

ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

379.10871

4.510 f

ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา

07 พ.ย. 2546



๒ 231๖19

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2546

พัคตร์วิภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการควบคุม :
รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย วีระพัฒน์นันท์, อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์.

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก จำแนกตามตัวแปร เพศ ชั้นปี โซนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ที่พักอยู่ในหอพัก ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 425 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายประมาณร้อยละ 20 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจำนวน 39 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9338 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าคะแนนเฉลี่ยด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพักอยู่ในระดับปานกลาง
2. นิสิตชายและนิสิตหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านบริการและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกายภาพ ด้านบริหารและด้านกิจกรรมภายในหอพัก พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. นิสิตที่ศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นิสิตที่อยู่โซนหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นิสิตที่เข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักด้านบริหารและด้านบริการและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกายภาพและด้านกิจกรรมภายในหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



SATISFACTION OF UNDERGRADUATE ON SERVICES
OF BURAPHA UNIVERSITY'S DORMITORY



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

October 2003

Pakwipa Supakosol. (2003). *Satisfaction of Undergraduate on Services of Burapha University's dormitory*. Master thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University . Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Vinai Veeravatananond, Dr. Suwaporn Tungsomworapongs.

This research study is aimed at satisfaction of undergraduate on Service of Burapha University's Dormitory in four aspects: environment, administration, students welfares and services, students activities in domitory. Theirs satisfaction were classified by sex, acadimic year, dormitory zone , and participation activities in dormitory. The samples of the study were 425 undergraduates staying in Burapha University's dormitroy in the the 1st semester of the academic year 2003 ; The research instrument used was 5 – choice Likert rating scale questionnaires with 39 items, contained the reliability at the level of 0.9338. The data were statistically analyzed by arithmetic mean, standard deviation, t- test , one way analysis of variance and Scheffe' mothod.

The result of the study revealed that:

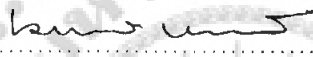
1. The dormitory undergraduates showed their satisfaction toward domitroy services in Burapha University 's dormitory appropriateness for each and overall at the modreate at the moderate level.
2. There were statistically significant differences in the overall aspects at the 0.05 level in each aspects and found that there were no statistically significant differences in student welfare and sevicees at .05 level, there were statistically significant differences in environment, administration, and dormitory activities at .05 level as perceived by male and female undergarduates.
3. There were statistically singnificant difference in each and overall four aspects of satisfaction on services of Burapha University's Dormitory at .05 level by undergraduates who were in different years of study
4. There were statistically singnificant difference in each and overall four aspects of satisfaction on services of Burapha University's Dormitory at .05 level by undergraduates who were staying in different dormitory zone.
5. There were statistically singnificant difference in overall four aspects of satisfaction on services of Burapha University's Dormitory at .05 level, in each aspects found that there were no significant difference in administration, and students welfare and service. There were statistically significant difference in physical and dormitory activities at .05 level.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

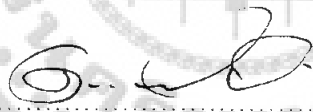
ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา

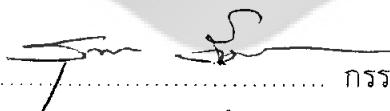
ของ
นางสาวพัชกรวิภา ศุภโกศล

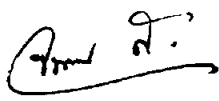
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

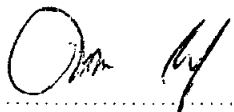

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)
วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย วีระพัฒน์นันท์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคุ)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข)

ประกาศคุณูปการ

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อุปการะ เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และสนับสนุนให้ได้รับโอกาสทางการศึกษา ผู้วิจัยได้พัฒนาความรู้ ทักษะ และตระหนักถึงคุณค่าของการศึกษา

ขอกราบขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย วีระวัฒนานนท์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท อาจารย์ ดร. สุพร ตั้งสมวรพงษ์ กรรมการควบคุมปริญญาโท อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลคู่ และอาจารย์ ดร. อรรณพ โพธิ์สุข สำหรับการให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขสิ่งบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งสำเร็จเป็นงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ขอกราบขอบคุณ อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องหมาย ขอกราบขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนต์รี แยมกสิกร ที่กรุณาให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ข้อมูลการทำกิจกรรมของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนๆ ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจให้การช่วยเหลือและสนับสนุน

ขอขอบคุณนิสิตปริญญาตรีที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2546 ทุกท่านที่กรุณากรอกแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ชาวอุดมศึกษาทุกท่านที่เป็นกำลังใจ โดยเฉพาะคุณโสภาวดี บุญยฤทธิกิจ และคุณไพรินทร์ ทองภาพ ที่ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณอันประเสริฐของพระพุทธศาสนา ขอกราบขอบพระคุณพระเดชพระคุณพระเทพสิงหนบุราจารย์ เจ้าอาวาสวัดอัมพวัน จังหวัดสิงห์บุรี ที่เมตตาให้ผู้วิจัยได้ฝึกสติ พัฒนาตนเองจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

คุณค่าของปริญญาโทฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณที่เคารพ

พัทธวีภา ศุภโกศล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความเป็นมาของหอพักนิสิตนักศึกษา.....	8
วัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษา.....	10
ประเภทของหอพักนักศึกษา.....	11
การบริการงานหอพัก.....	15
การบริการงานหอพักด้านกายภาพ.....	15
การบริการงานหอพักด้านบริหาร.....	17
การบริการงานหอพักด้านบริการและสวัสดิการ.....	24
การบริการงานหอพักด้านกิจกรรมภายในหอพัก.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
ลักษณะของเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ(ต่อ)

บทที่

หน้า

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
	การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	52
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
	สรุปผลการวิจัย.....	53
	อภิปรายผล	53
	ข้อเสนอแนะ.....	62
	บรรณานุกรม	64
	ภาคผนวก.....	69
	ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ.....	70
	ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
	ภาคผนวก ค. หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	82
	ภาคผนวก ง. คุณภาพเครื่องมือ.....	84
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	88

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา.....	31
2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืนสมบูรณ์.....	31
3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	36
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม.....	37
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ เป็นรายข้อ.....	37
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหาร เป็นรายข้อ.....	38
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ เป็นรายข้อ.....	39
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพัก เป็นรายข้อ.....	40
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	41
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	41
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาดุษฎีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามโซนหอพัก.....	42

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในแต่ละด้าน และโดยรวม จำแนกตามการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก.....	42
13	เปรียบเทียบการความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงาน หอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	43
14	เปรียบเทียบการความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงาน หอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	44
15	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อ การให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	45
16	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อ การให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	45
17	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อ การให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	46
18	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อ การให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	46
19	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อ การให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	47
20	เปรียบเทียบการความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงาน หอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามโซนหอพัก.....	47

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงาน หอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตาม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก.....	48
22	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ.....	49
23	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ นิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหาร.....	49
24	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ.....	50
25	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพัก.....	51

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนผังแสดงการจัดองค์กรและสายบังคับบัญชาของหอพัก	19
2 โครงสร้างการจัดหน่วยงานหอพักที่มีจำนวนนักศึกษาตั้งแต่ 300 คนขึ้นไป	20
3 โครงสร้างการจัดหน่วยงานหอพักที่มีจำนวนนักศึกษาน้อยกว่า 300 คน	21



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาชีวิตทั้งชีวิตครบถ้วนทุกด้าน เป็นการพัฒนามนุษย์อย่างองค์รวม(Holism) การจัดการศึกษาจำเป็นต้องสนใจมิติอื่นๆ ของความเป็นมนุษย์อย่างครบถ้วน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2542 :13) กระบวนการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายของสถาบันนั้น จำเป็นต้องมีระบบที่จะช่วยทำให้นิสิต นักศึกษาได้รับการพัฒนาไปสู่จุดหมายของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ .

หอพักนิสิตนักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของระบบกิจการนิสิตนักศึกษาซึ่งนับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยหล่อหลอมพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิตนักศึกษา ให้สามารถปรับตัวใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนั้นหอพักยังมีส่วนสำคัญในการเป็นแหล่งสนับสนุนให้การศึกษาของนิสิตเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีบรรยากาศของความเป็นวิชาการอย่างแท้จริง หอพักนิสิตนักศึกษาที่ดีจึงต้องมีลักษณะที่เป็น “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” ที่มีประสิทธิภาพของนิสิตนักศึกษา (มนตรี แยมกลสิกร. 2542 :1) และงานหอพักนิสิตจะช่วยแก้ปัญหาหรือลดปัญหาของนิสิตนักศึกษาระหว่างการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาเล่าเรียนโดยไม่มีอุปสรรค ทั้งนี้โดยการจัดบริการและสวัสดิการต่างๆ สำหรับนิสิตนักศึกษา การส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร การดูแลนักศึกษาให้ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ภายในระเบียบวินัยที่เหมาะสมต้งาม ดังที่ สำเนา ขจรศิลป์ (2538:17-18) กล่าวถึงการพัฒนานักศึกษาว่า หอพักเป็นส่วนหนึ่งของงานกิจการนักศึกษาที่มีความสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างให้นิสิตนักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน รวมทั้งมีวุฒิภาวะสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้

สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมของหอพักนิสิตนักศึกษาให้มีความสะดวกสบายปลอดภัย และเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและพัฒนา เพื่อเสริมสร้างให้นิสิตนักศึกษาได้เป็นผู้มีความพร้อมและได้รับประโยชน์ในการพัฒนาทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และจิตใจ ในการจัดดำเนินงานหอพักให้มีสภาพที่ดีเอื้อต่อการศึกษาและพัฒนานั้น จะต้องคำนึงถึงการให้บริการในงานหอพัก เพื่อลดปัญหาในเรื่องของความสะอาดภายในหอพัก จำนวนห้องน้ำ ห้องสุขาที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของนิสิตนักศึกษา การดูแลและให้คำปรึกษาของอาจารย์ประจำหอพัก การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ไม่ครอบคลุม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการบำรุงรักษาภายในหอพัก .

ในปี พ.ศ. 2498 ฯพณ ฯ พลเอกมังกร พรหมโยธี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ตั้งนอกกรุงเทพมหานครเป็นแห่งแรกของประเทศ (ปัจจุบันคือมหาวิทยาลัยบูรพา) มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งอยู่ที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรี 7 คณะวิชา ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ผู้ที่มาเรียนมักจะมาจากจังหวัดต่างๆทั่วประเทศ มหาวิทยาลัยบูรพาจึงจัดให้มีหอพักนิสิตมีอาจารย์ปกครองดูแลแยกระหว่างหอพักนิสิตชายและหอพักนิสิตหญิง มีกิจกรรมภายในหอพัก เน้นการฝึกระเบียบวินัย การพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิต จนกระทั่งปัจจุบันหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาก็ยังคงจัดบริการนิตินิสิตอย่างต่อเนื่อง แต่มีข้อจำกัดที่ว่าจำนวนนิสิตปัจจุบันมีมากกว่าความจุของหอพักที่มีอยู่ จึงกำหนดให้ นิสิตชั้นปีที่ 1 ได้สิทธิ์การอาศัยในหอพัก มหาวิทยาลัยก่อน (มนตรี แยมกลกร. 2542 : 6)

เนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดบริการหอพักให้กับนิสิตที่มีความจำเป็นในเรื่องที่อยู่อาศัย เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยส่งเสริมให้เป็นแหล่งฝึกฝนให้รู้จักการใช้ชีวิต และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ภายใต้กฎระเบียบของหอพักและมหาวิทยาลัยดูแลและให้คำปรึกษา รวมทั้งปลูกฝังคุณลักษณะและคุณธรรมอันพึงประสงค์ อีกทั้งดูแลการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นิสิต เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันในมหาวิทยาลัยได้อย่างปกติสุข มหาวิทยาลัยมีจำนวนหอพักสำหรับนิสิตปริญญาตรี โดยแบ่งเป็นหอพักนิสิตชาย 6 หอพัก และหอพักนิสิตหญิง 11 หอพัก รวมทั้งสิ้น 17 หอพัก โดยได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้นิสิต 2 ส่วนดังนี้

1. ส่วนที่จัดให้นิสิตแต่ละคน ได้แก่ เตียงนอน ที่นอนโยมะพร้าว โต๊ะเขียนหนังสือ พร้อมเก้าอี้และตู้เสื้อผ้า

2. ส่วนที่จัดให้นิสิตโดยส่วนรวม ได้แก่ เคเบิ้ลทีวี จานดาวเทียม เครื่องทำน้ำเย็น กาดม้ น้ำร้อน เตาหุงต้ม โทรทัศน์ เครื่องดับเพลิง และบริเวณสำหรับอ่านหนังสือ

อัตราค่าบำรุงหอพักปริญญาตรี อัตราคนละ 2,500 บาท ต่อ 1 ภาคเรียน ส่วนหอพักบัณฑิตศึกษา ห้องคู่คนละ 1,200 บาท ต่อ 1 ภาคเรียน ห้องเดี่ยวคนละ 2,000 บาท ต่อ 1 ภาคเรียน

ในการก่อสร้างอาคารหอพักนิสิตมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรมในมหาวิทยาลัย เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหาร การพักผ่อน และจากการสัมภาษณ์ดวงใจ อนันต์สลุ่ นิสิตชั้นปีที่ 4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้กล่าวถึงการจัดบริการในหอพักว่ามีห้องอ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ และมีโต๊ะสำหรับนั่งพักผ่อนบริเวณรอบๆ อาคารหอพัก ในส่วนของกิจกรรมหอพักมีการจัดกิจกรรม เช่น การทำบุญตักบาตรหอพัก

กิจกรรมรับน้อง การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ และนิสิตมีสิทธิ์ในการเสนอและเลือกกรรมการหอพัก นอกจากนี้ทางหอพักได้กำหนดระเบียบข้อปฏิบัติในการอยู่หอพัก โดยห้ามนำเครื่องใช้ไฟฟ้ามาไว้ในหอพัก ยกเว้น พัดลมและวิทยุ (ดวงใจ อนันต์สูง. สัมภาษณ์ : 2545)

การดำเนินงานแต่ละภาคการศึกษาพบว่า มีนิสิตอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยจำนวนหนึ่งได้ขอลาออกจากหอพัก เพื่อไปพักอาศัยในหอพักเอกชนภายนอกมหาวิทยาลัย จากการสัมภาษณ์ นิสิตชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาศาสตร์ ได้กล่าวถึงด้านงานรักษาความปลอดภัยว่ามีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงและมีข้อกำหนดในการห้ามนำบุคคลภายนอกเข้าหอพักก่อนได้รับอนุญาต หอพักมีการกำหนดระยะเวลาเปิดปิดตั้งแต่ 05.00-22.00น. เนื่องจากบางครั้งนิสิตต้องเข้าหอพักดึก เพราะต้องทำงานหรือทำรายงาน หากกลับหอพักเกินเวลา 22.00 น. ครบ 3 ครั้ง จะต้องเข้าพบอาจารย์ นอกจากนี้การอยู่หอพักในมหาวิทยาลัยทำให้ไม่มีอิสระ เป็นภาระกังวลว่าจะต้องกลับหอพักให้ทันเวลา (ปนัดดา ภักดีคำ. สัมภาษณ์ : 2545) และจากการสัมภาษณ์นิสิตชั้นปีที่ 4 คณะศึกษาศาสตร์ซึ่งพักอยู่ในหอพักแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เจอตรงว่า ที่เจอตรงเมื่อเทียบกับจำนวนนิสิตแล้วมีไม่เพียงพอ บางครั้งแม้มี การป้องกันการโจรกรรมรถ แต่รถภายในหอพักก็ยังมีถูกลักขโมยและทางหอพักก็ไม่รับผิดชอบต่อกรณีที่เกิดขึ้น แต่การอยู่หอพักในมหาวิทยาลัยเป็นผลดีต่อนิสิตคือ มีเพื่อนที่อยู่ร่วมหอพักจำนวนมาก และบุคคลภายนอกไม่สามารถเข้ามาภายในหอพักได้ แต่มีข้อจำกัดเพราะนิสิตไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ หรือทำงาน ซึ่งมีผลต่อการเรียน เวลาการอ่านหนังสือก็ได้รับเสียงรบกวนจากเพื่อนร่วมห้อง (นิธิอร พรอำไพสกุล. สัมภาษณ์ : 2546)

นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2544 มหาวิทยาลัยบูรพาได้ปรับอัตราค่าบำรุงหอพักสำหรับหอพัก 16 และ 17 ขึ้นอีกประมาณ 50% จากราคาเดิมที่ได้จัดเก็บในอัตรา 1,700 บาท เป็น 2,500 บาท ทำให้นิสิตหลายคนไม่พอใจกับการขึ้นอัตราค่าเช่า นิสิตชาวหอพัก 16 และ 17 ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หอพัก 16 และ 17 เป็นหอพักที่อยู่ในสภาพที่ชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้สะดวก นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของเสียงที่รบกวน ที่แต่ละห้องสามารถส่งเสียงถึงกันได้ตลอด จึงเกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรมระหว่างหอพักเก่ากับหอพักใหม่ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดเก็บค่าเช่าในอัตราเดียวกัน

นอกจากนี้บุญมา ไทแก้ว รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการนิสิต กล่าวว่า การขึ้นอัตราค่าเช่าหอพัก 16 และ 17 นั้น ทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้ปรับอัตราค่าเช่าหอพักเป็นอัตราเดียวกัน และทางมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงสภาพหอพักให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ และมีความปลอดภัยเท่าหอพักอื่นๆ ซึ่งค่าใช้จ่ายของนิสิตแต่ละคนที่อยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยเฉลี่ยแล้ว

ประมาณ 1,583 บาทต่อเดือน นับว่าเป็นอัตราการจัดเก็บที่เหมาะสม (ศิริลักษณ์ แสงจันทร์. 2544 : 2)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การปรับอัตราค่าบำรุงหอพักในกรณีที่เป็นหอพักสร้างใหม่กับหอพักเก่าที่อยู่ในสภาพค่อนข้างทรุดโทรมทำให้นิสิตเกิดข้อขัดแย้งและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการจัดเก็บค่าบำรุงหอพัก กอปรกับนิสิตประสบปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากนิสิตที่พักอาศัยอยู่ในหอพักมีความแตกต่างกันทั้งฐานะ ความเป็นอยู่ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาการใช้ชีวิตภายในหอพักได้ มนตรี แย้มกสิกร (2542 : 2) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การได้มีโอกาสพักในหอพักสถาบัน (White and Porterfield. 1993 : 65-91) ทั้งนี้เพราะนิสิตนักศึกษาที่พักในหอพักสถาบันจะมีส่วนที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ฝึกความเป็นผู้นำและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม จะทำให้นิสิตปรับตัวเข้ากับเพื่อนได้ดี และกิจกรรมดังกล่าวจะทำให้นิสิตนักศึกษามีผลการเรียนที่ดีและประสบความสำเร็จ

เนื่องจากการดำเนินงานหอพักนิสิตที่ผ่านมาประสบปัญหาการจัดบริการในหอพักนิสิตโดยภาพรวมมีปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ในส่วนของการจัดบริการ เช่น จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในหอพัก ห้องออกกำลังกาย ห้องคอมพิวเตอร์ บริการโทรศัพท์สายนอก นอกจากนี้ยังพบปัญหาการส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาการใช้น้ำ – กระแสไฟฟ้าอย่างฟุ่มเฟือย รวมถึงปัญหาการลักขโมย ดังนั้นในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องมีระเบียบและแนวทางปฏิบัติให้นิสิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยทั่วไประเบียบหอพักจะประกอบด้วยข้อปฏิบัติ และข้อห้ามในระหว่างที่นิสิตอาศัยอยู่ในหอพัก ซึ่งระเบียบจะต้องทันต่อสภาพการณ์ในปัจจุบัน ควรชี้แจงให้นิสิตรับทราบระเบียบหอพักอย่างชัดเจนเพื่อนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหอพัก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนิสิตหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการงานหอพักนิสิตให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของนิสิตเป็นการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้นิสิตเกิดการพัฒนาดตนเองเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และเป็นประชากรที่มีคุณภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก 4 ด้านคือ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาหอพัก 4 ด้านคือ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพักโดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี โซนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานหอพัก ทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของหอพักภายในมหาวิทยาลัยบูรพาให้มีรูปแบบและระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยบูรพา ที่อยู่หอพักในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 2,449 คน แบ่งเป็น นิสิตชาย 577 คน และนิสิตหญิงจำนวน 1,872 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งเป็น

