



แนวปฏิบัติที่ดีด้านพัฒนาระบบการบริหาร ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง: เทคนิควิธีการแก้ปัญหการให้บริการแบบ one stop service

- คณะผู้จัดทำ:
- 3.1 พระมหาวิชาญ กนต์สีโล, ดร.
 - 3.2 ดร.สันติ อุนจะนำ
 - 3.3 พระมหาโยธิน มหาวิโร
 - 3.4 นายชุตติเดช สุวรรณมณี
 - 3.5 นางจิตรา อุนจะนำ

หน่วยงาน/ส่วนงาน: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

1. ประวัติหน่วยงาน/ส่วนงาน

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ตั้งอยู่เลขที่ 128 หมู่ที่ 6 ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000 โทร. 075-809128-9 เว็บไซต์ <http://www.ssc.mbu.ac.th>

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (มจร) เป็นสถาบันการศึกษา ที่ตั้งขึ้นโดยพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2436 ครั้นต่อมาในปี พ.ศ. 2489 ได้จัดการศึกษาในรูปแบบมหาวิทยาลัยพระพุทธศาสนาเรียกชื่อว่า “สภาการศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย” โดยวัตถุประสงค์ตามที่สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส ทรงตั้งไว้ 3 ประการ คือ

- (1) เพื่อเป็นสถานศึกษาพระปริยัติธรรมของพระสงฆ์
- (2) เพื่อเป็นสถานศึกษาวิทยา ซึ่งเป็นของชาติภูมิและต่างประเทศแห่งกุ่มบุตรทั้งหลาย
- (3) เพื่อเป็นสถานที่จัดสั่งสอนพระพุทธศาสนา

จนถึง ในปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติ “มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย” ให้เป็น **มหาวิทยาลัยของรัฐเป็นนิติบุคคล** (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ) เป็นสถานศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการศึกษา วิจัย ส่งเสริม และให้บริการวิชาการพระพุทธศาสนาแก่ภิกษุสามเณรและคฤหัสถ์ รวมถึงการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ขยายการศึกษาออกไปเปิดวิทยาเขต ในส่วนภูมิภาค รวม 7 วิทยาเขต 3 วิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ได้ก่อตั้งและเปิดดำเนินการจัดการเรียนการสอนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งวิทยาเขตแห่งนี้ได้ดำเนินการก่อตั้งโดย **พระธรรมรัตโนภาส (ประดับ โอภาโส)** อดีตเจ้าอาวาสวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร อดีตเจ้าคณะจังหวัดนครศรีธรรมราช (ธรรมยุต) ได้เล็งเห็นว่า มีพระภิกษุ-สามเณรในส่วนภูมิภาคเป็นจำนวนมาก ที่มีความประสงค์จะศึกษาเล่าเรียนในระดับอุดมศึกษา แต่ไม่สามารถเข้าไปศึกษาเล่าเรียนในกรุงเทพมหานครได้ เนื่องจากข้อจำกัด เรื่องการหาที่พักอาศัยในกรุงเทพฯ

ได้นั้นค่อนข้างลำบาก จึงได้ขอขยายวิทยาเขตออกมาตั้ง ณ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อันเป็นเมืองศูนย์กลางของภาคใต้ และได้นำเอาพระนามของพระเจ้าศรีธรรมไตรราช ปฐมกษัตริย์ของเมืองนครศรีธรรมราชในอดีต และทรงเป็นผู้สร้างพระบรมธาตุเจดีย์อันเป็นปูชนียสถานสำคัญของจังหวัดนครศรีธรรมราช มาเป็นชื่อของวิทยาเขตเพื่อเป็นมงคลนาม ซึ่งทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้อนุมัติให้จัดตั้งเป็นวิทยาเขตเมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2535 ตามคำสั่งสภาการศึกษามหาวิทยาลัย ที่ 26/2535 ซึ่งทางวิทยาเขตศรีธรรมไตรราช ได้ผลิตบัณฑิตทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอกออกไปรับใช้พระพุทธศาสนาและสังคมมาแล้วเป็นจำนวนมาก

2. ที่มาและความสำคัญ

พัฒนาองค์กรแบบก้าวกระโดดในทุกองค์ประกอบทั้งบทบาทโครงสร้าง กระบวนการบริหารและทรัพยากรผู้ องค์กรแห่งความรู้และภูมิปัญญา เพื่อ พัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในทุกๆด้านพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถพัฒนาองค์ความรู้ภูมิปัญญาพัฒนาตน พัฒนาคน พัฒนาชีวิต

พัฒนาองค์กรให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม คือพัฒนาระบบการดำเนินการและ ระบบการบริการที่พัฒนาเป็นระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการนักศึกษามีความเข้าใจเรื่องขั้นตอนต่างๆในการบริการของส่วนงานต่างๆ
2. เพื่อรวบรวมแนวทางการให้บริการแบบ one stop service ที่เหมาะสมกับบริบทของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมไตรราช

4. แนวทางการดำเนินการตามหลัก PDCA

ขั้นการวางแผน (Plan)

การจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service เริ่มต้นจากการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2565 คณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2565 วิเคราะห์การจัดการความรู้โดยใช้แบบวิเคราะห์การจัดการความรู้ (KM-01) กรรมการและ เลขานุการ จัดทำแบบสรุปการวิเคราะห์การจัดการความรู้ (KM-02) จัดทำแผนการจัดการความรู้ ของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมไตรราช (KM-03) และมอบหมายให้ (1) พระมหา วิชาญกนตสีโล, ดร. (2) ดร.สันติ อุณจะนำ (3) พระมหาโยธิน มหาวีโร (4) นายชุตติเดช สุวรรณมณี และ (5) และนางจิตรา อุณจะนำ ทำหน้าที่ Facilitators

ขั้นดำเนินการ (Do)

ระยะที่ 1 การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ: พระมหาวิชาญ กนตสีโล, ดร. และคณะ ได้รวบรวมความรู้ เกี่ยวกับเทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมไตรราช

ระยะที่ 2 การปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้เหมาะสม: พระมหาวิชาญ กนตสีโล, ดร. และคณะ ปรับปรุง และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service ที่รวบรวมไว้ให้ เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมไตรราช

ระยะที่ ๓ กระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้: พระมหาวิชาญ กนต์สีโล, ดร. และคณะ นำความรู้ที่ผ่านการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 5 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 วันจันทร์ที่ 14 พฤศจิกายน 2565 เวลา 13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขต สารระสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย (1) วิธีการบริการนักศึกษาอย่างไรให้นักศึกษาเกิดความประทับใจ ดังนั้นจึงคิดเทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service (2) บุคคลที่เกี่ยวข้อง และ (3) วิธีการดำเนินการให้บริการ ครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 16 ธันวาคม 2565 เวลา 13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช สารระสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ (1) ขั้นตอนในการให้บริการเรื่อง เทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service และ (2) วิธีการอย่างไร ครั้งที่ 3 วันพุธที่ 28 ธันวาคม 2565 เวลา 13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช สารระสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ (1) กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ (2) ขั้นตอนในการให้บริการ ครั้งที่ 4 วันอังคาร ที่ 17 มกราคม 2566 เวลา 13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช สารระสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย (1) แนวทางการและวิธีการดำเนินการ (2) ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ และ (3) รูปแบบและระยะเวลาในการให้บริการ และครั้งที่ 5 วันอังคารที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช สารระสำคัญ ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย (1) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการต่างๆของหน่วยงานแบบ one stop service และ (2) แนวทางในการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง เรื่องเทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service

ขั้นตอนติดตามประเมินผล และนำผลไปพัฒนา (Check-Act)

เนื่องจากการจัดการความรู้เรื่อง เทคนิควิธีการแก้ปัญหาการให้บริการแบบ one stop service เป็นการจัดการความรู้เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อที่จะนำไปใช้ในอนาคตอันใกล้ มีการบริการให้นักศึกษาแต่ขาดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติจึงทำให้การบริการที่เข้าใจไม่ตรงกันระหว่างนักศึกษากับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นจึงไม่สามารถประเมินผลและนำผลไปพัฒนาได้

5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยภายใน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการบริการนักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการบริการนักศึกษาที่มีจุดบริการในทีเดียวให้สำเร็จและรวดเร็วจนสร้างความสร้างความประทับใจแก่นักศึกษาที่รับบริการ

ปัจจัยภายนอก มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช การจัดทำคู่มือสำหรับการให้บริการนักศึกษาในแต่ละส่วนงานและจัดอบรมนักศึกษาทั้งหมดให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการที่จะรับบริการต่างของมหาวิทยาลัยและสามารถ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับมหาวิทยาลัยต่างๆในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจึงเป็นโอกาสในการพัฒนางานด้านบริการให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วย

6. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

1. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องทำความเข้าใจในส่วนงานที่บริการให้กับนักศึกษาและควรนัดประชุม นักศึกษาเพื่ออธิบายเบื้องต้นให้กับนักศึกษา นักศึกษาบางส่วนก็ไม่เข้าใจระบบการให้บริการ

2. ขาดการสื่อสารระหว่างผู้รับผิดชอบงานบริการกับนักศึกษาและการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ไม่คล่องของนักศึกษาบางท่านจึงทำให้กระบวนการบริการล่าช้า

7. ประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ

1. บุคลากรที่รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการที่จะถ่ายทอดเกี่ยวกับระบบต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ
2. สร้างคู่มือที่ครอบคลุมสำหรับการบริการและแก้ปัญหาให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช