

ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล  
วิทยาเขตกาญจนบุรี

Students' Satisfaction towards the Dormitory Service Center of  
Kanchanaburi Campus, Mahidol University.

สุดารัตน์ ปานดอนลาน<sup>1\*</sup> ปรางค์ฉาย พันธุ์เพชร<sup>2</sup> รุ่งสุรีย์ สุวรรณมาลี<sup>3</sup>  
Sudarat Pandonlan<sup>1\*</sup> Prangchai Phanphech<sup>2</sup> Roongsuree Suvanmalee<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี และศึกษาลักษณะการให้บริการเป็นวัตถุประสงค์รอง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 144 ตัวอย่างระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2560 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยโปรแกรม SPSS version 18 (ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหิดล)

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.31) ความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการและด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 นักศึกษาใช้บริการทางด้านไปรษณีย์มากเป็นลำดับที่หนึ่ง (ร้อยละ 90.3) ลำดับต่อมาคือการบริการด้านพยาบาล (ร้อยละ 63.2) ด้านยืม-คืนกุญแจสำรอง (ร้อยละ 54.2) ด้านการซ่อมบำรุง (ร้อยละ 36.8) และด้านให้คำปรึกษา (ร้อยละ 9.7) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ ศูนย์บริการงานหอพัก

<sup>1-2</sup> ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

<sup>3</sup> ตำแหน่งพนักงานสถานที่ บ.1 สำนักงานวิทยาเขตกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

\* corresponding author : sudarat.pal@mahidol.ac.th

## Abstract

The main objective of this study was to students' Satisfaction towards the dormitory service center of Kanchanaburi campus, Mahidol University. In addition, the study of the service characteristics of dormitory service centers is a secondary objective in the second semester of 2016 academic year during January to march 2017. The total of sample size is 144. Data were analyzed using SPSS version 18 (Mahidol University Copyright) with descriptive statistics were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study indicated that students are very satisfied with the service of the staff. (Score= 4.31), followed by quality of service, students are very satisfied (score= 4.23), process service and the location facility, students are very satisfied (score= 4.13). Most students use postal services (90.3%), followed by nursing services (63.2%), spare keys (54.2%), maintenance (36.8%) and consulting (9.7%)

**Keywords:** Satisfaction, Dormitory Service Center

## หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยมหิดลรับภารกิจในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยมหิดล ณ กาญจนบุรี ในโครงการขยายการศึกษาชั้นอุดมศึกษาไปสู่ภูมิภาค มหาวิทยาลัยมหิดล จึงจัดตั้งโครงการจัดตั้ง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ กาญจนบุรี ขึ้นในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ซึ่งตั้งอยู่ ณ หมู่บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหิดล มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2550 และประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2552 ที่มีชื่อต่างกัน จึงปรับเปลี่ยนชื่อส่วนงาน โดยในลำดับที่ 7 โครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยมหิดล ณ กาญจนบุรี มาเป็น วิทยาเขตกาญจนบุรี

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี เปิดสอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 7 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การเกษตร (Agricultural Science) สาขาวิชาเทคโนโลยีการ

อาหาร (Food Technology) สาขาวิชาชีววิทยาเชิงอนุรักษ์ (Conservation Biology) สาขาวิชาธรณีศาสตร์ (Geo science) บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (Management) สาขาวิชาบัญชี (Accounting) และสาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อมและการจัดการภัยพิบัติ (Environmental Engineering and Disaster Management) ผู้ที่มาศึกษามีทั้งชาวจังหวัดกาญจนบุรี และจากหลากหลายจังหวัดทั่วประเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี จึงจัดให้มีหอพักนักศึกษาเพื่อรองรับและสนับสนุนในการศึกษา โดยแยกระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง แบ่งเป็นหอพักนักศึกษาชาย จำนวน 2 หอพัก และหอพักนักศึกษาหญิง จำนวน 3 หอพัก รวมทั้งสิ้น 5 หอพัก (นอกจากนี้ยังมีหอพักบุคลากร จำนวน 11 หอพัก) นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาศึกษาจะอยู่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัย และในช่วงเวลาหลังจากการศึกษาเล่าเรียนแล้ว นักศึกษามักพักผ่อนและใช้เวลาอยู่ที่หอพัก

