

**แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร**

**สิริธนา นวลทิม**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

**2557**





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความดูแลและเอาใจใส่จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา จำลองราษฎร์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ แนวคิด มุมมอง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์อย่างยิ่ง ตลอดจนให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช ประธานคณะกรรมการ รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ กรรมการด้านสถิติวิจัย ดร.ลำเนา เอี่ยมสะอาด กรรมการและเลขานุการ และดร.พงษ์เอก สุขใส ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองอธิการบดีฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยนเรศวร ดร.สุชาติ เมืองแก้ว นางสาวปิยะวรรณ ดิษริยะกุล หัวหน้างานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร อาจารย์दनัย พาหุยุทธ์ ตัวแทนจากคณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ และ รองศาสตราจารย์สุวารีย์ วงศ์วัฒนา ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักที่ให้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ด้วยความตั้งใจเป็นอย่างดี ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนร่วมสาขาวิชาการจัดการประยุกต์รุ่นที่ 5 ทุกท่าน สำหรับการเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงานให้ความรัก ความห่วงใยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา

สิริธนา นวลทิม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีด้านบริการและสวัสดิการ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อม.....	12
แนวคิดและทฤษฎีด้านการมีส่วนร่วม.....	13
บริบทของมหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก.....	14
บริบทของงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร.....	15
ประวัติความเป็นมา.....	15
การบริหารจัดการ ของงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร.....	16
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ.....	18

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	62
	สรุปผลการวิจัย.....	62
	การอภิปรายผล.....	65
	ข้อเสนอแนะ.....	67
	บรรณานุกรม.....	69
	ภาคผนวก.....	74
	ภาคผนวก ก .....	75
	ภาคผนวก ข .....	77
	ภาคผนวก ค .....	84
	ภาคผนวก ง .....	108
	ประวัติผู้วิจัย.....	116

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานจำนวนห้อง/ ขนาดพื้นที่ อาคารหอพัก มน.นิเวศ 1-12 และ 14-15.....	19
2	ข้อมูลปีที่ปรับปรุง/อัตราค่าเช่า/ราคาพื้นที่ต่อตารางเมตรของอาคารหอพัก มน.นิเวศ 1-12 และ 14-15.....	20
3	กลุ่มตัวอย่าง.....	26
4	ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรจำแนกตามเพศ.....	31
5	ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรจำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด.....	31
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในภาพรวมทุกด้าน.....	32
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านการบริหารจัดการ.....	33
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านบริการและสวัสดิการ.....	34
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านสภาพแวดล้อม.....	35
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านการมีส่วนร่วม.....	36
11	ผลการเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	37
12	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านการบริหารจัดการ.....	38
13	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านบริการและสวัสดิการ.....	39
14	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านสภาพแวดล้อม.....	40
15	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านการมีส่วนร่วม.....	41
16	ผลการเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน.....	42
17	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริหารจัดการ.....	43
18	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริหารจัดการ เรื่องอัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน.....	44
19	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริการและสวัสดิการ.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริการและ สวัสดิการ เรื่องระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless.....	47
21	ผลการเปรียบเทียบปัญหาของ จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านสภาพแวดล้อม.....	48
22	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริการและ สวัสดิการ เรื่องการถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก.....	50
23	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการมีส่วนร่วม .....	51
24	ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริการและ สวัสดิการ เรื่องการรักษาความสะอาดบริเวณห้องพัก.....	52
25	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ด้านการบริหารจัดการ.....	53
26	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ด้านบริการและสวัสดิการ.....	54
27	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ด้านสภาพแวดล้อม.....	55
28	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ด้านการมีส่วนร่วม.....	56

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารจัดการงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร	16
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นมหาวิทยาลัยสหสาขา (Comprehensive University) ที่มุ่งกระจายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากรในภูมิภาค โดยเฉพาะเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก นครสวรรค์ และอุทัยธานี โดยการจัดการเรียนการสอน ผลิตบัณฑิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขาต่างๆ ทั้งกลุ่มมนุษย์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น มุ่งเน้นการพัฒนาวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง เป็นศูนย์รวมแหล่งวิทยาการต่างๆ ที่มีคุณค่าต่อมนุษย์ มีปณิธานอันแน่วแน่ที่จะดำรงความเป็นเลิศทางวิชาการและความเป็นสากล ในอันที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อเกื้อหนุนต่อการพัฒนาประเทศ และสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้แบบยั่งยืน มุ่งสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้ทางวิชาการ เชี่ยวชาญวิชาชีพในทุกสรรพวิทยาการ มีความเป็นสากลทั้งในเชิงเทคโนโลยีและภาษาที่จำเป็น รวมถึง มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อีกทั้งเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีจิตใจร่วมพัฒนา โดยมีบุคลากรสายวิชาการและสายบริการรวมทั้งสิ้น 4,322 คน ทำหน้าที่ผลักดันให้มหาวิทยาลัยดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย(มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2557ค : ออนไลน์)

บุคลากรจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการผลิตและการปฏิบัติงาน เพราะหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะสามารถทำงานสร้างผลผลิตที่ดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้น (เจริญศรี เต็งจงดี้, 2553 : บทคัดย่อ) และยิ่งแสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพราะถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆก็จะติดตามมา บุคลากรจึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร แต่การจะทำให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจำเป็นจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีก่อน มหาวิทยาลัยนเรศวรเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินตามนโยบายรัฐบาลเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคง โดยจัดให้มีสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 ที่กำหนดไว้ว่า จะต้องมีการสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจาก

เงินเดือนที่จัดให้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย และตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึงตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งด้านการศึกษา สุขอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่จะต้องได้รับและมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2543) ที่ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นมาเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นได้นอกจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด

ดังนั้นมหาวิทยาลัยนเรศวรจึงได้จัด สวัสดิการบ้านพัก/หอพักสำหรับบุคลากรขึ้นเพื่อสวัสดิการและเป็นการรองรับบุคลากรที่มีภูมิลำเนาห่างไกลจากมหาวิทยาลัย ให้สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรที่มีความเดือดร้อนเรื่องที่พัก และมอบหมายให้ “งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร กองอาคารสถานที่” เป็นผู้ควบคุมดูแล ทำหน้าที่บริหารจัดการด้านสวัสดิการที่พักอาศัย พัฒนาที่พักอาศัยเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย ควบคุมดูแลการให้บริการสวัสดิการหอพัก ควบคุมดูแลและจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ของหอพัก เพื่อให้สอดคล้องกับปณิธานของ “มุ่งมั่นให้บริการที่ดี เป็นมืออาชีพในการบริการ และพัฒนาอาคารสถานที่ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพที่ดีให้กับประชาคม” มีอาคารหอพักจำนวนทั้งสิ้น 14 อาคาร จำนวน 1,029 ห้อง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มอาคาร คือ กลุ่มอาคารที่ 1 อาคาร มน.นิเวศ 1-4 สำหรับบุคลากรกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มอาคารที่ 2 อาคาร มน.นิเวศ 5-6 สำหรับบุคลากรกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มอาคารที่ 3 อาคาร มน.นิเวศ 7-12 และ 14-15 สำหรับบุคลากรกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสำนักงานฯ

จากการบริหารจัดการที่ผ่านมาได้มีการร้องเรียนเรื่องต่างๆ เช่น ความสะอาดบริเวณหอพัก การติดต่อประสานงานระหว่างผู้พักอาศัยและผู้จัดการหอพัก การส่งเสียงดังบริเวณหอพัก ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาและข้อบกพร่องของการบริหารจัดการหอพัก เพื่อให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม เพราะหอพักไม่ใช่เพียง

สถานที่อยู่อาศัยเท่านั้นแต่ยังให้ทั้งความรู้ การปรับปรุง บุคลิกภาพ ความมีระเบียบ และการแสดงออก (วิลลา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2528 : 99) การศึกษาปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของบุคลากรผู้พักอาศัย จากการศึกษาดังกล่าวจะทำให้บุคลากรที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก สำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวรมีหอพักเหมาะสมและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น และเมื่อคุณภาพชีวิตดีขึ้นย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ข้อสารสนเทศที่พบสามารถนำมาเป็นแนวทางที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการหอพักที่มีอยู่หรือนำไปใช้กับโครงการหอพักที่จะมีขึ้นในอนาคต อีกทั้งจะทำให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการบรรลุมิติวัตถุประสงค์หลักของงานต่อไป

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการจำแนกตามเพศและกลุ่มที่สังกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

### สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรที่มีเพศและกลุ่มที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาทั้ง 4 ด้าน คือด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ
  - ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม
  - ขั้นตอนที่ 2 เปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการจำแนกตามเพศและกลุ่มที่สังกัด

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1

1. ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรที่พักอาศัยอยู่ในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 14 อาคาร รวมทั้งสิ้น 957 คน (งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร, กันยายน 2556)

2. กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro & Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน และใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งตามกลุ่มงานที่สังกัด

ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ คณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร จำนวน 12 คน

## 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร

3.1.1 เพศ ได้แก่ ชาย หญิง

3.1.2 กลุ่มงานที่สังกัด ได้แก่ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสำนักงานฯ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ปัญหา 4 ด้าน

3.2.1 ด้านการบริหารจัดการ

3.2.2 ด้านบริการและสวัสดิการ

3.2.3 ด้านสภาพแวดล้อม

3.2.4 ด้านการมีส่วนร่วม

3.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หอพัก หมายถึง หอพักสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่จัดสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นสวัสดิการด้านที่พักอาศัยแก่บุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 14 อาคาร ได้แก่ อาคาร มน.นิเวศ 1-12 และ 14-15 แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ห้องพักเดี่ยว หมายถึง ห้องพักสำหรับบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

1.2 ห้องพักครอบครัว หมายถึง ห้องพักสำหรับบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส

2. ปัญญา หมายถึง อุปสรรคหรือสิ่งขัดข้องต่างๆ สิ่งที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ที่ประสบอยู่เป็นประจำในระหว่างที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากร เมื่อประสบทำให้ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในหอพักได้อย่างมีความสุข ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัญญา 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ระเบียบ การควบคุม การประสานงาน

2.2 ด้านการบริการและสวัสดิการ ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค ระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบสารสนเทศ และการให้บริการต่างๆ

2.3 ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะอาคารสถานที่บริเวณภูมิทัศน์รอบอาคาร ความเหมาะสมของขนาดห้องพักกับการพักอาศัย ความสว่าง การถ่ายเทอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน

2.4 ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง โอกาสที่บุคลากรสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหอพักในกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เช่น การแสดงความคิดเห็น การร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ในสิ่งที่มีผลกระทบต่อตนเองหรือส่วนรวม

3. แนวทางการพัฒนา หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ

4. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยโดยใช้งบรายได้ พนักงานราชการ พนักงานราชการโดยใช้งบรายได้ ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ ที่พักอาศัยในหอพักบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี 2556

5. กลุ่มงานที่สังกัด หมายถึง กลุ่มงานที่บุคลากรสังกัด ได้แก่

5.1 กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิทยาลัยพลังงานทดแทน วิทยาลัยเพื่อการค้นคว้าระดับรากฐาน และวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

5.2 กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์

5.3 กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ และวิทยาลัยประชาคมอาเซียน

5.4 กลุ่มสำนักงานฯ ประกอบด้วย สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานสภาอาจารย์ กองกลาง กองคลัง กองบริการการศึกษา กองการศึกษาทั่วไป กองการบริหารงานบุคคล กองแผนงาน กองอาคารสถานที่ กองกิจการนิสิต กองบริการวิชาการและจัดการทรัพย์สิน กองบริหารการวิจัย กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา กองพัฒนากิจการต่างประเทศ กองกฎหมาย กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองพัฒนากลยุทธ์การตลาด กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถาบันเฉพาะวิสาหกิจมหาวิทยาลัยนเรศวร สถาบันภูมิภาคเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศ ภาคเหนือตอนล่าง สถาบันพัฒนาวิชาการด้านภาษา สถานการศึกษาต่อเนื่อง สถานอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน สถานสัตว์ทดลองเพื่อการวิจัย สถานการศึกษาอาเซียน สถานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน อุทยานวิทยาศาสตร์ภาคเหนือตอนล่าง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางที่นำไปพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่พักอาศัยหอพักบุคลากร ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม

2. สามารถนำผลจากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงหอพักบุคลากรที่มีอยู่หรือสามารถนำไปใช้กับโครงการหอพักที่จะมีขึ้นในอนาคต

3. สามารถนำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากรเสนอผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ประกอบในการกำหนดนโยบายสำหรับบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 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. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ

###### 1.1.1. ความหมายของการบริหารจัดการ

ความหมายในการบริหารจัดการได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลายท่าน ซึ่งมีความหมายที่สอดคล้องกันดังนี้

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2532 : 17) ได้ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

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

อะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัว ต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

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

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

จากความหมายของการบริหารจัดการสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ คือ วิธีหรือระบบหรือกระบวนการในการวางแผนนำทรัพยากรบุคคลหรืออื่นๆ ที่มีอยู่มาดำเนินการ ควบคุมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในองค์กร

#### 1.1.2. กระบวนการบริหารจัดการ

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

1. คณะกรรมการที่พัก จำนวน 14 คน โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นประธาน กรรมการ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

