

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นมหาวิทยาลัยสหสาขา (Comprehensive University) ที่มุ่งกระจายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากรในภูมิภาค โดยเฉพาะเขตภาคเหนือตอนล่าง 9 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย กำแพงเพชร เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก นครสวรรค์ และอุทัยธานี โดยการจัดการเรียนการสอน ผลิตบัณฑิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขาต่าง ๆ ทั้งกลุ่มมนุษย์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น มุ่งเน้นการพัฒนาวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง เป็นศูนย์รวมแหล่งวิทยาการต่าง ๆ 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 เต็งจงดี, 2553 : บทคัดย่อ) และยิ่งแสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพราะถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆก็จะดีตามมา บุคลากรจึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร แต่การจะทำให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจำเป็นจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีก่อน มหาวิทยาลัยนเรศวรเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินตามนโยบายรัฐบาลเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมั่นคง โดยจัดให้มีสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 ที่กำหนดไว้ว่า จะต้องมีการสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจาก

เงินเดือนที่จัดให้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย และตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งด้านการศึกษา สุขอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่จะต้องได้รับและมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2543) ที่ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นมาเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นได้นอกจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ กำลังใจที่ดี 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 สำหรับบุคลากรกลุ่มมนุษย์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสำนักงานฯ

จากการบริหารจัดการที่ผ่านมามีการร้องเรียนเรื่องต่างๆ เช่น ความสะอาดบริเวณหอพัก การติดต่อประสานงานระหว่างผู้พักอาศัยและผู้จัดการหอพัก การส่งเสียงดังบริเวณหอพัก ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาและข้อบกพร่องของการบริหารจัดการหอพัก เพื่อให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหาคือตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการมีส่วนร่วม เพราะหอพักไม่ใช่เพียง

สถานที่อยู่อาศัยเท่านั้นแต่ยังให้ทั้งความรู้ การปรับปรุง บุคลิกภาพ ความมีระเบียบ และการแสดงออก (วัลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2528 : 99) การศึกษาปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องการพัฒนาการบริหารจัดการหอพักสำหรับบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของบุคลากรผู้พักอาศัย จากการศึกษาดังกล่าวจะทำให้บุคลากรที่พักอาศัยอยู่ในหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวรมีหอพักเหมาะสมและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น และเมื่อคุณภาพชีวิตดีขึ้นย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ข้อสารสนเทศที่พบสามารถนำมาเป็นแนวทางที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการหอพักที่มีอยู่หรือนำไปใช้กับโครงการหอพักที่จะมีขึ้นในอนาคต อีกทั้งจะทำให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการบรรลุมัตถุประสงค์หลักของงานต่อไป

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 ทาโร 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. ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือสิ่งขัดข้องต่างๆ สิ่งที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ที่ประสบอยู่เป็นประจำในระหว่างที่พักอาศัยหอพักสำหรับบุคลากร เมื่อประสบทำให้ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในหอพักได้อย่างมีความสุข ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัญหา 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 พนักงานมหาวิทยาลัยโดยใช้เงินรายได้ พนักงานราชการ พนักงานราชการโดยใช้เงินรายได้ 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