

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านบริการและสวัสดิการ
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อม
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านการมีส่วนร่วม
2. บริบทของมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก
3. บริบทของงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - 3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 3.2 การบริหารจัดการ ของงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร
 - 3.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 3.3.1 สภาพแวดล้อมภายนอกหอพัก
 - 3.3.2 สภาพแวดล้อมภายในหอพัก
 - 3.4 ระเบียบมหาวิทยาลัยว่าด้วยการพักอาศัยหอพัก พ.ศ.2554
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ

1.1.1. ความหมายของการบริหารจัดการ

ความหมายในการบริหารจัดการได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลายท่าน ซึ่งมีความหมายที่สอดคล้องกันดังนี้

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2532 : 17) ได้ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำ

อะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมึลักษณะตายตัว ต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

อลิสา ทศวัฒน์ (2548 : 11) อธิบายถึง การบริหาร คือ วิธีหรือระบบการจัดการ ดำเนินการ ประสานงาน ควบคุมกิจการต่างๆ ที่ให้บรรลุตามความต้องการ หรือวัตถุประสงค์

ในขณะที่ ฟอลเลทท์ (Follett, 2556 : Online) ได้ให้ความหมายของการบริหารการจัดการว่าเป็นเทคนิคการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น ซึ่งใกล้เคียงกับเทอร์รี่ (Terry, 2556 : Online) ที่กล่าวว่า การบริหารการจัดการ หมายถึงกระบวนการของการวางแผนการจัดองค์การ การกระตุ้นและการควบคุมให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ

จากความหมายของการบริหารจัดการสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ คือ วิธีหรือระบบหรือกระบวนการในการวางแผนนำทรัพยากรบุคคลหรืออื่นๆ ที่มีอยู่มาดำเนินการ ควบคุมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในองค์กร

1.1.2. กระบวนการบริหารจัดการ

งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวรมีคณะกรรมการที่พัก และคณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร ควบคุมดูแล โดยคณะกรรมการทั้ง 2 ชุดมีหน้าที่ตามระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยเรื่องการพักอาศัยในบ้านพักของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554) ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่พัก จำนวน 14 คน โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นประธานกรรมการ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1.1 ดำเนินการจัดสรรที่พักให้บุคลากรเข้าพักอาศัย

1.1.1 ในกรณีที่มิที่พักว่างลงหรือมีที่พักสร้างใหม่ ให้เลขานุการคณะกรรมการที่พักจัดทำประกาศแจ้งจำนวนและประสานงานที่พักรที่จะนำมาจัดสรรเป็นเวลา 12 วัน ทั้งนี้ให้บุคลากรยื่นคำขอเข้าพักอาศัยภายในเวลาที่กำหนดในประกาศ หากทั้งสามมี และภรรยา เป็นบุคลากรให้ถือว่าเป็นผู้พักอาศัยร่วมกันไม่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ยื่นคำขอที่พักรและจะยื่นคำขอทั้ง 2 คนไม่ได้

การให้คะแนน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามหมวด 3 และ 4 แห่งระเบียบนี้

1.1.2 ให้ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเป็นผู้อาศัย ภายหลังกการพิจารณาการจัดสรรที่พัก

1.2 พิจารณาเรียกคืนที่พัก ในกรณีที่ผู้พักอาศัยหรือผู้อาศัยละเมิดหลักเกณฑ์ตามความในหมวด 5 แห่งระเบียบนี้ โดยแจ้งให้ผู้พักอาศัยทราบเป็นลายลักษณ์อักษรการสิ้นสุดสิทธิการพักอาศัยหลังจากการลงมติของคณะกรรมการที่พัก

หมวด 3 ข้อ 8 บุคลากรที่มีสิทธิยื่นคำร้องขอที่พักได้ ต้องไม่มีบ้านพักของตนเองหรือของคู่สมรสอยู่ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก หรือถ้าหากอยู่ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลกต้องมีระยะทางห่างจากมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า 25 กิโลเมตร นับระยะทางตามเส้นทางสัญจรปกติ ปรากฏตามตารางสรุปรายชื่อตำบลที่อยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยนเรศวรรัศมี 25 กิโลเมตร บ้านพักตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงบ้านที่อยู่ระหว่างเช่าซื้อด้วย

หมวด 4 ข้อ 9. เกณฑ์การพิจารณาจัดสรรของคณะกรรมการที่พักให้จัดทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

ข้อ 10. บุคลากรที่ได้ยื่นสิทธิเข้าพักอาศัยตามระเบียบนี้ ให้มีสิทธิเข้าพักอาศัยได้ไม่เกิน 15 ปี นับแต่วันที่ได้จัดให้พักอาศัย ถ้ามีเหตุจำเป็นให้คณะกรรมการที่พักพิจารณาเป็นรายกรณีไป

ในกรณีที่มียุติพักร้างลงหรือมีที่พักสร้างใหม่ ให้เลขานุการคณะกรรมการที่พักจัดทำประกาศแจ้งจำนวนและประสานงานที่พักที่จะนำมาจัดสรรเป็นเวลา 12 วัน และให้ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเป็นผู้อาศัย ภายหลังจากพิจารณาการจัดสรรที่พักบุคลากรที่ได้ยื่นสิทธิเข้าพักอาศัยตามระเบียบนี้ ให้มีสิทธิเข้าพักอาศัยได้ไม่เกิน 15 ปี นับแต่วันที่ได้จัดให้พักอาศัย ถ้ามีเหตุจำเป็นให้คณะกรรมการที่พักพิจารณาเป็นรายกรณีไป

2. คณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร จำนวน 17 คน โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นประธานกรรมการ มีหน้าที่ดังนี้

2.1 วางแผนในการพัฒนาและบริหารจัดการหอพักบุคลากร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 ติดตามการดำเนินงานและรายงานผลให้มหาวิทยาลัยทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

2.3 อื่นๆ ที่อธิการบดีมอบหมาย

ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 24) ว่าเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน หรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร กระบวนการบริหารจัดการ จึงเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการประสาน ผลักดัน และกำกับให้ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่างๆ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ กิจกรรมพื้นฐาน 5 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือการกำหนดทิศทางองค์กรพร้อมกับเป้าหมายและแผนต่าง ๆ
2. การจัดองค์กร (Organizing) คือการจัดระเบียบทรัพยากรให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นระบบวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่เรียกกันทั่วไปว่า "The one best way"
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือการจัดหา พัฒนาและธำรงรักษาให้องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่าสูงสุด เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและสร้างสรรค์ความสำเร็จให้องค์กรจากหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ
4. การสั่งการ (Directing) คือการมีศิลปะสร้างความเข้าใจและรู้จักจูงใจและกำกับให้ทุกคนทำงาน และทีมงานต่าง ๆ ทำงานโดยทุ่มเทและเสริมประสานต่อกันเพื่อผลสำเร็จของส่วนรวมร่วมกัน
5. การควบคุม (Control) คือการติดตามผลการปฏิบัติงานที่กำลังดำเนินไป เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงานต่าง ๆ ในระหว่างกระบวนการทำงาน

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการหอพักจำเป็นจะต้องอาศัยระเบียบเป็นกรอบในการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีการควบคุม ประสานงานการทำงาน ของบุคคลทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านบริการและสวัสดิการ

จินตนา บุญงการ (2542 อ้างถึงใน ดารณี คงเอียด, 2554 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า "พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ บริการคือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น

การบริการตรงกับคำว่า Service ซึ่งเมื่อนำตัวอักษรแต่ละตัวมาแยกเป็นคำใหม่ ๆ จะพบคำที่มีความหมาย

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ

V = Voluntaries Manner หมายถึง ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ

I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy หมายถึง กิริยาอันอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาท

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะที่ให้บริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2548 อ้างถึงใน ดารณี คงเอียด, 2554 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะการยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการ

อุทัย หิรัญโต (2543 : 200-201) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นมาเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของงานในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553 อ้างถึงใน ดารณี คงเอียด, 2554 : 12) ได้แบ่งในองค์กร ออกเป็น 4 ด้านคือ

1. สวัสดิการด้านสุขภาพ เช่น ยาเวชภัณฑ์จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาล บริการตรวจสุขภาพประจำปี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ให้ถูกสุขลักษณะ

2. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหาที่พักอาศัย อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

3. สวัสดิการสังคมและนันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬา การจัดการแข่งขันกีฬากายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดทัศนศึกษา การจัดเลี้ยงประจำปี

4. สวัสดิการการศึกษา เช่น การลาศึกษาต่อ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้ทุนการศึกษาต่องานวิจัย การจัดให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร

สรุปได้ว่า การบริการและสวัสดิการ คือ กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งด้วยความสม่ำเสมอ เสมอภาค โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการอันนั้นอาจอยู่ในรูปแบบของการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ การบริการด้านระบบสาธารณสุข โภค ระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบสารสนเทศ เป็นต้น

1.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อม

นิภา พุทธสุวรรณ (2530 อ้างถึงใน อลิสา ทศวัฒน์, 2548 : 26) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพการณ์ แนวความคิด และลักษณะทางวัตถุของหอพักที่สำคัญคือ ทางวัตถุที่สามารถสังเกตและตรวจสอบได้ และมีอิทธิพลในการกลมกลืนและพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจของบุคคล ที่มีลักษณะทางกายภาพและชีวภาพที่อยู่รอบตัวมนุษย์ซึ่งมีทั้งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น

พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. 2522 ฉบับที่ 55 พ.ศ.2543 ได้กำหนดมาตรฐานในการสร้างอาคาร โดยที่เป็นการกำหนดลักษณะ แบบ รูปทรง เนื้อที่ ที่ตั้งของอาคาร ระดับ เนื้อที่ของที่ว่างภายนอกอาคาร หรือแนวอาคาร และระยะหรือระดับระหว่างอาคารกับอาคารหรือเขตที่ดินของผู้อื่น หรือระหว่างอาคารกับถนน ทางเท้าหรือที่สาธารณะ เพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรมและการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542)

มนตรี แยมกสิกร (2542 : 69-70) กล่าวว่า การจัดหอพักที่เอื้อต่อการพักอาศัยควรมีลักษณะดังนี้ 1. ออกแบบห้องพักต้องให้มีระบบระบายอากาศที่ดีพอ

2. ภายในห้องพักต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้

3. หอพักควรจัดให้มีห้องนันทนาการในหอพัก เช่น ห้องดูโทรทัศน์ ห้องอ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

4. หอพักต้องจัดบริเวณซักล้าง และตากผ้าไว้เป็นสัดส่วนและเพียงพอ

5. หอพักต้องมีบริการซักรีดไว้เป็นทางเลือกผู้พักอาศัย

6. หอพักควรจัดให้มีหรือสามารถเข้าถึงบริการซื้อสินค้าที่จำเป็นได้อย่างสะดวก

7. หอพักต้องจัดสภาพแวดล้อมรอบหอพักให้ร่มรื่นและสะอาด

8. หอพักจะต้องจัดให้มีระบบโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

9. หอพักจะต้องเจ้าหน้าที่หรือแม่บ้านคอยดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

10. หอพักจะต้องจัดให้มีบุคลากร ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยด้านกายภาพของหอพัก เช่น ความสะอาด การซ่อมบำรุง การพัฒนาบริเวณ เป็นต้น

11. หอพักจะต้องจัดให้มีบริการน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ

12. หอพักควรจัดสถานที่สำหรับการปฏิบัติศาสนกิจไว้ตามความจำเป็น

13. หอพักจะต้องจัดให้มีสำนักงานหอพักสำหรับให้ผู้พักอาศัยติดต่อประสานงาน

14. หอพักจะต้องมีบริการยาสามัญประจำบ้านเพื่อการปฐมพยาบาลในหอพัก

15. หอพักจะต้องมีระเบียบหอพักอย่างชัดเจน

16. หอพักจะต้องจัดห้องน้ำ ห้องส้วมไว้บริการอย่างเพียงพอ

17. หอพักต้องจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย

18. หอพักต้องจัดระบบควบคุมความปลอดภัยในการเข้า – ออก หอพักตลอด 24

ชั่วโมง

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะต้องมีลักษณะอาคารสถานที่บริเวณภูมิทัศน์รอบอาคาร ความเหมาะสมของขนาดห้องพักกับการพักอาศัย ความสว่าง การถ่ายเทอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน

1.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ในสิ่งที่มีผลกระทบต่อตนเองหรือชุมชน

สุชาติ จักรพิสุทธ์ (2547 อ้างถึงใน พนาวัน เปรมศรี, 2554 : 46) ศึกษาเรื่องชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนนั้นเกิดจากจิตใจที่ต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของกลุ่มคนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางสังคม ซึ่งการทำให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น ผู้ดำเนินงานจะต้องมีความเข้าใจในวิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยม ประเพณี ทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม

อดิน รพีพัฒน์ และคณะ (2525 อ้างถึงใน เอกวิทย์ นวเศรษฐ์, 2554 : 8-9) กล่าวว่าไว้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนมิใช่การบังคับ การขอร้อง การขู่เข็ญ หรือการเสียสละ และแตกต่างจากการให้ความร่วมมือ โดยทั่วไปการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน ตลอดจนจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน
2. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งปัญหาและแนวทางต่างๆ ที่อาจนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา
3. มีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทางและวิธีการที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาแลวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา
4. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนเพื่อแก้ปัญหา
5. มีส่วนร่วมในการติดตามผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานสนาม

โดยต้องอาศัยปัจจัยที่จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมตามที่ ประยูร ศรีประสาธน์ (2542 อ้างถึงใน เอกวิทย์ นวเศรษฐ์, 2554 : 10) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ
2. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้
3. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล

สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมนั้นเกิดจากโอกาสที่บุคลากรสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เช่น การแสดงความคิดเห็น การร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ในสิ่งที่มีผลกระทบต่อตนเองหรือส่วนรวม

2. บริบทของมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก

มหาวิทยาลัยนเรศวร เริ่มต้นจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลกต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเมื่อ วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2517 นาม “มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”

วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ซึ่งเป็นวันครบรอบ 400 ปี ของการเสด็จขึ้นครองราชย์ของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พระมหากษัตริย์ผู้ทรงคุณูปการอันใหญ่หลวงแก่แผ่นดินไทย

อีกทั้งยังทรงเป็นพระมหากษัตริย์ที่ทรงมีประสูติกาล และจำเริญวัยที่เมืองพิษณุโลก มหาวิทยาลัย คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบกำหนดให้เป็นวันกำเนิดมหาวิทยาลัย และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ พระราชทานนามมหาวิทยาลัยใหม่นี้ว่า "มหาวิทยาลัยนเรศวร" เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2532 นับเวลาจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา 7 ปี และได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอีก 16 ปี รวมเวลาแห่งการก่อตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ใช้เวลา ยาวนานถึง 25 ปี

ยึดหลักปรัชญาที่ว่า มหาวิทยาลัยนเรศวร มีอุดมการณ์ มุ่งมั่นที่จะดำเนินตามรอยเบื้องพระยุคลบาทสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ผู้พระราชทานความเป็นไท ความสงบ ความผาสุก แก่ปวงชนชาวไทยมาแล้วในอดีต ดังนั้น มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงมุ่งเน้นที่จะสืบสานให้สังคมไทยเป็นไทจากอวิชชา โดยค้นคว้าและสะสมองค์ความรู้เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีงามในการดำรงชีวิตและสร้างสรรค์สังคมให้เกิดความสงบและสันติสุข มุ่งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณี เพื่อเป็นมรดกของชาติ สืบไป

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการเรียนการสอนแบ่งเป็น 3 กลุ่มสาขา ได้แก่ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นที่คอยสนับสนุน อันได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนัก วิทยาลัยเป็นต้น ที่คอยทำหน้าที่ผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้า ภายใต้การบริหารงานของศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ จินายน ดำรงตำแหน่งเป็นอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

3. บริบทของงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

3.1 ประวัติความเป็นมา

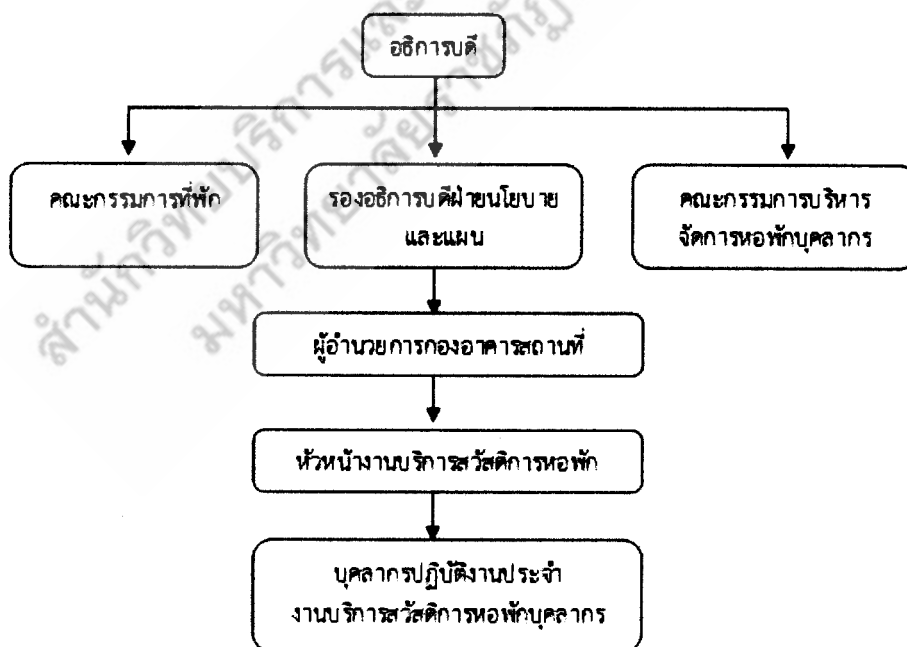
โครงการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร เดิม สังกัดกองการบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่บริหารจัดการที่พักให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยได้ก่อสร้างอาคารที่พักขึ้นในปี 2536 จำนวน 4 อาคาร มีจำนวนห้องพักรวม 128 ห้อง และตั้งชื่อว่า อาคาร มน.นิเวศ 1-4 ต่อมาในปี 2543 มหาวิทยาลัยได้จัดสร้างอาคารที่พักให้กับบุคลากรสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อาคาร มน.นิเวศ 5 และ 6 เพิ่มอีก 2 อาคาร จำนวน 287 ห้อง

นอกจากนี้ในปี 2550 มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงอาคารหอพักนิสิตเก่าที่สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2541 เพิ่ม 2 อาคาร จำนวน 185 ห้อง เพื่อเป็นที่พักให้กับบุคลากรและเปลี่ยนชื่อเป็นอาคาร มน.นิเวศ 7-8 เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้สร้างกลุ่มอาคารหอพักนิสิต (หลังใหม่) จำนวน 15 อาคาร มีห้องพักจำนวน 1,200 ห้อง ซึ่งสามารถรองรับนิสิตใหม่ได้ 4,680 คน

ปี 2552 ตามมติสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 145 (6/2552) มหาวิทยาลัยได้มีการแบ่งส่วนงานภายในใหม่ โดยการตัดย้าย โครงการสวัสดิการหอพักบุคลากร มาสังกัดกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการ และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร” และได้ปรับปรุงอาคารหอพักนิสิตหญิงเก่าเพิ่มอีก 6 อาคารเพื่อเปลี่ยนเป็นหอพักสำหรับบุคลากรเนื่องจากความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น และเปลี่ยนชื่อเป็น อาคาร มน.นิเวศ 9–12 และ 14–15 ตามลำดับ รวมจำนวน 429 ห้อง พร้อมเปิดให้บุคลากรเข้าพักอาศัย เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2552 เป็นต้นมา ปัจจุบัน อาคารหอพักที่จัดสรรให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยพักอาศัย มีจำนวนทั้งสิ้น 14 อาคาร ห้องพักทั้งหมด 1,029 ห้อง (งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2557ก)

3.2 การบริหารจัดการ ของงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร

งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัด กองอาคารสถานที่ มีโครงสร้างการบริหารดังนี้



ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร

นอกจากนี้ยังมีบุคลากรปฏิบัติงานประจำคอยทำหน้าที่ควบคุมดูแลความเรียบร้อยภายในอาคารหอพัก ดังนี้

1. ผู้ดูแลหอพัก

- 1.1 ปฏิบัติงานประจำหอพัก ในด้านการดูแลรับผิดชอบอำนวยความสะดวกควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้กับผู้พักอาศัยในอาคารหอพัก
- 1.2 ตรวจสอบ และจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์และวัสดุประจำหอพักอาคาร
- 1.3 จัดทำทะเบียนประวัติของบุคลากรของหอพัก
- 1.4 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและคณงาน
- 1.5 สำรวจ รับแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของหอพักให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน
- 1.6 ติดต่อประสานงานและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การจัดสรร การแจ้งผลการจัดสรร การทำสัญญา เรียกเข้า-การเรียกคืนห้องพัก

2. เจ้าหน้าที่ประสานงานด้านภูมิทัศน์และซ่อมบำรุง มีหน้าที่

- 2.1 ปฏิบัติงานด้านการดูแล/ปรับปรุง ภูมิทัศน์รอบอาคาร
- 2.2 ปฏิบัติงานด้านการดูแล/ปรับปรุง และซ่อมบำรุง ระบบสาธารณูปโภคภายในและภายนอกอาคาร
- 2.3 จัดทำทะเบียนประวัติการแจ้งซ่อมบำรุง
- 2.4 จัดทำทะเบียนเบิก - จ่าย วัสดุเชื้อเพลิง
- 2.5 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของคณงานในด้านการดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์และการซ่อมบำรุง
- 2.6 สำรวจพื้นที่ ตัดแต่ง/จัดเก็บกิ่งไม้ และวางแผนในการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคาร
- 2.7 สำรวจ รับแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของหอพักให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน
- 2.8 ติดต่อประสานงานการซ่อมบำรุงและวางแผนงานในการซ่อมบำรุง

3. คณงาน มีหน้าที่

3.1 ปฏิบัติงานประจำหอพักดูแลด้านภูมิทัศน์

3.2 ซ่อมแซมครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆ ของหอพักให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้

งานอยู่เสมอ

3.3 ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดูแลหอพัก

4. แม่บ้าน มีหน้าที่

4.1 ปฏิบัติงานประจำหอพักดูแลด้านความสะอาดเรียบร้อยภายในอาคารและโรง

จอดรถ

4.2 คัดแยกและทิ้งขยะ

4.3 ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดูแลหอพัก

5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีหน้าที่

5.1 ปฏิบัติงานประจำหอพักคอยตรวจสอบ ดูแลความเรียบร้อยภายในและ

ภายนอกอาคาร

5.2 ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดูแลหอพัก

3.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3.3.1. สภาพแวดล้อมหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มอาคาร ดังนี้

กลุ่มอาคารที่ 1 อาคาร มน.นิเวศ 1-4 สำหรับบุคลากรกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลักษณะเป็นอาคารสูง 4 ชั้น จำนวน 4 อาคาร แบ่งเป็น

1. ห้องพักเดี่ยว	จำนวน	32	ห้อง
2. ห้องพักรอบครัว	จำนวน	96	ห้อง

รวมมีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 128 ห้อง

กลุ่มอาคารที่ 2 อาคาร มน.นิเวศ 5-6 สำหรับบุคลากรกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ลักษณะเป็นอาคารสูง 9 ชั้น จำนวน 2 อาคาร แบ่งเป็น

1. ห้องพักรอบครัว	จำนวน	73	ห้อง
2. ห้องพักรับรองรอบครัว	จำนวน	23	ห้อง
3. ห้องพักเดี่ยว	จำนวน	182	ห้อง
4. ห้องพักรับรองเดี่ยว	จำนวน	10	ห้อง

รวมมีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 288 ห้อง

กลุ่มอาคารที่ 3.อาคาร มน.นิเวศ 7-12 และ 14-15 สำหรับบุคลากรกลุ่มมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสำนักงานฯ

ลักษณะเป็นอาคารขนาด 4 ชั้นจำนวน 8 อาคาร แบ่งเป็น

1. ห้องพักเดี่ยว

1.1 ห้องพักเดี่ยว	จำนวน 431	ห้อง
1.2 ห้องพักรับรองเดี่ยว	จำนวน 25	ห้อง

2. ห้องพักอาศัยแบบครอบครัวเล็ก

2.1 ห้องพักครอบครัว	จำนวน 123	ห้อง
2.2 ห้องพักรับรองครอบครัว	จำนวน 5	ห้อง

3. ห้องพักอาศัยแบบครอบครัวใหญ่

จำนวน 30 ห้อง

รวมมีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 614 ห้อง

3.3.2. สภาพแวดล้อมภายในห้องพัก ได้แก่ จำนวนห้องพักต่ออาคาร ขนาดพื้นที่ใช้สอย ราคาต่อตารางเมตร อาคารหอพัก มน.นิเวศ 1-12 และ 14-15 แสดงดังตารางที่ 1-2

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานจำนวนห้อง/ ขนาดพื้นที่ อาคารหอพัก มน.นิเวศ 1-12 และ 14-15