##### 1.1 ดำเนินการจัดสรรที่พักให้บุคลากรเข้าพักอาศัย

1.1.1 ในกรณีที่มีที่พักว่างลงหรือมีที่พักสร้างใหม่ ให้เลขานุการคณะกรรมการที่พักจัดทำประกาศแจ้งจำนวนและประสานงานที่พักที่จะนำมาจัดสรรเป็นเวลา 12 วัน ทั้งนี้ให้บุคลากรยื่นคำขอเข้าพักอาศัยภายในเวลาที่กำหนดในประกาศ หากทั้งสามมี และภรรยา เป็นบุคลากรให้ถือว่าเป็นผู้พักอาศัยร่วมกันไม่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ยื่นคำขอที่พักและจะยื่นคำขอทั้ง 2 คนไม่ได้

การให้คะแนน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามหมวด 3 และ 4 แห่งระเบียบนี้

##### 1.1.2 ให้ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเป็นผู้อาศัย ภายหลังจากพิจารณาการจัดสรรที่พัก

1.2 พิจารณาเรียกคืนที่พัก ในกรณีที่ผู้พักอาศัยหรือผู้อาศัยละเมิดหลักเกณฑ์ตามความในหมวด 5 แห่งระเบียบนี้ โดยแจ้งให้ผู้พักอาศัยทราบเป็นลายลักษณ์อักษรการสิ้นสุดสิทธิการพักอาศัยหลังจากการลงมติของคณะกรรมการที่พัก

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

หมวด 4 ข้อ 9. เกณฑ์การพิจารณาจัดสรรของคณะกรรมการที่พักรักษาตัวให้จัดทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

ข้อ 10. บุคลากรที่ได้ยื่นสิทธิเข้าพักอาศัยตามระเบียบนี้ ให้มีสิทธิเข้าพักอาศัยได้ไม่เกิน 15 ปี นับแต่วันที่ได้จัดให้พักอาศัย ถ้ามีเหตุจำเป็นให้คณะกรรมการที่พักรักษาตัวเป็นรายกรณีไป

ในกรณีที่มิที่พักร้างลงหรือมีที่พักรสร้างใหม่ ให้เลขาธิการคณะกรรมการที่พักรักษาตัวประกาศแจ้งจำนวนและประสานงานที่พักรที่จะนำมาจัดสรรเป็นเวลา 12 วัน และให้ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเป็นผู้อาศัย ภายหลังการพิจารณาการจัดสรรที่พักรบุคลากรที่ได้ยื่นสิทธิเข้าพักอาศัยตามระเบียบนี้ ให้มีสิทธิเข้าพักอาศัยได้ไม่เกิน 15 ปี นับแต่วันที่ได้จัดให้พักอาศัย ถ้ามีเหตุจำเป็นให้คณะกรรมการที่พักรพิจารณาเป็นรายกรณีไป

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 และกำกับให้ปัจจัยต่างๆที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่างๆ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ กิจกรรมพื้นฐาน 5 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ ดังนี้

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

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการหอพักจำเป็นจะต้องอาศัยระเบียบเป็นกรอบในการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีการควบคุม ประสานงานการทำงานของบุคคลทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

## 1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านบริการและสวัสดิการ

จินตนา บุญบงการ (2542 อ้างถึงใน ดารณี คงเอียด, 2554 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า "พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง 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 ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ

V = Voluntaries Manner หมายถึง ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ

I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy หมายถึง กิริยาอันอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาท

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นอยู่เสมอในขณะที่ให้บริการ

กุลธนะ 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 ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะการยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการ

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 โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการอันนั้นอาจอยู่ในรูปแบบของการให้บริการต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ การบริการด้านระบบสาธารณสุขโรค ระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบสารสนเทศ เป็นต้น

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อม

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

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. ออกแบบห้องพักต้องมีระบบระบายอากาศที่ดีพอ
  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 ไม่ว่าจะตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ในสิ่งที่มีผลกระทบต่อตนเองหรือชุมชน

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

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

1. มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน ตลอดจนจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน
2. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหาและแนวทางต่างๆ ที่อาจนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา
3. มีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทางและวิธีการที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาแล้ววางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับผู้ปฏิบัติงานสนาม
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 และได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒอีก 16 ปี รวมเวลาแห่งการก่อตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ใช้เวลา ยาวนานถึง 25 ปี

ยึดหลักปรัชญาที่ว่า มหาวิทยาลัยนเรศวร มีอุดมการณ์ มุ่งมั่นที่จะดำเนินตามรอยเบื้องพระยุคลบาทสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ผู้พระราชทานความเป็นไท ความสงบ ความผาสุก แก่ปวงชนชาวไทยมาแล้วในอดีต ดังนั้น มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงมุ่งเน้นที่จะสืบสานให้สังคมไทยเป็นไทจากอวิชา 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

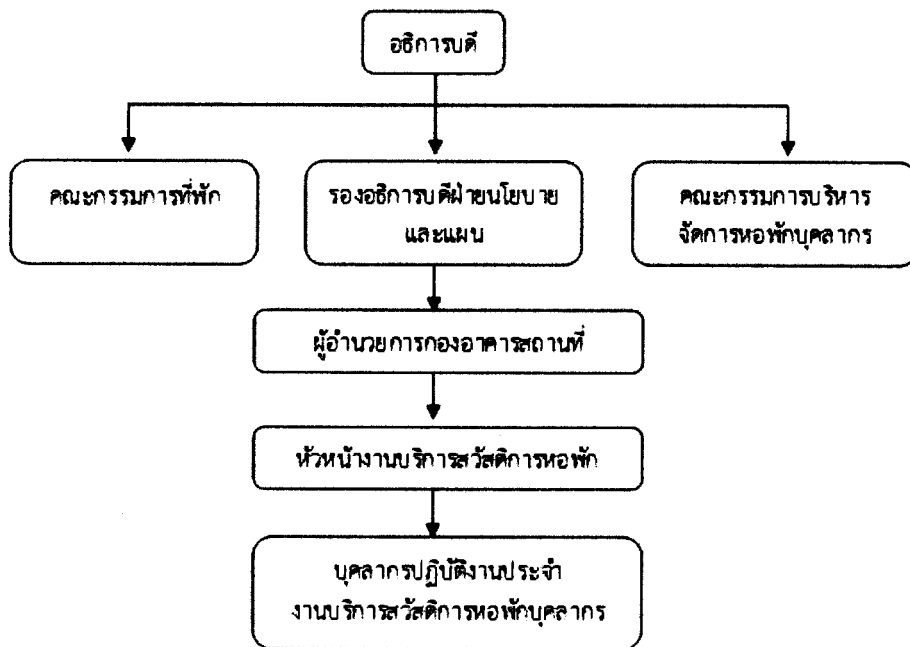
โครงการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร เดิม สังกัดกองการบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่บริหารจัดการที่พักให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยได้ก่อสร้างอาคารที่พักขึ้นในปี 2536 จำนวน 4 อาคาร มีจำนวนห้องพักรวม 128 ห้อง และตั้งชื่อว่าอาคาร มน.นิเวศ 1-4 ต่อมาในปี 2543 มหาวิทยาลัยได้จัดสร้างอาคารที่พักให้กับบุคลากรสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ 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 โดยการดัดย้าย 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 ในด้านการดูแลรับผิดชอบอำนวยความสะดวก ควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้กับผู้พักอาศัยในอาคารหอพัก

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 ระบบสาธารณูปโภค ภายในและภายนอกอาคาร

2.3 จัดทำทะเบียนประวัติการแจ้งซ่อมบำรุง

2.4 จัดทำทะเบียนเบิก - จ่าย วัสดุเชื้อเพลิง

2.5 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของคณงานในด้านการดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์ และการซ่อมบำรุง

2.6 สำรวจพื้นที่ ตัดแต่ง/จัดเก็บกิ่งไม้ และวางแผนในการปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณรอบอาคาร

2.7 สำรวจ รับแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของหอพักให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

2.8 ติดต่อประสานงานการซ่อมบำรุงและวางแผนงานในการซ่อมบำรุง

### 3. คนงาน 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 กลุ่ม

อาคาร 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. ห้องพักรับรองครอบครัว 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. สภาพแวดล้อมภายในหอพัก 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	ก่อสร้างปรับปรุง	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

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

รัตนะ บัวสนธิ์ และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการหอพักในมหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการให้บริการและสวัสดิการในหอพัก



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 พนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตินิตโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับคือ ด้านการประสานงาน ด้านการเลือกสรรหรือสรรหาบุคลากร และด้านงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตินิตโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับคือ ด้านการประสานงาน ด้านการเลือกสรรหรือสรรหาบุคลากร และด้านงบประมาณ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตินิตโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปพนักงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นและพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีปัญหาในการบริหารจัดการหอพักนิตินิตโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ซึ่งข้อเสนอเทศที่ได้นี้จะจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 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

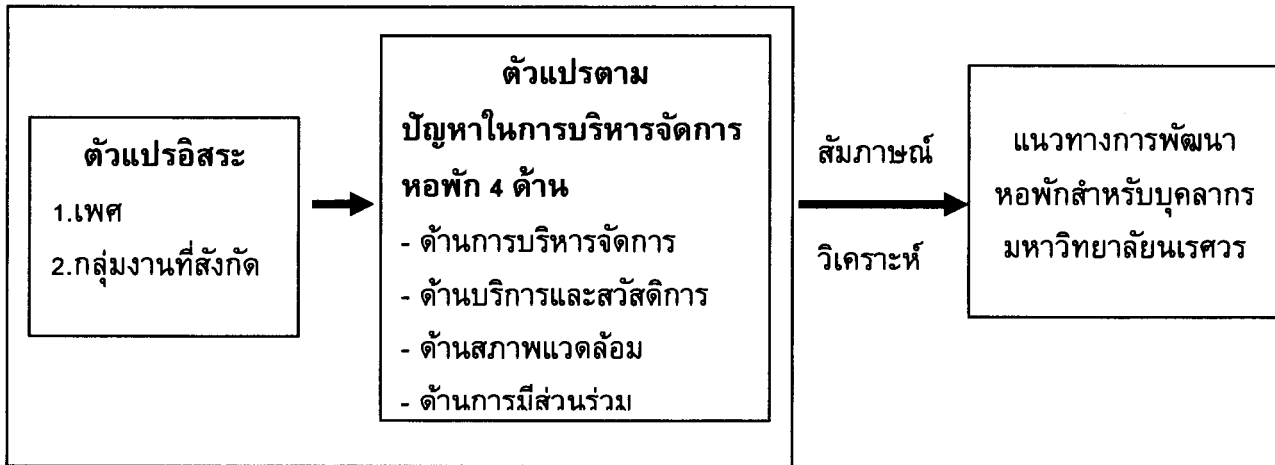
แม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พักในหอพักนักศึกษา 8 อาคาร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 348 คน จากประชากรทั้งหมด 2,658 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ร้อยละ 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

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการจำแนกตามเพศและกลุ่มงานที่สังกัด และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มีวิธีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

##### ขั้นตอนที่ 1

1. ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรที่พักอาศัยอยู่ในอาคารที่พักของ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 14 อาคาร รวมทั้งสิ้น 957 คน (งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร, กันยายน 2556)

2. กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน และใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งตามกลุ่มงานที่สังกัด

ตาราง 3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มงานที่สังกัด	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	235	69
กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	238	70
กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	245	71
กลุ่มสำนักงานอธิการบดี สำนัก วิทยาลัย	239	70
<b>รวม</b>	<b>957</b>	<b>280</b>

ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ คณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร จำนวน 12 คน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตาม ดังนี้

### 2.1 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้

#### 2.1.1 แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของหอพักบุคลากร ทั้ง 4 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาดังแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### 2.1.2 แบบสัมภาษณ์ มีข้อคำถาม คือลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะ

### 2.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการดังนี้

2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยมีผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 คน ได้แก่

1. ดร.สุชาติ เมืองแก้ว รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. นางสาวปิยะวรรณ ดิษริยะกุล หัวหน้างานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. นายदनัย พาหุยุทธ์ ตัวแทนจากคณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ผู้เชี่ยวชาญทางด้านกรวัดประเมินผลและการวิจัย
5. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารีย์ วงศ์วัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence Index) ผลปรากฏว่าจากข้อคำถามทั้งหมด 67 ข้อ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาคือใช้ค่า IOC ตั้งแต่ .6 ขึ้นไป สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้ 44 ข้อ และตัดข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า .6 ตัดทิ้ง จำนวน 13 ข้อ

2.2.2 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองเก็บข้อมูล (Try Out) กับบุคลากรที่พักอาศัยหอพักบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำเสนอแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งหมดเท่ากับ .76 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .76 และปัญหาด้านการมีส่วนร่วมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77

2.2.3 ปรับปรุง แก้ไข แบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อจัดพิมพ์และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.3 การกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

2.3.1 สร้างข้อคำถามปลายเปิด แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและนำไปปรับปรุง

2.3.2 นำแบบข้อคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ ที่ได้ปรับปรุงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับความเห็นชอบให้นำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือบันทึกข้อความจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูล ถึงผู้บริหารงานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 280 ฉบับ พร้อมทั้งอธิบายวิธีการกรอกแบบสอบถามและนัดหมายเพื่อส่งแบบสอบถามกลับ

3. นำแบบสอบถามที่รับคืนมาจำนวน 226 ฉบับ จากแบบสอบถามที่ทำการแจก คิดเป็นร้อยละ 80.71 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ดำเนินการดังนี้

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้ข้อมูล

2. กำหนดตารางเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์

3. สัมภาษณ์ตามประเด็นคำถามที่เตรียมไว้ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการ บันทึกเสียง ตามวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาแปลงข้อมูลเป็นรหัสตัวเลข (Coding Form) แล้วนำไปประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ปัญหาของหอพักบุคลากร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม และปัญหาด้านการมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553 : 292)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีปัญหาในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีปัญหาในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีปัญหาในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีปัญหาในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และกลุ่มงานที่สังกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (Oneway ANOVA) และตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

## 2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการข้อเสนอแนะและจากสัมภาษณ์กลุ่ม ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักตามความคิดเห็นของบุคลากรผู้พักอาศัยภายในหอพักบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม ลงในตารางสรุปและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา(Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการจำแนกตามเพศและกลุ่มงานที่สังกัด และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ 2 ขั้นตอน ตามวิธีการเก็บข้อมูล คือ

**ขั้นตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร

ตอนที่ 2 ปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักจำแนกตามเพศ และกลุ่มงานที่สังกัด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

**ขั้นตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร

ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรจำแนกตามเพศและกลุ่มงานที่สังกัด ดังแสดงในตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	42.92
หญิง	129	57.08
รวม	226	100.00

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 57.08 ส่วนเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 42.92

ตาราง 5 ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด

กลุ่มงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	55	24.34
กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	64	28.32
กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	66	29.20
กลุ่มสำนักงานฯ	41	18.14
รวม	226	100.00

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรส่วนมากเป็นกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมาเป็นกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.32 กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 และกลุ่มสำนักงานฯ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงในตาราง 6-10 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในภาพรวมทุกด้าน

ปัญหาของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านการบริหารจัดการ	2.96	0.59	ปานกลาง
2. ด้านการบริการและสวัสดิการ	3.09	0.44	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อม	3.19	0.41	ปานกลาง
4. ด้านการมีส่วนร่วม	2.75	0.73	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.06</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และปัญหาด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาด้านการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหา
1. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย	3.10	0.93	ปานกลาง
2. ระเบียบและข้อปฏิบัติในการพักอาศัย	2.97	0.90	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการพักอาศัยภายในหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี	3.16	1.04	ปานกลาง
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก	2.85	0.93	ปานกลาง
5. การแบ่งประเภทของห้องพักตามสถานภาพ	2.96	0.85	ปานกลาง
6. การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่มสาขาวิชาที่สังกัดและประเภทของบุคลากร	3.21	0.87	ปานกลาง
7. อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน	2.69	1.04	ปานกลาง
8. อัตราค่าไฟฟ้าต่อเดือน	2.74	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>0.59</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 7 พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ “การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่มสาขาวิชาที่สังกัดและประเภทของบุคลากร” “ระยะเวลาในการพักอาศัยภายในหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี” และ “หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย” ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบริการและสวัสดิการ

ปัญหาด้านบริการและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหา
1. การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	2.96	0.77	ปานกลาง
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.10	0.88	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.18	0.80	ปานกลาง
4. การบริการและความสะอาดของแม่บ้าน	3.07	0.84	ปานกลาง
5. การบริการและความมีวินัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.02	0.86	ปานกลาง
6. ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก	3.26	0.88	ปานกลาง
7. ระบบป้องกันอัคคีภัย	3.06	0.79	ปานกลาง
8. ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา	3.04	0.81	ปานกลาง
9. ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless	3.74	0.85	มาก
10. ระบบสัญญาณโทรศัพท์	3.30	0.95	ปานกลาง
11. ระบบสัญญาณโทรทัศน์	3.30	0.89	ปานกลาง
12. บริการแลกบัตรก่อนเข้า-ออก หอพักของบุคคลภายนอก	2.89	0.94	ปานกลาง
13. สวัสดิการห้องอ่านหนังสือและห้องนั่งเล่นส่วนกลาง	2.90	0.95	ปานกลาง
14. การให้บริการยืม – คืนกุญแจ	2.92	0.96	ปานกลาง
15. ตู้น้ำหยอดเหรียญ	2.68	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.09</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 8 พบว่า ปัญหาด้านบริการและสวัสดิการของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหารายข้อพบว่า “ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless” อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อปัญหาระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ “ระบบสัญญาณโทรศัพท์” “ระบบสัญญาณโทรทัศน์” และ “ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก” ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหา
1. ขนาดของห้องพักต่อการใช้สอย	3.64	0.81	มาก
2. การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก	3.09	0.82	ปานกลาง
3. แสงสว่างภายในห้องพัก	3.02	0.76	ปานกลาง
4. เสียงดังรบกวน	3.59	0.64	มาก
5. ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก	2.95	0.84	ปานกลาง
6. ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก	2.97	0.81	ปานกลาง
7. ตำแหน่งของประตูและหน้าต่าง	3.06	0.83	ปานกลาง
8. ขนาดระเบียบ	3.24	0.93	ปานกลาง
9. อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย	2.94	0.81	ปานกลาง
10. ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์	2.94	0.81	ปานกลาง
11. ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยาน	3.18	1.03	ปานกลาง
12. ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์	3.55	0.88	มาก
13. ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์	4.05	0.92	มาก
14. ความสว่างบริเวณถนน อาคาร และโรงจอดรถ	2.89	0.86	ปานกลาง
15. ระบบไฟฟ้าสำรองบริเวณทางเดิน	2.94	0.80	ปานกลาง
16. สถานที่ที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและเพียงพอ	2.99	0.82	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.19</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 9 พบว่า ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ “ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์” “ขนาดของห้องพักต่อการใช้สอย” “เสียงรบกวน” และ “ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์” ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการมีส่วนร่วม

ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหา
1. งานทำบุญหอพักประจำปี	2.82	0.89	ปานกลาง
2. การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก	2.82	0.94	ปานกลาง
3. การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินภายในหอพัก	2.73	0.92	ปานกลาง
4. การดูแลทรัพย์สินในห้องพักและส่วนกลางมิให้เกิดการชำรุด	2.73	0.92	ปานกลาง
5. การรักษากฎระเบียบภายในหอพัก	2.70	0.96	ปานกลาง
6. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก	2.76	0.97	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.75</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 10 พบว่า ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ “งานทำบุญหอพักประจำปี” และ “การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก” ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักจำแนกตามเพศ และ กลุ่มงานที่สังกัด

ผลการเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงในตาราง 11-24 ดังนี้

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก จำแนกตามเพศ ใน  
ภาพรวมทุกด้าน

ปัญหาของบุคลากร	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.00	0.61	2.92	0.58	0.98	0.32
2. ด้านการบริการและสวัสดิการ	3.11	0.45	3.07	0.44	0.59	0.55
3. ด้านสภาพแวดล้อม	3.25	0.48	3.13	0.45	1.98*	0.04
4. ด้านการมีส่วนร่วม	2.84	0.80	2.69	0.66	1.44	0.15
<b>รวม</b>	<b>3.10</b>	<b>0.44</b>	<b>3.02</b>	<b>0.37</b>	<b>1.52</b>	<b>0.12</b>

\*  $p < .05$

จากตาราง 11 พบว่า ปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักจำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาปัญหารายด้านแล้วพบว่า “ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน “ปัญหาด้านการบริหารจัดการ” “ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ” และ “ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม” ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาด้านการบริหารจัดการ	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย	3.14	0.84	3.06	1.00	0.65	0.51
2. ระเบียบและข้อปฏิบัติในการพักอาศัย	3.04	0.90	2.92	0.90	0.97	0.32
3. ระยะเวลาในการพักอาศัยภายในหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี	3.10	1.02	3.20	1.05	0.70	0.48
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก	2.87	0.92	2.84	0.95	0.22	0.82
5. การแบ่งประเภทของห้องพักตามสถานภาพ	3.06	0.81	2.89	0.87	1.49	0.13
6. การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่มสาขาวิชาที่สังกัดและประเภทของบุคลากร	3.18	0.89	3.24	0.87	0.55	0.58
7. อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน	2.82	1.03	2.60	1.05	1.62	0.10
8. อัตราค่าไฟฟ้าต่อเดือน	2.84	0.99	2.67	1.01	1.24	0.21
<b>รวม</b>	<b>3.00</b>	<b>0.61</b>	<b>2.92</b>	<b>0.58</b>	<b>0.98</b>	<b>0.32</b>

จากตาราง 12 พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักทั้งในภาพรวมและรายข้อ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านบริการและสวัสดิการ

ปัญหาด้านบริการและสวัสดิการ	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	2.95	0.82	2.97	0.73	0.19	0.84
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.08	0.90	3.12	0.87	0.28	0.77
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.15	0.79	3.19	0.81	0.36	0.71
4. การบริการและความสะอาดของ แม่บ้าน	3.13	0.87	3.02	0.82	0.97	0.33
5. การบริการและความมีวินัยของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	2.99	0.84	3.04	0.87	0.42	0.67
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย ภายในหอพัก	3.30	0.88	3.22	0.89	0.62	0.53
7. ระบบป้องกันอัคคีภัย	3.09	0.79	3.03	0.80	0.57	0.56
8. ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา	3.06	0.78	3.03	0.83	0.28	0.77
9. ระบบสัญญาณ Internet , Wifi, Wireless	3.75	0.86	3.74	0.84	0.14	0.88
10. ระบบสัญญาณโทรศัพท์	3.31	0.87	3.29	1.01	0.11	0.90
11. ระบบสัญญาณโทรทัศน์	3.28	0.82	3.32	0.94	0.32	0.74
12. บริการแลกบัตรก่อนเข้า-ออก หอพักของบุคคลภายนอก	2.91	0.91	2.88	0.96	0.24	0.80
13. สวัสดิการห้องอ่านหนังสือและ ห้องนั่งเล่นส่วนกลาง	2.95	0.94	2.86	0.96	0.68	0.49
14. การให้บริการยืม – คืนกุญแจ	3.00	0.99	2.85	0.95	1.13	0.25
15. ตู้น้ำหยอดเหรียญ	2.76	1.01	2.62	0.99	1.05	0.29
<b>รวม</b>	<b>3.11</b>	<b>0.45</b>	<b>3.07</b>	<b>0.44</b>	<b>0.59</b>	<b>0.55</b>

จากตาราง 13 พบว่า ปัญหาด้านบริการและสวัสดิการของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก  
ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ขนาดของห้องพักต่อการใช้สอย	3.58	0.80	3.69	0.82	0.96	0.33
2. การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก	3.18	0.82	3.02	0.81	1.37	0.17
3. แสงสว่างภายในห้องพัก	3.12	0.78	2.95	0.74	1.74	0.08
4. เสียงดังรบกวน	3.61	0.66	3.58	0.64	0.31	0.75
5. ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก	3.03	0.90	2.88	0.79	1.29	0.19
6. ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก	3.10	0.82	2.88	0.80	2.08*	0.03
7. ตำแหน่งของประตูและหน้าต่าง	3.08	0.88	3.05	0.79	0.32	0.75
8. ขนาดระเบียง	3.30	0.97	3.20	0.91	0.77	0.44
9. อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย	3.09	0.83	2.83	0.79	2.42*	0.01
10. ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์	3.08	0.78	2.84	0.82	2.25*	0.02
11. ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยาน	3.27	1.00	3.12	1.05	1.09	0.27
12. ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์	3.60	0.82	3.52	0.93	0.65	0.51
13. ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์	3.97	1.02	4.11	0.83	1.12	0.26
14. ความสว่างบริเวณถนน อาคาร และโรงจอดรถ	2.93	0.88	2.87	0.85	0.51	0.60
15. ระบบไฟฟ้าสำรองบริเวณทางเดิน	2.97	0.78	2.91	0.82	0.49	0.61
16. สถานที่ที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.14	0.81	2.87	0.81	2.52*	0.01
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.48</b>	<b>3.13</b>	<b>0.45</b>	<b>1.98</b>	<b>0.04</b>

\* p &lt; .05

จากตาราง 14 พบว่า ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชาย มีปัญหาเรื่อง “ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก” “อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย” “ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์” และ “สถานที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและเพียงพอ” แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามเพศ ด้านการมีส่วนร่วม

ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. งานทำบุญหอพักประจำปี	2.93	0.93	2.74	0.86	1.59	0.11
2. การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก	2.98	0.97	2.70	0.89	2.24*	0.02
3. การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินภายในหอพัก	2.77	0.97	2.69	0.88	0.67	0.50
4. การดูแลทรัพย์สินในห้องพักและส่วนกลางมิให้เกิดการชำรุด	2.77	1.03	2.71	0.84	0.54	0.58
5. การรักษากฎระเบียบภายในหอพัก	2.79	0.99	2.64	0.95	1.22	0.22
6. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก	2.79	1.01	2.73	0.95	0.49	0.62
<b>รวม</b>	<b>2.84</b>	<b>0.80</b>	<b>2.69</b>	<b>0.66</b>	<b>1.44</b>	<b>0.15</b>

\*  $p < .05$ 

จากตาราง 15 พบว่า ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัญหารายข้อพบว่า เพศชาย มีปัญหาเรื่อง “การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก” แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก  
จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
1. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	1.09	3	0.36	1.02	0.38
	ภายในกลุ่ม	78.84	222	0.35		
	รวม	79.94	225			
2. ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.20	3	0.40	2.01	0.11
	ภายในกลุ่ม	44.08	222	0.19		
	รวม	45.28	225			
3. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.92	3	0.30	1.20	0.30
	ภายในกลุ่ม	56.69	222	0.25		
	รวม	57.61	225			
4. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	2.96	3	0.98	1.87	0.13
	ภายในกลุ่ม	117.02	222	0.52		
	รวม	119.99	225			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	2.45	0.06
	ภายในกลุ่ม	36.60	222	0.16		
	รวม	37.82	225			

