

หอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญต่อนักศึกษาและมหาวิทยาลัยอย่างมาก การจัดการหอพักของสถาบันอุดมศึกษามีหลายรูปแบบ ไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แตกต่างกันไป การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบบริหารจัดการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อนำเสนอแนวคิดและข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัย การศึกษานี้เลือกศึกษา 3 กรณีศึกษา ได้แก่ “หอพัก AU” ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ “หอพักนิสิตจุฬาฯ” และ “หอพัก U CENTER” ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างกับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและผู้จัดการหอพักนิสิตนักศึกษา 3 แห่ง

จากการศึกษาพบว่าหอพักกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่งมีโครงสร้างของระบบการจัดการหอพักเหมือนกัน ประกอบด้วยส่วนบริหารนโยบายทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ และส่วนปฏิบัติการทำหน้าที่ดำเนินกิจการหอพัก แบ่งออกเป็นสองส่วนจัดการที่มีผู้จัดการหอพักทำหน้าที่กำกับควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน และส่วนปฏิบัติงานซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประจำอาคารหอพัก และพบว่าลักษณะระบบการจัดการหอพักมี 2 ลักษณะ ได้แก่ แบบจัดจ้างบุคคลภายนอกทั้งระบบ (Total Outsourcing) ซึ่งพบได้ในกรณีศึกษาที่ 1 “หอพัก AU” และกรณีศึกษาที่ 3 “หอพัก U CENTER” และแบบผสมระหว่างบุคคลภายในองค์กรและจัดจ้างบุคคลภายนอก (Combination Sourcing) พบในกรณีศึกษาที่ 2 “หอพักนิสิตจุฬาฯ” โครงสร้างหน่วยงานหอพักทั้ง 3 แห่งมีรูปแบบการจัดองค์การแบบตามหมวดงาน (Functional Organization) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแต่ละหอพักมีจำนวนแตกต่างกันแปรผันไปตามลักษณะงานและจำนวนบุคลากร จากการวิเคราะห์พบว่า ระบบการจัดการหอพักมีส่วนช่วยสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัย นโยบายเรื่องการจัดบริการหอพักและลักษณะทางกายภาพของหอพักมีผลต่อการเลือกระบบการจัดการหอพัก ทั้งนี้ระบบการจัดการแต่ละรูปแบบมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการหอพักแตกต่างกัน

ผลการศึกษานี้สรุปว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อระบบการจัดการหอพักนิสิตนักศึกษามี 2 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายของมหาวิทยาลัยและนโยบายการจัดบริการหอพัก และลักษณะทางกายภาพของหอพัก การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะในการจัดระบบหอพักนิสิตนักศึกษาว่า มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงเรื่องนโยบายในการจัดบริการหอพักเป็นหลัก ควรเลือกจัดจ้างบุคคลภายนอกที่มีสภาพคล่องทางการเงินและทำความเข้าใจในข้อตกลงสัญญาว่าจ้างทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้การจัดโครงสร้างระบบการจัดการควรประกอบไปด้วยส่วนบริหารและส่วนปฏิบัติการ

A university residence hall is a very important facility for both the students and the university. However, its management frequently shows no uniformed standards. This study aims to investigate the forms of university residence management and the factors which affect them as well as to present guidelines on managing university residences. The samples of the study are Assumption University (AU) Residence Hall, Chulalongkorn University (CU) Student Residence Hall and the U-Center Dormitory. Data were collected by semi-structured interviews with the two universities' executives and the managers of these three residences.

Results were as follows. First, all the three residences shared a similar management structure consisting of the administrative and policy level and the operational level. The first was responsible for determining policies and guidelines for operations. The other was responsible for running residence hall businesses, divided into management personnel supervising and controlling operations of the residences and operational personnel consisting of residence staff members. Furthermore, all the three residences had a functional organization structure. Third, there were two forms of residence management systems: 1) total outsourcing, found in AU Residence Hall and the U-Center Dormitory, and 2) combination sourcing, found in CU Student Residence Hall. Finally, each residence's operational costs varied according to its operation and number of staff. A further analysis of the interview data indicates that university residence management policies seem to support university policies. Also, university residence service policies as well as the physical features of a university residence are likely to affect decisions on the type of residence management.

It can be concluded from this study that university residence management is affected by two factors: 1) university policies and residence management policies, and 2) the physical features of a university residence. Guidelines on university residence management include the following. First, more attention should be paid on service management policies. In addition, outsourcing is an effective management system but should be done with companies having high liquidity, and mutual agreement on an employment contract should be reached between the two parties. Finally, the management structure should consist of the administrative level and the operational level.