1.2.1 ชั้นปีที่ 1

1.2.2 ชั้นปีที่ 2

1.2.3 ชั้นปีที่ 3

1.2.4 ชั้นปีที่ 4

๑๕ โชนหอพัก แบ่งเป็น

- 1.3.1 หอพักเก่า ได้แก่ หอพัก 1 – หอพัก 12, หอพัก 16 และหอพัก 17
- 1.3.2 หอพักใหม่ ได้แก่ หอพัก 14 และหอพัก 15
- 1.4 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก โดยแบ่งตามโครงการที่หอพักจัดขึ้นในแต่ละภาคเรียน ดังนี้ (มนตรี แยมกสิกร. 2546 : สัมภาษณ์)
 - 1.4.1 เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่า 4 ครั้ง / ภาคเรียน
 - 1.4.2 เข้าร่วมกิจกรรม 4 ครั้งขึ้นไป / ภาคเรียน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การสื่อความหมายเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายของคำต่างๆ ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยความพึงพอใจนี้สามารถวัดและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามประเมินค่าทางสถิติได้ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของนิสิตที่อาศัยอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาทั้ง 4 ด้านคือ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก

2. บริการงานหอพักในวิจัยครั้งนี้ หมายถึง งานบริการต่างๆ ที่หอพักมหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดทำดำเนินการ ตามวัตถุประสงค์และนโยบายของหอพักเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นิสิตที่อาศัยอยู่ในหอพักให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนและเกิดการพัฒนาตนเองทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งการให้บริการในงานหอพักออกเป็น 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านกายภาพ หมายถึง สภาพการณ์ที่เกี่ยวกับอาคารและสถานที่ตั้งของหอพัก ขนาดของอาคาร ความสะดวกสบาย แสงสว่างภายในห้องพัก ระบบระบายอากาศ ระบบกำจัดขยะ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เพื่อให้ นิสิตได้รับประโยชน์ในการพัฒนาทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และจิตใจ เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก ห้องน้ำเพียงพอ มีห้องพักผ่อน ห้องบรรยาย หรือจัดกิจกรรมสำหรับนิสิต

2.2 ด้านบริหาร หมายถึง สภาพการจัดดำเนินงานภายในหอพักด้านการบริหาร
วางแผน กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่การจัดบุคลากร การอำนวยการ ประสานงาน
จัดสรรงบประมาณ ระเบียบข้อบังคับ และการจัดโครงการต่างๆเพื่อพัฒนานิสิต

2.3 ด้านบริการและสวัสดิการ หมายถึง ลักษณะสภาพบริการและสวัสดิการที่จัดให้
แก่นิสิตในหอพักได้รับความสะดวกสบายปลอดภัย เช่น การจัดเก็บอัตราค่าหอพักในราคา
เหมาะสมสำหรับนิสิต มีไฟฟ้า น้ำสำหรับอุปโภค บริโภคเพียงพอ รวมทั้งการสื่อสารต่างๆ
ไปรษณีย์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.4 ด้านกิจกรรมภายในหอพัก หมายถึง ลักษณะของสภาพกิจกรรมที่นิสิตหรือ
คณะกรรมการหอพักจัดขึ้นเพื่อให้นิสิตได้เกิดการพัฒนาในทุกด้านทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์
สังคม สติปัญญา มีน้ำใจ โดยเน้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

3. โซนหอพัก หมายถึง การแบ่งพื้นที่หอพักภายในมหาวิทยาลัย ในงานวิจัยนี้
แบ่งโซนหอพักออกเป็น 2 พื้นที่ คือ

3.1 หอพักเก่า ได้แก่ หอพัก หอพัก 1 – หอพัก 12, หอพัก 16 และหอพัก 17

3.2 หอพักใหม่ ได้แก่ หอพัก 14 และหอพัก 15

4. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก หมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ของ
นิสิตที่อาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยตามโครงการต่างๆ ที่หอพักได้จัดขึ้น ในงานวิจัยนี้
แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ตามโครงการหอพัก คือ

4.1 เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่า 4 ครั้ง / ภาคเรียน

4.2 เข้าร่วมกิจกรรม 4 ครั้งขึ้นไป / ภาคเรียน

5. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีของมหาวิทยาลัยบูรพา
ที่พักอยู่หอพักในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักของมหาวิทยาลัย
บูรพาในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

2. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักของ
มหาวิทยาลัยบูรพาในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

3. นิสิตที่อาศัยอยู่ในโซนหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักของ
มหาวิทยาลัยบูรพาในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

4. นิสิตที่เข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
หอพักของมหาวิทยาลัยบูรพาในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยนำมาจัดเรียบเรียงเนื้อหาสาระตามลำดับ ได้แก่ ความเป็นมาของหอพัก นิสิตนักศึกษา วัตถุประสงค์ของหอพัก นิสิตนักศึกษา ประเภทของหอพัก นิสิตนักศึกษา การบริหารงานหอพักด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก

ความเป็นมาของหอพักนิสิตนักศึกษา

ภารกิจด้านหอพักของมหาวิทยาลัยเป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้เรียนที่มีความจำเป็นต้องพักอาศัยอยู่ในมหาวิทยาลัยเพื่อการศึกษา เป็นบริการแบบสากลของมหาวิทยาลัยในประเทศที่เจริญแล้วที่จัดบริการแก่นิสิต ในศตวรรษที่ 9-12 ผู้ที่จะไปเรียนในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในประเทศทางตะวันตก เช่น มหาวิทยาลัยซาเลโน (Salerno) หรือมหาวิทยาลัยโบโลญญา (Bologna) จำเป็นต้องเดินทางมาจากถิ่นฐานหรือประเทศของตนเพื่อพักอาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัย การจากภูมิลำเนาไปศึกษาต่อในต่างถิ่นต่างท้องที่หรือต่างประเทศ ผู้เรียนย่อมไม่รู้จักสถานที่ในท้องถิ่นอื่นหรือในประเทศอื่นดีพอ การได้พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยย่อมสะดวกในการเดินทางและปลอดภัยเพราะได้รับการคุ้มครองดูแลและไม่ให้ถูกลักลอบหรือเอารัดเอาเปรียบจากชาวพื้นเมือง มหาวิทยาลัยลอนดอนก็เป็นอีกมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มีชื่อเสียง และมีการจัดรูปแบบของมหาวิทยาลัยให้ผู้เรียนทุกคนได้อยู่ประจำเพื่อจะได้สัมผัสชีวิตความเป็นนิสิตที่สมบูรณ์ คือ ได้ใกล้ชิดอาจารย์ ผู้สอน มีการอบรมมารยาท การวางตัว ความประพฤติ และฝึกความเป็นสุภาพบุรุษ ฝึกวิธีรับประทานอาหาร วิธีอยู่ร่วมกันในหอพัก การใช้ชีวิตแบบผู้ดี ตอนกลางวันให้นิสิตไปศึกษาวิชาการอย่างเต็มที่ แต่ตอนเย็นและวันหยุดมีการฝึกซ้อมกีฬา ดนตรี สวดมนต์ ประกอบพิธีทางศาสนา ตลอดจนการฝึกมารยาทของผู้ดีไปด้วย (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2525 : 94-95) วิธีการนี้ได้แพร่หลายไปยังมหาวิทยาลัยปารีส ประเทศฝรั่งเศสและมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด ประเทศอังกฤษ โดยมีผู้ศรัทธาบริจาคเงินสร้างหอพักที่ยากจนใน 2 ศตวรรษต่อมา มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ใช้หอพักเป็นศูนย์กลางการศึกษา (Learning Center) หอพักนักศึกษาในระยะแรกเป็นหอพักขนาดเล็กเรียกว่า ดอมิทอรี (Dormitory) เป็นหอพักสำหรับคนโสด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัยและอาหารแก่นักศึกษา เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานหอพักนักศึกษา มิได้เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านงานกิจการนักศึกษา เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 1 สิ้นสุดลง นักศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกาได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น จึงมีการจัดหอพักเป็น 2 ประเภท คือ หอพักนักศึกษาที่มี

ครอบครัวและหอพักนักศึกษาที่เป็นโสด ระยะต่อมาได้มีผู้ที่มีความรู้ทาง ด้านกิจการนักศึกษาเป็น ผู้ดำเนินงานหอพักนักศึกษาจึงก่อให้เกิดหอพักประเภทต่างๆ มากมาย และสถาบันอุดมศึกษาว่า ร้อยละ 63 ได้จัดบริการด้านหอพักแก่นักศึกษา (Packwood. 1977 : 125 -126)

นอกจากนั้นแนวคิดเกี่ยวกับหอพักของมหาวิทยาลัยในเยอรมัน ซึ่งมีความเชื่อว่าหอพัก มิได้เป็นเรื่องที่จะต้องมาเป็นภาระของสถาบัน ดังนั้นในช่วงครึ่งแรกของศตวรรษที่ 19 เป็นช่วงที่ หอพักถูกมองว่าเป็นเพียงสวัสดิการที่นักศึกษาใช้ใช้เป็นเครื่องมือทางการศึกษา (Frederiksen. 1993 : 167-168) ด้วยอิทธิพลของแนวความคิดตามแบบของเยอรมันส่งผลให้เกิดหอพักของ องค์การอิสระที่เรียกหอพักประเภทนี้ว่า Fraternities และ Sororities (Cowley. 1934 ; citing Frederiksen. 1993 : 170. *A Brief History of collegiate Housing (chapter six) in higher and Aduly Education Services.*) นอกจากนั้นอิทธิพลจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ก่อให้เกิด "GI Bill of Rights" ขึ้นในสหรัฐอเมริกาที่ส่งผลให้ต้องมีการสร้างหอพักเพื่อทหารที่ไปรบกลับมาและต้องการ เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย ดังนั้นในช่วงปี ค.ศ. 1950 ได้มีการกล่าวถึง "ที่พักเป็นส่วนหนึ่งของ เครื่องมือทางการศึกษา" นอกจากนั้นพร้อมๆ กับการปฏิบัติเกี่ยวกับแนวคิดในการจัดการหอพัก ส่งผลทำให้เกิดวิชาชีพด้านการจัดการที่พักนิสิตนักศึกษาขึ้น (มนตรี แยมกลีกร. 2545 : 5)

ส่วนในประเทศไทยได้จัดที่พักอาศัยให้นิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยตามระบบการจัด การอุดมศึกษาแบบอังกฤษ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530 : 108) ในระยะแรกนั้นสถาบัน การศึกษาชั้นสูงส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น ต่อมาปี พ.ศ.2451 ได้มีการสร้างหอพัก นักเรียนพยาบาลศิริราชขึ้น ในปัจจุบันเป็นคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีลักษณะ เป็นเรือนไม้ 2 ชั้น มีห้องพัก 9 ห้อง สภาพหอพักไม่ค่อยดีนัก (นิภา พุทธสุวรรณ. 2530 : 13) ปี พ.ศ.2459 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศ ไทย ในสมัยแรกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาโดยจัดให้นิสิตนักศึกษาทุกคนพักอยู่ ประจำในมหาวิทยาลัย(Residential College) ตามระบบการจัดอุดมศึกษาแบบอังกฤษ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530 : 108) โดยมีขุนสมิทธิอนุสาสน์ (เชียง สุวณฺธิช) เป็นผู้ปกครองนิสิต นักศึกษาหอพัก ต่อมาเปลี่ยนชื่อผู้ปกครองนิสิตหอพักเป็น "อนุสาสก" (พรจันทร์ ล่องสกุล. 2530 : 2) ในปี พ.ศ.2482 วิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขนได้สร้างหอพักจำนวน 4 หลัง รับนิสิต เข้าพักได้หอพักละ 24 คน และมีการประกอบอาหารเลี้ยงนิสิตที่พักใน หอพักด้วย ต่อมาในปี พ.ศ.2486 วิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และได้สร้าง หอพักเพิ่มอีกจำนวน 15 หลัง สาเหตุที่ต้องสร้างหอพักให้แก่ นิสิตเนื่องจากสมัยก่อนบางเขน ห่างไกลความเจริญของเมืองหลวงมาก ประกอบกับการเรียนด้านการเกษตรในสมัยนั้น นิสิตต้อง ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับพืชและสัตว์ การพักอาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยใกล้เคียงปฏิบัติ การจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษา (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 3)

วัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษา

งานหอพักนิสิตนักศึกษาเป็นสวัสดิการหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่ นิสิตนักศึกษา ซึ่งนอกจากจะสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านที่พักอาศัยแล้ว ยังเป็นสถานที่ที่จะช่วย ส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตนักศึกษา การให้นิสิตนักศึกษาอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยซึ่งจัด สภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการเรียนรู้นั้นจะให้นิสิตนักศึกษาเกิดการพัฒนาตนเองเป็นบัณฑิต ที่พึงประสงค์ ควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหอพักตามที่สถาบันกำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการจัดหอพักที่นักการศึกษาหลายท่าน ได้กล่าวถึงมีดังนี้

ริเคอร์ (Riker, 1979 : 510-511) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดหอพักว่าโดย พื้นฐานก็จัดเครื่องอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ เป็นสถานที่ให้นอนอยู่ และมีส่วนช่วย สนับสนุนในการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ประการดังนี้

1. เพื่อสร้างชุมชนที่มีความเป็นอยู่ที่น่าพอใจ และเป็นระเบียบ ชุมชนเช่นนี้จะมีส่วน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตนักศึกษาในหอพักดีขึ้น ส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการ ศึกษาและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. เพื่อให้นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการที่เหมาะสมกับการเป็นนิสิตนักศึกษาและเป็น มนุษย์ที่สมบูรณ์
3. เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมของศูนย์ศึกษาและอาศัยให้เป็นไปตามธรรมชาติมีความ สัมพันธ์ และสนุกสนานกับกิจกรรมในหอพักได้ตลอดเวลา
4. เพื่อจัดประสบการณ์ให้นิสิตนักศึกษามีความเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์ และการปรับปรุง การเรียนให้ประสบความสำเร็จ ฝึกให้มีมนุษยสัมพันธ์โดยต้องมีการจัดให้เป็นกระบวนการที่มีผล ต่อการปฏิบัติจริง

มูลเลอร์ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530 : 100; อ้างอิงมาจาก Mueller. 1961) ได้วิจัยถึงหอพักต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาและสรุปว่าหอพักส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่อยู่ อาศัย เพื่อส่งเสริมการศึกษาวิชาการ เพื่อพัฒนาบุคคลเพื่อประชาสัมพันธ์ และเพื่อปกครองดูแล วินัยนิสิตนักศึกษา (มนตรี แยมกสิกร. 2542 : 8) โดยได้สรุปวัตถุประสงค์ของการจัดหอพักนิสิต นักศึกษาดังนี้

1. เพื่อให้บริการทางด้านที่พักอาศัยที่สะดวกและปลอดภัยแก่นิสิตนักศึกษาที่มาจาก ภูมิลำเนาอื่น
2. เพื่อให้บริการอาหารที่มีคุณภาพถูกสุขลักษณะและมีราคาถูกแก่นักศึกษา
3. เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนการสอนภายนอกชั้นเรียนให้แก่ นิสิตนักศึกษา และให้ความสะดวกแก่นิสิตนักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียน

4. เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้แก่นิสิตนักศึกษา

5. เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการนันทนาการ การเล่นเกม เพื่อสุขภาพอนามัย

สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 163-164) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของหอพักนิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยโดยทั่วไปว่า ควรมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัยที่มีความสะดวกสบายและปลอดภัยแก่นิสิตนักศึกษา
2. เพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนให้กับนิสิตนักศึกษา
3. เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้กับนิสิตนักศึกษา โดยฝึกให้นักศึกษารู้จักการอยู่ร่วมกัน การเคารพสิทธิของผู้อื่น มีน้ำใจ มีความสามัคคี มีความรับผิดชอบต่องานและส่วนรวม และสามารถใช้เวลาในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกันในวิถีทางประชาธิปไตย โดยการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาจัดกิจกรรมประเภทต่าง ๆ
5. เพื่อช่วยส่งเสริมพัฒนาของนิสิตนักศึกษาในด้านสังคม อารมณ์ และจิตใจ โดยการจัดสภาพแวดล้อมและฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การจัดหอพักนักศึกษาของนักการศึกษาที่ได้กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การจัดตั้งหอเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของนิสิตนักศึกษาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้เน้นที่การจัดดำเนินการที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ วินัยในตนเอง ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เป็นผู้มีความรู้และจริยธรรม เคารพในสิทธิ มีมนุษยสัมพันธ์ พัฒนาตนเองในด้านความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

ประเภทของหอพักนักศึกษา

หอพักนิสิตนักศึกษาในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกา มีหอพักหลายประเภท แต่ละประเภทก็มีรูปแบบในการบริหารงานแตกต่างกัน สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 168-171) ได้รวบรวมประเภทของหอพักนักศึกษาไว้ 10 ประเภท คือ

1. หอพักขนาดเล็ก (Dormitory) เป็นหอพักแรกที่มีการสร้างทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา และในประเทศไทย สถาบันอุดมศึกษาได้จัดสร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการนิสิตนักศึกษาในด้านที่พัก อาหาร และการอบรมระเบียบวินัยนิสิตนักศึกษา เป็นหอพักที่มีขนาดเล็กมีการสร้างทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและในประเทศไทย

2. หอพักขนาดใหญ่ (Residential hall) เป็นหอพักที่มีขนาดใหญ่ สามารถรับนักศึกษาเข้าพักอาศัยได้มากกว่า 1,000 คน มีบุคลากรรับผิดชอบ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่พักและอาหาร และฝ่ายที่ปรึกษาซึ่งมีหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมกิจกรรมกับนักศึกษา เพื่อพัฒนา นักศึกษาทางด้านสังคมร่างกายและจิตใจ

3. หอพักนักศึกษาชาย (Fraternity) ซึ่งได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1776 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศสหรัฐอเมริกาประกาศอิสรภาพในวันที่ 4 กรกฎาคม ต่อมาในวันที่ 5 ธันวาคม ผู้ปกครองของนิสิตนักศึกษากลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นผู้มีฐานะดีได้รวบรวมเงินจัดตั้งหอพักนักศึกษาขึ้น หอพักนี้เป็นหอพักนักศึกษาชายที่มีฐานะและตระกูลดี โดยจะปกครองกันเอง มีการอบรม มารยาทระเบียบวินัย มีธรรมเนียมประเพณีในหอพักกันเอง

4. หอพักนักศึกษาหญิง (Sorority) เป็นหอพักนักศึกษาหญิง ซึ่งมีรูปแบบและแนวทางเดียวกับหอพักแบบหอพักนักศึกษาชาย ซึ่งตั้งขึ้นแห่งแรกที่มหาวิทยาลัยเวอร์มอนท์ (The University of Vermont) ในปี ค.ศ.1875

5. หอพักนักศึกษาที่มีฐานะยากจน (Cooperative house) เป็นหอพักประเภทประหยัดที่ นิสิตนักศึกษาต้องช่วยกันดำเนินการของหอพักเองทั้งหมด ทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบหน้าที่ต่างๆ ในหอพัก นักศึกษาจึงมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมาก นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่ยากจน หรือนักศึกษาที่ต้องทำงานช่วยเหลือตนเอง

6. หอพักนักศึกษาชายหญิงพักรวมในหอพักเดียวกัน (Coeducational housing) เป็นหอพักที่มีทั้งนักศึกษาหญิงและนักศึกษาชายในหอพักเดียวกัน ใช้โรงอาหาร ห้องสมุดและบริเวณต่างๆ ด้วยกัน แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ (1) เป็นหอพักขนาดใหญ่มี 2 อาคารแยกชายหญิง (2) เป็นหอพักอาคารเดียว จัดเข้าพักแยกคนละชั้น และ(3) เป็นหอพักอาคารเดียวจัดเข้าพักในชั้นเดียวแยกห้องกัน

