

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มิถุนายน 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๘๓๔๓

๗๔๓๕๑

ร.๓

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มิถุนายน ๒๕๔๖

๒๗/๑๗ ร.๓

วันเพ็ญ อยู่เวียงไชย. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา และประชาชน ที่เช่าหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 81 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ,ระดับการศึกษา , อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

SATISFACTION OF RESIDENTS OF NUMCHOK DORMITORY
IN MUANG DISTRICT, PETCHABURI PROVINCE.

AN ABSTRACT
BY
MRS.WANPHEN AUVIENGCHAI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

June 2003

Wanphen Auvengchai (2003). *Satisfaction of residents of numchok dormitory in muang district, Petchaburi province*. Master Project , M.Ed (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Instructor. Pajongsak Moudsong.

The purpose of the research was to study Satisfaction of residents of Numchok dormitory in muang district, Petchaburi province in four aspets : environment, characteristics of dormitory , convenience and service. It compared satisfaction of residents of numchok dormitory in muang district, Petchaburi province by grouping residents under the following classification : age , education level , occupation and monthly income.

Sample of research were 81 persons who were students and peoples were rent Numchok dormitory in muang district, Petchaburi province. A questionnaire was constructed and use as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test were statistical method to analyze data.

The research revealed that:

1. Satisfaction of residents of Numchok dormitory in muang district, Petchaburi province in overall aspects were at moderate level, in the aspect of environment and service were at high level while the others were at moderate level.

2. There was no statistical significant difference for the satisfaction in overall and each aspect from the residents with different age, education level, occupation and monthly income.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษา



(อาจารย์ พงศ์ศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

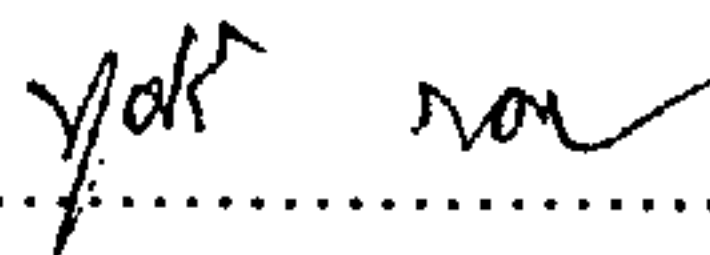
คณะกรรมการสอบ



ประธาน
(อาจารย์ พงศ์ศักดิ์ หมวดสง)

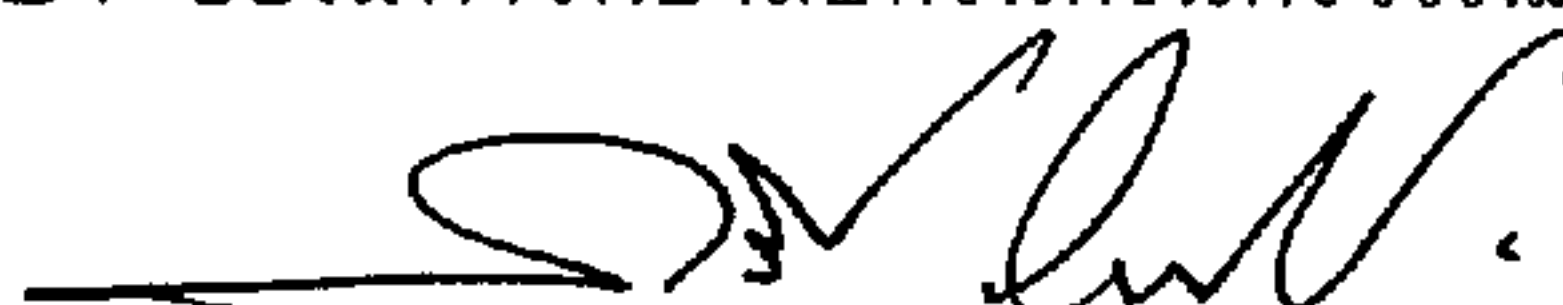


กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)



กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชุตรี วงศ์รัตนะ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 27 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของท่านอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และ รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ในการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธมณี อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และอาจารย์สมาน สรรพคุณ ที่ได้กรุณาตรวจเครื่องมือในการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการงานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจในการเรียนตลอดมา และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์ให้เสร็จสมบูรณ์

วันเพ็ญ อยู่เวียงไชย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัย.....	6
หอพักเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี.....	8
ประเภทของหอพัก.....	9
หอพักเอกชนกับคุณภาพชีวิต นักเรียน นักศึกษา.....	10
ปรัชญา นโยบาย และวัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษา.....	19
สาระสำคัญของพระราชบัญญัติของหอพัก พ.ศ.2507.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....	24
แนวคิดในการให้บริการ.....	28
ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน.....	29
ทฤษฎีลูกกำลััมพันธ์.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	35
กำหนดเป้าหมายที่ต้องการศึกษา.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	52
ความสำคัญของการวิจัย.....	52
กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาวิจัย.....	52
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	59
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	60
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	65
ภาคผนวก ก.....	66
ภาคผนวก ข	71
ภาคผนวก ค.....	78
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติการดำเนินคดีหอพักที่ฝ่าฝืนไม่จดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายหอพัก....	14
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย.....	42
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน.....	43
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ	44
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณลักษณะของหอพักโดยรวมและรายข้อ	45
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ	46
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	47
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่อายุแตกต่างกัน.....	48
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	49
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่อาชีพแตกต่างกัน.....	50
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากสังคมไทยปัจจุบันนี้มีการพัฒนาทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมนั้นทำให้มนุษย์มีการโยกย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัยอยู่ตลอดเวลาและพยายามเลือกหาที่อยู่อาศัยไว้สำหรับตนเองและครอบครัว ทำให้เกิดความต้องการในการหาที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น การเติบโตของเมือง และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจนั้นมีความสัมพันธ์กัน ยิ่งเศรษฐกิจเติบโตมากขึ้น ประชากรเพิ่มขึ้น เมืองก็เติบโตมากขึ้น ความต้องการที่อยู่อาศัยในเขตเมืองจึงมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย การที่มนุษย์แสวงหาที่อยู่อาศัยที่ดี มีคุณภาพและตรงความต้องการ ย่อมส่งผลให้ผู้มีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งกายและใจ มีความเป็นสัดส่วนเฉพาะตัว ตลอดจนทำให้มีความมั่นคงในชีวิตมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกัน ถ้าหากคนในสังคมประสบปัญหาขาดแคลนที่อยู่อาศัย หรือมีที่อยู่อาศัยไม่ตรงกับความต้องการแล้ว ย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยตรง

บ้านหรือที่อยู่อาศัย เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานประการหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่ทุกสังคมจะขาดเสียไม่ได้ โดยที่อยู่อาศัยเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมกล่าวคือ นอกจากจะใช้เป็นที่กำบังเพื่อการพักอาศัยแล้ว ยังเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งการยอมรับทางสังคมด้วย โดยที่อยู่อาศัยนั้นเปรียบเหมือนสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงเกียรติยศและสถานภาพทางสังคมเศรษฐกิจของผู้อยู่อาศัย (Morris. 1978 : 29)

เมื่อสภาพสังคม เศรษฐกิจของประเทศเปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านการศึกษาต่อและการทำงานทำให้พวกเขาเหล่านั้นต้องย้ายจากภูมิลำเนาเดิม จึงทำให้เกิดแนวคิดในการสร้างจัดสร้างที่อยู่อาศัยให้กับกลุ่มคนเหล่านั้น ซึ่งที่อยู่อาศัยที่มีรองรับนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น หอพักในสถาบันการศึกษา บ้านเช่า ห้องแบ่งให้เช่า และหอพักเอกชน เป็นที่อยู่อาศัยประเภทหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่ย้ายจากภูมิลำเนาเดิมมาพักอาศัยเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปทำงานหรือไปยังสถานศึกษา และเพื่อความต้องการอิสระในการพักอาศัย การที่มีที่พักอาศัยที่ดีมีบรรยากาศที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสงบเรียบร้อย และมีความปลอดภัยจะช่วยส่งเสริมการทำงานหรือการศึกษาเล่าเรียนประสบผลสำเร็จได้อย่างแน่นอน รวมทั้งเป็นที่ไว้วางใจของบิดามารดาหรือผู้ปกครองที่จะให้บุตรหลานได้พักอาศัย

สำหรับในจังหวัดเพชรบูรณ์นั้นได้มีการพัฒนาทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆ เช่นกัน ทำให้ประชาชนมีการโยกย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัยกันตลอดเวลาเหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน นักเรียน นักศึกษา มีการย้ายถิ่นเพื่อประกอบอาชีพและศึกษาต่อกันอย่างมาก ทำให้เกิดมีความ

ต้องการที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้มีการประกอบธุรกิจหอพักกันมากและมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะในด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการให้บริการ

จากการสำรวจหอพักนำโชคในเบื้องต้น พบว่า ผู้ที่พักอยู่ในหอพักจะมีการประกอบอาชีพแตกต่างกันออกไป เช่น อาชีพรับจ้างพนักงานบริษัทเอกชน นักเรียนนักศึกษา นอกจากนี้คนที่พักอาศัยยังมีหลายช่วงอายุ มีการศึกษาและมีประสบการณ์ไม่เหมือนกันทำให้มีหน้าที่การงานและรายได้แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในหอพักแตกต่างกันออกไปด้วย เช่นผู้ที่มีหน้าที่การงานและเงินเดือนที่สูงก็สนใจที่จะอยู่หอพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่ดี แต่ผู้ที่มีเงินเดือนน้อยก็จะเลือกอยู่หอพักที่มีราคาไม่แพง และจากการดำเนินกิจการของหอพักนำโชคซึ่งเปิดให้บริการมาเป็นเวลา 4 ปี พบว่ามีผู้ย้ายเข้าย้ายออกจากหอพักประมาณเดือนละ 10 %

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าปัญหาในด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณลักษณะของหอพัก และด้านการให้บริการ ก็มีผลสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกพักอาศัยของผู้เช่าหอพัก ด้วยเหตุนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ประกอบอาชีพทำธุรกิจหอพัก จึงมีสนใจและความต้องการที่จะศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค ซึ่งอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ว่าผู้ใช้บริการหอพักมีความพึงพอใจ ในด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหอพักให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่าหอพัก ซึ่งจะทำให้ผู้เช่าหอพักมีความสุข เพื่อให้ผู้เช่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และผู้ประกอบการธุรกิจก็สามารถที่จะดำรงอยู่ได้ อันจะส่งผลให้สังคมโดยรวมและประเทศชาติมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าสืบต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะนำไปสู่แนวทางให้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยประเภทหอพัก ไปปรับปรุงและพัฒนาที่อยู่อาศัยประเภทหอพัก ให้ตรงกับความต้องการของผู้เช่า เพื่อความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของผู้เช่าหอพัก

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักเรียน นักศึกษา และประชาชนที่เช่าหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 81 คน ณ วันที่ 30 เมษายน 2546

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

- 1.1 อายุ แบ่งเป็น
 - 1.1.1 น้อยกว่า 20 ปี
 - 1.1.2 20 ปีขึ้นไป
- 1.2 ระดับการศึกษา
 - 1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.2.2 ปริญญาตรี
- 1.3 อาชีพ แบ่งเป็น
 - 1.3.1 นักเรียน/นักศึกษา
 - 1.3.2 รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
- 1.4 รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย แบ่งเป็น
 - 1.4.1 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท
 - 1.4.2 รายได้มากกว่า 5,000 บาท

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อม
2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
4. ด้านการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความรู้สึกชอบอันเกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการหอพัก โดยความพึงพอใจนี้สามารถวัดและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามและประเมินค่าทางสถิติได้ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมของหอพัก หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของหอพัก ระยะทางระหว่างหอพักไปยังที่ทำงานหรือสถานศึกษา ความสะดวกในการคมนาคมที่ผ่านหอพัก ตลาดและร้านค้าที่จำเป็นสำหรับซื้ออาหาร และเครื่องอุปโภคบริโภค สภาพทางเดินเข้าและออกหอพัก ความมั่นคงแข็งแรงของตัวอาคารหอพัก ความสะอาดบริเวณรอบหอพัก ความมีอัธยาศัยไมตรีจากเพื่อนในหอพัก คุณลักษณะของบุคคลที่พักอาคารเดียวกัน

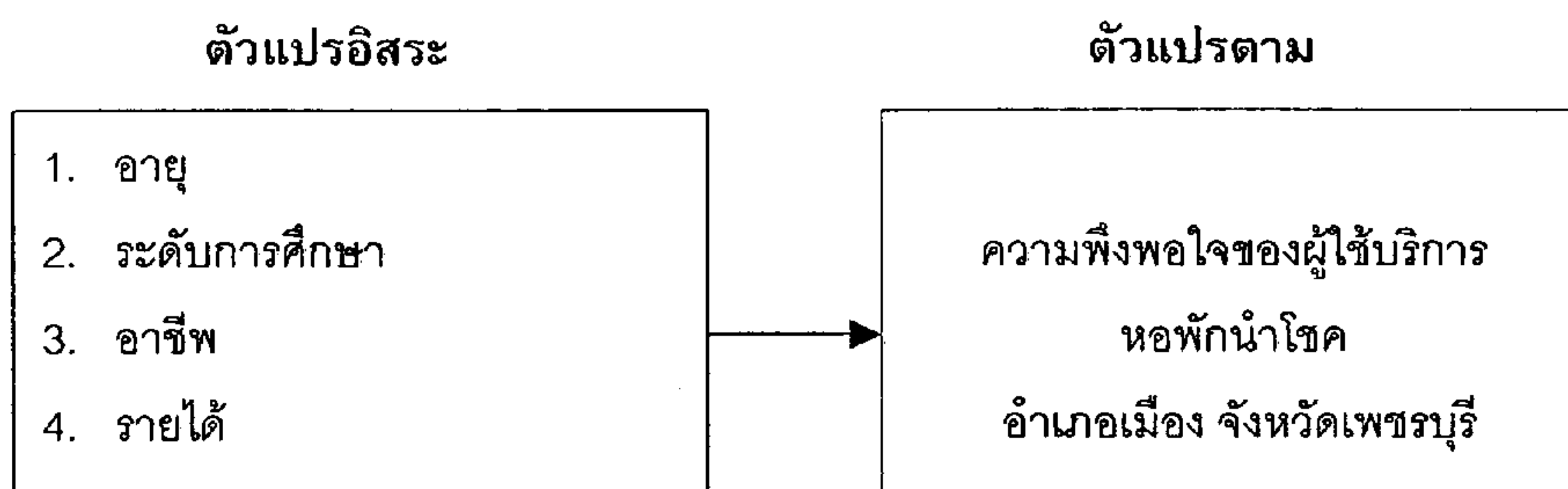
1.2 ด้านคุณลักษณะของหอพัก หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความกว้างขวางของขนาดห้องพัก ความกว้างขวางของขนาดห้องน้ำ การระบายอากาศภายในห้องพัก การระบายอากาศภายในห้องน้ำ แสงสว่างภายในห้องพัก แสงสว่างภายในห้องน้ำ แสงสว่างระเบียงทางเดิน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความสะอาดภายในบริเวณหอพัก ความสงบจากเสียงรบกวนภายนอก การตกแต่งห้อง ระบบป้องกันอัคคีภัย ความอิสระในการพักอาศัย เครื่องนอนที่จัดไว้ เฟอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับ บริเวณที่จอดรถที่เพียงพอ ที่ทิ้งขยะมีดชีวิต ลานซักผ้าและราวตากผ้า สถานที่ต้อนรับผู้มาเยี่ยมชม บริการติดตั้งสายสัญญาณรับโทรทัศน์ บริการโทรศัพท์ ตู้รับจดหมาย

1.4 ด้านการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับ อัตราค่าเช่าต่อเดือน วงเงินประกันที่ต้องจ่ายล่วงหน้า อัตราค่าน้ำต่อหน่วย อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วย การให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างภายในให้ห้องพัก ระเบียบประจำหอพัก ช่วงเวลาเปิด-ช่วงเวลาปิดหอพัก

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการหอพักในลักษณะเช่าพักอาศัยเป็นรายเดือน ซึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษา และบุคคลที่มีงานทำเป็นหลักฐาน มีระยะเวลาในการพักอาศัยตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี ได้ศึกษาตามแนวคิด และทฤษฎีดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัย
2. หอพักเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
3. ประเภทของหอพัก
4. หอพักเอกชนกับคุณภาพชีวิต นักเรียน นักศึกษา
5. ปรัชญา นโยบาย และวัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษา
6. สารสำคัญของพระราชบัญญัติของหอพัก พ.ศ. 2507
7. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
8. แนวคิดในการให้บริการ
9. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน
10. ทฤษฎีลูกค่าสัมพันธ์
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัย

นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นต้องพิจารณาปัจจัยหลายอย่างดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านการเดินทางไปยังแหล่งบริการต่าง ๆ

วิงโก (Wingo.1969) ได้ให้ความสำคัญต่อการเดินทางมากที่สุด เนื่องจากได้ศึกษาพบว่ามีการเคลื่อนย้ายที่อยู่อาศัยเข้าสู่แหล่งงานเป็นจำนวนมาก เพราะต้องการความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จนกระทั่งพบแหล่งทำเลที่ตั้งใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ กูดเดล (Goodel.1972 :151-161) ที่มีความเห็นว่าการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งบริการต่างๆ โดยเฉพาะใกล้แหล่งงานและใกล้สถาบันการศึกษา โดยควรจะมีที่ตั้งอยู่ติดถนนสายสำคัญ หรือสถานีรถไฟซึ่งจะมีความได้เปรียบในด้านการเข้ามากกว่าที่ตั้งที่อยู่ห่างจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเหล่านี้ นอกจากนี้รายได้และสภาพครอบครัวก็มีอิทธิพลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยด้วย

นีดแฮม (Needham.1977 :103) มีความเห็นว่าเหตุผลในการรวมตัวของย่านพักอาศัย เกิดขึ้นจากประการแรก ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน ศึกษา จัปจ่ายซื้อของ และติดต่อธุรกิจ ทำให้ย่านพักอาศัยจับตัวตามแนวเดินทางคมนาคม และกระจายตัวรอบๆ ศูนย์กลางธุรกิจ ร้านค้า ที่ทำงาน และสถานศึกษา ประการที่สอง การประหยัดด้วยปัจจัยภายนอก (External Economics) การจับตัวดังกล่าวมีผลทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการใช้บริการสาธารณูปโภคของเมืองได้

เคน (Kain. 1975 : 265) กล่าวถึงปัจจัยด้านระยะทางไปยังแหล่งงานมีผลต่อที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่า มีความสัมพันธ์กับระดับรายได้ กล่าวคือระยะทางในการเดินทางไปทำงานจะเพิ่มขึ้นตามระดับรายได้ ผู้มีรายได้สูงที่ทำงานอยู่ในบริเวณศูนย์กลางเมืองมีแนวโน้มในการเดินทางไปทำงาน ในระยะทางที่ไกลกว่าและจะอยู่อาศัยในเขตชานเมือง ส่วนผู้มีรายได้ต่ำจะเดินทางไปทำงานในระยะทางที่ใกล้กว่าและอาศัยอยู่ในบริเวณแหล่งงานโดยไม่คำนึงว่าแหล่งงานจะอยู่ที่ใด

2. ปัจจัยด้านฐานะทางสังคมเศรษฐกิจของครอบครัว

นักทฤษฎีบางท่านได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ของระยะห่างของที่ตั้งของที่อยู่อาศัยกับที่ทำงาน และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว โดยให้ความเห็นว่าเพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำจะพยายามเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยให้ใกล้กับแหล่งงานมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้สูง โดยนักทฤษฎีที่ได้ให้แนวคิดไว้มีดังนี้

มัทธ (Muth. 1969 : 11) ได้กล่าวถึงความแตกต่างในการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้สูง และรายได้ต่ำ ประชากรที่มีรายได้สูงจะมีแหล่งที่พักอาศัยในเขตชานเมือง เพราะพอใจที่จะอยู่ในบริเวณที่มีความหนาแน่นต่ำ เนื่องจากต้องการบ้านในบริเวณที่ไม่แออัด แต่ประชากรที่มีรายได้ต่ำ จะอยู่ใกล้ศูนย์กลางของเมืองเพื่อให้สะดวกในการเดินทางไปทำงานและกิจการอื่นๆ และให้ความสนใจกับราคาของที่อยู่อาศัยมากกว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ลีน และ กูดเทล (Lean and Goodal. 1977 : 199-200) ได้กล่าวถึงการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่า ผู้มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันในการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยอีกด้วย โดยผู้มีรายได้ต่ำจะพยายามมีที่อยู่อาศัยใกล้กับที่ทำงาน (โดยเฉพาะการมีที่ทำงานในเขตอุตสาหกรรม) เพราะจะประหยัดค่าเดินทาง โดยอาจเสียค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าเช่าบ้าน ส่วนผู้มีรายได้สูงจะสามารถเลือกที่อยู่อาศัยได้หลายประเภท โดยไม่ต้องสนใจว่าที่อยู่อาศัยกับที่ทำงานสัมพันธ์ต่อกัน เพราะผู้มีรายได้สูงจะสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็ว โดยจะใช้เวลาเท่ากับผู้มีรายได้น้อยที่อยู่ใกล้แหล่งงาน

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ซีร์เกิล (Siegel. 1977 : 156-169) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการเลือกที่อยู่อาศัยว่ามีปัจจัยที่สำคัญ สามประการ คือ

1. ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility)
2. คุณภาพของสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะทางสังคมของชุมชน สภาพแวดล้อม

ทางธรรมชาติ บริการสาธารณะสุขสำหรับชุมชน ความพึงพอใจที่ได้รับจากที่ตั้งนั้น เป็นต้น

3. ลักษณะที่ดินที่ใช้ในการปลูกบ้านและทำเลที่ตั้ง

เบอร์รี่ และ ฮอร์ตัน (Berry and Horton. 1970 : 45) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดการเลือกที่อยู่อาศัย 3 ประการคือ

1. ราคาหรือค่าเช่าที่พักอาศัย
2. ชนิดของที่พักอาศัย
3. ที่ตั้งของที่พักอาศัย ซึ่งรวมถึงสภาพแวดล้อมชุมชน และที่ตั้งของแหล่งงาน

ปัจจัยทั้ง 3 ประการ มีความสัมพันธ์ควบคู่ไปกับเหตุผลส่วนตัวในการเลือกที่พักอาศัยของแต่ละบุคคล เช่น จำนวนเงินที่บุคคลพอใจจะจ่ายสำหรับที่อยู่อาศัย ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับรายได้ ที่พักอาศัยที่ต้องการขึ้นอยู่กับสถานภาพสมรสและขนาดของครอบครัว หรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลต่อชนิดของชุมชนที่ต้องการจะอยู่และสถานที่ทำงาน รวมทั้งระยะทางจากบ้านไปยังแหล่งงาน

บัทตัน (Button. 1976 : 46-47) ได้เสนอแนวความคิดในการเลือกที่อยู่อาศัยที่ดีว่าขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ดี และขึ้นอยู่กับความรู้สึกสนิทสนมกับเพื่อนบ้าน

แคลร์ (Claire. 1973 : 59-62) ได้อธิบายถึงการเลือกที่ตั้งขอที่พักอาศัยว่าควรมีสิ่งแวดล้อมที่ดีปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ และมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงระหว่างบ้านกับแหล่งงาน และแหล่งธุรกิจ

2. ปัจจัยด้านการบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

กูดดอล (Goodall. 1972 : 151-161) กล่าวว่าบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในเมืองที่ไม่เท่าเทียมกันจะมีผลต่อการเลือกที่ตั้งอยู่อาศัยของผู้มีรายได้สูง และการบริการสาธารณะพื้นฐานต่างๆ นี้ จะเป็นตัวนำให้เกิดการพัฒนาพื้นที่ โดยเฉพาะย่านชานเมือง

แคลร์ (Claire. 1973 : 59-62) มีความเห็นสนับสนุนว่าการเลือกทำเลที่ตั้งอยู่อาศัยที่ดีควรมีแหล่งสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่อำนวยความสะดวกแก่ชุมชนนอกเหนือจากมีสภาพแวดล้อมที่ดีและสะดวกในการเดินทางแล้ว

หอพักเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

หอพักเอกชนในจังหวัดเพชรบุรี เป็นหอพักที่สร้างขึ้นเพื่อรับผู้พักที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่มีงานทำเป็นหลักฐานเช่าพักอาศัย ซึ่งขออนุญาตจดทะเบียนเป็นหอพักที่สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเพชรบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 75 หอพัก หอพักเอกชนในจังหวัดเพชรบุรี มี 3 ประเภท คือหอพักชาย หอพักหญิง และหอพักชายหญิงอยู่ในอาคารเดียวกัน หอพักเอกชนจะสร้างอยู่ในบริเวณใกล้กับสถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และในแหล่งชุมชน หอพักส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 10-30 ห้อง มีขนาดห้องพักประมาณ 16-24

ตารางเมตร รับผู้พักได้ประมาณ 2-3 คนต่อห้อง อัตราค่าเช่าประมาณเดือนละ 500-3,000 บาท ต่อเดือน

หอพักนำโชค เป็นหอพักสตรีเปิดดำเนินการมาเป็นเวลาประมาณ 4 ปี อยู่บริเวณ แหล่งชุมชน ห่างจากสถาบันราชภัฏ จังหวัดเพชรบุรี ประมาณ 4 กิโลเมตร ห่างจากบึงสี ประมาณ 500 เมตร ห่างจากตลาด ประมาณ 900 เมตร สถานที่ตั้ง เลขที่ 57/3 หมู่ 6 ตำบล ตันมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นอาคาร 2 ชั้น จำนวน 2 หลังละ 20 ห้อง ขนาดของ ห้องพักประมาณ 20 ตารางเมตร จำนวน 20 ห้อง และขนาดของห้องพักประมาณ 24 ตาราง เมตร จำนวน 20 ห้อง มีห้องน้ำภายในห้องพัก โดยคิดค่าเช่าเป็นรายเดือนซึ่งไม่รวมกับค่าน้ำ และค่าไฟ

ประเภทของหอพัก

สำเนา ขจรศิลป์ (2525) ได้รวบรวมประเภทของหอพักไว้ 10 ประเภทคือ

1. **Dormitory** เป็นหอพักแบบแรก มีขนาดเล็ก และสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย และอบรมระเบียบวินัยนักศึกษา
2. **Residential Hall** เป็นหอพักขนาดใหญ่มาก มีบุคลากรรับผิดชอบอยู่ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่พักและอาหาร กับฝ่ายที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำปรึกษาและแนะนำ และร่วมกิจกรรมกับนัก ศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาทางด้านสังคม ร่างกาย และจิตใจ
3. **Fraternity** เป็นหอพักนักศึกษาชาย เป็นพวกที่มีฐานะดี มีตระกูล พวกนี้จะ ปกครองกันเอง มีการอบรมมารยาทระเบียบวินัย เน้นการเป็นผู้ดี และมีผลการเรียนดี รุ่นพี่จะ คอยช่วยเหลือด้านการเรียนรุ่นน้อง มีธรรมเนียมประเพณีในหอพักกันเอง ซึ่งส่งเสริมทักษะใน การเข้าสังคม มักมีผู้ใหญ่ดูแล 1 คน
4. **Sorority** เป็นหอพักนักศึกษาหญิง ซึ่งมีรูปแบบและแนวทางแบบเดียวกันกับ หอพัก Fraternity
5. **Cooperative House** เป็นหอพักนักศึกษาชายากจน ทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ หน้าที่ต่าง ๆ ในหอพัก ดูแลกันเอง มีระบบแบ่งงานกันทำ
6. **Coeducational housing** เป็นหอพักที่จัดแบบสหเพศ มีทั้งนักศึกษาหญิง และ นักศึกษาชายในหอพักเดียวกัน ใช้โรงอาหาร ห้องสมุด และบริเวณต่าง ๆ ด้วยกัน แต่นักศึกษา หญิง-ชาย จะไม่อยู่ร่วมห้องเดียวกัน แต่ใช้ห้องสมุดและบริเวณต่าง ๆ ด้วยกัน นอกจากมีบริการ ด้านต่าง ๆ แล้ว ยังมีคณะกรรมการดำเนินการจัดกิจกรรมโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาอีก ด้วย
7. **Residential college** เป็นหอพักขนาดใหญ่ มีตึก 3-4 หลังติดกัน เป็นที่ตั้งของ คณะวิชา ในตึกจะมีห้องเรียน ห้องสมุด ห้องทำงานอาจารย์ ห้องพักอาจารย์ ห้องพักนักศึกษา และที่รับประทานอาหารร่วมกัน

8. University apartment เป็นอาคารห้องแถว 2 ชั้น สำหรับนักศึกษาที่มีครอบครัวแล้ว และเช่าอยู่อาศัย โดยเสียค่าเช่าในราคาถูกกว่า Apartment เอกชน
9. Off-campus housing เป็นที่พักนอกเขตมหาวิทยาลัย เป็นของเอกชน
10. Living-Learning center เป็น residential hall ขนาดใหญ่ มีนักศึกษาชายหญิงอยู่ร่วมกับแบบ Coeducational Housing มีชั้นเรียน ห้องฝึกงาน ห้องสมุด ห้องทำงานอาจารย์อยู่ในอาคารเดียวกันด้วย นักศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมทุกอย่างเองโดยไม่มีผู้ใหญ่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ

ที่พักอาศัยให้เช่าภาคเอกชน (Private-sector Rental Housing)

ที่พักอาศัยให้เช่าภาคเอกชน ซึ่งจะแบ่งเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่

ประเภทที่ 1. หอพักเอกชน (Off-campus Housing) เป็นหอพักที่ให้เช่าสำหรับนิสิตนักศึกษาเท่านั้น รูปแบบคล้ายกับลักษณะของมหาวิทยาลัย แต่อาจจะมีให้เช่าบ้านทั้งหลังหรือให้เช่าห้องชุดก็ได้แล้วแต่เจ้าของที่จะจัดหอพัก ในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา อาจจะมีหอพักประเภทสังคมเกียรตินิยม คือพวกที่เรียกชื่อเป็นอักษรกรีกต่างๆ ซึ่งจะมีสมาชิกทั่วประเทศและมีกฎเกณฑ์พิเศษในการเข้าหอพักนั้น

ประเภทที่ 2. ได้แก่ บ้านเช่าทั้งหลัง ตึกแถว แฟลต อพาร์ทเมนต์ ห้องชุด และห้องว่างแบ่งให้เช่าในอาคารประเภทต่าง ๆ ซึ่งนิสิตนักศึกษาเข้าไปพักปะปนกับบุคคลทั่วไป

จากการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT, 1994) พบว่า ที่อยู่อาศัยประเภทเช่าราคาถูก ส่วนใหญ่จะเป็นบ้านเช่าในภาคเอกชน (Private-sector Rental Housing) โดยเฉพาะอพาร์ทเมนต์ให้เช่าจะมีมากที่สุด โดยมีจำนวนประมาณ 266,476 หน่วย หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 53 ของจำนวนหน่วยบ้านเช่าทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร มีอัตราค่าเช่าระหว่าง 1,000-3,000 บาท โดยอัตราค่าเช่าเฉลี่ยประมาณห้องละ 1,523 บาทต่อเดือน และมีขนาดห้องพักโดยเฉลี่ยประมาณ 16.6 ตารางเมตร หรือขนาดพื้นที่โดยเฉลี่ย 6.20 ตารางเมตรต่อคน

หอพักเอกชนกับคุณภาพชีวิต นักเรียน นักศึกษา

เนื่องจากได้มีประชาชนจัดตั้งหอพักขึ้นเพื่อรับ นักเรียน นักศึกษา ที่เดินทางจากจังหวัดต่างๆ เข้ามาศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษาต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนมาก ในขั้นต้นกิจการด้านหอพักได้เกิดขึ้นเฉพาะในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ต่อมารัฐได้ขยายการศึกษาออกไปสู่ส่วนภูมิภาคอย่างกว้างขวาง สถานศึกษาระดับวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ได้รับการจัดตั้งขึ้นในหลายจังหวัดทุกภาคทั่วประเทศ จึงมีเยาวชนจาก

ที่ต่าง ๆ ไปเข้ารับการศึกษสำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลก็ต้องไปอาศัยอยู่ตามหอพักที่ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา เป็นผลให้มีผู้จัดตั้งหอพักขึ้นในท้องที่หลายจังหวัดทุกภาคทั่วประเทศ

ในสมัยนั้นไม่มีกฎหมายใดควบคุมการจัดตั้งและดำเนินงานหอพัก และเป็นเหตุให้มีหอพักหลายแห่งดำเนินการไม่เหมาะสมและอาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยและผิดศีลธรรมอันดีของประชาชนซึ่งมีผลเสียหายแก่อนาคตของเยาวชนเป็นจำนวนมาก อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติโดยรวม

หอพักบางแห่งมุ่งดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ทางการค้าแต่เพียงอย่างเดียว ไม่คำนึงถึง สวัสดิภาพของเยาวชน บางแห่งเป็นที่ช่องสุ่มของโจรผู้ร้าย บางแห่งเป็นบ่อนการพนัน เป็นแหล่งมั่วสุมยาเสพติด ก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาท ปัญหาชู้สาว และอื่นๆ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การก่ออาชญากรรมในที่สุด

จากความเป็นมาตามข้อเท็จจริง ตลอดจนมูลเหตุอันก่อให้เกิดปัญหา ทำให้ผู้เป็นบิดามารดา ผู้ปกครอง ที่ส่งบุตรหลานเข้ามาอยู่ตามหอพักต่างๆ ระหว่างการศึกษาเล่าเรียนต่างทุกข์ใจและวิตกกังวลเป็นอย่างยิ่ง

ด้วยความห่วงใยของทางราชการ และเพื่อกำหนดแนวทางการควบคุมการดำเนินงานของหอพักต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติหอพักออกใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2507 โดยมอบหมายให้กรมประชาสงเคราะห์รับผิดชอบกำกับดูแล โดยในระยะแรกใช้บังคับเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จนถึงปัจจุบันมีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักร

การดำเนินการ

กรมประชาสงเคราะห์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินกิจการหอพักของเอกชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 ซึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์เป็นนายทะเบียนหอพัก ในส่วนภูมิภาคมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนหอพัก

พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ มุ่งที่จะให้การคุ้มครองสวัสดิภาพของเยาวชน นักเรียนนักศึกษา ที่เข้าพักในหอพักให้ได้รับความสะดวก ปลอดภัย และให้มีการเก็บค่าเช่าในอัตราที่เหมาะสม นอกจากนี้กรมประชาสงเคราะห์ยังมีนโยบายส่งเสริมการดำเนินกิจการหอพักของเอกชนให้ประสบความสำเร็จ และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานหอพักให้ดีขึ้น โดยได้จัดให้มีการประกวดหอพักดีเด่นเป็นประจำทุกปี

คำว่า "หอพัก" ภายใต้อำนาจแห่งพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 หมายถึง สถานที่ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นสถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับผู้พัก เช่น มีห้องนอน และเครื่องใช้ในการหลับนอน ห้องน้ำ และห้องส้วม เป็นต้น

2. รับผู้พักซึ่งเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป เข้าพักอาศัย โดยเจ้าของสถานที่ที่มีเจตนาเรียกทรัพย์สินตอบแทนในการเข้าพัก

"หอพัก" ตามกฎหมายหอพักจะมีเพียงสองประเภทเท่านั้น คือ หอพักชาย และหอพักหญิง หอพักชายผู้พักต้องเป็นชาย หอพักหญิงผู้พักต้องเป็นผู้หญิง จะรับผู้พักปะปนกันมิได้

หอพักนักเรียน นักศึกษา ในความควบคุมดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ที่จะทะเบียนถูกต้องในปีงบประมาณ 2544 มีจำนวน 3,354 หอพัก เป็นหอพักชาย 1,117 หอพัก หอพักหญิง 2,237 หอพัก จำนวนผู้พัก 125,861 คน เฉพาะในกรุงเทพมหานคร มีหอพักจำนวน 880 หอพัก เป็นหอพักชาย 232 หอพัก หอพักหญิง 648 หอพัก จำนวนผู้พัก 64,630 คน

หอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย กรมประชาสงเคราะห์จักดูแลการดำเนินการของหอพักให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายหอพัก ดังนี้

การคุ้มครองสวัสดิภาพ

1. ด้านสุขลักษณะของหอพัก เช่น ความสะอาดของห้องต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยียน ห้องนอน ห้องน้ำ และห้องส้วม ประการสำคัญทุกห้องต้องมีแสงสว่าง และช่องระบายอากาศอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะห้องนอนต้องมีความจุอากาศไม่น้อยกว่า 9 ลูกบาศก์เมตร

2. ความปลอดภัยของอาคารหอพัก ตามกฎหมายมิได้มีข้อบัญญัติในเรื่องนี้ แต่ในทางปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายหอพักที่มุ่งให้การคุ้มครองสวัสดิภาพของเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ที่เข้าพักในหอพักได้รับความสะดวกปลอดภัย จึงกำหนดให้หอพักที่ขออนุญาตจดทะเบียนจัดตั้งหอพักกรณีอาคารหอพักสูงตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป หรืออาคารสูง 3 ชั้น ซึ่งมีชั้นลอยและใช้พื้นที่ชั้นลอยเป็นห้องพัก เพื่อความปลอดภัยของผู้พัก ผู้ขออนุญาตจัดตั้งหอพักต้องจัดให้มีบันไดหนีไฟ อีกทั้งหน้าต่างเหล็กดัด ต้องเปิดออกไปยังบันไดหนีไฟได้ทุกชั้น ติดตั้งเครื่องดับเพลิงทุกชั้นๆ ละ 1 เครื่อง โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน อาคารหอพัก จึงจะอนุญาตให้จัดตั้งหอพักได้ ยกเว้นอาคารดังกล่าว มีบันไดขึ้นลงสองข้างทางก็ไม่ต้องจัดทำบันไดหนีไฟ

สำหรับกรณีหอพักที่มีขนาดใหญ่ นอกเหนือจากความปลอดภัยที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วจะเป็นการดียิ่งหากได้เพิ่มความปลอดภัยโดยติดตั้งระบบเตือนภัย เมื่อมีกรณีฉุกเฉินหรือมีภัยอันตรายผู้พักสามารถใช้ได้ทันที

3. ด้านอัตราค่าเช่า การขึ้นอัตราค่าเช่าห้องพัก ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนหอพักก่อนจึงจะดำเนินการได้ หลักเกณฑ์การพิจารณาอนุญาตให้หอพักแก้ไขเพิ่มเติมตามระเบียบในส่วนของอัตราค่าเช่ามีดังนี้

3.1 อัตราค่าเช่าเดิม ได้ใช้มา 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี อัตราค่าเช่าจะเพิ่มขึ้นได้ไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราเดิม

3.2 อัตราค่าเช่าเดิมที่ใช้มาเกิน 3 ปีขึ้นไป อัตราค่าเช่าจะเพิ่มขึ้นได้เกินกว่าร้อยละ 30 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ของอัตราเดิม

3.3 อัตราค่าเช่าเดิมได้ใช้มาไม่ถึง 1 ปี หากจะขึ้นอัตราค่าเช่าต้องมีเหตุผลข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

ก. มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ตลอดจนบริการอื่นๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดให้แก่ผู้พัก และปรากฏว่ามีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเป็นประจำตลอด

ข. ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงภาวะทางเศรษฐกิจทำให้มีรายจ่ายสูงกว่าที่เคยเป็นอยู่

ค. เหตุผลอื่น ที่กรมประชาสงเคราะห์พิจารณาสมควร

4. ด้านสวัสดิการ นอกเหนือจากด้านปัจจัยสี่ที่หอพักมีให้แก่ผู้พักแล้ว จะเพิ่มบริการพิเศษ เช่น น้ำเย็น หนังสือพิมพ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ เครื่องเสียง โทรทัศน์ สันทนาการ อุปกรณ์กีฬาในร่มและกลางแจ้ง ที่รีดผ้า เป็นต้น นอกจากนี้ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้พักเป็นอย่างดี

5. ด้านสิ่งแวดล้อม มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริเวณหอพักเป็นระเบียบ สวยงาม สะอาดตา ถูกสุขลักษณะอนามัย

กำกับดูแลการดำเนินการ หอพักที่จดทะเบียน

ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับหอพัก เจ้าหน้าที่จะออกตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการดังนี้

1. กรณีเกี่ยวกับสุขลักษณะและสวัสดิการจะให้เวลาผู้ประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

2. กรณีแก้ไขระเบียบประจำหอพักหรือขึ้นค่าเช่า จะรับเรื่องไว้เป็นการชั่วคราว โดยสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้พักตลอดจนเหตุผลของผู้ประกอบการหอพัก รวมถึงการชี้แจงระเบียบปฏิบัติของทางราชการให้ทั้งสองฝ่ายได้ทราบ เพื่อให้ได้ข้อสรุปซึ่งเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

3. กรณีเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมหอพัก จะต้องผ่านความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ช่างและมีสุขลักษณะที่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ต้องแจ้งเป็นหนังสือต่อนายทะเบียนภายในเจ็ดวันก่อนการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมหอพัก

4. กรณีเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่และฝ่ายโยธาของกรุงเทพมหานคร (กรณีเกี่ยวกับอาคาร)

อนึ่ง ประเด็นร้องเรียนข้างต้น เจ้าหน้าที่จะเป็นกลางและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการและผู้พัก ทั้งนี้ ภายใต้กฎหมายหอพักและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อกัน

สำหรับกรณีหอพักเป็นแหล่งมั่วสุม ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชน หากเป็นความจริง

จะมีหนังสือแจ้งให้เจ้าของหอพักทราบ เพื่อให้ปฏิบัติตามอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้เป็นไปตามกฎหมายหอพักภายในเวลาที่นายทะเบียนเห็นสมควร หากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามจะดำเนินการตามกฎหมาย คือเพิกถอนใบอนุญาตโดยการอนุมัติของรัฐมนตรี

หอพักที่ไม่จดทะเบียน (หอพักเถื่อน)

กรณีเจ้าหน้าที่ออกตรวจหอพัก เมื่อตรวจพบหอพักที่ยังไม่จดทะเบียนจะดำเนินการดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของหอพักหรือผู้แทนได้ทราบระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และมอบหนังสือเป็นหลักฐานการรับทราบเพื่อให้ไปดำเนินการจดทะเบียนให้ถูกต้อง (15 วัน)
2. หากยังไม่ดำเนินการ จะมีหนังสือเตือนไปอีกสองครั้ง (15 วัน และ 7 วัน ตามลำดับ)
3. ถ้ายังไม่มาดำเนินการ จะส่งเรื่องให้สถานีตำรวจท้องที่ดำเนินตามกฎหมาย โดยส่งฟ้องศาลในความผิดฐานประกอบกิจการหอพักโดยมิได้รับอนุญาต ซึ่งมีบทกำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

สำหรับสถิติการดำเนินคดีหอพักที่ฝ่าฝืนไม่จดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายหอพัก จากปีงบประมาณ 2536 ถึงปีงบประมาณ 2544 สรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 สถิติการดำเนินคดีหอพักที่ฝ่าฝืนไม่จดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายหอพัก

ปีงบประมาณ	ตรวจพบ (หอเถื่อน)	ส่งดำเนินคดี
2536	48	3
2537	65	10
2538	61	-
2539	55	1
2540	35	-
2541	37	3
2542	58	1
2543	17	-
2544	50	-

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

จากการดำเนินงานพบว่ามีข้อเท็จจริงและข้อจำกัดหลายประเด็น ตลอดจนปัญหาข้อกฎหมายที่ก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ซึ่งประเด็นหลักๆ ที่สำคัญมีสี่ประเด็น ดังนี้

1. ผู้ประกอบการหอพัก
2. ผู้พัก
3. กฎหมายหอพัก
4. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้ประกอบการหอพัก สภาพปัญหาของหอพักในส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการหอพัก โดยสรุปมีสองประเด็นสำคัญ ดังนี้

หอพักขนาดเล็ก ผู้ดำเนินกิจการจะเช่าตึกแถวหรือทาวน์เฮาส์มาดัดแปลงเป็นหอพัก มีจำนวนห้อง ประมาณ 5-15 ห้อง การตรวจสอบหอพักประเภทนี้ต้องอาศัยการสอบถามจากผู้พักจึงจะทราบว่าอยู่ในข่ายที่จะต้องจดทะเบียน จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าของหอพักส่วนใหญ่ไม่ขัดข้องในการจดทะเบียนแต่ที่ยังไม่จดทะเบียนก็ด้วยเหตุผลเรื่องภาษี กล่าวคือเมื่อจดทะเบียนหอพักแล้วจะต้องติดป้ายชื่อตามกฎหมายหอพัก ภาระที่จะตามมาคือ การเสียภาษีป้าย ภาษีเงินได้ และภาษีโรงเรือน

หอพักขนาดใหญ่ ผู้ดำเนินกิจการมีทั้งในรูปธุรกิจส่วนตัวหรือนิติบุคคล อาคารที่พักจะมีขนาดใหญ่จำนวนห้องประมาณ 100 ห้องขึ้นไป ภายในห้องพักจะมีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น อพาร์ทเมนต์ แพลต คอนโดมิเนียม เป็นต้น ผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้ จะเสียภาษีป้าย ภาษีเงินได้ และภาษีโรงเรือน ถูกต้องตามกฎหมายแต่ไม่ยินดียินยอมเพราะจำทำให้ไม่สามารถรับผู้พักปะปนกันได้ จะทำให้ธุรกิจประสบปัญหาเพราะผู้พักไม่เต็มตามจำนวนห้อง ทั้งนี้ เนื่องจากกฎหมายหอพักกำหนดประเภทของหอพักไว้หลายประเภท คือ หอพักชายและหอพักหญิง และจะรับผู้พักที่เป็นชาย และหญิงปะปนกันได้ เป็นการสวนทางกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

หากจะกล่าวถึงสภาพปัญหาของผู้ประกอบการหอพักโดยทั่วไป อาจจะสรุปได้ ดังนี้

1. ไม่ทราบระเบียบปฏิบัติของทางราชการ
2. ประสงค์รับผู้พักโดยไม่จำกัดเพศ
3. หลีกเลี่ยงการเสียภาษี
4. เพิ่มภาระในด้านรายจ่ายกรณีต้องดัดแปลงสถานที่พักใหม่ ให้มีสุขลักษณะตามที่

กฎหมายหอพักกำหนด

5. จงใจฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ
6. มุ่งดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้พัก
7. ผลประโยชน์ตอบแทนจากการที่จดทะเบียนหอพัก ไม่มีความชัดเจนเพียงพอต่อ

การจูงใจผู้ประกอบการหอพัก

2. ผู้พัก จากข้อกำหนดต่างๆ ของหอพักที่จดทะเบียนกับกรมประชาสงเคราะห์ ตลอดจนข้อกำหนดที่ทางเจ้าหน้าที่ของหอพักตั้งขึ้นเป็นเงื่อนไข ส่งผลต่อผู้พักอาศัยซึ่งส่วนใหญ่มองว่าเป็นเรื่องจุกจิกขาดอิสระ ในแง่ของการดำเนินชีวิต เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ประกอบกับการผันผวนทางเศรษฐกิจ ที่พักอาศัยขนาดใหญ่ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ แฟลต คอนโดมิเนียม และคอร์ต เป็นต้น ได้เปลี่ยนรูปแบบของการดำเนินธุรกิจมาดำเนินการในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกับหอพัก คือ เปิดให้เช่าพักอาศัยได้ จุดเด่นของที่พักลักษณะนี้ซึ่งดึงดูดผู้พักที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ให้นิยมเข้าพักอาศัย คือ

1. สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัย มีมากกว่าหอพัก
2. มีความอิสระ ไม่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตหรือกฎเกณฑ์ของกฎหมายหอพัก
3. ส่วนของนักเรียน นักศึกษา ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง สามารถเข้าพักอาศัยร่วมกัน
4. อัตราที่พักไม่แตกต่างจากหอพักมากนักเนื่องจากเข้าพักอาศัยได้หลายคน (เฉลี่ยห้องละไม่เกิน 4 คน)

3. กฎหมายหอพัก กฎหมายหอพักได้ประกาศใช้มาเป็นเวลา 38 ปี ในทางปฏิบัติยังไม่สามารถบรรลุถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายได้ ทั้งนี้ เนื่องจากบทบัญญัติที่ได้บัญญัติไว้นั้นไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันบทกำหนดโทษมีอัตราโทษต่ำ เจ้าของและผู้จัดการหอพักไม่เล็งเห็นความสำคัญ ประการสำคัญมีข้อบกพร่องหลายประการ อาทิเช่น

1. ไม่มีบทบัญญัติกำหนดให้เจ้าของหอพักแสดงระเบียบประจำหอพักไว้ในที่เปิดเผย
2. ไม่มีบทบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเลิกกิจการ
3. บทบัญญัติที่กำหนดให้หอพักหญิงต้องใช้หญิงเท่านั้นเป็นพนักงานในหอพักไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน
4. ไม่มีบทบัญญัติและบทลงโทษห้ามใช้คำว่า "หอพัก" หรือภาษาอื่นที่มีความหมายเดียวกันประกอบชื่อของกิจการที่ใช้หอพักตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507
5. ไม่มีบทบัญญัติกำหนดโทษ กรณีเจ้าของหอพักขึ้นอัตราค่าเช่าหอพักเกินอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบประจำหอพัก
6. ไม่มีบทบัญญัติและบทลงโทษ กรณีนิติบุคคลผู้เป็นเจ้าของหอพักกระทำความผิดที่มีโทษจำคุก

4. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง การให้ความคุ้มครองด้านสวัสดิภาพแก่เยาวชนนักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยอาศัยพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 เพียงอย่างเดียวคงไม่ได้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เช่น

1. กรุงเทพมหานคร

2. กองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน กรมตำรวจ
3. กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา
4. กองปราบปราม กรมตำรวจ
5. สถานีตำรวจท้องที่ที่หอพักตั้งอยู่
6. สำนักคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานราชการดังกล่าวข้างต้น ขาดการติดต่อประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดอุปสรรคในทางปฏิบัติ

บทสรุป

ถึงแม้กฎหมายหอพักที่ใช้บังคับอยู่ เป็นกฎหมายที่ออกมาเมื่อปี พ.ศ. 2507 ข้อบัญญัติที่สำคัญเมื่อ 38 ปีก่อน ได้ลดความสำคัญลงไป เนื่องจากสังคมไทยเรามีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมากแต่บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ ข้อห้าม หรือข้อให้ปฏิบัติ ที่เดิมได้บัญญัติไว้ ก็มีเหตุผลและสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมของสังคมในสมัยนั้น ซึ่งค่านิยมดังกล่าวก็ยังเป็นความต้องการของบิดามารดาหรือผู้ปกครองในปัจจุบัน เช่น บิดามารดาที่มีบุตรสาวก็ต้องการให้หอพักที่บุตรของตนไปอยู่อาศัยมีแต่หญิงเท่านั้น ไม่ประสงค์ที่จะทำให้ผู้พักที่เป็นชายเข้ามาพักอาศัยปะปนอยู่ด้วย

อย่างไรก็ตาม กฎหมายหอพักฉบับนี้ก็ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติค่อนข้างลำบากใจหลายประเด็น อาทิ คำจำกัดความของนิยาม "หอพัก" คือ สถานที่ที่รับนักศึกษาตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป โดยรับค่าตอบแทนหอพักบางแห่งจึงหาทางหลีกเลี่ยงเพื่อให้พ้นเงื้อมมือของกฎหมาย บางแห่งก่อสร้างใหม่เป็น อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม คอร์ท เป็นต้น โดยเปิดให้เช่าและให้บุตรหลานของเจ้าของหอพักที่เป็นนักเรียน นักศึกษา เกินกว่า 5 คน เข้าพักอาศัยร่วมกับผู้อื่น หรือกรณีที่บิดามารดา ผู้ปกครอง ได้เช่า เช่าซื้อหรือซื้อห้องพักรูปหนึ่ง / หลายห้อง ของอพาร์ทเมนต์แห่งหนึ่ง เพื่อเป็นที่พักอาศัยของบุตรหลาน ซึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษา โดยได้เข้าพักอาศัยเกินกว่า 5 คน ก็เกิดคำถามว่าเป็นหอพักหรือไม่ ทำให้เกิดปัญหาที่จะต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข

ดังนั้น เพื่อให้อุปสรรคข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกับผู้ประกอบการหอพักได้รับการแก้ไข จำเป็นที่จะต้องทบทวน ปรับปรุง แก้ไขกฎหมายหอพักฉบับนี้ โดยกรมประชาสัมพันธ์และสมาคมผู้ดำเนินงานหอพักซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการหอพัก ร่วมกันพิจารณา แก้ไข เพิ่มเติมในส่วนที่ยังบกพร่องให้ครบถ้วน ดังนี้

1. ปรับปรุงบทนิยาม คำว่า "หอพัก" ให้ชัดเจน สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงสามารถดำเนินการได้ในทางปฏิบัติ
2. เพิ่มบทบัญญัติให้เจ้าของหอพักแสดงระเบียบประจำหอพักไว้ ณ ที่เปิดเผยเห็น

ได้ง่ายในหอพัก เหตุผลก็เพื่อให้ผู้พักได้ทราบเกี่ยวกับอัตราค่าเช่า เพื่อป้องกันมิให้เจ้าของหอพักถือโอกาสเรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินอัตราที่นายทะเบียนหอพักให้ความเห็นชอบ นอกจากนี้ เพื่อให้พักได้ทราบถึงกฎเกณฑ์ที่ผู้พักพึงปฏิบัติและการให้บริการของหอพัก

3. เพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการเลิกกิจการหอพัก ให้เจ้าของหอพักปิดประกาศการเลิกกิจการไว้ ณ ที่เปิดเผย เห็นได้ง่ายในหอพัก เพื่อให้ผู้พักทราบและแจ้งการเลิกกิจการเป็นหนังสือต่อนายทะเบียน ทั้งนี้ไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนเลิกกิจการหอพัก ทั้งนี้ เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติในการเลิกกิจการหอพัก เพื่อให้ผู้พักในหอพักสามารถทราบการเลิกกิจการได้ล่วงหน้า ป้องกันความเดือดร้อนของผู้พักในการหาที่พักอาศัยใหม่

1. เพิ่มบทบัญญัติห้ามมิให้ผู้ใดใช้คำว่า "หอพัก" หรือคำในภาษาต่างประเทศที่มีความหมายเดียวกัน ประกอบชื่อกิจการที่มีใช้หอพักตามพระราชบัญญัตินี้ ในดวงตรา ป้ายชื่อ ข้อบังคับ ระเบียบ จดหมาย หรือเอกสารอย่างอื่นเกี่ยวกับกิจการดังกล่าว เหตุผลเพื่อให้การตรวจสอบและการควบคุมการดำเนินกิจการหอพักตามพระราชบัญญัตินี้เป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มบทบัญญัติห้ามมิให้เจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพักเรียกเก็บค่าเช่า ค่าอาหาร ค่าบริการอื่น ๆ เกินอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบประจำหอพักโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนหอพัก เนื่องจากประเด็นนี้ได้มีการฝ่าฝืนเป็นจำนวนมาก เพื่อป้องกันมิให้เจ้าของหอพักฝ่าฝืนและเอาเปรียบผู้พัก

3. เพิ่มบทบัญญัติกรณีหอพักหญิงต้องใช้หญิงเท่านั้นเป็นผู้ทำงานในหอพักหากจะใช้ชายเป็นผู้ทำงานในหอพักได้ก็ต้องเป็นงานในหน้าที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด เหตุผลเนื่องจากในปัจจุบันหอพักส่วนมากมีการดำเนินกิจการขนาดใหญ่ มีผู้พักจำนวนมาก จำเป็นต้องมีพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือพนักงานซ่อมแซมอาคาร ซึ่งมีการจ้างพนักงานชาย การใช้แรงงานหญิงอย่างเดียวอาจไม่เหมาะสมแก่ลักษณะงานดังกล่าว

4. เพิ่มบทบัญญัติในกรณีห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือนิติบุคคลอื่น กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ กรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการกระทำอันเป็นความผิดนั้นต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นหรือยินยอมด้วย เหตุผลเพื่อให้โทษจำคุกสามารถใช้บังคับแก่นิติบุคคล ซึ่งกระทำความผิดที่มีโทษจำคุกได้

5. กำหนดโทษปรับ สำหรับบัญญัติที่เพิ่มเติมใหม่ ทั้งนี้สืบเนื่องจากผู้ประกอบการหอพักฝ่าฝืนในประเด็นปัญหานี้เป็นจำนวนมาก ซึ่งเดิมไม่มีบทลงโทษ

6. เพิ่มบทลงโทษ โทษจำหรือโทษปรับ ให้สูงขึ้นจากเดิมที่กฎหมายหอพักได้บัญญัติกำหนดโทษไว้เพื่อให้อัตราโทษเหมาะสมยิ่งขึ้น เนื่องจากอัตราโทษที่บัญญัติไว้นั้นไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน มีอัตราโทษต่ำ เจ้าของและผู้จัดการหอพักไม่เล็งเห็นความสำคัญ

และเกรงกลัวต่อกฎหมาย ซึ่งจะเป็นมาตรการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ดำเนินกิจการหอพักขัดหลาบไม่ฝ่าฝืนกฎหมาย

อีกประการหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จะต้องร่วมประชุมปรึกษาหารือเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่ โดยร่วมกันกำหนดทิศทาง ตลอดจนวางแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ส่งเสริมซึ่งกันและกัน โดยเป้าประสงค์หลักคือ ให้การคุ้มครองสวัสดิภาพของเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปรัชญา นโยบาย และวัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษา

ปรัชญา และนโยบายในการจัดการหอพักนิสิตนักศึกษาที่มาจากแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการหอพัก นิสิตนักศึกษา ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น

ก. แนวคิดที่ถือว่าหอพักเป็นศูนย์กลางการศึกษา นิสิตนักศึกษายู่ภายใต้การดูแลของอาจารย์ ภายใต้ระเบียบ มีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมไปพร้อมกับการศึกษาในมหาวิทยาลัย ดังพบได้จากกรณีมหาวิทยาลัยฮอว์ฟอร์ดและมหาวิทยาลัยแคมบริดจ์ แนวคิดที่ถือว่ากิจการนิสิตนักศึกษาต้องมีระบบการจัดการบริหารกันเอง อันมีผล ส่งให้เกิดการจัดการหอพักในลักษณะที่เรียกว่า *Fraternities* และ *Sororities*

ข. แนวคิดที่ถือว่า การจัดโปรแกรมการศึกษาด้านสังคมถือเป็นหลักสูตรในหอพัก จัดรูปแบบหอพักให้เป็นประโยชน์สนับสนุนการเรียนการสอนมากที่สุด ซึ่งเป็นที่มาของการจัดการหอพักแบบมีนิสิตนักศึกษาชาย - หญิงพักอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Winston ; Anchors and Associates.1993 ; เยาวลักษณ์ คัดโนภาส. 2533 : 265)

สำหรับวัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษา มีนักวิชาการได้ให้กล่าวไว้ดังนี้

โอลเซน (George R.Olsen) ได้ระบุวัตถุประสงค์ของหอพักไว้ดังนี้

"... เพื่อผลสัมฤทธิ์ในระดับสูงสุดทางด้านวิชาการและการพัฒนาเอกัตตบุคคล เป็นวัตถุประสงค์ที่สถาปนาขึ้นไว้แล้วอย่างมั่นคงของระบบที่พักอาศัยของมหาวิทยาลัยของเรา ข้าพเจ้า จึงมีความปรารถนาอย่างจริงใจที่จะได้เห็นวัตถุประสงค์นี้ สามารถจำทำให้สำเร็จตามเป้าหมายทางหน่วยที่พักอาศัยได้พยายามอย่างยิ่งยวดในการธำรงรักษาสภาพแวดล้อมของหอพักให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์นั้น หอพักจะให้บริการที่อยู่อย่างดีเยี่ยม ที่รับประทานอาหารพร้อมด้วยบริการที่ได้ให้แก่ นักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ ตลอดจนมีการบริการให้คำปรึกษาแนะแนวจากผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาโดยตรง"

สำหรับวัตถุประสงค์ของหอพักในสหรัฐอเมริกานั้น จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จะมีวัตถุประสงค์คือ ให้เป็นที่พักอาศัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาทางวิชาการ เพื่อพัฒนาบุคคล เพื่อประชาสัมพันธ์และเพื่อปกครองดูแลวินัยนักศึกษา (Mueller. 1961 : 175)

วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของหอพักนิสิตนักศึกษา มีลักษณะโดยสรุปดังนี้

ก. เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัยที่สะดวก และปลอดภัยแก่นักศึกษาที่มาจากภูมิลำเนา
อื่น

ข. เพื่อให้บริการอาหารที่มีคุณภาพถูกสุขลักษณะและมีราคาถูกแก่นักศึกษา

ค. เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้การสอนภายนอกชั้นเรียนให้นักศึกษาและให้
ความสะดวกแก่นักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียน

ง. เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้นักศึกษา

จ. เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในด้านประชาธิปไตยให้นักศึกษา

ฉ. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติต่อการนัดพบ การเล่นเกม เพื่อสุขภาพ
อนามัย และพัฒนานักศึกษาในด้านร่างกาย

ช. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาให้ร่วมกันทำกิจกรรมที่เสริมสร้าง และพัฒนานักศึกษาใน
ด้านการปรับตัวเข้ากับชีวิตประจำวัน และเสริมสร้างคุณธรรมให้นักศึกษา

ซ. เพื่อช่วยให้นักศึกษา ได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์หอพักนัก
ศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกในด้าน ที่พักอาศัย สำหรับ
นักศึกษาแล้ว ยังเป็นสถานที่เสริมสร้างความเจริญงอกงามทางสติปัญญา พัฒนาความเป็นผู้นำ
ความรับผิดชอบ ความเอื้อเฟื้อ ความมีวินัย ความสามัคคี และการปรับตัวในการอยู่ร่วมกันของ
นักศึกษา

การจัดหอพักตามแนวคิด " ศูนย์ศึกษาและอาศัย" (Living and Learning Center)

การจัดหอพักนักศึกษาที่สนับสนุนการพัฒนานักศึกษา (Student Development)
คือแนวคิดการจัดการหอพักนักศึกษาให้เป็นศูนย์ศึกษาและอาศัย(Living and Learning Center)

ลักษณะการจัดการหอพักให้เป็นศูนย์ศึกษา และอาศัยจะต้องประกอบด้วยองค์
ประกอบหลักอย่างน้อย 2 ประการคือ ส่วนที่เป็นส่วนสนับสนุนส่งเสริมการเป็นสถานที่พักอาศัย
ได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ตามมาตรฐาน

สิ่งที่เป็นปัจจัยหลัก 3 ประการที่จะเป็นแสดงถึงประสิทธิภาพของการจัดการหอพัก
ให้เป็นศูนย์ศึกษาและอาศัย คือ

ก. จะต้องมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้อยู่อาศัย เช่น การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ลักษณะ
นิสัย มารยาท จัดทำอาหารตักบาตรถวายพระตอนเช้าทุกวัน นั่งสมาธิทุกวัน จัดให้มีวิทยากร
บรรยายให้ความรู้เรื่องต่างๆ

ข. จะต้องมีบุคลากรที่คอยดูแลจัดการกับกิจกรรมดังกล่าว มีบริการให้คำปรึกษา
แนะนำ จัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งเสริมพัฒนาการ เช่น ห้องรับแขก ห้องสนทนาการใช้
เล่นเกมในร่ม เครื่องดนตรี ห้องอ่านหนังสือ ฯลฯ

ค. สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้อยู่อาศัยจัดกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านการพิจารณาเห็นชอบ

มาณี ไชยธีรานุวัตร (2544) ได้สำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับเป้าหมายในการจัดการหอพักของหอพักเอกชน จำนวน 20 แห่ง พบว่า ทุกแห่งดำเนินการหอพักเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้รู้จักตนเอง มีความเชื่อมั่น รู้คุณค่าของตนเองมีเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน มีความสามารถในการสัมพันธ์กับบุคคล ให้มีความสำคัญต่อผู้อื่นและสังคมสามารถในการดูแลตนเอง

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติของพัก พ.ศ. 2507

ถ้าท่านจะประกอบธุรกิจจัดตั้งหอพัก หรือเป็นผู้เข้าพักในหอพัก ท่านจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

1. ขอบเขตการใช้บังคับ ใช้บังคับทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร (มาตรา 2) เว้นแต่

1. หอพักของกระทรวง ทบวง กรม
2. หอพักที่รับผู้พักน้อยกว่า 5 คน
3. หอพักที่ไม่ได้เรียกทรัพย์สินตอบแทน
4. หอพักที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. ประเภทของหอพัก (มาตรา 6) มี 2 ประเภท คือ

1. หอพักชาย สำหรับผู้พักที่เป็นชาย
2. หอพักหญิง สำหรับผู้พักที่เป็นหญิง

ผู้พัก จะต้องเป็นผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาใน มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียนของรัฐบาล หรือโรงเรียนราษฎร์ และต้องจ่ายค่าตอบแทนในการเข้าพัก (มาตรา 3)

3. เจ้าของหอพัก

เจ้าของหอพักจะต้องเป็นบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหอพัก ห้ามผู้จัดตั้งหอพักเว้นแต่จะเป็นเจ้าของหอพักและได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนแล้ว (มาตรา 7)

เจ้าของหอพักต้องแสดงใบอนุญาตให้ตั้งหอพักไว้ ณ ที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในหอพักใบอนุญาตจะใช้ได้จนถึงวันที่ 21 ธันวาคม ของปีที่ออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตต้องนำมาต่ออายุไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ (มาตรา 12,15)