จากตาราง 16 พบว่า ปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพักจำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริหารจัดการ

ปัญหา ด้านการบริหารจัดการ	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
1. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการ พิจารณาเข้าพักใน หอพักของมหาวิทยาลัย	ระหว่างกลุ่ม	0.56	3	0.19	0.21	0.88
	ภายในกลุ่ม	197.29	222	0.88		
	รวม	197.85	225			
2. ระเบียบและข้อปฏิบัติใน การพักอาศัย	ระหว่างกลุ่ม	5.14	3	1.71	2.13	0.09
	ภายในกลุ่ม	178.69	222	0.80		
	รวม	183.84	225			
3. ระยะเวลาในการพักอาศัย ภายในหอพักของ มหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2.28	3	0.76	0.69	0.55
	ภายในกลุ่ม	241.98	222	1.09		
	รวม	244.26	225			
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภายในหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2.03	3	0.68	0.77	0.50
	ภายในกลุ่ม	194.84	222	0.87		
	รวม	196.88	225			
5. การแบ่งประเภทของ ห้องพักตามสถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.85	3	0.28	0.38	0.76
	ภายในกลุ่ม	162.86	222	0.73		
	รวม	163.71	225			
6. การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่ม สาขาวิชาที่สังกัดและประเภท ของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.92	3	0.64	0.82	0.47
	ภายในกลุ่ม	171.88	222	0.77		
	รวม	173.80	225			
7. อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	8.77	3	2.92	2.73*	0.04
	ภายในกลุ่ม	237.16	222	1.06		
	รวม	245.93	225			
8. อัตราค่าไฟฟ้าต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5.38	3	1.79	1.79	0.14
	ภายในกลุ่ม	222.21	222	1.00		
	รวม	227.59	225			
รวม	ระ ห ว ่าง กลุ่ม	1.09	3	0.36	1.02	0.38
	ภายในกลุ่ม	78.84	222	0.35		
	รวม	79.94	225			

\* p &lt; .05

จากตาราง 17 พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า “อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริหารจัดการ เรื่อง อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน

กลุ่มงานที่สังกัด	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์	สำนักงานฯ
		2.78	2.88	2.39	2.78
วิทย์-เทคโนโลยี	2.78	-	-	-	-
วิทย์-สุขภาพ	2.88	0.09	-	-	-
มนุษย์-สังคม	2.39	0.38	0.48*	-	-
สำนักงานฯ	2.78	0.00	0.09	0.38	-

\*  $p < .05$

จากตาราง 18 พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด เรื่อง อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพกับกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริการและสวัสดิการ

ปัญหาด้านการบริการ และสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
1. การให้คำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3	0.65	1.10	0.35
	ภายในกลุ่ม	132.66	222	0.59		
	รวม	134.64	225			
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.76	3	0.92	1.17	0.31
	ภายในกลุ่ม	173.89	222	0.78		
	รวม	176.65	225			
3. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.05	3	0.35	0.54	0.65
	ภายในกลุ่ม	143.86	222	0.64		
	รวม	144.92	225			
4. การบริการและความ สะอาดของแม่บ้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.39	3	0.79	1.12	0.34
	ภายในกลุ่ม	158.46	222	0.71		
	รวม	160.86	225			
5. การบริการและความมี วินัยของเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.64	3	0.88	1.18	0.31
	ภายในกลุ่ม	165.92	222	0.74		
	รวม	167.92	225			
6. ระบบการรักษาความ ปลอดภัยภายในหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	0.75	3	0.25	.31	0.81
	ภายในกลุ่ม	176.36	222	0.79		
	รวม	177.11	225			
7. ระบบป้องกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3	0.27	0.43	0.72
	ภายในกลุ่ม	141.42	222	0.63		
	รวม	142.25	225			
8. ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	0.67	3	0.22	0.33	0.80
	ภายในกลุ่ม	148.88	222	0.67		
	รวม	149.55	225			
9. ระบบสัญญาณ Internet Wifi, Wireless	ระหว่างกลุ่ม	6.82	3	2.27	3.23*	0.02
	ภายในกลุ่ม	156.28	222	0.70		
	รวม	163.11	225			

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัญหาด้านการบริการ และสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
10. ระบบสัญญาณโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	6.96	3	2.32	2.59	0.05
	ภายในกลุ่ม	198.57	222	0.89		
	รวม	205.54	225			
11. ระบบสัญญาณ โทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	4.35	3	1.45	1.83	0.14
	ภายในกลุ่ม	175.18	222	0.78		
	รวม	179.54	225			
12. บริการแลกบัตรก่อน เข้า-ออก หอพัก ของบุคคลภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2.54	3	0.84	0.95	0.41
	ภายในกลุ่ม	197.69	222	0.89		
	รวม	200.23	225			
13. สวัสดิการห้องอ่านหนังสือ และห้องนั่งเล่นส่วนกลาง	ระหว่างกลุ่ม	1.67	3	0.55	0.60	0.61
	ภายในกลุ่ม	202.99	222	0.91		
	รวม	204.65	225			
14. การให้บริการยืม – คืน กุญแจ	ระหว่างกลุ่ม	2.02	3	0.67	0.71	0.54
	ภายในกลุ่ม	209.37	222	0.94		
	รวม	211.40	225			
15. ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	7.05	3	2.35	2.37	0.07
	ภายในกลุ่ม	220.00	222	0.99		
	รวม	227.06	225			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.09	3	0.36	1.02	0.38
	ภายในกลุ่ม	78.84	222	0.35		
	รวม	79.94	225			

\*  $p < .05$ 

จากตาราง 19 พบว่า ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า “ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการบริการและสวัสดิการ  
เรื่อง ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless

กลุ่มงานที่สังกัด	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์	สำนักงานฯ
		4.04	3.70	3.58	3.68
วิทย์-เทคโนโลยี	4.04	-	-	-	-
วิทย์-สุขภาพ	3.70	0.33	-	-	-
มนุษย์-สังคม	3.58	0.46*	0.12	-	-
สำนักงานฯ	3.68	0.35	0.02	0.10	-

\*  $p < .05$

จากตาราง 20 พบว่า ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด  
เรื่อง ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
ในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
1. ขนาดของห้องพักต่อการใช้สอย	ระหว่างกลุ่ม	3.44	3	1.14	1.76	0.15
	ภายในกลุ่ม	144.80	222	0.65		
	รวม	148.24	225			
2. การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	8.11	3	2.70	4.16*	0.00
	ภายในกลุ่ม	144.11	222	0.64		
	รวม	152.23	225			
3. แสงสว่างภายในห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	1.71	3	0.57	0.98	0.40
	ภายในกลุ่ม	129.17	222	0.58		
	รวม	130.88	225			
4. เสียงดังรบกวน	ระหว่างกลุ่ม	0.73	3	0.24	0.59	0.61
	ภายในกลุ่ม	91.81	222	0.41		
	รวม	92.54	225			
5. ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	1.42	3	0.47	0.66	0.57
	ภายในกลุ่ม	159.93	222	0.72		
	รวม	161.36	225			
6. ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	1.86	3	0.62	0.93	0.42
	ภายในกลุ่ม	147.98	222	0.66		
	รวม	149.84	225			
7. ตำแหน่งของประตูและหน้าต่าง	ระหว่างกลุ่ม	3.69	3	1.23	1.78	0.15
	ภายในกลุ่ม	153.43	222	0.69		
	รวม	157.13	225			
8. ขนาดระเบียง	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	0.42	0.73
	ภายในกลุ่ม	196.50	222	0.88		
	รวม	197.61	225			
9. อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย	ระหว่างกลุ่ม	3.51	3	1.17	1.77	0.15
	ภายในกลุ่ม	146.73	222	0.66		
	ระหว่างกลุ่ม	150.25	225			

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
10. ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	4.05	3	1.35	2.05	0.10
	ภายในกลุ่ม	146.19	222	0.65		
	รวม	150.25	225			
11. ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยาน	ระหว่างกลุ่ม	5.77	3	1.92	1.81	0.14
	ภายในกลุ่ม	235.79	222	1.06		
	รวม	241.56	225			
12. ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์	ระหว่างกลุ่ม	3.58	3	1.19	1.52	0.21
	ภายในกลุ่ม	174.28	222	0.78		
	รวม	177.86	225			
13. ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์	ระหว่างกลุ่ม	2.69	3	0.89	1.06	0.36
	ภายในกลุ่ม	187.77	222	0.84		
	รวม	190.46	225			
14. ความสว่างบริเวณถนนอาคาร และโรงจอดรถ	ระหว่างกลุ่ม	2.01	3	0.67	0.90	0.44
	ภายในกลุ่ม	165.43	222	0.74		
	รวม	167.45	225			
15. ระบบไฟฟ้าสำรองบริเวณทางเดิน	ระหว่างกลุ่ม	4.02	3	1.34	2.08	0.10
	ภายในกลุ่ม	143.10	222	0.64		
	รวม	147.13	225			
16. สถานที่ที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.97	3	0.65	0.96	0.41
	ภายในกลุ่ม	150.99	222	0.68		
	รวม	152.96	225			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.26	3	0.42	1.96	0.12
	ภายในกลุ่ม	47.89	222	0.21		
	รวม	49.16	225			

\* p &lt; .05

จากตาราง 21 พบว่า ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า “การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านสภาพแวดล้อม เรื่อง การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก

กลุ่มงานที่สังกัด	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์	สำนักงานฯ
		3.31	3.20	2.98	2.78
วิทย์-เทคโนโลยี	3.31	-	-	-	-
วิทย์-สุขภาพ	3.20	0.10	-	-	-
มนุษย์-สังคม	2.98	0.32	0.21	-	-
สำนักงานฯ	2.78	0.52*	0.42*	0.20	-

\*  $p < .05$

จากตาราง 22 พบว่า ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด เรื่อง การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มสำนักงานฯ กับกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการมีส่วนร่วม

ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
1. งานทำบุญหอพักประจำปี	ระหว่างกลุ่ม	2.90	3	0.96	1.20	0.31
	ภายในกลุ่ม	178.66	222	0.80		
	รวม	181.56	225			
2. การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	7.87	3	2.62	3.04*	0.03
	ภายในกลุ่ม	191.68	222	0.86		
	รวม	199.56	225			
3. การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินภายในหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	3.98	3	1.32	1.57	0.19
	ภายในกลุ่ม	187.01	222	0.84		
	รวม	190.99	225			
4. การดูแลทรัพย์สินในห้องพักและส่วนกลางเกิดมิให้การชำรุด	ระหว่างกลุ่ม	2.38	3	0.79	0.92	0.43
	ภายในกลุ่ม	191.68	222	0.86		
	รวม	194.07	225			
5. การรักษากฎระเบียบภายในหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2.74	3	0.91	0.98	0.40
	ภายในกลุ่ม	206.38	222	0.93		
	รวม	209.13	225			
6. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	3.07	3	1.02	1.07	0.36
	ภายในกลุ่ม	212.54	222	0.95		
	รวม	215.61	225			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.96	3	0.98	1.87	0.13
	ภายในกลุ่ม	117.02	222	0.52		
	รวม	119.99	225			

\* p &lt; .05

จากตาราง 23 พบว่า ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า “การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ด้านการมีส่วนร่วม  
เรื่อง การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก

กลุ่มงานที่สังกัด	$\bar{X}$	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์	สำนักงานฯ
		3.02	2.84	2.55	2.95
วิทย์-เทคโนโลยี	3.02	-	-	-	-
วิทย์-สุขภาพ	2.84	0.17	-	-	-
มนุษย์-สังคม	2.55	0.47*	0.29	-	-
สำนักงานฯ	2.95	0.06	0.10	0.40	-

\*  $p < .05$

จากตาราง 24 พบว่า ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด เรื่อง การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากข้อคำถามปลายเปิด บุคลากรที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวรได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหอพัก สรุปได้เป็น 2 ประเด็น คือ ลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ดังแสดงในตาราง 25-28 ดังนี้

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการบริหารจัดการ

ประเด็น	ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน
ลักษณะที่เป็นปัญหา	1	อัตราค่าห้องพักแตกต่างกันมากเกินไป	3
	2	การจัดกลุ่มตามกลุ่มสาขาและประเภทบุคลากร	2
	3	การสวมสิทธิ์ห้องพัก	2
	4	การกำหนดการพักอาศัยไม่เกิน 15 ปี	2
	5	การบังคับใช้ระเบียบและข้อปฏิบัติในการพักอาศัย	2
	6	ความเหมาะสมผู้จัดการหอพัก	1
		<b>รวม</b>	<b>12</b>
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	1	ไม่ควรจัดกลุ่มตามสาขาและประเภท เพราะจะทำให้ได้ห้องพักที่มีลักษณะแตกต่าง(เก่า/ใหม่)กันทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม	5
	2	ควรปรับราคาค่าห้องให้เหมาะสมกับขนาดห้องพัก	3
	3	ควรเพิ่มระยะเวลาการพักให้มากขึ้น	2
	4	ผู้จัดการหอควรตรวจสอบว่าเป็นเจ้าของห้องจริงหรือไม่	1
		<b>รวม</b>	<b>11</b>

