

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัย เรื่อง สภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น กรอบกลุ่มสาระดังนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการบริหารงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงาน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้ากองกิจการนักศึกษา บุคลากรประจำสำนักงานหอพัก ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก และคณะกรรมการหอพักนักศึกษา หรือเรียกว่า "กลุ่มผู้ให้บริการ" มีจำนวน 133 คน และกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นที่อยู่ในหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกคณะ ทุกชั้นปีของปีการศึกษา 2533-34 จำนวน 22 หอ หรือเรียกว่า "กลุ่มผู้รับบริการ" ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 25 เบอร์เซ็นต์คิดเป็น 1,424 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 5,695 คน รวมเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,557 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 2 ชุด คือ แบบสอบถามของ "กลุ่มผู้ให้บริการ" หรือผู้บริหารระดับสูง หัวหน้ากองกิจการนักศึกษา บุคลากรของสำนักงานหอพัก อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก และคณะกรรมการหอพักนักศึกษา และแบบสอบถามของ "กลุ่มผู้รับบริการ" ได้แก่ นักศึกษาทุกคณะ ทุกชั้นปีที่พักอยู่ในหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันการบริหารงานหอพักนักศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ โดยข้อความถามเป็นแบบ Rating Scale มีทางเลือก 5 ระดับ
- ตอนที่ 3 แบ่งข้อความถามเป็น 2 ส่วนคือ
 - 3.1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ โดยข้อความถามเป็นแบบ Rating Scale มีทางเลือก 4 ระดับ
 - 3.2 เป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหานั้นในด้านการบริการทั่วไป โดยให้แสดงความคิดเห็นว่า "เห็นด้วย" "ไม่เห็นด้วย" กับข้อความถามนั้น ๆ และแสดงความคิดเห็นในช่องข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งได้รับความร่วมมือจากนักศึกษา และบุคลากรประจำสำนักงานหอพัก ช่วยประสานงานจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้อีกส่วนหนึ่ง

ข้อจำกัดทางการวิจัย

1. ในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นช่วงเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานหอพักนักศึกษา และหัวหน้ากองกิจการนักศึกษา ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อจำนวนข้อมูลที่ส่งกลับคืนในส่วนของคุณค่าการ

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นช่วงสั้น และเป็นเวลาเริ่มเปิดภาคเรียนเทอมปลาย ปีการศึกษา 2534 นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักบางส่วนยังไม่กลับเข้าพักตามปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพส่วนตัวของทั้งสองกลุ่ม จะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (แสดงในตารางที่ 7 -8 ในภาคผนวก)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันการบริหารงานหอพักนักศึกษาทั้งสองกลุ่ม จะนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่จะวิเคราะห์ในตอนนี้ แบ่งออกเป็น

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริหารงานหอพักทั้ง 2 กลุ่ม จะนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พร้อมทั้งสรุปข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการบริการ จะนำมาหาค่าความถี่และรวบรวมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 2 กลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารงานหอพักเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของ การบริหารงานหอพักนักศึกษา ทั้ง 2 กลุ่ม ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ

2.1 ปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

2.2 ความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในด้านการบริการตามแบบสอบถาม ทั้ง 2 กลุ่ม

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของทั้ง 2 กลุ่ม

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันการบริหารงานหอพักนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่

ด้านบุคลากรของกลุ่มผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 1.1 ประกอบ)

สภาพปัจจุบันของกลุ่มผู้ให้บริการด้านบุคลากร เห็นว่าระบบการบริหารงานหอพักยังไม่สามารถให้ความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการแก่นักศึกษาได้นั้น เป็นจริงมาก รวมทั้งการดำเนินงานของหอพักในปัจจุบัน ขาดการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักกับเจ้าหน้าที่สำนักงานหอพัก การดำเนินงานหอพัก บุคลากรรับผิดชอบหอพักจำนวนมากเกินไป ปริมาณงานซ่อมแซมเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา และงานไม้ก็มีมากเช่นกัน รวมทั้งจำนวนช่างประปา ช่างไฟฟ้า ช่างไม้และคนงานทำความสะอาดหอพัก มีปริมาณไม่เพียงพอ นอกจากนี้แล้วช่างประจำสำนักงานหอพักยังขาดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อีกด้วย ส่วนนักศึกษาที่มาติดต่อราชการ ยังไม่เข้าใจระบบงานราชการของสำนักงานหอพักแล้วยังเอาใจตนเองในเวลามาติดต่อราชการ ไม่ช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ไม่ช่วยกันรักษาทรัพย์สินของทางราชการ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักศึกษามีความสัมพันธ์กันน้อย แต่สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างแม่บ้านประจำหอพักนักศึกษากับนักศึกษา มีความสัมพันธ์ที่ดีปานกลาง ส่วนความล่าช้าในการซ่อมแซมที่เกิดจากวัสดุขาดช่วงนั้นเป็นความจริงมาก แต่ความล่าช้าที่เกิดจากการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นนั้นปานกลาง สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักไม่อยู่ดูแลและคอยให้คำแนะนำนักศึกษาประจำที่หอพักนั้น เป็นความจริงปานกลาง การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและนโยบายบ่อย ๆ ทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจนั้นเป็นความจริงมาก

ด้านบุคลากรของกลุ่มผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 2.1 ประกอบ)

สภาพปัจจุบันของกลุ่มผู้รับบริการมีความเห็นว่า น้ำประปาภายในหอพักมีปัญหาข้างประปาหอพักจะแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็วขึ้นน้อย กับอาจารย์ที่ปรึกษาตามหอพักต่าง ๆ มีความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษาภายในหอพักน้อยเช่นเดียวกับอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักต่าง ๆ เวลาพบปะพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษาน้อย รวมทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักต่าง ๆ พยายามหาโอกาสจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมนักศึกษาน้อยเช่นกัน และอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักต่าง ๆ ให้ความอบอุ่นและเป็นกันเองเสมือนเป็นผู้ปกครอง รวมทั้งอุทิศเวลาเพื่อให้คำปรึกษาและเป็นที่พึ่ง เมื่อนักศึกษาภายในหอพักมีปัญหาขึ้นน้อยเช่นกัน มีความยุติธรรมและไม่ลำเอียง เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาปานกลาง แต่ความจำเป็นต้องมีประจำทุกหอขึ้น จำเป็นมาก ส่วนเรื่องบุคลากรทุกฝ่ายให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความสะดวกและรวดเร็วปานกลางเช่นเดียวกัน การแก้ไขปัญหามือไฟฟ้าภายในหอพักขัดข้อง จะแก้ไขด้วยความรวดเร็วปานกลาง โดยข้างประปาจะแก้ไขปัญหายุ่งยากความรวดเร็วขึ้นน้อย เมื่อประปาภายในหอพักมีปัญหา ข้างประปาและไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถปานกลาง สำหรับกรณีคนงานทำความสะอาดประจำหอพักต่าง ๆ มีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา และมีจำนวนปานกลาง ส่วนเรื่องความสะดวกบริเวณรอบอาคารหอพัก ห้องน้ำ-ห้องส้วมปานกลาง แม้บ้านที่หาหน้าที่ปิด-เปิดประตูหอ มีความจำเป็นและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาน้อยปานกลางเช่นกัน

ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 1.2 ประกอบ)

ผู้ให้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการในปัจจุบันว่า มีความแออัดทั้งภายในหอพักชายมากและหญิงมากที่สุด สำหรับกรณีจำนวนแม่บ้านที่ดูแลทำความสะอาดหอพักมีจำกัด งบประมาณที่สำนักงานหอพักได้รับในปัจจุบันไม่สามารถรองรับการแก้ไขปัญหาค่าความแออัดก็เป็นความจริงมาก ส่วนความพอเพียงของเงินงบประมาณในส่วนของการวัสดุ อุปกรณ์เพื่อซ่อมแซมหอพัก การให้บริการที่พักรอคอยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นโยบายของมหาวิทยาลัย การมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในหอพักนักศึกษา มีการให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์กีฬา ประเภทต่าง ๆ ตามหอพัก มีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคแก่นักศึกษา ให้บริการด้านยาและการพยาบาล การซ่อมแซมปรับปรุงหอพักก่อนเปิดภาคเรียน ความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์ในการซ่อมแซมปรับปรุงหอพัก ความคล่องตัวในการดำเนินการเพื่อซ่อมแซมและปรับปรุงหอพัก มีมาตรการลงโทษนักศึกษา

เพื่อป้องกันมิให้ผู้อยู่อาศัยเกินจากที่กำหนดไว้ และลงโทษนักศึกษาเพื่อป้องกันมิให้มีการดื่มสุรา เล่นไฟ หรือจับกลุ่มคุยกันเสียงดังรบกวนผู้อื่นบนหอพักนั้น อยู่ในสภาพเป็นจริงปานกลาง

ด้านการให้บริการของผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 2.2 ประกอบ)

ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องของจำนวนนักศึกษา กับจำนวนหอพักมีความสอดคล้องกันน้อย เช่นเดียวกับการจัดจำนวนนักศึกษาเข้าพักภายในหอพักแต่ละห้องก็มีความเหมาะสมน้อย มีมาตรการลงโทษนักศึกษาเพื่อป้องกันมิให้มีการดื่มสุรา หรือเล่นไฟ จับกลุ่มคุยกันเสียงดัง รบกวนผู้อื่นบนหอพัก มีอุปกรณ์ภายในห้องพักเช่น ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน สถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในห้องพัก มีห้อง Study ของหอพักนักศึกษาทั้งชายและหญิง และมีการดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินภายในหอพักน้อยเช่นกัน ส่วนความคิดเห็นปานกลางได้แก่ วิธีการจัดที่พักออาศัยในปัจจุบันเป็นวิธีที่ยึดธรรมเนียม และให้บริการอย่างทั่วถึง มีความขัดแย้งของนักศึกษาที่พักออาศัยอยู่ภายในห้องพักเดียวกัน มีมาตรการการลงโทษนักศึกษา เพื่อป้องกันมิให้ มีผู้อยู่อาศัยเกินจากที่กำหนดไว้ให้ตามหอพักต่าง ๆ มีบริเวณที่จัดไว้สำหรับตากผ้าของนักศึกษาภายในห้องพัก มีบริเวณลานจอดรถใต้หอพัก มีความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถใต้หอพัก มีน้ำประปาที่ไหลสม่ำเสมอ ที่เก็บกักน้ำประปาตามหอพักต่าง ๆ มีผู้ดูแลรับผิดชอบเรื่องน้ำดื่มภายในห้องพัก มีการรบกวนการใช้เครื่องเรียก (Call) ภายในห้องพัก และมียารักษาโรค มีการพยาบาลภายในหอพักปานกลางทั้งหมด ส่วนสภาพปัจจุบันที่มีความเป็นจริงมากในความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ มีนักศึกษาที่ต้องการอยู่ภายในหอพักมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้อยู่ เพราะเนื่องจากหอพักเต็มและมีการใช้โทรศัพท์พรีำเพื่อของเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน

ด้านอาคารสถานที่ของผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 1.3 ประกอบ)

สภาพปัจจุบันที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าเป็นจริงมาก ได้แก่ การไม่ช่วยกันรักษาของใช้ส่วนรวม และขาดระเบียบและความสวยงามที่เกิดจากการต่อเติมอาคารหอพักนักศึกษาเพื่อดำเนินกิจกรรมของชมรมต่าง ๆ นอกนั้นการเตรียมความพร้อมของหอพักก่อนเปิดเรียน ความทรุดโทรมของหอพักหญิงและชาย การต่อเติมอาคารใต้หอพักสร้างปัญหาให้แก่ผู้พักอาศัยบนหอพักนั้น ๆ การมีห้องพักภายในหอพักที่จัดไว้บริการบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ขอยู่เป็นกรณีพิเศษ นักศึกษามีสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ และทำงานไม่เพียงพอ มีห้องน้ำห้องส้วมในหอพักไม่เพียงพอ มีมาตรการป้องกันอัคคีภัยภายในหอพัก มีความเข้มงวดในนโยบายด้านการดูแล

รักษาความปลอดภัยของหอพัก และมีบริเวณที่ตากผ้า ที่ซักล้าง และที่จอดรถภายในหอพักมีความพอเพียงปานกลางทั้งหมด

ด้านอาคารสถานที่ของผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 2.3 ประกอบ)

