



ผลงานเชิงวิเคราะห์
เรื่อง การวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



นางสาวกรรณฎา ยศสุ
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

กองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พฤษภาคม 2562

คำนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการคือนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษา ที่มีผลต่อการให้บริการด้านที่พักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้ดำเนินการสำรวจในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2560 ซึ่งผลของการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็น ทศนคติ และข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในการนี้ผู้จัดทำใคร่ขอขอบพระคุณ คุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ อดีตนักวิเคราะห์นโยบายและแผน เชี่ยวชาญ คุณนภาพร ไอรารัตน์ นักวิชาการศึกษานานาญการพิเศษ คุณไพรัตน์ ชันธ์แก้วกอบศิริ ผู้อำนวยการกองบริการหอพักนักศึกษา คุณอรนงค์ ศรีจารุเดช หัวหน้างานบริหารหอพัก และเพื่อนร่วมงานกองบริการหอพักนักศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์เล่มนี้จนสำเร็จด้วยดี ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่นำเสนอในรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่สนใจจะพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรรณฎา แสงแก้ว
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข-ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการวิเคราะห์	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี/งานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและ ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง	3 -18
2.2 งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19-20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิเคราะห์	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน	21
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ	22-23
3.5 เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์	23
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24-49

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50-54
5.2 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	56-57
ภาคผนวก	58-59
ประวัติผู้จัดทำวิเคราะห์ค่างาน	60

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงข้อมูลทั่วไปภาพรวมหน่วยหอพักที่ 1 ถึง 6	25-27
2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของภาพรวม	28
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของภาพรวม	29
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของภาพรวมการให้บริการ ของกองบริการหอพักนักศึกษา	30-31
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 1	32
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 1	33-34
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 2	35
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 2	36-37
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 3	38
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 3	39-40
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 4	41
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 4	42-43
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 5	44
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 5	45-46
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 6	47
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 6	48-49

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่มีคุณภาพแก่นักศึกษา จัดสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้ และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา มีการดำเนินงานด้านหอพักนักศึกษา ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยหอพักนักศึกษา พ.ศ. 2547 โดยจัดบริการด้านที่พักอาศัย ที่มีความสะอาด สะอาด ปลอดภัย ให้กับนักศึกษาตลอดจน จัดสวัสดิการและอำนวยความสะดวก ด้านพัสดุ – ครุภัณฑ์ ประจำหอพักนักศึกษา รวมถึง ควบคุม ดูแลและซ่อมแซม วัสดุ – อุปกรณ์ ในหอพักนักศึกษาให้มีสภาพการใช้งานได้ต่อเนื่อง เพื่อให้ให้นักศึกษาได้อยู่ในหอพักอย่างมีความสุข กำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมเสริมหลักสูตรของกรรมการหอพักนักศึกษา รวมถึง นักศึกษาที่พักในหอพัก เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนานักศึกษา ให้ได้ประสบการณ์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะชีวิต (Life Skill) และทักษะทางสังคม (Social Skill) มีจิตสำนึกในการแบ่งปัน ดูแล และเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน สามารถปรับตัวและใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข รวมทั้งวางแผนการปรับปรุงซ่อมแซมหอพักทุกปี เพื่อให้หอพักมีสภาพใหม่ สะอาด น่าพักอาศัย ตลอดจน ปรับปรุงภูมิทัศน์ และเสริมสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมบริเวณหอพัก ให้เป็นศูนย์การศึกษาและอาศัย

การให้บริการด้านหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ความสำคัญแก่หอพักนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นสถานที่ให้บริการด้านที่พักอาศัยที่มีคุณภาพแก่นักศึกษา จัดสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เป็นแหล่งพัฒนานักศึกษาในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนไม่ว่าจะเป็นในด้านอารมณ์ ร่างกาย จิตใจ สังคม และพัฒนาการทางด้านอื่นๆ และในปัจจุบันได้มีนโยบายเน้นในเรื่องการเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ในทุกด้าน คือ นอกจากจะเป็นที่อาศัยซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือเป็นแหล่งของการศึกษาแล้ว การให้บริการหอพักยังมีส่วนในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์โดยจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหอพักให้มีความปลอดภัย สะอาด สะดวกสบาย เพื่อเอื้อให้นักศึกษา ได้รับประสบการณ์เรียนรู้ ทั้งนี้ กองบริการหอพักนักศึกษาให้บริการด้านอื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่พักภายในหอพัก ตลอดจนผู้ปกครองนักศึกษา บริการให้ยืมกุญแจสำรองห้องพัก ในกรณีที่นักศึกษาลืมกุญแจห้องพัก เบิกจ่าย – รับไปรษณีย์ภัณฑ์ การแจ้งซ่อมวัสดุ-ครุภัณฑ์ภายในห้องพัก ตลอดจนบริเวณภายในหอพัก

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้วิเคราะห์มีความสนใจที่จะวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2.2 เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ได้ข้อมูลด้านสารสนเทศให้ผู้บริหารเข้าใจในการบริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. ขอบเขตของการวิเคราะห์

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 5.1 **มหาวิทยาลัย** หมายถึง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5.2 **หอพักนักศึกษา** หมายถึง หอพักนักศึกษาทั้ง ชาย และหญิง ที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5.3 **นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาทุกชั้นปีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าพักอาศัยในหอพักนักศึกษา ที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5.4 **กองบริการหอพักนักศึกษา** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านที่พักแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5.5 **การบริการ** หมายถึง การบริการพัสดุ – ไปรษณีย์ภัณฑ์ การบริการซ่อมแซม การบริการกุญแจ บริการให้คำปรึกษาการเข้าพักในหอพัก สำหรับนักศึกษาหอพักส่วนกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5.6 **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 5.7 **ซ่อมแซม** หมายถึง การซ่อมแซมวัสดุ - ครุภัณฑ์ ภายในหอพักส่วนกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
2. ความเป็นมาของหอพักนักศึกษา
3. แนวคิดการจัดการหอพักนักศึกษา
4. ประเภทของหอพักนักศึกษา
5. การบริการด้านงานหอพัก
6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสำหรับการให้บริการ

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ราชบัณฑิตสถาน (2546, หน้า 176) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำว่า “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความ อาการ “ต้องการ” หมายถึง อยากรได้ใครได้หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความอยากได้ หรือการที่อยากได้และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อดิ้นรน และแสวงหาการตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นก็เกิดความต้องการใหม่ๆ หรือมีความต้องการในระดับสูงขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่ ฤกษ์นา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 54) กล่าวว่า มนุษย์นั้น เพียรพยายามทุกวิถีทางที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละชั้น เมื่อความต้องการชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นนั้นก็ลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป ไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้นๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ๆ เข้ามาแทนที่ นอกจากนั้นแล้ว Gilmer and Deci (1977, หน้า 49) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย รวมทั้งสิ่งอื่นๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับ

ถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่ม และพอใจทั้งๆที่ได้รับอยู่แล้ว

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow (1954, หน้า 14-15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจในของมนุษย์ (theory of human motivation) โดยได้จัดลำดับขั้นตอนความต้องการ (The need hierarchy) ของมนุษย์ตามความ

ปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการแบ่งลำดับขั้นของความต้องการจากต่ำสุดไปสูงสุด เป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย อาหาร และยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (safety and security needs) เช่น ปลอดภัยจากอันตราย มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ฐานะการทำงาน
3. ความต้องการทางด้านสังคม (social and belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในสังคม ต้องการความรัก ต้องการความเป็นเจ้าของ
4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (esteem on status) คือ ความต้องการให้สังคมยกย่องตนเอง มีคนนับหน้าถือตา มีเกียรติยศชื่อเสียง
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) คือ ความต้องการพบความสำเร็จทุกอย่างที่ตนเองใฝ่ฝัน

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้ตั้งสมมุติฐานของความต้องการ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการขั้นที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อไป ดังนั้น ความต้องการที่มีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรม คือ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ระดับความต้องการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการด้านร่างกายก่อนจึงจะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งระดับความต้องการมีการพัฒนาเป็นลำดับขั้นโดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะเกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะมีความต้องการความปลอดภัย แต่ถ้าบุคคลยังไม่รู้สึกปลอดภัย ความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นไปก็จะยังไม่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคนอาจไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 5 ขั้นเหมือนกันทุกคน

ทฤษฎี อี. อาร์. จี. (E.R.G.) ของ Alderfer

Alderfer (1969, หน้า 124) เห็นด้วยกับทฤษฎีของ Maslow ที่กล่าวว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ทั้งนี้การตอบสนองความต้องการจะเริ่มจากระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับ Maslow และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วจะมีความสำคัญน้อยลง Alderfer ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของ Maslow โดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs-E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม เช่น ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs-R) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในขณะทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคมรวมกับความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่องของ Maslow

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth need-G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องรวมกับความต้องการประสบความสำเร็จของ Maslow ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการที่จะเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง หรือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคลที่เจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และความต้องการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ ซึ่งจะตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงานตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของ Maslow

จากทฤษฎี และแนวคิดความต้องการ กล่าวสรุปได้ว่า เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และเกิดขึ้นโดยตนเองซึ่งเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ และเป็นแรงจูงใจในการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

2. ความเป็นมาของหอพักนักศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิศา สุวรรณประเทศ และคณะ (2547, หน้า 8) กล่าวว่า ศตวรรษที่ 12 เริ่มมีการจัดหอพักเพื่อการศึกษาซึ่งจะพบในมหาวิทยาลัยของยุโรป โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยอ็อกฟอร์ดและเคมบริดจ์ นับว่าเป็นต้นแบบของการจัดการหอพักนักศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือทางการศึกษาและต่อมาได้มีอิทธิพลแผ่ขยายไปยังสหรัฐอเมริกา นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดในปี ค.ศ. 1636 เป็นต้นไปมา กิจการหอพักได้เริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการจัดการศึกษาของไทยในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีการจัดโรงเรียนแบบพับลิกสกูล (Public School) ต่อมาใช้ชื่อว่าโรงเรียนราชวิทยาลัย ส่วนหอพักสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการจัดหอพักนักเรียนพยาบาลศิริราชในปี พ.ศ. 2451 ซึ่งปัจจุบันคือคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และในปี พ.ศ. 2465 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งหอพักเพื่อใช้เป็นที่พักอาศัยของนักศึกษาชายเรียกว่า หอพัก (สำเนา ขจรศิลป์, 2525 หน้า 88-89) นอกจากนี้ รัฐมีทัศนคติว่า “การก่อสร้างหอพักเป็นภาระต่อรัฐบาลในการลงทุนที่ไม่ใช่ด้านการศึกษาโดยตรง ควรมีการทบทวนอัตราการจัดเก็บค่าหอพักทุกๆแห่งในอัตราที่เหมาะสม เพราะอัตราที่จัดเก็บอยู่ในปัจจุบันต่ำกว่าความเป็นจริง และไม่ส่งเสริมให้เอกชนสนใจที่จะเข้ามาลงทุน” นอกจากนี้ รัฐได้มองเห็นปัญหาของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักเอกชนนอกสถาบันการศึกษาที่มีความประพฤติที่ไม่เหมาะสม จึงได้ตราพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ.2507 (การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2507, หน้า 48) และได้ขยายการบังคับใช้ไปยังภูมิภาค

3. แนวคิดการจัดการหอพักนักศึกษา

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการหอพักนักศึกษาโดยทั่วไปเป็นการบูรณาการแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้น Grimm (อ้างในมานี ไชยธีรานูวัฒน์ศิริ, 2543, หน้า 10-11) ได้สรุปแนวคิดการจัดการหอพักนักศึกษา ดังนี้

1. ที่พักเพื่อสาระชีวิต (Thematic Housing) มีความมุ่งหมายสำคัญที่จะจัดบุคคลที่มีคุณลักษณะความสามารถเท่ากันให้พักอาศัยอยู่ร่วมกัน เช่น นักศึกษาที่มีความสนใจร่วมกัน หรือนักเรียนทุน เพื่อมุ่งสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทำให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้ที่มีความสำเร็จสูงด้วยกัน

2. ที่พักเพื่อการศึกษาาร่วมกัน (Coeducation Housing) เกิดจากการเรียกร้องให้จัดที่พักให้เป็นธรรมชาติเพื่อช่วยการศึกษาโดยไม่แบ่งแยกเพศ โดยมีอาคารหอพักนักศึกษาชายและหญิงเชื่อมต่อกันมีสิ่งอำนวยความสะดวกบางส่วน เช่น ห้องอาหาร และการบริการ

3. ศูนย์การศึกษาและอาศัย (Living-Learning Center) เพื่อให้โอกาสนักศึกษาได้ใช้ความพยายามศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยปราศจากอุปสรรคขวางกั้นใดๆ สนับสนุนประสบการณ์การเรียนรู้ตลอดชีวิต เรียนรู้ตามอัธยาศัย ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ มีโปรแกรมเพื่อพัฒนานักศึกษาตามความต้องการของนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และประสบการณ์คอยจัดการดูแลโปรแกรม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบเพื่อสนองตอบต่อกลุ่มผู้พักอาศัยเป็นสำคัญ

4. ที่พักแห่งความร่วมมือร่วมใจ (Co-Op Housing) ให้นักศึกษาที่พักอาศัยร่วมมือร่วมใจ

5. ประสานสามัคคี จัดการบริหารงานกันเองภายใน ซึ่งเป็นที่พอใจสำหรับนักศึกษาที่มีรายได้น้อยที่ต้องการมาช่วยกันทำงาน นับตั้งแต่การทำมาหาเลี้ยงชีพ การดูแลทั่วไป ซึ่งปัจจัยสำคัญของการพักอาศัยลักษณะนี้ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นสำคัญ

6. ระบบชุมชนย่อย (Housing System) เป็นการจัดแบบเน้นการสร้างชุมชนหรือกลุ่มย่อยๆ ภายในอาคารที่พักที่มีอยู่แล้ว โดยอาจแบ่งเป็นหน่วยย่อยประมาณ 40-80 คน แล้วตั้งชื่อกลุ่ม การจัดกลุ่มลักษณะนี้จะช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ภายในกลุ่มได้ง่ายขึ้น และกลุ่มนี้สามารถเปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นมาใหม่ได้ทุกภาคเรียน

ความสำคัญของหอพักต่อนักศึกษา และสถาบันอุดมศึกษา

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2535, หน้า 95) กล่าวว่า หอพักของมหาวิทยาลัยให้ทั้งความรู้การปรับปรุงบุคลิกภาพ ความมีระเบียบวินัย การแสดงออกทั้งกาย วาจา ใจ และเป็นสถานที่ที่ทำให้ปณิธานหรือความมุ่งหวังของสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์ และสำเนา ขจรศิลป์ (2537, หน้า 27) กล่าวว่า หอพักเป็นสถานที่ที่มีประโยชน์ โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการศึกษา หรือคุณภาพของบัณฑิต ซึ่งหอพักมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อนักศึกษา คือ

- 1.1 เป็นสถานที่พักอาศัยขณะที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย
- 1.2 เป็นที่อำนวยความสะดวกสบาย และปลอดภัย
- 1.3 ช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 1.4 ช่วยให้ไม่เสียสุขภาพกายและสุขภาพจิต

1.5 ช่วยด้านการศึกษา คือ ทำให้นักศึกษามีโอกาสได้ศึกษาร่วมกันเป็นกลุ่ม และมีโอกาสใช้ห้องสมุดของสถาบันอย่างเต็มที่

1.6 ช่วยส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาความเป็นตัวของตัวเอง การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาทักษะด้านสังคม เป็นต้น

2. ความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา คือ

2.1 ช่วยให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากนักศึกษามีความพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียน

2.2 เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างพัฒนาการด้านต่างๆ ของนักศึกษา

วัตถุประสงค์ของหอพักนักศึกษา

ทองเรียน อมรชกุล (2535, หน้า 28) กล่าวว่า การจัดบริการหอพักของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นที่พักอาศัยตลอดระยะเวลาที่อยู่ในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งก่อให้เกิดความเจริญงอกงามและพัฒนาด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย จิตใจ สร้างนิสัยในการเรียนรู้ รู้จักกินรู้จักอยู่ ช่วยให้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเกิดการบูรณาการทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรง เป็นศูนย์กลางของนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนผู้บริหารได้มาพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

เดอ์คอสเตอร์และมาเบล (อ้างถึงใน ศิริวรรณ พิมพ์ทอง, 2546 หน้า 29) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการจัดหอพักเป็นการดำเนินการในลักษณะต่อเนื่องเป็นลำดับขั้น และมีความสัมพันธ์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. เพื่อขจัดสภาพแวดล้อมทางด้านอาคารที่พักที่สนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัยให้มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัย
2. เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมของอาคารที่พักให้อยู่ในสภาพดี
3. เพื่อให้เกิดโครงสร้างการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะและสังคม
4. เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของบุคคลต่อตนเองและผู้อื่น พร้อมกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียน
5. เพื่อให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาตามศักยภาพของตน

4. ประเภทของหอพักนักศึกษา

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537, หน้า 168-171) ได้จำแนกหอพัก เป็น 10 ประเภท ดังนี้

1. ดอร์มิตอรี (Dormitory) เป็นหอพักรุ่นแรกที่มีการสร้างหอพักทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศไทย หอพักประเภทนี้มีขนาดเล็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีที่พัก อาหารรับประทาน และเพื่อการฝึกอบรบระเบียบวินัย

2. เรสซิเดนเชียล ฮอลล์ (Residential Hall) เป็นหอพักขนาดใหญ่ สามารถรับผู้เข้าพักได้มากกว่า 1,000 คน หอพักประเภทนี้มีผู้รับผิดชอบ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่พักและอาคาร กับฝ่ายที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำ ร่วมกิจกรรมกับผู้เรียน จึงทำให้การพัฒนาผู้เรียนเกิดผลดี

3. แฟรเทอร์นิตี (Fraternity) เป็นหอพักชายเริ่มมีขึ้นในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1776 โดยความร่วมมือของผู้ปกครองนักศึกษาที่มีฐานะดีกลุ่มหนึ่งของวิทยาลัยวิลเลียมและแมรี (William and Mary Village) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุตรหลานพักอาศัยอยู่นอกบริเวณมหาวิทยาลัย และพ้นจากการปกครองอย่างเข้มงวดจากเจ้าหน้าที่หอพักของสถานศึกษา และจัดตั้งเป็นสมาคมเพื่อปกครองตนเอง ใช้ชื่อเป็นภาษากรีกว่า ฟาย เบตา แคปปา (Phi Beta Kappa) ปัจจุบันสมาคมในลักษณะเดียวกันได้เกิดขึ้นอย่างมากมายในสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่นสมาคมแคปปา อัลฟา (Kappa Alpha) สมาคมซิกมา ฟาย (Sigma Phi) และสมาคมเดลตาฟาย (Delta Phi)

4. ซอโรริตี (Sorority) เป็นหอพักที่มีลักษณะการก่อตั้งและวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับแฟรเทอร์นิตี แต่เป็นหอพักสำหรับนักศึกษาหญิง ซึ่งตั้งขึ้นแห่งแรกที่มหาวิทยาลัยเวอร์มอนท์ (The University of Vermont) ในปี ค.ศ. 1875 โดยตั้งชื่อสมาคมว่า ฟายเบตา แคปปา (Phi Beta Kappa) เช่นเดียวกับสมาคมแรกของหอพักนักศึกษาชาย