7. ศูนย์ศึกษาและพักอาศัย (Living and learning center) เป็นหอพักที่ส่งเสริมการศึกษา มีขนาดใหญ่แยกออกเป็นหอพักชายและหอพักหญิง โดยมีห้องอาหารอยู่ ระหว่างกลางมีการจัดห้องส่งเสริมการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการ และมีการจัดกิจกรรมโปรแกรมเพื่อพัฒนานักศึกษาในรูปแบบต่างๆ

8. หอพักขนาดใหญ่มีอาคารเป็นตึกติดต่อกัน 3-4 หลัง (Residential college) ภายในอาคารเป็นที่ทำการของคณะวิชา มีห้องเรียน ห้องสมุด ห้องทำงาน ห้องพักอาจารย์ ห้องพักนักศึกษาและที่รับประทานอาหารร่วมกัน หอพักประเภทนี้มุ่งให้การศึกษาอบรมแก่นักศึกษาทั้งทางด้านการศึกษาอาชีพและสังคมจรรยาบรรณ

9. อาคารเรือนแถว 2 ชั้น (University Apartment) ห้องเช่าในมหาวิทยาลัย เป็นอาคาร
ห้องแถว 2 ชั้น สำหรับนักศึกษาที่มีครอบครัวแล้วเช่าอาศัย โดยเสียค่าเช่าในราคาถูกกว่าเอกชน

10. หอพักนอกมหาวิทยาลัย (Off Campus Housing) อาจเป็นหอพักหรือบ้านเช่าของ
เอกชน ตั้งอยู่นอกมหาวิทยาลัย เขต สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ
หอพักเอกชนที่อยู่ใกล้เคียงไว้บริการแก่นักศึกษา

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาได้เห็นความสำคัญของการใช้ประโยชน์ของที่พักอาศัยที่
มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นแหล่งพัฒนานักศึกษาให้เกิดความเจริญงอกงาม โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ทั้ง
ชีวิตและวิชาการเป็นอย่างมาก จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาหอพักต่างๆ ให้เป็นศูนย์ศึกษาและอาศัย
(Living and Learning Center) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้อง
กับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมพบว่านิสิตนักศึกษาที่พักในหอพักแบบศูนย์ศึกษา
และอาศัย(Living and Learning Center) มีความพึงพอใจและเห็นว่าการจัดหอพักลักษณะดังกล่าว
ทำให้ได้รับโอกาสทางการศึกษา มีบรรยากาศทางวิชาการ กิจกรรมเสริมหลักสูตร มีบรรยากาศแห่ง
ความเป็นมิตร และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการพักอาศัยในหอพักลักษณะดังกล่าวนี้
เป็นสิ่งที่ดีและมีคุณค่า ดังที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของแพ็ควูด (ครีร์ตัน จันท์สมวงศ์, 2529 ; อ้างอิง
จาก Packwood, 1977) ซึ่งวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 11) ได้กล่าวถึงลักษณะของ
ศูนย์ศึกษาและอาศัย ดังนี้

1. จัดสิ่งแวดล้อมภายในหอพักให้เกิดความมีระเบียบวินัยและสะอาดสวยงาม
2. สร้างสิ่งแวดล้อมให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน
3. จัดประสบการณ์หรือกิจกรรมที่พัฒนาทักษะทางสังคม
4. มีการจัดโภชนาการที่ถูกต้องเหมาะสม
5. จัดให้มีนันทนาการ
6. มีการบริการสุขภาพอนามัย
7. มีการจัดให้เกิดการพัฒนาความเป็นผู้นำ
8. มีการจัดให้มีชีวิตความเป็นอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี
9. มีการจัดบริการแนะแนวด้านต่างๆ

การจัดหอพักนักศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเป็นศูนย์ศึกษา
และพักอาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรตระหนักถึงการจัดให้บริการด้านต่างๆ โดย
มุ่งสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาเกิดการพัฒนาดตนเองมากยิ่งขึ้น

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 113-114) แบ่งหอพักเป็น 2 ประเภท คือ

1. หอพักที่มหาวิทยาลัยจัดดำเนินการ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 หอพักประเภทห้องพักและอาหาร หมายถึง หอพักที่มีลักษณะจัดแบ่งเป็นห้องๆ ให้นักศึกษาเข้าพักอาศัย โดยจัดวัสดุอุปกรณ์ประจำห้องพักไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ เตียง ที่นอน ผ้าปูที่นอน หมอนและปลอกหมอน นอกจากนี้ยังมีบริการความสะอาดและบริการอาหารให้ด้วย ขึ้นอยู่กับอัตราค่าเช่าหอพักที่กำหนด

1.2 หอพักประเภทห้องชุด หมายถึง หอพักประเภทที่สร้างขึ้นสำหรับนักศึกษาที่มีครอบครัวและนำครอบครัวมาอยู่ด้วยในขณะเรียนหนังสือ โดยจัดให้มีห้องรับแขก ห้องครัว ห้องนอน ห้องน้ำ และห้องอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในหอพักไม่มีการจัดบริการอาหารเพราะว่าห้องชุดมีครัวอยู่แล้ว

1.3 หอพักประเภทช่วยกันทำงาน หมายถึง หอพักประเภทที่มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ ฝึกการเป็นพ่อบ้านแม่บ้าน โดยทางมหาวิทยาลัยจัดบ้านแต่ละหลังให้มีห้องครัว ห้องรับแขก ห้องน้ำ พร้อมมีเตาไฟฟ้าและประปา พร้อมทั้งให้นักศึกษากลุ่มละประมาณ 10 คน พักอาศัยอยู่ด้วยกันและต้องทำงานบ้างเอง โดยช่วยกันทำความสะอาด ทำอาหาร มีเวรดูแลความเรียบร้อย ค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าอาหาร ค่าเช่าบ้าน ต้องเฉลี่ยกันออกทุกเดือน จะเห็นว่าหอพักประเภทนี้มีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการ อยู่หอพักประเภทหอพัก แต่มีข้อจำกัดคือ ต้องเสียเวลาประกอบอาหาร ล้างจาน ทำความสะอาดบ้าน ห้องน้ำ และทางมหาวิทยาลัยจะสามารถตรวจสอบตามระเบียบและแนวปฏิบัติที่วางไว้ได้เป็นครั้งคราว เนื่องจากขาดบุคลากรควบคุมดูแล

1.4 หอพักประเภทบ้านเคลื่อนที่ ดังประเทศนิยมหอพักประเภทนี้มาก บ้านเคลื่อนที่ เหมาะสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพราะมีที่อยู่เป็นส่วนตัวมาก

2. หอพักที่เอกชนจัดดำเนินการมีรูปแบบในการจัดการหอพักคล้ายลักษณะหอพักมหาวิทยาลัย โดยจัดประเภทให้เช่าห้องอาศัยในบ้านของตนเอง ให้เช่าบ้านทั้งหลังหรือให้เช่าห้องชุดก็ได้ แล้วแต่เจ้าของจัด ในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา มีหอพักประเภทสังคมเกียรติยศ คือ บ้านที่เรียกชื่อเป็นอักษรกรีกต่างๆ มีสมาชิกอยู่ทั่วประเทศและมีกฎเกณฑ์พิเศษในการเข้าพักอาศัยในหอพัก

ประเภทของหอพักนักศึกษาจึงมีตั้งแต่ขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก โดยทางหอพักได้จัดบริการสวัสดิการและกิจกรรมที่เหมาะสมให้กับนักศึกษาโดยมุ่งเน้นพัฒนานิสิตนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ดังนั้นการจัดสภาพหอพักและสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการศึกษาและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นิสิตนักศึกษาให้ได้รับประโยชน์จากการบริการของหอพักนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

การบริการงานหอพัก

การบริการงานหอพักเป็นงานบริการต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัย มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนและเกิดการพัฒนาตนเองให้มีความสมบูรณ์ทุกๆ ด้าน โดยคำนึงถึงการจัดบริการที่หลากหลาย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนานิสิต ซึ่งการบริการงานหอพักแบ่งเป็นงานบริการต่างๆ ได้แก่ การบริการงานหอพักด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก

การบริการงานหอพักด้านกายภาพ

การบริการในงานหอพักด้านกายภาพ หมายถึง สภาพการณ์ที่เกี่ยวกับอาคารและสถานที่ตั้งของหอพัก ขนาดของอาคาร ความสะดวกสบายเพื่อให้ให้นิสิตได้รับประโยชน์ในการพัฒนาทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และจิตใจ เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก ส่งเสริมการเรียนการสอน และการพัฒนานิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจึงควรพิจารณาในการเลือกทำเลที่ตั้งของอาคารหอพักอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่าและเหมาะสมกับสภาพของนิสิต ดังที่ ประภาศรี สุจันทร์บุตร (2522 : 26) ได้สรุปข้อเสนอแนะของสมาคมผู้บริหารโรงเรียนของสหรัฐอเมริกา (American School Administrators) ไว้ดังนี้

1. ควรคำนึงถึงเสียงรบกวน
2. ควรคำนึงถึงกลิ่นเหม็นที่น่ารังเกียจ
3. คำนึงถึงความปลอดภัย และความสบายของผู้ใช้
4. คำนึงถึงประโยชน์หน้าที่ จุดมุ่งหมายของอาคารแต่ละส่วน
5. คำนึงถึงความงาม ความสมดุลด้านความงาม
6. คำนึงถึงความประหยัด

ส่วน ซีเกอร์ส (Seagers. 1961 : 5) ได้กล่าวถึงการจัดวางแผนอาคารหอพักของมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปดังนี้

1. ควรตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม กว้างขวางพอเหมาะกับโครงการปัจจุบันและสามารถที่จะขยายได้ในอนาคต
2. ควรตั้งอยู่ในสถานที่ปลอดภัย สวยงาม และสามารถใช้ประโยชน์เพื่อกิจกรรมกลางแจ้งและสันตนาการได้มากที่สุด
3. ควรมีการวางแผนผังให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการ

4. ควรจัดส่วนที่อีกทีกและเรียบสงบแยกจากกัน
5. ควรตั้งอยู่ในที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรน้อยที่สุด
6. ควรจัดระบบจราจร โดยแยกทางรถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน และทางเท้าออกจากกัน

7. ควรคำนึงถึงการระบายอากาศและแสงสว่างให้เป็นธรรมชาติ
8. ควรสร้างด้วยวัสดุที่เลือกสรรมาอย่างดี ทนทาน และราคาพอสมควร
9. ควรมีอุปกรณ์ให้สมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้มากภายในอาคาร

วิชา เพชรขาว (2531 : 21) เสนอแนะว่า ภายในอาคารหอพักนักศึกษาควรประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. ห้องพักนักศึกษา ควรเป็นห้องสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีพื้นที่เพียงพอสำหรับวางเฟอร์นิเจอร์และใช้สอยอื่นๆ โดยทั่วไปขนาดห้องพัก 1 คน ใช้พื้นที่ประมาณ 90-120 ตารางฟุตและขนาดห้องละ 2 คน ใช้พื้นที่ประมาณ 140-180 ตารางฟุต
2. ห้องน้ำ ห้องส้วม การจัดห้องน้ำห้องส้วมภายในหอพัก จัดได้ 2 ลักษณะคือ ใช้ระบบรวมหรือใช้แยกเฉพาะห้องพัก ในการจัดระบบรวมได้กำหนดความเหมาะสมไว้ดังนี้
 - 2.1 ห้องส้วม ผู้ชาย 1 ที่/10 คน ผู้หญิง 1 ที่ /8 คน
 - 2.2 ห้องอาบน้ำ ใช้อัตราส่วน 1 ที่/8 คน
 - 2.3 ห้องปัสสาวะ ใช้อัตราส่วน 1 ที่/12 คน
3. ห้องรับประทานอาหาร ควรจัดให้มีห้องอาหารรวมขนาดใหญ่ เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โอกาสนักศึกษาได้พบปะในช่วงเวลาอาหารและสามารถแยกห้องขนาดใหญ่ให้เป็นส่วนย่อยๆ ได้ด้วย
4. ห้องพักผ่อนและสันทนาการ ควรมีพื้นที่เพียงพอกับจำนวนของนักศึกษาที่พักในหอพัก และสามารถแยกออกเป็นห้องย่อยๆ ได้ด้วย
5. ห้องเก็บของนักศึกษา และอุปกรณ์ของหอพัก จะต้องมียพื้นที่เพียงพอ สามารถใช้เก็บอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องกลอื่นๆ ของหอพัก และเป็นห้องเก็บของของนักศึกษาในช่วงปิดภาคการศึกษา
6. ทางเดินเชื่อมภายในหอพัก จะต้องจัดให้สัมพันธ์กับห้องพักนักศึกษาแต่ละห้อง และควรสร้างบรรยากาศที่สะดวกในการศึกษา ตลอดทั้งความเป็นส่วนตัวให้มากที่สุด ดังนั้นขนาดที่เหมาะสมคือ 7-25 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่อาคารทั้งหมด โดยจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยกรณีฉุกเฉินด้วย

ในการก่อสร้างอาคารหอพักนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรฐานการก่อสร้างไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2523 : 59)

1. ควรเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูงไม่เกิน 4 ชั้น
2. ห้องพักขนาดจุนักศึกษา 4 คน กำหนดเนื้อที่ให้คนละ 7 ตารางเมตร
3. ห้องน้ำห้องส้วม กำหนดให้ 1 ตารางเมตร/คน
4. ห้องพักผ่อนภายในหอพัก กำหนดให้ 2 ตารางเมตร/คน (คิด 20% ของนักศึกษาในหอพัก)

5. ห้องซักเสื้อผ้า กำหนดให้ 10 ตารางเมตร/คน (คิดพื้นที่ตามความจำเป็น)
6. ห้องเก็บของ กำหนดให้ 10 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมดในหอพัก
7. ระเบียงทางสัญจร กำหนดให้ไม่เกิน 25 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด

การจัดสร้างหอพักหรือที่พักอาศัยของนักศึกษาควรที่จะมีการวางแผนก่อสร้าง เพื่อให้ได้รูปแบบและลักษณะของที่พักที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หัวหน้าฝ่ายหอพัก วิศวกร และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เข้าประชุมวางแผนร่วมกัน (Fitzgerald and others. 1970 : 21)

การบริการงานหอพักด้านบริหาร

การดำเนินงานหอพักด้านบริหาร หมายถึง การดำเนินงานด้านการวางแผนการดำเนินงานหอพัก การกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การจัดบุคลากร การอำนวยการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษาเกิดการพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่

ดีคอสเตอร์ และมาเบิล (De Coster and Mable. 1974 : 19) ได้กำหนดการบริหารหอพัก โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นสองฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายจัดการ ซึ่งรับผิดชอบในเรื่องการจัดที่พักอาศัย ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายที่ปรึกษา ประกอบไปด้วยคณะที่ปรึกษาหอพักมีหน้าที่ในการแนะนำและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา ทั้งสองฝ่ายจะต้องทำงานอย่างมีระบบ ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 118-119) กล่าวว่า ระบบการบริหารหอพักของมหาวิทยาลัยใหญ่ๆ จะแบ่งได้เป็น 2 สำนักงาน คือ

1. สำนักงานหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยหรือสำนักงานใหญ่ มีหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักอยู่ 5 หน่วยงาน คือ

- 1.1 งานธุรการ มีหน้าที่รับใบสมัคร ตอบจดหมาย จัดนักศึกษาเข้าพัก
- 1.2 งานบุคลากร มีหน้าที่ดูแลเจ้าหน้าที่ คนงาน ภารโรง ช่างเทคนิคต่างๆ

1.3 งานสวัสดิการ มีหน้าที่ดูแลการจัดบริการ และกิจกรรมต่างๆ

1.4 งานการเงิน มีหน้าที่เก็บเงิน ออกใบเสร็จ คำนวณค่าประกัน และการผ่อนผันการ

ชำระเงิน

1.5 งานซ่อมแซม มีหน้าที่บำรุงรักษา อุปกรณ์ไฟฟ้า น้ำ สနามหญ้าและอาคาร

2. สำนักงานย่อยประจำแต่ละหอพัก ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกสบายต่างๆ มี

3. เจ้าหน้าที่ประจำหอพักอย่างน้อย 7 คน เพื่อเป็นผู้ประสานงานระหว่างสำนักงาน

ใหญ่ และสำนักงานประจำแต่ละหอพัก เจ้าหน้าที่ควรทำงานเต็มเวลาและไม่ควรเป็นอาจารย์
บุคลากร ดังกล่าวควรมีหน้าที่ ดังนี้

2.1 ติดต่อประชาสัมพันธ์

2.2 ติดต่องานธุรการ รับใบสมัคร ประสานงานกับสำนักงานใหญ่

2.3 คำนวณงานภารโรง

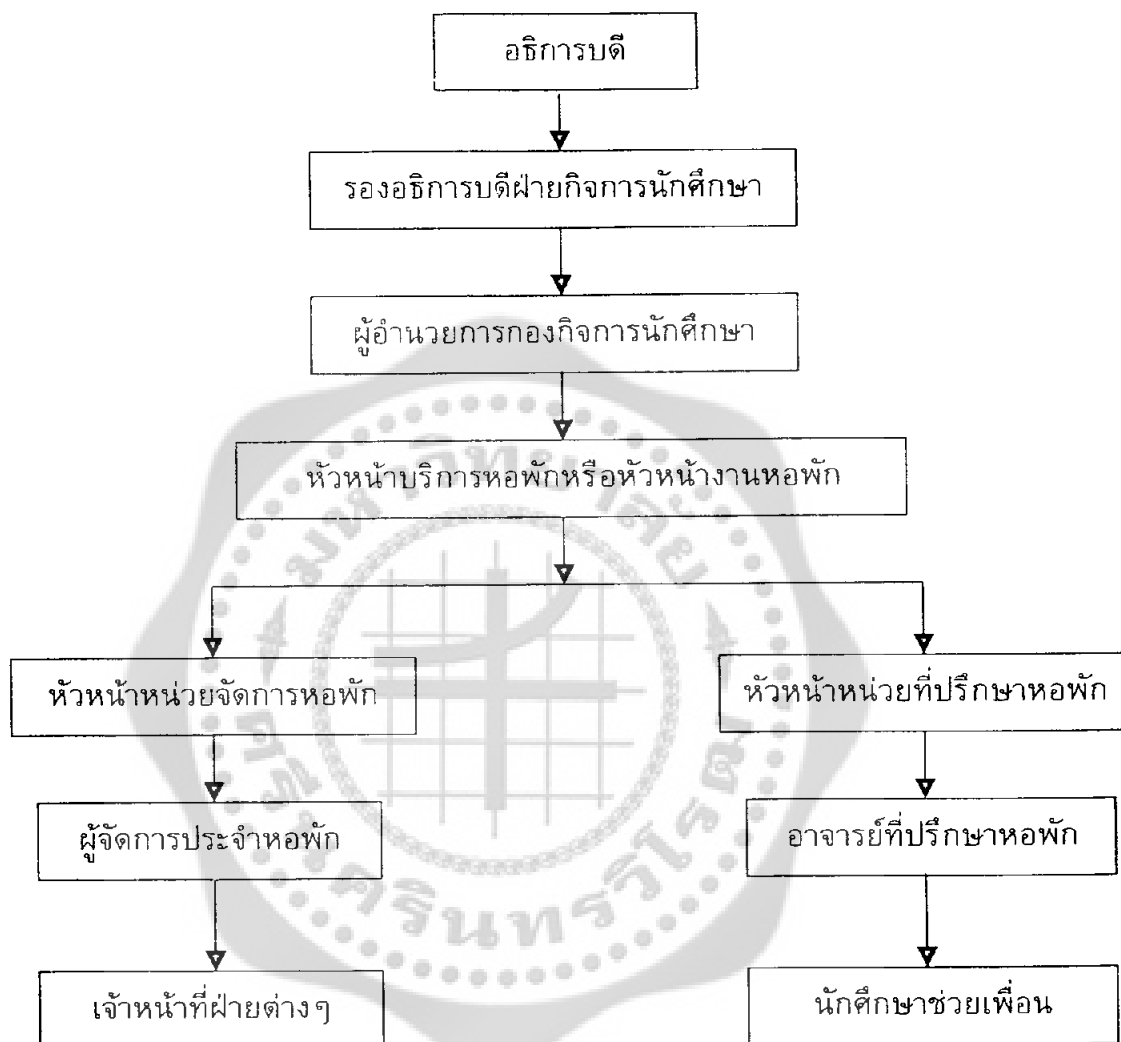
2.4 คำนวณกุญแจห้องทั้งหมด

2.5 ดูแลอุปกรณ์ต่างๆ ในหอพัก

2.6 ดูแลอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในหอพัก เช่นพัดลม โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ

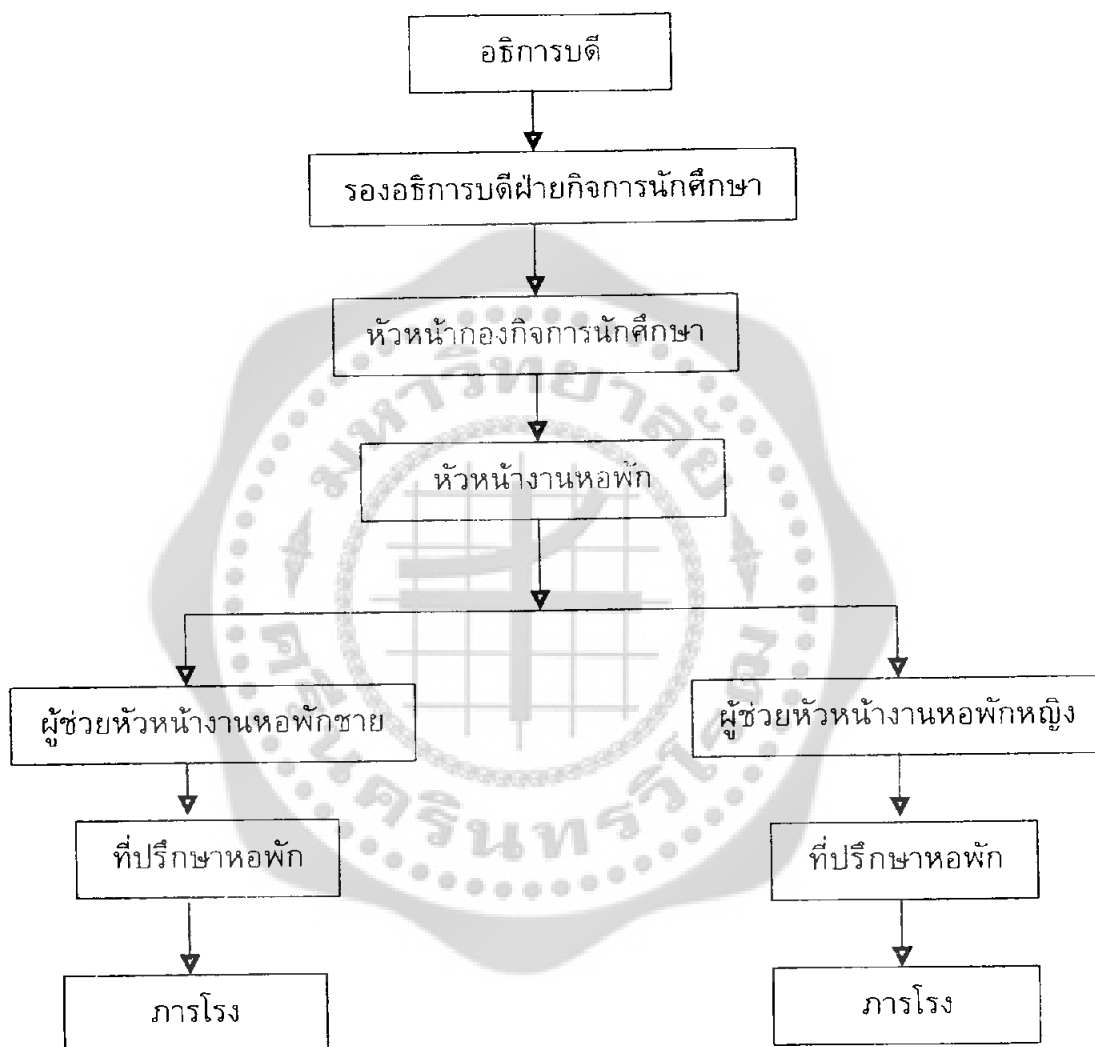
2.7 ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในหอพัก

การจัดองค์กรและสายบังคับบัญชาของงานบริการหอพักนักศึกษา มีลักษณะแตกต่างกันตามแต่ละลักษณะ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานบริการหอพักนักศึกษา ซึ่งสำเนาวิ
ขจรศิลป์ (2537 : 184) ได้เสนอการจัดองค์กร และสายการบังคับบัญชาของงาน หอพักดังภาพ
ประกอบ 1

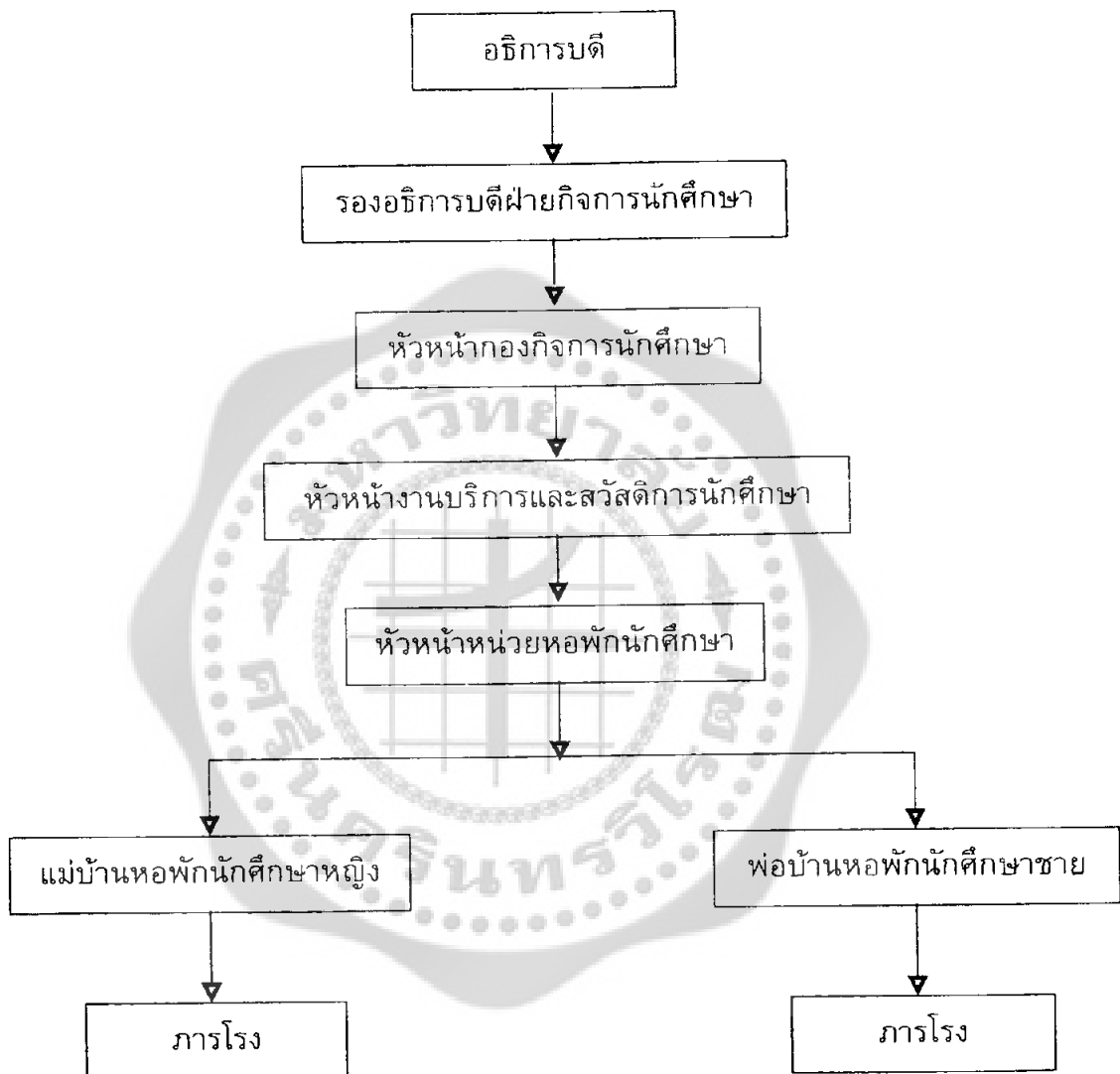


ภาพประกอบ 1 แผนผังแสดงการจัดองค์กรและสายบังคับบัญชาของหอพัก (สำเนาวิ ขจรศิลป์.
2537 : 194)

นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษายังมีโครงสร้างการดำเนินงานที่หลากหลายดังภาพประกอบที่ 2 และ 3



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการจัดหน่วยงานหอพักที่มีจำนวนนักศึกษาตั้งแต่ 300 คนขึ้นไป
(สำเนาวิ ขจรศิลป์. 2525 : 97)



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการจัดหน่วยงานหอพักที่มีจำนวนนักศึกษาต่ำกว่า 300 คน
(สำเนาฯ ขจรศิลป์. 2525 : 98)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นการบริหารงานหอพักจะประกอบด้วยบุคลากร 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายจัดการและฝ่ายที่ปรึกษา (สำเนา วิจารณ์, 2525 : 95-96)

ฝ่ายจัดการจะทำหน้าที่คล้ายฝ่ายจัดการโรงแรม เช่น ในหอพักนักศึกษาแต่ละหลังจะมีผู้จัดการใหญ่รับผิดชอบทั้งหมด และมีผู้จัดการฝ่ายที่พัก และผู้จัดการฝ่ายอาคาร ผู้จัดการแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายที่พักจะมีบุคลากรจำนวนมากพอ ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการลงไปถึงภารโรง ผู้จัดการใหญ่ในหอพักแต่ละแห่งจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาด้านการบริหารธุรกิจหรือการบริหารโรงแรม

สำหรับบุคลากรฝ่ายที่ปรึกษานั้น ในหอพักนักศึกษาแต่ละแห่งจะมีหัวหน้าที่ปรึกษา (head advisor) หนึ่งคน ซึ่งโดยทั่วไปจะได้รับการศึกษาระดับปริญญาโท สาขากิจการนักศึกษา (Student affairs) หรือสาขาการให้คำปรึกษา (Counseling) ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านความเป็นอยู่ทั่วไป ด้านวินัยและการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาหอพัก หอพักนักศึกษาแต่ละแห่งจะมีที่ปรึกษา (Advisors) อีกจำนวนหนึ่ง โดยทั่วไปจะมีที่ปรึกษา 1 คนต่อนิสิตนักศึกษา 300 คน เพื่อทำหน้าที่ช่วยหัวหน้าที่ปรึกษา และอาจมีนิสิตนักศึกษาผู้ช่วยก็ได้เพื่อทำหน้าที่ช่วยที่ปรึกษาหอพัก

นอกจากนี้ก็ยังมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหอพักที่สำคัญอีก 2 กลุ่ม คืออาจารย์ที่สอนในมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการนักศึกษาในหอพัก สำหรับอาจารย์ที่สอนในมหาวิทยาลัยนั้น แพ็ควูด (Packwood, 1977 : 144-145) ได้กล่าวว่าหอพักอาจจะขอความร่วมมือให้อาจารย์มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สำคัญของหอพักเป็นครั้งคราว โดยทางหอพักควรจัดโปรแกรมที่ยืดหยุ่นได้ และเพิ่มเติมเงินเดือนเป็นพิเศษให้กับอาจารย์ที่มาร่วมโครงการนี้ เพื่อดึงดูดให้อาจารย์ที่มีความสามารถ และสนใจงานด้านนี้มาร่วมงานมากขึ้น

ส่วนคณะกรรมการนิสิตนักศึกษาในหอพักนั้น สำเนา วิจารณ์ (2525 : 101-102) ได้กล่าวว่าคณะกรรมการนิสิตนักศึกษาในหอพักจะประกอบด้วยหัวหน้าหอพัก และมีกรรมการตำแหน่งต่างๆ อีกประมาณ 6-10 คน เพื่อทำหน้าที่จัดสวัสดิการที่นักศึกษาในหอพักส่วนใหญ่ต้องการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษา ในหอพักและเป็นตัวแทนนักศึกษาภายในหอพัก เพื่อติดต่อนักศึกษานอกหอพัก อาจารย์หรือฝ่ายอื่นๆ นอกจากนี้บางสถาบันได้จัดตั้งคณะกรรมการวินัยนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษาทั้งสิ้นประมาณ 7 - 9 คน เพื่อพิจารณาโทษนักศึกษาที่ฝ่าฝืนระเบียบหอพักด้วย

สำหรับคุณสมบัติของบุคลากรหอพักนิสิตศึกษานั้น ทองเวียน อมรัชกุล (2525 : 53-54) กล่าวว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาหารและหอพักนั้นจะต้องมีพื้นฐานด้านการให้คำปรึกษางานเฉพาะสาขา เช่น โภชนาการ และสามารถทำการวิจัยประเภทสถาบัน (Institutional research) ได้ด้วย ในฐานะเป็นครู อาจารย์ และผู้สอน บุคคลเหล่านี้ควรจะเป็นผู้สอนรายวิชา

ต่างๆ ในภาควิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนการเรียน โภชนาการ และคหกรรมศาสตร์ ฯลฯ การปฏิบัติงานต่างๆ ของบุคคลเหล่านี้ในหอพักนิสิต เช่น การให้คำปรึกษาให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการที่สอนด้วย หาใช้งานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติประจำแต่อย่างเดียว ในท้ายที่สุด บุคลากรเหล่านี้จะต้องทำตนเป็นนักการศึกษาโดยทั่วไปที่ให้การอบรมสั่งสอนแก่นิสิต เมื่ออยู่ในโรงอาหารหรือหอพักนิสิตด้วย คล้ายการสอนนิสิตในห้องเรียน

ส่วนหัวหน้าหน่วยหอพัก (Residence Hall Assistant) นั้น บุริญชัย จงกลณี (2525 : 47) กล่าวว่าบุคลากรกลุ่มนี้ จะทำงานร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในหอพักนั้นๆ หัวหน้าหน่วยหอพักนี้ บางครั้งก็เป็นข้าราชการที่จ้างขึ้นมา สำหรับในต่างประเทศบางสถาบันก็ให้นักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอกที่อยู่ในหอพักนั้นด้วย ทั้งนี้แพ็ควูด (Packwood. 1977 : 143-144) ได้ให้ความเห็นว่า ประเด็นหนึ่งที่ต้องพิจารณาในการคัดเลือกหัวหน้าหน่วยหอพัก (Residence Hall Assistant) ก็คือ ต้องพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่คิดว่าสามารถเข้ากับนักศึกษาที่อยู่หอพักได้เป็นอย่างดี คือมีคุณลักษณะคล้ายๆ กับนักศึกษาที่เขาจะต้องไปดูแล

ในด้านการจัดนิสิตนักศึกษาเข้าหอพักนั้น การคัดเลือกเพื่อนร่วมห้องที่เหมาะสมจะช่วยลดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในห้องพักนิสิตนักศึกษา และช่วยสนับสนุนในการส่งเสริมพัฒนาการทางด้านบุคลิกภาพและด้านวิชาการได้อย่างดีเยี่ยม เพราะเพื่อนร่วมหอพักและเพื่อนร่วมห้องนับว่าเป็นสภาพแวดล้อมของหอพักที่มีผลกระทบเป็นอย่างมากต่อความรู้สึกและพัฒนาการของนิสิตนักศึกษา เพราะจะต้องอยู่ด้วยกัน และปรับตัวอยู่ด้วยกันเป็นเวลาหลายปี ดัง ริเคอร์ (Riker. 1971:512) กล่าวว่า การจัดหอพักควรจัดให้เหมาะสมกับระดับของนิสิตนักศึกษา สำหรับนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ในห้องรวมควรอยู่ประมาณห้องละ 4-8 คน ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ควรอยู่ในห้องเดี่ยวห้องละ 2-4 คน แต่ละห้องควรมีห้องน้ำ ห้องส้วม และมีห้องอ่านหนังสือ ถ้านิสิตนักศึกษาสนใจทำครัวก็ควรจัดให้เป็นสัดส่วนและมีตู้เย็นเล็กๆ ให้ด้วย สำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาโทที่ยังไม่แต่งงาน มักชอบอยู่ในห้องเดี่ยวมีห้องน้ำอยู่ในหอพักด้วย ส่วนแพ็ควูด (Packwood. 1977 : 139-140) ได้ทำการวิจัยหลายครั้งพบว่า การจัดกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีความสนใจเหมือนกันให้อยู่ด้วยกัน จะมีผลบวกต่อการเรียน โดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาที่มีความสามารถสูงเมื่อมารวมกลุ่มกันจะประสบผลสำเร็จทางการเรียนดีขึ้น และมีความพึงพอใจในการจัดแบบนี้มากกว่าแบบอื่นๆ เช่น จัดนิสิตนักศึกษาคนเดียวกันให้อยู่ด้วยกัน และถ้าเป็นไปได้ควรเป็นนิสิตนักศึกษาคนเดียวทั้งชั้นหรือทั้งหลัง เนื่องจากว่านิสิตนักศึกษาคนเดียวกันจะมีคุณลักษณะคล้ายๆ กัน เช่น สนใจทางด้านวิชาการคล้ายกัน บุคลิกลักษณะความสนใจ นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกเป็นมิตรและเป็นกลุ่มเดียวกันมากกว่าที่จะอยู่คนละกันหลายๆ คณะหรือสาขาวิชา

ในหอพักนักศึกษา จะมีนิสิตนักศึกษาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก การจัดกลุ่มนิสิตนักศึกษา เข้าพักในหอพักควรพิจารณาจากการที่มีความสนใจเหมือนกัน ก็ควรจัดให้อยู่ด้วยกันจะมีผลบวก ต่อการเรียน โดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาที่มีความสามารถสูงเมื่อมาอยู่ร่วมกันจะประสบผลสำเร็จทาง การเรียนดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ นิสิตยังพึงพอใจกับการจัดแบบนี้มากกว่าแบบสุม (ศรีรัตน์ จันทรสมวงศ์. 2529 ; อ้างอิงจาก Packwood. 1977) ดังนั้นการบริหารงานจำเป็นต้องมีระเบียบและแนวทาง ปฏิบัติให้นิสิตนักศึกษาสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยทั่วไประเบียบหอพักจะประกอบด้วย ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในระหว่างที่นิสิตนักศึกษาอาศัยอยู่ในหอพัก ข้อปฏิบัติเป็นข้อแนะนำให้ นิสิตนักศึกษาปฏิบัติตาม ส่วนข้อห้ามก็คือ กฎ หรือ ข้อบังคับที่ห้ามนิสิตนักศึกษาประพฤติ หรือ กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งระเบียบหอพักจะต้องชัดเจนทันต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน ส่วนบุคลากร ในสายงานหอพักจะมีจำนวนและการศึกษามากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ของงานหอพัก ของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง สถาบันอุดมศึกษาที่จัดหอพักเพียงเพื่อให้บริการด้านที่พัก อาศัยแก่นิสิตนักศึกษาก็ไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก แต่สถาบันที่มีวัตถุประสงค์จะใช้ หอพักเพื่อประโยชน์ทั้งด้านที่พักอาศัย ด้านการพัฒนาและเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน จะต้อง มีบุคลากรหลายระดับที่มีจำนวนเพียงพอ (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 95)

การบริการงานหอพักด้านบริการและสวัสดิการ

การจัดบริการแก่นิสิตนักศึกษาถือว่าเป็นงานสำคัญ และควรให้ความสนใจเป็น พิเศษ ดังที่ ทองเรือน อมรัชกุล (2525 : 53) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบริการด้านอาหารของหอพัก มหาวิทยาลัยว่า จะต้องสามารถให้ประกันในด้านความสะอาด สุขภาพอนามัยและอื่นๆ รวม ตลอดไปถึง ผู้ประกอบอาหาร นักโภชนาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารมาเป็นผู้ทำการนิเทศ ด้วย นอกจากนี้หอพักนิสิตทุกหอจะต้องจัดให้มีกิจกรรมทางสังคม มียาสามัญประจำบ้าน ห้อง รับแขก ห้องนั่งเล่น พร้อมเครื่องรับวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม มีห้องเล่นกีฬา ของหอพัก ซึ่งมีอุปกรณ์กีฬาครบครัน ห้องสมุดประจำหอพักก็มีหนังสือของหอพักพอที่จะใช้ในการค้นคว้า ได้พอสมควร หน่วยงานของกิจการนิสิตอื่นๆ เช่น ศูนย์การให้คำปรึกษาแก่นิสิต ก็ควรจะได้จัด สำนักงานสาขามาประจำอยู่ในหอพัก เพื่อให้บริการแก่นิสิตในหอพักด้วย นอกจากนี้ก็ควรจะได้ จัดให้มีโครงการศึกษาและทำงาน (Work Study Program) เพื่อช่วยนิสิตนักศึกษาที่มีความจำ เป็นในเรื่องการเงิน รวมทั้งเป็นที่ฝึกงานของนิสิตนักศึกษา

ส่วนอัตราเกี่ยวกับค่าบริการของหอพักนักศึกษา คณะกรรมการกิจการนิสิตนักศึกษา (ราชันบุลย์ ผิวสุพรรณ. 2542 : 26 ; อ้างอิงจาก Fitzgerald and others. 1970. *Committee on Student Work.*) ได้รายงานว่าหอพักควรจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยเก็บค่าบริการที่พัก อาศัยในราคาพอสมควร เพื่อนำมาจัดบริการแก่ผู้พักอาศัยได้อย่างเหมาะสม สำหรับเงินกำไรที่ได้

ควรนำมาใช้จ่ายในการช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งรวมถึงการจัดสอนภายในหอพักด้วย

คุนทซ์ และโอดอนเนลล์ (Koontz and O'Donnell, 1973 : 191) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า คือผลประโยชน์ที่หน่วยงานหรือสถาบันจัดให้บุคลากรเป็นการให้กำลังใจ และบำรุงขวัญ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและสะดวกสบาย เป็นต้น

การจัดสวัสดิการให้แก่นิสิตนักศึกษา เป็นงานสำคัญที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบันได้เป็นอย่างดี และควรมีหลักพิจารณาดังนี้

1. หลักการพัฒนานักศึกษา ควรส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสะอาด การมีความรับผิดชอบ มีวินัยในตนเอง และมีความคิดในทางสร้างสรรค์ สังคม
2. หลักความสะดวกสบาย เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ควรคำนึงถึงความสะดวกสบายของนิสิตนักศึกษามากกว่าความสะดวกสบายของตนเอง เช่น เรื่องการให้บริการอาหาร และเครื่องตักแก่นิสิตนักศึกษา ซึ่งเป็นงานที่อาจจะยุ่งยากสำหรับผู้บริหาร เพราะเป็นงานไม่มีเกียรติ แต่เป็นงานที่สนับสนุนความเจริญงอกงามทางสมองและร่างกายของนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารควรคำนึงถึงเป็นพิเศษที่จะจัดบริการนี้ ให้สิ่งแวดล้อมที่จะอำนวยความสะดวกแก่ชีวิตนักศึกษา ควรจะจัดให้เป็นงานที่สำคัญลำดับแรกๆ
3. หลักการประหยัด งานบางอย่างสถาบันไม่สามารถจะจัดให้ได้ เนื่องจากเป็นของฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นก็ไม่ต้องจัดให้
4. หลักการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ สิ่งที่ดีให้ควรเป็นสิ่งที่เอื้อต่อการเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา ทำให้จิตใจสบายขึ้น อยากเรียนรู้มากขึ้น หรือมีกำลังใจที่เรียนยิ่งขึ้น
5. หลักความให้ก่อนขอ ผู้บริหารควรจะต้องสัมผัสสภาพต่างๆ ด้วยตนเอง ใช้วิจารณ์ญาณ และเมื่อเป็นความจำเป็นข้อใดที่สามารถจะทำได้ก็ให้ก่อนที่จะมีการเรียกร้องขอขึ้น เช่น เห็นว่าควรมีโทรศัพท์ก็ควรรีบดำเนินการติดตั้ง ก่อนที่จะมีการเรียกร้อง
6. หลักความสามัคคี สวัสดิการที่จัดขึ้นควรยึดหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หรือสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษา กับนักศึกษา นักศึกษากับอาจารย์ เพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2525 : 42)

การให้สวัสดิการนักศึกษาในหอพัก ควรจะต้องจัดสวัสดิการที่ดี ต้องมีคุณภาพและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต (ทองเวียน อมรชกุล, 2525 : 53) ดังนั้นสิ่งที่ควรจัดเป็นสวัสดิการให้ในหอพัก ได้แก่ ตู้เสื้อผ้า เติ่งนอน ที่นอน หมอน โต๊ะ เก้าอี้ ไฟฟ้า ไม้กวาด (รัตนา ประเสริฐกุล,

2504 : 47) และชั้นเก็บหนังสือ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ในห้องพัก สำหรับอุปกรณ์ที่ให้นักศึกษาใช้ร่วมกัน ได้แก่ ที่รีดผ้า รวดตากผ้า เครื่องทำน้ำเย็น ห้องดูหนังสือ ห้องพักผ่อน หนังสือพิมพ์ต่างๆ และ อุปกรณ์กีฬา บริเวณหอพักควรปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่นและตกแต่งให้สวยงาม เพื่อให้นักศึกษาใช้เป็นที่พักผ่อนหรือเป็นที่ดูหนังสือในเวลากลางวัน และควรจัดให้ นิสิตนักศึกษาได้เล่นกีฬาเพื่อ สุขอนามัย นอกจากสวัสดิการดังกล่าวแล้ว สถาบันจะต้องให้สวัสดิการในหอพัก ด้านความสะดวก หรือความสะดวกสบายอื่นๆ ด้วย (สำเนา ขจรศิลป์. 2525 : 99) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซันด์สตรอม (Sunstrom. 1992) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบหอพักที่ดีของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่าความเหมาะสมของการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในหอพัก ราคาเฟอร์นิเจอร์ ที่จอดรถ รวมถึงเรื่องของการสนทนากาและการจัดพื้นที่สำหรับนิสิตนักศึกษา สถานที่สำหรับการ พักผ่อน ห้องศึกษาหาความรู้ การจัดบริการในลักษณะดังกล่าวนี้สามารถสร้างความพึงพอใจ และเป็นความต้องการของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา

จะพบว่างานบริการและสวัสดิการมีความสำคัญต่อตัวนิสิตนักศึกษาหอพักเป็นอย่างมาก ซึ่งหอพักจะต้องจัดเตรียมให้พร้อมที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่นิสิตนักศึกษา เพราะ เมื่อสภาพแวดล้อมดีแล้วจะส่งผลถึงการพัฒนาในด้านอื่นๆ ดีขึ้นด้วย

การบริการงานหอพักด้านกิจกรรมภายในหอพัก

ศรีรัตน์ จันทรสมวงศ์ (2530 : 29) ได้ให้ความเห็นว่ากิจกรรมที่จัดในหอพัก ควรเป็น กิจกรรมที่เสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการ เช่น การอนุญาตให้อาจารย์เข้าพักอาศัยร่วมกับนิสิต นักศึกษา การจัดห้องสมุดห้องเรียน จัดงานนิทรรศการและการแสดงการอภิปราย เป็นต้น โครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าว ควรจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ โดย ผู้บริหารหอพักอาจไปศึกษาจากสถาบันอื่น หรือเชิญบุคคลภายนอกเข้ามาสังเกตและแสดงความ คิดเห็น และสิ่งที่ควรคำนึงอย่างยิ่งในการจัด กิจกรรมในหอพัก คือการจัดกิจกรรมที่มีคุณค่าที่สุด ซึ่งสามารถชักจูงให้ผู้พักอาศัยได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความต้องการของตนเอง ถ้ากิจกรรมใด มีผู้สนใจน้อยอาจจะต้องจัดกิจกรรมใหม่ขึ้นแทนกิจกรรมดังกล่าว แต่การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมไม่ ควรเป็นไปในลักษณะของการลดกิจกรรมทางวิชาการลงหรือสร้างความสนุกสนานเพื่อสนองตอบ ต่อความต้องการพัฒนาสติปัญญาและความสามารถของบุคคล นอกจากนี้แล้ววัตถุประสงค์ของ สถาบันที่ต้องการพัฒนาสติปัญญาและความสามารถของบุคคล การสื่อสารในหอพักยังเป็นสิ่ง สำคัญอีกประการหนึ่งในการแจ้งหรือประกาศให้ผู้พักอาศัยได้ทราบกิจกรรม และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหอพัก ดังนั้น กิจกรรมที่อาจจัดได้ในหอพัก เพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้าน ต่างๆ มีดังนี้

1. กิจกรรมส่งเสริม การรับผิดชอบร่วมกันและฝึกความเป็นประชาธิปไตย ซึ่งหอพักควร จะสนับสนุนให้มีการเลือกคณะกรรมการนิสิตนักศึกษาประจำหอพัก เพื่อจะได้ช่วยกันดูแลความ เป็นอยู่ของสมาชิกภายในหอพัก มีการประชุมปรึกษาหารือที่จะจัดกิจกรรมต่างๆ ในหอพัก

2. กิจกรรมส่งเสริมการกีฬา หอพักควรจัดอุปกรณ์และสถานที่สำหรับเล่นกีฬาไว้ให้ เช่น จัดห้องสำหรับฝึกกายบริหาร กิจกรรมเข้าจังหวะ โดยมีอุปกรณ์เครื่องบันทึกเสียงให้ยืม ควรมี สนามเทนนิส สนามบาสเกตบอล วอลเลย์บอลไว้ให้นิสิตนักศึกษาได้มีโอกาสออกกำลังกาย

3. กิจกรรมส่งเสริมวิชาการ หอพักอาจจัดห้องสำหรับศึกษา มีห้องสมุดสำหรับศึกษา มีห้องสมุดที่มีหนังสือที่จำเป็นไว้สำหรับนิสิตนักศึกษามาอ่าน มาทำการบ้าน นอกจากสถานที่ที่ ควรจัดให้อ่านนิตยสารรายสัปดาห์ที่ชวนให้ศึกษาแล้ว กิจกรรมส่งเสริมวิชาการอาจจัดได้ใน รูปแบบต่างๆ กันดังนี้

3.1 เชิญวิทยากรมาพูดในหัวข้อต่างๆ ที่จะมีประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษาในหอพัก

3.2 สอนซ่อมเสริมในวิชาการที่นิสิตนักศึกษาอ่อน ซึ่งอาจจะให้อาจารย์มาสอนให้ หรืออาสาสมัครนิสิตนักศึกษาสอนกันเอง

3.3 เปิดโทรทัศน์วงจรปิด ในการปาฐกถาของอาจารย์พิเศษหรืออาจารย์ประจำ ซึ่ง เป็นเรื่องที่สำคัญน่าสนใจ ก็จัดเป็นกิจกรรมที่จะให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาความรู้ความคิดตาม ไปด้วย

3.4 ฟังวิทยุหรือโทรทัศน์การศึกษา สถาบันที่มีเครื่องส่งวิทยุภายในอาจจัดรายการ การศึกษาทางวิทยุให้นิสิตนักศึกษาฟัง เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบที่ต่างออกไป

3.5 สนทนาวิชาการ จัดรายการสนทนาทางวิชาการ ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างอาจารย์ กับนิสิต ทำให้อาจารย์ใกล้ชิดนิสิตนักศึกษามากขึ้น

3.6 กิจกรรมเอกสารประกอบวิชาการ เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาได้ ค้นคว้า หรือสรุปเรื่องราวที่ศึกษามาทำเป็นเอกสารประเภทจุลสาร สำหรับเผยแพร่แก่ผู้ที่ ต้องการเอกสาร นอกจากนี้ควรจะช่วยออกค่าใช้จ่ายในการทำจุลสารด้วย

4. กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เป็นกิจกรรมที่จะช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้แสดงออก ในความสามารถพิเศษเฉพาะตัว ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อาจจัดในหอพัก คือ

4.1 กิจกรรมดนตรี จัดให้มีการแสดงดนตรีไทย ดนตรีสากลเป็นครั้งคราวเพื่อให้นิสิต นักศึกษาได้ชื่นชมและฝึกความมีสุนทรีย์ทางดนตรี

4.2 กิจกรรมวาดรูปต่างๆ เพื่อให้ผู้อยู่ในหอพักซึ่งมาจากภูมิภาคต่างๆ กันได้รู้จัก ขนบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัด หรือภูมิภาคที่แตกต่างกันไป โดยสนับสนุนให้จัดกิจกรรมที่ แสดงถึงวัฒนธรรมของภาคต่างๆ เช่น อาหาร เพลง การแต่งกาย การละเล่น ศิลปะ ฟ้อนรำ

5. กิจกรรมที่ส่งเสริมความมีระเบียบวินัย เป็นกิจกรรมที่จะต้องฝึก อาจมีกิจกรรมเปิดหอพักเดือนละครั้ง เพื่อให้อาจารย์ เพื่อนต่างหอพัก และผู้ปกครองมาเยี่ยมเยียน ดูความสะอาดเรียบร้อย ความสวยงามในหอพัก ควรสนับสนุนให้มีการประกวดแต่งห้องด้วยวัสดุราคาถูกแต่สวยงาม สะอาดและเป็นระเบียบ เพื่อให้ทุกคนได้มีสุขนิสัยที่รักความสะอาด และเกิดแรงกระตุ้นที่จะทำให้ห้องพัคน่าอยู่

6. กิจกรรมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ การฝึกให้คนรู้จักบำเพ็ญประโยชน์ให้ผู้อื่นจะทำให้ปลูกฝังนิสัยการเสียสละและการนึกถึงผู้อื่นบ้าง กิจกรรมที่อาจจัดขึ้นคือ การตกแต่งหอพัก การปลูกต้นไม้ ทำสวนรอบๆ บริเวณหอพัก กิจกรรมการสอนหนังสือให้เด็กที่ยากจน เป็นต้น

7. กิจกรรมส่งเสริมทักษะทางสังคม เช่น การพูด การเขียน การแสดงออกที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น การไว้วางใจผู้อื่น การอดทน การรู้จักใช้เวลาที่ถูกต้อง การอบรมมารยาทในการนั่ง นอน ยืน เดิน และรับประทานอาหาร เป็นต้น กิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะดังกล่าวได้แก่ การจัดอภิปราย ปาฐกถา การโต้วาทีและการจัดแนะนำในโอกาสต่าง ๆ

8. กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม เช่น จัดให้มีการดักบาตรสัปดาห์ละครั้ง พานิสิตนักศึกษาไปวัดเดือนละครั้ง จัดให้มีวิทยากรมาบรรยายเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรม จัดให้มีพระมาเทศน์ จัดให้มีการสวดมนต์ทุกคืน

9. กิจกรรมส่งเสริมอาชีพ เช่น มีโครงการอบรมอาชีพพระยะสัน เช่น สอนทำขนม ตัดเสื้อซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ นอกจากนี้จัดให้มีการแนะแนวอาชีพ หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญ หรือผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานมาอภิปราย เป็นต้น (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2530 : 101-105)

การจัดกิจกรรมในหอพักนักศึกษา เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงใน การจัดดำเนินงานหอพักนักศึกษา แต่การจัดดำเนินงานด้านนี้ก็ยังมีอุปสรรคและปัญหาอยู่หลายประการ ดังที่ พรจันท์ ล่องสกุล (2530 : 138) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาของหอพักนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของผู้บริหารนิสิตหอพักเก่าและนิสิตหอพักปัจจุบัน พบว่าผู้บริหารและนิสิตปัจจุบันรับรู้ว่า โดยส่วนรวมหอพักมีปัญหาในด้านกิจกรรมในระดับค่อนข้างน้อย ในขณะที่นิสิตเก่ารับรู้ปัญหาด้านนี้ โดยส่วนรวมว่าเป็นปัญหาในระดับกลาง ส่วนปัญหาด้านกิจกรรมที่นิสิตชายและหญิงรับรู้แตกต่างกัน โดยนิสิตชายรับรู้ว่าเป็นปัญหา มากกว่านิสิตหญิง คือ ความเป็นอิสระของนิสิตนักศึกษาในการจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในหอพัก ความร่วมมือของอาจารย์ในการทำกิจกรรมในหอพัก การเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่นิสิตหอพัก และความเหมาะสมของกิจกรรมวิชาการที่จัดขึ้นภายในหอพัก จากการวิจัยของวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2527) เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาพบว่า กิจกรรมทางวิชาการและกิจกรรมที่นิสิตนักศึกษาเข้าร่วมน้อยที่สุด คือ การสอนเด่นรำ ส่วนกิจกรรมด้านสังคมนิสิตนักศึกษาเห็นว่าควร

เรียนรู้มารยาททางสังคมมากที่สุด และกิจกรรมต่างๆ ทำให้นิสิตนักศึกษาเกิดการพัฒนาทางความคิดและมีเหตุผลมากขึ้น อีกทั้งส่งเสริมบุคลิกภาพพัฒนาทักษะทางสังคมเป็นการช่วยส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทยให้ตระหนักในความเป็นไทยมากยิ่งขึ้น

การจัดหอพักของสถาบันการศึกษานั้น นอกจากจะสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านที่พักอาศัยสำหรับนิสิตนักศึกษาแล้ว ในด้านการจัดกิจกรรมในหอพักเป็นส่วนที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษามีความพร้อมทั้งด้านสังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้จัดทำแผนการตามสาระดังนี้ คือ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1-ชั้นปีที่ 4 ที่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 2,449 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้สุ่มจากประชากร คือ นิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ที่พักอยู่ในหอพัก ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 โดยจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย (Stratum) ตามเพศและชั้นปี แล้วใช้เทคนิคการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ประมาณร้อยละ 20 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 494 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ และชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	409	1,063	1,472	82	213	295
2	69	452	521	14	91	105
3	81	233	314	17	47	64
4	18	124	142	5	25	30
รวม (คน)	577	1,872	2,449	118	376	494

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืนสมบูรณ์

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนสมบูรณ์		
	แบบสอบถามส่งไป	ได้แบบสอบถามกลับคืน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	295	239	48.38
ชั้นปีที่ 2	105	92	18.62
ชั้นปีที่ 3	64	64	12.96
ชั้นปีที่ 4	30	30	6.07
รวม	494	425	86.03

จากตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามส่งไปจำนวน 494 ฉบับ ได้รับกลับคืน 425 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในงานหอพักในด้านต่างๆ เพื่อรวบรวมแนวคิดหลักการ สำหรับเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ท

3. นำข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องของคำถามทั้งในด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตจำนวน 50 คนที่พักอาศัยในหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t-test) และเลือกพิจารณาข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.71 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย (Ferguson, 1981 : 180) ได้ข้อคำถามทั้งหมด 39 ข้อ

6. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการคำนวณจากสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984:161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.9338

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาทั้ง 4 ด้าน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่านำหนักคะแนนดังนี้

5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับมาก

3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อย

1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานหอพักอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานหอพักอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานหอพักอยู่ในระดับน้อย

และในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านจะมีคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเสนอแนะอย่างเสรี ผู้วิจัยจะนำข้อมูลในส่วนนี้เสนอในเชิงบรรยายและใช้ในการประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำไปขออนุญาตรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว นำแบบสอบถามจำนวน 494 ฉบับไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง แล้วนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และให้คะแนนตามคำแนะนำของตัวเลือก
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานหอพักทั้ง 4 ด้าน และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก จำแนกตามเพศ โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก โดยใช้การทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรชั้นปีที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Oneway Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffé)

3. ข้อเสนอแนะในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้าน นำมาจัดเรียงลำดับความถี่และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย เพื่อใช้ประกอบในการอภิปรายผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ความถี่

1.2 ค่าร้อยละ

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการใช้การทดสอบที (t-test) และเลือกพิจารณาข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.71 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย (Ferguson, 1981 : 180) และ โดยใช้สูตร

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามแบบของครอนบาค

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร เพศ โชนหอพัก และ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก โดยใช้การทดสอบที

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร ชั้นปีที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาใน 4 ด้านได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก และเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผล จำแนกออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามตัวแปรเพศ โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก โดยใช้การทดสอบที สำหรับตัวแปรชั้นปีที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้

ตอนที่ 4 การรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาโดยการจับกลุ่มและการแจกแจงความถี่ของคำตอบ นำเสนอผลในเชิงบรรยาย เพื่อใช้ในการประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน) n = 425	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	118	27.8
หญิง	307	72.2
รวม	425	100
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	239	56.2
ชั้นปีที่ 2	92	21.6
ชั้นปีที่ 3	64	15.1
ชั้นปีที่ 4	30	7.1
รวม	425	100
3. โซนหอพัก		
หอพักเก่า	216	50.8
หอพักใหม่	209	49.2
รวม	425	100
4. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก		
น้อยกว่า 4 ครั้ง	201	47.3
4 ครั้งขึ้นไป	224	52.7
รวม	425	100

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก ดังแสดงในตาราง 4 – 12

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม

งานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา	n = 425		การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านกายภาพ	3.28	0.44	ปานกลาง
2. ด้านบริหาร	3.27	0.47	ปานกลาง
3. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.10	0.56	ปานกลาง
4. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.20	0.47	ปานกลาง
รวม	3.23	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ เป็นรายข้อ

ด้านกายภาพ	n = 425		การแปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ทำเลที่ตั้งของหอพัก	3.75	0.70	มาก
2. การจัดสภาพแวดล้อมภายในหอพักให้อำนวยความสะดวกต่อการศึกษา	3.38	0.78	ปานกลาง
3. แสงสว่างภายในห้องพัก	3.32	0.79	ปานกลาง
4. ระบบระบายอากาศภายในห้องพัก	3.23	0.79	ปานกลาง
5. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน ภายในห้องพัก	3.37	0.82	ปานกลาง
6. การจัดบริเวณซัก-ล้างที่เป็นสัดส่วน	3.09	0.85	ปานกลาง
7. บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยด้านกายภาพของหอพัก เช่น ความสะอาด ซ่อมบำรุง และพัฒนาบริเวณหอพัก	2.96	0.87	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านกายภาพ	n = 425		การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
8. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกรอบๆ หอพัก	3.20	0.77	ปานกลาง
9. ห้องอาบน้ำ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับนิสิต	3.02	0.83	ปานกลาง
10. สถานที่จัดกิจกรรมสันทนาการ	3.16	0.76	ปานกลาง
11. การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติของหอพักไว้อย่างชัดเจน	3.52	0.74	ปานกลาง
12. การจัดปฐมนิเทศให้นักศึกษาได้รับทราบระเบียบข้อปฏิบัติ ของหอพัก	3.39	0.72	ปานกลาง
รวม	3.28	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านิสิตมีความพึงพอใจเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่ 1 ทำเลที่ตั้งของหอพักที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหารเป็นรายข้อ

ด้านบริหาร	n = 425		การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
13. การปรับปรุงระเบียบภายในหอพักได้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	3.38	0.63	ปานกลาง
14. การกำหนดเวลาเปิดหอพัก 05.00น. และเวลาปิดหอพัก 22.00 น. มีความเหมาะสม	3.00	0.84	ปานกลาง
15. การกำหนดข้อห้ามในการนำบุคคลภายนอกเข้าหอพักก่อนได้รับอนุญาต	3.48	0.85	ปานกลาง
16. ความยุติธรรมของกระบวนการพิจารณาลงโทษนิสิตที่ผิดระเบียบหอพัก	3.31	0.80	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านบริหาร	n = 425		การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
17. ความเอาใจใส่ของอาจารย์ประจำหอพักที่มีต่อนิสิต	3.09	0.82	ปานกลาง
18. อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักสามารถควบคุมให้นิสิตปฏิบัติตามระเบียบหอพัก	3.15	0.75	ปานกลาง
19. การมีอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักพักอยู่ประจำ	3.19	0.89	ปานกลาง
20. ระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ ภายในหอพัก	3.41	0.70	ปานกลาง
21. การจัดให้มีสำนักงานติดต่อประสานงานภายในหอพัก	3.45	0.80	ปานกลาง
รวม	3.27	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านบริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เช่นกัน

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ เป็นรายข้อ

ด้านบริการและสวัสดิการ	n = 425		การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
22. ความยุติธรรมในอัตราค่าบำรุงหอพัก	3.40	0.76	ปานกลาง
23. การจัดบริการด้านสุขภาพและอนามัยให้กับนิสิตในหอพัก	3.17	0.82	ปานกลาง
24. การจัดน้ำดื่มสำหรับบริโภค	3.22	0.86	ปานกลาง
25. การจัดโทรศัพท์รับสายภายนอก	3.01	0.92	ปานกลาง
26. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต	2.69	0.94	ปานกลาง
27. การจัดโทรศัพท์นี้ไว้บริการ	2.91	0.92	ปานกลาง
28. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก	3.33	0.80	ปานกลาง
รวม	3.10	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านบริการและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เช่นกัน

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี
ที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพัก เป็นรายข้อ

ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	n = 425		การแปล ความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
29. คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดกิจกรรมภายในหอพัก	3.25	0.74	ปานกลาง
30. หอพักนักศึกษาส่งเสริมการจัดกิจกรรม	3.25	0.73	ปานกลาง
31. รูปแบบกิจกรรมของหอพัก	3.16	0.75	ปานกลาง
32. นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ	3.31	0.77	ปานกลาง
33. กฎ ระเบียบของหอพักเอื้อต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตหอพัก	3.30	0.72	ปานกลาง
34. กิจกรรมที่จัดในหอพักช่วยพัฒนานิสิตด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ	3.24	0.75	ปานกลาง
35. การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้นิสิตได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	3.31	0.81	ปานกลาง
36. กิจกรรมที่จัดในหอพักสร้างความสามัคคีให้กับนิสิต	3.24	0.77	ปานกลาง
37. ความสะดวกในการเบิก-จ่ายเงินบำรุงกิจกรรมนิสิต	2.98	0.72	ปานกลาง
38. ความเหมาะสมช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม	3.17	0.74	ปานกลาง
39. การรายงานประเมินผลกิจกรรมให้นิสิตทราบ	3.04	0.84	ปานกลาง
รวม	3.20	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านกิจกรรมภายในหอพัก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เช่นกัน

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี
ที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานหอพักนิสิต	เพศ n = 425			
	เพศชาย n = 118		เพศหญิง n = 307	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกายภาพ	3.18	0.30	3.32	0.47
2. ด้านบริหาร	3.10	0.30	3.34	0.51
3. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.09	0.35	3.11	0.62
4. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.11	0.25	3.24	0.53
รวม	3.13	0.21	3.26	0.44

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี
ที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตาม
ชั้นปีที่ศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานหอพักนิสิต	ชั้นปีที่ศึกษา n = 425							
	ชั้นปีที่ 1 n = 239		ชั้นปีที่ 2 n = 92		ชั้นปีที่ 3 n = 64		ชั้นปีที่ 4 n = 30	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านกายภาพ	3.36	0.44	3.18	0.44	3.13	0.30	3.26	0.51
ด้านบริหาร	3.36	0.52	3.18	0.13	3.14	0.30	3.14	.42
ด้านบริการและสวัสดิการ	3.22	0.58	2.94	0.45	2.90	0.51	3.10	.62
ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.30	0.51	3.18	0.38	2.94	0.34	3.05	0.34
รวม	3.32	0.43	3.14	0.31	3.04	0.26	3.14	0.34

จากตาราง 10 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก โดยรวมทุกชั้นปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตทุกชั้นปีมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี
ที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม
จำแนกตามโซนหอพัก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานหอพักนิสิต	โซนหอพัก n = 425			
	หอพักใหม่ n = 209		หอพักเก่า n = 216	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกายภาพ	3.43	0.47	3.14	0.35
2. ด้านบริหาร	3.42	0.53	3.13	0.35
3. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.23	0.62	2.98	0.46
4. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.35	0.54	3.06	0.34
รวม	3.37	0.45	3.09	0.27

จากตาราง 11 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักในโซนหอพักโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี
ที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม
จำแนกตามการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานหอพักนิสิต	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก n = 425			
	4 ครั้งขึ้นไป n = 224		น้อยกว่า 4 ครั้ง n = 201	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกายภาพ	3.33	0.45	3.23	0.42
2. ด้านบริหาร	3.30	0.48	3.25	0.47
3. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.13	0.55	3.07	0.57
4. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.27	0.51	3.13	0.41
รวม	3.27	0.42	3.18	0.36

จากตาราง 12 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพักโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก ดังแสดงในตาราง 13 - 21

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานหอพักนิสิต	เพศชาย n = 118		เพศหญิง n = 307		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
5. ด้านกายภาพ	3.18	0.30	3.32	0.47	2.88	0.004
6. ด้านบริหาร	3.10	0.30	3.34	0.51	4.69	0.000
7. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.09	0.35	3.11	0.62	0.26	0.793
8. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.11	0.25	3.24	0.53	2.58	0.010
รวม	3.13	0.21	3.26	0.44	3.21	0.001

จากตาราง 13 แสดงว่า นิสิตชายและหญิงมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านกายภาพ ด้านบริหาร และด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการและสวัสดิการไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักนิสิต	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.94	1.31	7.18	0.000
	ภายในกลุ่ม	421	76.94	0.18		
	รวม	424	80.88			
ด้านบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.55	1.52	7.03	0.000
	ภายในกลุ่ม	421	90.88	0.22		
	รวม	424	95.43			
ด้านบริการและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.78	2.93	9.88	0.000
	ภายในกลุ่ม	421	124.78	0.30		
	รวม	424	133.57			
ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	3	7.68	2.55	12.50	0.000
	ภายในกลุ่ม	421	85.84	0.20		
	รวม	424	93.49			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.43	1.81	12.63	0.000
	ภายในกลุ่ม	421	60.32	0.14		
	รวม	424	65.75			

จากตาราง 14 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ในแต่ละด้านและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 15 – 19

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	$\bar{X}$	3.36	3.36	3.22	3.30
ชั้นปีที่ 1	3.36		*	*	
ชั้นปีที่ 2	3.36				
ชั้นปีที่ 3	3.22				
ชั้นปีที่ 4	3.30				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ในด้านกายภาพ แตกต่างกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหาร จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	$\bar{X}$	3.18	3.18	2.94	3.18
ชั้นปีที่ 1	3.18		*	*	
ชั้นปีที่ 2	3.18				
ชั้นปีที่ 3	2.94				
ชั้นปีที่ 4	3.18				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ในด้านบริหาร แตกต่างกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	$\bar{X}$	3.13	3.14	2.90	2.94
ชั้นปีที่ 1	3.13		*	*	
ชั้นปีที่ 2	3.14				
ชั้นปีที่ 3	2.90				
ชั้นปีที่ 4	2.94				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ในด้านบริการและสวัสดิการ แตกต่างกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพัก จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	$\bar{X}$	3.26	3.14	3.10	3.05
ชั้นปีที่ 1	3.26			*	*
ชั้นปีที่ 2	3.14				
ชั้นปีที่ 3	3.10				
ชั้นปีที่ 4	3.05				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ในด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
	$\bar{X}$	3.28	3.27	3.10	3.20
ชั้นปีที่ 1	3.28		*	*	
ชั้นปีที่ 2	3.27				
ชั้นปีที่ 3	3.10				
ชั้นปีที่ 4	3.20				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวม แตกต่างกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามโซนหอพัก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก	หอพักใหม่ n = 209		หอพักเก่า n = 216		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านกายภาพ	3.43	0.47	3.14	0.35	7.43	0.000
2. ด้านบริหาร	3.42	0.53	3.13	0.35	6.75	0.000
3. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.23	0.62	2.98	0.46	4.62	0.000
4. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.35	0.54	3.06	0.34	6.73	0.000
รวม	3.37	0.45	3.09	0.27	8.02	0.000

จากตาราง 20 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่อาศัยอยู่ในโซนหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักในแต่ละด้านและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวม จำแนกตามการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก	4 ครั้งขึ้นไป n = 224		น้อยกว่า 4 ครั้ง n = 201		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านกายภาพ	3.33	0.45	3.23	0.42	2.33	0.020
2. ด้านบริหาร	3.30	0.48	3.25	0.47	1.13	0.260
3. ด้านบริการและสวัสดิการ	3.13	0.55	3.07	0.57	1.00	0.315
4. ด้านกิจกรรมภายในหอพัก	3.27	0.51	3.13	0.41	3.24	0.001
รวม	3.27	0.42	3.18	0.36	2.45	0.015

จากตาราง 21 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่เข้าร่วมกิจกรรมภายในหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตด้านกายภาพและด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริหารและด้านบริการและสวัสดิการไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิต
ปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จากแบบสอบถามปลายเปิด
ดังแสดงในตาราง 22 – 25

ตาราง 22 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านกายภาพ	ความถี่ (f)
1. ควรมีการติดตามผลการทำความสะอาดภายในหอพักของแม่บ้าน	19
2. ควรมีการปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด	8
3. ควรเพิ่มจำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้มากขึ้น	3
4. ควรจัดให้ร้านขายสินค้าอยู่ใกล้บริเวณหอพัก	3
5. ควรจัดสภาพแวดล้อมภายนอกหอพักให้ร่มรื่น	3
6. ควรเพิ่มจำนวนของเครื่องระบายอากาศ	2

จากตาราง 18 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพดังนี้คือ ควรมีการติดตามผลการทำความสะอาดภายในหอพักของแม่บ้าน ($f = 19$) ควรมีการปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด ($f = 8$) ควรเพิ่มจำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้มากขึ้น ($f = 3$) ควรจัดให้ร้านขายสินค้าอยู่ใกล้บริเวณหอพัก ($f = 3$) ควรจัดสภาพแวดล้อมภายนอกหอพักให้ร่มรื่น ($f = 3$) และควรเพิ่มจำนวนของเครื่องระบายอากาศ ($f = 2$)

ตาราง 23 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหาร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบริหาร	ความถี่ (f)
1. ควรมีการขยายเวลาในการเข้าออกหอพัก	13
2. ในบางกรณีควรอนุญาตให้ผู้ปกครองเข้ามาในห้องพัก	1
3. ควรมีการอบรมเรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับมารยาทในการอยู่หอพัก	1
4. ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าออกหอพัก เช่น การใช้ระบบคีย์การ์ด	1

จากตาราง 23 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหารดังนี้คือ ควรมีการขยายเวลาในการเข้าออกหอพัก ($f = 13$) ในบางกรณีควรอนุญาตให้ผู้ปกครองเข้ามาในห้องพัก ($f = 1$) ควรมีการอบรมเรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับมารยาทในการอยู่หอพัก ($f = 1$) และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าออกหอพัก เช่น การใช้ระบบคีย์การ์ด ($f = 1$)

ตาราง 24 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบริการและสวัสดิการ	ความถี่ (f)
1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะภายในหอพัก	18
2. ควรมีการปรับระบบรักษาความปลอดภัยให้เข้มงวด	5
3. ควรติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็นเพิ่ม	5
4. ควรติดตั้งเครื่องซักผ้าระบบหยอดเหรียญ	4
5. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาค้นคว้า	2
6. ควรปรับลดอัตราค่าบำรุงหอพัก	2
7. ควรปรับปรุงบริการเสียงตามสายให้ชัดเจนและครอบคลุม	1

จากตาราง 20 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการดังนี้คือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะภายในหอพัก ($f = 18$) ควรมีการปรับระบบรักษาความปลอดภัยให้เข้มงวด ($f = 5$) ควรติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็นเพิ่ม ($f = 5$) ควรติดตั้งเครื่องซักผ้าระบบหยอดเหรียญ ($f = 4$) ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาค้นคว้า ($f = 2$) ควรปรับลดอัตราค่าบำรุงหอพัก ($f = 2$) และควรปรับปรุงบริการเสียงตามสายให้ชัดเจนและครอบคลุม ($f = 1$)

ตาราง 25 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพัก

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านกิจกรรมภายในหอพัก	ความถี่ (f)
1. ควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย	4
2. ควรกำหนดเวลาในการจัดกิจกรรมให้เหมาะสม	3
3. ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	2
4. ควรจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตในหอพัก	1
5. ควรจัดกิจกรรมที่เน้นการส่งเสริมศักยภาพของนิสิต	1

จากตาราง 21 แสดงว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกิจกรรมภายในหอพักดังนี้คือ ควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย ($f = 4$) ควรกำหนดเวลาในการจัดกิจกรรมให้เหมาะสม ($f = 3$) ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ($f = 2$) ควรจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตในหอพัก ($f = 1$) และควรจัดกิจกรรมที่เน้นการส่งเสริมศักยภาพของนิสิต ($f = 1$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวมจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยบูรพา ที่พักอยู่ในหอพัก ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 425 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก รวมทั้งสิ้นจำนวน 39 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.9338

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในแต่ละด้านและโดยรวม โดยการวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวแปรเพศ โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก โดยใช้การทดสอบที สำหรับตัวแปรชั้นปีที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก ผู้วิจัยวิเคราะห์และจัดประเภทเป็นรายด้าน โดยเสนอความถี่ในเชิงบรรยายเพื่อประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา โซนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. นิสิตชายและหญิงมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านกายภาพ ด้านบริหาร และด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการและสวัสดิการไม่พบความแตกต่าง
3. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักในแต่ละด้านและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่อาศัยอยู่ในโซนหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักในแต่ละด้านและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่เข้าร่วมกิจกรรมภายในหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก ด้านกายภาพ และด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริหาร และด้านบริการ และสวัสดิการไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา โซนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพาจัดดำเนินการหอพักไม่ตรงกับความต้องการของนิสิตในด้านกายภาพซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เรื่องของสภาพอาคารหอพักเก่ากับหอพักใหม่ การบริหารยังขาดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน จึงทำให้การประสานงานภายในหอพักล่าช้าไม่ครอบคลุมและทั่วถึง สำหรับการบริการและสวัสดิการยังจัดบริการได้ไม่เหมาะสมและไม่ตรงกับความต้องการของนิสิต ส่วนการจัดกิจกรรมภายในหอพักยังขาดรูปแบบของกิจกรรมที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อนิสิต ดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงควรจัดบริการงานหอพักในด้านต่างๆ ให้เกิดความสะดวกสบายความปลอดภัย และตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตเพื่อให้นิสิตสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ในมหาวิทยาลัยได้ ดังที่ วิลลมา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543 : 6) กล่าวว่า นิสิตนักศึกษาจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจสภาพของนิสิตนักศึกษาเองเพื่อให้ลดความกังวลและความเครียดลง โดยเฉพาะในนิสิตชั้นปีที่ 1 ซึ่งใหม่ต่อสถาบัน สิ่งแวดล้อม วิธีการศึกษา เพื่อน และอาจารย์ จะประสบความสำเร็จว่าเหว สับสนและเครียดมาก ดังนั้นการที่นิสิตนักศึกษารู้จักสภาพของตนเองจะทำให้เข้าใจกลุ่มเพื่อนของตนเองได้ดี สามารถปรับตัวได้ดีขึ้น มากกว่าที่จะคิดว่าตนมีปัญหาแต่เพียงคนเดียว

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1.1 ด้านกายภาพ จากการศึกษพบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาก่อตั้งมาเป็นเวลานาน จึงทำให้สภาพของอาคารหอพักที่สร้างด้วยไม้บางส่วนเกิดการชำรุด แม้จะมีการปรับปรุงแต่สภาพของอาคารหอพักยังดูเก่า นอกจากนี้ยังพบว่าระบบระบายอากาศภายในห้องพักยังไม่ดีเท่าที่ควร ห้องอาบน้ำ และห้องสุขามีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต การจัดพื้นที่ส่วนกลางที่ใช้เป็นส่วนส่งเสริมการศึกษา เช่น ห้องสำหรับการศึกษาค้นคว้า ห้องพักผ่อนและสนทนาการ มีไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต บรรยากาศภายในหอพักและโดยรอบยังไม่ดีพอ อาจเป็นเพราะหอพักยังขาดพื้นที่ในการ จัดเก็บอุปกรณ์หรือวัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เติียงที่ชำรุด และพื้นที่ภายนอกหอพัก บางส่วนเป็นที่จัดเก็บ ทำให้บริเวณรอบอาคารหอพักขาดความเป็นระเบียบและสวยงาม ทำให้พื้นที่ในการใช้เป็นบริเวณที่นั่งพักผ่อนหรือทำกิจกรรมบริเวณหอพักลดลง ดังที่ เชียร์รา และคอลเลนเดอร์ (วิชา เพชรขาว. 2534 : 21 ; อ้างอิงจาก Chiara and Callender. 1973 : 308) ได้เสนอแนะว่า ภายในอาคารหอพักนักศึกษาควรประกอบด้วยสิ่งต่างๆ เช่น ห้องพักผ่อนและสนทนาการควรมีพื้นที่เพียงพอกับจำนวนของนักศึกษาที่พักในหอพักและสามารถแยกออกเป็นห้องย่อยๆ ได้ด้วย และกล่าวถึง การจัดห้องน้ำ ห้องส้วมภายในหอพักจัดได้ 2 ลักษณะคือ ใช้ระบบรวมหรือใช้แยกเฉพาะห้องพัก โดยห้องส้วมผู้ชาย 1 ที่ต่อ 10 คน ผู้หญิง 1 ที่ต่อ 8 คน และห้องอาบน้ำใช้อัตราส่วน 1 ที่ต่อ 8 คน

