

การพัฒนา รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พระมหาสกล มหาวิโร * รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิทศโต **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการ จำนวน 60 เล่ม ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง 2) บุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำนวน 175 รูป/คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดจากตารางเครซีและมอร์แกน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการวิชาการ จำนวน 19 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสอบถาม และแบบประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่เหมาะสมและเป็นไปได้ มี 7 ชั้น และ 29 กิจกรรม ดังนี้ ชั้นที่ 1 สำรวจความต้องการ มี 8 กิจกรรม ชั้นที่ 2 ร่วมมือกับองค์กร มี 4 กิจกรรม ชั้นที่ 3 วางแผนการดำเนินงาน มี 2 กิจกรรม ชั้นที่ 4 ดำเนินงานตามแผนงาน มี 6 กิจกรรม ชั้นที่ 5 ประเมินผลกิจกรรม มี 3 กิจกรรม ชั้นที่ 6 สรุปผลการดำเนินงาน มี 5 กิจกรรม และชั้นที่ 7 เผยแพร่สารสนเทศ มี 1 กิจกรรม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า การนำรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยนี้ไปใช้ ควรศึกษาขั้นตอนของรูปแบบการบริการวิชาการโดยละเอียดในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป และเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ควรมีการจัดทำคู่มือหรือ Module ขยายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจนและมีแนวปฏิบัติครบถ้วน ปฏิบัติได้ง่ายจะทำให้การนำไปใช้ได้ผลสำเร็จดีขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนา/ รูปแบบ/ การบริการวิชาการ

* หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

** อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

THE DEVELOPMENT OF ACADEMIC SERVICES MODEL OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

*Phramaha Skul Mahaweero (Thiangchai) * Assoc Prof. Dr. Preecha Vihokto ***

ABSTRACT

Research succeeds the research and development this time there is the objective for the model develops technically the graduate in mahamakut university college the sample that uses gets 1) document, the textbook, the research about model development technically 60 amounts 2) personnel technically the graduate in mahamakut university college 175 amounts usefully morgan and krejcir get the drawing lots method random use and easily 3) serving qualified a side technically 19 amount the tool that uses can collect the data the model analyses a document the model inquires. the model assesses the tool in research get the model analyses a document the model inquires the model assesses data analysis the statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and inter-quartile.

The research result meets model develops technically the graduate in mahamakut university college is appropriate and it is possible there are 7 level 29 activity as follows a 1st level explore the requirement there are 8 activity a 2nd level cooperate the organization there are 4 activity a 3rd level lay plans to operate there are 2 activity a 4th level operate to follow the work plan there are 6 activity a 5th level evaluate the activity there are 3 activity a 6th level conclude operation there are 5 activity a 7th level propagate the information there is 1 activity.

The suggestion serving meet to administer to lead the model technically the graduate in mahamakut university college too this uses in format serving step should study the each step in detail technically and for it was the topmost efficiency should the easy maker lead go to have handbook for and using should module step enlarge the each details the regulation have and completely distinctly can go up the easy lead well.

Keywords : Development / Model / Serving technically

* Doctor of Philosophy Educational Administration Western University

** Faculty Staff Doctor of Philosophy Educational Administration Western University

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด และการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือที่เรียกว่า “สมศ” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย

ผลการประเมินคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งมีทั้งหมด 7 มาตรฐาน คือ 1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต 2) มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 3) มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ 4) มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5) มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร 6) มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และ 7) มาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 7 มาตรฐาน เท่ากับ 4.12 อยู่ในเกณฑ์ดี และในมาตรฐานทั้งหมดนี้ มีเพียงมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและมาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพที่ได้คะแนนเท่ากับ 5 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ส่วนมาตรฐานอื่นยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงต่อไป โดยเฉพาะมาตรฐานด้านการบริการวิชาการ ซึ่งได้คะแนน 4.37 อยู่ในเกณฑ์ดี (พระมหาสาคร ภักดีนอก, 2555: 121) ซึ่งถือว่ายังเป็นจุดด้อยของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ต้องพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยสืบต่อไป

ผู้วิจัยได้ตระหนักในความสำคัญของการบริการวิชาการดังกล่าว จึงได้ดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ในครั้งนี้ เพื่อจะได้รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่จะเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการดำเนินงานการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อไปในอนาคต ซึ่งจะได้มีส่วนช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ให้มีการบริการวิชาการที่แข็งแกร่งเพื่อประโยชน์ในด้านการให้บริการแก่ชุมชน ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ครั้งนี้เป็น การวิจัยและพัฒนา (Research & Development ; R&D) วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาารูปแบบการบริการวิชาการ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 60 เล่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร การรวบรวมข้อมูลใช้การศึกษา หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและสาระที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประชากรได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย จำนวน 320 รูป/คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 รูป/คน ซึ่งกำหนดขนาดโดยใช้ตารางของเครซีและ มอร์แกน และเลือกมาโดยวิธีสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม การ รวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองบางส่วน การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิธีดำเนินการในขั้นตอนนี้ ใช้ข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์ได้จากขั้นตอนที่ 1 – 2 มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เป็นโครงสร้างของรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และจัดทำ เป็นแผนผังการไหลของงานแบบหน้ากระดาษ (Deployment Flowchart)

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วยผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และ ได้รับการยอมรับด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง เลือกมาโดยใช้เทคนิคสโนว์บอล (Snowball Sampling) จำนวน 19 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ การ รวบรวมข้อมูล ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จำนวน 3 รอบ และการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่ามัธยฐาน และ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่เหมาะสมและ เป็นไปได้ มี 7 ชั้น และ 29 กิจกรรม มีรายละเอียดดังนี้

ชั้นที่ 1 สสำรวจความต้องการ ได้แก่

- 1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการมีการสำรวจความต้องการของชุมชนทั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน
- 1.2 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและเป้าหมาย
- 1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการกำหนดหัวข้อในการฝึกอบรม บรรยาย สัมมนา อภิปราย
- 1.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการประสานงานกับวิทยากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ

ของผู้เข้ารับการอบรมและชุมชน

1.5 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเสนอแผนการบริการวิชาการต่อเจ้าหน้าที่การเงินเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม

1.6 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเสนอแผนการบริการวิชาการต่อคณะกรรมการบริหารประจำมหาวิทยาลัย

1.7 คณะกรรมการบริหารการอนุมัติแผนบริการวิชาการ

1.8 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการรับแผนการบริการวิชาการจากคณะกรรมการบริหารประจำมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการ

ขั้นที่ 2 ร่วมมือกับองค์กร ได้แก่

2.1 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับหน่วยงานต่างๆ และชุมชน

2.2 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับองค์กรภาครัฐ

2.3 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับองค์กรภาคเอกชน

2.4 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการประเมินผลลัพธ์หรือผลกระทบการให้บริการวิชาการแก่สังคม

ขั้นที่ 3 ศึกษาแผนการดำเนินงาน ได้แก่

3.1 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการวางแผนการดำเนินงานการบริการวิชาการร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการและอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ

3.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการดำเนินงานการบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 4 ดำเนินงานตามแผน ได้แก่

4.1 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการทำหนังสือเชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.3 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการขออนุมัติเบิกจ่ายโครงการตามระเบียบ

4.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการมีการประเมินความรู้ของผู้รับบริการก่อนการอบรม

4.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการดำเนินงานร่วมกับอาจารย์ วิทยากร ตามโครงการที่วางแผนเอาไว้

4.6 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการถอดบทเรียนระหว่างดำเนินกิจกรรมเพื่อเป็นการสรุปความความเข้าใจของผู้รับบริการ

ขั้นที่ 5 ประเมินผลการจัดกิจกรรม ได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการรวบรวมผลการประเมินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ จำนวนผู้เข้าร่วม ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการทำหนังสือขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

5.3 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการประเมินผลการให้บริการวิชาการแก่สังคม

ขั้นที่ 6 สรุปผลการดำเนินงาน ได้แก่

6.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการสรุปและถอดบทเรียนการดำเนินการตามโครงการที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่

6.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการรายงาน และขอเสนอเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการบริการวิชาการต่อ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ

6.3 ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเสนอรายงานต่อผู้คณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย

6.4 คณะกรรมการบริหารนำผลการประเมินโครงการไปปรับปรุงหลักสูตร กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ

6.5 คณะกรรมการบริหารมอบหมายผลการประเมินให้อาจารย์นำองค์ความรู้ ประสบการณ์การบริการวิชาการไปบูรณาการกับเรียนการสอน

ขั้นที่ 7 เผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่

7.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการมอบหมายข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลการบริการวิชาการสู่สาธารณชนด้วยวิธีการที่หลากหลายรูปแบบ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่พบว่ามีรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประกอบด้วย 7 ชั้น และ 29 กิจกรรม และสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 สำรวจความต้องการ มี 8 กิจกรรม พอสรุปเป็นภาพรวมได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการมีการสำรวจความต้องการของชุมชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อที่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและเป้าหมาย กำหนดหัวข้อในการฝึกอบรม บรรยาย สัมมนา อภิปราย ประสานงานกับวิทยากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมและชุมชน ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเสนอแผนการบริการวิชาการต่อเจ้าหน้าที่การเงินเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ตลอดถึงเสนอแผนการบริการวิชาการต่อคณะกรรมการบริหารประจำมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารการอนุมัติแผนบริการวิชาการ และผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการรับแผนการบริการวิชาการจากคณะกรรมการบริหารประจำมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการ และมีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 2005 : 61-72) ได้นำเสนอ ทฤษฎีสองปัจจัย โดยทฤษฎีกล่าวปัจจัยที่ทำให้คนมีแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนพอใจและไม่พอใจในงานมีความแตกต่างกันเป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. ความก้าวหน้าในงาน 2. ความรับผิดชอบ 3. ตัวงาน 4. การได้รับการยอมรับ 5. ความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายในต่อผลปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจทางด้านบวกต่องานหากได้รับการตอบสนองตามความต้องการของพนักงาน ส่วนปัจจัยอนามัยจะเป็นปัจจัยที่ทำให้รู้สึกพอใจในงานหากปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของพนักงาน จะเป็นปัจจัยภายนอกแวดล้อมต่อผลปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นโยบายองค์กร การความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ขั้นที่ 2 ร่วมมือกับองค์กร มี 4 กิจกรรม ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งชุมชน องค์กรภาครัฐ และเอกชน ตลอดถึง ประเมินผลลัพธ์หรือผลกระทบการให้บริการวิชาการแก่สังคม และมีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามทฤษฎีปลาตะเพียน "โมเดลปลาตะเพียน" เป็นบทขยายของ "โมเดลปลาหู" ซึ่งเปรียบเสมือนเป็น "หัวปลาใหญ่" เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานร่วมกันกำหนด ที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ร่วม หรือปณิธานความมุ่งมั่นร่วม หรือเป้าหมายร่วม ซึ่งเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีปณิธานว่าบุคคลที่ถึงพร้อมด้วยวิชาและการปฏิบัติดีเป็นผู้ประเสริฐในหมู่เทวดาและมนุษย์ เมื่อมหาวิทยาลัยมีปณิธานดังกล่าวจึงต้องการขยายเป้าหมายนี้แก่สังคม เสมือนหนึ่งเป็น "หัวปลาใหญ่" ของสังคมโดยผ่านรูปแบบการบริการวิชาการ สังคมก็เหมือน "ปลาเล็ก" ทุกตัว "ว่ายน้ำ" ไปในทิศทางเดียวกัน โดยที่แต่ละตัวมีอิสระในการ "ว่ายน้ำ" ของตนเอง ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ "บริหารหัวปลา" และคอยดูแล "บ่อน้ำ" ให้ "ปลาเล็ก" ได้มีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ของตนในการ "ว่ายสู่เป้าหมายร่วม" ทุกหน่วยงานย่อยเองก็ต้องคอยตรวจสอบว่า "หัวปลาเล็ก" ของตนหันไปทางเดียวกับ "หัวปลาใหญ่" ขององค์กรหรือไม่

ขั้นที่ 3 ศึกษาแผนการดำเนินงาน มี 2 กิจกรรม ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการวางแผนการดำเนินงานการบริการวิชาการร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการและอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมี ปัจจัยแห่งความสำเร็จตามทฤษฎีปลาตะเพียน "โมเดลปลาตะเพียน" เป็นบทขยายของ "โมเดลปลาหู" ซึ่งเปรียบเสมือนเป็น "หัวปลาใหญ่" เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานร่วมกันกำหนด ที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ร่วม หรือปณิธานความมุ่งมั่นร่วม หรือเป้าหมายร่วม ซึ่งเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีปณิธานว่าบุคคลที่ถึงพร้อมด้วยวิชาและการปฏิบัติดีเป็นผู้ประเสริฐในหมู่เทวดาและมนุษย์ เมื่อมหาวิทยาลัยมีปณิธานดังกล่าวจึงต้องการขยายเป้าหมายนี้แก่สังคม เสมือนหนึ่งเป็น "หัวปลาใหญ่" ของสังคมโดยผ่านรูปแบบการบริการวิชาการ สังคมก็เหมือน "ปลาเล็ก" ทุกตัว "ว่ายน้ำ" ไปในทิศทางเดียวกัน โดยที่แต่ละตัวมีอิสระในการ "ว่ายน้ำ" ของตนเอง ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ "บริหารหัวปลา" และคอยดูแล "บ่อน้ำ" ให้ "ปลาเล็ก" ได้มีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ของตนในการ "ว่ายสู่เป้าหมายร่วม" ทุกหน่วยงานย่อยเองก็ต้องคอยตรวจสอบว่า "หัวปลาเล็ก" ของตนหันไปทางเดียวกับ "หัวปลาใหญ่" ขององค์กรหรือไม่

ขั้นที่ 4 ดำเนินงานตามแผน มี 6 กิจกรรม ได้แก่ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และทำหนังสือ ขออนุมัติเบิกจ่ายโครงการตามระเบียบ ตลอดถึงมีการประเมินความรู้ของผู้รับบริการก่อนการอบรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการดำเนินงานร่วมกับอาจารย์วิทยากร ตามโครงการที่วางแผนเอาไว้ มีการถอดบทเรียนระหว่างดำเนินกิจกรรมเพื่อเป็นการสรุปความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามทฤษฎี POSDCORB ของ กุลลิคและเออร์วิค (Gulick, Luther H. and Lyndall Urwick.) ในส่วนของการสั่งการ หมายถึง การที่ผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา และทฤษฎีวงจรรคุณภาพของเดมมิง (Deming, Edwards.) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดรูปแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ การปฏิบัติตามแผน และการติดตามประเมินผล กระบวนการเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้ในระดับหน่วยงานย่อยที่มีบทบาทสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมโดยทั่วไป

ขั้นที่ 5 ประเมินผลการจัดกิจกรรม มี 3 กิจกรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการรวบรวมผลการประเมินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ จำนวนผู้เข้าร่วม ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการทำหนังสือขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ ประเมินผลการให้บริการวิชาการแก่สังคม

ขั้นที่ 6 สรุปผลการดำเนินงาน มี 5 กิจกรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการสรุปและถอดบทเรียนการดำเนินการตามโครงการที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการรายงาน และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการบริการวิชาการต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ ต่อมาผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการเสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารนำผลการประเมินโครงการไปปรับปรุงหลักสูตร กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ และคณะกรรมการบริหารมอบหมายผลการประเมินให้อาจารย์นำองค์ความรู้ ประสบการณ์การบริการวิชาการไปบูรณาการกับเรียนการสอน โดยขั้นที่ 5 และ 6 มี ปัจจัยแห่งความสำเร็จตามทฤษฎีวงจรคุณภาพ PDCA ของเดมมิ่ง ที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดรูปแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ การปฏิบัติตามแผน และการติดตามประเมินผล กระบวนการเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้ในระดับหน่วยงานย่อยที่มีบทบาทสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมโดยทั่วไป โดยเฉพาะ CA กล่าวคือ C: Check หมายถึง การควบคุมการเฝ้าระวัง การตรวจติดตาม การวัด การประเมินผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับค่าชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมาย (KPI's) และ A : Corective Action หมายถึง การทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยเรียนรู้จากข้อบกพร่องแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องเกิดขึ้นซ้ำอีก

ขั้นที่ 7 เผยแพร่ สารสนเทศ มี 1 กิจกรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการมอบหมายข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศเผยแพร่ข้อมูลการบริการวิชาการสู่สาธารณชนด้วยวิธีการที่หลากหลายรูปแบบ โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามทฤษฎีปลาทุ โดยส่วน “หัวปลา” หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการบริการวิชาการ โดยก่อนที่จะจัดทำบริการวิชาการ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำการบริการวิชาการไปเพื่ออะไร ?” โดย “หัวปลา” นี้จะต้องเป็นของ “คุณกิจ” หรือผู้ดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการทั้งหมด โดยมี “คุณเอื้อ” และ “คุณอำนวย” คอยช่วยเหลือ ส่วน “ตัวปลา” เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่ง “คุณอำนวย” จะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้ “คุณกิจ” มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้นที่มีอยู่ในตัว “คุณกิจ” พร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม และส่วน “หางปลา” เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ชุมชนความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ “หางปลา” นี้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น ICT ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่นำเสนอเป็นขั้นตอนของกระบวนการดำเนินการบริการวิชาการ โดยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทั้งระบบของกระบวนการ ดังนั้น

เมื่อมหาวิทยาลัยจะนำรูปแบบนี้ไปใช้จึงต้องศึกษาขั้นตอนของรูปแบบโดยละเอียดในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. เพื่อให้ง่ายต่อการนำรูปแบบการบริการวิชาการไปใช้ มหาวิทยาลัยหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการควรมีการจัดทำคู่มือหรือ Module โดยขยายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในรูปแบบการบริการวิชาการ ให้ชัดเจนและมีแนวปฏิบัติครบถ้วน ปฏิบัติได้ง่าย เพื่อให้การดำเนินการได้ผลสำเร็จดีขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำเอารูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ได้จากผลการทำวิจัยครั้งนี้ ไปทดลองใช้เพื่อศึกษาผลของการใช้รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ดังกล่าวนี้นี้ ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด

2. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ควรทำการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างรูปแบบอื่นๆ โดยอาศัยรูปแบบกระบวนการวิจัย เช่นเดียวกันนี้ในการมุ่งพัฒนาระดับมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยให้มีความก้าวหน้าทางวิชาการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2540). พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พ.ศ. 2540.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พ.ศ.2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ.2545.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

พระมหาสาคร ภักดีนอก. (2555). ทิศทางของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.

2555 –2564). คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติงานพระราช

กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สิริบุตการพิมพ์.

Deming, Edwards. (October 14, 1900 – December 20, 1993) was an American engineer, statistician, professor, author, lecturer, and management ..)

Maslow, A. (1970). Motivation and Personality. (2nd ed.). New York : Harper & Row.