เจ้าของหอพักต้องจัดให้มีป้ายชื่อหอพัก ระบุประเภทว่าเป็นหอพักชายหรือหอพักหญิงเป็นภาษาไทยขนาดใหญ่ติดไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายจากภายนอกอาคาร (มาตรา 16)

คุณสมบัติของเจ้าของหอพัก (มาตรา 8)

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์
2. ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
3. ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

4. ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดลหุโทษหรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

5. ไม่เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะปรากฏอาการ โรคยาเสพติดให้โทษร้ายแรง โรคพิษสุราเรื้อรัง

4. การจัดทำหอพัก

อย่างน้อยต้องมีห้องนอน ห้องต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยียน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และห้องส้วมซึ่งมีสภาพถูกสุขลักษณะ และต้องจัดทำระเบียบประจำหอพัก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนแล้วโดยอย่างน้อยต้องมีข้อกำหนด ดังนี้ (มาตรา 9,10)

1. หลักเกณฑ์การรับผู้พัก
2. อัตราค่าเช่าหอพัก
3. เวลาเข้าออกหอพัก
4. การเยี่ยมผู้เข้าพัก
5. การรักษาพยาบาล
6. การค้างแรมที่อื่น
7. การห้ามผู้พักมิให้ก่อความรำคาญแก่ผู้อยู่ใกล้เคียง

5. การจัดการหอพัก

หอพักจะดำเนินการได้ต้องมีผู้จัดการหอพัก ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับเจ้าของหอพัก ทำหน้าที่ดำเนินกิจการหอพัก โดยได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าของหอพัก และได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนแล้ว (มาตรา 18,19,20) เจ้าของหอพักจะเป็นผู้จัดการเองก็ได้ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพักด้วย

หน้าที่ของผู้จัดการหอพัก

1. มีหน้าที่ต้องจัดทำสมุดทะเบียนผู้พัก ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้ (มาตรา 26)

- 1.1 ชื่อและอายุของผู้พัก
- 1.2 ชื่อของโรงเรียนหรือสถานศึกษาของผู้พัก
- 1.3 ชื่อและที่อยู่ของบิดามารดาและผู้ปกครองของผู้พัก
- 1.4 วันที่เข้าอยู่ในหอพักและวันที่ออกจากหอพัก
- 1.5 ลายมือชื่อผู้พัก

2. จัดหาผู้ทำงานในหอพัก ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติไม่เป็นผู้มีคุณสมบัติเสื่อมเสีย และไม่เป็นผู้มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับเจ้าของหอพัก (มาตรา 28)

3. ถ้าปรากฏว่าผู้พักเจ็บป่วย หรือมีเหตุอื่นใดที่น่าจะมีอันตราย ผู้จัดการหอพักมีหน้าที่แจ้งให้ บิดา มารดา หรือผู้ปกครองทราบโดยด่วน (มาตรา 29)

4. ต้องดูแลไม่ให้หญิงเข้าอยู่ในหอพักชาย และไม่ให้ชายเข้าอยู่ในหอพักหญิง

(มาตรา 30)

การควบคุมดูแลโดยนายทะเบียน

ให้อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์เป็นนายทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนในเขตท้องที่จังหวัดของตน (มาตรา 3) นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เข้าไปในหอพักในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก เพื่อตรวจตราควบคุมให้มีการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และในกรณีจำเป็นอาจตรวจนอกเวลาดังกล่าวได้ (มาตรา 31)

2. นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้เจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพักจัดการหรือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด (มาตรา 32)

3. ถ้าเจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพัก ขาดคุณสมบัติไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือดำเนินกิจการหอพักเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยศีลธรรมอันดี หรือเป็นภัยต่อประเทศชาติ นายทะเบียนอาจสั่งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ควบคุมหรือดำเนินกิจการหอพักนั้นแทนได้ หรือถ้าเห็นสมควรจะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพัก โดยอนุมัติรัฐมนตรีก็ได้ (มาตรา 33)

นอกจากการควบคุมโดยนายทะเบียนแล้ว ยังมีบทกำหนดโทษสำหรับการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายด้วย (มาตรา 35 , 36 ,37) โทษปรับ-จำ (พ.ร.บ.หอพัก 2507)

1. หอพักที่ไม่จดทะเบียน (หอพักเถื่อน) ปรับไม่เกิน 2,000 บาท จำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. เจ้าของหอพักและผู้จัดการหอพักฝ่าฝืน

2.1 ใบอนุญาตสูญหายหรือถูกทำลาย ไม่แจ้งต่อนายทะเบียนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ทราบ เพื่อขอรับใบแทนใบอนุญาต

2.2 ไม่แสดงใบอนุญาตที่เปิดเผย

2.2 ไม่ติดป้ายชื่อหอพัก

2.3 เปลี่ยนแหล่งหรือเพื่อเติมหอพักไม่แจ้งเป็นหนังสือต่อนายทะเบียน ภายใน 7 วัน ก่อนการ

2.4 เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมหอพัก ปรับไม่เกิน 500 บาท

2.5 ผู้จัดการหอพักฝ่าฝืน

3. ไม่จัดทำสมุดทะเบียนผู้พัก

3.1 ไม่ให้ความร่วมมือแก่สถานศึกษาของผู้พัก

3.2 รับบุคคลผู้ขาดคุณสมบัติเข้าทำงานในหอพัก

3.3 กรณีหอพักหญิงรับชายเข้าทำงานในหอพัก

3.4 ไม่แจ้งผู้ปกครอง กรณีผู้พักตกอยู่ในอันตรายเพราะเหตุเจ็บป่วยหรือเหตุอื่นใดก็ตาม

3.5 มีหญิงขายปะปนในหอพัก ปรับไม่เกิน 1,000 บาท จำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ความหมายของคุณภาพชีวิต

ยุพา อุดมทรัพย์ (2516 : 82) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง คุณภาพในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง และศาสนา ซึ่งเป็นค่าเทียบเคียงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวแน่นอน กล่าวคือ ทุกคน ทุกประเทศอาจจะกำหนดมาตรฐานกันไปตามความต้องการ และความต้องการในคุณภาพชีวิตนี้ย่อมเปลี่ยนไปได้ตามเวลาและภาวะ

สุนน อมรวิวัฒน์ (2525 : 199) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึงชีวิตที่มีคุณภาพซึ่งเป็นชีวิตที่อยู่รอด อยู่ดี อยู่อย่างมีหลักการ และบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และแก้ไขปัญหาได้ เพื่อดำเนินชีวิตไปอย่างสงบตามอัธยาศัย

ชัยวัฒน์ ปัญจพงศ์ (2525 : 138) กล่าวว่า ชีวิตที่มีคุณภาพ หมายถึง ชีวิตที่ไม่เป็นภาระและไม่ก่อปัญหาทางสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความคิดเห็นและความสามารถที่จะดำรงสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้อย่างถูกต้องและแก้ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้ สามารถหาวิธีอันชอบธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนพึงประสงค์ ภายใต้อำนาจและทรัพยากรที่มีอยู่

เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต

ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี (เสรี พงศ์พิศ. 2531 : 72-77) กล่าวถึง คุณภาพชีวิต คือ เสรีภาพ 3 ด้าน คือด้านวัตถุ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

ด้านวัตถุ มีเครื่องชี้วัด คือ การมีวัตถุปัจจัยพอเพียงหล่อเลี้ยงชีวิต ไม่ต้องถูกบีบคั้นจากความอดอยากขาดแคลน

ด้านสังคม มีเครื่องชี้วัด คือ ไม่มีการกดขี่เบียดเบียนกัน ด้วยประการต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ สามารถเป็นตัวของตัวเอง สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ที่จะเลือกดำเนินชีวิตที่ถูกต้องและดีงาม

ด้านจิตใจ มีเครื่องชี้วัด คือ การมีเสรีภาพจากการบีบคั้น จากกิเลสในใจตนเอง

สุรางค์ จันทวนิช (2539 : 186) กล่าวถึง ดัชนีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังนี้

1. มีความพร้อม ความสำนึก และความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ชุมชน

2. ไม่มีความทุกข์ยาก ขาดแคลน ความเจ็บไข้ ความไม่รู้
3. มีการรวมกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหา
4. มีการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุขใน

ครอบครัว

5. มีหลักศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ
6. ใช้จารีต ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ
7. มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกระบวนการพัฒนาและแก้ปัญหา (การมีอำนาจในการ

ตัดสินใจด้วยตนเอง

8. มีอำนาจในการคิดวิเคราะห์
 9. ตระหนักและเห็นคุณค่าของศักยภาพของตนเองที่จะนำไปใช้ในการพัฒนา
 10. มีความคิดสร้างสรรค์ อดทนในการพัฒนา
 11. การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ช่วยเหลือเกื้อกูล ฟังพาสงกันและกัน
- เย็นใจ เล่าหวนิช (2523 : 7-9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตอาจแบ่งองค์ประกอบไว้ 2

ส่วน คือ

1. สิ่งจำเป็นระดับพื้นฐาน คือส่วนที่ทำให้พอมีชีวิตอยู่ ได้ประกอบไปด้วยเสรีภาพในขอบเขตแห่งกฎหมาย หรือประเพณีของสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่
2. สิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิต เป็นส่วนที่เพิ่มเติมจากสภาพพออยู่ได้ให้กลายเป็นอยู่ดี อันได้แก่

2.1 สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการเพิ่มคุณภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ไม่มีมลภาวะ สงบ เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเอง อยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติมากที่สุด

2.2 คุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคล ได้แก่ การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต การมีความสามารถในการตัดสินใจ การมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม และการมีความพยายามอดทนและอดทน

2.3 คุณสมบัติที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันโดยสันติสุข ได้แก่ การมีความมกน้อย ประหยัด ไม่โลภ การรู้จักเอาใจใส่เข้ามาใส่ใจเรา การมีระเบียบวินัย และการมีจริยธรรมอื่นๆ ที่สังคมยอมรับ

ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุขของคนไทย

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) และแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้แสดงให้เห็นจุดปรับเปลี่ยนของแนวคิดการวางแผนพัฒนาประเทศที่สำคัญ คือ การเน้น "คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา" ซึ่งหมายถึง การพัฒนา

เพื่อเพิ่มศักยภาพของคน และมุ่งให้คนได้รับประโยชน์โดยตรงจากการพัฒนาหรือเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา

แนวคิดดังกล่าว ได้สะท้อนวิสัยทัศน์การพัฒนาที่ใกล้เคียงกับแนวคิดการพัฒนาเพื่อ "ความอยู่ดีมีสุข" ของประชาชน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของทุกสังคม โดยในการพิจารณาเรื่องความอยู่ดีมีสุขนั้น จะต้องมองอย่างเป็นองค์รวม มีความเชื่อมโยงของการพัฒนาในมิติต่างๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม "ความอยู่ดีมีสุข" ของคนในแต่ละประเทศ ย่อมแตกต่างกันไปตามมาตรฐานการดำรงชีวิตของแต่ละปัจเจกบุคคลในสังคมนั้น ซึ่งสำหรับความอยู่ดีมีสุขของคนไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดค่านิยมของความอยู่ดีมีสุขไว้ดังนี้

"ความอยู่ดีมีสุข" หมายถึง การมีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้มีงานทำอย่างทั่วถึง มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี และอยู่ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ"

ดังนั้นในการติดตามประเมินผลความอยู่ดีมีสุขตามนิยามดังกล่าว จึงต้องใช้ดัชนีชี้วัดตามองค์ประกอบของความอยู่ดีมีสุขสามารถแจกแจงออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดีเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะทำให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งเป็นเครื่องมือชี้วัดผลกระทบสุดท้ายในเรื่องสุขภาพอนามัยได้แก่ อายุขัยเฉลี่ยของคน และเครื่องชี้วัดการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ผลกระทบขั้นสุดท้าย ก็คือ การเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถป้องกันได้มีน้อยลง รวมทั้งการจัดให้มีหลักประกันสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

2. ด้านความรู้ การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างเสริมโอกาสพัฒนาสติปัญญา และกระบวนการเรียนรู้ของคนให้สามารถ "คิดเป็น ทำเป็น" พึ่งตนเองได้ปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดัชนีชี้วัดผลการศึกษาที่ใช้กันทั่วไป ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ จำนวนปีเฉลี่ยที่ได้รับการศึกษาของประชากร อัตราการเรียนต่อในระดับมัธยม และวัดผลสัมฤทธิ์ของการเรียน เป็นต้น

3. ด้านชีวิตการทำงาน การทำงานเป็นที่มาของรายได้ อำนาจการซื้อ และการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ซึ่งตัวชี้วัดที่ชัดเจนในด้านชีวิตการทำงาน ได้แก่ อัตราการว่างงาน ซึ่งหากอยู่ในระดับต่ำ ก็น่าจะแสดงว่าคนมีความอยู่ดีมีสุข เพราะสามารถมีรายได้เลี้ยงชีพ นอกจากนี้ ความมั่นคงในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะเสริมความอยู่ดีมีสุขด้วย เพราะคนสามารถมีสวัสดิการรองรับยามเจ็บป่วย หรือเมื่อถึงวัยที่ต้องหลุดพ้นจากการทำงาน ก็สามารถมีรายได้ที่พอเพียงต่อการเลี้ยงชีพต่อไปตามอัตรา

4. ด้านรายได้และการกระจายรายได้ ความสำเร็จของการพัฒนาที่แท้จริง หมายถึง การเสริมสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ประชาชนในประเทศมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอำนาจการซื้อสินค้าและบริการเพื่อสนองตอบต่อการดำรงชีวิตที่ได้มาตรฐาน และมีการ

กระจายผลการพัฒนาสู่กลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเท่าเทียมโดยตัวชี้วัดในรายได้และการกระจายรายได้จะพิจารณาจากสัดส่วนของคนที่มีรายได้พอเพียงต่อการจัดหาปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หรือสัดส่วนจำนวนคนที่อยู่เหนือเส้นความยากจนสมบูรณ์ สำหรับการกระจายรายได้จะวัดจากดัชนีจินี (Gini Coefficient) ซึ่งสามารถชี้ให้เห็นสัดส่วนของรายได้ของประชากรแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

5. ด้านชีวิตครอบครัว การพัฒนาชีวิตครอบครัวเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะหากคนอยู่ในครอบครัวที่อยู่ดีมีสุข คนก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี หากครอบครัวไม่มีความสุข แตกแยก ล่มสลายชีวิตคนก็ไม่สามารถจะอยู่ดีมีสุขไปได้ ซึ่งสังคมจะอยู่ดีมีสุขได้ ก็จะต้องประกอบด้วยครอบครัวที่อยู่ดีมีสุขด้วย โดยความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวสามารถพิจารณาได้จาก 6 องค์ประกอบด้วยกัน คือ รูปแบบครอบครัว บทบาทหน้าที่ของครอบครัวสัมพันธภาพในครอบครัว การพึ่งพาตนเอง การถือคุณธรรมอย่างมีคุณธรรมและปัจจัยเสี่ยงของครอบครัว

6. ด้านสภาพแวดล้อม คนจำเป็นจะต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ตนดำรงชีวิตอยู่ การพัฒนาสภาพแวดล้อมจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่างๆ มากมายทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน คือการมีสถานที่อยู่อาศัยซึ่งวัดจากสัดส่วนครัวเรือนที่มีบ้าน และที่ดินเป็นของตนเอง การได้รับบริการสาธารณสุขไปจากสัดส่วนครัวเรือนที่น้ำประปาบริโภค และเรื่องที่เป็นปัจจัยภายนอก คือความปลอดภัยในชีวิตและคดีอาชญากรรม และสิ่งแวดล้อมซึ่งวัดจากความสะดวกของแม่น้ำ ปริมาณขยะและพื้นที่ป่าไม้ ส่วนสภาพแวดล้อมของประชากรที่อาศัยในเมืองและชนบทจะมีความต้องการที่แตกต่างกันอยู่บ้าง โดยเฉพาะในเรื่องของผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ประชากรในเมืองจะมีปัญหาเรื่องของเสียงดัง ฝุ่นละออง และปัญหาของขยะมูลฝอย ส่วนในชนบทจะมีปัญหาเรื่องป่าไม้ และน้ำเสียในแม่น้ำ

7. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ คนยังต้องดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของภาครัฐ โดยรัฐจะต้องสนับสนุนให้คนมีสิทธิและเสรีภาพในการดำรงชีวิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ คนในสังคมได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายและได้รับการคุ้มครองจากการเอารัดเอาเปรียบจากผู้แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชนดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือช่วยยกระดับความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคมได้ ซึ่งองค์ประกอบนี้จะรวมประเด็นเรื่องความยุติธรรม สิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพทางการเมือง และการกระจายอำนาจการบริหารจัดการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

"การให้บริการ" ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญในการให้บริการบริหารงานในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ "การให้บริการ" ดังนี้

กุลธน ธนาพงศ์ (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์การให้การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้ จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1975 : 4) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า "ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน"

แนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานที่อยู่อาศัย (Housing Norms) ของ มอริส และ วินเตอร์ (Morris and Winter. 1978) ที่อธิบายไว้ว่า การที่ครอบครัวหรือปัจเจกบุคคลจะตัดสินใจว่าที่อยู่ของตนเองหรือของคนอื่นเป็นอย่างไรนั้น สิ่งที่เขาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจก็คือ บรรทัดฐาน ถ้าครอบครัวใดมีที่อยู่อาศัยไม่ได้เป็นไปตามภูมิหลังบรรทัดฐานของเขา ความไม่เหมาะสม (deficits) ก็จะเกิดขึ้น

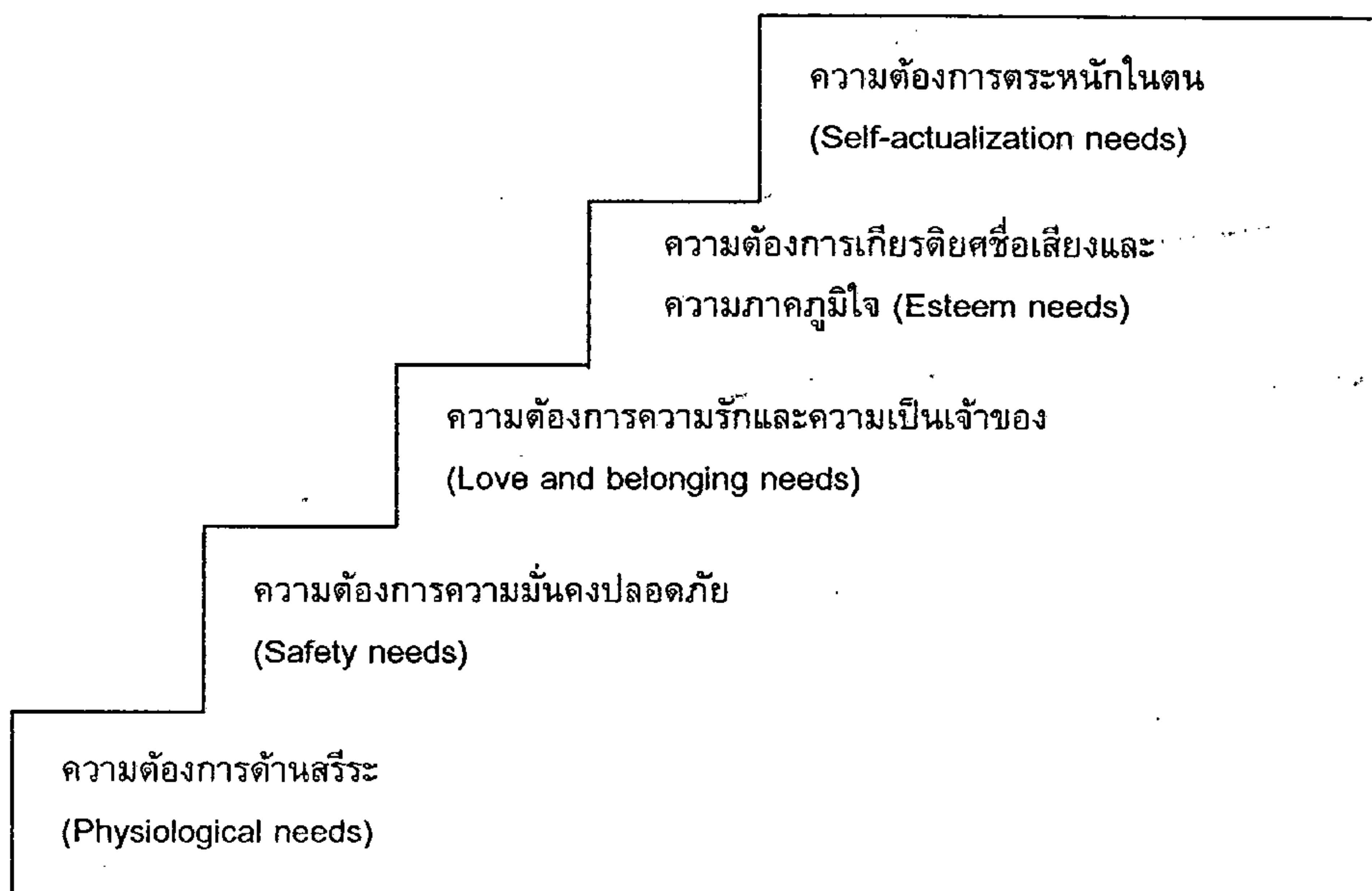
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน

ทฤษฎีทางจิตวิทยาเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ที่นำมาศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (วีรยุทธ สงสาวย และคณะ. 2541 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1954 : 68) ได้ตั้งสมมติฐาน เรื่องความต้องการไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปสูง
3. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จะมีอิทธิพลให้เกิดพฤติกรรม

ซึ่งความต้องการที่เรียงจากสูงไปต่ำนั้น จะต้องได้รับการตอบสนองตามลำดับ ซึ่งมีด้วยกัน 5 ลำดับ คือ



ความต้องการในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ นับเป็นความต้องการอันดับแรกสุดในการดำเนินชีวิต คือปัจจัยสี่ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค นอกจากนั้นยังรวมไปถึงทางด้านการขับถ่าย การพักผ่อน การอยู่ในที่มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งการตอบสนองอาจแตกต่างกันไปตามเพศ วัย สถานการณ์ และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะพัฒนาความต้องการขั้นสูงต่อไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย เป็นความอยากมีชีวิตที่มั่นคง อยู่อย่างสงบ มีระเบียบวินัย ซึ่งสามารถจำแนกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

2.1 ด้านครอบครัว ต้องการมีบ้านที่มั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย และมีความรักใคร่ปรองดองกัน

2.2 ด้านอาชีพ มีความมั่นคงในการทำงาน มั่นใจในความมั่นคงขององค์กร งานอาชีพไม่เสี่ยงต่อชีวิต ได้รับหลักประกันการประกอบอาชีพ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และมีหลักประกันการออกจากงาน

2.3 ด้านชีวิต มีผู้ดูแลยามชรา หรือยามเจ็บไข้ มีเงินเก็บสะสม

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ นับเป็นความต้องการทางสังคมที่ต้องการมีเพื่อน ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ต้องการความรัก และได้รับความรักจากคนอื่น และต้องการรู้สึกว่าเป็นเจ้าของตน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ เป็นความต้องการทางด้านจิตใจที่ต้องการคำชมเชยยกย่อง การยอมรับความคิดเห็น หรือข้อเสนอเกียรติยศ ชื่อเสียงจากสังคม การได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างสุภาพนุ่มนวล การเคารพนับถือจากผู้อื่นหรือสังคม ความชื่นชมจากผู้อื่นและความมั่นใจในตนเอง

5. ความต้องการการตระหนักในตน เป็นความต้องการการรู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง แก้ไขตนเอง มีอิสระเฉพาะของตนเอง ค้นพบความจริง ทำสิ่งที่เหมาะสมที่สุด เป็นตัวของตัวเองและประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีความต้องการปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ จะเห็นได้ว่า ที่อยู่อาศัย คือความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ประเภทหนึ่งในปัจจัย 4 ดังที่กล่าวในข้างต้น

ทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์

ความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย ที่มีต่อยอดขาย การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการ และลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

ทั้งนี้เพราะค่าของมันอยู่ที่การเสาะแสวงหาได้ยาก เมื่อได้มาแล้วก็ยากที่จะรักษาไว้ดังความสวยของดอกไม้ที่ไม่มีความคงทนนอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวอีกว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายมีพลังดังเครื่องยนต์เทอร์โบ ซึ่งยากที่จะสร้างขึ้นได้ ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า หรือผู้ใช้บริการกับผู้ขาย หรือผู้บริการนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทร้านค้า หรือองค์การทางการขายต่างก็ต้องได้รับการ

อบรม และชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสถาบันโพรว์เม้นส์ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ดังนี้ (เจลา การค้า. 2540 : 30)

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า หรือผู้ให้บริการ และขณะเดียวกัน จะต้องกระทำตนให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขาย หรือผู้รับบริการ เช่นกัน การจะพูดอะไรทำอะไร จะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดที่สำคัญที่สุดพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการต้องสร้างทัศนคติที่ดีในตัวลูกค้า หรือผู้รับบริการว่า บริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามาทำธุรกิจนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการที่ดีที่สุด และน่าเชื่อมากที่สุด

2. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่างๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยดูมีสง่าราศรีในทางปฏิบัติ หรือในความเป็นจริง พนักงานที่ต้องพบลูกค้าหรือผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยดูสะอาดตามากกว่า พนักงานที่ทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้า หรือผู้ให้บริการ

3. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือการสร้างพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการของหน่วยงานใดมีประสิทธิภาพ หรือบรรลุเป้าหมายหรือไม่ มีวิธีการหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพื่อการวัดความพึงพอใจ สามารถค้นหาคำตอบได้ว่าหน่วยงานใดที่มีการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการได้หรือไม่ เพียงใด เท่าที่จะหาเหตุผลได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหอพัก

จากการศึกษาเอกสารวิจัยต่างๆ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

กาญจนา แก้วแหยม (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพที่พักอาศัยในปัจจุบัน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักอาศัยและความต้องการที่พักอาศัยของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ส่วนใหญ่ย้ายที่พักอาศัยจากภูมิลำเนาเดิมมาเช่าที่พักอาศัยอยู่ใกล้สถาบันการศึกษา โดยใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักอาศัยไปยังสถานศึกษา น้อยกว่าครึ่งชั่วโมงโดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเดินและใช้รถจักรยาน อาคารที่เช่าพักส่วนใหญ่เป็นอาคารพักรวมชายหญิง ได้แก่ อาคารแฟลต อพาร์เมนท์ คอนโดมิเนียม ราคาเช่าเฉลี่ยต่อเดือน 2,445 บาท ส่วนใหญ่พักอาศัยรวมกัน 2 คนต่อห้อง

เพื่อร่วมกันรับภาระค่าใช้จ่าย รูปแบบห้องพักอาศัยเป็นห้องพักสี่เหลี่ยมมีห้องน้ำในตัว เนื้อที่ห้องพักประมาณ 16-24 ตารางเมตร เพอร์นิเจอร์ภายในห้องพักมี โทรทัศน์ และเตียงนอน การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด ส่วนใหญ่มียามรักษาการณ์และแม่บ้านคอยดูแลความสะอาด นอกจากนี้ภายในอาคารส่วนใหญ่มีร้านค้าขายของชำ ร้านอาหาร ร้านซักรีด และร้านเสริมสวยไว้บริการผู้เช่าพักอาศัย

สำหรับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยให้เช่าของนักศึกษา เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความสะดวกในการเดินทาง
2. ขนาดห้องพัก
3. ราคาเช่า
4. สภาพแวดล้อม
5. ต้องการอิสระในการพักอาศัย

ความต้องการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้สถาบันจัดสร้างหอพักให้เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนหอพักเอกชนควรปรับปรุงในด้านการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งภายในห้องพักและภายในอาคาร ส่วนประกอบในการพักอาศัยนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการระเบียบของห้องพัก เพอร์นิเจอร์ในห้องพักควรประกอบด้วย โทรทัศน์ , พัดลม , โต๊ะเขียนหนังสือ , ที่นอนและตู้เสื้อผ้า และต้องการฟูกที่นอน , หมอน

กมลเศ อิมโอชา (2538 : บทคัดย่อ) การวิจัยเชิงประเมินหอพักศึกษิตินิเวศน์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าในด้านการบริหารงาน หอพักมีการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการจำนวน 2 ชุด คือ คณะกรรมการนโยบายและคณะกรรมการบริหารหอพัก มีผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบในฝ่ายการจัดการ วิเคราะห์ตามหลักการบริหารพบว่า ควรมีการปรับปรุงด้านการวางแผนของคณะกรรมการนโยบายการจัดแบ่งหน้าที่และการประสานงานในฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาและฝ่ายจัดการ ส่วนการจัดบุคลากร การสั่งการ การรายงานและงบประมาณนั้นเป็นไปตามหลักการบริหาร ในด้านการดำเนินงาน หอพักสามารถดำเนินงานในลักษณะของธุรกิจการให้บริการที่มีได้แสวงหากำไร สามารถเลี้ยงตนเองได้ คู่แข่งกับการลงทุนแต่ยังขาดความรวดเร็วเหมือนธุรกิจเอกชน สามารถคืนเงินทุนตามแผนที่วางไว้และมีแนวโน้มว่าสามารถใช้คืนเงินทุนได้หมดตามระยะเวลาที่กำหนด นิสิตทุกคนมีสิทธิในการเข้าพักอาศัยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา เป็นการเข้าพักอาศัยในระบบหมุนเวียนทุกปี แต่หอพักยังขาดบรรยากาศที่จะกระตุ้นเร้าต่อการเป็นหอพักเพื่อการเรียนรู้ตามปรัชญาของหอพักศึกษิตินิเวศน์อย่างเต็มที่ ในด้านการใช้ชีวิตของนิสิตในหอพัก พบว่า นิสิตอยู่ร่วมกันในหอพักแบบอิสระ คือ หลากหลายคณะสาขาวิชา และระดับการศึกษา มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและด้านวิชาการแต่อยู่ในลักษณะกลุ่มเล็กๆ กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยยังมีน้อยมาก

เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการหอพักสตรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสูง รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่ได้รับจากหอพัก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องห้องนอนมีตู้เสื้อผ้า, ที่นอน, โต๊ะ-เก้าอี้ พร้อมสรรพ ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องความเพียงพอของหนังสือพิมพ์รายวัน ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ได้รับจากหอพัก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องของแหล่งที่ตั้งของหอพักทำให้เดินทางไป-มาได้สะดวก และความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ได้แก่ ความสุภาพ ,การตั้งใจทำงาน,การรับฝากข้อความ สำหรับปัจจัยด้าน อายุ ราคาหอพัก รายได้ ประสบการณ์ในการพักอาศัย ความสะดวกปลอดภัยในการเดินทางจากที่พัก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

งานวิจัยในต่างประเทศ

เพียร์สัน (มาณี ไชยธีรานุวัฒนศิริ. 2543 : 21 ; อ้างอิงจาก Pearson. 1973 : 4795-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของที่พักอาศัยที่มีผลต่อคุณลักษณะของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยเพอร์ดู (Purdue) จำนวน 204 คน อาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัย 100 คน อาศัยอยู่ในบ้านพักส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยจำนวน 104 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แนวโน้มสำคัญระหว่างที่พักอาศัยที่แตกต่างกันนั้นทำให้มีผลต่อคุณลักษณะด้านการปรับตัวและการพัฒนานิสัยการอยู่ร่วมกัน นิสิตที่อาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มด้านความเอื้อเฟื้อและให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนมากกว่านิสิตที่อาศัยอยู่ในบ้านพักส่วนบุคคล

เกลวอร์ (Gale.1993) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของหอพัก กับระดับการพัฒนาทางความรู้ เพศ และระดับชั้นปี (ปีที่ 1,2,3 และปีที่ 4) การศึกษานี้มุ่งที่จะศึกษามุมมองของความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหอพักซึ่งมุมมองครั้งนี้จะมีความสัมพันธ์กับระดับของการพัฒนาความรู้ เพศ และระดับชั้นปี (ปีที่ 1,2,3 และปีที่ 4) นอกจากนั้นสภาพของห้องเรียนก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมของหอพักด้วย ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การสำรวจเป็นนักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นและมุมมองของนักศึกษาอื่น ๆ ที่อาศัยอยู่ในหอพัก และ ใช้ The Measure of Epistemological Reflection (Taylor. 1986) เป็นตัววิเคราะห์บ่งชี้ถึงระดับของการพัฒนาทางความรู้ของนักศึกษาเหล่านั้น และใช้ Correlational-factorial design ปนกันไปในการทดสอบ สมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1. นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน จะมีมุมมองในเรื่องสภาพแวดล้อมของหอพักมหาวิทยาลัยแตกต่างกันไป
2. นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน (ชาย-หญิง) จะทำให้มีมุมมองเรื่องสภาพแวดล้อมของหอพักในมหาวิทยาลัยแตกต่างกันไป
3. นักศึกษาที่มีระดับของการพัฒนาทางความรู้ จะมีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมของหอพักในมหาวิทยาลัยแตกต่างกันไป
4. นักศึกษาที่มีระดับเกรดการเรียนอยู่ในชั้นดีระดับของการพัฒนาทางความรู้จะเพิ่มสูงขึ้น

ผลการศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีมุมมองหรือความคิดว่าสภาพแวดล้อมของหอพักส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากกับการพัฒนาการทางด้านความรู้ เพศหญิงจะให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อมของหอพักมากกว่าเพศชายและมีปัจจัยทางด้านความรู้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยในขณะที่เพศชายจะให้ความสำคัญกับความต้องการอิสระส่วนตัวมากกว่า

นอกจากนั้น ผลการศึกษพบว่า นักศึกษาในชั้นปีที่สูง (ปีที่ 3 และ 4) จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพัฒนาการทางความรู้ ที่ตรงกันข้ามกับนักศึกษาในชั้นปีที่น้อยกว่า (ปี 1 และ ปี 2) จะมีมุมมองที่คล้ายคลึงกันว่า พัฒนาการทางความรู้ อารมณ์ สังคม ไม่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของหอพัก

ผลการศึกษาที่ได้รับ สอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนและการกำหนดโปรแกรมทางด้านพัฒนาการนักศึกษา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการพัฒนาการศึกษาและพัฒนา นักศึกษาแต่ละคน ในการศึกษาครั้งนี้ได้เสนอแนะให้มีการศึกษาต่อในเรื่องของการจัดโปรแกรมดังกล่าว ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยตัวแปรต่างๆ ที่ได้ตรวจสอบแล้วจากการศึกษาในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนที่เช่าหอพักนำโชค ซึ่งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 81 คน เมื่อ วันที่ 30 เมษายน 2546

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพัก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก 4 ด้าน ได้แก่

ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นในหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้ จากเอกสาร งานวิจัย และการสัมภาษณ์เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพัก โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักทั้ง 4 ด้าน
5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และเที่ยงตรงที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่ต้องการวัด 3 ท่าน คือ
 - 6.1 รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี
 - 6.2 อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์
 - 6.3 อาจารย์สมาน สรรพคุณ
7. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
8. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับ หอพักที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายที่ทำการวิจัย ใน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 50 คน ระหว่างวันที่ 8 - 10 เมษายน 2546 และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้การหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ข้อคำถามทั้ง 4 ด้าน จากข้อคำถามเดิม 41 ข้อ เป็น 40 ข้อ

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ได้ข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ คือ ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ ด้านคุณลักษณะของหอพัก จำนวน 16 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ และด้านการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุมัติทำการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงเจ้าของหอพักนำโชค เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ขอความร่วมมือกับบุคคลที่เช่าหอพักนำโชค อ.เมือง จ.เพชรบุรี ตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอ กับ จำนวนกลุ่มเป้าหมาย คือบุคคลที่เช่าหอพักนำโชค อ.เมือง จ.เพชรบุรี
4. ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
5. ระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 28 -30 เมษายน 2546

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้าน และรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

- คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักน้ำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (P) โดยใช้สูตร (กลัยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 171)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย(Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ (Face Validity) ซึ่งสามารถตรวจสอบ และวิเคราะห์ออกมาในเชิงปริมาณและคุณภาพดังนี้

2.1.1 หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม โดยการนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจเนื้อหา โดยแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดคุณลักษณะตรงตามนิยาม
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดคุณลักษณะตรงตามนิยาม
- 1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่วัดคุณลักษณะตรงตามนิยาม

2.1.2 นำคะแนนมาแทนค่าในสูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าความเที่ยงตรง
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 314)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลัง 2
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลัง 2
 $\sum XY$ แทนผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
 N แทน จำนวนคนหรือสิ่งที่ต้องการศึกษา

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) (ล้วน และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าที (t-test) เมื่อทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2)

ถ้าพบ $(\sigma_1^2) = (\sigma_2^2)$ ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 165)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
Ss	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง(Sum of Squares)
Ms	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และด้านการให้บริการ รายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอพักนาโชค อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	26	32.1
20 ปีขึ้นไป	55	67.9
รวม	81	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	67.9
ปริญญาตรี	26	32.1
รวม	81	100.0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	42	51.9
รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	39	48.1
รวม	81	100.0
รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย		
รายได้ไม่เกิน 5000 บาท	41	50.6
รายได้มากกว่า 5000 บาท	40	49.4
รวม	81	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการเป็นนักเรียนนักศึกษา และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทและมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยมากกว่า 5,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้าน (N=81)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสภาพแวดล้อมของหอพัก	4.18	0.46	มาก
2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก	3.05	0.32	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.75	0.48	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการ	3.52	0.44	มาก
รวม	3.38	0.25	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของหอพัก และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณลักษณะของหอพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ (N=81)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อม			
1. ทำเลที่ตั้งของหอพัก	4.67	0.63	มากที่สุด
2. ระยะทางระหว่างหอพักไปทำงานหรือสถานศึกษา	4.52	0.74	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการคมนาคมที่ผ่านหอพัก	4.62	0.56	มากที่สุด
4. ตลาดหรือร้านค้าที่จำเป็นสำหรับการซื้ออาหาร และ เครื่องอุปโภคบริโภค	4.42	0.65	มาก
5. สภาพทางเดินเข้าและออกหอพัก	4.10	0.80	มาก
6. ความมั่นคงแข็งแรงของตัวอาคารหอพัก	4.11	0.65	มาก
7. ความสะอาดบริเวณรอบหอพัก	3.96	0.77	มาก
8. ความมีอัธยาศัยไมตรีจากเพื่อนในหอพัก	3.69	0.96	มาก
9. ลักษณะของบุคคลที่พักอาคารเดียวกัน	3.56	0.97	มาก
รวม	4.18	0.46	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ทำเลที่ตั้งของหอพัก ระยะทางระหว่างหอพักไปทำงานหรือสถานศึกษาและความสะดวกในการคมนาคมที่ผ่านหอพัก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณลักษณะของหอพัก โดยรวมและรายข้อ (N=81)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณลักษณะของหอพัก			
1. ความกว้างขวางของขนาดห้องพัก	3.46	0.58	ปานกลาง
2. ความกว้างขวางของขนาดห้องน้ำ	3.26	0.75	ปานกลาง
3. การระบายอากาศภายในห้องพัก	3.19	0.76	ปานกลาง
4. การระบายอากาศภายในห้องน้ำ	3.20	0.73	ปานกลาง
5. แสงสว่างภายในห้องพัก	3.30	0.64	ปานกลาง
6. แสงสว่างภายในห้องน้ำ	3.27	0.65	ปานกลาง
7. แสงสว่างระเบียงทางเดิน	3.40	0.75	ปานกลาง
8. ความทันสมัยของอาคารหอพัก	3.27	0.63	ปานกลาง
9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.37	0.64	ปานกลาง
10. ความสะอาดภายในบริเวณหอพัก	3.46	0.81	ปานกลาง
11. ความสงบจากเสียงรบกวนภายนอก	3.72	1.02	มาก
12. การตกแต่งห้อง	2.27	1.14	น้อย
13. ระบบป้องกันอัคคีภัย	2.42	0.95	น้อย
14. ความอิสระในการพักอาศัย	3.44	1.42	ปานกลาง
15. เครื่องนอนที่จัดไว้	2.00	1.06	น้อย
16. เฟอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง	1.85	1.00	น้อย
รวม	3.05	3.23	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านคุณลักษณะของหอพักโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสงบจากเสียงรบกวนภายนอก ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การตกแต่งห้อง ระบบป้องกันอัคคีภัย เครื่องนอนที่จัดไว้ และเฟอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ (N=81)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. บริเวณที่จอดรถ	2.69	0.77	ปานกลาง
2. ที่ทิ้งขยะมีพอ	2.86	0.63	ปานกลาง
3. ที่ทิ้งขยะมีดัด	2.91	0.66	ปานกลาง
4. ลานซักผ้าและราวตากผ้า	2.86	0.59	ปานกลาง
5. สถานที่ต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยือน	2.79	0.82	ปานกลาง
6. บริการติดตั้งสายสัญญาณรับโทรทัศน์	3.10	.078	ปานกลาง
7. การบริการโทรศัพท์	2.51	1.27	ปานกลาง
8. ตู้รับจดหมาย	2.32	1.23	น้อย
รวม	2.75	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ตู้รับจดหมาย ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (N=81)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการ			
1. อัตราค่าเช่าต่อเดือน	3.40	0.80	ปานกลาง
2. วงเงินประกันที่ต้องจ่ายล่วงหน้า	3.48	0.81	ปานกลาง
3. อัตราค่าน้ำต่อหน่วย	3.33	0.65	ปานกลาง
4. อัตราค่าไฟต่อหน่วย	3.28	0.60	ปานกลาง
5. การให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในห้องพัก	3.26	0.61	ปานกลาง
6. ระเบียบประจำหอพัก	3.70	0.87	มาก
7. ช่วงเวลาเปิด-ช่วงเวลาปิดหอพัก	4.12	1.02	มาก
รวม	3.52	0.44	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คือ ระเบียบประจำหอพัก และ ช่วงเวลาเปิด-ช่วงเวลาปิดหอพัก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชคอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 8 ถึง 11

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้บริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่อายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	อายุน้อยกว่า 20			อายุ 20 ปีขึ้นไป			t	p-value
	(n=26)		ระดับความพึงพอใจ	(n=55)		ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S		$\bar{X}$	S			
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.20	0.41	มาก	4.17	0.49	มาก	0.244	0.808
2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก	3.08	0.40	ปานกลาง	3.03	0.28	ปานกลาง	0.604	0.597
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.79	0.44	ปานกลาง	2.73	0.50	ปานกลาง	0.518	0.621
4. ด้านการให้บริการ	3.62	0.35	มาก	3.48	0.48	ปานกลาง	1.280	0.204
รวม	3.42	0.24	ปานกลาง	3.38	0.25	มาก	1.138	0.259

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้านปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=55)			ปริญญาตรี (n=26)			t	p-value
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.15	0.45	มาก	4.24	0.50	มาก	0.786	0.436
2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก	3.07	0.36	ปานกลาง	3.01	0.24	ปานกลาง	0.773	0.442
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.74	0.43	ปานกลาง	2.78	0.58	ปานกลาง	0.279	0.782
4. ด้านการให้บริการ	3.46	0.43	ปานกลาง	3.65	0.45	มาก	1.802	0.780
รวม	3.36	0.25	ปานกลาง	3.42	0.23	ปานกลาง	1.104	0.273

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่อาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	นักเรียน/นักศึกษา (n=42)			รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน (n=39)			t	p-value
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.21	0.47	มาก	4.14	0.46	มาก	0.639	0.525
2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก	3.05	0.38	ปานกลาง	3.04	0.25	ปานกลาง	0.203	0.840
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.75	0.47	ปานกลาง	2.76	0.49	ปานกลาง	0.147	0.884
4. ด้านการให้บริการ	3.53	0.54	มาก	3.51	0.53	มาก	0.210	0.834
รวม	3.39	0.24	ปานกลาง	3.37	0.24	ปานกลาง	0.392	0.696

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการที่รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน
ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	รายได้ไม่เกิน 5000 บาท (n=41)			รายได้มากกว่า 5000 บาท (n=40)			t	p-value
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.21	0.47	มาก	4.16	0.46	มาก	0.513	0.610
2. ด้านคุณลักษณะของห้องพัก	3.05	0.38	ปานกลาง	3.05	0.25	ปานกลาง	0.068	0.946
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.75	0.48	ปานกลาง	2.76	0.49	ปานกลาง	0.087	0.931
4. ด้านการให้บริการ	3.52	0.35	มาก	3.52	0.53	มาก	0.047	0.963
รวม	3.38	0.26	ปานกลาง	3.37	0.23	ปานกลาง	0.243	0.809

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน ด้านสภาพแวดล้อมของหอพัก ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน ด้านสภาพแวดล้อมของหอพัก ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปสู่แนวทางให้ผู้ประกอบกิจการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ประเภทหอพัก ไปปรับปรุงและพัฒนาที่อยู่อาศัยประเภทหอพัก ให้ตรงกับความต้องการของผู้เช่า เพื่อความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของผู้เช่าหอพัก

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักเรียนนักศึกษา และประชาชน ที่เช่าหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 81 คน ณ วันที่ 30 เมษายน 2546

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา และประชาชน ที่เช่าหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 81 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ ด้านคุณลักษณะของหอพัก จำนวน 16 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ และด้านการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.9537

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้าน และรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ให้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ใช้บริการเป็นนักเรียนนักศึกษา และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทซึ่งมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยมากกว่า 5,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณลักษณะของหอพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของหอพัก ระยะทางระหว่างหอพักไปทำงานหรือสถานศึกษา และความสะดวกในการคมนาคมที่ผ่านหอพัก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านคุณลักษณะของหอพัก ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสงบจากเสียงรบกวนภายนอก ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การตกแต่งห้อง ระบบป้องกันอัคคีภัย เครื่องนอนที่จัดไว้ และเฟอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ตู้รับจดหมาย ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ คือ ระเบียบประจำหอพัก และ ช่วงเวลาเปิด-ช่วงเวลาปิดหอพัก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการที่รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณลักษณะของหอพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากหอพักตั้งอยู่ในตัวเมืองมีการคมนาคมที่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษาได้อย่างสะดวกสบาย และสามารถไปซื้อสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภคได้โดยง่าย สภาพของอาคารหอพักมีความแข็งแรงทนทาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัย ของ วิงโก (Wingo. 1969) ได้ให้

ความสำคัญต่อการเดินทางมากที่สุด เนื่องจากได้ศึกษาพบว่ามีการเคลื่อนที่ย้ายที่อยู่อาศัยเข้าสู่แหล่งงานเป็นจำนวนมาก เพราะต้องการความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จนกระทั่งพบแหล่งทำเลที่ตั้งใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ กูดเดล (Goodell.1972 : 151-161) ที่มีความเห็นว่า การเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งบริการต่างๆ โดยเฉพาะใกล้แหล่งงานและใกล้สถาบันการศึกษา โดยควรจะมีที่ตั้งอยู่ติดถนนสายสำคัญ หรือสถานีรถไฟซึ่งจะมีความได้เปรียบในด้านการเข้ามาหาที่ที่ตั้งอยู่ห่างจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเหล่านี้ นอกจากนี้รายได้และสภาพครอบครัวก็มีอิทธิพลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยด้วย รวมทั้ง นีดแฮม (Needham.1977 : 103) มีความเห็นว่า เหตุผลในการรวมตัวของย่านพักอาศัยเกิดขึ้นจากประการแรก ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน ศึกษา จ้างจ่ายซื้อของ และติดต่อธุรกิจ ทำให้ย่านพักอาศัยจับตัวตามแนวเดินทางคมนาคม และกระจายตัวรอบๆ ศูนย์กลางธุรกิจ ร้านค้า ที่ทำงาน และสถานศึกษา ประการที่สอง การประหยัดด้วยปัจจัยนอก (External Economics) การจับตัวดังกล่าวมีผลทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการใช้บริการสาธารณูปโภคของเมืองได้

1.2 ด้านคุณลักษณะของหอพัก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะในการสร้างอาคารหอพักนั้นจะต้องขออนุญาตก่อสร้างตามแบบที่ทางราชการกำหนด เช่น ขนาดของห้องพัก ขนาดห้องน้ำ การถ่ายเทอากาศภายในห้อง แสงสว่าง ระบบป้องกันอัคคีภัย เพอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง ซึ่งก็สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ที่ว่าในเรื่องของความพยายามตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในที่อยู่อาศัย โดยความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยจะเกิดขึ้นก็เมื่อผู้อยู่อาศัยรู้สึกว่าการที่อยู่นั้น ตรงกับความต้องการหรือความปรารถนาของตน ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานต่ำสุด โดยที่ผู้อยู่อาศัยเป็นที่ปกป้องสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น ความร้อน ความเย็น การถ่ายเทอากาศ แสงสว่าง ความสะอาด ความต้องการที่พักอาศัยและความมั่นคงปลอดภัย (Needs for Shelter and Security) เป็นผลมาจากสภาพสังคม ที่ทำให้มนุษย์มีความต้องการปกป้องอันตรายจากภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดจากธรรมชาติหรือภัยคุกคามจากมนุษย์ โดยวิธีการสร้างหรือออกแบบ โครงสร้างที่สามารถป้องกันได้เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย ใช้อุปกรณ์ป้องกันไฟ มีการป้องกันอาชญากรรม หรือวิธีอื่นๆ ที่ทำให้ผู้อยู่อาศัย รู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน และความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการยอมรับทางสังคม โดยสามารถแสดงออกถึงฐานะทางสังคมของตนเองได้ และจะนำไปสู่ความสำเร็จ เช่น ความภูมิใจในที่อยู่อาศัย การได้รับความเป็นส่วนตัว มีอิสระในการพักอาศัย

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยคือ ตู้รับจดหมาย อาจเป็นเพราะทางหอพักได้รับจดหมายแล้วรวมไว้ที่สำนักงานทุกคนที่อยู่หอพักจะต้องมาดูที่สำนักงานว่ามีจดหมายของตนเองหรือไม่โดยที่หอพักไม่ได้นำไปแจกให้ตามห้องส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานที่อยู่อาศัย(Housing Norms) ของ มอริส และวินเทอร์ (Morris and Winter.1978) ที่อธิบายไว้ว่า การที่ครอบครัวหรือปัจเจกบุคคลจะตัดสินใจว่าที่อยู่ของตนเองหรือของคนอื่นเป็นอย่างไรนั้น สิ่งที่เขาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจก็คือ บรรทัดฐาน ถ้าครอบครัวหรือใดมีที่อยู่อาศัยไม่ได้เป็นไปตามภูมิหลังบรรทัดฐานของเขา ความไม่เหมาะสม (Deficits) ก็จะเกิดขึ้น

1.4 ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการนั้นทางหอพักได้ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับทุกคนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ กุลธนะ ธนาพงศธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการ คือหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์การให้การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป และสอดคล้องกับทฤษฎีลูกคำสัมพันธ์ ที่เป้าหมายของการบริการนั้น คือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการหอพัก มีอายุประมาณ 18-30 ปี ฉะนั้นจึงไม่เกิดช่องว่างระหว่างวัย จึงมีความพึงพอใจคล้ายกัน ซึ่งทำให้ไม่เกิดความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : 57) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าต่อการบริการหอพักสตรี : กรณีศึกษา วิทยาลัยมหาวชิราลงามกำแพง เขตบางกะปิ พบว่า ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักแตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีการบริการแก่ผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีความลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้อย่างเกิดความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน หนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีการให้บริการโดยใช้หลักความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งจากเหตุผลนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีเกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการหอพัก เป็นนักเรียนนักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งในการให้บริการด้านต่างๆ ทางหอพักได้จัดไว้ได้อย่างเท่าเทียมกันทุกคนจึงทำให้คนที่มีความอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน หนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีการให้บริการโดยใช้หลักความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งจากเหตุผลนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีความอาชีพต่างกันเกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอพัก โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้

เนื่องจากผู้ใช้บริการหอพักเป็นผู้ที่กำลังศึกษา บางก็คนทำงานด้วยเรียนด้วย และคนที่ทำงานแล้วมีอาชีพรับจ้าง เป็นพนักงานบริษัท จึงมีรายได้ก็ไม่ต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : 57) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการหอพักสตรี : กรณีศึกษา วิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ พบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้พักหอพักสตรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าสภาพแวดล้อมของหอพักในขณะนี้ดีขึ้นแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจมาก ถ้าหอพักที่ตนเองพักอาศัยนั้นอยู่ใกล้กับที่ทำงานหรือสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้พวกเขาประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ความมีอัธยาศัยไมตรีจากเพื่อนในหอพัก และลักษณะของบุคคลที่พักในอาคารเดียวกัน ก็มีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการหอพัก เกิดความพึงพอใจนั้นในการเลือกรับผู้ใช้บริการหอพักนั้น ควรเลือกบุคคลในลักษณะเดียวกันมาอยู่รวมกันจึงจะทำให้ผู้เช่าหอพักอยู่อย่างมีความสุข และเพื่อความสัมพันธ์อันดีต่อกันของผู้เช่าหอพักก็ควรจัดกิจกรรมให้ผู้เช่าได้ทำร่วมกัน เช่น จัดกิจกรรมในวันขึ้นปีใหม่ เพื่อให้ผู้เช่าเกิดอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อกัน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีบางเรื่องที่ผู้วิจัยพบว่าควรปรับปรุง ในเรื่องของการตกแต่งห้องเนื่องจากห้องพัคนั้นเป็นห้องที่ไม่มีการตกแต่งใดๆ นอกจากมีเฟอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นควรมีการตกแต่งห้องให้ เช่นการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ทำที่สำหรับแขวนรูปให้ ทำที่สำหรับแขวนแจกันดอกไม้เพิ่มให้ เพราะหอพักมีกฎห้ามเช่าดอกตะปูกับผนังห้อง ระบบป้องกันอัคคีภัยนั้นปฏิบัติตามมาตรฐานตามทางราชการกำหนด ซึ่งควรให้คำแนะนำการใช้เครื่องดับเพลิงให้กับผู้เช่าเข้าใจและรู้จักวิธีใช้ด้วย เครื่องนอนที่จัดไว้ ผู้วิจัยพบว่าบางคนไม่พอใจเครื่องนอนที่จัดไว้เนื่องจาก หอพักมีเครื่องนอนให้ชุดเดียวต่อห้อง ซึ่งบางห้องพัคนั้น 2-4 คน ดังนั้นทำให้คนที่เพิ่มมาต้องจัดหาเครื่องนอนมาเอง มีบางคนไม่ชอบที่นอนที่หอพักจัดให้ก็จะหาซื้อกันมาเอง ในเรื่องนี้ควรจะแก้ไขเรื่องจำนวนของผู้พักต่อห้องกำหนดว่าให้พักได้ห้องละกี่คน และจัดเครื่องนอนให้ครบตามจำนวนของผู้พัก ควรจัดสถานที่ต้อนรับผู้มาเยี่ยมให้สวยงามอยู่เสมอ และควรจัดที่จอดรถให้เป็นสัดส่วนตามจำนวนของผู้ใช้บริการหอพัก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ตู้รับจดหมาย จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากทางหอพักมีตู้รับจดหมายเพียงที่เดียวและมีได้นำไปให้กับผู้ใช้บริการแต่ละห้อง ดังนั้นทำให้

ผู้ให้บริการต้องมาดูเองที่ห้องสำนักงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรทำตัวรับจดหมายไว้ให้แต่ละห้อง เมื่อมีจดหมายมาควรนำไปให้ผู้ให้บริการแต่ละห้องเพื่อความสะดวกสบายของผู้ให้บริการ

4. ด้านการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าการให้บริการของหอพักในขณะนี้มันดีอยู่แล้ว แต่มีข้อที่ผู้ให้บริการหอพักมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราค่าเช่าต่อเดือน การเก็บเงินประกันล่วงหน้า อัตราค่าน้ำ-ค่าไฟ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ก่อนที่จะรับผู้เช่าหอพักจะต้องแจ้งระเบียบต่างๆ ให้ผู้เช่ารับทราบเสียก่อน ที่จะรับเข้าพักในหอพักเพื่อให้ทราบถึงข้อปฏิบัติที่ตรงกับความพึงพอใจของผู้เช่า และควรมีการส่งเสริมให้ผู้เช่าหอพักช่วยกันประหยัดน้ำประหยัดไฟฟ้า เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้เช่าหอพักเอง ส่วนการให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในห้องพักนั้น ผู้ประกอบการควรมีช่างซ่อมบำรุงประจำหอพักเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักระหว่างหอพักรัฐบาลกับหอพักเอกชนในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร
2. ควรศึกษาทัศนคติของผู้ปกครองที่ให้บุตรหลานมาพักหอพักของเอกชนในจังหวัดเพชรบุรี
3. ควรศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการหอพักของเอกชนในจังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองบริหารชุมชน กรมประชาสงเคราะห์. (2541). หอพัก. เอกสารเผยแพร่.
- กองบริหารชุมชน กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงและสวัสดิการสังคม. (2539). พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 กฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติ. เอกสารวิชาการ พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ อาร์ เอ็นดีไซน์แอนด์พริ้นติ้ง.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กมลศ อิมโอชา. (2538). การวิจัยเชิงประเมินหอพักศึกษิตินิเวศน์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : การวิจัยเชิงประเมินคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- กาญจนา แก้วแหยม. (2539). สภาพปัจจุบันและความต้องการที่อยู่อาศัยของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์การบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจลา การค้า. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการใช้ไฟฟ้านครหลวง : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ ปัญจพงศ์. (2525). ประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ . (2541). ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผูู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เคหการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. (2545). เอกสารการสอน ชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมิน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มาณี ไชยธีรานุวัณศิริ. (2543). หอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- . (2544). การสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับหอพักเอกชน. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ยุพา อุดมศักดิ์. (2516). แนวความคิด หลักการ และวิชาการทางประชากรศึกษา. เอกสารประกอบการประชุม เรื่อง บทบาทของสุขศึกษา ประชากรศึกษา ในการแก้ไขปัญหาประชากรและสาธารณสุขโครงการประชากรศึกษา. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เย็นใจ เลหาวิช. (2523). การศึกษากับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. การศึกษาแห่งชาติ.
- ล้วน และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคทางวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). การบริหารงานด้านหอพัก : นิสิตนักศึกษา หลักการ ปัญหา และแนวปฏิบัติ. โอเดียนสโตร์.
- วีรยุทธ ส่งสาย, พล.ต. และคณะ (2541). การวิจัยประเมินผลโครงการเกษตรนำฝนทฤษฎีใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. ทฤษฎีใหม่ในแง่มุมของการบริหารการพัฒนา. เอกสารประกอบการสัมมนา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช. (2541). ความพึงพอใจของผู้เข้าต่อการบริการหอพักสตรี : ศึกษาเฉพาะกรณี หอพักมหาวิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมล อมรวิวัฒน์. (2525). การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี พงศ์พิศ (บก.). (2531). ทิศทางหมู่บ้านไทย. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์.
- สุรางค์ จันทวนิช และวรรณิ์ ไทยานันท์. (2539). "แนวคิดและเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและสังคมไทย.
- สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเพชรบุรี. หอพักเอกชนกับคุณภาพชีวิต นักเรียน นักศึกษา. ถ่ายเอกสาร.
- สำเนา ขจรศิลป์ . (2525). หลักการกิจการนักศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี,ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข. (2537). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aday, L.A. and Anderson , R. (1975). *Development of Access to Medical Care*. Michigan : Ann argor Health Administration Press.
- Asian Institute of Technology. (1993). *Study on low-Income Rental Housing in Bangkok*. Bangkok : Institute of Technology.
- Berry, B.J. and Horton, F.E. (1970). *Geographic Perspective on Urban System*. New Jensey : Pventice Hell.
- Button, K.J. (1976) . *Urban Economic*. London : Mamillan Press.

- Claire, William H. (1973). *Handbook of Urban Planning*. Canada : Van Nostrand Reinhold.
- Gale, Marcellino. (1993). *An examination of student's perceptions of their residence hall environment in relationship to level of cognitive development gender and class*. EDD dissertation. The George Washington University.
- Goodall, Brian. (1972). *The Economic of Urban Areas*. Oxford : Pergamon Press.
- Lean, W. and Goodall, B. (1977). *Aspects of land Economics*. London : The Estate Gazette Limited.
- Morris, Eael W. and M. winter. (1978). *Housing. Family and Society*. NewYork : John Wiley and Son.
- Mueller, Kate H. (1961). *Student Person Work Higher Education*. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Muth, Richard F. (1969). *Cities and Housing : The Spatial Pattern of Urban Residential Land Use*. Chicago : The University of Chicago Press.
- Neesham,Barri. (1977). *How Citices Work : an Introduction*. Oxford : Pergamon Press.
- Kain, John.F. (1975). *The student of Urban Geography*. London : Edward Arnold.
- Siegel, Walperry Jay. *Behavioral Aspects of the Location to Migrate*. Paper of the Reginol Science Association. Vol.15. p.156-169.
- Wingo, Lowdow. (1969). *Transportation and Urban Land*. Washington D.C. Resource for the Fulfillment Chicago.
- Winston, Roger B. (1993). *Student housing and residential life a handbook for professionals committed to student development goals*. San Francisco : Josssey - Bass Publishers.
- Winston,Roger B. Anchors, Scott and Associatas. (1993). *Student Housing And Residential Life*. San Francisco : Jossey - Bass Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

1. ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม
2. ด้านคุณลักษณะของหอพัก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการให้บริการ

2. การตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ท่านได้ประเมินผล ในการตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับนี้ ไม่มีผลกระทบต่อการพักอาศัยของท่าน แต่อย่างใดคำตอบที่ได้จะถูกนำไปประมวลเพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาหาแนวทางสำหรับการแก้ไขปรับปรุงงานบริการของหอพักให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. อายุ
 - () 1.1 น้อยกว่า 20 ปี
 - () 1.2 20 ขึ้นไป
2. ระดับการศึกษา
 - () 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () 2.2 ปริญญาตรี
3. อาชีพ
 - () 3.1 นักเรียน/นักศึกษา
 - () 3.2 รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
4. รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย
 - () 4.1 ไม่เกิน 5,000 บาท
 - () 4.2 มากกว่า 5,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม					
1. ท่าเลที่ตั้งของหอพัก					
2. ระยะทางระหว่างหอพักไปที่ทำงานหรือสถานศึกษา					
3. ความสะดวกในการคมนาคมที่ผ่านหอพัก					
4. ตลาดหรือร้านค้าที่จำเป็นสำหรับซื้ออาหารและเครื่องอุปโภคบริโภค					
5. สภาพทางเดินเข้าและออกหอพัก					
6. ความมั่นคงแข็งแรงของตัวอาคารหอพัก					
7. ความสะอาดบริเวณรอบหอพัก					
8. ความมีอัธยาศัยไมตรีจากเพื่อนในหอพัก					
9. คุณลักษณะของบุคคลที่พักอาคารเดียวกัน					
ด้านคุณลักษณะของหอพัก					
10. ความกว้างขวางของขนาดห้องพัก					
11. ความกว้างขวางของขนาดห้องน้ำ					
12. การระบายอากาศภายในห้องพัก					
13. การระบายอากาศภายในห้องน้ำ					
14. แสงสว่างภายในห้องพัก					
15. แสงสว่างภายในห้องน้ำ					
16. แสงสว่างระเบียงทางเดิน					
17. ความทันสมัยของอาคารหอพัก					
18. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
19. ความสะอาดภายในบริเวณหอพัก					
20. ความสงบจากเสียงรบกวนภายนอก					

ความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. การตกแต่งห้อง					
22. ระบบป้องกันอัคคีภัย					
23. ความอิสระในการพักอาศัย					
24. เครื่องนอนที่จัดไว้					
25. เฟอร์นิเจอร์พื้นฐานภายในห้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
26. บริเวณที่จอดรถ					
27. ที่ทิ้งขยะมีพอ					
28. ที่ทิ้งขยะมีดชิด					
29. ลานซักผ้าและราวตากผ้า					
30. สถานที่ต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยือน					
31. บริการติดตั้งสายสัญญาณรับโทรทัศน์					
32. การบริการโทรศัพท์					
33. ตู้รับจดหมาย					
ด้านการให้บริการ					
34. อัตราค่าเช่าต่อเดือน					
35. วงเงินประกันที่ต้องจ่ายล่วงหน้า					
36. อัตราค่าน้ำ ต่อหน่วย					
37. อัตราค่าไฟฟ้า ต่อ หน่วย					
38. การให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ภายใน ห้องพัก					
39. ระเบียบประจำหอพัก					
40. ช่วงเวลาเปิด-ช่วงเวลาปิดหอพัก					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ทม 1012/ ๔๕๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๔ มีนาคม ๒๕๔๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ใหญ่โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมาดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8374712



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ ๔๕๕/

วันที่ ๑๔ มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามให้ นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/๒๔๕๒

วันที่ 12 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์มณี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/4002



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๙ เมษายน 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการหอพักเทียมทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการหอพักเทียมทอง จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชคอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนเมษายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8374712



ที่ ทม 1012/4003

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๙ เมษายน 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการหอพักสะอาดจิตต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการหอพักสะอาดจิตต์ จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชคอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนเมษายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8374712



ที่ ทม 1012/4004

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

29 เมษายน 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้จัดการหอพักนำโชค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชค อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการหอพักนำโชค จำนวน 79 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักนำโชคอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือน เมษายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8374712

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์สมาน สรรพคุณ อาจารย์ใหญ่โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหาร
ธุรกิจ จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางวันเพ็ญ อยู่เวียงไชย
วันเดือนปีเกิด	12 กุมภาพันธ์ 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	181 ถนนราชดำเนิน ตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2535	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขา วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยครูเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขา ธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