จากตาราง 25 ลักษณะที่เป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการสรุปได้ว่า “อัตราค่าห้องพักแตกต่างกันมากเกินไป” มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ “แบ่งการจัดกลุ่มที่พักตามกลุ่มสาขาและประเภทของบุคลากร” “การสวมสิทธิ์ห้องพัก” “การกำหนดการพักอาศัยไม่เกิน 15 ปี” “การบังคับใช้ระเบียบและข้อปฏิบัติในการพักอาศัย” และ “ความเหมาะสมของผู้จัดการหอพัก” ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า “ไม่ควรแบ่งการจัดกลุ่มที่พักตามสาขาและประเภทของบุคลากร” มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็น “ควรมีการปรับแก้อัตราค่าที่พักให้เหมาะสมกับขนาดของห้องพัก” “เพิ่มระยะเวลาการพักให้มากขึ้น” และ “ผู้จัดการหอควรตรวจสอบว่าเป็นเจ้าของห้องจริงหรือไม่” ตามลำดับ

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง  
ด้านการบริการและสวัสดิการ

ประเด็น	ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน
ลักษณะ ที่เป็นปัญหา	1	Internet ,Wifi ไม่ค่อยมีสัญญาณ สัญญาณอ่อนมาก	11
	2	ตู้ซักผ้าหยอดเหรียญ แคเฉพาะบางหอ อยากให้มี ทุกหอ	7
	3	สถานที่ส่วนกลางเช่นทางเดินไม่สะอาด	3
	4	สัญญาณฟรีทีวีไม่มี	3
	5	ไม่มีระบบป้องกันอัคคีภัย	1
	6	ควรมีสายด่วนติดต่อยามฉุกเฉิน ๒๔ ชั่วโมง	1
		<b>รวม</b>	<b>26</b>
ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง	1	ติดตั้งจุดกระจายสัญญาณ Wifi เพิ่ม และควรมี สัญญาณที่ครอบคลุม ไม่ใช่มีบางจุดเท่านั้น	11
	2	ติดตั้งเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญไว้ที่บริเวณหอพัก	7
	3	ผู้จัดการควรดูแลความสะอาดของอาคารให้มากขึ้น โดยเฉพาะบริเวณทางเดิน	3
	4	มีสัญญาณฟรีทีวีให้แก่ผู้พักอาศัย ที่ไม่ต้องการติด เคเบิ้ล	3
	5	เพิ่มระบบป้องกันอัคคีภัย	1
		<b>รวม</b>	<b>25</b>

จากตาราง 26 พบว่า ลักษณะที่เป็นปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ สรุปได้ว่า “Internet,Wifi ไม่ค่อยมีสัญญาณ สัญญาณอ่อนมาก” มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็น “ตู้ซักผ้าหยอดเหรียญ แคเฉพาะบางหอ อยากให้มีทุกหอ” “สถานที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดินไม่สะอาด” “สัญญาณฟรีทีวีไม่มี” และ “ไม่มีระบบป้องกันอัคคีภัย” ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า “ติดตั้งจุดกระจายสัญญาณ Wifi เพิ่ม และควรมีสัญญาณที่ครอบคลุม ไม่ใช่มีบางจุดเท่านั้น”มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็น “ติดตั้งเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญไว้ที่บริเวณหอพัก” “ผู้จัดการควรดูแลความสะอาดของอาคารให้มากขึ้น โดยเฉพาะบริเวณทางเดิน” “มีสัญญาณฟรีทีวีให้แก่ผู้พักอาศัย ที่ไม่ต้องการติดเคเบิ้ล” และ “เพิ่มระบบป้องกันอัคคีภัย” ตามลำดับ

ตาราง 27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง  
ด้านสภาพแวดล้อม

ประเด็น	ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน
ลักษณะ ที่เป็นปัญหา	1	ที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ	12
	2	หญ้าบริเวณด้านหลังอาคารรก ไม่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม	5
	3	ความสว่างบริเวณทางเดินน้อย ไฟเสีย	3
	4	มีจุดวางถังขยะน้อยเกินไป	1
		<b>รวม</b>	<b>21</b>
ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง	1	ควรจัดระเบียบรถและจำกัด 1 ห้อง/คัน	8
	2	ให้เฉพาะผู้พักอาศัยจอดรถเท่านั้น	4
	3	ตัดหญ้าบริเวณหลังหอพักและปรับปรุงเป็นสถานที่พักผ่อน	3
	4	ควรมีสถานที่ออกกำลังกาย	2
	5	เพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น	1
		<b>รวม</b>	<b>18</b>

จากตาราง 27 พบว่า ลักษณะที่เป็นปัญหาด้านสภาพแวดล้อม สรุปได้ว่า “ที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ” มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็น “หญ้าบริเวณด้านหลังอาคารรก ไม่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม” “ความสว่างบริเวณทางเดินน้อย ไฟเสีย” และ “มีจุดวางถังขยะน้อยเกินไป” ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า “ควรจัดระเบียบรถและจำกัด 1 ห้อง/คัน” มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็น “ให้เฉพาะผู้พักอาศัยจอดรถเท่านั้น” “ตัดหญ้าบริเวณหลังหอพักและปรับปรุงเป็นสถานที่พักผ่อน” “ควรมีสถานที่ออกกำลังกาย” และ “เพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น” ตามลำดับ

ตาราง 28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะที่เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง  
ด้านการมีส่วนร่วม

ประเด็น	ลำดับ	ข้อคิดเห็น	จำนวน
ลักษณะที่เป็นปัญหา	1	กิจกรรมน้อย	6
	2	ผู้พักอาศัยไม่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหอพัก เช่น ปัญหาสุนัข และแมวจรจัด	4
		<b>รวม</b>	<b>10</b>
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	1	ควรจัดกิจกรรมที่ทำร่วมกัน เช่น การทำความสะอาดบริเวณหอพัก	6
	2	มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้พักอาศัย และผู้จัดการหอ	3
		<b>รวม</b>	<b>9</b>

จากตาราง 28 พบว่า ลักษณะที่เป็นปัญหาด้านการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า “กิจกรรมน้อย” มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็น “ผู้พักอาศัยไม่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหอพัก เช่น ปัญหาสุนัข และแมวจรจัด” ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า “ควรจัดกิจกรรมที่ทำร่วมกัน เช่น การทำความสะอาดบริเวณหอพัก” รองลงมาเป็น “มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้พักอาศัย และผู้จัดการหอ” ตามลำดับ

## ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จากการสัมภาษณ์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ บุคลากรที่พักอาศัยหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 12 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร 2 ประเด็น คือ สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการพัฒนา ซึ่งนำเสนอผลสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้ง 2 ประเด็น ในแต่ละด้าน ดังนี้

### 1. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

ในด้านการบริหารจัดการ จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ ดังนี้

1.1 ปัญหาเรื่องขนาดห้องพักและราคาของแต่ละกลุ่มอาคาร เนื่องจากอาคารหอพักบุคลากรมีทั้งสิ้น 3 กลุ่ม การก่อสร้างและปรับปรุงไม่พร้อมทำให้เกิดการแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มอาคารที่ 2 มีความทันสมัยและมีขนาดห้องพักที่กว้างกลุ่มอาคารอื่นๆ รวมถึงกลุ่มอาคารที่ 1 ที่มีขนาดกว้างเป็นอันดับ 2 ของกลุ่มอาคารแต่ราคาเช่ากลับถูกที่สุดทำให้กลุ่มบุคลากรผู้พักอาศัยกลุ่มอาคารที่ 3 ที่มีขนาดห้องพักเล็กกว่ารู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเท่าเทียมกับกลุ่มอาคารอื่นๆ จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับราคาเช่าห้องพักให้เหมาะสมกับพื้นที่ห้องพักเพื่อความเท่าเทียมกัน

1.2 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กับการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้พักอาศัยกับผู้จัดการหอพัก เนื่องจากปัจจุบันมีการปรับลดจำนวนผู้จัดการหอพัก ทำให้ผู้พักอาศัยบางคนไม่สามารถติดต่อประสานงานหรือสอบถามเรื่องต่างๆ ภายในหอพักจากผู้จัดการหอได้ เพื่อสะดวกในการติดต่อและประสานงานจึงเสนอแนะให้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพักพร้อมทั้งติดเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินหรือเบอร์โทรศัพท์ที่จำเป็นหากเกิดเหตุการณ์ไว้ และยังเสนอแนะให้จัดทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ หรืออาจมีการติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นบริเวณหน้าห้องพักเพื่อรับข้อเสนอแนะและปัญหาจากผู้พักอาศัย

1.3 ปัญหาการรอจัดสรรห้องพักนาน เนื่องจากปัจจุบันมีผู้พักอาศัยหอพักบุคลากรเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการรอคิวเรียกเข้าห้องพักเป็นระยะเวลาที่นานจึงมีข้อเสนอแนะให้จัดสร้างอาคารหอพักบุคลากรเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มผู้พักอาศัย

## 2. ปัญหาด้านบริการและสวัสดิการ

ในด้านบริการและสวัสดิการ จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ ดังนี้

2.1 ปัญหาเรื่องระบบอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก เนื่องจากมีจุดกระจายสัญญาณเพียงชั้นละ 1 จุดเท่านั้นทำให้ ถึงแม้ตอนนี้ได้ทำการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตแบบใช้สายเพิ่มเติมให้แต่ละห้องพักแล้วก็ตาม แต่กลุ่มผู้พักอาศัยส่วนมากต้องการใช้สัญญาณ Wifi มากกว่าเนื่องจากเทคโนโลยีจากโทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต ใช้งานได้ จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มจุดกระจายสัญญาณ WIFI เพื่อให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง

2.2 ปัญหาเรื่องบริการร้านซัก-รีด เนื่องจากมีกลุ่มอาคารที่ 3 มีขนาดห้องพักที่ใช้สอยน้อยจึงทำให้การจัดการพื้นที่ใช้สอยมีจำกัด รวมถึงขนาดระเบียบที่มีขนาดเล็กมากทำให้การซักผ้าภายในห้องพักค่อนข้างสร้างความลำบากให้กับผู้พักอาศัย จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มบริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญในแต่ละอาคาร หรือมีร้านซัก-รีดอยู่ภายในบริเวณอาคารห้องพัก เพื่อความสะดวกสบายในการส่งหรือรับเสื้อผ้าคืน

2.3 ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในห้องพัก เนื่องจากกลุ่มอาคารที่ 3 เกิดจากการปรับปรุงอาคารห้องพักหญิงของนิสิต จึงทำให้ไม่มีระบบโทรศัพท์ประจำห้องพัก ผู้พักอาศัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรติดตั้งโทรศัพท์ภายในห้องพักทุกห้องเพื่อสะดวกในการติดต่อ

2.4 ปัญหาเรื่องการซ่อมบำรุง ใช้ระยะเวลาในการประสานงานยุ่งยาก เนื่องจากต้องแจ้งผู้จัดการห้องพักก่อน แล้วผู้จัดการห้องพักก็จะแจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลการซ่อมก่อนจะแจ้งช่างให้เข้ามาซ่อมบำรุงได้ อยากให้มีการร่นระยะเวลาการแจ้งซ่อมให้กระชับ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงช่างบางคนมีความสามารถไม่เพียงพอในการซ่อมบำรุงทำให้ต้องแจ้งซ่อมอยู่บ่อยครั้ง

## 3. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

ในด้านสภาพแวดล้อม จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ ดังนี้

3.1 ปัญหาเรื่องที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน ไม่เพียงพอต่อจำนวนรถภายในห้องพัก เนื่องจากบางห้องพักมีรถมากกว่า 1 คัน จึงมีข้อเสนอให้ควรมีการจัดระเบียบพื้นที่จอดรถ โดยกำหนดให้ 1 ห้อง สามารถจอดรถได้ 1 คันเท่านั้น และจัดทำสติ๊กเกอร์อนุญาตให้จอดรถเฉพาะผู้พักอาศัยห้องพัก หรือแลกเปลี่ยนผ่านเข้า-ออกควรจัด นอกจากนี้ควรจัดระเบียบรถจักรยานยนต์และรถจักรยานที่ใช้งานไม่ได้ เพื่อเพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น และสร้างโรงจอดรถเพิ่ม

3.2 ปัญหาเรื่องถนนทางเข้าห้องพักกลุ่มอาคารที่ 1 เนื่องจากเป็นกลุ่มอาคารแรกที่มีการจัดสร้างขึ้นทำให้สภาพถนนโดยรอบอาคารค่อนข้างชำรุด อยากให้มีการปรับปรุงและขยายถนนให้กว้างขึ้นเพื่อให้ผู้พักอาศัยสัญจรได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น

3.3 ปัญหาเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย เนื่องจากอาคารหอพักมีบริเวณกว้าง และมีจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในแต่ละช่วงเพียง 1 คนเท่านั้น ทำให้อาจดูแลความปลอดภัยได้อย่างไม่ทั่วถึง จึงเสนอให้มีการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือตรวจสอบบุคคลภายนอกที่เข้า-ออกบริเวณหอพัก

3.4 ปัญหาเรื่องการวางสิ่งกีดขวางหน้าห้องพัก เนื่องจากกลุ่มอาคารที่ 3 มีขนาดพื้นที่ภายในห้องน้อยจึงมีการนำสิ่งของ เช่น ราวตากผ้า ตู้เก็บรองเท้า หรือกล่องใส่ของที่ไม่ใช้แล้ว มาวางไว้บริเวณหน้าห้องพักแทบจะทุกห้อง ทำให้ระเบียงทางเดินแคบและเล็กจนเดินลำบาก จึงอยากให้มีการห้ามวางสิ่งของไว้บริเวณด้านหน้าห้องพัก หรือจัดส่วนที่เป็นห้องเก็บของส่วนกลางเพื่อให้วางของต่างๆ ที่ไม่ใช่แล้วแทน

3.5 ปัญหาเรื่องสภาพหอพักมีความทรุดโทรม อยากให้มีการทาสีปรับปรุงอาคารใหม่เพื่อเป็นการปรับปรุงความสวยงามของอาคาร

3.6 ปัญหาเรื่องสัตว์เลี้ยง ส่งเสียงรบกวนและสร้างความรำคาญให้กับผู้พักอาศัย ควรมีมาตรการสำหรับผู้ที่เลี้ยงสัตว์ในหอพัก ไม่ให้สร้างความรำคาญหรือเดือดร้อนผู้พักอาศัยท่านอื่น

#### 4. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม

ในด้านการมีส่วนร่วม จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ ดังนี้

เนื่องด้วย หอพักบุคลากรมีการจัดกิจกรรมระหว่างกลุ่มผู้พักอาศัยด้วยกันน้อยมาก มีเพียงงานทำบุญหอพักเท่านั้นที่ผู้พักอาศัยจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหอพัก จึงอยากให้จัดหา กิจกรรมเพิ่มขึ้น เช่น จัดประกวดหอพัก เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้หอพักเกิดความสะอาดและสวยงาม

## สรุปผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัย นเรศวร

### 1. ด้านการบริหารจัดการ จากผลการวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการ พบว่า

- 1.1 ควรมีการปรับปรุงระเบียบการขอเข้าพักหอพักสำหรับบุคลากรใหม่ โดยไม่มีการแบ่งตามกลุ่มงานที่สังกัดเพื่อความเท่าเทียมกันระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่มงาน
- 1.2 ควรมีการปรับอัตราค่าที่พักให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่การใช้งาน
- 1.3 ควรมีการสร้างที่พักเพิ่มเนื่องจากบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้นและมีระยะเวลาการรอรับจัดสรรการเข้าพักหอพักสำหรับบุคลากรมีระยะเวลานาน
- 1.4 ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น ระหว่างกลุ่มผู้พักอาศัยและผู้จัดการหอพัก

### 2. ด้านบริการและสวัสดิการ จากผลการวิเคราะห์ด้านบริการและสวัสดิการ พบว่า

- 2.1 ควรมีการปรับปรุงระบบสัญญาณ wifi ให้มีการกระจายสัญญาณได้ดีมากขึ้นกว่าเดิมและใช้งานได้อย่างทั่วถึง
- 2.2 ควรมีการปรับปรุงระบบสัญญาณฟรีทีวี
- 2.3 ควรมีการเพิ่มระบบโทรศัพท์ให้ครบทุกอาคาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อ
- 2.4 ควรมีการปรับปรุงระบบป้องกันอัคคีภัยเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรที่พักอาศัย
- 2.5 ควรมีการเพิ่มบริการร้านซักรีด หรือ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญให้ครบทุกอาคาร
- 2.6 ควรมีการลดขั้นตอนการแจ้งซ่อมบำรุง เนื่องจากมีขั้นตอนยุ่งยากหลายขั้นตอนทำให้การซ่อมบำรุงในแต่ละครั้งใช้เวลานาน

### 3. ด้านสภาพแวดล้อม จากผลการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า

- 3.1 ควรมีการสร้างโรงจอดรถเพิ่มเติมในแต่ละอาคาร และควรเพิ่มมาตราในการจอดรถโดยการจำกัดอัตราการจอดรถของผู้พักอาศัย เช่น ผู้พักอาศัย 1 ห้อง สามารถจอดรถได้ 1 คัน เพื่อให้เกิดการกระจายในการใช้บริการโรงจอดรถได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ควรมีการจำกัดให้เฉพาะผู้พักอาศัยเท่านั้นในการจอดรถ
- 3.2 ควรมีการเพิ่มสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้ง เพื่อเป็นการสร้างเสริมให้ผู้พักอาศัยออกกำลังกายเป็นประจำ

3.3 ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ให้มีความร่มรื่น สามารถสวยงามเป็นสถานที่พักผ่อนและเพื่อความสวยงามของอาคาร

3.4 ควรมีการปรับปรุงถนนทางเข้าอาคารและความสว่างเนื่องจากปัจจุบันอยู่ในสภาพทรุดโทรมและใช้งานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

3.5 ควรมีการปรับปรุงและทาสีอาคารเพื่อความสวยงาม

3.6 ควรมีการเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด

3.7 ควรมีการเพิ่มมาตรการในการห้ามวางสิ่งของบริเวณทางสาธารณะ เช่น ระเบียบทางเดิน หน้าห้องพัก และโรงจอดรถ เป็นต้น

3.8 ควรมีการเพิ่มระเบียบในเรื่องการห้ามเลี้ยงสัตว์เลี้ยงภายในหอพัก

4. ด้านการมีส่วนร่วม จากผลการวิเคราะห์ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า

4.1 ควรมีการเพิ่มกิจกรรมระหว่างผู้พักอาศัยให้มากยิ่งขึ้น

4.2 ควรให้ผู้พักอาศัยมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาภายในหอพัก

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัญหาด้านบริการและสวัสดิการ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม และปัญหาด้านการมีส่วนร่วม เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ และกลุ่มงานที่สังกัด และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้พักอาศัยที่ปัจจุบันอาศัยอยู่ในอาคาร มน.นิเวศ 1 - 12 และ 14 - 15 ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี 2556 ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 957 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน (Taro & Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 280 คน และใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งตามกลุ่มงานที่สังกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ( Questionnaire ) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t- test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (Oneway ANOVA) ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัญหาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า

1.1 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ บุคลากรที่พักอาศัยมีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ “การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่มสาขาวิชาที่สังกัดและประเภทของบุคลากร”

“ระยะเวลาในการพักอาศัยภายในหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี” และ “หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย” ตามลำดับ

1.2 ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ บุคลากรที่พักอาศัยมีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหารายข้อพบว่า “ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless” อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อปัญหาระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับคือ “ระบบสัญญาณโทรศัพท์” “ระบบสัญญาณโทรทัศน์” และ “ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก” ตามลำดับ

1.3 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม บุคลากรที่พักอาศัยมีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ “ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์” “ขนาดของห้องพักต่อการใช้สอย” “เสียงรบกวน” และ “ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์” ตามลำดับ

1.4 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม บุคลากรที่พักอาศัยมีปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ “งานทำบุญหอพักประจำปี” และ “การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก” ตามลำดับ

## 2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร

2.1 เปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัญหาด้านสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อ “ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก” “อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย” “ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์” และ “สถานที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและเพียงพอ” และปัญหาด้านการมีส่วนร่วม พบว่าข้อ “การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 เปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ข้อ “อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน” มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพกับกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ ข้อ “ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless” มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กับกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ข้อ “การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก” มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มสำนักงานฯ กับกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และปัญหาด้านการมีส่วนร่วม ข้อ “การรักษาความสะอาดบริเวณห้องพัก” มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

### 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการห้องพักสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร จากข้อคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการห้องพักสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งมีประเด็นในการสอบถาม 2 ประเด็น คือ ลักษณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์คิดว่าเป็นปัญหา และ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการบริหารจัดการ จากข้อคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ ลักษณะที่เป็นปัญหาสรุปได้ว่า ขนาดพื้นที่ภายในห้องพักมีความแตกต่างกันแต่อัตราค่าห้องพักกลับไม่แตกต่างกันมากเกินไป เมื่อแบ่งการจัดกลุ่มที่พักตามกลุ่มสาขาและประเภทของบุคลากร รวมถึงระยะเวลาในการรอรับการจัดสรรห้องพักที่นานเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า ควรมีการปรับแก้อัตราค่าให้พักให้เหมาะสมกับขนาดของห้องพัก ไม่ควรแบ่งการจัดกลุ่มที่พักตามสาขาและประเภทของบุคลากร และควรสร้างห้องพักเพิ่มเพื่อรองรับบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอ

3.2 ด้านการบริการและสวัสดิการ จากข้อคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ ลักษณะที่เป็นปัญหาสรุปได้ว่า ปัญหาเรื่องระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต และ Wifi เป็นปัญหามากที่สุด และเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญน้อยมีแค่บางอาคาร นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในห้องพัก และปัญหาเรื่องการซ่อมบำรุงที่มีขั้นตอนยุ่งยากทำให้การซ่อมบำรุงล่าช้า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า ควรติดตั้งจุดกระจายสัญญาณ Wifi เพิ่ม ,มีเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญหรือร้านซัก-รีดไว้ที่บริเวณห้องพัก และลดขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบำรุงให้เร็วขึ้นรวม

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม จากข้อคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ ลักษณะที่เป็นปัญหาสรุปได้ว่า ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ทั้งรถยนต์จักรยานยนต์ และจักรยาน ภูมิทัศน์บริเวณรอบห้องพัก ไม่มีการปรับปรุง สภาพอาคารภายนอกไม่ได้รับการทาสีปรับปรุงให้ดูสวยงาม ถนนชำรุดทรุดโทรม นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงภายในห้องพักที่สร้างความรำคาญ ส่งเสียงรบกวนผู้พักอาศัย รวมถึงปัญหาเรื่องสิ่งกีดขวางบริเวณทางเดิน ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า ควรจัดระเบียบและให้เฉพาะผู้พัก

อาศัยจอดเท่านั้นและควรจำกัด 1ห้อง/คัน และปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกต้นไม้เพิ่ม ทาสีอาคารใหม่ ปรับปรุงถนน และออกระเบียบหรือข้อบังคับห้ามเลี้ยงสัตว์และวางสิ่งของกีดขวางระเบียบทางเดิน

3.4 ด้านการมีส่วนร่วม จากข้อคำถามปลายเปิดและจากการสัมภาษณ์ ลักษณะที่เป็นปัญหาสรุปได้ว่า หอพักมีกิจกรรมที่จัดขึ้นน้อยเกินไปและบุคลากรที่พักอาศัยไม่มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของหอพัก ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสรุปได้ว่า ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้พักอาศัยและผู้จัดการหอพัก เช่น การทำบุญตักบาตร การทำความสะอาดหอพัก จัดประกวดหอพัก เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้หอพักเกิดความสะอาดและสวยงาม

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย อาจอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ การที่บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานที่สังกัด พบว่า “อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน” ในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพกับกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการหอพักบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ผ่านมามีตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบัน มีการดำเนินการที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่มีกลุ่มงานที่สังกัดแตกต่างกัน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องอัตราค่าเช่ากับขนาดพื้นที่การใช้งาน ซึ่งตรงกับลักษณะที่เป็นปัญหาจากข้อคำถามปลายเปิดและจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้พักอาศัยและมีข้อเสนอแนะ คือ ไม่ควรมีการจัดกลุ่มอาคารที่พักตามกลุ่มงานที่สังกัด ควรมีการปรับแก้อัตราค่าที่พักให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ของห้องพักและการใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 421) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ หมายถึงการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมึลักษณะตายตัว ต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

2.ปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการ การที่บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการบริการและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานที่สังกัด พบว่า “ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless” มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีกับกลุ่มมนุษยศาสตร์ แสดงว่าหอพักบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการบริการและสวัสดิการที่ยังไม่ทั่วถึงและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่พักอาศัยได้ไม่เพียงพอ ซึ่งตรงกับลักษณะที่เป็นปัญหาจากข้อคำถามปลายเปิดและจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้พักอาศัย

และได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ตให้มีความพร้อมในการใช้งานอย่างทั่วถึง และสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญหรือร้านซักกรีด ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ และการดูแลความสะอาดโดยรอบอาคารให้มากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของกุลชน ชนาพงศ์ธร (2548 อ้างถึงใน ดารณี คงเอียด, 2554 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วน
2. หลักความสม่ำเสมอคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะการยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการ

**3.ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม** การที่บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกลับพบว่า “ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์” มีค่าเฉลี่ยมาก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานที่สังกัด คือ “การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพัก” ระหว่างกลุ่มสำนักงานอธิการบดี สำนัก วิทยาลัย กับกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมห้องพักบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวรยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะที่เป็นปัญหาจากข้อคำถามปลายเปิดและจากการสัมภาษณ์ที่มีความต้องการให้จัดพื้นที่โรงจอดรถหรือสร้างเพิ่มขึ้นเพื่อให้รองรับรถภายในห้องพักได้อย่างเพียงพอ ทั้งเรื่องของโครงสร้างอาคารที่มีผลต่อการถ่ายเทของอากาศ นอกจากนี้ได้เสนอแนะ คือ ควรมีการจัดระเบียบที่จอดรถและจำกัด 1 ห้องต่อ 1 คัน และให้เฉพาะผู้พักอาศัยจอดเท่านั้น และให้มีการตัดหญ้าบริเวณหลังห้องพักและปรับปรุงเป็นสถานที่พักผ่อน หรือที่ออกกำลังกาย โดยมีการปรับภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่น สวยงาม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของมนตรี แยมกสิกร (2542 : 69-70) กล่าวว่า การจัดห้องพักที่เอื้อต่อการพักอาศัยควรมีระบบระบายอากาศที่ดีพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก จัดสภาพแวดล้อมรอบห้องพักให้ร่มรื่นและสะอาด และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย

4. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม การที่บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกลับพบว่า “การรักษาความสะอาดบริเวณห้องพัก” มีความแตกต่างกันทั้งจากการจำแนกตามเพศและกลุ่มงานที่สังกัด แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมห้องพักบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร ยังต้องปรับปรุงเพิ่มเติมกิจกรรมระหว่างผู้พักอาศัยซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้พักอาศัยและผู้จัดการห้องพัก เช่น การทำความสะอาดห้องพัก จัดประกวดห้องพัก และควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคลากรผู้พักอาศัยให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดของ สุชาติ จักรพิสุทธิ์ (2549) ที่ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนนั้นเกิดจากจิตที่ต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของกลุ่มคนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางสังคม ซึ่งการรื้อให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น ผู้ดำเนินงานจะต้องมีความเข้าใจในวิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยม ประเพณี ทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม

#### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

##### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้มีข้อเสนอแนะ คือ

1.1 ด้านการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยควรกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรทุกกลุ่มงานที่สังกัดเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกตามกลุ่มงานที่สังกัด และควรมีการปรับแก้อัตราค่าที่พักให้เหมาะสมกับขนาดพื้นที่ของห้องพัก และเห็นควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อออกมาตรการมาแก้ไขปัญหาดังกล่าว

1.2 ด้านบริการและสวัสดิการ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายที่สร้างความสะดวกสบายและเพียงพอต่อความต้องการ เช่น การเพิ่มการให้บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ/ร้านซักรีด ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ และที่สำคัญควรมีการเพิ่มระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย(Wifi) ให้ครอบคลุม สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรผู้พักอาศัยที่มีจำนวนมาก

1.3 ด้านสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามและเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น จัดทำสวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย โรงจอดรถเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเพียงพอต่อการใช้งานและเพื่อให้บุคลากรผู้พักอาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

1.4 ด้านการมีส่วนร่วม มหาวิทยาลัยควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่พักอาศัยในหอพัก เช่น การทำบุญตักบาตร การทำความสะอาดหอพัก ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการร่วมกันพัฒนาหอพักให้น่าอยู่มากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากรต่อไปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรศึกษาความต้องการหอพักของบุคลากร ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักในหอพักสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- คณะกรรมการกฤษฎีกา,สำนักงาน. (2543). พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. 2522 ฉบับที่ 55 เข้าถึงได้จาก <http://www.krisdika.go.th> (วันที่ค้นข้อมูล : 4 พฤศจิกายน 2556)
- \_\_\_\_\_. (2546). พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.krisdika.go.th> (วันที่ค้นข้อมูล 15 กันยายน 2556)
- เจริญศรี เต็งจงดี้. (2553). ความต้องการสวัสดิการของบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดารณี คงเอียด . (2554).คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2553). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นเรศวร, มหาวิทยาลัย. (2553). ประมวลข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2553-2554). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- \_\_\_\_\_. (2554). ระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยการพักอาศัยในที่พักของมหาวิทยาลัย พ.ศ.2554. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- \_\_\_\_\_. (2556ก). กองการบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร. เข้าถึงได้จาก <http://www.personnel.nu.ac.th> (วันที่ค้นข้อมูล : 1 พฤศจิกายน 2556).
- \_\_\_\_\_. (2556ข). คู่มือกองอาคารสถานที่. พิษณุโลก : กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- \_\_\_\_\_. (2556ค). แนะนำประวัติมหาวิทยาลัยนเรศวร. เข้าถึงได้จาก [http://www.nu.ac.th/th/a\\_aboutnu.php](http://www.nu.ac.th/th/a_aboutnu.php) (วันที่ค้นข้อมูล : 1 พฤศจิกายน 2556).
- \_\_\_\_\_. (2556ง). สายตรงผู้อำนวยการ กองอาคารสถานที่. เข้าถึงได้จาก <http://office.nu.ac.th/building> (วันที่ค้นข้อมูล : 27 กันยายน 2556).
- \_\_\_\_\_. (2557ก). จดหมายข่าว ฉบับที่ 1 งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร. พิษณุโลก : กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- \_\_\_\_\_. (2557ข). จดหมายข่าว ฉบับที่ 2 งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร. พิษณุโลก : กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- \_\_\_\_\_. (2557ค). รายงานการประชุมคณะกรรมการบริการจัดการหอพักบุคลากร ครั้งที่ 1/2557. พิษณุโลก : งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- \_\_\_\_\_. (2557ง). รายงานการประชุมคณะกรรมการบริการจัดการหอพักบุคลากร ครั้งที่ 2/2557. พิษณุโลก : งานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- \_\_\_\_\_. (2557จ). สำนักงานอธิการบดี. เข้าถึงได้จาก <http://www.nu.ac.th/> (วันที่ค้นข้อมูล : 21 ตุลาคม 2557).
- พนาวัน เปรมศรี. (2554). การศึกษาสภาพหอพักนักศึกษาหญิง มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และแนวทางการพัฒนาตามความคิดเห็นของนักศึกษาหอพัก. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการประยุกต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พันเลิศ ธัญญสิริ. (2537). การศึกษาลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยของนักศึกษาบริเวณชุมชนโดยรอบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ เเคหการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ ช่างเรียน. (2532). วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- มนตรี แยมกสิกร. (2542). รูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รายงานผลการวิจัย โครงการส่งเสริมงานแนะแนวและสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- มาณี ไชยธีรานุวัณศิริ. (2543). รายงานผลการวิจัยเรื่อง หอพักกับการพัฒนานิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ยุทธ ไถยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). พื้นฐานการวิจัย กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- รัตนะ บัวสนธ์ และคณะ. (2550). รายงานผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการหอพักภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ลัดดา แพรภักดิ์พิศุทธิ์ และ วิทยา ประพิณ. (2556). สภาพและปัญหาการอยู่ในหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิศูนย์หันตรา.

- วรลักษณ์ กลัดแก้ว. (2547). รายงานผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อ  
แนวทางการ บริหารงานหอพักนักศึกษา .วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(สาขาสังคมวิทยา) มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วิชา เพชรขาว. (2531). การศึกษาปัญหาของนักศึกษาที่อยู่ประจำหอพัก  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิชาการ  
อุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2528). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชา  
อุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2535). การบริหารงานด้านหอพัก. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมเกียรติ สรรพทรัพย์. (2551). ปัญหาการบริหารจัดการหอพักนิสิต : กรณีศึกษา  
เปรียบเทียบสำนักกิจการหอพักมหาวิทยาลัยมหาสารคามกับกองกิจการ  
นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพิศ ทองสุก. (2544). คู่มือการปฏิบัติงานหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : กอง  
กิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สรัญญา สุขเพิ่ม. (2556). ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต  
มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). การจัดการ จากมุมมองนักบริหาร .กรุงเทพฯ : จี พี ไชเบอร์  
พรินท์.
- สุชาดา จักรพิสุทธิ์. (2549). ชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการ  
จัดการทางสังคม.
- สุมาลี ดำรงวาจาสัตย์. (2547). สภาพและปัญหาในการอยู่หอพักและลักษณะหอพักที่พึง  
ประสงค์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
บัณฑิต (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2537). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1 : พื้นฐานและบริการนักศึกษา.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- \_\_\_\_\_. (2539). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2 : การพัฒนานักศึกษา. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

อลิสซา ทศวัฒน์. (2548). แนวทางการบริหารจัดการหอพักในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ศูนย์รังสิต:การจัดการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจและลักษณะทางกายภาพ.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์  
และการผังเมือง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อันธิกา นันทรัตพันธ์. (2552). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรงานหอพัก กองกิจการ  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรม  
หาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารการพัฒนา) มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อุทัย หิรัญโต. (2543). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

เอกวิทย์ นวเศรษฐ์. (2554). การศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนชุมชน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต (สาขา  
การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม) มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Follett, M. P. (2556). แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. เข้าถึงได้จาก  
<http://adisony.blogspot.com/2012/10/mary-parker-follett.html> (วันที่ค้นข้อมูล : 15  
กันยายน 2556)

Luther,G. and Urwick L. (2556). แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. เข้าถึงได้จาก  
<http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html> (วันที่ค้นข้อมูล : 15  
กันยายน 2556)

Terry, G. R. (2556). ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการ การคิดอย่างเป็นระบบ. เข้าถึงได้  
จาก <http://doodee01loveyou.wordpress.com/> (วันที่ค้นข้อมูล : 15 กันยายน 2556)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

### 1. ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัย

รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์      กศ.ม (วัดผลการศึกษา) ข้าราชการบำนาญ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก

### 2. ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพักบุคลากร

- 2.1 ดร.สุชาติ เมืองแก้ว      รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก
- 2.2 นางสาวปิยะวรรณ ดิษริยกุล      หัวหน้างานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก
- 2.3 อาจารย์ดเนิน พาหุยุทธ์      คณะกรรมการบริหารจัดการหอพักบุคลากร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก

### 3. ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารีย์ วงศ์วัฒนา      คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พิบูลสงคราม พิษณุโลก

## ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ในการทำวิจัย

- หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว.๐๖๔

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 280 ชุด

ด้วย นางสาวสิริธนา นวลทิม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๕ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา จำลองราชกูร์ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นักศึกษาจะต้องเข้าเก็บข้อมูลจากสถานที่จริง เพื่อนำมาประกอบงานวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้นักศึกษาผู้นี้ได้เข้าเก็บข้อมูลในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว ๐๓๑

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ดร.สุชาติ เมืองแก้ว

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวสิริธนา นวลทิม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๕ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผศ.ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง และ ผศ.ดร.วิจิตรา จำลองราษฎร์ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑

๑ | ดร. รุ่งโรจน์ ใจฉลาด  
๒. ส.ร. ๒๕๕๗

๒๖๐.๖.๕๗



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว ๐๓๑

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน หัวหน้างานบริการสวัสดิการหอพักบุคลากร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวสิริธนา นวลทิม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๕ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผศ.ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง และ ผศ.ดร.วิจิตรา จำลองราษฎร์ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว ๐๓๑

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ดน้อย พายุฤทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวสิริธนา นวลทิม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๕ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผศ.ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง และ ผศ.ดร.วิจิตรา จำลองราชฎร์ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕.๓๘.๑(๘)/ว ๐๓๕

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รองศาสตราจารย์วิราพร พงศ์อาจารย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวสิริธนา นวลทิม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๕ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผศ.ดร.วิระพงษ์ อินทร์ทอง และ ผศ.ดร. วิจิตรา จำลองราษฎร์ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (๙๗๐๒)

ที่ สบท.ว ๐๘๐ /๒๕๕๗

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รศ.สุวารีย์ วงศ์วัฒนา

ด้วย นางสาวสิริธนา นวลทิม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ รุ่นที่ ๕ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมี ผศ.ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง และ ผศ.ดร.วิจิตรา จำลองราษฎร์ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

## ภาคผนวก ค

ขอความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ประเมิน
- ผลประเมินแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
- ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 4 ด้าน

## ผลประเมินแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อปัญหา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
1.1 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
1.2 ขั้นตอนการขอหอพักและการเตรียมเอกสารประกอบ	1	-1	0	1	0	0.2	ตัดทิ้ง
1.3 อำนาจของคณะกรรมการที่פקในการจัดสรรและตรวจสอบสถานะของบุคลากร	1	1	-1	1	0	0.4	ตัดทิ้ง
1.4 ระเบียบและข้อปฏิบัติในการพักอาศัย	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
1.5 ระยะเวลาในการพักอาศัยภายในหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
1.6 การทำสัญญารับมอบที่พัก	1	1	-1	1	0	0.4	ตัดทิ้ง
1.7 ขั้นตอนการตรวจสอบและรับมอบที่พัก	1	1	-1	1	0	0.4	ตัดทิ้ง
1.8 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงขนาดห้องพัก การย้ายหอพัก การคืนหอพัก	1	1	-1	1	0	0.4	ตัดทิ้ง
1.9 ขั้นตอนการขอปรับปรุงภายในห้องพัก	1	1	0	0	0	0.4	ตัดทิ้ง
1.10 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
1.11 การแบ่งประเภทของห้องพักตามสถานภาพ	0	1	1	1	0	0.6	ใช้ได้
1.12 การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่มสาขาวิชาที่สังกัดและประเภทของบุคลากร	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
1.13 ระยะเวลาในการรอจัดสรรห้องพัก	1	1	0	-1	0	0.2	ตัดทิ้ง
1.14 การติดต่อประสานงานระหว่างผู้พักอาศัยกับเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	0	1	0	0	0	0.2	ตัดทิ้ง
1.15 อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
1.16 อัตราค่าไฟฟ้าต่อเดือน	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้

ข้อปัญหา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
2.1 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
2.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	1	1	0	1	0	0.6	ใช้ได้
2.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.4 การบริการและความสะอาดของแม่บ้าน	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.5 การบริการและความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.6 ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.7 ระบบป้องกันอัคคีภัย	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.8 ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.9 ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.10 ระบบสัญญาณโทรศัพท์	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.11 ระบบสัญญาณโทรทัศน์	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.12 บริการแลกบัตรก่อนเข้า-ออก หอพักของ บุคคลภายนอก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.13 ห้องอ่านหนังสือและห้องนั่งเล่นส่วนกลาง	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
2.14 ป้ายบอกทางไปอาคารหอพัก	0	-1	1	0	0	0	ตัดทิ้ง
2.15 ตู้จดหมายภายในหอพัก	0	1	1	0	0	0.4	ตัดทิ้ง
2.16 การให้บริการร้านซัก – รีด	0	1	1	0	0	0.4	ตัดทิ้ง