สำหรับผู้รับบริการ มีความเห็นเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ในปัจจุบันว่า มีนักศึกษาที่อ่านหนังสือและทำงานภายในห้องพักมาก ส่วนสำนักงานหอพักได้มีการเตรียมความพร้อมหอพักปานกลางก่อนเปิดเรียน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงามของสภาพแวดล้อมบริเวณหอพักปานกลาง ขาดระเบียบและความสวยงามที่เกิดจากการต่อเติมใต้อาคารหอพักนักศึกษาเพื่อดำเนินการของชมรมต่าง ๆ ปานกลาง การสร้างปัญหาให้แก่ผู้อยู่อาศัยในการต่อเติมใต้อาคารและห้องน้ำ-ห้องส้วมในหอพักมีเพียงพอสำหรับนักศึกษาอยู่ในสภาพปานกลาง สำหรับหอพักหญิงและชายอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรมเช่นเดียวกัน ภายในหอพักมีความสะอาดและเป็นระเบียบเกี่ยวกับการตากผ้า การวางรองเท้าหน้าห้อง การทิ้งเศษขยะมูลฝอยน้อย มีความเข้มงวดในนโยบายด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยของหอพักน้อย การประกอบอาหารภายในห้องพัก มีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่อ่านหนังสือและทำงานของนักศึกษา ห้องน้ำ-ห้องส้วมของหอพักมีความสะอาดเรียบร้อยน้อย มีสถานที่ซักล้างและราวตากผ้าในหอพักไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา

ตอนที่ 2

2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและด้านอาคารสถานที่

ด้านบุคลากรของกลุ่มผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 3.1 ประกอบ)

ปัญหาด้านบุคลากรของกลุ่มผู้ให้บริการ ที่เป็นปัญหามาก ได้แก่ ปัญหาเรื่องบุคลากรของสำนักงานหอพักขาดประสิทธิภาพ เรื่องขวัญและกำลังใจของบุคลากรของสำนักงานหอพัก ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานหอพักนักศึกษามีประสิทธิภาพน้อย และปัญหาการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ด้านบุคลากรของกลุ่มผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 4.1 ประกอบ)

ปัญหาด้านบุคลากรของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับงานซ่อมแซมหอพักมีความล่าช้ามาก ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานหอพักมีน้อย เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาประจำ

หอพักก็มีน้อย ปัญหาคนงานทำความสะอาดกับหน้าที่ความรับผิดชอบมีน้อย ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของช่างทุกประเภทประจำสำนักงานหอพักมีน้อย

ด้านการให้บริการของกลุ่มผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 3.2 ประกอบ)

ปัญหาของกลุ่มผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นปัญหามาก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับบรรยากาศของหอพัก ปัญหาเกี่ยวกับงานซ่อมแซมหอพัก ปัญหาการสร้างความเป็นผู้นำ ความเป็นผู้มีความรู้ มีศีลธรรมและคุณธรรมให้แก่นักศึกษาและปัญหาการให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษา

ด้านการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 4.2 ประกอบ)

ปัญหาของกลุ่มผู้รับบริการมีความเห็นว่า ปัญหาการสร้างบรรยากาศทางวิชาการให้แก่นักศึกษา ปัญหาการสร้างความเป็นผู้นำ และความสามัคคีให้เกิดแก่นักศึกษาภายในหอพัก ปัญหาการให้บริการและสวัสดิการแก่นักศึกษา และปัญหาผู้อยู่อาศัยแบบหลบซ่อน ล้วนแต่เป็นปัญหามากทั้งสิ้น

ด้านอาคารสถานที่ของกลุ่มผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 3.3 ประกอบ)

กลุ่มผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหามาก ได้แก่ ปัญหาการจัดสภาพหอพักให้น่าอยู่อาศัย ปัญหาเกี่ยวกับความแออัดของหอพักนักศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เป็นระเบียบเกี่ยวกับการต่อเติมอาคารได้หอพักนักศึกษาเพื่อจัดเป็นชมรมต่าง ๆ ปัญหาการบริหารงานด้านอาคารสถานที่ของผู้บริหาร และปัญหาการป้องกันอัคคีภัยและการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินของนักศึกษา

ด้านอาคารสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 4.3 ประกอบ)

กลุ่มผู้รับบริการ มีความเห็นว่ายังมีปัญหามากในเรื่องการจัดหอพักให้น่าอยู่อาศัยและไม่ทรุดโทรมเร็ว ปัญหาด้านความปลอดภัย การให้ความคุ้มครองแก่นักศึกษาที่พักอาศัย ปัญหาความคับแคบของหอพัก และปัญหาเกี่ยวกับการต่อเติมอาคารได้หอพักนักศึกษา เพื่อจัดเป็นชมรมต่าง ๆ

2.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในด้านการบริการ ตามแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม

กลุ่มผู้ให้บริการ (ดูตารางที่ 5 ประกอบ)

กลุ่มผู้ให้บริการ มีความเห็นด้วย ถ้าจะมีการจัดบริการเหล่านี้ให้คือ การปรับปรุงห้องพักนักศึกษาใหม่ โดยจัดนักศึกษาเข้าห้องพัก ห้องละ 4 คน ภายในห้องพักมีอุปกรณ์ครบครัน ได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน ครัวชุดทุกคน มีห้องน้ำภายในห้องพัก ห้อง มีบริการซักผ้า-รีดผ้าได้ห้องพัก มีสถานที่พักผ่อนที่มีอุปกรณ์กีฬาในร่ม มีทีวี มีห้องสมุดที่มีหนังสือค้นคว้าพอสมควร มีห้องอาหารได้ห้องพัก มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจบริเวณรอบห้องพัก มีการจัดเก็บค่าห้องพักในอัตรา 1000 บาท/คน/เทอม มีการจัดระบบการปกครองตนเองภายในห้องพัก โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำอย่างใกล้ชิด มีการปรับปรุงการทำงานของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยเน้นให้มีการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมงานด้านวิชาการแก่นักศึกษาในห้องพัก จัดให้มีหน่วยงานย่อยของสำนักงานห้องพักประจำตามห้องพักต่าง ๆ เพื่อดูแลการให้บริการอย่างใกล้ชิดและรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎระเบียบห้องพักให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ส่วนบริการที่ไม่ควรจัดได้แก่ ห้องประกอบอาหารภายในห้องพัก

กลุ่มผู้รับบริการ (ดูตารางที่ 6 ประกอบ)

กลุ่มผู้รับบริการมีความเห็นว่า ถ้าจะมีการจัดบริการเหล่านี้ให้คือ การปรับปรุงห้องพักนักศึกษาใหม่ โดยจัดนักศึกษาเข้าพักห้องละ 4 คน ภายในห้องพักมีอุปกรณ์ครบครัน ได้แก่ เตียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน ครัวชุดทุกคน มีห้องน้ำภายในห้องพัก จัดให้มีบริการซักผ้า-รีดผ้าได้ห้องพัก หรือให้มีเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญ จัดให้มีห้องพักผ่อนที่มีอุปกรณ์กีฬาในร่ม มีทีวี มีห้องสมุดที่มีหนังสือค้นคว้าพอสมควร ห้องอาหารได้ห้องพัก สถานที่พักผ่อนหย่อนใจรอบบริเวณห้องพัก จัดให้มีระบบการปกครองตนเองภายในห้องพัก โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำอย่างใกล้ชิด ปรับปรุงการทำงานของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยเน้นให้มีการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และส่งเสริมงานด้านวิชาการแก่นักศึกษาในห้องพัก จัดให้มีหน่วยงานย่อยของสำนักงานห้องพักประจำตามห้องพักต่าง ๆ เพื่อดูแลให้บริการอย่างใกล้ชิดและรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงแก้ไขระเบียบห้องพักให้ทันสมัยขึ้น ส่วนที่ไม่เห็นด้วยว่าควรจะมี ได้แก่ ห้องประกอบอาหารภายในห้องพัก และการจัดเก็บค่าห้องพักในอัตรา 1,000 บาท/คน/เทอม

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั้ง 2 กลุ่ม

กลุ่มผู้ให้บริการ

ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ให้บริการเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษา พบว่ามีปัญหาด้านบุคลากร ยังมีความต้องการบุคลากรประจำหน่วยต่าง ๆ ของหอพัก เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบหอพัก และอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่เหมาะสม ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านการบริการที่เป็นปัญหามากได้แก่ การให้บริการด้านที่พัก ความล่าช้าในการซ่อมแซมหอพัก การควบคุมครุภัณฑ์ของหอพัก ขาดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้นักศึกษา และให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมว่ามหาวิทยาลัยควรมีงบประมาณสนับสนุนงานด้านหอพักนักศึกษา เพื่อจะได้ปรับปรุงการทำงานในส่วนที่เป็นปัญหา เพิ่มบุคลากรเพื่อลดภาระงาน และเพื่อให้บริการที่รวดเร็วขึ้น

กลุ่มผู้รับบริการ

สำหรับกลุ่มผู้รับบริการ มีความคิดเห็นที่เป็นปัญหามากได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา และบุคลากรของสำนักงานหอพัก ความแออัดของที่อยู่อาศัย สถานที่พักผ่อนและดูตำรา ห้องน้ำ-ห้องส้วมไม่สะอาดเท่าที่ควร ความล่าช้าในการซ่อมแซมหอพัก กฎระเบียบต่าง ๆ ล้าสมัย สิ่งเหล่านี้กลุ่มผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างบุคลากรของสำนักงานหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษา จัดคนพักในห้องให้พอดีกับอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้อง ให้บริการรวดเร็วขึ้นเกี่ยวกับการซ่อมแซมหอพัก โดยให้มีอุปกรณ์การซ่อมแซมที่ ทันสมัยและครบถ้วน ให้มีการแก้ไขกฎระเบียบให้ทันสมัยด้วย

อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอภิปรายผลตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. สภาพปัจจุบันการบริหารงานหอพักนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและด้านอาคารสถานที่

1.1 ด้านบุคลากร

จากข้อมูลแบบสอบถามพบว่าบุคลากรประจำหอพักนักศึกษาซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก ส่วนใหญ่ขาดความสัมพันธ์กับนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพัก นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่เคยรู้จักอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก ไม่รู้จักเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก จากผลสรุปนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดีของสำนักงานหอพัก เช่น ไม่มีการแนะนำบุคลากรผู้รับผิดชอบประจำหอพักให้นักศึกษาทราตรู้จัก และรวมทั้ง

อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สร้างบทบาทให้กับตนเอง เช่น ขาดการประชุมนักศึกษาภายในหอพัก หรือขาดการจัดทำกิจกรรมสังสรรค์ร่วมกันหรือขาดการเสียดสี เวลาพบปะพูดคุยกับนักศึกษาเมื่อมีเวลาว่าง และจากการที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคที่นักศึกษาและอาจารย์ จะพักอาศัยอยู่บ้านพักหรือหอพักภายในมหาวิทยาลัย และยังไม่มีวิถีชีวิตแบบธุรกิจ เช่น มหาวิทยาลัยส่วนกลาง จึงน่าจะจัดเวลาว่างเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม เป็นการเปิดโอกาสให้รู้จักกันเคยกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ เพราะความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จะก่อให้เกิดสภาพการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนที่ดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น (พรชูลี อาชาวารุง 2525)

ในความคิดเห็นของนักศึกษาส่วนใหญ่ ยังมีความต้องการอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก ต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษามีความยุติธรรม เสียดสีเวลาเพื่อคำปรึกษา เมื่อนักศึกษามีปัญหา แต่ในส่วนของผู้ให้บริการเกี่ยวกับอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก เห็นว่าการไม่อยู่ดูแลและคอยให้คำแนะนำนักศึกษาประจำที่หอพักนั้น กลับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับนักศึกษาที่มีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความคิดว่าตนทำดีที่สุดแล้วก็ได้ ซึ่งในเรื่องนี้สำนักงานหอพัก และอาจารย์ที่ปรึกษาอาจไม่รู้หน้าที่ที่ควรปฏิบัติอย่างลึกซึ้ง

ส่วนของผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่านักศึกษาที่พักในหอพักส่วนใหญ่ไม่ช่วยรักษาความสะอาด และไม่รับผิดชอบในทรัพย์สิน ของทางราชการ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเกิดจากความไม่ผูกพันในสถานที่ที่พักอาศัย ของนักศึกษาเหล่านั้น สำนักงานหอพักและอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักน่าจะมีความรู้วิธีการปลูกฝังนิสัยเหล่านี้ให้แก่นักศึกษาตั้งแต่เข้าพักอาศัย ซึ่งอาจจะได้ผลมากกว่าการบังคับขู่เข็ญ สำหรับความคิดเห็นที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความเห็นคล้ายกันได้แก่ ระบบการบริหารงานหอพักนักศึกษามีขั้นตอนและวิธีการมาก ขาดวิธีการส่งเสริมบุคลากรในความรับผิดชอบ และขาดการประสานงานที่ดีของฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเอง เช่น การขาดวัสดุในการซ่อมแซมหอพัก ข้างประปา-ไฟฟ้าทำงานตามความรู้ความสามารถอุปกรณ์เครื่องมือล้าสมัย ไม่มีการสานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรประจำหอพักกับนักศึกษา ไม่ให้ข่าวสารทั่วไปเรื่องหอพักนักศึกษาแก่ผู้พักอาศัย สิ่งเหล่านี้คือสภาพปัจจุบันการบริหารงานหอพักนักศึกษาด้านบุคลากร

1.2 ด้านการให้บริการ

สำหรับข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีความคิดเห็นคล้ายกัน ได้แก่ การให้บริการหอพักยังไม่ดีในด้านการจัดจำนวนบุคคลเข้าพักอาศัย ทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นว่า จำนวนนักศึกษาต่อห้องมีมากเกินไป ทำให้จำนวนวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก ไม่ครบตามจำนวนผู้พักอาศัย ซึ่งจากการสำรวจด้วยตัวผู้วิจัยเอง ก็พบว่า เป็นสภาพที่แออัดมาก ทางเข้าออกของห้อง มีช่องเล็ก ๆ พอเดินผ่านได้ทีละคนเท่านั้น นอกนั้นด้านความสะอาดของห้องพัก ห้องน้ำห้องส้วม มีความสะอาดปานกลาง เงินงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อวัสดุมีปานกลาง มียารักษาโรค การรักษาพยาบาล การให้บริการซ่อมแซมห้องพัก มีความรวดเร็วปานกลาง มีสาธารณูปโภคปานกลาง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้วิจัยคิดว่าเป็นสิ่งที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการปรับตัวยอมรับสภาพความเป็นจริงว่า อยู่ในสภาพที่ยังพอทนได้ แต่ถ้ามีการให้ในระดับต่ำกว่าปานกลาง อาจจะเป็นปัญหาต่อไปก็ได้ แต่ส่วนที่ผู้รับบริการคือนักศึกษาที่อยู่ในหอพักเห็นว่ามีน้อย ได้แก่ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในหอพัก ห้อง Study มาตรการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินภายในห้องพัก และมาตรการการลงโทษนักศึกษาที่ดื่มสุรา เล่นการพนัน จับกลุ่มคุยกันเสียงดัง รบกวนผู้อื่นบนหอพัก ซึ่งจากการสำรวจด้วยตัวเอง และจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของหอพักชาย (ผู้วิจัยขึ้นหอพักชายไม่ได้) พบว่ามีความเห็นเช่นเดียวกันว่าสภาพความเป็นจริงในหอพักทั้งหญิงและชายเป็นไปตามที่นักศึกษาให้ข้อมูล

1.3 ด้านอาคารสถานที่

สภาพปัจจุบันการบริหารงานหอพักนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ ตามข้อมูลที่ได้รับทั้งสองกลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้ให้บริการเห็นว่า นักศึกษาไม่ช่วยกันรักษาของใช้ส่วนรวม ขาดระเบียบในการต่อเติมอาคารใต้หอพักนักศึกษาที่ให้เป็นชมรมต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษาเองเห็นด้วยว่า การต่อเติมอาคารดังกล่าว ขาดระเบียบและสวยงามในการดำเนินงานจะเห็นว่าผู้ให้บริการ จะเป็นฝ่ายดูแลความเรียบร้อย และรับผิดชอบเกี่ยวกับของใช้ส่วนรวม จึงพบว่านักศึกษามักกระทำให้ทรัพย์สินเสียหาย เช่นการจัดห้องการรื้อบานเกล็ดหน้าต่างเพราะลืมนกดูแจห้อง หรือการล้างถ้วยชามโดยไม่ทิ้งเศษอาหาร เป็นผลให้ท่อน้ำตัน สภาพปัจจุบันเหล่านี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยการซ่อมแซมแก้ไขหอพักที่ชำรุดเป็นการเตรียมความพร้อมของหอพักก่อนเปิดเรียน การจัดสถานที่อ่านหนังสือของนักศึกษา ห้องน้ำห้องส้วมมีให้เพียงพอ เพิ่มความเข้มงวดในการดูแลรักษาความปลอดภัยของหอพัก การจัด

บริเวณตากผ้าไว้ให้นักศึกษา ให้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนของผู้รับบริการ หรือนักศึกษาก็เห็นว่า หอพักอยู่ในสภาพทรุดโทรมทั้งหอพักชายและหอพักหญิง ภายในหอพักมีความสะอาดและเป็นระเบียบเกี่ยวกับการตากผ้า การวางรองเท้า การทิ้งเศษขยะมูลฝอยอยู่ในระดับน้อย มีความเข้มงวดในนโยบาย ด้านการดูแลรักษา ความปลอดภัยของหอพักน้อย มีปัญหาในเรื่องสถานที่อ่านหนังสือ ห้องน้ำห้องส้วม มีความสะอาดน้อย มีสถานที่ซักล้างราวตากผ้าในหอพักไม่เพียงพอเช่นเดียวกัน

2. ปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษา

2.1 ด้านการบริหารงานหอพักนักศึกษา

ปัญหาใหญ่ที่พอสรุปได้จากข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ทั้ง 3 กลุ่มคือ

2.1.1 ด้านบุคลากรของสำนักงานหอพัก ได้แก่ ระบบการบริหารงาน ภายในสำนักงานเอง และประสิทธิภาพของบุคลากร เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก เช่น ในกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานหอพักมีน้อย บุคลากรของสำนักงานหอพักขาดประสิทธิภาพมาก และในส่วนของผู้รับบริการก็พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับเจ้าหน้าที่หอพักมีน้อย คนงานทำความสะอาดมีความรับผิดชอบในหน้าที่น้อย ความรู้ความสามารถของช่างทุกประเภทประจำสำนักงานหอพักมีน้อย การซ่อมแซมหอพักมีความล่าช้ามาก ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาในภาพรวมของระบบบริหารของสำนักงานหอพักเอง ซึ่งปัจจุบันสำนักงานหอพักได้ดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับระบบนี้แล้ว โดยการจัดตั้งหน่วยงานย่อยไปประจำตามหอพักต่าง ๆ โดยให้ดำเนินการภายในแบบเบ็ดเสร็จ คือ การจัดทาสีเขียนครุภัณฑ์ การจัดคนดูแลหอพัก การซ่อมแซมหอพัก และการให้บริการด้านกฎระเบียบประจำหอพัก ซึ่งเวลาในขณะที่ทำกรวิจัย สำนักงานหอพักเพิ่งจัดตั้งให้มีหน่วยงานย่อยขึ้นตามหอพักต่าง ๆ ซึ่งคาดว่าจะให้บริการดีขึ้นจากเดิม แต่อย่างไรก็ตามหากระบบงานของหน่วยงานย่อยนี้ไม่เป็นระบบเบ็ดเสร็จจริง ปัญหาเหล่านี้ก็คงจะมีได้ถูกแก้ไข แต่กลับเป็นปัญหามากขึ้น เพราะเกิดหน่วยงานซ้อนหน่วยงานขึ้นมา ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มขึ้นตอนจากเดิมอีก 1 ขั้นตอน

2.1.2 ด้านการให้บริการ ปัญหาในด้านนี้จากข้อมูลของทั้ง 2 กลุ่มคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้แก่ มีสถานที่พักผ่อนน้อย ควรมีเอกสารพจนานุกรมและหนังสือค้นคว้าได้พอสมควรภายในห้อง Study ต้องการอุปกรณ์กีฬาที่สามารถยืมเล่นได้ และการบริการด้านสาธารณสุขบุคคลควรมีความรวดเร็วกว่านี้ นอกจากนี้ปัญหา

ที่ผู้รับบริการเป็นปัญหามาก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับบรรยากาศทางวิชาการของหอพัก และปัญหาเกี่ยวกับการสร้างความเป็นผู้นำ ความเป็นผู้มีความรู้ มีศีลธรรม และคุณธรรม ให้แก่นักศึกษา ปัญหาเหล่านี้สำนักงานหอพักสามารถร่วมมือกับอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก และอาจารย์ประจำวิชาช่วยกันจัดกิจกรรมภายในหอพักให้แก่นักศึกษาได้ตามโอกาส และจะเป็นการพัฒนาให้นักศึกษาด้วยวิธีการหนึ่ง

2.1.3 ด้านอาคารสถานที่ ปัญหาที่พบจากข้อมูลของทั้ง 2 กลุ่มคือ ความแออัดของนักศึกษาในหอพัก ปัญหาการจัดสภาพหอพักนักศึกษาให้น่าอยู่อาศัย ปัญหาเกี่ยวกับการต่อเติมอาคารใต้หอพักนักศึกษาเพื่อจัดเป็นชมรมต่าง ๆ ปัญหาการบริหารงานด้านอาคารสถานที่ และการป้องกันอัคคีภัย การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินของนักศึกษา เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด จึงเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข

2.2 ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักนักศึกษา จากข้อมูลของกลุ่มผู้ให้บริการพบว่า การปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นปัญหาน้อย แต่ในกลุ่มผู้รับบริการพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักมีน้อย ซึ่งจากปัญหานี้ผู้วิจัยคาดว่า ในส่วนของการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักนั้น ทางกลุ่มผู้ให้บริการไม่ค่อยเห็นความสำคัญเท่าที่ควร ซึ่งอาจคิดว่าอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักนักศึกษานั้น หากสมัครยากและในปัจจุบันสมัครเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ไม่มีที่פקอาศัย แต่ถ้าเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจะมีที่พักคือ หอพักนักศึกษา สำนักงานหอพักจึงไม่มีการคาดหวังที่จะให้อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม หรือตามความรับผิดชอบที่ควรจะเป็น จึงได้ผลออกมาว่าเป็นปัญหาน้อย ซึ่งต่างจากนักศึกษาที่ยังมีความต้องการอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก และยังเห็นความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษามากกว่า จึงคาดหวังในการทำหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา คาดหวังความรับผิดชอบ ซึ่งเห็นได้จากข้อเสนอแนะในส่วนของปัญหานี้ว่า ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเลือกอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักและยังต้องการให้มีการปกครองตนเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาหอคอยช่วยเหลือด้วย จากจุดนี้จะเห็นได้ชัดว่าบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษามีความสำคัญต่อนักศึกษามาก

2.3 ชีวิตและกำลังใจของบุคลากรของสำนักงานหอพัก จากข้อมูลของกลุ่มผู้ให้บริการจะพบว่า ปัญหาเรื่องชีวิตและกำลังใจเป็นปัญหามาก ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้รับบริการว่า คนงานทำความสะอาด มีความรับผิดชอบน้อย ปัญหานี้

เป็นปัญหาที่สอดคล้องกับสภาพของกลุ่มผู้ให้บริการ ว่ามีขวัญและกำลังใจไม่ดี เพราะการพิจารณาความดีความชอบไม่ต่อเนื่อง สาเหตุจากการ เปลี่ยนผู้บริหาร บ่อย ซึ่งสาเหตุนี้จะเป็นผลทำให้บุคลากรขาดแรงกระตุ้นที่จะทำงานในหน้าที่ที่ได้รับ ผิดชอบให้ดีที่สุด แต่กลับหาข้อให้ผ่านไประยะหนึ่ง ๆ ผู้บริหารควรคำนึงถึงปัญหานี้ด้วย ซึ่งเป็นปัญหาของบุคคล และบุคคลเหล่านี้ ก็เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้การบริการ หาก เกิดปัญหาที่ตัวบุคคลแล้ว ปัญหาด้านการบริการก็จะติดตามมาด้วย

ข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัยขอนแก่น เกี่ยวกับการบริหารงานหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัย ขอนแก่น

ในการทาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นบุคลากรหนึ่งของหน่วยงานกองกิจการ นักศึกษา การให้ข้อเสนอแนะบางอย่างอาจไม่ชัดเจน หรือลึกซึ้ง เท่ากับผู้ให้บริการ ที่แท้จริง และผู้รับบริการที่แท้จริง จึงขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ บริการ และผู้รับบริการเองที่เขียนลงในแบบสอบถาม ส่วนสุดท้าย และจะนำมาประมวลเข้ากับข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะตอนท้ายของส่วนการบริหาร งานหอพัก โดยสรุปดังนี้

ด้านบุคลากร ผู้วิจัยเห็นว่าทางสำนักงานหอพักควรที่จะประชุมอบรมบุคลากร ของสำนักงานหอพักทุกคน เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง พร้อมทั้ง แนะนำบุคคลที่จะต้องไปประจำอยู่ตามหอพักต่าง ๆ ให้นักศึกษาหอพักนั้น ๆ ได้ ได้รับความรู้จัก และจัดกิจกรรมเพื่อให้มีการพบปะพูดคุย เพื่อซักถามปัญหาของนักศึกษา หากมีปัญหาเล็กน้อยจะได้นำมาแก้ไขก่อนจะลุกลามไป และยังเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย ปัญหาการขาดความร่วมมือของ นักศึกษาในการช่วยกันดูแลหอพัก อาจจะลดลงและช่วยกันรักษาความสะอาดดีขึ้น เพราะจะเกิดความเกรงใจซึ่งกันและกันมากกว่าในปัจจุบัน ที่คนหนึ่งทิ้ง คนหนึ่ง กวาดไปบ่นไปจะลดน้อยลง จะมีแต่ความเห็นอกเห็นใจกัน มีส่วนเป็นเจ้าของหอพัก ร่วมกัน ส่วนในเรื่องของอาจารย์ที่รักษาประจำหอพัก ก็เป็นส่วนสำคัญของการ บริหารงานหอพักนักศึกษาเช่นกัน อาจารย์ที่รักษาหอพักนักศึกษาเป็นบุคคลที่นักศึกษา อยู่ร่วมด้วยบนหอพักเดียวกัน ควรจะมีความเข้าใจและสร้างความผูกพันซึ่งกันและ กันให้มากกว่าปัจจุบันที่ต่างคนต่างอยู่ ด้วยเหตุผลส่วนตัวของแต่ละฝ่าย นักศึกษา ส่วนใหญ่ยังต้องการความเป็นระเบียบ ความอบอุ่น และความสบายใจในการอยู่ หอพัก ต้องการสร้างความคิดความอ่านเพื่อให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง สร้างความ เป็นผู้นำในตนเองอยู่ โดยมีระเบียบข้อบังคับเป็นเครื่องตัดสินใจให้แก่ผู้กระทำผิด