อาคาร	ห้องเดี่ยว		ห้องครอบครัว (1 ห้องนอน)		ห้องครอบครัว (2 ห้องนอน)	
	จำนวน	พื้นที่	จำนวน	พื้นที่	จำนวน	พื้นที่
มน.นิเวศ 1-2	16	50.34	-	-	48	72.84
มน.นิเวศ 3-4	16	50.34	-	-	48	72.84
มน.นิเวศ 5	-	-	-	-	96	111
มน.นิเวศ 6	192	61.20	-	-	-	-
มน.นิเวศ 7-8	172	20.65	13	41.30	-	-
มน.นิเวศ 9-10	143	20.65	26	41.30	-	-
มน.นิเวศ 11-12	141	20.65	28	41.30	-	-
มน.นิเวศ 14-15	-	-	61	41.30	30	51.62

ที่มา : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2557ก

ตาราง 2 ข้อมูลปีที่ปรับปรุง/อัตราค่าเช่า/ราคาพื้นที่ต่อตารางเมตร ของอาคารหอพัก มน.นิเวศ 1-12 และ 14-15

อาคาร	ก่อสร้าง ปรับปรุง	ห้องเดี่ยว		ห้องครอบครัว (1 ห้องนอน)		ห้องครอบครัว (2 ห้องนอน)	
		ราคา	พื้นที่/ตรม	ราคา	พื้นที่/ตรม	ราคา	พื้นที่/ตรม
มน.นิเวศ 1-2	2537	400	7.95	-	-	600	8.24
มน.นิเวศ 3-4	2537	400	7.95	-	-	600	8.24
มน.นิเวศ 5	2543	-	-	-	-	800	7.21
มน.นิเวศ 6	2543	600	9.80	-	-	-	-
มน.นิเวศ 7-8	2550	500	24.21	700	16.95	-	-
มน.นิเวศ 9-10	2552	500	24.21	700	16.95	-	-
มน.นิเวศ 11-12	2552	-	-	700	16.95	-	-
มน.นิเวศ 14-15	2552	-	-	700	16.95	800	15.50

ที่มา : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2557ก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยต่างๆ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อลิสรา ทศวัฒน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการจัดการหอพักในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เกี่ยวกับการจัดการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจและลักษณะทางกายภาพ หอพักที่ทำการศึกษามีจำนวน 4 กลุ่มอาคาร ได้แก่ หอพักธรรมศาสตร์ เอเซียเนกเมสส์ หอพักนักศึกษา ศูนย์รังสิต หอพักโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และหอพักอาคาร 14 ชั้น ประชากรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้พักอาศัยที่เป็นนักศึกษา และข้าราชการหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 410 คน โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยของแต่ละกลุ่มหอพัก พบว่า มีความแตกต่างกันชัดเจนในด้านการบริหารอาคารสถานที่ ได้แก่ สภาพอาคาร ระบบสาธารณูปโภค ราคา ระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก และราคาเช่าหอพัก การซ่อมบำรุงระบบอื่นๆ ในหอพัก ด้วยสภาพภาพของผู้พักอาศัยที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มของผู้พักอาศัยที่เป็นนักศึกษา และข้าราชการหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย ก็มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารที่ต่างกัน

รัตนะ บัวสนธ์ และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการหอพักในมหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการให้บริการและสวัสดิการในหอพัก

ด้านค่าธรรมเนียมหอพัก ด้านกฎระเบียบของหอพัก และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่เข้าพักอาศัยในหอพักนิสิตหญิงหลังใหม่ และนิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 ที่เข้าพักอาศัยในหอพักนิสิตหญิงหลังเก่า จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มวิชาที่ศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและภูมิสำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตหญิงที่พักอาศัยอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวรในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 360 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ และ การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการและสวัสดิการในหอพัก ด้านกฎระเบียบของหอพัก และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านค่าธรรมเนียมหอพักนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 ที่มีต่อการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการและสวัสดิการในหอพัก และในด้านค่าธรรมเนียมหอพักนิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านกฎระเบียบของหอพักและในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 1 ในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรเมื่อจำแนกตามกลุ่มวิชาที่ศึกษา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามจำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ได้รับต่อเดือน และภูมิสำเนาพบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกัน
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 ในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรเมื่อจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และภูมิสำเนา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 มีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามกลุ่มวิชาที่ศึกษา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมหอพักแตกต่างกัน ด้านกฎระเบียบของหอพัก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามจำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ได้รับต่อเดือนพบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 มีความพึงพอใจในทุกด้านแตกต่างกัน

สมเกียรติ สรรพทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิสิตกรณีศึกษาเปรียบเทียบสำนักกิจการหอพัก มหาวิทยาลัยมหาสารคามกับกองกิจการ

นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประเมินความคิดเห็นของพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสำนักกิจการหอพัก มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 114 คน และมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 127 คน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 41-50 ปี มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานส่วนใหญ่ มากกว่า 5 ปี สายงานที่ปฏิบัติ คือ ด้านปฏิบัติการและอัตราเงินเดือนปัจจุบันส่วนใหญ่ 5,000-8,000 บาท พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 31-40 ปี มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานส่วนใหญ่ มากกว่า 5 ปี สายงานที่ปฏิบัติ คือ ด้านปฏิบัติการ และอัตราเงินเดือนปัจจุบันส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท พนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตด โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับคือ ด้านการประสานงาน ด้านการเลือกสรรหรือสรรหาบุคลากร และด้านงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตด โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับคือ ด้านการประสานงาน ด้านการเลือกสรรหรือสรรหาบุคลากร และด้านงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตด โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุป พนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นและพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ซึ่งข้อสังเกตที่ได้นี้จะเป็ประโยชน์ต่อการนำไปพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านการดำเนินงาน การวางแผนพัฒนาองค์กรและกิจกรรมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น

อันธิกา นันทรัตพันธุ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพักกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อบรรยายลักษณะส่วนบุคคลและสังคมของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักมหาวิทยาลัย 2. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่พักในหอพักมหาวิทยาลัย ในด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่ และด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก ผู้ให้ข้อมูลคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี รหัส 51 ของมหาวิทยาลัย

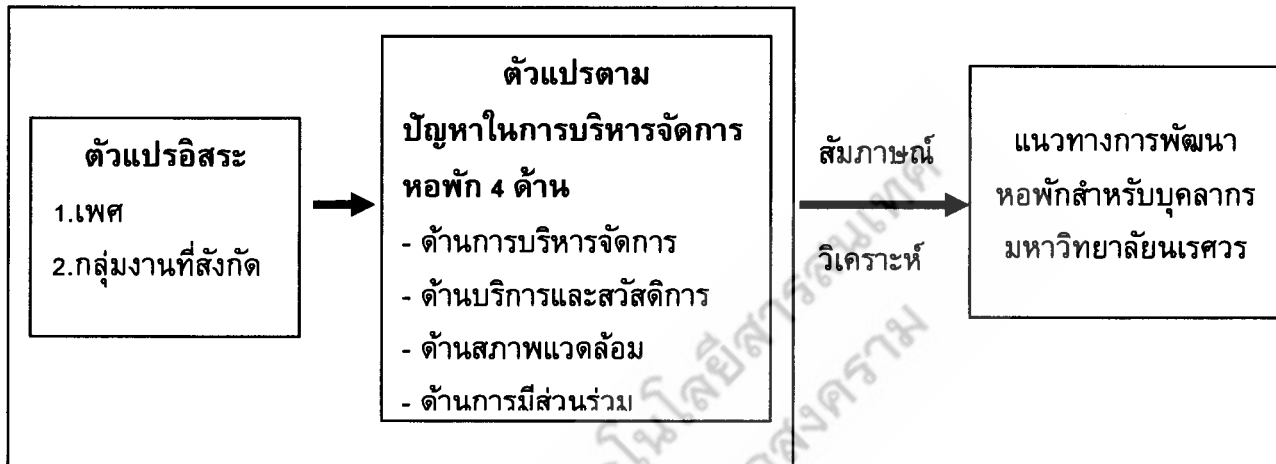
แม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักนักศึกษา 8 อาคาร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 348 คน จากประชากรทั้งหมด 2,658 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วง 18-19 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 18.62 ปี ซึ่งกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาจากคณะเศรษฐศาสตร์ รองลงมาคือ คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และออกแบบสิ่งแวดล้อม และคณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ โดยความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก มหาวิทยาลัยแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้านคือ ด้านการบริหารจัดการหอพัก ด้านอาคารสถานที่ และด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าการให้บริการของบุคลากรงานหอพักในด้านต่างๆ มีคุณภาพ

ดารณี คงเอียด (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร ภาควิชา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ จำนวน 300 คน ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่าการจัดการหอพักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการหอพัก โดยต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรผู้พักอาศัย เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการหอพักให้เกิดประสิทธิภาพในแต่ละด้านอย่างสูงสุด

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย