

บทที่ 4

แนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานหอพัก

ความมุ่งหมายหลักของการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพัก คือมุ่งที่จะให้การคุ้มครองสวัสดิภาพของเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษาที่เข้าพักในหอพักให้สามารถศึกษาเล่าเรียนได้อย่างมีคุณภาพ และมีคุณภาพชีวิตในการอยู่อาศัยอย่างสะดวก สะอาด และปลอดภัย

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องทำหน้าที่ส่งเสริม และกำกับดูแลหอพักควรจะต้องมีการเตรียมการบริหารงานหอพัก ดังนี้

- 4.1 การกำหนดเป้าหมายในการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพัก
- 4.2 การกำหนดภารกิจที่จะสนับสนุนการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพักอย่างมีคุณภาพ
- 4.3 การวางแผนและจัดลำดับการปฏิบัติงานตามภารกิจ
- 4.4 การส่งเสริมกิจการหอพักเพื่อพัฒนาสู่ “หอพักคุณภาพ”
- 4.5 การประเมินระบบการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพัก

4.1 การกำหนดเป้าหมายในการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพัก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณากำหนดเป้าหมายในการส่งเสริม และกำกับ ดูแลหอพัก เพื่อให้เป็นศูนย์ศึกษาและอาศัยอย่างมีคุณภาพ และดำเนินการอย่างถูกกฎหมาย

4.2 การกำหนดภารกิจที่จะสนับสนุนการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพักอย่างมีคุณภาพ

ภารกิจที่จะสนับสนุนการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพักอย่างมีคุณภาพ ควรประกอบด้วย

- 4.2.1 การกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงและได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติหอพัก เพื่อให้มีอำนาจในการตรวจสอบและเยี่ยมเยียนหอพัก
- 4.2.2 การกำหนดแผนในการตรวจเยี่ยมหอพักในลักษณะของการเยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำ เสนอแนะ ซึ่งแต่ละหอพักควรได้รับการเยี่ยมเยียนจากพนักงานเจ้าหน้าที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4.2.3 การพัฒนาฐานข้อมูลหอพักในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลหอพักทั้งที่จดทะเบียนและที่ยังมิได้จดทะเบียน ข้อมูลที่ควรจะต้องบันทึก

ประกอบด้วยชื่อหอพัก ประเภทหอพัก สถานที่ตั้งหอพัก ชื่อเจ้าของหอพัก ชื่อผู้จัดการหอพัก จำนวนห้องพัก จำนวนที่สามารถรับผู้เข้าพักได้ บริการที่หอพักจัด ปีที่ก่อตั้งหอพัก ขนาดของพื้นที่ห้องพัก จำนวนผู้เข้าพักต่อห้อง ขนาดห้องรับแขก ขนาดห้องอาหาร เป็นต้น

4.2.4 มีการรายงานข้อมูลหอพัก เจ้าของหอพัก และผู้จัดการหอพักต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ตกลงกันไว้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

4.2.5 มีการศึกษาประเภทหอพัก และบริการภายในหอพักที่ควรที่จะพัฒนาในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นแผนในการส่งเสริมและควบคุมการก่อสร้างหอพักในพื้นที่

4.2.6 การจัดโครงการสัมมนาเจ้าของหอพัก ผู้จัดการหอพัก ผู้ปกครอง ผู้แทนสถาบันการศึกษา ผู้พัก และสมาคม หรือชมรมผู้ดำเนินงานหอพัก และสถาบันการศึกษาเพื่อการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และเป็นการพัฒนาความรู้และความคิดที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพักให้มีคุณภาพ

4.2.7 การจัดโครงการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องสำหรับผู้ที่ต้องการจะลงทุนสร้างหอพัก เพื่อเป็นการสร้างหอพักได้อย่างมีคุณภาพ และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้

4.2.8 จัดให้มีการให้รางวัลสำหรับหอพักที่มีการบริหารจัดการหอพักในภาพรวมได้อย่างมีคุณภาพ เป็นประจำทุกปี

4.2.9 จัดให้มีการให้ความรู้กับเจ้าของหอพักและผู้จัดการหอพัก เกี่ยวกับการรับนักเรียน นิสิต นักศึกษาที่เป็นชาวต่างชาติเข้าพัก เช่น การปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ต.ม.) การปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การเตรียมความพร้อมด้านภาษาต่างประเทศ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างด้านวัฒนธรรม การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของประเทศ เป็นต้น

4.2.10 จัดให้มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการบันทึกข้อมูลผู้เข้าพัก โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ลงทุนพัฒนาแล้วแจกจ่ายให้ทุกหอพักกรอกข้อมูล เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบการบันทึกข้อมูลผู้เข้าพักในหอพักได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ หรือพัฒนาไปสู่ระบบ E-dormitory

4.2.11 มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าของหอพัก ผู้จัดการหอพัก ผู้พัก ผู้ปกครอง ให้ความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

4.2.12 กำกับดูแลให้เจ้าของหอพักมีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร โดยเฉพาะด้านการตรวจสอบอาคารตามเงื่อนไขในกฎกระทรวง (ดูรายละเอียด หน้า 16)

4.3 การวางแผนและจัดลำดับการปฏิบัติงานตามภารกิจ

การวางแผนงานและจัดลำดับการปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแผนงานเพื่อรองรับการดำเนินงานดังนี้

4.3.1 แผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการหอพักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) วัตถุประสงค์หลักของแผนการประชาสัมพันธ์ควรประกอบด้วยเป้าหมายหลัก 3 ประการคือ

(1) สร้างความเข้าใจอันดีและถูกต้องเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการหอพักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507

(2) ป้องกันความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการหอพักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) แก้ไขความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของประชาชน ผู้จัดการหอพัก และเจ้าของหอพักที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในการกำกับดูแลกิจการหอพักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) วิธีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ควรมีการดำเนินงาน ดังนี้

(1) การสร้างความสนใจ (Attention) ด้วยการสร้างสื่อเพื่อเรียกร้องความสนใจให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เจ้าของกิจการหอพัก ผู้จัดการหอพัก ให้ความสนใจต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจการหอพัก เพื่อให้การให้ความคุ้มครองในสวัสดิภาพของเยาวชนที่กำลังอยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียน

(2) การชี้ให้เห็นถึงความจำเป็น (Needs) ที่จะต้องมีการกำกับดูแลการดำเนินงานกิจการหอพักให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหอพักที่มีความมุ่งหมายหลักเพื่อให้การคุ้มครองดูแลสวัสดิภาพของเยาวชนไทย

(3) การสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยนำเสนอผลดีที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการหอพักให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหอพัก ตลอดจนผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมโดยรวม

(4) การสร้างภาพแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปได้ (Visualization) โดยนำเสนอแนวทางการขออนุญาตจัดตั้งหอพัก เงื่อนไขเกี่ยวกับการออกแบบหอพัก การกำกับดูแลหอพัก ความช่วยเหลือแก่ผู้ดูแลกิจการปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้การสนับสนุนส่งเสริมได้ เป็นต้น

(5) เชิญชวนให้ลงมือปฏิบัติ (Action) โดยหลังจากที่มีการนำเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นจากข้อ (1) - (4) แล้ว จะต้องรณรงค์เชิญชวนให้ลงมือปฏิบัติทันทีทันใด มีการกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว มีการกำหนดวัน เวลา สถานที่ ที่จะร่วมปฏิบัติอย่างชัดเจน

4.3.2 แผนการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน การดำเนินการตามแผนการดังกล่าว จำเป็นต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

1) ดำเนินการจัดทำสื่อเพื่อการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ประชาชน เจ้าของหอพัก และผู้จัดการหอพัก ได้แก่

- (1) เอกสารแนะนำการเตรียมการขออนุญาตจัดตั้งหอพัก
 - (2) เอกสารแนะนำการขออนุญาตเป็นผู้จัดการหอพัก
 - (3) เอกสารแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบัญญัติการควบคุมอาคารหอพัก
 - (4) พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507
 - (5) เอกสารแนะนำรูปแบบหอพักที่ได้มาตรฐาน
 - (6) คำร้องทั่วไป
 - (7) แบบตัวอย่างสมุดทะเบียนผู้พัก (พ.1-7)
 - (8) คำขอรับใบอนุญาตให้ตั้งหอพัก (แบบ พ.1-1)
 - (9) คำขอรับใบอนุญาตเป็นผู้จัดการหอพัก (แบบ พ.1-3)
 - (10) ใบอนุญาตให้ตั้งหอพัก (แบบ พ.1-2)
 - (11) ใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพัก (แบบ พ.1-4)
 - (12) คำขอต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งหอพัก (แบบ พ.1-5)
 - (13) คำขอต่ออายุใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพัก (แบบ พ.1-6)
 - (14) แบบตรวจสอบลักษณะอาคารหอพัก (มพ.1)
- 2) ดำเนินการจัดทำแผนภาพ (Diagram) เพื่อแสดงลำดับขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วย
- (1) ขั้นตอนการยื่นขออนุญาตตั้งหอพัก
 - (2) ขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (หอพัก)
 - (3) ขั้นตอนการขออนุญาตเป็นผู้จัดการหอพัก
 - (4) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมหอพัก

(5) ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงบุคคล (ผู้ขออนุญาตจัดตั้งหอพัก/ผู้จัดการหอพัก)

(6) ขั้นตอนการขอรับใบอนุญาต

(7) ขั้นตอนการต่ออายุใบอนุญาต

(8) ขั้นตอนการเลิกกิจการหอพัก

4.3.3 แผนการจัดทำทะเบียนหอพัก

เพื่อให้การบริหารงานหอพักในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแผนการดำเนินการ ดังนี้

1) พัฒนารฐานข้อมูลทะเบียนหอพักที่มีการดำเนินการถูกต้องตามพระราชบัญญัติหอพัก โดยควรมีข้อมูลที่จำเป็น ดังนี้

(1) ชื่อเจ้าของหอพัก รวมทั้งข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ วัน เดือน ปี เกิด ที่อยู่ หมายเลขประจำตัวประชาชน

(2) ชื่อผู้จัดการหอพัก รวมทั้งข้อมูลส่วนตัว เช่นเดียวกับเจ้าของหอพัก

(3) ชื่อหอพัก และประเภทหอพัก

(4) ที่ตั้งหอพัก

(5) จำนวนห้องพัก ขนาดห้องพัก

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการในหอพัก

(7) ราคาเช่าห้องพัก ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า พร้อมเงื่อนไขอื่นๆ

2) พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับข้อมูลหอพัก ให้มีการบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และจะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลซ้ำทุกๆ 2 ปี

3) มีการสำรวจข้อมูลหอพักที่ยังมิได้มีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติหอพักแล้วบันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเป็นการเฉพาะ

4.4 การส่งเสริมกิจการหอพักเพื่อพัฒนาสู่ “หอพักคุณภาพ”

การดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมกิจการหอพักเพื่อพัฒนากิจการหอพักให้สามารถดำเนินงานสู่การเป็น “หอพักคุณภาพ” ควรจะต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

4.4.1 กระตุ้นให้เจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพัก รวมตัวกันเป็นเครือข่ายหอพัก นักศึกษาขึ้น เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมกิจการหอพัก ตลอดจน แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพักร่วมกัน พัฒนาข้อเสนออันจะเป็นประโยชน์ต่อ การพัฒนาหอพักเสนอต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

4.4.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นหน่วยงานกลางช่วยประสานความร่วมมือ ระหว่างสถาบันการศึกษาในพื้นที่กับเจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพัก เพื่อกระตุ้นให้เกิดความ ร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหอพัก ซึ่งกิจกรรมที่ควรกระทำ ได้แก่

- 1) การดูแลความประพฤติของนักเรียน นิสิต นักศึกษา ระหว่างที่พักในหอพัก
- 2) การส่งเสริมสนับสนุนหอพักที่มีการดำเนินงานได้อย่างมีมาตรฐาน และ ถูกต้องตามกฎหมาย โดยสถาบันการศึกษาช่วยแนะนำ ประชาสัมพันธ์ ให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา ได้ทราบข้อมูลหอพัก หรือรับหอพักเข้ามาเป็นเครือข่ายของสถาบันการศึกษา

4.4.3 ศึกษาความต้องการหอพักที่สอดคล้องกับแผนการขยายงานของสถาบันการศึกษา ในพื้นที่ เพื่อนำไปเผยแพร่ให้แก่ผู้สนใจลงทุนหรือนำไปสู่การลงทุนในเชิงพาณิชย์ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

4.4.4 ควรประเมินการดำเนินกิจการหอพัก เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มี มาตรฐานการบริการที่สนองต่อการพัฒนานักเรียน นิสิต นักศึกษา

4.4.5 จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษาในพื้นที่กับเจ้าของหอพักหรือ ผู้จัดการหอพัก อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยควรจัดประชุมภาคเรียนละอย่างน้อยหนึ่งครั้ง

4.5 การประเมินระบบการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพัก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดให้มีการประเมินระบบการส่งเสริม และกำกับ ดูแลหอพักในพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.5.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้พักต่อการบริการของหอพัก อาจทำได้หลายวิธี ได้แก่

- 1) การสำรวจ (Survey) ความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม ที่มีการกระทำอย่าง เป็นทางการ หรือมีแบบสำรวจเตรียมพร้อมไว้เพื่อประเมินตลอดปี

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) โดยการสร้างแนวคำถาม เพื่อการตรวจสอบความรู้สึกนึกคิดของผู้พักที่มีต่อบริการของหอพัก

3) การสนทนากลุ่ม (Focus group) มีการจัดกลุ่มสนทนาอย่างเป็นทางการ กลุ่มละ 8-10 คน เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้สะท้อนความรู้สึกต่อการบริการของหอพักออกมาอย่างเต็มที่

4) การรับฟังข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Feedback) โดยอาจจะได้รับฟังคำชม คำตำหนิ วิพากษ์วิจารณ์ ถึงการดำเนินงานของหอพักจากการประชุมสัมมนา วงกาแฟ คอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร จดหมายร้องเรียน ระบบอินเทอร์เน็ต ร้านตัดผม ร้านเสริมสวย เป็นต้น ข้อมูลที่ได้รับฟังอย่างไม่เป็นทางการก็สามารถใช้เป็นตัวสะท้อนความพึงพอใจ และความเข้าใจของกลุ่มประชาชนที่มีต่อการดำเนินการหอพักได้ด้วย

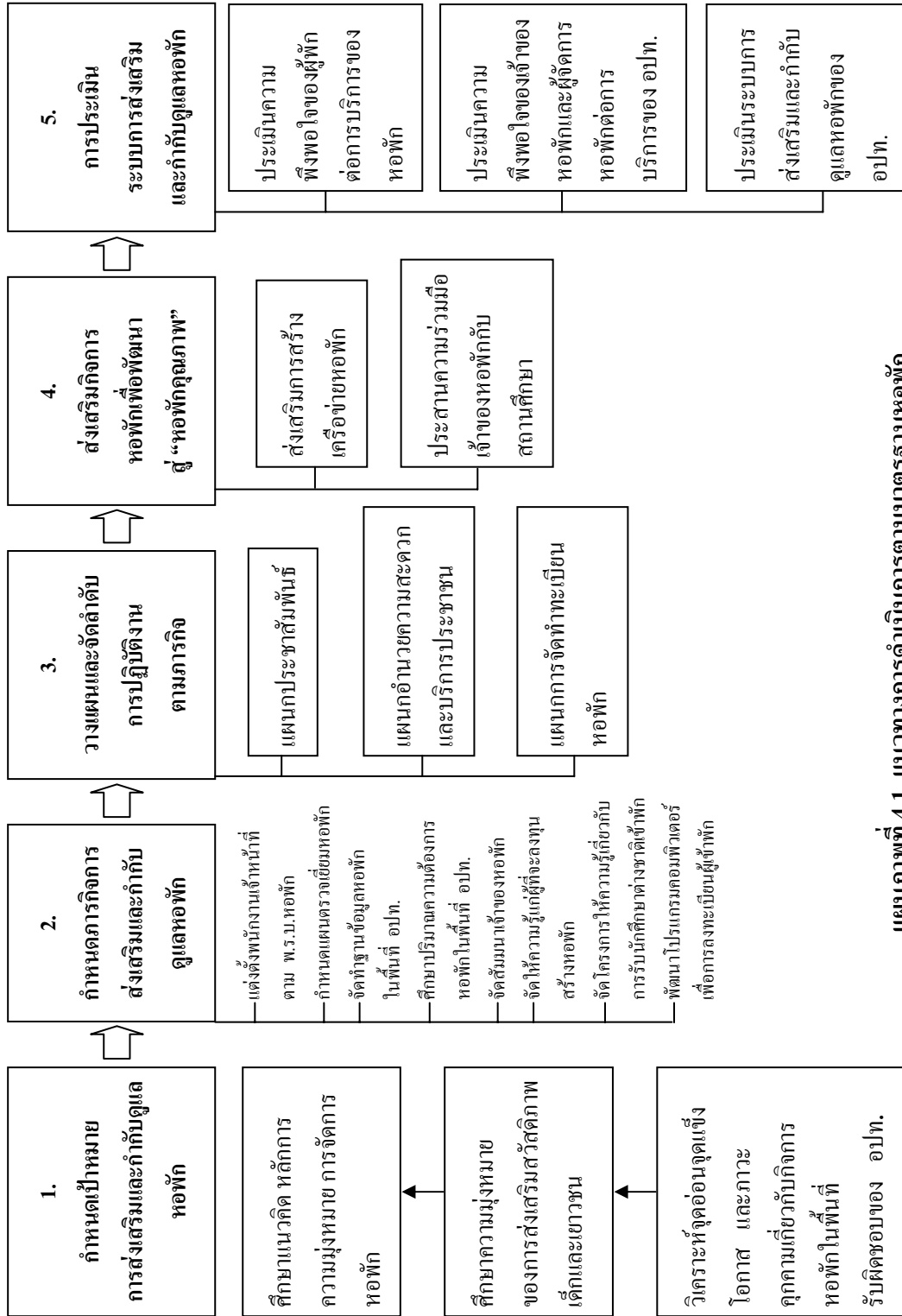
4.5.2 การประเมินความพึงพอใจของเจ้าของหอพัก และผู้จัดการหอพักที่มีต่อการอำนวยความสะดวก การส่งเสริมและกำกับดูแลหอพัก โดยควรมีการดำเนินการประเมินอย่างน้อย ทุกๆ ปี

4.5.3 การประเมินระบบการส่งเสริมและกำกับดูแลหอพักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าในแต่ละรอบปี มีการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนอย่างจริงจัง เกิดผลในทางปฏิบัติมากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคใดเกิดขึ้นบ้าง

ความมุ่งหมายของการประเมินจะเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างน้อย 2 ประการ คือ

1) เพื่อการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของงานว่าประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพียงใด เช่น สามารถบริการประชาชนได้ตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือเร็วกว่าหรือล่าช้ากว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการพึงพอใจเพียงใด เป็นต้น

2) เพื่อการปรับปรุงมาตรฐานงาน เพราะผลจากการประเมินจะทำให้เกิดการเรียนรู้ สามารถทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนำบทเรียนที่ได้ไปสู่การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ดำเนินการปรับมาตรฐานการบริการประชาชนให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ และยังเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ เป็นการใช้ประโยชน์จากการทำงานมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ตลอดเวลา ขั้นตอนทั้งหมดควรละเอียดจากแผนภาพ 4.1



แผนภาพที่ 4.1 แนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานหอพัก