



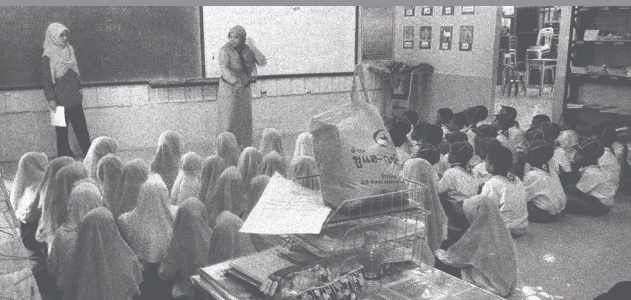
ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี ต่อการบริการและสวัสดิการ ของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

Satisfaction of Undergraduate Students on
Services and Welfares of
Thaksin University's Dormitory at
Phatthalung Campus

วรางคณา กิระติวิบูลย์¹ และลัดดาวัลย์ ณ นคร²
Warangkha Keerativibool¹ and Laddawan Nanakhon²

¹ ผศ.ดร., สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ และหน่วยวิจัยคณิตศาสตร์บูรณาการ
มหาวิทยาลัยทักษิณ พัทลุง 93210

² นิสิตปริญญาตรี สาขาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พัทลุง 93210



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่ โดยเก็บ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ สวัสดิการ หอพัก

Abstract

This research was aimed to study and compare the satisfaction of undergraduate students on services and welfares of Thaksin University's dormitory at Phatthalung campus. For the methods of studying, the satisfaction was classified by sex, year of study, faculty, and name of dormitory. All data were collected by the satisfaction questionnaire with the reliability at 0.894 from the representative undergraduate students who stay in the sample rooms for a total of 252 rooms, which samples were derived by the method of Circular Stratified Systematic Sampling. Statistics were used to analyze the preliminary data was descriptive statistics including frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. For testing the hypothesis of the difference in satisfaction, we use inferential statistics. T-test used to test the difference in satisfaction when classified by sex, whereas F-test from Analysis of Variance used to test the difference in satisfaction when classified by year of study and name of dormitory because the satisfaction data by such variables are normally distributed and constant variance. While, Kruskal-Wallis test used to test the difference in satisfaction when classified by faculty because the satisfaction data by faculty is non-normal distribution. If the significant difference in satisfaction was found, we test the multiple comparison of mean by the method of Duncan's multiple range test. The results of this research were as follows. On the average of satisfactions, undergraduate students were satisfied on services and welfares of Thaksin University's dormitory at Phatthalung campus at the moderate level. When considering each item, the most student's satisfactions were moderate, and the low satisfactions presented in three items: the wireless internet network, telephone in dormitory, and television in dormitory. There was significant difference at .05 level in satisfaction when classified by year of study and by name of dormitory but there was no significant difference in satisfaction when classified by sex and by faculty.

Keywords: Satisfaction, Services, Welfares, Dormitory

บทนำ

การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีความรู้ และมีคุณธรรม เป็นความคาดหวังของมหาวิทยาลัยทุกแห่ง มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ก็เป็นอีกหนึ่งมหาวิทยาลัยที่มีความคาดหวังเช่นนั้น นอกเหนือจากการพัฒนาทางด้านการเรียนการสอนและหลักสูตรให้มีความทันสมัยแล้ว ยังควรมีการพัฒนาหอพักให้เป็นที่พักอาศัยและศูนย์ศึกษา (Living and Learning Center) กล่าวคือ ให้หอพักเป็นทั้งที่พักอาศัย และเป็นสถานที่ศึกษาเรียนรู้ [1] อย่างไรก็ตาม นิสิตที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันทั้งภูมิสำเนา ฐานะ ความเป็นอยู่ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ทำให้อาจเกิดปัญหาการใช้ชีวิตในหอพัก อีกทั้งการดำเนินงานของหอพักนิสิตที่ผ่านมาได้ประสบกับปัญหาการจัดการในหอพัก ซึ่งปัญหาที่เห็นได้ชัดเจนเป็นส่วนของการบริการ เช่น จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายของหอพักมีไม่ทั่วถึง คอมพิวเตอร์สำหรับการบริการมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต บริการโทรศัพท์ภายในหอพักไม่สามารถใช้งานได้ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาน้ำไม่ไหลติดต่อกันหลายวัน โดยไม่มีการสำรวจน้ำไว้ ทำให้นิสิตบางส่วนต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าหอพักภายนอกมหาวิทยาลัยชั่วคราว จึงก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจต่อการบริการของหอพัก ซึ่งหอพักเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตของนิสิต ถ้านิสิตมีปัญหาด้านที่พักอาศัยอาจส่งผลให้ไม่มีความพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหอพัก ได้ข้อมูลดังนี้ พัทธวีภา ศุภโกศล [2] ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มีเพศ ระดับชั้นปี โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพักแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ชัชวาล เวศย์วรุฒม์ [3] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจการเลือกพักอาศัยในหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กอบกุล เจียมแท้ [4] ได้ศึกษาความต้องการบริการให้คำปรึกษาของนิสิตหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเพศชายและหญิง มีความต้องการบริการให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรัญญา สุขเพิ่ม [5] ได้ศึกษาความต้องการของนิสิตต่อการบริการ

ด้านหอพัก มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่มีเพศ และกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการด้านหอพักไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่ โดยมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหอพักให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการบริการ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ซึ่งจะทำให้นิสิตเกิดการพัฒนาด้านตนเอง เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และเป็นประชากรที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

นิสิตที่มีเพศ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แตกต่างกัน

อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่พักอาศัยในหอพักของ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ซึ่งเป็นตัวแทนจากแต่ละห้องพัก ห้องพักละ 1 คน จำนวน 676 ห้อง รวมขนาดประชากร คือ 676 คน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane's Formula) [6] เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{676}{1 + 676(0.05)^2} = 251.30 \approx 252 \text{ คน}$$

ขั้นตอนการวิจัยแสดงดังต่อไปนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง [2-5] เพื่อจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความ ดังต่อไปนี้ เพศ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่

1.2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำนวน 21 ข้อ มีลักษณะประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ [7] โดยที่ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

1.3 ข้อเสนอแนะที่นิสิตต้องการให้หอพักของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ควรได้รับการปรับปรุง

2. เสนอแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้ปรับในเรื่องการใช้ภาษาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำแล้วนำไปทดลองใช้กับ นิสิตที่ไม่ใช่ตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 40 คน ได้มาโดยวิธีการชักตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) [8] ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.894

4. เก็บข้อมูลภาคสนามจากการสอบถามนิสิตที่เป็นตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 252 คน จากห้องพักตัวอย่างห้องละ 1 คน จำนวน 252 ห้อง ได้มาโดยวิธีการชักตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างมีระบบวงกลม (Circular Stratified Systematic Sampling) โดยเรียก “โซนของหอพัก” ว่าชั้นภูมิ (Stratum) ประกอบด้วย 4 ชั้นภูมิ และเรียก “ห้องพัก” ว่าหน่วยปฐมภูมิ (Primary Unit) ชักตัวอย่างห้องพัก (หน่วยปฐมภูมิ) ของแต่ละโซน (ชั้นภูมิ) ด้วยวิธีการชักตัวอย่างแบบมีระบบวงกลม (Circular Systematic Sampling) ตามสัดส่วนต่อขนาด (Proportional to Size) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขนาดประชากรและขนาดตัวอย่างของห้องพัก จำแนกตามโซนของหอพัก

โซนของหอพัก	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
โซน 1 (พะยอม 1, 2)	257	96
โซน 2 (พะยอม 3, 4)	210	78
โซน 3 (อินทนิล 1, 6)	66	25
โซน 4 (อินทนิล 2, 3, 4, 5)	143	53
รวม	676	252

จากตารางที่ 1 วิธีการได้มาซึ่งหน่วยตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ อธิบายได้ดังนี้ [6] เช่น จากประชากรนิสิตที่เป็นตัวแทนของหอพักโซน 1 หอพักละ 1 คน จำนวน (N) 257 คน ต้องการขนาดตัวอย่าง จำนวน (n) $257/676 \times 252 = 95.80 \approx 96$ คน ผู้วิจัยได้ให้หมายเลขแก่ประชากรเป็น 1 ถึง 257 คำนวณช่วงการสุ่ม k เป็นจำนวนเต็มทีใกล้ N/n มากที่สุด จะได้ $k = 257/96 = 2.68 \approx 3$ สุ่มจุดสุ่มเริ่มต้น r เป็นจำนวนเต็มจาก 1 ถึง N ด้วยความน่าจะเป็นเท่า ๆ กัน คือ $1/N$ ได้ $r = 4$ หน่วยตัวอย่างที่ตกอยู่ในตัวอย่างของการวิจัย ได้จากการพิจารณา $r + jk$ เมื่อ $j = 0, 1, \dots, n - 1$ โดยจะได้หน่วยที่ $r + jk$ เมื่อ $r + jk \leq N$ และได้หน่วยที่ $r + jk - N$ เมื่อ $r + jk > N$ ดังหมายเลขต่อไปนี้ 4, 7, 10, 13, ..., 256, 2, 5, 8, ..., 32 จากนั้นเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับนิสิตที่เป็นตัวแทนของหอพักโซน 1 หอพักละ 1 คน จำนวน 96 คน ดำเนินการเช่นเดียวกันกับหอพักโซนอื่น ๆ ต่อไป

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม จัดทำคู่มือลงรหัส และบันทึกข้อมูล

6. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และร้อยละ [9-12]

7. วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

7.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังเกณฑ์ต่อไปนี้ [7]

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อยที่สุด

7.2 ตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนคงที่ของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่ โดยใช้การทดสอบโคลโมโกรอฟ-สเมียร์นอฟ (Kolomorov-Smirnov Test) และการทดสอบของเลวีเน ภายใต้การใช้อำริฐาน (Levene Test based on Median) ตามลำดับ [9-12]

7.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ดังนี้

7.3.1 ความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามตัวแปรอิสระที่มี 2 ระดับ คือ เพศ จะใช้การทดสอบที เมื่อข้อมูลความพึงพอใจมีการแจกแจงปกติและมีความแปรปรวนคงที่ (Pooled t-test) หรือใช้การทดสอบที เมื่อข้อมูลความพึงพอใจมีการแจกแจงปกติและมีความแปรปรวนไม่คงที่ (Unpooled t-test) [13] หรือใช้การทดสอบวิลคอกสัน-แมน-วิทนี ยู (Wilcoxon-Mann-Whitney U Test) เมื่อข้อมูลความพึงพอใจไม่มีการแจกแจงปกติ [14-15]

7.3.2 ความพึงพอใจของนิสิต จำแนกตามตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 ระดับ ได้แก่ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่ จะใช้การทดสอบเอฟ (F-test) ของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เมื่อข้อมูลความพึงพอใจมีการแจกแจงปกติและมีความแปรปรวนคงที่ [16-17] หรือใช้การทดสอบครัสคาล-วอลล์ิส (Kruskal-Wallis Test) เมื่อข้อมูลความพึงพอใจไม่มีการแจกแจงปกติหรือมีความแปรปรวนไม่คงที่ [14-15] ถ้าพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญแล้ว จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบพหุพสัยของดันแคน (Duncan's Multiple Range Test) [16-17]

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 252 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิตหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 79.37 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 29.76 ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 และพักอาศัยอยู่หอพักพะยอม 1 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิต จำนวน 252 คน ที่มีต่อการบริการและสวัสดิการของ
หอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย
1. การบริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายไร้สาย	2.242	1.154	น้อย
2. โทรศัพท์ภายในหอพัก	2.377	0.939	น้อย
3. ห้องอ่านหนังสือหรือทบทวนบทเรียน	2.726	0.919	ปานกลาง
4. โทรศัพท์ภายในหอพัก	2.464	0.916	น้อย
5. การบริการหนังสือพิมพ์รายวัน	2.575	1.005	ปานกลาง
6. การบริการน้ำดื่มที่สะอาด	2.595	1.035	ปานกลาง
7. การบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	2.778	1.005	ปานกลาง
8. การบริการร้านซักรีด	2.913	0.974	ปานกลาง
9. การบริการร้านอาหาร	2.524	1.076	ปานกลาง
10. ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก	3.234	0.891	ปานกลาง
11. ระบบประปาภายในห้องพัก	2.956	0.991	ปานกลาง
12. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก	2.675	1.016	ปานกลาง
13. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงวัสดุ / ครุภัณฑ์ภายในหอพัก	2.960	1.070	ปานกลาง
14. การจองหอพักระบบออนไลน์	3.353	0.965	ปานกลาง
15. วิธีชำระค่าน้ำ / ค่าไฟ	3.365	0.898	ปานกลาง
16. ความเต็มใจพร้อมบริการของเจ้าหน้าที่หอพัก	3.405	0.955	ปานกลาง
17. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.306	0.918	ปานกลาง
18. การให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.313	0.889	ปานกลาง
19. การบริการสุขภาพ อนามัย เช่น ตู้ยาสามัญ ห้องปฐมพยาบาล เบื้องต้น	2.909	0.959	ปานกลาง
20. ความสะดวกในการรับจดหมายหรือไปรษณีย์ภัณฑ์	3.242	0.902	ปานกลาง
21. การประสานงานกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง	3.234	0.939	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.916	0.668	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยเฉลี่ยนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.916$, S.D. = 0.668) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจในเรื่องการบริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายไร้สาย ($\bar{x} = 2.242$, S.D. = 1.154) ความพึงพอใจในเรื่องโทรศัพท์ภายในหอพัก ($\bar{x} = 2.377$, S.D. = 0.939) และความพึงพอใจในเรื่องโทรทัศน์ภายในหอพัก ($\bar{x} = 2.464$, S.D. = 0.916) ผลการศึกษาค้างนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธรวิภา ศุภโกศล [2] ที่พบว่า ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของนิสิตที่มีต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยญา สุขเพิ่ม [5] ที่พบว่า ความต้องการโดยเฉลี่ยของนิสิตที่มีต่อบริการด้านหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ยังไม่สามารถทำให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดได้ อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของงบประมาณในหน่วยงานของรัฐ ทำให้มหาวิทยาลัยดำเนินการเกี่ยวกับหอพักได้ไม่ตรงตามความต้องการของนิสิต ซึ่งจากข้อเสนอแนะที่นิสิตต้องการให้หอพักของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ควรได้รับการปรับปรุง คือ ปัญหาของการบริการและสวัสดิการในเรื่องจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายมีไม่ทั่วถึง โทรศัพท์และโทรศัพท์ภายในหอพัก รวมถึงโทรศัพท์สาธารณะขาด ไม่มีห้องอ่านหนังสือในบางหอพัก การบริการน้ำดื่มที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่มีการสำรองน้ำไว้ในกรณีที่น้ำไม่ไหลติดต่อกันหลาย ๆ วัน ปัญหาความสะอาดภายในหอพัก เช่น มีหนูทั้งในห้องพักและบริเวณรอบหอพัก อีกทั้งแนวทางการบริหารงาน นโยบาย และแผนการดำเนินงานของหอพักยังขาดความเหมาะสม เช่น นิสิตต้องดำเนินการขอคืนเงินค่าประกันของเสียหายทุกปีการศึกษา และจ่ายเงินค่าประกันใหม่เมื่อเปิดปีการศึกษาถัดไป ทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวกที่ต่อมีการขอเงินคืนและจ่ายใหม่ รวมถึงการขอเงินคืนแต่ละครั้งจะใช้เวลาานาน ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยควรตระหนักถึงปัญหาที่พบในครั้งนี้เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพของหอพักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนคงที่ของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระ เพื่อเลือกใช้สถิติทดสอบ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนคงที่ จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ		การแจกแจงปกติ		ความแปรปรวน		สถิติสำหรับ การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย
		Kolmogorov- Smirnov	p-value	Levene	p-value	
เพศ	ชาย	0.093	0.200	0.204	0.652	Pooled t-test
	หญิง	0.061	0.067			
ระดับชั้นปี	1	0.099	0.064	1.928	0.126	F-test
	2	0.081	0.200			
	3	0.080	0.200			
	4	0.058	0.200			
คณะ	วิทยาศาสตร์	0.082	0.014*	0.249	0.862	Kruskal- Wallis Test (χ^2)
	เทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	0.178	0.012*			
	วิทยาการสุขภาพและการกีฬา	0.085	0.200			
	นิติศาสตร์	0.141	0.200			
หอพัก ที่อาศัยอยู่	พะยอม 1	0.074	0.200	0.652	0.751	F-test
	พะยอม 2	0.129	0.077			
	พะยอม 3	0.060	0.200			
	พะยอม 4	0.092	0.200			
	อินทนิล 1	0.121	0.200			
	อินทนิล 2	0.093	0.200			
	อินทนิล 3	0.188	0.200			
	อินทนิล 4	0.103	0.200			
	อินทนิล 5	0.132	0.200			
	อินทนิล 6	0.165	0.200			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และหอพักที่อาศัยอยู่ มีการแจกแจงปกติ แต่ความพึงพอใจ จำแนกตามคณะ ไม่มีการแจกแจงปกติและความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรอิสระทุกตัว มีความแปรปรวนคงที่ ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรอิสระต่าง ๆ สามารถสรุปสถิติทดสอบที่ใช้ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ พบว่า มีการแจกแจงปกติ รวมถึงมีความแปรปรวนคงที่ จะใช้การทดสอบที กรณีความแปรปรวนมีค่าคงที่

2. ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับชั้นปี และหอพักที่อาศัยอยู่ พบว่า มีการแจกแจงปกติ รวมถึงมีความแปรปรวนคงที่ จะใช้การทดสอบเอฟของการวิเคราะห์ความแปรปรวน

3. ความพึงพอใจ จำแนกตามคณะ พบว่า ไม่มีการแจกแจงปกติ แต่มีความแปรปรวนคงที่ จะใช้การทดสอบครัสคาล-วอลลิส

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ		n	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผลค่าเฉลี่ย	สถิติทดสอบ	p-value
เพศ	ชาย	52	2.814	0.740	ปานกลาง	$t = -1.232$	0.219
	หญิง	200	2.942	0.648	ปานกลาง		
ระดับชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	75	3.178	0.575	ปานกลาง	$F = 8.147$	0.000*
	ชั้นปีที่ 2	74	2.858	0.735	ปานกลาง		
	ชั้นปีที่ 3	45	2.937	0.547	ปานกลาง		
	ชั้นปีที่ 4	58	2.634	0.662	ปานกลาง		
คณะ	วิทยาศาสตร์	154	2.962	0.636	ปานกลาง	Kruskal-Wallis $\chi^2 = 3.754$	0.289
	เทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	32	2.637	0.718	ปานกลาง		
	วิทยาการสุขภาพและการกีฬา	51	2.905	0.698	ปานกลาง		
	นิติศาสตร์	15	3.073	0.690	ปานกลาง		

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ		n	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล ค่าเฉลี่ย	สถิติทดสอบ	p-value
หอพัก ที่อยู่อาศัยอยู่	พะยอม 1	54	3.133	0.574	ปานกลาง	F = 2.977	0.002*
	พะยอม 2	42	2.878	0.675	ปานกลาง		
	พะยอม 3	52	2.757	0.635	ปานกลาง		
	พะยอม 4	26	3.225	0.626	ปานกลาง		
	อินทนิล 1	16	2.580	0.618	ปานกลาง		
	อินทนิล 2	18	2.788	0.641	ปานกลาง		
	อินทนิล 3	12	2.528	0.945	ปานกลาง		
	อินทนิล 4	12	2.806	0.537	ปานกลาง		
	อินทนิล 5	11	3.139	0.773	ปานกลาง		
	อินทนิล 6	9	3.053	0.580	ปานกลาง		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ได้ดังนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพักมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าความพึงพอใจของนิสิตเพศหญิง ($\bar{x} = 2.942$, S.D. = 0.648) จะสูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตเพศชาย ($\bar{x} = 2.814$, S.D. = 0.740) แต่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพียง 0.128 คะแนน เท่านั้น รวมถึงความพึงพอใจของนิสิตทั้งเพศชายและหญิงจัดอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาค้นครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากยุคสมัยในปัจจุบันปลูกฝังในเรื่องของความเท่าเทียมกัน ทั้งทางความคิด การแสดงออก และความเป็นอยู่ ดังนั้น นิสิตเพศชายและหญิงจึงมีความต้องการและความพึงพอใจในความสะดวกสบายจากการบริการและสวัสดิการของหอพักไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาค้นครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกอบกุล เจริมแท้ [4] และสรัญญา สุขเพิ่ม [5] ที่พบว่านิสิตเพศชายและหญิง มีความต้องการบริการให้คำปรึกษา และการบริการของหอพักไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตแต่ละชั้นปีจากมากไปหาน้อยได้เป็น ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 จากผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบพหุพหุสียของดันแคนในตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ คือ ความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 2 กับชั้นปีที่ 3 และความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 2 กับชั้นปีที่ 4 นอกจากนั้นความพึงพอใจของนิสิตแต่ละชั้นปีมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อีกทั้งยังพบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจสูงที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตชั้นปีที่ 1 เพิ่งย้ายเข้ามาพักอาศัยอยู่ในหอพัก ยังไม่ได้ใช้บริการและสวัสดิการของหอพักมากเท่าไรนัก จึงยังไม่พบปัญหาของการดำเนินงานภายในหอพักรวมถึงมหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงการปรับตัวของนิสิตชั้นปีที่ 1 เพื่อให้สามารถอยู่กับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยได้ จึงอาจให้ความสนใจกับนิสิตชั้นปีที่ 1 เป็นพิเศษ ทำให้นิสิตได้รับความสะดวกสบายจากการอาศัยและการใช้ชีวิตในหอพักมากกว่านิสิตชั้นปีอื่น ๆ ขณะที่นิสิตชั้นปีที่ 4 ซึ่งพักอาศัยอยู่ในหอพักมาเป็นเวลานาน ทำให้ได้พบข้อบกพร่องหลาย ๆ อย่างของหอพัก จึงมีความพึงพอใจต่อการบริการและสวัสดิการต่ำกว่านิสิตชั้นปีอื่น ๆ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของนิสิตทุกชั้นปีจัดอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธรวิภา ศุภโกศล [2] ที่พบว่า นิสิตที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ)	2 (2.858)	3 (2.937)	4 (2.634)
1 (3.178)	0.320*	0.241*	0.544*
2 (2.858)		0.079	0.224
3 (2.937)			0.303*

ค่าที่แสดงในตารางคือ ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตแต่ละชั้นปี เช่น ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตชั้นปี 1 และชั้นปีที่ 2 คือ $3.178 - 2.858 = 0.320$

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพักมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามคณะ พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีการจัดการให้นิสิตแต่ละคนเข้าพักในหอพักโดยคณะคณะกัน กล่าวคือ แต่ละหอพักและแต่ละห้องพักจะมีนิสิตทุกคณะอยู่ปะปนกันไป อีกทั้งการใช้ชีวิตประจำวันในหอพักของนิสิตแต่ละคณะก็ไม่ได้แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการและสวัสดิการของหอพักไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยญา สุขเพิ่ม [5] ที่พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการด้านหอพักไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามหอพักที่อาศัยอยู่ พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของนิสิตแต่ละหอพักจากมากไปหาน้อยได้เป็น พะยอม 4 อินทนิล 5 พะยอม 1 อินทนิล 6 พะยอม 2 อินทนิล 4 อินทนิล 2 พะยอม 3 อินทนิล 1 และอินทนิล 3 จากผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบพหุพหุสัยของดันแคนในตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน มีจำนวน 3 ชุด คือ ความพึงพอใจของนิสิตจากหอพักพะยอม 4 อินทนิล 5 พะยอม 1 อินทนิล 6 พะยอม 2 อินทนิล 4 อินทนิล 2 พะยอม 3 ความพึงพอใจของนิสิตจากหอพักอินทนิล 6 พะยอม 2 อินทนิล 4 อินทนิล 2 พะยอม 3 อินทนิล 1 และความพึงพอใจของนิสิตจากหอพักพะยอม 2 อินทนิล 4 อินทนิล 2 พะยอม 3 อินทนิล 1 อินทนิล 3 นอกจากนั้นความพึงพอใจของนิสิตแต่ละหอพักมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากแต่ละหอพักมีสภาพแวดล้อมภายในหอพักที่แตกต่างกัน นิสิตที่เพิ่งอาศัยในหอพักใหม่ เช่น หอพักพะยอม 4 จะได้รับความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ภายในหอพักที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมากกว่าหอพักเก่าที่มีอุปกรณ์ชำรุด รกรากซ่อมแซมและปรับปรุง โดยมักมีความล่าช้าในการซ่อมบำรุง จึงเป็นสาเหตุหลักให้นิสิตของแต่ละหอพักมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของนิสิตจากทุกหอพักจัดอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาค้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทตร์วิภา ศุภโกศล [2] ที่พบว่า นิสิตที่อยู่นหอพักแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการ และสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามหอพักที่อาศัยอยู่

หอพักที่อาศัยอยู่ (ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ)	พะยอม 2 (2.878)	พะยอม 3 (2.757)	พะยอม 4 (3.225)	อินทนิล 1 (2.580)	อินทนิล 2 (2.788)	อินทนิล 3 (2.528)	อินทนิล 4 (2.806)	อินทนิล 5 (3.139)	อินทนิล 6 (3.053)
พะยอม 1 (3.133)	0.255	0.376	0.092	0.553*	0.345	0.605*	0.327	0.006	0.080
พะยอม 2 (2.878)		0.121	0.347	0.298	0.090	0.350	0.072	0.261	0.175
พะยอม 3 (2.757)			0.468	0.177	0.031	0.229	0.049	0.382	0.296
พะยอม 4 (3.225)				0.645*	0.437	0.697*	0.419	0.086	0.172
อินทนิล 1 (2.580)					0.208	0.052	0.226	0.559*	0.473
อินทนิล 2 (2.788)						0.260	0.018	0.351	0.265
อินทนิล 3 (2.528)							0.278	0.611*	0.525*
อินทนิล 4 (2.806)								0.333	0.247
อินทนิล 5 (3.139)									0.086

ค่าที่แสดงในตารางคือ ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตแต่ละหอพัก เช่น ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตจากหอพักพะยอม 1 และพะยอม 2 คือ $3.133 - 2.878 = 0.255$

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ การศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ และหอพักที่อาศัยอยู่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัย หอพักละ 1 คน จำนวน 252 หอพัก โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.894 ตัวอย่างได้มาโดยวิธีการชักตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างมีระบบวงกลม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ คือ การทดสอบที่ จำแนกตามระดับชั้นปี และหอพักที่อาศัยอยู่ คือ การทดสอบเอฟของ การวิเคราะห์ความแปรปรวน เนื่องจากข้อมูลมีการแจกแจงปกติ และมีความแปรปรวนคงที่ ขณะที่การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ จำแนกตามคณะ จะใช้การทดสอบ ครัสกาล-วอลลิส เนื่องจากข้อมูลไม่มีการแจกแจงปกติ ถ้าพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญแล้ว จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการทดสอบพหุพหุสัยของ ดันแคน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตแต่ละชั้นปีและแต่ละหอพักมีความพึงพอใจต่อการบริการ และสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 จากหอพักพะยอม 4 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ นิสิตที่มีเพศแตกต่างกัน และศึกษาอยู่แต่ละคณะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการและสวัสดิการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยเฉลี่ยจัดอยู่เพียงในระดับปานกลางเท่านั้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจในเรื่องการบริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายไร้สาย โทรศัพท์ และโทรทัศน์ภายในหอพัก ดังนั้นจากผลการศึกษาค้นคว้านี้ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ควรจะให้ความสนใจกับการจัดการ การบริการ และสวัสดิการของหอพัก ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ นิสิตมีความประทับใจในการพักอาศัยอยู่ในหอพัก และดำเนินชีวิตภายในหอพักได้อย่างมีความสุขยิ่งขึ้นต่อไป โดยประเด็นที่ นิสิตคิดว่าหอพักของมหาวิทยาลัยควรได้รับการปรับปรุงเป็นเรื่องแรก คือ การบริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายไร้สาย

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรพิจารณาถึงประเด็นความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพักในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกายภาพ ด้านกิจกรรมภายในหอพัก และด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาหอพักภายในมหาวิทยาลัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง. (2556). ระบบการจัดการข้อมูลหอพัก. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2556, จาก <http://std.csit.sci.tsu.ac.th/512021351/>.
- [2] พัทธรวีภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2556, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Hi_Ed/Pakwipa_S.pdf.
- [3] ชัชวาล เวศย์วรุฒม์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2556, จาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Chadchawan_Vesvarut/fulltext.pdf.
- [4] กอบกุล เจียมแท้. (2555). ความต้องการบริการให้คำปรึกษาของนิสิตหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2556, จาก http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/Research.pdf.
- [5] สรัญญา สุขเพิ่ม. (2556). ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2556, จาก http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/research_1_1.pdf.
- [6] ประชุม สุวดีถิ. (2552). การสำรวจด้วยตัวอย่าง : การชักตัวอย่างและการวิเคราะห์. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [7] บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- [8] Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test. Psychometrika. 16(3), 297-334.
- [9] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดิโอ.

- [10] ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2547). **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows**. ขอนแก่น : โครงการผลิตตำราวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [11] สุวิชน มณฑะพานนท์. (2546). **วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บริษัท เอช. เอ็น. กรุป จำกัด.
- [12] Sheridan, J.C., and Lyndall, G.S. (2001). **SPSS Analysis without Anguish**. New York: John Wiley and Sons.
- [13] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **หลักสถิติ** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [14] วิสาข์ เกษประทุม. (2545). **สถิตินอนพาราเมตริก**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา จำกัด.
- [15] Wasserman, L. (2007). **All of Nonparametric Statistics**. New York : Springer.
- [16] จิราวัลย์ จิตรถเวช. (2552). **การวางแผนและการวิเคราะห์การทดลอง**. กรุงเทพฯ : ไทยพัฒนารายวันการพิมพ์.
- [17] Montgomery, D.C. (2005). **Design and Analysis of Experiments**. 6th Edition. New York : Wiley.