5. หอพักประเภทช่วยเหลือกันเอง (Co-operative Housing) เป็นหอพักประเภทประหยัดที่นักศึกษาต้องช่วยกันดำเนินกิจการของหอพักเองทั้งหมด นักศึกษาจึงมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมาก นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่ยากจนหรือนักศึกษาที่ต้องทำงานช่วยเหลือตนเอง

6. หอพักสหศึกษา (Co-educational Housing) เป็นหอพักที่นักศึกษาชายและหญิงพักอาศัยในหอพักเดียวกันซึ่งมีรูปแบบ ดังนี้

6.1 เป็นหอพักขนาดใหญ่ที่มี 2 อาคาร โดยมีห้องอาหารอยู่ระหว่างกลาง นักศึกษาชายและหญิงพักอาศัยอยู่ในแต่ละอาคาร แต่ใช้ห้องอาหารร่วมกัน

6.2 นักศึกษาชายและหญิงพักอยู่ในอาคารเดียวกัน แต่อยู่คนละชั้นของอาคาร โดยใช้ห้องอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ร่วมกัน

6.3 นักศึกษาชายและหญิงพักอยู่ในชั้นเดียวกัน แต่พักอยู่คนละห้องและใช้ห้องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ร่วมกัน

7. ศูนย์ศึกษาและอาศัย (Living Learning Center) เป็นหอพักประเภทที่เน้นการส่งเสริมการศึกษา ตัวอาคารขนาดใหญ่ซึ่งแยกออกเป็น 2 ส่วน สำหรับเป็นที่พักของนักศึกษาชายส่วนหนึ่ง และนักศึกษาหญิงส่วนหนึ่ง โดยมีห้องอาหารอยู่ระหว่างกลางภายในอาคาร มีชั้นเรียนหลายชั้น มีห้องปฏิบัติการ และห้องทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยของรัฐมิชิแกน (Michigan State University) ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ได้นำเอาแนวความคิดเรื่องศูนย์ศึกษาและอาศัยมาใช้ แนวความคิดที่จัดที่พักอาศัยและชั้นเรียนอยู่ในอาคารเดียวกัน เพื่อช่วยให้นักศึกษาในศูนย์ที่พักและอาศัยซึ่งมีจำนวนมากได้เข้าชั้นเรียนด้วยความสะดวกสบาย นอกจากเรื่องการศึกษาแล้ว หอพักประเภทนี้ยังจัดโปรแกรมเพื่อพัฒนา นักศึกษาในรูปแบบต่างๆ อีกมากมาย

8. หอพักสำหรับผู้เรียนประจำ (Residential College) เป็นหอพักที่ให้บริการผู้เรียนที่อยู่ประจำในมหาวิทยาลัย ได้รับแนวความคิดจากประเทศอังกฤษ เป็นหอพักที่มีขนาดใหญ่ซึ่งอาจเป็นอาคารถึง 4 หลัง ติดกัน ภายในอาคารมีที่ทำการของคณะวิชา ชั้นเรียน ห้องทำงานของอาจารย์ ห้องสมุด ที่พักอาศัยของอาจารย์และนักศึกษา หอพักประเภทนี้มุ่งให้การศึกษอบรมแก่นักศึกษาทั้งทางด้านการศึกษาวิชาชีพ ทักษะในสังคมและจรรยาบรรณแห่งอาชีพ

9. ห้องเช่าในวิทยาเขต (University Apartment) เป็นอาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว 2 ชั้น สร้างขึ้นในบริเวณวิทยาเขตเพื่อนักศึกษาที่มีครอบครัวเช่าพักอาศัย และได้ศึกษาเล่าเรียนอย่างสะดวกสบาย โดยมหาวิทยาลัยคิดค่าเช่าห้องถูกกว่าห้องพักเอกชน

10. หอพักภายนอกวิทยาเขต (Off Campus Housing) เป็นหอพักหรือบ้านเช่าของเอกชน ซึ่งตั้งอยู่ภายนอกวิทยาเขต สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหอพักเอกชนที่อยู่ใกล้เคียงไว้บริการนักศึกษา

ประเภทและการจัดรูปแบบของหอพัก

แฟร์ไชลด์ (Fairchild อ้างถึงใน วุฒิปุณ สกลเกียรติ, 2524) กล่าวว่า การที่สถาบันอุดมศึกษาจะจัดหอพักให้มีลักษณะที่เอื้อต่อการเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของสถาบันนั้น ควรจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ หรือที่เรียกว่า The Three 'P' S ซึ่งประกอบด้วย

1. Plant คือ สถานที่พักอาศัยที่จัดสรรความคุ้มครองแก่ผู้พักอาศัยและทรัพย์สิน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ด้วย สถานที่พักอาศัย ควรมีการวางแผน การก่อสร้างเพื่อให้ได้รูปแบบ และลักษณะของที่พักอาศัยที่เหมาะสมและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

2. People หมายถึง ผู้พักอาศัยในหอพัก คือ นักศึกษาและคณาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ การจัดหอพักจึงต้องคำนึงถึงบุคคลเหล่านี้ โดยพยายามให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน ส่งเสริม และสิ่งที่น่าสนใจต่อการจัดหอพักกับตัวบุคคล คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแก่ผู้พักอาศัย 2 ประการ คือ การเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่พักอาศัยในหอพักมีมากน้อยเพียงใด และลักษณะของสภาพแวดล้อมจะช่วยเปลี่ยนแปลงบุคคลได้มากน้อยเพียงใด การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพเป็นเครื่องมือวัดในการประเมินผล โดยอาจทำการทดสอบก่อนและหลังการพักอาศัยในหอพัก

3. Pursuits หมายถึง กิจกรรมของผู้พักอาศัยที่เกิดขึ้นภายในหอพัก ซึ่งหอพักควรจะได้สร้างบรรยากาศทางวิชาการขึ้น โดยการนำคณาจารย์เข้ามาพักอาศัยร่วมกับนักศึกษาในหอพัก จัดห้องสมุด ห้องเรียน จัดงาน นิทรรศการ การแสดงและการอภิปราย เป็นต้น โครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าว ควรจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอโดยผู้บริหารหอพัก อาจไปศึกษาดูงานจากสถาบันอื่นๆ และเชิญบุคคลภายนอกเข้ามาสังเกตและแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

หอพักที่พึงประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยคณะทำงานพัฒนาบุคลิกภาพนักศึกษาหอพักที่พึงประสงค์ ได้มีแนวทางเพื่อการจัดรูปแบบหอพักนักศึกษาตามแนวคิดศูนย์การศึกษา อาศัยและเอื้ออาทร ดังนี้

1. การจัดการหอพักเพื่อให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาเล่าเรียน

1.1 หอพักต้องมีห้องที่จัดขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อสนับสนุนการศึกษา เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.2 หอพักต้องจัดขนาดพื้นที่ห้องต่างๆ สนับสนุนการศึกษาให้เพียงพอบริการแก่นักศึกษาอย่างทั่วถึง เช่น มุมค้นคว้าในแต่ละหอพัก

1.3 หอพักต้องจัดอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการศึกษา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะเขียนแบบ โต๊ะปฏิบัติการ เครื่องพิมพ์ ฯลฯ ไว้อย่างเพียงพอ

1.4 หอพักต้องส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ทบสวน

1.5 หอพักต้องจัดบรรยากาศในหอพักและบริเวณหอพักให้มีความสงบเอื้ออำนวยต่อการศึกษา

1.6 หอพักต้องจัดระบบภายในหอพักให้มีจุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าสู่ระบบ Internet ได้อย่างเพียงพอ

1.7 ภายในห้องพักแต่ละห้อง ต้องมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนักศึกษาแต่ละคนได้ทำงานส่วนตัว

1.8 ปริมาณแสงสว่างภายในห้องพักทั่วไป ต้องสว่างทั่วทั้งห้องได้มาตรฐานโดยไม่ต้องเปิดแสงสว่างในช่วงเวลากลางวัน

1.9 ภายในห้องพักต้องมีชั้น สำหรับเก็บเอกสารหนังสือส่วนตัวของนักศึกษา

1.10 หอพักต้องจัดบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารอ้างอิงที่จำเป็น เช่น พจนานุกรม ศัพท์านุกรมเฉพาะสาขา ฯลฯ ไว้บริการ

1.11 หอพักต้องอนุญาตหรือเปิดโอกาสให้นักศึกษา สามารถนำอุปกรณ์สนับสนุนการศึกษา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าไปในห้องพักได้

2. การจัดหอพักนักศึกษา ให้เอื้อต่อการพักอาศัย

2.1 การออกแบบห้องพักต้องให้มีระบบระบายอากาศที่ดี

2.2 ภายในห้องพักต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เป็นต้น

2.3 หอพักควรจัดให้มีห้องนันทนาการในหอพัก เช่น ห้องดูโทรทัศน์ ห้องอ่านหนังสือพิมพ์

2.4 หอพักต้องจัดบริเวณซักล้างและตากผ้าไว้เป็นสัดส่วนและเพียงพอ

2.5 หอพักต้องมีบริการซักรีดไว้เป็นทางเลือกสำหรับนักศึกษาในหอพัก

2.6 หอพักควรจัดให้มีหรือให้สามารถเข้าถึงบริการซื้อสินค้าที่จำเป็นได้อย่างสะดวก

2.7 หอพักต้องจัดสภาพแวดล้อมรอบหอพักให้ร่มรื่นและสะอาด

2.8 หอพักจะต้องจัดให้มีระบบโทรศัพท์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง สามารถติดต่อกับนักศึกษาได้

