

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม อ.แมริม จ.เชียงใหม่ ปี 2566
Study of Student Satisfaction to Provide Student Dormitory Services of
Chiang Mai Rajabhat University Mae Rim Center, Mae Rim District,
Chiang Mai Province Year 2023

วริสา ดาโด้¹ อนุสรณ์ ตุ่นจาย้าย² ลักษณา บุศย์น้ำเพชร³ ปิยะชาติ เวียงนาค⁴ ศันสนี คุณชยางกูร⁵
Warisa Datho¹, Anuson Tunjaai², Laksana Butnumpet³, Piyachart Wiangnak⁴, Suntanee
Koonchayangoon⁵

(วันรับบทความ 18 เมษายน 2567, วันแก้ไขบทความ 20 พฤษภาคม 2567, วันตอบรับบทความ 21 มิถุนายน 2567)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม 2) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม โดยมีนักศึกษาที่ใช้บริการหอพักนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 2,866 คน สุ่มตัวอย่างนักศึกษาได้จำนวน 345 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากร จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหอพักที่อาศัย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ด้วยสถิติทดสอบแบบ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยในภาพรวม ด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 6.51$) ด้านกายภาพ ($\bar{x} = 6.45$) ด้านบริการและสวัสดิการ ($\bar{x} = 6.44$) และด้านกิจกรรม ($\bar{x} = 6.43$) แสดงว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เพศของนักศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และหอพักที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านกายภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการหอพัก

¹ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 64143408@g.cmru.ac.th
Student, Chiang Mai Rajabhat University.

² นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, anusons56789@gmail.com
Student, Chiang Mai Rajabhat University.

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, kunglaksana@g.cmru.ac.th
Assistant professor, Chiang Mai Rajabhat University.

⁴ อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, piyachart@g.cmru.ac.th
Lecture, Chiang Mai Rajabhat University.

⁵ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, suntanee_koon@g.cmru.ac.th
Assistant professor, Chiang Mai Rajabhat University.

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of student satisfaction with the student dormitory service at Chiang Mai Rajabhat University, Mae Rim Campus 2) to investigate the personal factors of students that influence their satisfaction levels with dormitory services at Chiang Mai Rajabhat University, Mae Rim Campus. The total population consisted of 2,866 dormitory students, from which a sample of 345 students was selected using stratified random sampling based on gender, academic year, and dormitory residence. Data were collected using a questionnaire and analyzed using mean, standard deviation, t-tests, and F-tests.

The results showed that students were highly satisfied with the dormitory services overall, particularly in terms of safety ($\bar{x} = 6.51$), physical facilities ($\bar{x} = 6.45$), services and welfare ($\bar{x} = 6.44$) and activities ($\bar{x} = 6.43$). Satisfaction in all areas was rated at a high level.

Additionally, differences in gender, academic year, and dormitory residence had no statistically significant differences at a 0.05 significance level across the four evaluated aspects: safety, physical facilities, services and welfare, and activities.

Keywords: Satisfaction, Dormitory Service

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม

บททวนวรรณกรรม

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่ง ๆ หนึ่งในทางบวกตามที่บุคคลนั้นคาดหวัง โดยขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ หากบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง หรือดีกว่าที่คาดหวังเอาไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจต่อสิ่ง ๆ นั้น แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังเอาไว้ก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่ง ๆ นั้น (นลินทิพย์ พิมพ์ประสิทธิ์, 2552)

ในที่นี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม จึงขอสรุปความหมายของความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยเอาไว้ว่า เป็นความคิดหรือ ความรู้สึกในทางบวก ที่นักศึกษามีต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ เป็นลำดับขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นต่ำจนถึงขั้นสูง มีทั้งหมด 5 ขั้นดังนี้ ขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านสรีรวิทยา ขั้นที่ 2 คือ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ขั้นที่ 3 คือ ความต้องการด้านความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ขั้นที่ 4 คือ ความต้องการมีศักดิ์ศรี ขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาตนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2554)

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่ามนุษย์เรามีความต้องการเป็นลำดับขั้น และการที่มนุษย์จะก้าวข้ามความต้องการในขั้นต้น ไปสู่ความต้องการในขั้นถัดไปนั้น ก็จะต้องได้รับการตอบสนองในความต้องการขั้นพื้นฐาน จนเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดไป โดยที่พักอาศัย ก็ถือเป็นส่วนหนึ่ง ของความต้องการลำดับขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านสรีรวิทยา เป็นความต้องการที่มีที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ยังคาบเกี่ยวกับความต้องการในลำดับขั้นที่ 2 คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย เพราะ มนุษย์เราย่อมต้องการที่จะพักอาศัยอยู่ในสถานที่ ที่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของตน สำหรับนักศึกษาการพักอาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยยังช่วยเติมเต็มความต้องการในลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการด้านความรักและการเป็นส่วนหนึ่งในสังคม เนื่องจากหอพักของมหาวิทยาลัยสนับสนุนให้นักศึกษา อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยมีการจัดให้นักศึกษาพักอาศัยอยู่ในห้องพักห้องละ 2 คนเป็นอย่างน้อย อีกทั้งยังมีกิจกรรม ที่ทางหอพักจัดขึ้นให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วม จึงทำให้ได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ภายในหอพักอีกด้วย ซึ่งการให้บริการหอพักที่ดี จะทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ในลำดับขั้นพื้นฐาน จนมีการพัฒนาความต้องการของตนเองให้เลื่อนขึ้น ไปสู่ลำดับขั้นที่สูงมากขึ้น ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ทฤษฎีความต้องการ E.R.G. ของ Alderfer

Alderfer กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไม่จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงเป็นลำดับขั้นว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการ หลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกัน โดยเขาได้แบ่งความต้องการตามทฤษฎี ERG ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (พรพิมล คงนิม, 2554)

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E))

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Need (R))
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G))

จากทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการที่หากได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่ดีขึ้นต่อไป โดยทางหอพักของทางมหาวิทยาลัยเอง ก็มีส่วนช่วยในการตอบสนอง ความต้องการเพื่อความอยู่รอดและความต้องการมีสัมพันธภาพ ของนักศึกษาที่เข้าพักอาศัย ผ่านการบริหารจัดการหอพักในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมภายในหอพักที่จะช่วยพัฒนา ความต้องการความเจริญก้าวหน้าของนักศึกษาด้วยเช่นกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักของนักศึกษาแยกเป็นชั้นปีศึกษา

ดวงใจ เนตระคะเวสนะ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัยที่ศึกษาอยู่ในชั้นปี ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05

กัมปนาท เวสารัชชระกุล (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตหญิงที่มีต่อหอพักของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นิสิตหญิงที่มีระดับชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อหอพักของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

กนิษฐ์ ศรีรัตนอุดม และคณะ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อการอยู่หอพักเกาะยอวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา พบว่า นักศึกษา ที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการอยู่หอพักเกาะยอวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา บุญภักดิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเลือกอยู่หอพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาในชั้นปี ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกอยู่หอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สรุป จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่านักศึกษามีชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการหอพักนักศึกษาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเพราะการที่นักศึกษาอยู่ชั้นปีที่ต่างกันมีความต้องการการให้บริการหอพักที่ต่างกัน

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักของนักศึกษา

ฉิรนนท์ สิงห์ภักดี และสายฝน โคตรโสดา (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่า นักศึกษาที่อยู่หอพักเพชรรัตน์ 1-7 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานหอพักนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ดวงใจ เนตระคะเวสนะ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน ที่มีสถานที่พักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ณัฐชนน เสมอภพ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า นักศึกษาที่พักในหอพักต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

กาญจนา บุญภักดิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเลือกอยู่หอพักของนักศึกษา สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า นักศึกษาที่มีประเภทหอพักที่พักปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกอยู่หอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วรารคณา กิรติวิบูลย์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการของ หอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า นิสิตที่พักอาศัยในโซนหอพักที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบสำรวจ

ประชากร คือ นักศึกษาที่ใช้บริการหอพัก 11 หอพัก ภายในราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ปีการศึกษา 2566 จำนวน 2,866 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ปีการศึกษา 2566 โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากร จำแนกตามเพศ ชั้นปีการศึกษาและหอพักที่อาศัย ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 354 คน โดยประกอบด้วยนักศึกษาชาย 176 คน นักศึกษาหญิง 178 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 111 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 118 คนชั้นปีที่ 3 จำนวน 115 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 10 คน และทำการสุ่มหอพักจำนวน 6 หอพัก จาก 11 หอพัก โดยสุ่ม นักศึกษาที่พักอาศัยหอพัก 1 จำนวน 59 คน หอพัก 2 จำนวน 59 คน หอพัก 3 จำนวน 59 คน หอพัก 4 จำนวน 59 คน หอพัก 5 จำนวน 59 คน หอพัก 6 จำนวน 59 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษา แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และแบบสอบถาม ได้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ชั้นปี และหอพักที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 3 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check Lists)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีข้อคำถาม 41 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านความปลอดภัย จำนวน 10 ข้อ
- 2.2 ด้านกายภาพ จำนวน 12 ข้อ
- 2.3 ด้านบริการและสวัสดิการ จำนวน 14 ข้อ
- 2.4 ด้านกิจกรรม จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบกำหนดคำตอบข้อคำถาม โดยใช้สเกลของ เฮอร์สโตน (Thurstone's Scale) ที่มีระดับการประเมิน 11 คำตอบ คือตัวเลขระดับการ ประเมิน 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 โดยแต่ละข้อได้กำหนด ค่าระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 0 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 0%
- 1 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 1-10%
- 2 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 11-20%
- 3 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 21-30%
- 4 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 31-40%
- 5 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 41-50%
- 6 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 51-60%
- 7 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 61-70%
- 8 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 71-80%
- 9 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 81-90%
- 10 หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจตรงกับข้อความนั้นในระดับ 91-100%

โดยมีเกณฑ์การประเมินค่าระดับความพึงพอใจตามมาตรการวัดเจตคติของเทอร์สตัน มีดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541 อ้างอิงใน สมชาติ วรภิเษมสุกุล, 2554)

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 2.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.01 - 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 4.01 - 6.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 6.01 - 8.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 8.01 - 10.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ในระดับมากที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้าง และพัฒนาข้อคำถามในแบบสอบถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

2. สร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของคำถาม และความสอดคล้องของคำถามตามวัตถุประสงค์งานวิจัยและภาษาที่ใช้ในการเขียนคำถาม

3. นำคำแนะนำที่ได้จากข้อ 2 มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัทนา อินไชย ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ อาจารย์ ดร.สุภารัตน์ แสงแก้ว ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และอาจารย์ ดร. ภัทรานิษฐ์ กิตติ์ดินันท์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

4. นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยเลือกแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ในงานวิจัยนี้ได้ค่า IOC ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ โดยมีค่า IOC ในแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

5. นำเครื่องมือที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไข ไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองใช้เครื่องมือวัด มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91 ซึ่งแสดงว่า เครื่องมือวัดความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา ฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยประสานกับตัวแทนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 และตัวแทนหอพักหรือนักศึกษาที่พักในแต่ละหอพักที่อาสาช่วยเก็บข้อมูล พร้อมทั้งอธิบายวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อกระจายเครื่องมือวัดสู่การเก็บรวบรวมข้อมูล กับนักศึกษาครบทุกชั้นปีตามสัดส่วนประชากร โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเวลา 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยก่อนการวิเคราะห์ได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล จากการตอบแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ด้วยสถิติทดสอบแบบ t-test และ F-test โดยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการใช้สถิติทดสอบแต่ละตัวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับความพึงพอใจ และอันดับที่ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในภาพรวม 4 ด้าน

ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านความปลอดภัย	6.51	0.95	มาก	1
ด้านกายภาพ	6.45	0.99	มาก	2
ด้านบริการและสวัสดิการ	6.44	1.01	มาก	3
ด้านกิจกรรม	6.43	1.03	มาก	4
รวม	6.46	0.99	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักโดยภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.46 อยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักโดยภาพรวมแตกต่างกันน้อย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม เป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน สามารถจัดอันดับที่ความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

- อันดับที่ 1 ด้านความปลอดภัย ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.51 อยู่ในระดับมาก
 อันดับที่ 2 ด้านกายภาพ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.45 อยู่ในระดับมาก
 อันดับที่ 3 ด้านบริการและสวัสดิการ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.44 อยู่ในระดับมาก
 อันดับที่ 4 ด้านกิจกรรม ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.43 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับความพึงพอใจ และอันดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	หอพักมีระบบรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกตลอด 24 ชั่วโมง	6.52	1.04	มาก	4
2	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหอพักมีความน่าไว้วางใจ	6.51	0.98	มาก	5
3	ระบบบันทึกการเข้า-ออกของหอพักมักเกิดข้อผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง	6.49	1.00	มาก	7
4	หอพักมีถังดับเพลิงประจำอาคารที่พร้อมใช้งานเสมอ	6.64	0.96	มาก	1
5	หอพักมีการติดตั้งไฟฉุกเฉินที่เพียงพอต่อการใช้งาน	6.53	0.95	มาก	3
6	บริเวณทางเดินภายในอาคารและรอบ ๆ หอพักมีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน	6.45	0.95	มาก	10
7	หอพักมีการติดตั้งสัญญาณเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ	6.61	0.96	มาก	2
8	หอพักมีการตรวจตราบุคคลภายนอกที่เข้ามาในหอพักอย่างรัดกุม	6.48	1.03	มาก	8
9	บริเวณหอพักมีรั้วรอบขอบชิดและมีความปลอดภัยสูง	6.46	0.92	มาก	9
10	หอพักมีมาตรการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย หรืออุบัติเหตุ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น	6.50	0.90	มาก	6
รวม		6.52	0.95	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แมริม มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหอพัก ด้านความปลอดภัย ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.52 อยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักโดยภาพรวมแตกต่างกันน้อย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านความปลอดภัย จำแนกเป็นรายชื่อ โดยสามารถจัดอันดับที่ความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 หอพักมีถึงดับเพลิงประจำอาคารที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.64 อยู่ในระดับมาก

อันดับที่ 2 หอพักมีการติดตั้งสัญญาณเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.61 อยู่ในระดับมาก

อันดับที่ 3 หอพักมีการติดตั้งไฟฉุกเฉินที่เพียงพอต่อการใช้งาน ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.53 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับความพึงพอใจ และอันดับที่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านกายภาพ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	บริเวณภายในตึกหอพักมีการจัดการให้เป็นระเบียบ สวยงาม น่าพักอาศัย	6.27	0.99	มาก	12
2	หอพักมีการดูแลโครงสร้างอาคารของหอพักให้มีความมั่นคง แข็งแรง	6.60	1.03	มาก	1
3	หอพักมีการจัดสัดส่วนบริเวณจอดรถที่เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ	6.42	1.12	มาก	8
4	หอพักมีการจัดสถานที่นั่งพักผ่อนที่เพียงพอต่อความต้องการ	6.50	1.07	มาก	5
5	บริเวณรอบ ๆ หอพักมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ ร่มรื่น และสะอาด	6.58	0.95	มาก	2
6	หอพักมีความสะดวกต่อการเดินทางมาเรียน	6.51	0.97	มาก	4
7	หอพักอยู่ใกล้กับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โรงอาหาร ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น	6.43	0.99	มาก	7
8	ห้องอเนกประสงค์ (Common Room) ของหอพักสะอาด และมี ขนาดเหมาะสมกับการใช้งาน	6.53	0.94	มาก	3
9	การจัดทางเดินบริเวณหอพักมีความกว้างที่เหมาะสมและไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน	6.45	0.95	มาก	6
10	สภาพห้องพักภายในหอพักมีการจัดการดูแลให้มีความสะอาด น่าพักอาศัย	6.41	0.99	มาก	9
11	ห้องพักภายในหอพักมีการจัดระบบการระบายอากาศที่ดี	6.35	1.01	มาก	11
12	การจัดสัดส่วนของห้องพักมีความเหมาะสม	6.37	0.94	มาก	10
รวม		6.45	1.00	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพัก ด้านกายภาพ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.45 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00 แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักโดยภาพรวมแตกต่างกันน้อย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านกายภาพ จำแนกเป็นรายข้อ โดยสามารถจัดอันดับที่ ความพึงพอใจด้านกายภาพจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 หอพักมีการดูแลโครงสร้างอาคารของหอพักให้มีความมั่นคง แข็งแรง ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.60 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

อันดับที่ 2 บริเวณรอบ ๆ หอพักมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น และสะอาด ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.58 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

อันดับที่ 3 ห้องอเนกประสงค์ (Common Room) ของหอพักสะอาด และมี ขนาดเหมาะสมกับการใช้งาน ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.53 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับความพึงพอใจ และอันดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านบริการและสวัสดิการ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับความพึงพอใจ	อันดับที่ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	หอพักมีเครื่องซักผ้าให้บริการอย่างเพียงพอ	6.52	1.32	มาก	3
2	หอพักมีบริการน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ	6.55	1.19	มาก	1
3	ระบบไฟฟ้าของหอพักใช้การได้ดีและไม่ชำรุด	6.49	1.19	มาก	4
4	หอพักมีการจัดอุปกรณ์ออกกกำลังกายให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	6.43	1.15	มาก	7
5	หากมีอุปกรณ์ภายในหอพักชำรุดทางหอพักมีบริการซ่อมบำรุงอย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	6.37	1.10	มาก	11
6	การติดต่อบุคลากรหอพักมีความสะดวกและรวดเร็ว	6.38	1.09	มาก	10
7	บุคลากร หอพักมีอัธยาศัยดีและเต็มใจในการให้บริการ	6.46	1.01	มาก	5
8	บุคลากร ของหอพักสามารถให้บริการและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	6.44	0.96	มาก	6
9	ระบบอินเทอร์เน็ตของหอพักเชื่อมต่อได้ดี	6.40	1.08	มาก	8
10	การบริการ พัสดุภัณฑ์ ไปรษณีย์ภัณฑ์ ของเจ้าหน้าที่ หอพักมีความสะดวก และรวดเร็ว	6.31	1.04	มาก	13
11	หอพักมีการจัดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	6.54	1.03	มาก	2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อที่	ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับ ความพึงพอใจ	อันดับที่ ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.		
12	หอพักมีอาสาสมัครประจำบ้านไว้บริการอย่างเพียงพอ	6.30	1.01	มาก	14
13	หอพักมีแม่บ้านคอยทำความสะอาดบริเวณหอพักเป็นประจำ	6.39	1.08	มาก	9
14	การติดต่อขอรับยาจากทางหอพักมีความสะดวกและรวดเร็ว	6.36	0.97	มาก	12
รวม		6.43	1.01	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหอพัก ด้านบริการและสวัสดิการ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.43 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักโดยภาพรวมแตกต่างกันน้อย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านบริการและสวัสดิการ จำแนกเป็นรายข้อ โดยสามารถจัดอันดับที่ความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 หอพักมีบริการน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.55 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

อันดับที่ 2 หอพักมีการจัดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.54 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

อันดับที่ 3 หอพักมีเครื่องซักผ้าให้บริการอย่างเพียงพอ ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.52 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับความพึงพอใจ

และอันดับที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านกิจกรรม โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อที่	ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับ ความพึงพอใจ	อันดับที่ ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.		
1	กิจกรรมที่ทางหอพักจัดขึ้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลิกภาพและ ความสามารถนักศึกษา	6.50	1.2	มาก	1
2	ทางหอพักมีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหอพักอย่างชัดเจน	6.46	1.14	มาก	2
3	กิจกรรมที่ทางหอพักจัดขึ้นมีส่วนช่วยในการกระชับความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมหอพัก	6.35	1.11	มาก	5
4	กิจกรรมที่ทางหอพักจัดขึ้นช่วยให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมมากขึ้น	6.45	1.13	มาก	3

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อที่	ประเด็น	ความพึงพอใจ		ค่าระดับ ความพึงพอใจ	อันดับที่ ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.		
5	กิจกรรมที่ทางหอพักจัดขึ้นมี การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง	6.37	1.07	มาก	4
	รวม	6.43	1.03	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหอพัก ด้านกิจกรรม ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.43 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักโดยภาพรวมแตกต่างกันน้อย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ด้านกิจกรรม จำแนกเป็นรายชื่อ โดยสามารถจัดอันดับที่ความพึงพอใจจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 กิจกรรมที่ทางหอพักจัดขึ้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลิกภาพและ ความสามารถ นักศึกษา ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.50 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

อันดับที่ 2 ทางหอพักมีการชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหอพัก อย่างชัดเจน ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.46 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

อันดับที่ 3 กิจกรรมที่ทางหอพักจัดขึ้นช่วยให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมมากขึ้น ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.45 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในภาพรวม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหอพักที่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
เพศ			
ชาย	6.44	1.00	t=1.25
หญิง	6.46	1.03	
ชั้นปีที่ศึกษา			
ชั้นปีที่ 1	6.41	0.89	F=2.67
ชั้นปีที่ 2	6.34	1.03	
ชั้นปีที่ 3	6.54	1.09	
ชั้นปีที่ 4	6.81	0.81	

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
หอพักที่อาศัย			
หอพัก 1	6.55	1.05	F=1.46
หอพัก 2	6.40	0.97	
หอพัก 3	6.34	0.97	
หอพัก 4	6.62	0.94	
หอพัก 5	6.43	1.11	
หอพัก 6	6.33	0.95	

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีที่ต่างกัน และพักหอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านความปลอดภัยจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหอพักที่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
เพศ			
ชาย	6.37	0.87	t=1.45
หญิง	6.41	0.97	
ชั้นปีที่ศึกษา			
ชั้นปีที่ 1	6.47	0.89	F=3.62
ชั้นปีที่ 2	6.37	1.03	
ชั้นปีที่ 3	6.66	0.93	
ชั้นปีที่ 4	6.88	0.78	
หอพักที่อาศัย			
หอพัก 1	6.61	0.95	F=1.38
หอพัก 2	6.45	0.94	
หอพัก 3	6.45	0.89	
หอพัก 4	6.64	0.94	
หอพัก 5	6.47	1.12	
หอพัก 6	6.61	0.95	

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีที่ต่างกัน และพักหอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านกายภาพ จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหอพักที่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
เพศ			
ชาย	6.45	0.98	t=1.35
หญิง	6.51	0.95	
ชั้นปีที่ศึกษา			
ชั้นปีที่ 1	6.43	0.91	F=2.57
ชั้นปีที่ 2	6.32	1.03	
ชั้นปีที่ 3	6.58	1.03	
ชั้นปีที่ 4	6.76	0.87	
หอพักที่อาศัย			
หอพัก 1	6.59	1.07	F=1.36
หอพัก 2	6.42	0.92	
หอพัก 3	6.35	0.92	
หอพัก 4	6.61	0.97	
หอพัก 5	6.38	1.13	
หอพัก 6	6.36	0.91	

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีที่ต่างกัน และพักหอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์ แม่ริม ในด้านกายภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านบริการและสวัสดิการ จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และ หอพักที่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
เพศ			
ชาย	6.40	1.03	t=1.47
หญิง	6.42	0.97	
ชั้นปีที่ศึกษา			
ชั้นปีที่ 1	6.39	0.86	F=2.13
ชั้นปีที่ 2	6.34	1.06	
ชั้นปีที่ 3	6.50	1.13	
ชั้นปีที่ 4	6.77	0.85	
หอพักที่อาศัย			
หอพัก 1	6.49	1.04	F=1.29
หอพัก 2	6.35	1.06	
หอพัก 3	6.31	1.01	
หอพัก 4	6.62	0.92	
หอพัก 5	6.45	1.10	
หอพัก 6	6.29	0.99	

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีที่ต่างกัน และ หอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านบริการและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านกิจกรรม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหอพักที่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
เพศ			
ชาย	6.47	0.95	t=1.45
หญิง	6.54	0.87	
ชั้นปีที่ศึกษา			
ชั้นปีที่ 1	6.37	0.91	F=2.52
ชั้นปีที่ 2	6.31	0.96	

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		ค่าสถิติ
	$\bar{x}$	S.D.	
ชั้นปีที่ 3	6.42	1.29	
ชั้นปีที่ 4	6.84	0.73	
หอพักที่อาศัย			
หอพัก 1	6.49	1.21	
หอพัก 2	6.41	0.89	
หอพัก 3	6.19	1.13	F=1.63
หอพัก 4	6.60	0.92	
หอพัก 5	6.41	1.09	
หอพัก 6	6.20	1.12	

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีที่ต่างกัน และพักหอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในด้านกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม โดยภาพรวม และทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านกายภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 6.01- 8.00 แสดงถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยในระดับมาก คะแนนที่ได้มีค่าเกิน 6.01 แต่ไม่ถึง 7.00 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักทั้ง 4 ด้านมีความพึงพอใจผ่านเกณฑ์ระดับมาก ขึ้นมาเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการหอพัก ควรที่ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ต้องมีการปรึกษาหารือ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการหอพักนักศึกษาทั้ง 4 ด้าน ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพัก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกัน และพักหอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา เพศต่างกัน ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกัน และพักหอพักที่ต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านกายภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถิรนนท์ สิงห์ภักดี และสายฝน โคตรโสดา (2551) และงานวิจัยของ วรางคณา กิรีติวิบูลย์ (2556) ว่าการหอพักที่อาศัยแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ หอพักภายในมหาวิทยาลัย และยังสอดคล้องกับทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer แสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการที่หากได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง ไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยทางหอพักของมหาวิทยาลัย ก็มีมีส่วนช่วยในการตอบสนอง ความต้องการเพื่อความอยู่รอด และความต้องการมีสัมพันธภาพของนักศึกษาที่เข้าพักอาศัย ผ่านการบริหารจัดการหอพักในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมภายในหอพัก ที่ช่วยพัฒนา ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ของนักศึกษาด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ได้ทำการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านกายภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรม จะเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการหอพักใน ภาพรวม และแต่ละด้าน เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจให้อยู่ในระดับดีมากต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการหอพักในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
2. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการหอพักเพื่อบ่มเพาะนักศึกษา ให้มีความสมบูรณ์พร้อม ในตนเอง ทั้งด้านคุณลักษณะบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม ด้านจริยธรรม ที่จะสามารถใช้ชีวิตอยู่ใน สังคมทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

นักศึกษาที่บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยในภาพรวมทางความปลอดภัย ($\bar{x} = 6.51$) ด้านกายภาพ ($\bar{x} = 6.45$) ด้าน ด้านบริการและสวัสดิการ ($\bar{x} = 6.44$) และด้านกิจกรรม ($\bar{x} = 6.43$) แสดงว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย นำไปใช้วางแผนดำเนินการสู่กระบวนการจัดการหรือการพัฒนา หอพักของมหาวิทยาลัยต่อไป อันส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา ที่ใช้บริการหอพักของมหาวิทยาลัย หรือ ผู้ที่จะเข้าพักหอพักมหาวิทยาลัย มีความต้องการ เข้าอยู่ในหอพัก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพัก ในระดับมากที่สุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐ์ ศรีรัตนอุดม และคณะ. (2554). ความพึงพอใจในการอยู่หอพักของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต ชั้นปีที่ 3 และ 4 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา (เกาะยอ) ประจำปีการศึกษา 2554 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา.
- กรรณฎา ยศสุ. (2562). การวิเคราะห์การให้บริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- กัมปนาท เวสารัชชระกุล. (2552). *ความคิดเห็นของนิสิตหญิงที่มีต่อหอพักของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนา บุญภักดี. (2554). *การเลือกอยู่หอพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*.
- ณฤดี สีแก้วมี. (2567). *การปรับปรุงและออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภายในห้องพักอาศัยของหอพัก นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- ณัฐชนนย์ เสมอภพ. (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ดวงใจ เนตรระควะสนะ. (2551). *เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(ภาคปกติ)ต่อการใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี มงคลธัญบุรี*.
- ธรินันท์ สิงห์ภักดี และสายฝน โคตรโสดา. (2551). *การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของหน่วยงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นลินทิพย์ พิมพ์ประสิทธิ์. (2552). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพิมล คงนิม. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการรองลูกค้าที่ได้รับการบริการจากบริษัทเอ็ม. เอช.จี.-ดีแมก(ที)จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศรีนคริน ทรวิโรฒ.
- วรางคณา กิรติวบูลย์. (2556). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง. วารสารวิทยาศาสตร์, 42(4), 856-866*.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2554). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 16)*. หมอชาวบ้าน.
- สมชาติ วรภิเษมสุกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. อักษรศิลป์การพิมพ์.