ถ้าความคิดของมหาวิทยาลัยยังต้องการสร้างนักศึกษาให้เป็นคนดีของสังคม โดยให้หอพักเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนานักศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยควรจะพิจารณาบุคคลผู้ที่จะมาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก โดยมีกฎเกณฑ์การเลือกอย่างจริงจัง ให้ความสำคัญกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยสนับสนุนให้อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมบทบาทให้ตนเอง เช่น มีการให้รางวัลอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีเด่น ให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมของหอพัก โดยการให้งบประมาณและบุคลากรที่จะคอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการจัดกิจกรรม หากมหาวิทยาลัยสามารถทำให้อาจารย์ที่ปรึกษาทุ่มเทของตนเองได้ งานหอพักนักศึกษาที่ประสบความสำเร็จมาแล้วครั้งทาง เพราะส่วนที่เหลือคือการจัดระบบการบริหารงานให้เป็นขั้นตอน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งในขั้นตอนนี้ก็ต้องดูแลเอาใจใส่บุคลากรภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด ไม่ล่าเอียง สร้างขวัญและกำลังใจของผู้ได้บังคับบัญชาให้ดี สมอต้นเสมอปลาย ผู้วิจัยคาดว่า ปัญหาด้านบุคลากร คงจะลดลงจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ทางสำนักงานหอพัก จะต้องคำนึงถึง เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้คือการคัดเลือกบุคลากรประจำหอพักนักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาว่าควรเป็นผู้มีคุณวุฒิและวัยวุฒิ มีประสบการณ์การอยู่หอพัก และควรเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ไม่ตรี มีเมตตา กรุณา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือและเข้าใจผู้อื่น กล้าแสดงออก และมีความสามารถในการแนะนำนักศึกษาให้ปรับตัวเข้ากับ สังคมได้ (Brown:1977) เช่นเดียวกับ ทองเรือน อมรัชกุล (2525) ก็เห็นว่าบุคลากรประจำหอพัก ควรมีความรู้พื้นฐานในการให้คำปรึกษางาน เฉพาะสาขา เช่น โภชนาการ และสามารถทำการวิจัยสนาม (Institutional Research) ได้ด้วย ในฐานะเป็นครู อาจารย์ และผู้สอน บุคคลเหล่านี้ควรจะเป็นผู้สอนรายวิชาต่าง ๆ การปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านี้ในหอพักนั้นคือ เช่น การให้คำปรึกษา ให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการที่ตนสอนด้วย หากใช้งาน เฉพาะที่จะต้องปฏิบัติอย่างเดียว

ส่วนหัวหน้าหน่วยหอพัก (Residence Hall Assistant) นั้น บุรีชัย จงกลนี้ (2525) กล่าวว่าบุคลากรกลุ่มนี้จะทำงานร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในหอพักนั้น ๆ หัวหน้าหน่วยหอพักนี้บางครั้งก็เป็นข้าราชการที่จ้างขึ้นมา สำหรับในต่างประเทศบางสถาบันก็ใช้นักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอกที่อยู่ในหอพักนั้นด้วย

กล่าวโดยสรุป คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นบุคลากรประจำหอพักนักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักจะต้องพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่คิดว่าสามารถเข้ากับนักศึกษาที่อยู่หอพักได้ดี มีบุคลิกภาพและความสนใจ รวมทั้งมีลักษณะของผู้นำอยู่ด้วย และควรมีการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจในภาระหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการให้บริการ งานบริการที่ประสบความสำเร็จ คืองานบริการที่ประทับใจในผู้รับบริการ ความสำเร็จในส่วนนี้ต่อเนื่องจากด้านบุคลากรด้วยส่วนหนึ่ง ที่บุคลากรที่รับผิดชอบจัดการให้บริการด้วยความเต็มใจ ปัญหาความบกพร่อง ความไม่รับผิดชอบในหน้าที่ลดลง ส่วนการบริการด้านอื่นที่ต้องอาศัยงบประมาณในการจัดหาให้ นั้น เป็นส่วนที่เกิดจากนโยบายของผู้บริหารระดับสูง หากพิจารณาว่าหอพักนักศึกษาเป็นเครื่องมือที่จะช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นคนดี ตามที่สถาบันอื่นกำลังตื่นตัวเรื่องหอพักนักศึกษา เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ปรับปรุงวัตถุประสงค์การจัดหอพักนิสิตครั้งล่าสุด เมื่อปี 2529 โดยมุ่งเน้นให้นักนิสิตได้อยู่ร่วมกันในที่พักที่เอื้อต่อการศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เน้นให้หอพักเป็นสวัสดิการด้านที่พักให้กับนิสิต จากวัตถุประสงค์การจัดหอพักนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงมีแนวโน้มเป็นการจัดหอพักแบบศูนย์ศึกษาและอาศัย (Living and Learning Center) ซึ่งเป็นการจัดหอพักที่กำลังนิยมมากในสหรัฐอเมริกา เพราะสามารถพัฒนานักศึกษาได้ในมิติที่กว้างกว่าการจัดแบบหอพักอื่น ๆ (หัสตินทร์ เชาว์ปรีชา 2527) แต่ในขณะนั้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็ได้เริ่มปรับปรุงและพัฒนาหอพักนักศึกษาให้ดีขึ้นจากเดิมแล้ว คือ หอพักที่ 22 ซึ่งเป็นหอพักภายในห้องพักมีอุปกรณ์เครื่องใช้ครบทุกคน มีจำนวนผู้พักอาศัย 3 คนต่อห้อง มีลักษณะของการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้รับผิดชอบเป็นเวลา โดยคิดค่าหอพักคนละ 1,000 บาท ส่วนการบริการด้านอื่นยังไม่ชัดเจน นอกจากนี้การบริการด้านอื่นที่นักศึกษาหอพักต้องการให้มีขึ้นคือ การจัดห้อง Study room ที่มีหนังสือมากพอค้นคว้าได้ มีห้องนั่งเล่น มีอุปกรณ์กีฬาในร่ม มีทีวี และ V.D.O. ให้ดูด้วย รวมทั้งสถานที่พักผ่อนรอบ ๆ หอพัก ต้องการมีม้านั่งมากกว่านี้ และหากเป็นไปได้ จะจัดให้มีห้องอาหารใต้หอพัก มีเครื่องซักผ้าแบบหยอดเหรียญไว้บริการด้วยก็จะดียิ่งขึ้น ส่วนการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบหอพักนักศึกษาควรแก้ไขให้ทันสมัยขึ้น โดยมีนักศึกษาเป็นส่วนร่วมในการแก้ไข

ด้านอาคารสถานที่

เนื่องจากหอพักของมหาวิทยาลัยมีปัญหาความเสื่อมโทรม ควรมีการเตรียมที่พักก่อนเปิดเทอม โดยการจัดซ่อมแซม และทาสีใหม่ นักศึกษาเห็นว่าไม่ควรเป็นหน้าที่ของนักศึกษาที่จะจัดการในส่วนนี้ ซึ่งผู้วิจัยก็เห็นด้วยและคิดว่าการจัดห้องให้ใหม่ น่าอยู่ จะทำให้นักศึกษาไม่กล้าทวงถามสิ่งของ เพราะ เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และหากมหาวิทยาลัยมีงบประมาณในการสร้างหอพักใหม่ ควรมอบภาระครบทุกคนตามที่พักอาศัย และควรเป็นอุปกรณ์ที่เคลื่อนย้ายไม่ได้ด้วย เพื่อลดปัญหาโต๊ะ-เก้าอี้หาย ควรมีห้องพักผ่อน มีห้อง Study room ที่มีหนังสือค้นคว้าได้ด้วย มีสวนหย่อม และม้านั่งให้เพียงพอ มีห้องน้ำ-ห้องส้วมให้เพียงพอ รวมทั้งมีการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินของนักศึกษา และอาคารสถานที่ด้วย อาจจัดกิจกรรมให้นักศึกษาแก้ปัญหาเมื่อเกิดอึดอัดขึ้น เพื่อลดความเสียหายลง

การแก้ปัญหา ด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการบริหารงานของหน่วยงานที่ดี ตลอดเวลาที่ผ่านมาหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นขาดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง ทำให้งานบางอย่างขาดความสำคัญไป เช่นงานพัฒนาบุคลากร งานวางแผนและพัฒนาองค์การ จึงทำให้เกิดการปฏิบัติงานตามแบบอย่างต่อ ๆ กันมา เช่น ในรอบปีการศึกษา งานหอพักนักศึกษาจะยุ่งมากในการจัดห้องพัก การจัดสรรนักศึกษาเข้าพักอาศัย และการตรวจสอบครุภัณฑ์ แต่ถ้ามีการวางแผนการบริหารงาน ในรอบ 1 ปี ให้ชัดเจนและทราตรังจั้ง ให้บุคลากรที่มีอยู่ได้รับผิดชอบหน้าที่เป็นฝ่าย ๆ แต่ละฝ่ายมีการทำงานประสานกัน เช่น หน่วยจัดการซ่อมแซมหอพัก ก็จะวางแผนว่าจะสำรวจหอว่าหอใดมีจุดไหนที่จะต้องซ่อมแซม และหอใดทรุดโทรม มากที่สุด ควรจัดตารางการซ่อมแซมไว้ให้ครบทุกหอพัก เป็นการลดภาระงานที่จะเกิดขึ้นตอนเปิดเทอม และยังเป็นการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้คงสภาพไม่ทรุดโทรมเร็วด้วย หน่วยตรวจสอบครุภัณฑ์ก็หาวิธีการควบคุมการเคลื่อนย้าย โดยมีได้รับอนุญาต จึงควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมรับผิดชอบครุภัณฑ์ภายในห้องพักของตนเอง เพราะการเคลื่อนย้ายครุภัณฑ์เกิดจากนักศึกษาที่พักเป็นผู้เคลื่อนย้ายเอง เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่หอพักกับนักศึกษาที่พักในหอพัก เพื่อพัฒนาหอพัก โดยการจัดบริเวณหรือห้องนั่งเล่นภายในหอพัก ทั้งนี้จะต้องจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งมาช่วยสนับสนุนกิจกรรมด้วยสิ่งเหล่านี้ถ้าได้มีการคิด และวางแผนโครงการงานด้านต่าง ๆ ไว้และดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง น่าจะทำให้ปัญหาด้านอาคารสถานที่ลดลงได้

ส่วนในด้านการดูแลความปลอดภัยของสถานที่ เนื่องจากหอพักมีจำนวนจำกัด ทรัพย์สินเหล่านี้หากมีการเสียหาย เช่น การเกิดอึดอัดย่อมจะนำความสูญเสีย

และความวุ่นวายตามมามากมาย มหาวิทยาลัยจึงควรมีเวรยามในการดูแลความเรียบร้อย อาจารย์ที่ปรึกษาหรือกรรมการหอพักควรมีการตรวจความเรียบร้อยของนักศึกษาที่พักอาศัยว่ามีการกระทำใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดอัคคีภัยหรือไม่ วิธีการนี้เป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัยหรือความเสียหายของทรัพย์สินได้ รวมทั้งมีอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้การได้ ให้ความรู้แก่นักศึกษาในการใช้อุปกรณ์เหล่านี้ ก็จะเป็นการช่วยป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เท่านั้น ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง ถึงปัญหาและวิธีการบริหารงานของหอพักนักศึกษา
2. ควรมีการศึกษาความเปลี่ยนแปลงของการให้บริการ พร้อมทั้งศึกษาปัญหาข้อดี-ข้อเสีย เมื่อมีหน่วยงานย่อยขึ้นตามหอพักนักศึกษา
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักแบบศูนย์การศึกษาและอาศัย (Living Learning Center) กับผลการเรียนของนักศึกษาที่พักอยู่หอพักตามปกติ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. ควรศึกษาปัญหาการแยกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ของนักศึกษาในหอพัก ว่ามีสาเหตุอะไรในการสร้างลักษณะความเห็นแก่ตัวขึ้นในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือลักษณะต่างคนต่างอยู่