ข้อปัญหา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
3.1.1 ห้องพักมีขนาดเพียงพอต่อการใช้สอย	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.1.2 ขนาดห้องพักเหมาะสมกับจำนวนผู้พักอาศัย	0	-1	1	0	0	0	ตัดทิ้ง
3.1.3 การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพักมีความเหมาะสม	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.1.4 อุปกรณ์ที่จัดเตรียมภายในห้องพักมีความเหมาะสม	-1	-1	1	-1	0	-0.4	ตัดทิ้ง
3.1.5 บริเวณทางเดินภายในอาคารมีความกว้างเพียงพอและเหมาะสม	0	0	1	1	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.1.6 ความเพียงพอของแสงสว่างบริเวณทางเดินในอาคารเวลากลางคืน	1	0	1	1	0	0.6	ใช้ได้
3.1.7 ความสะอาดของห้องน้ำรวม	0	0	1	0	0	0.2	ตัดทิ้ง
3.1.8 เสียงดังรบกวน	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.1.9 ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก	1	1	1	0	0	0.6	ใช้ได้
3.1.10 ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.1.11 ระบบระบายน้ำภายในห้องพัก	1	1	1	-1	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.1.12 ตำแหน่งของประตูและหน้าต่าง	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.1.13 ขนาดระเบียง	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้

ข้อปัญหา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
3.2.1 อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.2 ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.3 การตกแต่งของตัวอาคาร สีของอาคาร หลุด ร่อน	1	1	1	-1	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.2.4 ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพโดยรวม	0	1	1	0	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.2.1 อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.5 ถนนบริเวณหอพักมีช่อง ทางเข้า – ออก สะดวกปลอดภัย	1	1	1	-1	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.2.6 ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยาน	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.7 ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.8 ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.9 ความสว่างบริเวณถนน อาคาร และโรง จอดรถ	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.10 ระบบไฟฟ้าสำรองบริเวณทางเดิน	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.11 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในหอพัก เช่น ม้านั่งหินอ่อน สนามเด็กเล่น ลานออกกำลังกาย กลางแจ้ง เป็นต้น	1	1	1	-1	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.2.12 สถานที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและ เพียงพอ	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
3.2.13 การใช้ประโยชน์ของพื้นที่บริเวณหอพัก	-1	1	1	-1	0	0	ตัดทิ้ง
3.2.5 ถนนบริเวณหอพักมีช่อง ทางเข้า – ออก สะดวกปลอดภัย	1	1	1	-1	0	0.4	ตัดทิ้ง
3.2.6 ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยาน	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้

ข้อปัญหา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
4.1 การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของหอพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
4.2 การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
4.3 การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินภายในหอพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
4.4 การดูแลทรัพย์สินในห้องพักและส่วนกลางมิให้เกิดการชำรุด	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
4.5 การรักษากฎระเบียบภายในหอพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้
4.6 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก	1	1	1	1	0	0.8	ใช้ได้

## ค่าความเชื่อมั่น

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
D1.1	135.9000	163.4034	.3248	.	.7623
D1.2	135.7000	162.2172	.3978	.	.7600
D1.3	135.9333	160.7540	.4743	.	.7575
D1.4	135.9667	158.5851	.6191	.	.7534
D1.5	135.8667	166.1885	.2435	.	.7653
D1.6	135.9667	161.7575	.4017	.	.7596
D1.7	136.0000	161.1724	.4085	.	.7591
D1.8	136.2667	164.8920	.2662	.	.7643
D2.1	136.5000	167.9828	.1961	.	.7669
D2.2	136.6667	165.2644	.2396	.	.7652
D2.3	136.6333	164.8609	.2992	.	.7636
D2.4	136.6667	160.7816	.4061	.	.7589
D2.5	136.7333	160.4782	.4105	.	.7586
D2.6	136.4333	163.0126	.2674	.	.7639
D2.7	136.5000	158.8103	.4307	.	.7570
D2.8	136.7000	157.9414	.6086	.	.7529
D2.9	135.7333	159.4437	.3512	.	.7600
D2.10	136.4667	161.1540	.2890	.	.7629
D2.11	136.3000	157.1828	.4646	.	.7551
D2.12	136.6333	150.1023	.4896	.	.7507
D2.13	136.1667	153.1782	.3241	.	.7624
D2.14	136.4667	173.2230	-.1353	.	.7753
D2.15	136.5333	172.8782	-.1020	.	.7768
D3.1	135.3667	167.1368	.1885	.	.7669
D3.2	135.7000	171.6655	-.0513	.	.7757
D3.3	136.0000	167.5172	.1276	.	.7691
D3.4	136.6000	168.9379	.0587	.	.7718
D3.5	135.9667	164.1713	.3276	.	.7626
D3.6	136.0000	167.4483	.1306	.	.7690
D3.7	135.9333	168.8230	.0922	.	.7698
D3.8	135.7333	168.4092	.1309	.	.7685
D3.9	135.9667	159.2057	.5519	.	.7549
D3.10	135.9667	164.3092	.3443	.	.7624
D3.11	136.6000	160.0414	.2860	.	.7631
D3.12	136.7000	149.8034	.5636	.	.7471
D3.13	136.0667	159.0299	.2487	.	.7661
D3.14	136.6667	164.0230	.2321	.	.7654
D3.15	136.4333	170.8747	-.0429	.	.7812
D3.16	136.1667	164.8333	.2183	.	.7659
D4.1	136.8000	179.8207	-.4059	.	.7860
D4.2	137.2000	172.3034	-.0897	.	.7733
D4.3	137.1000	171.6793	-.0477	.	.7726

D4.4	137.1333	172.7402	-.1236	.	.7737
D4.5	137.0333	175.7575	-.2601	.	.7794
D4.6	137.2000	174.0276	-.2251	.	.7753

Reliability Coefficients 45 items

Alpha = .7695      Standardized item alpha = .7497

## ด้านการบริหารจัดการ

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
D1.1	24.3333	18.5057	.7888	.8139	.8684
D1.2	24.1333	18.0506	.9028	.8941	.8573
D1.3	24.3667	18.9989	.7573	.7465	.8720
D1.4	24.4000	19.6276	.7060	.6494	.8773
D1.5	24.3000	23.1138	.2059	.1662	.9173
D1.6	24.4000	18.6621	.7645	.9004	.8709
D1.7	24.4333	18.3920	.7647	.8969	.8707
D1.8	24.7000	20.6310	.4962	.3182	.8966

Reliability Coefficients 8 items

Alpha = .8936      Standardized item alpha = .8897

## ด้านบริการและสวัสดิการ

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
D2.1	41.4333	74.7368	.4914	.9009	.8311
D2.2	41.6000	70.1103	.6391	.9091	.8210
D2.3	41.5667	70.9437	.6638	.8664	.8216
D2.4	41.6000	69.5586	.6154	.7421	.8211
D2.5	41.6667	66.6437	.8028	.8657	.8105
D2.6	41.3667	65.9644	.7599	.8178	.8109
D2.7	41.4333	68.1161	.6252	.8479	.8193
D2.8	41.6333	67.9644	.8342	.8591	.8121
D2.9	40.6667	69.2644	.4780	.5922	.8280
D2.10	41.4000	68.1793	.5320	.7515	.8245
D2.11	41.2333	65.9782	.7143	.8387	.8129
D2.12	41.5667	69.2885	.3192	.8494	.8445
D2.13	41.1000	75.6103	.0328	.7103	.8772
D2.14	41.4000	77.7655	.1544	.4731	.8422
D2.15	41.4667	77.7057	.0990	.6317	.8467

Reliability Coefficients 15 items

Alpha = .8385      Standardized item alpha = .8758

## ด้านสภาพแวดล้อม

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
D3.1	49.0000	54.6207	.5235	.7480	.7473
D3.2	49.3333	55.4713	.3219	.7903	.7589
D3.3	49.6333	53.0678	.5367	.8617	.7430
D3.4	50.2333	57.7713	.1536	.6949	.7716
D3.5	49.6000	57.1448	.2680	.6711	.7626
D3.6	49.6333	54.9299	.3875	.6803	.7542
D3.7	49.5667	57.9092	.2012	.6907	.7667
D3.8	49.3667	54.9299	.5254	.8257	.7481
D3.9	49.6000	56.8690	.2712	.7288	.7624
D3.10	49.6000	57.4207	.2654	.8629	.7628
D3.11	50.2333	50.5989	.4576	.8718	.7466
D3.12	50.3333	45.4713	.7047	.8915	.7162
D3.13	49.7000	48.0103	.4813	.6581	.7451
D3.14	50.3000	58.9069	.0566	.6809	.7806
D3.15	50.0667	50.2713	.4299	.7114	.7502
D3.16	49.8000	56.1655	.2563	.6810	.7641

Reliability Coefficients 16 items

Alpha = .7676      Standardized item alpha = .7728

ด้านการมีส่วนร่วม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
D4.1	11.5000	6.6724	-.0863	.1155	.9212
D4.2	11.9000	4.8517	.7355	.6992	.6947
D4.3	11.8000	4.8552	.6709	.8268	.7067
D4.4	11.8333	4.7644	.8416	.8902	.6749
D4.5	11.7333	4.4092	.6850	.8204	.6960
D4.6	11.9000	4.9897	.7872	.8494	.6928

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .7761      Standardized item alpha = .8343

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

---

## คำชี้แจง

1.แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ  
ประยุกต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม  
และด้านการมีส่วนร่วม ข้อมูลที่ได้จะเป็นสารสนเทศสำหรับเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริหาร  
จัดการหอพักสำหรับบุคลากร

2.แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของหอพักบุคลากร ทั้ง 4 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

3.ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาปัญหาของหอพักสำหรับบุคลากร  
จึงขอความกรุณาโปรดตอบข้อมูลให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

4.ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะถือเป็นความลับ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยใน  
ภาพรวมโดยไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใดทั้งทางตรงและทางอ้อม

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวสิริธนา นวลทิม

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการประยุกต์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

---

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

## เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

## สังกัด

- [ ] กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
- [ ] กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- [ ] กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- [ ] สำนักงานอธิการบดี สำนัก วิทยาลัย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของหอพักบุคลากร ทั้ง 4 ด้าน คือ

ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์วัดระดับความ  
ปัญหา 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อปัญหาในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อปัญหาในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อปัญหาในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อปัญหาในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ข้อปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.1 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเข้าพักในหอพักของมหาวิทยาลัย					
1.2 ระเบียบและข้อปฏิบัติในการพักอาศัย					
1.3 ระยะเวลาในการพักอาศัยภายในหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เกิน 15 ปี					
1.4 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในหอพัก					
1.5 การแบ่งประเภทของห้องพักตามสถานภาพ					
1.6 การจัดกลุ่มหอพักตามกลุ่มสาขาวิชาที่สังกัดและประเภทของบุคลากร					
1.7 อัตราค่าบำรุงหอพักต่อเดือน					
1.8 อัตราค่าไฟฟ้าต่อเดือน					

ข้อปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.1 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่					
2.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					
2.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.4 การบริการและความสะอาดของแม่บ้าน					
2.5 การบริการและความมีวินัยของเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย					
2.6 ระบบการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก					
2.7 ระบบป้องกันอัคคีภัย					
2.8 ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา					
2.9 ระบบสัญญาณ Internet ,Wifi,Wireless					
2.10 ระบบสัญญาณโทรศัพท์					
2.11 ระบบสัญญาณโทรทัศน์					
2.12 บริการแลกบัตรก่อนเข้า-ออก หอพักของ บุคคลภายนอก					
2.13 สวัสดิการห้องอ่านหนังสือและห้องนั่งเล่น ส่วนกลาง					
2.14 การบริการให้ยืม – คืนกุญแจ					
2.15 ตู้น้ำหยอดเหรียญ					

ข้อปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ขนาดของห้องพักต่อการใช้สอย					
3.2 การถ่ายเทของอากาศภายในห้องพักมีความเหมาะสม					
3.3 แสงสว่างภายในห้องพัก					
3.4 เสียงดังรบกวน					
3.5 ระบบไฟฟ้าภายในห้องพัก					
3.6 ระบบน้ำประปาภายในห้องพัก					
3.7 ตำแหน่งของประตูและหน้าต่าง					
3.8 ขนาดระเบียง					
3.9 อาคารสถานที่เอื้อต่อการพักอาศัย					
3.10 ความร่มรื่น สวยงามของภูมิทัศน์					
3.11 ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยาน					
3.12 ความเพียงพอของโรงจอดรถจักรยานยนต์					
3.13 ความเพียงพอของโรงจอดรถยนต์					
3.14 ความสว่างบริเวณถนน อาคาร และโรงจอดรถ					
3.15 ระบบไฟฟ้าสำรองบริเวณทางเดิน					
3.16 สถานที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสมและเพียงพอ					

ข้อปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1 งานทำบุญหอพักประจำปี					
4.2 การรักษาความสะอาดบริเวณหอพัก					
4.3 การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินภายในหอพัก					
4.4 การดูแลทรัพย์สินในห้องพักและส่วนกลางมิให้เกิดการชำรุด					
4.5 การรักษากฎระเบียบภายในหอพัก					
4.6 การแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหอพัก					

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนข้อความลงในช่องว่างในทุกประเด็นตามความคิดเห็นของท่าน ข้อคิดเห็นของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งสามารถเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

**1. ด้านการบริหาร**

ลักษณะที่เป็นปัญหา.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

**2. ด้านบริการและสวัสดิการ**

ลักษณะที่เป็นปัญหา.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

**3. ด้านสภาพแวดล้อม**

ลักษณะที่เป็นปัญหา.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

**4. ด้านการมีส่วนร่วม**

ลักษณะที่เป็นปัญหา.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

**ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม**

## ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสิริธนา นวลทิม
วัน เดือน ปีเกิด	15 ตุลาคม พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/9 หมู่ 6 ตำบลท่าทอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก
สถานที่ทำงาน	กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2547	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ.2551	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาภาษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ.2557	หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการประยุกต์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม