

การศึกษาเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 342 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง 18-20 ปี กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 หลักสูตร 4 ปี จำนวน 195 คน รองลงมาคือกำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 2 ปี จำนวน 147 คน ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ คณะผลิตกรรมการเกษตร มีรายได้ต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป และจากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ในภาพรวมของนักศึกษาแม่โจ้ มีความต้องการต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหอพักกับนักศึกษา และด้านกระบวนการจัดการภายในหอพัก อยู่ในระดับมากทุกด้าน

สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานบริการหอพัก พบว่าควรปรับปรุงได้แก่ การใช้เวลาจากสภาพ การมีมิตรไมตรีในการบริการ การยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่ดูแล สม่ำเสมอ และมีกริยาอ่อนโยน

ส่วนปัญหาในการให้บริการหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบปัญหาอยู่ในระดับมาก สอง ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (หอพัก) ได้แก่ ห้องพักไม่เพียงพอ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีสภาพเก่า ห้องน้ำไม่สะอาด และภายในห้องพักอากาศร้อนไม่ถ่ายเท ด้านที่สองคือ ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบ ๆ หอพักไม่เพียงพอ บริเวณรอบ ๆ หอพักไม่เป็นระเบียบ นักศึกษาส่งเสียงดัง และ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก

การทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ส่วนความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เท่ากับ -0.03 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ก็ต้องได้รับการปรับปรุงให้มีสภาพที่ดีกว่าปัจจุบันตามปัญหาที่ค้นพบต่อไป

This study was conducted to investigate: 1) needs and expectations of students for the provision of student dormitory services, Maejo University and 2) problems encountered in using the service. A set of questionnaires was used for data collection administered with 342 students staying at Maejo University dormitories. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package.

Results of the study revealed that most of the respondents were female and 18-20 years old. They were first year college students of the 4 years program (195 students). This was followed by first year students of the 2 years program (147 students). Most of them were students of the faculty of Agricultural Production and they had a monthly income of 4,001 baht and above. As a whole, the respondents had a high level of needs for the dormitory services on personal, product, environmental and physical appearance, price, place, communication between dormitory personal and the respondents, and the process of dormitory internal management. For quality of services provided by the dormitory personal, the respondents claimed that the dormitory personal should improve the following; polite speaking, hospitality, continual care-taking, and courteousness.

With regards to problems encountered, the following were found: 1) product (dormitory) –inadequate rooms, old convenient facilities, dirty toilet, and bad ventilation 2) place and physical appearance – inadequate area around the dormitory for relaxation, noisy residences, and property stealing.

Based on hypothesis testing, it was found that personal factor did not effect needs and expectation of the respondents. The difference of an average mean score between the needs and expectations on the students dormitory services was found to be -0.03. This implied that, as a whole, the quality of students dormitory services could be accepted. However, it needed improvement.