ศูนย์บริการงานหอพัก เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของหน่วยหอพัก งานกายภาพและสิ่งแวดล้อม (ด้านอาคารชุดพักอาศัยและศูนย์พัฒนาฝึกอบรม) สังกัดสำนักงานวิทยาเขตกาญจนบุรี ซึ่งมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นหน่วยงานที่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งพักพิง พักพิง และพัฒนาการเรียนรู้ ด้วยกรอบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ดังคำกล่าวของ มนตรี แยมกสิกร (2542) ว่า หอพักนักศึกษาถือว่ามีส่วนสำคัญต่อการใช้ชีวิตของนักศึกษาภายในรั้วมหาวิทยาลัย แนวคิดในการจัดการระบบหอพักที่สนับสนุนการพัฒนานักศึกษาที่มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับมากในประเทศไทยคือ แนวคิดแบบ “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” (Living and Learning Centers) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาบัณฑิต โดยมีส่วนประกอบของการจัดการหอพักที่ประกอบด้วย การมีโปรแกรมเพื่อพัฒนานักศึกษาตามความต้องการของนักศึกษา การมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญคอยจัดการดูแลโปรแกรม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของนักศึกษา ซึ่งศูนย์บริการงานหอพัก เป็นศูนย์ที่รวบรวมการบริการและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านหอพัก นอกจากนี้ยังจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของนักศึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย หากดูจากสถิติการมาใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น บริการซ่อมบำรุง (ผู้ให้บริการประมาณ 1,000 รายการ) บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ (ผู้ให้บริการประมาณ 3,000 รายการ) บริการยืม-คืนกุญแจสำรอง (ผู้ให้บริการประมาณ 315 รายการ) บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (ผู้ให้บริการประมาณ 200 รายการ) เป็นต้น (ข้อมูลจากบันทึกการให้บริการปีงบประมาณ 2559 ณ เดือนตุลาคม 2559 ถึง มีนาคม 2560) จะพบว่า มีนักศึกษามาใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักอย่างต่อเนื่องและคาดว่าจะมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น ดังนั้น การบริการที่ดีและมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ไว้วางใจ บอกต่อผู้อื่น และรู้สึกชื่นชมองค์กร อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี (การศึกษานี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนโดยเป็นโครงการประเภท Certificate of Exemption รหัสโครงการ MU-CIRB 2016/209.2012) ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและลักษณะการรับบริการของนักศึกษา เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการงานหอพักจากเดิมให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน และรองรับการใช้บริการที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคตได้อย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนให้หน่วยงานและวิทยาเขตกาญจนบุรีพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี
2. วัตถุประสงค์รอง เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ ลักษณะงานให้บริการของงานหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรีต่อการให้บริการ
2. ได้ทราบข้อมูลและปัญหาอุปสรรค จากความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษา พร้อมทั้งนำไปพัฒนาการบริการให้เป็นที่พึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป
3. ผลการวิเคราะห์ลักษณะงานที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มี

ประสิทธิภาพ และนำไปประยุกต์ใช้พัฒนางานในรูปแบบต่างๆ ได้

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ดังนี้

Chaplin (1998) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ ที่ได้รับจากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ

Morse (1955) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีใจความสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

หลุย จาปาเทศ (2533) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างมีความสุขสังเกตได้จากคำพูด สายตา และการแสดงออก

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อผู้ให้บริการ การได้รับการใส่ใจจากผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการที่เหมาะสม หรือมนุษยสัมพันธ์ที่ดีผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการตามที่ผู้รับบริการต้องการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ตามแนวคิดของ สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ที่กล่าวว่า ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาจากลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ซึ่ง วีระพงษ์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ราชบัณฑิตสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษ คือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อ่อนน้อม มีเมตตาจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร ได้ดังนี้

S = Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

E = Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค

R = Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร

I = Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม ความสุจริต

C = Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

E = Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัย

เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้คนใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อ และหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรทอง ศรีทามณี (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านระบบการให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอันดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

พินทุมาดา กิตติวณิชย์ (2553) ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาหญิงมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการพักอาศัยหอพักในมหาวิทยาลัย ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านหอพัก ด้านราคา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการ ในส่วนของด้านการให้บริการของหอพัก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พัทตร์วิภา ศุภโกศล (2546) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อบริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้าน

บริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพักอยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อตกลงเบื้องต้นในการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษานี้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ชั้นปี 2-4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2560

2. ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ถือว่าเป็นข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึที่แท้จริง และให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ

3. การวิจัยนี้ถือว่าความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ หลักสูตร ชั้นปี และศาสนา ไม่มีผลกระทบต่อความรู้สึที่พึงพอใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรีโดยจะนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป โดยครอบคลุมถึงประเด็นลักษณะการใช้บริการในด้านต่างๆ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี เช่น บริการทางด้านประโยชน์ การบริการด้านพยาบาล ด้านยืม-คืนกุญแจ เป็นต้น

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

**ตัวแปรต้น** คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

### 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**กลุ่มประชากร** กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษา ชั้นปีที่ 2-4

มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ.2560 จำนวนทั้งหมด 869 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือกนักศึกษาที่อยู่หอพัก จำนวน 653 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Cochran (1953) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5%

$$n = \frac{P(1-P) Z^2}{d^2}$$

n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่มสามารถนำค่าสถิติในอดีตมาใช้แทนได้ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1

Z = ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

d = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 (5 %)

ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 138.3 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 144 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่เพียงพอสำหรับการใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักและได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 144 ชุด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี หลักสูตร และศาสนา ของผู้ใช้บริการโดยวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการ ได้แก่ ช่อม บำรุง ไพรชณีย์ ยิ้ม-คินกัญญา พยาบาล และการให้คำปรึกษา วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วัดความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี โดยแบ่งวัดเฉพาะด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ นำมาวิเคราะห์วัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านดังกล่าว โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการ ศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งการประเมินได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (  $\alpha$  )

การแปลความหมายระดับความเที่ยง

มากกว่า .9 ดีมาก

มากกว่า .8 ดี

มากกว่า .7 พอใช้

มากกว่า .6 ค่อนข้างพอใช้  
มากกว่า .5 ต่ำ  
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5 ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ของชุดคำถามที่ใช้การวิจัยนี้ พบว่าค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 18 (ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหิดล)

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ชั้นปี หลักสูตร และศาสนา ของผู้ใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก

2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 18 (ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหิดล) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ในการอภิปรายผล เช่น จำนวนความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และแปรค่าคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดคะแนนคำตอบออกเป็น 5 ระดับ (Likert's Scale) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุดให้ 5 คะแนน ความพึงพอใจมากให้ 4 คะแนน พึงพอใจปานกลางให้ 3 คะแนน พึงพอใจน้อยให้ 2 คะแนน และพึงพอใจน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอัตราภาคขั้นและนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยสูตรต่อไปนี้ (Best, 1977)

สูตรการคำนวณช่วงคะแนน

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จะได้ช่วงคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

|                       |         |                   |
|-----------------------|---------|-------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |

3. ข้อเสนอแนะต่อการบริการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

### ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาวิเคราะห์ ลักษณะงานให้บริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ชั้นปี หลักสูตร และศาสนา ตามตารางที่ 1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตกาญจนบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังตารางที่ 2-5

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลงานให้บริการด้าน  
ต่างๆ ตามตารางที่ 6

**ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป นักศึกษาหอพักที่ใช้บริการ  
ศูนย์บริการงานหอพัก ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2560**

|          |                                               | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-----------------------------------------------|-------|--------|
| เพศ      | ชาย                                           | 26    | 18.10  |
|          | หญิง                                          | 118   | 81.90  |
| อายุ     | น้อยกว่า 15 ปี                                | 0     | 0.00   |
|          | ระหว่าง 15-20 ปี                              | 76    | 52.80  |
|          | มากกว่า 20 ปี                                 | 68    | 47.20  |
| ชั้นปี   | ชั้นปี 2                                      | 68    | 47.20  |
|          | ชั้นปี 3                                      | 51    | 35.40  |
|          | ชั้นปี 4                                      | 25    | 17.40  |
| หลักสูตร | วิทยาศาสตร์การเกษตร (AG)                      | 17    | 11.80  |
|          | ชีววิทยาเชิงอนุรักษ์ (CB)                     | 13    | 9.00   |
|          | ธรณีศาสตร์ (GS)                               | 13    | 9.00   |
|          | เทคโนโลยีการอาหาร (FT)                        | 36    | 25.00  |
|          | บริหารธุรกิจ (BA)                             | 27    | 18.80  |
|          | การบัญชี (AC)                                 | 30    | 20.80  |
|          | วิศวกรรมสิ่งแวดล้อมและการจัดการภัยพิบัติ (ED) | 8     | 5.60   |
| ศาสนา    | พุทธ                                          | 141   | 97.90  |
|          | คริสต์                                        | 3     | 2.10   |
|          | อิสลาม                                        | 0     | 0.00   |

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ  
หญิง ร้อยละ 81.9 มีอายุระหว่าง ระหว่าง 15-20 ปี  
ร้อยละ 52.8 ศึกษาชั้นปี 2 ร้อยละ 47.2

หลักสูตรเทคโนโลยีการอาหาร ร้อยละ 25 และนับถือ  
ศาสนาพุทธมากที่สุด ร้อยละ 97.9

**ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักที่ใช้บริการ  
ศูนย์บริการงาน หอพัก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการ  
งานหอพัก**

| ประเด็นความ<br>พึงพอใจ                      | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | คะแนน<br>เฉลี่ย<br>(Mean) | SD   | ระดับ<br>ความพึง<br>พอใจ |
|---------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|------|--------------------------|
|                                             | น้อยที่สุด        | น้อย              | ปานกลาง           | มาก               | มากที่สุด         |                           |      |                          |
|                                             | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                           |      |                          |
| 1. มีการให้บริการ<br>ตามลำดับ ก่อน-<br>หลัง | 0<br>(0.00)       | 0<br>(0.00)       | 18<br>(12.50)     | 68<br>(47.20)     | 58<br>(40.30)     | 4.27                      | 0.67 | มาก                      |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                  | ระดับความพึงพอใจ                |                           |                              |                          |                                | คะแนนเฉลี่ย (Mean) | SD   | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|------|------------------|
|                                                     | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) |                    |      |                  |
| 2. การให้บริการมีความหลากหลาย                       | 0<br>(0.00)                     | 2<br>(1.40)               | 30<br>(20.80)                | 65<br>(45.10)            | 47<br>(32.60)                  | 4.09               | 0.76 | มาก              |
| 3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสม            | 0<br>(0.00)                     | 4<br>(2.80)               | 22<br>(15.30)                | 74<br>(51.40)            | 44<br>(30.60)                  | 4.09               | 0.75 | มาก              |
| 4. การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน                      | 0<br>(0.00)                     | 1<br>(0.70)               | 26<br>(18.10)                | 74<br>(51.40)            | 43<br>(25.90)                  | 4.10               | 0.70 | มาก              |
| 5. ข้าพเจ้าได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง | 1<br>(0.70)                     | 3<br>(2.10)               | 18<br>(12.50)                | 77<br>(53.50)            | 45<br>(31.30)                  | 4.12               | 0.75 | มาก              |
| รวม                                                 |                                 |                           |                              |                          |                                | 4.13               | 0.72 | มาก              |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการงานหอพักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มี

คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีความหลากหลายและการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

### ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักที่ใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                    | ระดับความพึงพอใจ                |                           |                              |                          |                                | คะแนนเฉลี่ย (Mean) | SD   | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|------|------------------|
|                                                       | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) |                    |      |                  |
| 1. มีวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยไมตรี             | 0<br>(0.000)                    | 2<br>(1.40)               | 3<br>(2.10)                  | 47<br>(32.60)            | 92<br>(32.90)                  | 4.59               | 0.60 | มาก              |
| 2. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน                          | 0<br>(0.00)                     | 0<br>(0.00)               | 8<br>(5.60)                  | 49<br>(34.00)            | 87<br>(60.40)                  | 4.54               | 0.60 | มาก              |
| 3. ให้บริการด้วยความสุภาพกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 0<br>(0.00)                     | 1<br>(0.70)               | 16<br>(11.10)                | 55<br>(38.20)            | 72<br>(50.00)                  | 4.37               | 0.70 | มาก              |

| ประเด็นความพึงพอใจ                           | ระดับความพึงพอใจ                |                           |                              |                          |                                | คะแนนเฉลี่ย (Mean) | SD   | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|------|------------------|
|                                              | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) |                    |      |                  |
| 4. บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว               | 0<br>(0.00)                     | 3<br>(2.10)               | 19<br>(13.20)                | 64<br>(44.40)            | 58<br>(40.30)                  | 4.22               | 0.75 | มาก              |
| 5. ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน      | 0<br>(0.00)                     | 3<br>(2.10)               | 20<br>(13.90)                | 65<br>(45.10)            | 56<br>(38.90)                  | 4.20               | 0.75 | มาก              |
| 6. สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม | 0<br>(0.00)                     | 4<br>(2.80)               | 18<br>(12.50)                | 82<br>(56.90)            | 40<br>(27.80)                  | 4.09               | 0.71 | มาก              |
| 7. ใส่ใจในความต้องการและสามารถตอบ สนองได้    | 1<br>(0.70)                     | 3<br>(2.10)               | 17<br>(11.80)                | 67<br>(46.50)            | 56<br>(38.90)                  | 4.20               | 0.78 | มาก              |
| รวม                                          |                                 |                           |                              |                          |                                | 4.31               | 0.69 | มาก              |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มี

คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยไมตรี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

#### ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักที่ใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นความพึงพอใจ                                      | ระดับความพึงพอใจ                |                           |                              |                          |                                | คะแนนเฉลี่ย (Mean) | SD   | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|------|------------------|
|                                                         | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) |                    |      |                  |
| 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม                          | 0<br>(0.00)                     | 2<br>(4.20)               | 29<br>(20.10)                | 62<br>(43.10)            | 47<br>(32.60)                  | 4.04               | 0.83 | มาก              |
| 2. สถานที่ให้บริการเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ            | 0<br>(0.00)                     | 2<br>(1.40)               | 18<br>(12.50)                | 62<br>(43.10)            | 62<br>(43.10)                  | 4.27               | 0.73 | มาก              |
| 3. ข้าพเจ้าสามารถติดต่อศูนย์บริการงานหอพักได้อย่างสะดวก | 0<br>(0.00)                     | 5<br>(3.50)               | 21<br>(14.60)                | 73<br>(50.70)            | 45<br>(31.30)                  | 4.09               | 0.76 | มาก              |
| รวม                                                     |                                 |                           |                              |                          |                                | 4.13               | 0.77 | มาก              |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มี

คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

**ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาหอพักที่ใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านคุณภาพการให้บริการ**

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                     | ระดับความพึงพอใจ                |                           |                              |                          |                                | คะแนนเฉลี่ย (Mean) | SD   | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------|------|------------------|
|                                                                        | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) |                    |      |                  |
| 1. ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์ บริการงานหอพักในภาพรวม | 0<br>(0.00)                     | 1<br>(0.70)               | 17<br>(11.80)                | 68<br>(47.20)            | 58<br>(40.30)                  | 4.27               | 0.69 | มาก              |
| 2. ข้าพเจ้าประทับใจการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการงานหอพัก            | 0<br>(0.00)                     | 2<br>(1.40)               | 16<br>(11.10)                | 72<br>(50.00)            | 54<br>(37.50)                  | 4.23               | 0.69 | มาก              |
| 3. ข้าพเจ้าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก          | 0<br>(0.00)                     | 2<br>(1.40)               | 22<br>(15.30)                | 66<br>(45.80)            | 54<br>(37.50)                  | 4.19               | 0.74 | มาก              |
| รวม                                                                    |                                 |                           |                              |                          |                                | 4.23               | 0.70 | มาก              |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มี

คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้าพเจ้าพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการงานหอพักในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้าพเจ้าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

**ตารางที่ 6 แสดงจำนวนการใช้บริการงานหอพักด้านต่างๆ ของนักศึกษาหอพักมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี**

| งานบริการ     | จำนวนตัวอย่าง | จำนวนที่ใช้บริการ<br>(ร้อยละ) |
|---------------|---------------|-------------------------------|
| ด้านซ่อมบำรุง | 144           | 53 (36.80)                    |

| งานบริการ       | จำนวนตัวอย่าง | จำนวนที่ใช้บริการ<br>(ร้อยละ) |
|-----------------|---------------|-------------------------------|
| ด้านไปรษณีย์    | 144           | 130 (90.30)                   |
| ด้านยืม-คืนกฤตย | 144           | 78 (54.20)                    |
| ด้านพยาบาล      | 144           | 91 (63.20)                    |
| ด้านคำปรึกษา    | 144           | 14 (9.70)                     |

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับบริการด้านต่างๆ ของศูนย์บริการงานหอพัก พบว่า นักศึกษาใช้บริการทางด้านการไปรษณีย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.3 ลำดับต่อมาคือ การบริการด้านพยาบาล ร้อยละ 63.2 ด้านยืม-คืนกฤตย ร้อยละ 54.2 ด้านการซ่อมบำรุง ร้อยละ 36.8 และด้านให้คำปรึกษา ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 ตัวอย่าง ที่มีต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี โดยผลของการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้สรุปและรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก มีความพึงพอใจที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันในภาพรวมและด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปและอภิปรายผลเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก ดังนี้

### 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ

จากความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป (ตารางที่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการศูนย์บริการงานหอพัก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง สอดคล้องกับข้อมูลจำนวนนักศึกษาหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ณ วันที่ 13 มีนาคม 2560 พบว่า มีนักศึกษาหญิงพักอาศัยหอพัก จำนวน

527 คน และนักศึกษาชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นสัดส่วน 4:1 เมื่อพิจารณาอายุของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละชั้นปีมีอายุใกล้เคียงกัน เนื่องจากแต่ละหลักสูตรรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่ต้องผ่านการสอบคัดเลือกจากทบวงมหาวิทยาลัย หรือรับนักศึกษาตรงจากโรงเรียนมัธยมศึกษา จึงทำให้นักศึกษากลุ่มนี้มีอายุไม่ต่างกันมากนัก ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด เนื่องจากนักศึกษาชั้นปี 2 มีตารางเรียนอยู่ในวิทยาเขตทั้งหมด อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ ทำการสอบถามนักศึกษาทั้ง 3 ชั้นปี ที่ศึกษาอยู่ในวิทยาเขตกาญจนบุรี โดยมีจำนวนน้อยแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนนักศึกษาแต่ละชั้นปี เวลาเรียน การออกฝึกงาน หรือการทำ Senior Project ภายนอกมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการอาหารมากที่สุด เนื่องจากนักศึกษามักมาใช้บริการพร้อมกลุ่มเพื่อนจึงทำให้นักศึกษากลุ่มนี้มีจำนวนมาก รองลงมาคือการบัญชี (AC) บริหารธุรกิจ (BA) วิทยาศาสตร์การเกษตร (AG) ชีววิทยาเชิงอนุรักษ์ (CB) ธรณีศาสตร์ (GS) และ วิศวกรรมสิ่งแวดล้อมและการจัดการภัยพิบัติ (ED) ด้านศาสนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนับถือศาสนาพุทธมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานสถิติ (2554) ที่รายงานว่าประชากรของประเทศไทยนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 94.6

### 1.2 สรุปและอภิปรายผลการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่างๆ

#### 1.2.1 ด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก (ตารางที่ 2) จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เนื่องจากมีการติดป้ายประกาศ และแจ้งข้อมูล ขั้นตอน ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างชัดเจน และแจ้งระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากและมีคะแนนมากสุดในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 สอดคล้องกับรายงานของ สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555) ที่กล่าวว่า ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงจากการที่พนักงานบริการอย่างยุติธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ การให้บริการมีความหลากหลาย การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม การบริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน และนักศึกษาได้รับบริการที่สอดคล้องต่อความคาดหวัง

#### 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ (ตารางที่ 3) จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากและมีคะแนนมากสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีวาจาสุภาพเรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรี รองลงมาได้แก่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ใส่ใจในความต้องการและสามารถตอบสนองได้ และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหา และพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับรายงานของรุจา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึง

พอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ

#### 1.2.3 ด้านสถานที่

สิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากและมีคะแนนมากสุดในเรื่องสถานที่ให้บริการเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ รองลงมาได้แก่นักศึกษาสามารถติดต่อศูนย์บริการงานหอพักได้อย่างสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความประทับใจกับสถานที่ให้บริการเนื่องจากศูนย์บริการงานหอพักจัดที่นั่งเพื่อรอรับบริการ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีแม่บ้านทำความสะอาดทุกวัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนคอยดูแลด้านความสะอาดเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ รวมถึงที่ตั้งของศูนย์บริการงานหอพักอยู่บริเวณศูนย์กลางของกลุ่มอาคารหอพักทำให้มองเห็นได้ชัดและสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก

#### 1.2.4 ด้านคุณภาพ

การให้บริการ (ตารางที่ 5) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากและมีคะแนนมากที่สุดได้แก่ หัวข้อนักศึกษามีความพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการงานหอพักในภาพรวม รองลงมาได้แก่นักศึกษามีความประทับใจการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการงานหอพัก และนักศึกษาจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของศูนย์บริการงานหอพัก จากผลการประเมินเกี่ยวเนื่องจากการบริการในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ส่งผลให้นักศึกษาเกิด

ความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา ย่อย แห่มณัง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพการบริการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นต่อบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะงานให้บริการของศูนย์บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี เพื่อแจกแจงลักษณะงานให้บริการนักศึกษา ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานต่อการพัฒนาการให้บริการของงานหอพัก ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาใช้บริการด้านไปรษณีย์มากที่สุด ดังตารางที่ 6 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชชา ศรีเลี่ยมทอง (2558) พบว่า ผลการดำเนินงานในปี 2557 รายได้ของธุรกิจที่มาจากกลุ่มธุรกิจสื่อสารและกลุ่มธุรกิจขนส่งเป็นหลัก และการเติบโตของธุรกิจ e-Commerce ส่งผลให้ธุรกิจขนส่งมีรายได้เพิ่มขึ้น และศูนย์บริการหอพักให้บริการในการรับไปรษณีย์แทนนักศึกษาเนื่องจากช่วงเวลาที่ไปรษณีย์นำสิ่งของมาส่งมักอยู่ในช่วงเวลาเรียน จึงสร้างความสะดวกและปลอดภัย ทำให้นักศึกษาเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการรับไปรษณีย์ รองลงมาได้แก่ ด้านซ่อมบำรุง ด้านพยาบาล ด้านยืมคืนกุญแจสำรอง ด้านซ่อมบำรุง และด้านคำปรึกษา

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี นักศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ศูนย์บริการงานหอพักและขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ

2. ควรปรับปรุงระบบการจองหอพักให้สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

3. ควรมีการพัฒนาระบบตรวจสอบพัสดุแบบ real-time

4. ควรจัดลำดับการจองห้อง Common Room อย่างมีระบบ

5. เจ้าหน้าที่ควรอยู่ประจำศูนย์บริการงานหอพักตลอด

6. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจ และให้ข้อมูลนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง

7. ควรบริการ และติดต่อประสานงานด้วยความรวดเร็ว

8. ควรมีการติดตามการแจ้งซ่อมที่ได้รับแจ้งจากนักศึกษาไม่ให้เกิดความล่าช้า

9. ควรขยายเวลาด้านบริการพยาบาลและควรมีพยาบาลประจำ ตลอด 24 ชั่วโมง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเด็นคำถามในแบบสอบถามมีความสำคัญอย่างมาก ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลในการวิจัยอย่างแท้จริง ดังนั้นผู้วิจัยควรอธิบาย และสร้างความเข้าใจระหว่าง การตอบแบบสอบถาม สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างชัดเจน

2. จากรูปแบบการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Cross-sectional study) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อพรรณนาและอธิบายถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ และลักษณะงานการให้บริการของศูนย์บริการหอพัก ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลที่แท้จริงต่อความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการจึงควรออกแบบเป็นการวิจัยไปข้างหน้า (Cohort study) โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ

## กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงต่อมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ที่สนับสนุนทุนวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ นางสาวปิยพรรณ อำไพวิทย์ หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตกาญจนบุรี ที่ให้โอกาสและเสนอแนะแก่คณะผู้วิจัยเป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ นายวิชณุ วงษ์สว่าง นักวิทยาศาสตร์ (ชำนาญการพิเศษ) โรงพยาบาลปศุสัตว์และสัตว์ป่า ปศุपालัน สำหรับคำแนะนำในการเขียนและประยุกต์ใช้สถิติในการวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานหอพักมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรีทุกท่าน สำหรับการช่วยเหลือในการทำงานด้วยดีเสมอมา และคณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ นักศึกษาหอพักมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรีทุกท่าน ที่เข้าร่วมในการวิจัยด้วยความยินดียิ่ง

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้จะสร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี สมดังวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

## เอกสารอ้างอิง

- กรทอง ศรีทามณี. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.). สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉิม อำเภอสครีราชะ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พินทุณาดา กิตติวานิชย์. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาหญิงมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการพักอาศัยหอพักในมหาวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พักตร์วิภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนตรี แยมกลีกร. (2542). รายงานผลการวิจัยเรื่องรูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เลื่อมใสใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

วิรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต. มหาสารคาม : สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.

สุจิตตรา ไนยจิตต์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. ปทุมธานี : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุพิชชา ศรีเลี่ยมทอง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา: ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพิษณุโลก (ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ 17 ตำบล). วิทยานิพนธ์เสนอคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สานักคีสาน.
- Best J. W. (1977). *Research in Education* (3<sup>rd</sup> ed). New Jersey : Prentice hall Inc.
- Chaplin J.P. (1998). *Dictionary of psychology* (3<sup>th</sup> ed.). New York : Penquin Books.
- Cochran W.G. (1953). *Sampling Techiques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M ( Ed.) , Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York : Wiley & Son.
- Morse and Nancy C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Shelly M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross.