

บทคัดย่อ

T157844

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 305 คน โดยเก็บตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านสถานที่ สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล กระบวนการ การติดต่อสื่อสาร ผลិតภัณฑ์ และลักษณะทางกายภาพ

นักศึกษาเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 93.4) ต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ และต้องการให้มีโทรศัพท์ในห้องพัก สำหรับเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่นักศึกษาต้องการเพิ่มเติม คือ ชั้นวางหนังสือ พุกที่นอน และราวตากผ้า ส่วนบริการภายในหอพักที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มเติม คือ ร้านขายของชำ มินิมาร์ท รองลงมาคือ ร้านอาหาร และบริการถ่ายเอกสาร

สำหรับปัญหาในการพักอาศัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก ที่จอร์จไม่สะดวกและพอเพียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพักเก่า ชำรุด นักศึกษาใช้เก้าอี้ไฟฟ้า อย่างฟุ่มเฟือย ห้องน้ำไม่สะอาด ภายในห้องพักอากาศร้อนไม่ถ่ายเท ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ และนักศึกษาคิ่มีเหาะหรือของมีนเมาในหอพัก

ABSTRACT

TE 157844

The objective of this independent study is to study students' satisfaction toward dormitory services of the Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University.

The data is collected from questionnaire survey replied by students who live in the dormitory of the Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University in the academic year 2004 with 305 sampling of all population. The data is analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage and mean.

The results indicate that the services marketing mix factors affecting the respondents in the level of high satisfaction are price and place. Moderate satisfaction is rated to people, process, communication, product and physical evidence.

Most of the students (93.4%) want to have hot water system in the bathroom, and the telephone equipped in their bedrooms. Furniture needed to be furnished in bedrooms are book shelf, mattress, and clothes line. Other additional services required from most students are mini-mart, food shop and photocopy service.

A problem that is considered to be in the high level of the mean is stealing. Problems in moderate level are shouting in dormitory area, insufficient and inconvenient parking space, old and damaged facilities, over usage of water and electricity, dirty restroom, lack of ventilation, inefficient security system, and alcohol drinking.