ห้องเก็บของและอุปกรณ์ของหอพักจะต้องมีพื้นที่เพียงพอ สามารถเก็บอุปกรณ์ไฟฟ้า และเครื่องกลอื่นๆ ของหอพักและเป็นห้องเก็บของของนักศึกษาในช่วงปิดภาคเรียนการศึกษา แต่การให้บริการงานหอพักทางด้านกายภาพที่ผ่านมามีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ สิริสรณ์ ทิพทวี (2543 : 110) ได้ศึกษาทัศนะของนักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่มีต่อการดำเนินงานหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า นักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักมีทัศนะต่อการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักต่างก็เห็นว่า ลักษณะทางกายภาพของอาคารสถานที่ยังไม่ดีพอ ซึ่งพบว่า มีรอยแตกร้าวของอาคาร การดูแลความสะอาดภายในหอพักและโดยรอบหอพักยังไม่ทั่วถึง สถานที่พักผ่อนยังไม่เพียงพอ เนื่องจากนักศึกษากายนอกมาใช้สถานที่นั่งพักผ่อน อีกทั้งจำนวนที่นั่งและโต๊ะมีจำนวนน้อย

1.1.2 ด้านบริหาร จากการศึกษาพบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการจัดดำเนินงานหอพักได้กำหนดนโยบายและสั่งการไปยังหอพักภายในมหาวิทยาลัยโดยใช้นโยบายเดียวกัน แต่การรับนโยบายไปปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำให้การบริหารงานและการประสานงานภายในหอพักเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต และพบว่าหอพักยังขาดนโยบายในการปรับเปลี่ยนอัตราบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลและให้คำปรึกษากายในหอพัก ทำให้จำนวนอาจารย์ที่ปรึกษากายในหอพักมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก 1 คนต้องดูแลนิสิต 300 คน และแบ่งตามพื้นที่หอพักจึงดูแลได้ไม่ทั่วถึง ดังที่ สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 190) กล่าวว่า อาจารย์โดยทั่วไปมีภาระงานในหน้าที่ของอาจารย์มีมากอยู่แล้ว ส่วนมากจึงไม่มีเวลาทำงานทำให้บริการหอพักได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังพบว่า การดำเนินงานหอพักยังขาดการประสานความร่วมมือในด้านการบริหาร เช่น การจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการหอพัก การจัดเก็บค่าหอพัก เป็นต้น ดีคอสเตอร์ และมาเบิล (Decoster and Mable, 1974 : 19) ได้กำหนดการบริหารหอพัก โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นสองฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายจัดการ ซึ่งรับผิดชอบในเรื่องการจัดที่พักอาศัย ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายที่ปรึกษา ประกอบไปด้วยคณะที่ปรึกษาหอพัก มีหน้าที่ในการแนะนำและจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนานักศึกษาทั้งสองฝ่ายจะต้องทำงานอย่างมีระบบ ส่วน สำเนา ขจรศิลป์ (2525 : 95 - 96) กล่าวว่า การบริหารหอพักประกอบด้วยบุคลากร 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายจัดการ และฝ่ายที่ปรึกษา โดยฝ่ายจัดการจะทำหน้าที่คล้ายฝ่ายจัดการโรงแรม สำหรับบุคลากรฝ่ายที่ปรึกษานั้น ในหอพักนักศึกษาแต่ละแห่งจะมีหัวหน้าที่พักคนหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปควรจะได้รับการศึกษาระดับปริญญาโท สาขากิจการนักศึกษาหรือสาขาให้คำปรึกษา ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านความเป็นอยู่ทั่วไป ด้านวินัยและการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาหอพัก และหอพักนักศึกษาแต่ละแห่งจะมีที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำหอพักอีก

จำนวนหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิบูลย์ ผิวสุพรรณ (2542 : 68) ที่ศึกษาเรื่องการใช้ชีวิตตามทัศนะของนิสิตในหอพักมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ด้านบริหารอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

1.1.3 ด้านบริการและสวัสดิการ จากการศึกษาพบว่า นิสิตปริญญาตรีมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านบริการและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากนิสิตยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการในด้านสาธารณูปโภคต่างๆ เรื่องของความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต เช่น เครื่องทำน้ำเย็นเกิดชำรุดและคุณภาพของน้ำดื่มไม่สะดวก เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาค้นคว้ามีจำนวนน้อย บริการเสียงตามสายมีระดับเสียงที่ดังเกินไป ระบบรักษาความปลอดภัยไม่เข้มงวดเท่าที่ควร และในส่วนของการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะภายในหอพักมีจำนวนน้อย เพราะนิสิตวัยนี้ชอบอยู่รวมกัน แบบสังคมกลุ่มเพื่อนเป็นวัยที่ต้องการเพื่อนที่พูดคุยกันเข้าใจ และเห็นว่าการคุยโทรศัพท์กับเพื่อนนั้นเป็นการลดความวิตกกังวล ผ่อนคลายความตึงเครียดได้ อีกทั้งเป็นการสร้างมิตรไมตรีระหว่างนิสิตและกลุ่มเพื่อน นอกจากนี้ยังพบว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในหอพักที่มีอายุการใช้งานนานเกินไปนั้น เกิดการชำรุดเสียหาย และไม่มีการปรับปรุง ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เช่น หลอดไฟ อุปกรณ์ห้องน้ำ อาจเนื่องมาจากการประสานงานระหว่างหอพักกับมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างล่าช้า หรือฝ่ายเทคนิคมีไม่เพียงพอ ดังที่ สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 209) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม ภายในสถาบันอุดมศึกษา มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนานักศึกษามาก เพราะสภาพแวดล้อมที่มีความสมบูรณ์คือ มีอาคารสถานที่ มีเครื่องมือดี และมีระบบงานดี ย่อมทำให้การพัฒนานักศึกษาได้ผลดี และในทางตรงกันข้าม ถ้าสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น ไม่มีอาคารสถานที่ ไม่มีเครื่องมือที่ดี ไม่มีระบบงานที่ดี ย่อมทำให้การพัฒนานักศึกษาไม่ได้ผลดี นอกจากนี้ ฟิตเซอร์อล และคณะ (Fitzgerald and other. 1970 : 21) กล่าวว่า อาคารสถานที่ของหอพักควรให้ความปลอดภัยแก่ผู้อาศัยตลอด 24 ชั่วโมง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ ปภากร สุวรรณธาดา (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ปัญหาความพึงพอใจและความต้องการ เกี่ยวกับที่พักอาศัยของนักศึกษาเรียงลำดับตามความสำคัญคือ ความปลอดภัยในทรัพย์สิน เสียงรบกวน ห้องน้ำห้องส้วม และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักอาศัยของนักศึกษาเรียงลำดับความสำคัญคือ ความปลอดภัย ราคาค่าใช้จ่าย ความสะดวกสบายในการพักอาศัยของนักศึกษา ทำนองเดียวกับที่สิริสรณ์ ทิพทวี (2543 : 30) ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนะของนักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่มีต่อการดำเนินงานหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติพบว่า การดูแลอาคารสถานที่ของหอพักว่าเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานหอพัก เนื่องจากอาคารหอพักเป็นอาคารที่นักศึกษาเป็นจำนวนมากใช้อยู่ตลอดเวลา ทำให้มีสภาพสีกร่อน ชำรุดทรุดโทรมเร็วกว่าอาคารอื่นๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอได้แก่ ปัญหาที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า ท่อประปา มุ้งลวด และสุขภัณฑ์ของหอพัก จึงมีผล

กระทบโดยตรงต่อสภาพความเป็นอยู่และความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษา งานบริการหอพักควรดำเนินการซ่อมแซมให้ทันที่ทั้งนี้ ด้านการดูแลความสะอาดของอาคาร และบริเวณหอพักนั้นควรดำเนินการให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

1.1.4 ด้านกิจกรรมภายในหอพัก จากการศึกษาพบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านกิจกรรมภายในหอพัก อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากนิสิตเห็นว่า รูปแบบของกิจกรรมภายในหอพักยังขาดความหลากหลาย เช่นในส่วนของการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ กิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตในหอพัก และกิจกรรมที่เน้นการส่งเสริมศักยภาพของนิสิตนั้นยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต ซึ่งในแต่ละปีการศึกษานั้นหอพักได้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิต หากแต่พบว่าในการจัดกิจกรรมแต่ละกิจกรรมได้รับความสนใจให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจน้อยมาก และจากการสัมภาษณ์ มนตรี แยมกลีกร (2546 : สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจำเป็นต้องกำหนดเงื่อนไขให้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น นิสิตที่มีความประพฤติดี เข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ มีสิทธิ์ที่จะได้รับคัดเลือกให้เป็น ผู้ช่วยที่ปรึกษาหอพัก และมหาวิทยาลัยจะคืนเงินค่าบำรุงหอพัก เป็นต้น ซึ่งตามหลักของการจัดกิจกรรมนั้น สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 176 - 177) ได้กล่าวว่า อาจารย์ที่ปรึกษาหรือที่ปรึกษาหอพักนักศึกษา ควรกระตุ้นให้คณะกรรมการนักศึกษาในหอพักร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม นักศึกษาในหอพักให้ตลอดปีการศึกษา จัดฝึกอบรมนักศึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่างๆ ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ดังนั้นการบริการหอพัก นักศึกษาควรมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่างๆ ของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิบูลย์ ผิวสุพรรณ (2542 : 68) ที่ทำการศึกษารื่องการใช้ชีวิตในหอพักตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์พบว่า นิสิตเห็นว่า การจัดกิจกรรมทำให้นิสิตมีโอกาสได้สนทนาสังสรรค์กับเพื่อน การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นิสิตภายในหอพักได้รู้จักกัน และกิจกรรมของหอพักช่วยให้นิสิตได้ฝึกความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2546 : 86) ทำการศึกษาเรื่องทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า ทัศนะของนักศึกษาต่อการจัดการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาเห็นว่า กิจกรรมของมหาวิทยาลัยศรีปทุมส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติงานประจำปีที่กำหนดไว้เช่นเดียวกันทุกปี นักศึกษามีโอกาสเลือกหรือจัดกิจกรรมด้วยตนเองค่อนข้างน้อย การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา เพราะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบบังคับของมหาวิทยาลัย

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามตัวแปร เพศ ชั้นปีที่ศึกษา โชนหอพัก และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการงานหอพัก โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดจำนวนหอพักหญิงมากกว่าหอพักชาย การจัดบริการงานหอพักก็อาจมีผลต่อนิสิตในด้านความสะดวกสบาย เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ภายในหอพักพื้นที่ต่างๆ โดยทั่วไปพบว่า นิสิตชายชอบที่จะอยู่อย่างเรียบง่ายและไม่สนใจในรายละเอียดรอบด้านเท่ากับนิสิตหญิงและในการอยู่ร่วมกัน โดยทั่วไปนิสิตชอบความอิสระ ชอบมีกิจกรรมทางสังคมกับกลุ่มเพื่อน และเห็นว่าการพักอาศัยอยู่ในหอพักภายในมหาวิทยาลัยเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้เวลาส่วนมากอยู่ภายนอกหอพัก และใช้หอพักเป็นที่อาศัยนอนจึงไม่สนใจในรายละเอียด ซึ่งแตกต่างกับนิสิตหญิงที่ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในหอพักและจัดกิจกรรม และจะสนใจในรายละเอียดต่างๆ ภายในหอพัก จึงให้ความสำคัญเรื่องของการจัดบริการต่างๆ ภายในหอพัก เพื่อ นิสิตจะได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัยในการอยู่หอพัก และใส่ใจในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหอพัก และให้ความร่วมมือกับทางหอพักอย่างสม่ำเสมอ ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 45 - 46) กล่าวถึง ลักษณะนิสิตนักศึกษาซึ่งเป็นลักษณะของวัยรุ่นทั่วไป มีความต้องการที่จะอยู่ในกลุ่มอย่างมีความสุข เพราะกลุ่มเพื่อนให้ความมั่นใจและยอมรับในพฤติกรรมต่างๆ ทำให้มีความสุขสบายใจ มีความสุข นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจชีวิตการอยู่ร่วมกัน การคบหาสมาคม และการทำงานกับคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกันได้ดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกายภาพ ด้านบริหาร และด้านกิจกรรมภายในหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจาก สภาพอาคารหอพักชายส่วนใหญ่เป็นอาคารหอพักที่มีอายุการใช้งานมานาน สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์จึงอยู่ในสภาพที่ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ในขณะที่นิสิตหญิงจะได้รับการพิจารณาให้อยู่หอพักในอาคารที่มีสภาพดีกว่า มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบการประสานงานภายในหอพักชายและหญิงนั้นแตกต่างกัน เช่น ในกรณีที่อุปกรณ์เครื่องใช้ชำรุด จะมีการติดตามผลการปฏิบัติในส่วนของการซ่อมบำรุงได้ดี และจากการสัมภาษณ์ มนตรี แยมกสิกร (2546 : สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงกิจกรรมภายในหอพัก กองกิจการนิสิตคำนึงถึงการจัดกิจกรรมที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของนิสิตมากกว่า เนื่องจากที่ผ่านมามีพบว่า นิสิตหญิงมีแนวโน้มในการเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่านิสิตชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากนิสิตชายเห็นว่า กิจกรรมบางอย่างไม่เหมาะสมกับตนเองและจะใช้เวลาในการออกกำลังกายกับกลุ่มเพื่อน หรือใช้เวลาส่วนตัวในการไปใช้บริการที่สำนักคอมพิวเตอร์มากกว่าการเข้าร่วมกิจกรรมภายในหอพัก เป็นต้น ส่วนการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหอพักนิสิตชายมีเวลาในการเปิด - ปิดหอพักจริง แต่ในทางปฏิบัติแล้วนิสิตชายสามารถกลับเข้าหอพักเกินเวลาที่กำหนดได้ตามสภาพการณ์ เช่น กรณีที่ทำรายงานดี หรือมีธุระจำเป็น ในขณะที่หอพักหญิงไม่มีการขยายเวลาในการกลับเข้าหอพัก จึงทำให้นิสิตขาดความเป็น

อิสระและความเป็นส่วนตัว ซึ่งสำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 75 - 76) กล่าวว่า นักศึกษาอยู่ในฐานะที่เป็นผู้ภายใต้การควบคุม จึงพยายามหลีกเลี่ยงกฎระเบียบต่างๆ และโดยธรรมชาติของนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มวัยเรียนมักชอบความอิสระ มีกิจกรรมทางสังคมมาก ชอบค้นหาประสบการณ์แปลกใหม่ และขาดความมั่นคงทางอารมณ์ ในขณะที่นิสิตหญิงจะมีภาวะกังวลในเรื่องของความปลอดภัยยังไม่เข้มงวด และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิงมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับอาคม สมุทรโคจร (2535 : 100) ที่ศึกษาการบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมและกรรมการนักศึกษา พบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยมีความต้องการในการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ ต้องการความเป็นอิสระ ต้องการทำตนให้เป็นจุดเด่นในสังคม เป็นเหตุให้นักศึกษาไม่มีใครจะยอมรับในกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2.2 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก โดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดบริการในด้านต่างๆ ยังไม่ตรงกับความต้องการของนิสิตเท่าที่ควร ในแต่ละปีการศึกษาทางมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายให้นิสิตชั้นปีที่ 1 อยู่ในหอพักทั้งหมด เพราะคำนึงถึงนิสิตที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย จึงทำให้นิสิตชั้นปีที่ 1 ได้รับความสะดวกสบายจากการอาศัยในหอพัก และการใช้ชีวิตในหอพัก นิสิตชั้นปีที่ 1 เห็นว่า การอยู่หอพักภายในมหาวิทยาลัยทำให้นิสิตได้รับความสะดวกสบาย และรู้สึกปลอดภัย อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 1 ยังมองสภาพปัญหาการดำเนินงานภายในหอพักยังไม่ชัดเจน และอยู่ในช่วงของการปรับตัวเพื่อเข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมภายในมหาวิทยาลัย จึงมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคมได้มากกว่านิสิตชั้นปีอื่นๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาในด้านกายภาพ ด้านบริหาร และด้านบริการและสวัสดิการแตกต่างกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากนิสิตชั้นปีที่ 1 ต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ภายในรั้วมหาวิทยาลัย นิสิตจึงมองภาพการดำเนินงานหอพักไม่ชัดเจน ในส่วนของการจัดนิสิตเข้าพักในหอพัก นิสิตชั้นปีที่ 1 จะได้รับสิทธิในการเข้าอยู่หอพักก่อนและทางหอพักได้จัดบริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก แต่การจัดบริการในบางส่วนยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต ทั้งนี้เพราะนิสิตมาจากสภาพแวดล้อมและพื้นฐานทางครอบครัวที่แตกต่างกัน อาจทำให้ประสบปัญหาในการปรับตัวมากกว่าหากเปรียบเทียบกับนิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ซึ่งผ่านทักษะในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยมาแล้วอย่างน้อยประสบการณ์หนึ่งปี จากการศึกษาล่าเรียน การร่วมกิจกรรมต่างๆ ทำให้นิสิตมองภาพของการจัดดำเนินงานในหอพักได้ชัดเจนขึ้น ในระบบของการจัดบริการหอพักด้านต่างๆ นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 เห็นว่าการอยู่หอพักในมหาวิทยาลัย ช่วยทำให้นิสิตลดภาระค่าใช้จ่ายเรื่องที่พักมากกว่าการเช่าหอพัก

เอกชน นอกจากนี้ยังใกล้เคียงศึกษาค้นคว้าข้อมูล เช่น สำนักคอมพิวเตอร์ หอสมุด ส่วนในเรื่องของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพักอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ แต่บางอย่างชำรุดใช้งานไม่ได้ ต้องรอการซ่อมแซมและทางหอพักก็ดำเนินการล่าช้า ทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ก่อปรกับนิสิตชั้นที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อาจชอบอิสระ ไม่อยากอยู่ภายใต้กฎระเบียบ และเห็นว่าการอยู่หอพักภายในมหาวิทยาลัยที่ผ่านมาไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร และหอพักยังจัดบริการได้ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ส่วนด้านกิจกรรมภายในหอพักพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ รอบตัวไม่ว่าจะเป็นการเรียนหรือกิจกรรมสังคมพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมภายในมหาวิทยาลัยนั้นๆ ให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรม เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นนอกจากได้มิตรไมตรีจากสังคมรวมทั้งกลุ่มเพื่อนแล้ว นิสิตยังได้ฝึกทักษะและความสามารถด้านต่างๆ เพื่อค้นหาศักยภาพของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากนิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ซึ่งผ่านประสบการณ์ช่วงนั้นมาแล้ว ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมจึงลดลง อาจเป็นเพราะนิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ต้องการความเป็นส่วนตัวเพื่อศึกษาค้นคว้าและทำให้ตนเองบรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา และมีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานต่อไป ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543 : 23) กล่าวว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความตื่นตัวและสนใจต่อทุกๆ สิ่งรอบด้าน ไม่ว่าจะว่าเป็นกิจกรรมการเรียนหรือกิจกรรมสังคมในมหาวิทยาลัย มีความตั้งใจในการศึกษาและอยากปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมมหาวิทยาลัย และเชื่อฟังคำสั่งสอนของอาจารย์ ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 2 ไม่ค่อยพอใจในครูบาอาจารย์ เริ่มมีความคิดเห็นขัดแย้งและเป็นปฏิปักษ์ต่อมหาวิทยาลัย มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ใหญ่ขึ้น ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 3 มักจะสงบเงียบ ชอบอยู่กับกลุ่มเพื่อนๆ มีความเฉยเมยต่อสังคมมหาวิทยาลัยและต่อการเรียน และนิสิตชั้นปีที่ 4 จะไม่ค่อยยุ่งเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย แต่จะสนใจเรื่องเกี่ยวกับงาน การศึกษาต่อ และความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ ศศิพันธ์ ทรงสัตย์ (2542 : 49) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวว่า นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 4 สามารถมองสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริงและยอมรับต่อสภาพต่างๆ ได้ตลอดจนนักศึกษาก็ได้สัมผัสประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จนเกิดความเข้าใจ สามารถมองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาในวิธีการที่สมเหตุสมผลมากขึ้น ทำให้มีความเข้าใจในตนเองและปรับตัวให้ตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

2.3 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่อาศัยหอพักต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก โดยรวมและในแต่ละด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนิสิตที่อาศัยอยู่หอพักใหม่ได้รับความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ ที่อยู่ในสภาพพร้อมดีกว่าและพร้อมใช้งานแตกต่างจากหอพักเก่า ซึ่งอาจมีอุปกรณ์ชำรุด เสียหาย รอการซ่อมแซมและปรับปรุง สภาพอาคารหอพักใหม่นอกจากการออกแบบได้สวยงามและคำนึงถึงพื้นที่ในประโยชน์ใช้สอยแล้ว ภายในหอพักบริเวณรอบๆ หอพักยังมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น เหมาะสำหรับการนั่งอ่านหนังสือหรือนั่งเล่นของนิสิต ขณะเดียวกัน

ที่หอพักเก่าแม้จะมีการปรับปรุง ซ่อมแซมภายในหอพัก แต่นิสิตอาจเห็นว่าทางหอพักไม่อำนวยความสะดวกในด้านบริการและสวัสดิการให้แก่นิสิตเท่าที่ควร ในเรื่องของโทรศัพท์สาธารณะภายในหอพัก บางหอพักยังไม่มีให้บริการ นอกจากนี้ บริเวณรอบนอกอาคารหอพักยังจัดไม่เป็นระเบียบและไม่สวยงาม เนื่องจากทางหอพักไม่มีที่สำหรับจัดเก็บวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้งานไม่ได้ ทำให้พื้นที่ในการใช้สอยของนิสิตลดลง ทางหอพักควรดำเนินการปรับปรุงเพื่อส่งเสริมบรรยากาศภายในหอพักให้ร่มรื่นและน่าอยู่อาศัยยิ่งขึ้น ดังที่ ริเคอร์ (Riker, 1971 : 510-511) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดหอพักว่า โดยพื้นฐานก็จัดเรื่องอำนวยความสะดวกด้านกายภาพเป็นสถานที่ให้น่าอยู่ และมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ นิมิต โออุไร (2538 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในแขวงหัวหมากพบว่า นักศึกษาเกือบทั้งหมดประสบปัญหาเสียงรบกวนและกลิ่นรบกวน นักศึกษามีความต้องการให้มีการปรับปรุงการบริการตามลำดับดังนี้ ราคาบริการโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์รายวันและโทรทัศน์ การรักษาความสะอาดตามลำดับ

2.4 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่เข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจาก นิสิตกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม มีความเห็นว่านอกจากจะได้รู้จักกับสังคมกลุ่มเพื่อนแล้ว ยังทำให้นิสิตรู้สึกผูกพันกัน เพราะนิสิตมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเข้าร่วมกิจกรรมภายในหอพักจึงทำให้นิสิตเกิดความสามัคคี และฝึกฝนตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกทั้งภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม โดยเฉพาะนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรมภายในหอพักโดยสม่ำเสมอ นั้น จะมีความมั่นใจและเข้าใจถึงหลักปฏิบัติ และรู้จักการปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่เข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักในด้านกายภาพและด้านกิจกรรมภายในหอพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมต่างๆ จะใช้พื้นที่อาคารหอพักใหม่ เพราะมีความสะดวกสบายและสามารถใช้พื้นที่ในการจัดกิจกรรมได้อย่างเต็มที่ มีข้อจำกัดสำหรับนิสิตที่อยู่ต่างหอพัก เพราะไม่สะดวกในการเดินทางมาร่วมกิจกรรม และพบว่า การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมภายในหอพักยังไม่ดีเท่าที่ควรทำให้นิสิตไม่ทราบข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรม ในส่วนของรูปแบบกิจกรรมพบว่า นิสิตต้องการเข้าร่วมกิจกรรมมีความหลากหลายและสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามความสมัครใจ ดังที่ มนตรี แยมกสิกร (2542 : 71) ได้กล่าวถึงลักษณะกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาควรประกอบด้วย โครงการพัฒนาด้านร่างกาย มุ่งส่งเสริมการปลูกฝัง พัฒนาทักษะ นิสัยการออกกำลังกาย การดูแลตนเอง ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โครงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ มุ่งส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความเป็นผู้นำ ทักษะการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ การแต่งกาย โครงการพัฒนาด้านจิตใจ มุ่งส่งเสริมการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรม โครงการพัฒนาสังคม โครงการพัฒนาสภาพแวดล้อม และโครงการพัฒนาทักษะทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545 : 91) ที่ศึกษา

ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมพบว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษามากขึ้น สร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาอยากเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษามากขึ้น มีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ทุกคนไม่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ตลอดจนมีกิจกรรมที่หลากหลายตามความสนใจของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้ผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก และผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลของการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของหอพักให้มีรูปแบบ และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเสนอแนะการให้บริการงานพักมหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจัดบริการสถานที่ภายในหอพัก และบริเวณรอบนอกหอพักให้ร่มรื่นสวยงาม รวมทั้งการปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เช่น หลอดไฟ วัสดุครุภัณฑ์ โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น รวมถึงการติดตามผลการทำความสะอาดภายในหอพัก เพื่อให้นิสิตมีสุขอนามัยที่ดี
2. มหาวิทยาลัยควรมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องกฎระเบียบของหอพักบางอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และความต้องการของนิสิต เช่น ขยายเวลาในการเปิด-ปิดหอพัก ควรปรับระบบการประสานงาน และการดำเนินงานภายในหอพักให้รวดเร็วขึ้น เช่น การพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบในส่วนการซ่อมบำรุงและการติดตามผลของการปฏิบัติงานภายในหอพัก
3. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการบริการและสวัสดิการแก่นิสิตให้ทัดเทียมและทั่วถึง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่นิสิตพึงได้รับเป็นอันดับแรก เช่น การจัดอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องใช้ไฟฟ้า และควรติดตั้งเครื่องทำน้ำเย็น เครื่องซักผ้าระบบหยอดเหรียญ โทรศัพท์สาธารณะให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต
4. มหาวิทยาลัยควรมีการวางโครงการกิจกรรมให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ยืดหยุ่น และเป็นกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งนิสิตให้ความสนใจและเข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักด้วยความสมัครใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตหญิง
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดกิจกรรมภายในหอพักสถาบันอุดมศึกษา
3. ควรมีการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมภายในหอพักสถาบันอุดมศึกษา
4. ควรมีการศึกษาปัญหาของหอพักในสถาบันอุดมศึกษาว่ามีปัญหาด้านใดบ้างและมีข้อควรปรับปรุงอย่างไร
5. ควรมีการศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการงานหอพักในสถาบันอุดมศึกษา





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542). *การอุดมศึกษาที่ทางแยก*. กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเซียเพรส จำกัด.
- ดวงใจ อนันต์สูง. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พักตร์วิภา ศุภโกศล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หอพัก 15 มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2545.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). *การบริหารกิจการนิสิต ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์.
- ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545). *ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- นิธอร พรอำไพสกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พักตร์วิภา ศุภโกศล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่อาคารฉลองราชย์ 50 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2546.
- นิภา พุทธสุวรรณ. (2530). *สภาพแวดล้อมหอพักของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ในทัศนะของผู้บริหาร และนิสิต นักศึกษาหอพัก*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- _____. (2532). *การนำเสนอแนวทางพัฒนาหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิมิตร โออุไร. (2538). *การศึกษาที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในเขตหัวหมาก*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชัย จงกลมณี. (2525). *การบริหารงานบริการและกิจการนักศึกษาระดับอุดมศึกษา*.
ขอนแก่น : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปนัดดา ภักดีคำ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พักตร์วิภา ศุภโกศล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หอประชุมช้างบัวศรี มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2545.
- ปภากร สุวรรณธาดา(2538). *การศึกษาความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศรี สัจฉินบุตร. (2522). *สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยรามคำแหงในทัศนะของนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

- พรจันทร์ ล่องสกุล. (2530). ปัญหาของหอพักจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามการรับรู้ของผู้บริหาร
นิสิตหอพักเก่าและนิสิตหอพักปัจจุบัน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- พันเลิศ ธัญญศิริ. (2537). การศึกษาลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยของนักศึกษาบริเวณ
ชุมชนโดยรอบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มนตรี แยมกสิกร. (2542). รูปแบบของหอพักนักศึกษา สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.
หน้า 1. รายงานผลการวิจัย กรุงเทพฯ : ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- _____. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พักตร์วิภา ศุภโกศล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ตึก QS 1
มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2546.
- _____. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พักตร์วิภา ศุภโกศล เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ตึก QS 1
มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2546.
- มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์. (2530). ระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยหอพักนิสิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2530. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชน์บุญ ผิ่วสุพรรณ. (2542). การใช้ชีวิตในหอพักตามทัศนะของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา ประเสริฐกุล. (2504). การสำรวจสวัสดิการของหอพักสตรีที่กระทรวงศึกษาธิการได้รับขึ้น
ทะเบียนไว้ในพระนครและธนบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. จัดสำเนา.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2524). "การบริหารงานด้านหอพัก," ในนิสิตนักศึกษา :
หลักการปัญหาและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- _____. (2525). "งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา," ในนิสิตนักศึกษา :
หลักการปฏิบัติและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- _____. (2528). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2530). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- _____ . (2543). การพัฒนานิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ แสงจันทร์. (2544, กันยายน). "หอพัก," ลานมะพร้าว. หน้า 2
- ศรีรัตน์ จันทน์สมวงศ์. (2530). อนาคตของหอพักนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใน พ.ศ. 2540.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.อัดสำเนา.
- ศศิพันธ์ ทรงสัจย์. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- คันสนีย์ ฟองดาวิรัตน์. (2530). การศึกษาการรับรู้ การใช้และความพอใจต่อบริการด้านกิจกรรม
นักศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิชา เพชรขาว. (2531). การศึกษาปัญหาของนักศึกษาที่ประจำหอพักมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา ถ่ายเอกสาร.
- สิริสรณ์ ทิพย์ทวี. (2543). การศึกษาทัศนะของนักศึกษาหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่มีต่อ
การดำเนินงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2523). รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องดัชนีเพื่อ
กำหนดนโยบายและเกณฑ์ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : กองแผนงานการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2525) . หลักการกิจการนิสิต. กรุงเทพฯ : กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- _____ . (2530). บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการในการพัฒนาคุณภาพนิสิต
ใน10ปี. ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____ . (2537). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา : พื้นฐานและการบริการนักศึกษา.
หน้า 164. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____ . (2538). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2 : การพัฒนานักศึกษา. หน้า17-18.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาคม สมุทรโคจร. (2535). การบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพในทัศนะของผู้
บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนักศึกษา และกรรมการนักศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

- Cronbach, Lee J. (1984). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed. New York : Harper. 161.
- De coster, David A. and Phyllis, Mable. (1974). *Student Development and Education in College Residence Halls*. Washington D.C. : Jossry press 19.
- Fitzgerald, Laurine E. and others. (1970). *College student personnel*. Bonton : Houghton Mifflin Company. 21.
- Ferderiksen, Charles F. (1993). *A Brief History of collegiate Housing (chapter six) in higher and Adult Education Services*. San Fencisco : joliley-Bass Inc.
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 5th ed. Auckland : McGraw -- Hill.
- Koontz, Harold and Cyrini, O' Donell. (1973). *Prineciples of management*. New york : MCGraw – Hill.
- Mueller, Kate H. (1961). *Student presonal work in Higher Education*. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Packwood, W.T. (1977). *College Student personnel service*. Springfield, Eillinios : Charles C. Thomas.
- Riker, Harold C. (1971). "Housing." in *Handbook of college and University Admisnistration* : Gernerai. P. 510-518. New York : mcGraw – Hill.
- Seager, Paul W. (1961). *Propose the school Building Code for Thailand*. Indiana University. 5.
- Sundrom, Margaret J. (1992). *Optimizing Graduate Student Housing : A Margatin Model for Higher Education*. Dissertation Abstract International. DAL-A 51/103.736.
- White, David B. and Porterfield, William D. (1993). *Psychosocial Development in college in student Housing and Residential life*. San francisco : Jossey - Bass publishers.



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดร. จารุวรรณ สกุลคุ
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร. อรรณพ โพธิสุข
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ดร. ราชันย์ บุญธิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทบ 1012/ 4682

วันที่ ๑๔ พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพัศตร์วิภา ศุภโกศล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา" โดยมี รองศาสตราจารย์วินัย วีระพัฒนานนท์ และ อาจารย์สุพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์จรรุวรรณ สกุลกู และ อาจารย์อรรณพ โพธิสุข เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถาม ให้ นางสาวพัศตร์วิภา ศุภโกศล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วินัย ณะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731,5618

ที่ ทม 1012/ 46๔๕

วันที่ ๑๔ พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

 เนื่องด้วย นางสาวพัศตร์วิภา สุภโกศล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาศรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย วีระพัฒนานนท์ และ อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ราชันย์ บุญธิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาศรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพัศตร์วิภา สุภโกศล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ขอความกรุณาท่านตอบข้อคำถามทุกข้อให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามความพึงพอใจของท่านให้มากที่สุดพร้อมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิต
4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และ
ด้านกิจกรรมภายในหอพัก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสถานภาพของนิสิต

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่

() ชั้นปีที่ 1

() ชั้นปีที่ 2

() ชั้นปีที่ 3

() ชั้นปีที่ 4

3. โชนหอพัก

() หอพักเก่า

() หอพักใหม่

4. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก

() เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่า 4 ครั้ง / ภาคเรียน

() เข้าร่วมกิจกรรม 4 ครั้งขึ้นไป / ภาคเรียน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัย
บูรพา 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านบริการ ด้านบริการและสวัสดิการ และด้าน
กิจกรรมภายในหอพัก ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถาม
ปลายเปิด ถามความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงช่องเดียว
โดยพิจารณากับเกณฑ์ประเมินดังนี้

- | | | |
|----------------|---------|---|
| คะแนน 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในระดับมากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในระดับมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด |



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกายภาพ					
1. ท่าเลที่ตั้งของหอพัก.....					
2. การจัดสภาพแวดล้อมภายในหอพักให้เอื้ออำนวยต่อการศึกษา.....					
3. แสงสว่างภายในห้องพัก.....					
4. ระบบระบายอากาศภายในห้องพัก.....					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานได้แก่ เติ่งนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน ภายในห้องพัก.....					
6. การจัดบริเวณซัก-ล้างที่เป็นสัดส่วน					
7. บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยด้านกายภาพของหอพัก เช่น ความสะอาด ซ่อมบำรุง และพัฒนาบริเวณหอพัก.....					
8. การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกรอบๆ หอพัก.....					
9. ห้องอาบน้ำ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับนิสิต.....					
10. สถานที่จัดกิจกรรมสันทนาการ.....					
11. การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติของหอพักไว้อย่างชัดเจน.....					
12. การจัดปฐมนิเทศให้นักศึกษาได้รับทราบระเบียบข้อปฏิบัติของหอพัก.....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านบริหาร					
13. การปรับปรุงระเบียบภายในหอพักได้สอดคล้องกับ สภาพการณ์ในปัจจุบัน.....					
14. การกำหนดเวลาเปิดหอพัก 05.00น. และเวลาปิดหอพัก 22.00 น. มีความเหมาะสม.....					
15. การกำหนดข้อห้ามในการนำบุคคลภายนอกเข้าหอพัก ก่อนได้รับอนุญาต.....					
16. ความยุติธรรมของกระบวนการพิจารณาลงโทษนิสิตที่ผิด ระเบียบหอพัก.....					
17. ความเอาใจใส่ของอาจารย์ประจำหอพักที่มีต่อนิสิต.....					
18. อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักสามารถควบคุมให้นิสิตปฏิบัติตาม ระเบียบหอพัก.....					
19. การมีอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักพักอยู่ประจำ.....					
20. ระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ ภายในหอพัก.....					
21. การจัดให้มีสำนักงานติดต่อประสานงานภายในหอพัก.....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านบริการและสวัสดิการ					
22. ความยุติธรรมในอัตราค่าบำรุงหอพัก.....					
23. การจัดบริการด้านสุขภาพและอนามัยให้กับนิสิต ในหอพัก.....					
24. การจัดน้ำดื่มสำหรับบริโภค.....					
25. การจัดโทรศัพท์รับสายภายนอก.....					
26. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอต่อความต้องการ ของนิสิต.....					
27. การจัดโทรศัพท์ให้บริการ.....					
28. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก.....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกิจกรรมภายในหอพัก					
29. คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดกิจกรรมภายในหอพัก.....					
30. หอพักนักศึกษาส่งเสริมการจัดกิจกรรม.....					
31. รูปแบบกิจกรรมของหอพัก.....					
32. นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ.....					
33. กฎ ระเบียบของหอพักเอื้อต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตหอพัก.....					
34. กิจกรรมที่จัดในหอพักช่วยพัฒนานิสิตด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ.....					
35. การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้นิสิตได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์.....					
36. กิจกรรมที่จัดในหอพักสร้างความสามัคคีให้กับนิสิต.....					
37. ความสะดวกในการเบิก-จ่ายเงินบำรุงกิจกรรมนิสิต.....					
38. ความเหมาะสมช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม.....					
39. การรายงานประเมินผลกิจกรรมให้นิสิตทราบ.....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/ 5435



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ / กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพัศตร์วิภา ศุภโกศล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา” โดยมี รองศาสตราจารย์วินัย วีระวัฒนานนท์ และ อาจารย์สุพร ตั้งสมวรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวน 494 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัศตร์วิภา ศุภโกศล ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วินัย วีระวัฒนานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 01-5772864



ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกายภาพ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.443	7	2.459
2	4.363	8	3.344
3	3.442	9	3.377
4	2.198	10	3.527
5	5.007	11	2.649
6	7.374	12	4.243

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8242

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริหาร

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
13	3.053
14	1.787
15	1.750
16	1.797
17	2.940
18	2.449
19	1.959
20	2.138
21	2.880

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8109

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการและสวัสดิการ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
22	2.649
23	2.940
24	3.463
25	4.937
26	2.445
27	3.330
28	2.256

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.7351

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในหอพัก

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
29	2.978
30	2.865
31	2.532
32	1.967
33	3.527
34	2.746
35	4.427
36	3.559
37	4.062
38	4.427
39	2.561

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8871

ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.443	21	2.880
2	4.363	22	2.649
3	3.442	23	2.940
4	2.198	24	3.463
5	5.007	25	4.937
6	7.374	26	2.445
7	2.459	27	3.330
8	3.344	28	2.256
9	3.377	29	2.978
10	3.527	30	2.865
11	2.649	31	2.532
12	4.243	32	1.967
13	3.053	33	3.527
14	1.787	34	2.746
15	1.750	35	4.427
16	1.797	36	3.559
17	2.940	37	4.062
18	2.449	38	4.427
19	1.959	39	2.561
20	2.138		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9338



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล นางสาวพัทธวิภา ศุภโกศล
 วันเดือนปีเกิด 4 พฤศจิกายน 2518
 สถานที่เกิด อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 123/271 หมู่ 5 แขวงสายไหม เขตสายไหม
 กรุงเทพฯ 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนการเรียนวิทย์-คณิต)
 โรงเรียนขามแก่นนคร จังหวัดขอนแก่น
 พ.ศ. 2541 กศ.บ. (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 พ.ศ. 2546 กศ.ม. (การอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