ ห้องอาบน้ำ ฯลฯ เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาในหอพัก	0.757

ภาคผนวก 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
6. มีการรักษาความปลอดภัยบริเวณหอพัก โดยการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำของงานหอพักโดยเฉพาะ	0.754
7. มีการตรวจตราอุปกรณ์และครุภัณฑ์ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้การได้ดีตลอดเวลา	0.735
8. ร้านค้าสวัสดิการบริเวณหอพักมีความเพียงพอ และสินค้าตรงตามความต้องการของนักศึกษาผู้พักในหอพัก	0.743
ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ	0.76



ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวอันธิกา นันทรัตพันธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	5 ตุลาคม 2521
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2537 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนคาราวีทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2540 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการตลาด โรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการตลาด โรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2547 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการตลาด คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ ตำแหน่ง คณงาน สังกัดงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา สังกัดงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่