- 2.9 หอพักจะต้องมีเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านคอยดูแลความเรียบร้อยทั่วไป
- 2.10 หอพักจะต้องให้มีบุคลากร ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยด้านกายภาพของหอพัก เช่น ความสะอาด การซ่อมบำรุง การพัฒนาบริเวณ เป็นต้น
- 2.11 หอพักจะต้องให้มีการบริการน้ำดื่มสะอาดไว้บริการตลอดเวลา
- 2.12 หอพักควรจัดสถานที่สำหรับการปฏิบัติศาสนกิจไว้ตามความจำเป็น
- 2.13 หอพักจะต้องจัดให้มีสำนักงานหอพักสำหรับให้นักศึกษาติดต่อประสานงาน
- 2.14 หอพักจะต้องมีบริการยาสามัญประจำบ้านเพื่อการปฐมพยาบาลในหอพัก
- 2.15 หอพักจะต้องมีระเบียบหอพักอย่างชัดเจน
- 2.16 หอพักจะต้องจัดห้องน้ำ-ห้องส้วม ไว้บริการอย่างพอเพียง ตามสัดส่วนของนักศึกษา
- 2.17 หอพักต้องจัดให้มีสถานที่จอดรถจักรยานหรือจักรยานยนต์ของนักศึกษาอย่างเพียงพอและปลอดภัย
- 2.18 ถ้าเป็นไปได้หอพักควรจัดให้มีบริการร้านอาหารบริเวณหอพัก หรือบริเวณทั่วไปให้บริการได้สะดวก จำนวนนักศึกษาต่อห้องพัก ควรเป็นห้องละ 2 คน และสูงสุดไม่ควรเกินห้องละ 4 คน
- 2.19 หอพักต้องจัดระบบความปลอดภัยในการเข้า-ออก หอพักตลอด 24 ชั่วโมง

3. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาหอพัก

- 3.1 หอพักจะต้องจัดโปรแกรมเพื่อพัฒนานิสัยการออกกำลังกาย การพัฒนาบุคลิกภาพและคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ให้แก่ นักศึกษาหอพัก
- 3.2 หอพักจะต้องให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษาเมื่อแรกเริ่มเข้ามาพักในหอพักเพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการอยู่หอพัก
- 3.3 หอพักจะต้องจัดให้มีคณะกรรมการนักศึกษาหอพัก เพื่อฝึกให้รู้จักการปกครองดูแลกันเองภายใต้การให้คำปรึกษาของบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- 3.4 หอพักจะต้องมีจุดมุ่งหมายการพัฒนาให้นักศึกษาให้สอดคล้องกับปณิธานมหาวิทยาลัย
- 3.5 หอพักจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำเพื่อการแก้ปัญหาชีวิต ปัญหาการเรียน ปัญหาการปรับตัวและปัญหาอื่นๆ แก่นักศึกษาหอพัก

4. ลักษณะกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา ควรประกอบด้วย

- 4.1 โครงการพัฒนาด้านร่างกาย มุ่งส่งเสริมการปลูกฝังพัฒนาทักษะนิสัยการออกกำลังกาย การดูแลตนเอง ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 4.2 โครงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพมุ่งส่งเสริมการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ การแต่งกาย
- 4.3 โครงการพัฒนาด้านจิตใจ มุ่งส่งเสริมการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม การสร้างสัมพันธภาพ ความเอื้ออาทร ความรัก ความห่วงใยระหว่างนักศึกษาด้วยกันเองและกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ ความกตัญญู ความสำนึกในหน้าที่ของลูก พ่อแม่ ครู อาจารย์ เป็นต้น

4.4 โครงการพัฒนาด้านสังคม มุ่งส่งเสริมพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้รู้จักมารยาททางสังคมสามารถเข้าสังคมได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ การเรียนรู้ปัญหาสังคม การระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาสังคม เป็นต้น

4.5 โครงการพัฒนาสภาพแวดล้อม มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความรับผิดชอบต่อดูแลพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหอพักร่วมกัน ช่วยดูแลรักษาเสมือนบ้าน

4.6 โครงการพัฒนาด้านทักษะทางการศึกษา มุ่งส่งเสริมพัฒนาทักษะที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานทางวิชาการ อาทิ ทักษะการพิมพ์ ทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ การทบทวนรายวิชา เป็นต้น

5. การจัดการบริหารหอพักนักศึกษา

5.1 องค์กรบริหารหอพักนักศึกษา ควรเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา

5.2 การบริหารหอพักมีความจำเป็นต้องใช้นักบริหารที่มีความรู้หลักวิชาการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดบุคลากร การจัดงบประมาณ เป็นต้น เพื่อให้การบริหารงานหอพักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 แนวทางการบริหารจัดการด้านการเงิน ผู้บริหารหอพักจะต้องยึดหลัก “เลี้ยงตัวเองได้ แต่ไม่แสวงหากำไร”

5.4 เพื่อให้การจัดการหอพักเป็นไปตามแนวคิด “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรแยกบุคลากรในหอพักเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายการดูแลด้านกายภาพและความเป็นอยู่กับฝ่ายพัฒนาและให้คำปรึกษานักศึกษา

5.5 สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ดูแลด้านกายภาพและความเป็นอยู่ต่อจำนวนนักศึกษา ควรเป็น 1:300 สัดส่วนของเจ้าหน้าที่พัฒนาและให้คำปรึกษานักศึกษาหอพักควรเป็น 1:100

5.6 เจ้าหน้าที่ดูแลด้านกายภาพและความเป็นอยู่ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาและให้คำปรึกษา จะต้องเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะและความรับผิดชอบสูง ตลอดจนได้รับความเชื่อถือจากนักศึกษาหอพัก

5.7 มหาวิทยาลัยต้องจัดการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการหอพักให้มีความรู้ความเข้าใจในปรัชญาแนวคิดและความมุ่งหมายของการจัดบริการหอพักอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

5.8 มหาวิทยาลัยต้องจัดให้มีระเบียบนักศึกษหอพักให้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาและให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 บุคลากรหอพักทุกระดับจะต้องมีวิญญูณของความเป็นครูและรู้สึกกับนักศึกษาเสมือนหนึ่งเป็นพี่น้อง หรือเป็นลูกหลาน

6. ประเภทของหอพักนักศึกษา

6.1 หอพักนักศึกษาแบ่งได้เป็นหอพักส่วนกลางทั่วไปและหอพักเฉพาะวิชา

6.2 หอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทยยังจำเป็นต้องแยกเพศชาย หญิง ด้วยการแยกอาคารออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6.3 หอพักนักศึกษาอาจแบ่งตามระดับการศึกษา เป็นหอพักนักศึกษาระดับปริญญาตรี และหอพักบัณฑิตศึกษา

6.4 หอพักนานาชาติควรจัดเฉพาะหอพักระดับบัณฑิตศึกษา แต่ถ้าเป็นนักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาตรีควรจัดให้พักร่วมกับหอพักนักศึกษาไทยตามปกติ

6.5 การจัดหอพักเฉพาะสาขาวิชาควรจัดเฉพาะสาขาวิชาที่มีธรรมชาติของการปฏิบัติงานและการพักอาศัยต่างจากกลุ่มอื่น เช่น สาขาแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ หรือสาขาอื่นๆ เป็นต้น

6.6 นักศึกษาทุกคนควรมีโอกาสพักอาศัยร่วมกันในหอพักส่วนกลางอย่างน้อย 1-2 ปี ก่อนจะแยกย้ายไปพักในหอพักเฉพาะสาขาวิชา

5. การบริการด้านงานหอพัก

การบริการงานหอพักเป็นงานบริการต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก เพื่อให้ได้รับความสบายและความปลอดภัยมีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน และเกิดการพัฒนาดตนเองให้มีความสมบูรณ์ทุกๆด้าน โดยคำนึงถึงการบริการที่หลากหลายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนานักศึกษา ซึ่งการบริหารงานหอพักแบ่งได้ ดังนี้

1. การบริการงานหอพักด้านกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมของหอพัก
3. สวัสดิการด้านสุขอนามัย
4. สวัสดิการด้านความปลอดภัย
5. การจัดกิจกรรมภายในหอพัก

1. การบริการงานหอพักด้านกายภาพ

หมายถึง สภาพที่เกี่ยวกับอาคาร และสถานที่ตั้งของหอพัก ขนาดของอาคาร ความสะอาดสบาย เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับประโยชน์ในการพัฒนาทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และจิตใจ ภายในอาคารหอพัก นักศึกษาควรประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ห้องพักนักศึกษาควรเป็นห้องสี่เหลี่ยมผืนผ้ามีพื้นที่เพียงพอสำหรับวางเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สอยอื่นๆ
- 1.2 ห้องน้ำห้องส้วม สามารถจัดได้สองลักษณะ คือ ใช้ระบบรวมหรือแยกเฉพาะห้องพัก
- 1.3 ห้องรับประทานอาหารควรจัดให้มีห้องอาหารรวมขนาดใหญ่เพราะเป็นส่วนหนึ่งให้นักศึกษาได้พบปะในช่วงเวลาอาหาร
- 1.4 ห้องพักผ่อนนันทนาการควรมีพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่พักในหอพัก และสามารถแยกออกเป็นห้องย่อยได้
- 1.5 ห้องเก็บของนักศึกษาและอุปกรณ์ของหอพักจะต้องมีพื้นที่เพียงพอสามารถใช้เก็บอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องกลอื่นๆ ของหอพักและเป็นห้องเก็บของของนักศึกษาในช่วงปิดภาคการศึกษา
- 1.6 ทางเดินเชื่อมในหอพักจะต้องจัดให้สัมพันธ์กับห้องพักนักศึกษาแต่ละห้องและควรสร้างบรรยากาศให้มีความสะอาดมากที่สุด

2. สภาพแวดล้อมของหอพัก

ปัจจุบันแนวคิดในเรื่องการพัฒนาหอพักนักเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมของหอพักนักเรียนจึงควรจัดให้นักศึกษาได้พักอาศัยอย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย และต้องเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนและการพัฒนานักศึกษา (ไพรัตน์ ชันธแก้ว, 2540, หน้า 12)

พันเลิศ ัญญศิริ (2536, หน้า 14) ได้ให้แนวทางถึงการกำหนดพื้นที่บริการต่างๆ ว่าหอพักมหาวิทยาลัยต้องคำนึงถึงจำนวนนักศึกษาหรือประชากรที่จะเข้าพัก ชนิดของหอพักที่สร้าง เนื้อที่ที่ต้องการห้องบริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักผ่อน ห้องประชุม ห้องอ่านหนังสือ ฯลฯ

3. สวัสดิการด้านสุขอนามัย

การบริการสุขภาพอนามัยจัดขึ้นเพื่อดูแลรักษา ตลอดจนป้องกันและแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองและของชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้นักศึกษามีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บที่บั่นทอนความสามารถในการเรียนของนักศึกษา ดังนั้น การจัดการดำเนินงานเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยจึงมีความสำคัญมาก (ขวลิต พุทธรังค์, 2528, หน้า 24)

4. สวัสดิการด้านความปลอดภัย

เอมอชมา วัฒนบูรานนท์ (2539, หน้า 97) ได้สรุปลักษณะด้านความปลอดภัยของหอพักนักศึกษาควรพิจารณา ดังนี้

- 4.1 หอพักควรตั้งอยู่ห่างจากอาคารเรียน หรือห่างไกลจากสิ่งรบกวน
- 4.2 หอพักควรสร้างให้สูงไม่เกิน 2 ชั้น หากจำเป็นต้องสร้างอาคารสูงหลายๆ ชั้น จะต้องจัดให้มีทางออกฉุกเฉินหรือบันไดหนีไฟ
- 4.3 ภายในตัวอาคารควรจัดให้เป็นสัดส่วน เช่น แยกห้องนอน ห้องอ่านหนังสือ ห้องรับแขก
- 4.4 ควรจัดให้มีการดูแลรักษาความสะอาดและตรวจตราเรื่องความปลอดภัยภายในบริเวณหอพักเป็นประจำ
- 4.5 จัดระบบป้องกันอัคคีภัย มีอุปกรณ์ดับเพลิง มีการฝึกหนีไฟและฝึกดับเพลิง

5. การจัดกิจกรรมภายในหอพัก

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2539, หน้า 176-177) กล่าวว่า การฝึกอบรมนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็นมาก ซึ่งกิจกรรมที่หอพักควรส่งเสริมให้นักศึกษาช่วยกันจัด มีดังนี้

- 5.1 กิจกรรมที่ส่งเสริมความรับผิดชอบและการทำงานร่วมกันตามระบอบประชาธิปไตย
- 5.2 กิจกรรมด้านวิชาการ เพื่อศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเอง
- 5.3 กิจกรรมด้านกีฬา การพักอาศัยในหอพักของสถาบันทำให้นักศึกษามีโอกาสใช้สถานที่และอุปกรณ์กีฬาอย่างเต็มที่ ควรส่งเสริมให้นักศึกษาเล่นกีฬาเพื่อออกกำลังกาย สร้างเจตคติที่ดีต่อกันและเสริมสร้างทักษะในการเล่นกีฬา
- 5.4 กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ควรส่งเสริมให้นักศึกษาจัดกิจกรรมเหล่านี้ เช่น การแต่งกาย อาหาร และการละเล่นต่างๆ และวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับวันสำคัญของชาติ
- 5.5 กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หอพักควรส่งเสริมให้นักศึกษาได้ร่วมกันจัดกิจกรรมภายในสถาบัน

6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสำหรับการให้บริการ

การประกอบธุรกิจนั้น คุณภาพของสินค้าเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะทำให้ประสบความสำเร็จ เพราะตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในสายตาของผู้บริโภค จะไม่แตกต่างกันเท่าใด ความเจริญก้าวหน้าทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมานั้นมีความใกล้เคียงกันและสินค้าที่เสนอขายในตลาดมีให้เลือกซื้อตามความพอใจมากขึ้น ผู้บริโภคจึงหันมาพิจารณาและให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการควบคู่ไปด้วย ทำให้ผู้ประกอบการและฝ่ายบริหารของธุรกิจหันมาให้ความสนใจการบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้การบริการได้เข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินงานเป็นอย่างมาก และธุรกิจซื้อขายสินค้าทั่วไปได้เพิ่มแผนกบริการเพื่อดูแล จัดการ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ลูกค้า

6.1 ความหมายของการบริการ

กรอนรูส์ (Gronroos, อ้างถึงใน จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ 2545: 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย จำต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและ / หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ / หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, อ้างถึงใน จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ 2545: 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลทิเนน (Lehtinen, อ้างถึงใน จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ 2545: 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ชุษณะ รุ่งปั้งนิม (2545: 211) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่มีการบริโภคผลผลิตในสถานที่เดียวกับสถานที่ทำการผลิต กล่าวคือ ในการบริการนั้นจำเป็นจะต้องมีผู้บริโภคปรากฏตัวอยู่ ณ ที่นั้น ในขณะที่มีการให้บริการ และการบริการเป็นการกระทำที่ทำให้เกิดบรรดาประโยชน์ทั้งหลาย ทั้งที่จับต้องได้และสัมผัสไม่ได้ ซึ่งเป็นการกระทำที่มุ่งให้เกิดความสะดวกสบายตามที่ลูกค้าคาดหวัง หรือได้เสียค่าบริการเพื่อการนั้น

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ (2545: 38) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้แต่สามารถวัดผลได้ด้วยความพึงพอใจ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

6.2 ลักษณะของธุรกิจบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549: 24) ลักษณะของธุรกิจบริการมีความหลากหลาย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

6.2.1 ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น การบริการซ่อมรถยนต์ ฯลฯ

6.2.2 ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการร้านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

6.2.3 บริการที่มีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร ฯลฯ

6.2.4 บริการที่ไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น นวดแผนโบราณ ร้านตัดผม ฯลฯ

6.3 ประเภทของธุรกิจบริการ แบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

6.3.1 การสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ Internet เป็นต้น

6.3.2 ที่อยู่อาศัย เช่น โรงแรม อพาร์ทเมนต์ บ้านเช่า เป็นต้น

6.3.3 การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น สาธารณูปโภค การซ่อมแซมบ้าน การตกแต่งบ้าน การกำจัดปลวก การตกแต่งสวน เป็นต้น

6.3.4 การพักผ่อน สถานรื่นเริงต่างๆ โรงภาพยนตร์ โรงโลว์ลิ่ง เป็นต้น

6.3.5 การดูแลรักษาตัว เช่น สถานเสริมความงาม ร้านตัดผม ศูนย์ออกกำลังกาย สถาบันลดน้ำหนัก เป็นต้น

6.3.6 การรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิกทันตแพทย์ โพลีคลินิก เป็นต้น

6.3.7 ที่ปรึกษา เช่น ทนาย ที่ปรึกษาทางธุรกิจ ตัวแทนโฆษณา การสำรวจ และวิจัยสำนักงาน จัดหางาน เป็นต้น

6.3.8 การเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน กองทุนอุตสาหกรรม ตลาดหุ้น เป็นต้น

6.3.9 การประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันอัคคีภัย เป็นต้น

6.3.10 การคมนาคม เช่น การขนส่งสินค้า รถโดยสารประจำทาง แท็กซี่ ตุ๊กตุ๊ก สายการบิน รถเช่า เป็นต้น

6.3.11 การท่องเที่ยว เช่น นำเที่ยว ล่องแพ ชี่ช้าง เป็นต้น

สมชาย กิจบรรจง (2543: 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวม คือการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้ และเข้าใจในเรื่อง 4 ข้อ ดังนี้

1. รู้จักตนเอง ในงานและหน้าที่ คือจะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
4. รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2547: 23) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

1. สำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้

การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจกกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขาย และขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขาย หรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อ หรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัย และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประทานอาหาร ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพ และความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้ เหมือนกับสินค้าต่างๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะก่อให้เกิดความเป็นสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร เพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นต้องเตรียมไว้เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะ

ได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่นเมื่อผู้โดยสาร หรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนการซื้อสินค้าอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539: 4-5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าทีที่ต้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า คุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าพร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ในด้านของที่พักออาศัย จะต้องคำนึงถึงลูกค้าหรือลูกจ้างที่เข้าพักออาศัยเป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่าการบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ ดังนั้นการวิเคราะห์ครั้งนี้ จึงได้นำด้านการบริการมาเป็นตัวแปรที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์

2.2 งานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

พักตร์วิภา ศุภโกศล.(2546).**ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา.** ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพักอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านบริการและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกายภาพ ด้านบริหารและด้านกิจกรรมภายในหอพัก พบว่า นักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการงานหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่อยู่โซนหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมภายในหอพัก ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านบริหารและด้านบริการและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกายภาพและด้านกิจกรรมภายในหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรลักษณ์ กลัดแล้ว. (2548). **ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแนวทางการบริหารงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ประจำปีการศึกษา 2547.** มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแนวทางการบริหารงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมนักศึกษา ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรมของนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อม พบว่า นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านการควบคุมนักศึกษาว่า ควรกำหนดระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติ มีผู้ควบคุมหอพัก และผู้ควบคุมการจัดกิจกรรมต่างๆ และมีการกำหนดข้อห้ามของหอพัก นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านบริการและสวัสดิการว่าควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกภายในและภายนอกหอพัก การจัดจำนวนผู้เข้าพักห้องละ 2-3 คน โดยจัดให้พักตามความสมัครใจ ภายในหอพักควรจัดบริการด้านการกีฬา บริการด้านการศึกษา บริการด้านสุขภาพอนามัย และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีการจัดสวัสดิการในหอพัก มีการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ภายในหอพัก ปรับปรุงสุขา ห้องน้ำ จัดระบบป้องกันอุบัติเหตุ และจัดระบบการติดต่อเมื่อผู้ปกครองเข้ามาติดต่อ นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านกิจกรรมของนักศึกษาว่าควรจัดกิจกรรมในหอพักเพื่อส่งเสริมความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ จัดกิจกรรมด้านสังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ จัดกิจกรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่น จัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จัดกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับการอยู่ร่วมกับผู้อื่น โดยมหาวิทยาลัยและผู้รับผิดชอบเป็นผู้กำหนดการจัดกิจกรรมและสนับสนุนด้านงบประมาณ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมของหอพักว่า ควรจัดสภาพแวดล้อมในห้องพัก ภายนอกห้องพักจัดระบบการดูแลความปลอดภัยและจัดวิธีป้องกัน

สมพิศ สุพรรณศิลป์. (2548). การประเมินผลการให้บริการหอพักนักศึกษาในกำกับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ได้ศึกษาการประเมินผลการให้บริการหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การดำเนินงานและการให้บริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี แต่มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันในแต่ละหอพัก นอกจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละหอพัก ส่วนผู้บริการและบุคลากรหอพักมีความรับผิดชอบในการให้บริการอยู่ในระดับดี ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพอ และความไม่สะดวกในการเดินทางจากหอพักนักศึกษาในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอและจัดรถรับ-ส่งนักศึกษาที่พักในหอพักและเพิ่มความถี่ของการเดินรถด้วย

นันทนาถ วัติสู. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ใกล้มหาวิทยาลัยในการเลือกเช่าหอพักมากที่สุด สำหรับนักศึกษาหญิงจะให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยที่มากกว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาให้ความสำคัญด้านความสะดวก เป็นระเบียบของหอพักเป็นปัจจัยสำคัญลำดับรองลงมา สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดนั้น กลับพบว่า เป็นปัจจัยที่นักศึกษาให้ความสำคัญน้อยที่สุด โดยการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักนั้น นักศึกษามีได้พิจารณาปัจจัยด้านราคาเป็นสำคัญ แต่จะพิจารณาปัจจัยโดยรวมของหอพักและเน้นความสะดวกสบายของตนเองเป็นที่ตั้ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิเคราะห์

การวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการให้บริการ ของกองบริการหอพักนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิเคราะห์ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

- ขั้นตอนการดำเนินงาน
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
- เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้วิเคราะห์ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ศึกษาปัญหาด้านการปฏิบัติงาน
- กำหนดหัวข้อและพิจารณาปัญหา
- กำหนดวัตถุประสงค์การวิเคราะห์
- ศึกษา ค้นหาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ออกแบบการวิเคราะห์
- เก็บรวบรวมข้อมูล
- วิเคราะห์ข้อมูล
- นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น แก่ผู้มารับบริการ จำนวน 4,000 คน ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2560

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้มารับบริการที่ใช้วิธีการ เดรสซี แอนด์ มอร์แกน จำนวน 680 คน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น รายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

- 1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้
 - การบริการหอพักนักศึกษา 9 ประเภท ได้แก่
 - 1.1 การบริการงานหอพักด้านกายภาพ
 - 1.2 สภาพแวดล้อมของหอพัก
 - 1.3 สวัสดิการด้านสุขอนามัย
 - 1.4 สวัสดิการด้านความปลอดภัย
 - 1.5 การจัดกิจกรรมภายในหอพัก
 - 1.6 ยืมกุญแจสำรอง
 - 1.7 บริการไปรษณีย์ภัณฑ์
 - 1.8 บริการแจ้งซ่อม งานไม้,งานไฟฟ้า,งานประปา
 - 1.9 ให้คำปรึกษา ด้านต่างๆในการใช้ชีวิตในหอพัก

2) แหล่งข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีการเก็บรวบรวม และบันทึกไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจัดเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งผู้วิเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

2.1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) จำนวนข้อมูล ผู้วิเคราะห์ ต้องการศึกษากองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 680 คน

4) ระยะเวลาที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 60 วัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

1) การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิเคราะห์ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนน

มาตรวัดของลิเคิร์ต(Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความ มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.21 - 4.20 แปลความ มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความ มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความ มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา

- 2) การนำเสนอข้อมูล มีดังนี้
 - 2.1 นำเสนอในรูปบทความ ลักษณะการเสนอเป็นบทความสั้นๆ และมีข้อมูลตัวเลขอยู่ด้วย
 - 2.2 นำเสนอในรูปตาราง โดยกรอกข้อมูลที่เป็นตัวเลขโดยแบ่งเป็นแถวตั้ง (Columns) และแถวนอน (Row) เพื่อจัดข้อมูลให้เป็นระเบียบ
 - 2.3 นำเสนอในรูปกราฟ เพื่อแสดงข้อมูลที่ทำให้เกิดความน่าสนใจ ทำให้อ่านเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว

3.5 เทคนิคที่นำมาใช้การวิเคราะห์

ผู้วิเคราะห์นำเทคนิคการเปรียบเทียบข้อมูล (Comparative Techniques) มาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลเชิงปริมาณ ของข้อมูล 2 กลุ่มขึ้นไป มีวิธีการดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจำแนกประเภทการให้บริการตามข้อ 1.1- 1.9
- 2) จัดทำตารางแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงปริมาณจำแนกตามประเภท
- 3) ประมวลผลเปรียบเทียบข้อมูลแต่ละประเภท
- 4) ตีความและสร้างข้อสรุป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)
- 2) ร้อยละ (Percentage) เป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมเลขคณิต เป็นต้น

	\bar{X}	=	$\frac{\sum x}{n}$	
เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย	
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม	
	n	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม	

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์งานเรื่อง การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 โดยใช้สถิติเชิงบรรยายในการวิเคราะห์ แบ่งได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ภาพรวมการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ภาพรวมการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปภาพรวมหน่วยหอพักที่ 1 ถึง 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560

หน่วย : คน

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	274	40.30
หญิง	406	59.70
สถานะ		
กรรมการหอพักนักศึกษา	66	9.70
นักศึกษาทั่วไป	614	90.30
คณะ		
1.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	64	9.40
2.ศึกษาศาสตร์	118	17.4
3.เกษตรศาสตร์	118	17.4
4.วิทยาศาสตร์	116	17.1
5.วิทยาการจัดการ	36	5.10
6.วิศวกรรมศาสตร์	65	9.60
7.พยาบาลศาสตร์	18	2.60
8.สาธารณสุขศาสตร์	18	2.60
9.สัตวแพทยศาสตร์	2	.30
10.ศิลปกรรมศาสตร์	20	2.90
11.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น	16	2.40
12.เภสัชศาสตร์	6	.90
13.เทคโนโลยี	27	4.0
14.สถาปัตยกรรมศาสตร์	3	.40
15.เทคนิคการแพทยศาสตร์	8	1.20
16.นิติศาสตร์	44	6.50
17.ทันตแพทยศาสตร์	1	.10

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	285	41.90
ชั้นปีที่ 2	180	26.50
ชั้นปีที่ 3	158	23.20
ชั้นปีที่ 4	51	7.50
ชั้นปีที่ 5	6	0.90
หอพักที่		
1	29	4.30
2	28	4.10
3	21	3.10
4	28	4.10
5	28	4.10
7	22	3.20
8	30	4.40
9	16	2.40
10	33	4.90
11	5	.70
12	32	4.70
13	40	5.90
14	22	3.20
15	33	4.90
16	31	4.60
17	30	4.40
18	30	4.40
19	14	2.10
20	29	4.30
21	25	3.70
22	30	4.40
23	21	3.10

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
หอพักที่		
24	30	4.40
25	30	4.40
26	30	4.40
27	13	1.90
ระยะเวลาที่พัก		
1 ภาคการศึกษา	64	9.40
2 ภาคการศึกษา	333	49.00
3 ภาคการศึกษา	37	5.40
4 ภาคการศึกษา	117	17.20
มากกว่า 4 ภาคการศึกษา	129	19.00

จากตารางที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และเพศหญิง จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 เป็น กรรมการหอพักหอพักนักศึกษา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และเป็น นักศึกษาทั่วไป จำนวน 614 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และเกษตรศาสตร์ จำนวนเท่ากันคือ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าพักอาศัยมากที่สุดจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 โดยพักอาศัยที่หอ 13 มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ระยะเวลาที่พัก 2 ภาคการศึกษา จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของภาพรวม การให้บริการของกองบริการ
หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
แยกแต่ละหน่วยหอพัก

หน่วย : คน

หน่วยงานหอพัก	M	SD.	แปลความ
หน่วยหอพัก ที่ 1	3.84	.26	พึงพอใจมาก
หน่วยหอพัก ที่ 2	4.13	.24	พึงพอใจมาก
หน่วยหอพัก ที่ 3	4.16	.23	พึงพอใจมาก
หน่วยหอพัก ที่ 4	4.00	.31	พึงพอใจมาก
หน่วยหอพัก ที่ 5	3.96	.23	พึงพอใจมาก
หน่วยหอพัก ที่ 6	4.22	.16	พึงพอใจมาก ที่สุด
ภาพรวม	4.05	.21	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีการศึกษา 2560 พบว่า ภาพรวมการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มีความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาแยกแต่ละหน่วยหอพัก เรียงลำดับความสำคัญ มากไปหาน้อย สามอันดับ
แรก ได้แก่ หน่วยหอพักที่ 6 ค่าเฉลี่ย 4.22 รองมา หน่วยหอพักที่ 3 ค่าเฉลี่ย 4.16 และ หน่วยหอพัก
ที่ 2 ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของภาพรวม การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการเจ้าหน้าที่	4.01	.78	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	3.98	.77	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	4.04	.77	พึงพอใจมาก
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.93	.81	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	3.98	.78	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	4.09	.75	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	3.89	.87	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	3.86	.87	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า ภาพรวมการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น แยกตามด้านการบริการ โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับที่ 2 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และอันดับที่ 3 ด้านการบริการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมการให้บริการของกองบริการ
หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.04	.82	พึงพอใจมาก
1.2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ	3.98	.74	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพัก นักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.07	.71	พึงพอใจมาก
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	3.99	.77	พึงพอใจมาก
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและ ตกแต่งสวยงาม	3.90	.85	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก ของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	4.08	.77	พึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.89	.84	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสนามและสวนหย่อม	4.10	.77	พึงพอใจมาก
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	4.12	.73	พึงพอใจมาก
4 ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	3.93	.81	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.94	.80	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.02	.76	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะดวกรวดเร็ว	4.06	.78	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.13	.72	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย			
7.1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.07	.80	พึงพอใจมาก
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.17	.73	พึงพอใจมาก
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	3.87	.86	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	3.78	.94	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.59	1.04	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.94	.81	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	3.91	.86	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.75	.96	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	3.86	.88	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.17 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.94

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.60	.82	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	3.65	.76	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	3.79	.75	พึงพอใจมาก
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.78	.76	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	3.89	.64	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	3.82	.76	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	3.83	.81	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	3.67	.77	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับี่ 2 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.83 และอันดับที่ 3 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.55	.86	พึงพอใจมาก
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.65	.79	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	3.87	.62	พึงพอใจมาก
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	3.63	.76	พึงพอใจมาก
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและตกแต่งสวยงาม	3.47	.91	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	3.89	.74	พึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.65	.79	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามและสวนหย่อม	3.83	.78	พึงพอใจมาก
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.81	.69	พึงพอใจมาก
4. ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	3.78	.70	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.83	.67	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	3.96	.61	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.72	.84	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	3.93	.69	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย			
7.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.03	.76	พึงพอใจมาก
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.17	.68	พึงพอใจมาก
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	3.78	.73	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	3.68	.86	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.51	1.02	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.74	.70	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	3.79	.75	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.50	.90	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	3.65	.73	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่าหน่วยหอพักที่ 1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้าน การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดของอาคารหอพัก มีความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้าน การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้าน การบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจ มากมีค่าเฉลี่ย 4.17 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อมความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.16	.75	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	4.02	.77	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	4.10	.75	พึงพอใจมาก
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.97	.77	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	3.98	.83	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	4.14	.78	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	3.95	.86	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	3.98	.92	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 7 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่าหน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับี่ 2 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และอันดับที่ 3 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพักมีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.16	.75	พึงพอใจมาก
1.2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ	4.09	.75	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพัก นักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.07	.78	พึงพอใจมาก
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	4.03	.73	พึงพอใจมาก
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและ ตกแต่งสวยงาม	3.98	.81	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก ของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	4.11	.78	พึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.92	.84	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสนามและสวนหย่อม	4.17	.74	พึงพอใจมาก
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	4.20	.70	พึงพอใจมาก
4 ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	3.97	.77	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.95	.85	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.02	.82	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะดวกรวดเร็ว	4.13	.81	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.16	.76	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย			
7.1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.06	.86	พึงพอใจมาก
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.19	.76	พึงพอใจมาก
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	3.89	.82	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	3.89	.86	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.72	1.00	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.10	.78	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	4.03	.91	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.82	1.07	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	3.97	.93	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 8 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน มีความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.19 และด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา
2560 แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.01	.89	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	4.06	.84	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	4.18	.81	พึงพอใจมาก
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	4.11	.70	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	4.00	.78	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	4.14	.72	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	3.93	1.02	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	3.22	1.01	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 9 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับที่ 2 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และอันดับที่ 3 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.03	.93	พึงพอใจมาก
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.00	.85	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.11	.79	พึงพอใจมาก
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	4.08	.81	พึงพอใจมาก
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและตกแต่งสวยงาม	3.99	.94	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	4.18	.83	พึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	4.12	.84	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามและสวนหย่อม	4.26	.81	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	4.19	.78	พึงพอใจมาก
4. ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	4.11	.70	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	4.00	.83	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.10	.74	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะอาดรวดเร็ว	4.13	.77	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.15	.68	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย			
7.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.16	.90	พึงพอใจมาก
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.13	.79	พึงพอใจมาก
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	3.91	1.05	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	3.83	1.14	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.65	1.22	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.97	.92	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	4.00	1.00	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.92	1.09	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	4.00	1.06	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 10 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่าหน่วยหอพักที่ 3 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามและสวนหย่อม ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา
2560 แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.06	0.69	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	3.98	0.74	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	4.08	0.78	พึงพอใจมาก
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.83	0.88	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	3.96	0.75	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	4.14	0.65	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	3.84	0.82	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	3.85	0.82	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 11 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีการศึกษา 2560 พบว่าหน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่
อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับที่ 2 ด้านการบริการด้าน
ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และอันดับที่ 3 ด้านการ
บริการของเจ้าหน้าที่ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.10	.77	พึงพอใจมาก
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ	4.03	.62	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพัก นักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.10	.65	พึงพอใจมาก
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	3.93	.77	พึงพอใจมาก
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและ ตกแต่งสวยงาม	3.92	.80	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก ของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	4.05	.81	พึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.75	.91	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสนามและสวนหย่อม	4.28	.69	พึงพอใจมาก ที่สุด
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	4.26	.72	พึงพอใจมาก ที่สุด
4. ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	3.83	.88	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.92	.79	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.01	.71	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะดวกรวดเร็ว	4.11	.67	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.18	.64	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย			
7.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.19	.69	พึงพอใจมาก
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.25	.57	พึงพอใจมาก
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	3.87	.82	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	3.55	.99	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.36	1.04	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.92	.77	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	3.91	.81	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.77	.87	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	3.82	.83	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 12 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามและสวนหย่อม ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.15	.83	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	4.04	.83	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	3.91	.82	พึงพอใจมาก
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.71	.78	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	3.90	.84	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	4.02	.84	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	3.77	.91	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	3.76	.88	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 13 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีการศึกษา 2560 พบว่าหน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่
อันดับที่ 1 ด้านการบริการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.15 อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย
4.04 และอันดับที่ 3 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : 680 คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.21	.87	พึงพอใจมากที่สุด
1.2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ	4.09	.80	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพัก นักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.09	.85	พึงพอใจมาก
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	4.14	.78	พึงพอใจมาก
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและ ตกแต่งสวยงาม	3.91	.87	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก ของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	3.88	.83	พึงพอใจมาก
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	3.80	.93	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสนามและสวนหย่อม	3.91	.78	พึงพอใจมาก
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	4.05	.77	พึงพอใจมาก
4. ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก			
ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	3.71	.78	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.83	.83	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	3.92	.85	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการเยี่ยมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะดวกรวดเร็ว	3.98	.83	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.06	.86	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย			
7.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.92	.77	พึงพอใจมาก
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.02	.87	พึงพอใจมาก
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	3.74	.93	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	3.70	.93	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.50	1.06	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.80	.92	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	3.80	.88	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.73	.85	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	3.74	.90	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 14 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 5 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข่าวสารเป็นปัจจุบัน ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการให้บริการเยี่ยมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
แยกตามด้านการบริการ

หน่วย : 680 คน

การบริการ	M	SD	แปลความ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.15	.67	พึงพอใจมาก
2.ด้านการประชาสัมพันธ์	4.20	.71	พึงพอใจมาก
3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	4.26	.67	พึงพอใจมากที่สุด
4.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	4.11	.74	พึงพอใจมาก
5.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	4.04	.83	พึงพอใจมาก
6.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก	4.17	.78	พึงพอใจมาก
7.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	4.06	.78	พึงพอใจมาก
8. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	4.11	.79	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 15 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจในทุกด้าน โดย
เรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก
ของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.26 อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และอันดับที่
3 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของ
กองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วย : 680 คน

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
1. การบริการของเจ้าหน้าที่			
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.20	.69	พึงพอใจมาก
1.2 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ	4.10	.66	พึงพอใจมาก
2. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์			
2.1 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพัก นักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.22	.68	พึงพอใจมาก ที่สุด
2.2 ข่าวสารเป็นปัจจุบัน	4.23	.71	พึงพอใจมาก ที่สุด
2.3 บอร์ดประชาสัมพันธ์สะอาดเรียบร้อยและ ตกแต่งสวยงาม	4.16	.75	พึงพอใจมาก
3. การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก			
3.1 ความสะอาดของอาคารหอพัก	4.31	.65	พึงพอใจมาก ที่สุด
3.2 ความสะอาดของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก	4.16	.71	พึงพอใจมาก
3.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสนามและสวนหย่อม	4.29	.70	พึงพอใจมาก ที่สุด
3.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	4.31	.65	พึงพอใจมาก ที่สุด
4 ความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน ที่นอน	4.11	.74	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์			
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว	4.05	.80	พึงพอใจมาก
5.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.04	.87	พึงพอใจมาก

รายการประเมิน	M	SD.	แปลความ
6. การให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก			
6.1 ความสะดวกรวดเร็ว	4.17	.77	พึงพอใจมาก
6.2 ความถูกต้องแม่นยำ	4.17	.79	พึงพอใจมาก
7. การบริการด้านความปลอดภัย	4.11	.74	พึงพอใจมาก
7.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
7.2 การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ	4.22	.75	พึงพอใจมากที่สุด
7.3 อุปกรณ์ดับเพลิงเหมาะสมและพร้อมใช้งาน	4.01	.81	พึงพอใจมาก
7.4 มีผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์และทางหนีไฟ	4.07	.81	พึงพอใจมาก
7.5 มีเครื่องสำรองไฟพร้อมใช้งาน	3.91	.81	พึงพอใจมาก
8. การบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์			
8.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.19	.76	พึงพอใจมาก
8.2 ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม	4.17	.76	พึงพอใจมาก
8.3 ความรวดเร็วในการซ่อมแซมอุปกรณ์-ครุภัณฑ์ที่ชำรุด	3.99	.87	พึงพอใจมาก
8.4 คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง	4.10	.78	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 16 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2560 พบว่า หน่วยหอพักที่ 6 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข่าวสารเป็นปัจจุบัน ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดของอาคารหอพัก ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการให้บริการ ของกองบริการหอพักนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ นักศึกษาที่มาใช้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาหอพัก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 680 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผลการวิเคราะห์ภาพรวมการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อมูลทั่วไปภาพรวมหน่วยหอพักที่ 1 ถึง 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเป็น เพศชาย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และเพศหญิง จำนวน 406 คิดเป็นร้อยละ 59.70 เป็น กรรมการหอพัก จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และเป็น นักศึกษาทั่วไป จำนวน 614 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 ส่วนใหญ่ เป็น นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และเกษตรศาสตร์ จำนวนอย่างละเท่ากัน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เข้าพักอาศัยมากที่สุดจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 โดยพักอาศัยที่หอ 13 มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ระยะเวลาที่พัก 2 ภาคการศึกษา จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

2) ผลวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า หน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับที่ 2 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.83 และอันดับที่ 3 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของหน่วยหอพักที่ 1 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้าน การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดของอาคารหอพัก มีความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านการ

ให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้าน การให้บริการ ยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้าน การบริการ ด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ ด้านการ บริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า หน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับที่ 2 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และอันดับที่ 3 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพักมีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยหน่วยหอพักที่ 2 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้าน การบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสำนักงาน มีความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความ พึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความ พึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.19 และด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า หน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับที่ 2 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และอันดับที่ 3 ด้านความ พร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก 4.11 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยหน่วยหอพักที่ 3 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอา

ใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามและสวนหย่อม ความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม คุณภาพของวัสดุที่ซ่อมบำรุง ความพึงพอใจ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.00

5) ผลการวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับที่ 2 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และอันดับที่ 3 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 4.06 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย หน่วยหอพักที่ 4 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหอพักนักศึกษาและของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามและสวนหย่อม ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

6) ผลการวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการบริการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.15 อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และอันดับที่ 3 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก 4.02 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย หน่วยหอพักที่ 5 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข่าวสารเป็นปัจจุบัน ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ซ่อม ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

7) ผลการวิเคราะห์หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แสดงให้เห็นว่า หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับ สามอันดับแรก ได้แก่อันดับที่ 1 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีค่าเฉลี่ย 4.26 อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และอันดับที่ 3 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก 4.17 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย หน่วยหอพักที่ 6 การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข่าวสารเป็นปัจจุบัน ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก มีความสะอาดของอาคารหอพัก ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ มีความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรองห้องพัก มีความถูกต้องแม่นยำ ความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ด้านการบริการด้านความปลอดภัย มีการแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ความพึงพอใจ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และ ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ มีให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

สรุปภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษาหน่วยที่ 1-6

หน่วยที่	พึงพอใจมาก จัดลำดับ 1-3	พึงพอใจน้อย จัดลำดับ 1-3
หน่วยที่ 1	1.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ 2.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย 3.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรอง ห้องพัก	1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 2.ด้านการประชาสัมพันธ์ 3. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์
หน่วยที่ 2	1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 2.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรอง ห้องพัก 3.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่ง อำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก	1.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย 2.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุ ครุภัณฑ์ในหอพัก 3.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์
หน่วยที่ 3	1.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่ง อำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก 2.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรอง ห้องพัก 3.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ ในหอพัก	1. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์ 2.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย 3.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์
หน่วยที่ 4	1.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรอง ห้องพัก 2.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่ง อำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก 3.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	1.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุ ครุภัณฑ์ในหอพัก 2.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย 3. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์
หน่วยที่ 5	1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 2.ด้านการประชาสัมพันธ์ 3.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรอง ห้องพัก	1.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุ ครุภัณฑ์ในหอพัก 2.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย 3. ด้านการบริการซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์
หน่วยที่ 6	1.ด้านการบริการด้านความสะอาดและสิ่ง อำนวยความสะดวกของอาคารหอพัก 2.ด้านการประชาสัมพันธ์ 3.ด้านการให้บริการยืมกุญแจสำรอง ห้องพัก	1.ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ 2.ด้านการบริการด้านความปลอดภัย 3.ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุ ครุภัณฑ์ในหอพัก

5.2) ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์การให้บริการของกองบริการหอพักนักศึกษา มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) ควรจะมีการพัฒนาด้านบุคลากรหอพักในเรื่องการบริการ ของกองบริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) ควรจะวิเคราะห์การให้บริการ หอพัก 9 หลังและ 8 หลังของเอกชน
- 3) ควรจะวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าพักอาศัยในหอพักนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัญหาและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาที่ต้องแก้ไข	แนวทางการแก้ไข
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	จัดอบรมพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ
ด้านการประชาสัมพันธ์	จัดอบรมพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
ด้านความพร้อมใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ในหอพัก และการบริการซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์	เสนอต่อผู้บริหารและตั้งงบประมาณ ความจำเป็นที่จะต้องใช้งาน
ด้านการบริการด้านความปลอดภัย	มีการตรวจและมีสมุดเซ็นตามจุดต่าง ๆ
ด้านการให้บริการไปรษณีย์ภัณฑ์	แก้ไขปัญหาเรื่องการจัดส่ง โดยประสานงานกับไปรษณีย์ มข

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : อักษรวิทยา.
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. 2507. "พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507".
- กรุงเทพมหานคร : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2545). จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1. เอกสารการสอนชุดวิชาคหกรรมศาสตร์.
- นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การบริหารการตลาด (Marketing Management). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. (2545). วิวัฒนาการและลักษณะครอบครัว. ใน : ประกายรัตน์ ภัทรธิดา บรรณาธิการ. จิตวิทยาการครอบครัว และครอบครัวศึกษา. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). การบริหารกิจการนิสิต. ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. 2525(3). 131.
- _____. (2535). การบริหารกิจการนักศึกษาทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จงเจริญ การพิมพ์สุทธาการพิมพ์.
- นิตา สุวรรณประเทศ and others. (2547) ความต้องการพักอาศัยอยู่ในหอพักของสถาบัน ของ นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏพิบูล สงครามพิษณุโลก
- นัญนาถ วัติสุ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พัศตร์วิภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
- พันเลิศ ัญญุสิริ. (2536). การศึกษาลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยของนักศึกษาบริเวณ ชุมชนโดยรอบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต, สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เคหการ), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพรัตน์ ชันแ้ว. (2540). การศึกษาการดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัย ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- มาณี ไชยธีรานวัฒน์ศิริ. 2543. รายงานการวิจัยเรื่อง หอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย
- มาณี ไชยธีรานวัฒน์ศิริ. (2543)หอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.

- วุฒิพล สกลเกียรติ. (2524). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2 ที่อาศัยอยู่ในหอพักและนอกหอพัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาณิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2535). การบริหารงานด้านหอพัก. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- วรลักษณ์ กลัดแล้ว. (2548) ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแนวทางการบริหารงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ประจำปีการศึกษา 2547. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ศิริวรรณ พิมพ์ทอง. (2546). ทักษะของนิสิตต่อการจัดบริการหอพักนิสิตในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2539. พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : วิธีตีพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2539).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมพิศ สุพรศิลป์. (2548). การประเมินผลการให้บริการหอพักนักศึกษาในกำกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีรป้อมวรรณกรรม.
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2525). หลักการกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ: กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอมอัชฌา วัฒนบุรานนท์. (2539).สวัสดีศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Alderfer, Clayton P. (1969, April). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. Organization Behavior and Human Performance. Vol. 4:75-142.
- Gilmer, B.V.H and Deci.E.L.(eds.). (1977). Industrial and Organizational Psychology, McGraw-Hill Book Co., NewYork.
- Maslow, Abraham M. 1594. Motivation and Personality. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
หอพักนักศึกษา (ส่วนกลาง) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2560

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. คณะที่ศึกษา
3. ชั้นปี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 ชั้น 5 , 6

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการ

1. ปัจจุบัน นักศึกษาพักอาศัยที่หอพักใด หอพักชายที่..... หอพักหญิงที่
2. **ก่อนหน้านี้** นักศึกษาเคยติดต่อขอรับบริการจากหน่วยหอพักนักศึกษา **หรือไม่** เคย ไม่เคย
3. **ในครั้ง**นี้ นักศึกษาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับ**เรื่องใด** (กรุณาระบุรายละเอียด)

ตอนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจการขอรับบริการในครั้ง**นี้**

รายการวัดประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความเห็น
	5	4	3	2	1	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านผลจากการให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
2. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน)						

ตอนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจการพักอาศัยในหอพัก

รายการวัดประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความเห็น
	5	4	3	2	1	
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1. มีบอร์ดสำหรับประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง						
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอพักให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ						
ด้านความสะอาด สะดวก ของหอพัก						
1. เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหอพักให้สะอาดอยู่เสมอ						
2. เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องสุขภัณฑ์ให้สะอาดอยู่เสมอ						
3. เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ปรับปรุงและตกแต่งบริเวณสนามรอบหอพักให้สะอาด สวยงามอยู่เสมอ						

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ประวัติย่อผู้จัดทำวิเคราะห์ค่างาน

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางกรรณฎา แสงแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	20 ตุลาคม 2520
อายุ	42 ปี
สถานที่เกิด	จังหวัดเลย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	409/124 พิมานธานีโนนม่วง เฟส2 ต.ศิลา อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองบริการหอพักนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2559	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2547	หลักสูตรบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย