



## ABSTRACT

This research was aimed to study and compare the satisfaction of undergraduate students on management of Thaksin University's dormitory at Phatthalung campus. For the methods of studying, the satisfaction was classified by sex, year of study, faculty, zone of dormitory, occupation of parents, and incomes of parents. All data were collected by the satisfaction questionnaire with the reliability at 0.941 from the representative undergraduate students who stay in the sample rooms for a total of 252 rooms, which samples are derived by the method of stratified systematic sampling. Descriptive statistics were used to analyze the data are frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics were used to test the hypothesis of the differences in satisfaction classified by sex and incomes of parents are t test. While, the satisfaction classified by year of study, faculty, zone of dormitory, and occupation of parents are F test from analysis of variance. When 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. The overall of satisfactions and each aspect, undergraduate students were satisfied on management of Thaksin University's dormitory at Phatthalung campus at the moderate level. There was significant difference at 0.05 level in satisfaction when classified by year of study and faculty but there was no significant difference in satisfaction when classified by sex, zone of dormitory, occupation of parents, and incomes of parents.

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การจัดการ หอพัก การทดสอบที การทดสอบเอฟ

**Keywords:** Satisfaction, Management, Dormitory, t test, F test

## บทนำ

กระบวนการพัฒนานิสิตให้มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละสถาบัน จำเป็นต้องมีระบบที่จะช่วยทำให้นิสิต ได้รับการพัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมายของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหอพักนิสิตเป็นส่วนหนึ่งของระบบกิจการนิสิต จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยหล่อหลอมพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิต ให้สามารถปรับตัว ใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข (พักตร์วิภา, 2546) นอกจากนี้หอพักยังมีส่วนสำคัญในการเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาของนิสิตให้

เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหอพักที่ดีจึงควรมีลักษณะเป็นทั้งศูนย์ศึกษาและอาศัยในเวลาเดียวกัน (learning and living center) (มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง, 2556) อย่างไรก็ตาม นิสิตที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันทั้งภูมิฐานะ ฐานะ ความ เป็นอยู่ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ทำให้ อาจเกิดปัญหาการใช้ชีวิตในหอพัก อีกทั้งการดำเนินงานของหอพักนิสิตที่ผ่านมาได้ประสบกับปัญหาการจัดการในหอพัก ซึ่งปัญหาที่เห็นได้ชัดเจนเป็นส่วน

ของการบริการ เช่น จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายของหอพักมีไม่ทั่วถึง คอมพิวเตอร์สำหรับบริการบริการมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต บริการโทรศัพท์ภายในหอพักไม่สามารถใช้งานได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาน้ำไม่ไหลติดต่อกันหลายวัน โดยไม่มีการสำรองน้ำไว้ ทำให้นิสิตบางส่วนต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าหอพักภายนอกมหาวิทยาลัยชั่วคราว จึงก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจต่อการบริการของหอพัก ซึ่งหอพักเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตของนิสิต ถ้านิสิตมีปัญหาด้านที่พักอาศัยอาจส่งผลให้ไม่มีความพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียน ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ นิสิตต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครอง โดยมีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหอพักให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการบริการและสวัสดิการต่างๆ มีการจัดกิจกรรมของหอพัก และมีการดูแลรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ซึ่งจะทำให้ นิสิตเกิดการพัฒนาด้านตนเองเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และเป็นประชากรที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### สมมติฐานของการวิจัย

นิสิตที่มีเพศ ระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครอง แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แตกต่างกัน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 หอพักละ 1 คน จำนวน 676 หอพัก รวมขนาดประชากร คือ 676 คน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 252 คน ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของยามานะ (Yamane's formula) (ประชุม, 2552) เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ( $e = 0.05$ ) ดังนี้

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

ขั้นตอนการวิจัยแสดงดังต่อไปนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (พักตร์วิภา, 2546; ดวงใจ, 2551; เกสรรา, 2553; ชัชวาล, 2553; พัทรี, 2554; กอบกุล, 2555; สรัญญา, 2556) เพื่อจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความคำถาม ดังต่อไปนี้ เพศ ระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครอง

1.2 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ จำนวน 13 ข้อ ด้านบริการและสวัสดิการ จำนวน 21 ข้อ ด้านกิจกรรม จำนวน 9 ข้อ และด้านความปลอดภัย จำนวน 8 ข้อ มีลักษณะประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ (บุญชม, 2543) โดยที่ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

1.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

2. เสนอแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้ปรับในเรื่องการใช้ภาษา และความสอดคล้องของข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำแล้วนำไปทดลองใช้กับนิสิตที่ไม่ใช่ตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 40 คน ได้มาโดยวิธีการชักตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตามวิธีของครอนบาค โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) (Cronbach, 1951) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941

4. เก็บข้อมูลภาคสนามจากการสอบถามนิสิตที่เป็นตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 252 คน ได้มาโดยวิธีการชักตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นระบบ (stratified systematic sampling) โดยเรียก “โซนของหอพัก” ว่าชั้นภูมิ (stratum) ประกอบด้วย 4 ชั้นภูมิ และเรียก “ห้องพัก” ว่าหน่วยปฐมภูมิ (primary unit) ชักตัวอย่างห้องพัก (หน่วยปฐมภูมิ) ของแต่ละโซน (ชั้นภูมิ) ด้วยวิธีการชักตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic sampling) ตามสัดส่วนต่อขนาด (proportional to size) ได้ตัวอย่างห้องพักโซนที่ 1 (พะยอม 1, 2) จำนวน 96 ห้อง, โซนที่ 2 (พะยอม 3, 4) จำนวน 78 ห้อง, โซนที่ 3 (อินทนิล 1, 6) จำนวน 25 ห้อง และโซนที่ 4 (อินทนิล 2, 3, 4, 5) จำนวน 53 ห้อง จากนั้นเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับนิสิตที่เป็นตัวแทนของแต่ละห้องพัก ห้องพักละ 1 คน

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม จัดทำคู่มือลกรหัส และบันทึกข้อมูล

6. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และร้อยละ (กัลยา, 2543; สุวิชาน, 2546; ชัชวาล, 2547; Sheridan and Lyndall, 2001)

7. วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

7.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ทั้งรายด้านและในภาพรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม, 2543) ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อยที่สุด

7.2 ตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนคงที่ของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครอง โดยใช้การทดสอบโคลโมโกรอฟ-สมิเยร์นอฟ (Kolomorov-Smirnov test) และการทดสอบเอฟ (F test) ของเลวินภายใต้การใช้มัธยฐาน (Levene test based on median) ตามลำดับ (กัลยา, 2543; สุวิชาน, 2546; ชัชวาล, 2547; Sheridan and Lyndall, 2001)

7.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระที่มี 2 ระดับ ได้แก่ เพศ และรายได้ของผู้ปกครอง ด้วยการทดสอบที (t test) ในกรณีที่ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ (กัลยา, 2545) หรือด้วยการทดสอบวิลคอกซ์-แมน-วิทนีย ยู (Wilcoxon-Mann-Whitney U test) ในกรณีที่ข้อมูล

ไม่มีการแจกแจงปกติ (วิสาข์, 2545; Wasserman, 2007)

7.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 ระดับ ได้แก่ ระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก และอาชีพของผู้ปกครอง ด้วยการทดสอบเอฟของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance: ANOVA) ในกรณีที่มีข้อมูลมีการแจกแจงปกติ (จิราวัลย์, 2552; Montgomery, 2005) หรือด้วยการทดสอบครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis test) ในกรณีที่มีข้อมูลไม่มีการแจกแจงปกติ (วิสาข์, 2545; Wasserman, 2007) หากพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบพหุพหุพหุของดันแคน (Duncan's multiple range test) (จิราวัลย์, 2552; Montgomery, 2005)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 252 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนิสิตหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 79.37 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 29.76 ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.11 พักอาศัยอยู่หอพักโซนที่ 1 จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 ผู้ปกครองมีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 67.46 และมีรายได้ของผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง มากที่สุดในเรื่อง ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายภายในหอพัก รองลงมา คือ ควรปรับปรุงระบบการสำรองน้ำ และ

ระบบโทรศัพท์ภายในหอพัก รวมถึงควรซ่อมแซมโทรศัพท์ภายในหอพักบางหอพักที่เกิดการชำรุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง แสดงดังตารางที่ 1 ซึ่งพบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรม และด้านความปลอดภัย นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนคงที่ของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครอง โดยใช้การทดสอบโคลโมโกรอฟ-สมิเยร์นอฟ และการทดสอบเอฟของเลวินภายใต้การไข่ม้อยฐาน แสดงดังตารางที่ 2 ซึ่งพบว่า ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรอิสระทุกตัว มีการแจกแจงปกติและมีความแปรปรวนคงที่ ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามตัวแปรอิสระต่าง ๆ สามารถสรุปสถิติทดสอบได้ว่า ความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ และรายได้ของผู้ปกครอง ควรใช้การทดสอบทีแบบ 2 ประชากร เป็นอิสระกัน และมีความแปรปรวนคงที่ (independent t test with constant variance) ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับชั้นปี คณะ โชนหอพัก และอาชีพของผู้ปกครอง ควรใช้การทดสอบเอฟของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 3 ซึ่งพบว่า นิสิตแต่ละชั้นปี และแต่ละคณะมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่นิสิตที่มีเพศ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครองแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนิสิตแต่ละชั้นปี และแต่ละคณะ โดย

วิธีการทดสอบพหุพหุสัยของต้นแคณ ได้ผลการทดสอบ สุขภาพและการกีฬา และคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตที่ศึกษาอยู่คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน และคณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา ที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลค่าเฉลี่ย
ด้านกายภาพ	3.14	0.57	ปานกลาง
ด้านบริการและสวัสดิการ	2.92	0.67	ปานกลาง
ด้านกิจกรรม	3.35	0.73	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.36	0.81	ปานกลาง
ภาพรวม	3.12	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 2 การตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนคงที่ของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	การแจกแจงปกติ		ความแปรปรวน		สถิติสำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย	
	Kolmogorov-Smirnov	p-value	Levene	p-value		
เพศ	ชาย	0.095	0.200*	0.371	0.543	t
	หญิง	0.047	0.200*			
ระดับชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	0.058	0.200*	2.210	0.088	F
	ชั้นปีที่ 2	0.066	0.200*			
	ชั้นปีที่ 3	0.088	0.200*			
	ชั้นปีที่ 4	0.053	0.200*			
คณะ	วิทยาศาสตร์	0.050	0.200*	0.424	0.736	F
	เทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	0.136	0.136			
	วิทยาการสุขภาพและการกีฬา	0.073	0.200*			
	นิติศาสตร์	0.167	0.200*			
โซนหอพัก	โซนที่ 1 (พะยอม 1, 2)	0.081	0.126	0.266	0.850	F
	โซนที่ 2 (พะยอม 3, 4)	0.059	0.200*			
	โซนที่ 3 (อินทนิล 1, 6)	0.092	0.200*			
	โซนที่ 4 (อินทนิล 2, 3, 4, 5)	0.093	0.200*			
อาชีพของผู้ปกครอง	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.082	0.200*	0.804	0.449	F
	พนักงานบริษัทเอกชน/ประกอบธุรกิจ/ค้าขาย	0.070	0.200*			
	รับจ้าง/เกษตรกร	0.044	0.200*			
รายได้ของผู้ปกครอง	ไม่เกิน 25,000 บาท	0.045	0.200*	2.554	0.111	t
	มากกว่า 25,000 บาท	0.094	0.200*			

\*This is a lower bound of the true significance.

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก จำแนกตามตัวแปรอิสระ

	ตัวแปรอิสระ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลค่าเฉลี่ย	สถิติทดสอบ	p-value
เพศ	ชาย	52	3.02	0.70	ปานกลาง	t = -1.364	0.174
	หญิง	200	3.15	0.58	ปานกลาง		
ระดับชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	75	3.39	0.51	ปานกลาง	F = 9.150	0.000*
	ชั้นปีที่ 2	74	3.06	0.68	ปานกลาง		
	ชั้นปีที่ 3	45	3.08	0.51	ปานกลาง		
	ชั้นปีที่ 4	58	2.87	0.57	ปานกลาง		
คณะ	วิทยาศาสตร์	154	3.18	0.55	ปานกลาง	F = 4.154	0.007*
	เทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	32	2.80	0.67	ปานกลาง		
	วิทยาการสุขภาพและการกีฬา	51	3.08	0.65	ปานกลาง		
	นิติศาสตร์	15	3.32	0.62	ปานกลาง		
โซนหอพัก	โซนที่ 1 (พะยอม 1, 2)	96	3.23	0.55	ปานกลาง	F = 2.503	0.060
	โซนที่ 2 (พะยอม 3, 4)	78	3.13	0.58	ปานกลาง		
	โซนที่ 3 (อินทนิล 1, 6)	25	2.92	0.63	ปานกลาง		
	โซนที่ 4 (อินทนิล 2, 3, 4, 5)	53	3.01	0.69	ปานกลาง		
อาชีพของผู้ปกครอง	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	3.04	0.49	ปานกลาง	F = 1.841	0.161
	พนักงานบริษัทเอกชน/ประกอบธุรกิจ/ค้าขาย	47	3.00	0.64	ปานกลาง		
	รับจ้าง/เกษตรกร	170	3.17	0.61	ปานกลาง		
รายได้ของผู้ปกครอง	ไม่เกิน 25,000 บาท	204	3.11	0.58	ปานกลาง	t = -0.276	0.783
	มากกว่า 25,000 บาท	48	3.14	0.72	ปานกลาง		

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4** การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก จำแนกตามนิสิตแต่ละชั้นปี โดยวิธีการทดสอบพหุพิสัยของดันทันแคน

ระดับชั้นปี (ค่าเฉลี่ย)	ชั้นปีที่ 2 (3.0641)	ชั้นปีที่ 3 (3.0802)	ชั้นปีที่ 4 (2.8736)
ชั้นปีที่ 1 (3.3869)	0.3228*	0.3067*	0.5133*
ชั้นปีที่ 2 (3.0641)		-0.0161	0.1905
ชั้นปีที่ 3 (3.0802)			0.2066

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 5** การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการของหอพัก จำแนกตามนิสิตแต่ละคณะ โดยวิธีการทดสอบพหุพิสัยของดันทันแคน

คณะ (ค่าเฉลี่ย)	เทคโนโลยี (2.8039)	วิทยาการสุขภาพฯ (3.0777)	นิติศาสตร์ (3.3150)
วิทยาศาสตร์ (3.1794)	0.3755*	0.1017	-0.1356
เทคโนโลยี (2.8039)		-0.2738	-0.5111*
วิทยาการสุขภาพฯ (3.0777)			-0.2373

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## สรุปผลการวิจัยและวิจารณ์ผล

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกิจกรรม และด้านความปลอดภัย จัดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยนิสิตที่มีเพศ โชนหอพัก อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครอง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ขณะที่นิสิตแต่ละชั้นปี และแต่ละคณะมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตที่ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา และคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพักมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพัก มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทตรีวิภา (2546) ที่พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยญา (2556) ที่พบว่า ความต้องการในภาพรวมของนิสิตที่มีต่อการบริการด้านหอพัก มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้ที่มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ยังไม่สามารถทำให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพัก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดได้ อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของงบประมาณในหน่วยงานของรัฐ ทำให้มหาวิทยาลัยดำเนินการเกี่ยวกับหอพักได้ไม่ตรงตามความต้องการของนิสิต ปัญหาของการจัดการในเรื่องจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายมีไม่ทั่วถึง โทรศัพท์และโทรศัพท์ภายในหอพัก รวมถึงโทรศัพท์สาธารณะชำรุด ไม่มีห้องอ่านหนังสือในบางหอพัก การบริการน้ำดื่มที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ

ต่อจำนวนนิสิต สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ไม่มีการสำรองน้ำไว้ในกรณีที่น้ำไม่ไหลติดต่อกันหลายๆ วัน ปัญหาความสะอาดภายในหอพัก เช่น มีหนูในห้องพักและบริเวณรอบหอพัก อีกทั้งแนวทางการบริหารงาน นโยบาย และแผนการดำเนินงานของหอพักยังขาดความเหมาะสม เช่น นิสิตต้องดำเนินการขอคืนเงินค่าประกันของเสียหายทุกปี การศึกษา และจ่ายเงินค่าประกันใหม่เมื่อเปิดปีการศึกษาถัดไป ทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวกที่ต้องมีการขอเงินคืนและจ่ายใหม่ รวมถึงการขอเงินคืนแต่ละครั้งจะใช้เวลาานาน ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยควรตระหนักถึงปัญหาที่พบในครั้งนี้ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพของหอพักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จากผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจในภาพรวมสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศพบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าความพึงพอใจของนิสิตเพศหญิงจะสูงกว่าความพึงพอใจของนิสิตเพศชาย แต่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพียงเล็กน้อยเท่านั้น รวมถึงความพึงพอใจของนิสิตทั้งเพศชายและหญิงจัดอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากยุคสมัยในปัจจุบันปลูกฝังในเรื่องของความเท่าเทียมกัน ทั้งทางความคิด การแสดงออก และความเป็นอยู่ ดังนั้นนิสิตเพศชายและหญิงจึงมีความต้องการและความพึงพอใจในความสะอาดสบายจากการจัดการของหอพักไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกอบกุล (2555) และสร้อยญา (2556) ที่พบว่านิสิตเพศชายและหญิง มีความต้องการบริการให้คำปรึกษา และการบริการของหอพักไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถเรียงลำดับ



ความพึงพอใจของนิสิตแต่ละชั้นปีจากมากไปหาน้อยได้ เป็น ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 โดย นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตชั้นปีที่ 1 เพิ่งย้ายเข้ามาพักอาศัยอยู่ในหอพัก ยังไม่ได้ทราบ วิธีการจัดการของหอพักมากเท่าไรนัก จึงยังไม่พบ ปัญหาของการดำเนินงานภายในหอพัก รวมถึง มหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงการปรับตัวของนิสิตชั้นปีที่ 1 เพื่อให้สามารถอยู่กับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ได้ จึงอาจให้ความสนใจกับนิสิตชั้นปีที่ 1 เป็นพิเศษ ทำให้ นิสิตได้รับความสะดวกสบายจากการอาศัยและการ ใช้ชีวิตในหอพักมากกว่านิสิตชั้นปีอื่น ๆ ที่พักอาศัยอยู่ ในหอพักมาเป็นเวลานานกว่า อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของนิสิตทุกชั้นปีจัดอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธ์วีภา (2546) ที่พบว่า นิสิตที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามคณะ พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถเรียงลำดับ ความพึงพอใจของนิสิตแต่ละคณะจากมากไปหาน้อย ได้เป็น คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะ วิทยาการสุขภาพและการกีฬา และคณะเทคโนโลยีและ การพัฒนาชุมชน โดยนิสิตที่ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา และคณะ นิติศาสตร์ จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการ จัดการของหอพักสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจ เนื่องมาจากแผนการเรียน ชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะ นิสัย หรือความชอบของนิสิตแต่ละคณะมีความ แตกต่างกัน รวมถึงนิสิตบางคณะที่มีฐานะดี ย่อม

ต้องการหอพักที่มีคุณภาพดี เหมาะสมกับฐานะของ ตนเอง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการจัดการของ หอพักมีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของนิสิตทุกคณะจัดอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ (2551) ที่พบว่า นักศึกษาแต่ละคณะที่ใช้บริการ ของหอพักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามโซนหอพัก พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่าง กัน ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากแต่ละโซนหอพักของมหาวิทยาลัย ทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง มีสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน มากนัก รวมถึงความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการและสวัสดิการ การจัดกิจกรรมของ แต่ละโซนหอพัก และการดูแลรักษาความปลอดภัยของ หอพักแต่ละโซนไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพักไม่มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้มีความขัดแย้งกับงานวิจัยของ พัทธ์วีภา (2546) ที่พบว่า นิสิตที่อยู่โซนหอพัก แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ซึ่งความขัดแย้งของผลการวิจัยนี้อาจเกิด จากสภาพพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทักษิณ และ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความแตกต่างกัน การ เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพของ ผู้ปกครอง พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผล การศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจ เนื่องมาจากนิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ผู้ปกครองประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร ขณะที่ ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีเพียงส่วนน้อย ดังนั้น จึงอาจไม่เห็นความแตกต่างกันของความพึงพอใจ เมื่อ จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง ผลการศึกษาครั้งนี้มี

ความขัดแย้งกับงานวิจัยของเกสรา (2553) ที่พบว่า อาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลในการเลือกเข้าหอพัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งความขัดแย้งของผลการวิจัยนี้อาจเกิดจากหน่วยตัวอย่างที่นำมาศึกษามีความแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามรายได้ของผู้ปกครอง พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากค่าหอพักของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ไม่สูงมากนัก ดังนั้นรายได้ของผู้ปกครองทั้ง 2 กลุ่ม คือ ไม่เกิน 25,000 บาท หรือมากกว่า 25,000 บาท จึงไม่ส่งผลให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการของหอพักแตกต่างกัน ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี (2554) ที่พบว่า การตัดสินใจเข้าหอพักในภาพรวม จำแนกตามรายได้ของผู้ปกครองต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาครั้งนี้ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ควรจะให้ความสนใจกับการจัดการของหอพักให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ นิสิตมีความประทับใจในการพักอาศัยอยู่ในหอพัก และดำเนินชีวิตภายในหอพักได้อย่างมีความสุขยิ่งขึ้นต่อไป โดยประเด็นที่ นิสิตคิดว่าหอพักของมหาวิทยาลัยควรได้รับการปรับปรุงเป็นเรื่องแรก คือ การบริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายไร้สาย สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการศึกษาโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้นในการเพิ่มความสมบูรณ์ของเนื้อหา และควรมีการศึกษาเรื่องที่พักอาศัยของนิสิตอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้ทราบการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดเวลาในการวางแผนจัดการเรื่องที่พัก นิสิตให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง

## เอกสารอ้างอิง

- กอบกุล เจียมแท้. (2555). ความต้องการบริการให้คำปรึกษาของนิสิตหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวร, แหล่งข้อมูล: [http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php\\_form/uploads/files/Research.pdf](http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/Research.pdf). ค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2556.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). หลักสถิติ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกสรา ทัดธนาสุรัตน์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าหอพักของประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- จิราวัลย์ จิตรถเวช. (2552). การวางแผนและการวิเคราะห์การตลาด. กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนารายวันการพิมพ์.
- ชัชวาล เวศย์วรุฒม์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม, แหล่งข้อมูล: [http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Chadchawan\\_Vesvarut/fulltext.pdf](http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Chadchawan_Vesvarut/fulltext.pdf). ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556.
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows. ขอนแก่น: โครงการผลิตตำราวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดวงใจ เนตรระเวสนะ. (2551). เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการหอพักมหาวิทยาลัยและหอพักเอกชน, แหล่งข้อมูล: <http://www.research.rmutt.ac.th/wp-content/uploads/2011/07/124970503010-6.pdf>. ค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2557.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม สุวดี. (2552). การสำรวจด้วยตัวอย่าง: การชักตัวอย่างและการวิเคราะห์. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พัทตร์วิภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา, แหล่งข้อมูล: [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Hi\\_Ed/Pakwipa\\_S.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Hi_Ed/Pakwipa_S.pdf). ค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2556.
- พัชรี โชคบำรุงศิลป์. (2554). การตัดสินใจเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, แหล่งข้อมูล: [http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Patcharee\\_Chokbumrungsilp/fulltext.pdf](http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Patcharee_Chokbumrungsilp/fulltext.pdf). ค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2557.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง. (2556). ระบบการจัดการข้อมูลหอพัก, แหล่งข้อมูล: <http://std.csit.sci.tsu.ac.th/512021351/>. ค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2556.
- วิสาข์ เกษประทุม. (2545). สถิตินอนพาราเมตริก. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา จำกัด.
- สร้อยญา สุขเพิ่ม. (2556). ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร, แหล่งข้อมูล: [http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php\\_form/uploads/files/research\\_1\\_1.pdf](http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/research_1_1.pdf). ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556.
- สุวิชาน มนแพงคานนท์. (2546). วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท เอช. เอ็น. กรุ๊ป จำกัด.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test. *Psychometrika* 16(3): 297-334.
- Montgomery, D.C. (2005). *Design and Analysis of Experiments*. (6<sup>th</sup> ed). New York: Wiley.
- Sheridan, J.C., and Lyndall, G.S. (2001). *SPSS Analysis without Anguish*. New York: Wiley.
- Wasserman, L. (2007). *All of Nonparametric Statistics*. New York: Springer.

