

การบริหารจัดการงานกิจการนักศึกษาแบบ One Stop Service : OSS

นางสุภาณี ประชุมชน

ผู้จัดการฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service หมายถึง การดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษามารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้ระบบ Internet ใช้ในการบริการให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา (Non- Stop Service) ทำให้การบริการในบางขั้นตอนหรือบางเรื่องผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่จุดให้บริการอีกด้วย การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจึงเป็นแนวทางที่องค์กรต้องนำมาใช้ในการบริการทุกประเภทในยุคปัจจุบัน



งานบริการด้านกิจการนักศึกษา คือ การบริการด้านสวัสดิภาพ สวัสดิการ สุขภาพ การให้คำปรึกษา จัดหางาน กิจกรรมสโมสรนักศึกษา คณะวิชา ชมรมและกลุ่มต่าง ๆ นอกจากนี้มีการบริการโครงการและงาน พิธีสำคัญ ๆ เช่น พิธีประสาทปริญญาบัตร เป็นต้น การบริการเหล่านี้จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือระบบการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพ



การบริหารงานกิจการศึกษากับการบริการแบบ **One Stop Service** จึงมีความจำเป็นหลายประการ คือ เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในการติดต่อการใช้บริการ ในสายงาน กิจการนักศึกษาเพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ โดยมีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมและเบ็ดเสร็จในตัวเอง จุดเดียว ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายลดการเลือกปฏิบัติ ได้รับการบริการเหมือนและเท่าเทียมกันเป็นการบริการที่ รวดเร็ว กระชับและถูกต้อง ผู้ใช้บริการเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้สายงานกิจการนักศึกษา

การบริหารแบบ **One Stop Service** ใช้แนวคิด 4 ประการ ได้แก่ การขจัด การรวม การจัดการใหม่ และการทำให้ง่ายขึ้น โดยเริ่มจากการจัดสถานที่ให้บริการที่นักศึกษาสามารถมารับบริการได้สะดวกและสบาย ยิ่งขึ้น การรวบรวมข้อมูลและขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ แยกเป็นรายละเอียดของงาน การเริ่มต้นและ จะสิ้นสุดการให้บริการอย่างไร และที่สำคัญในการให้บริการก็คือเจ้าหน้าที่ของสายงานกิจการนักศึกษาที่มี หน้าที่รับผิดชอบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ มารวมอยู่ในสถานที่เดียวกันและทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

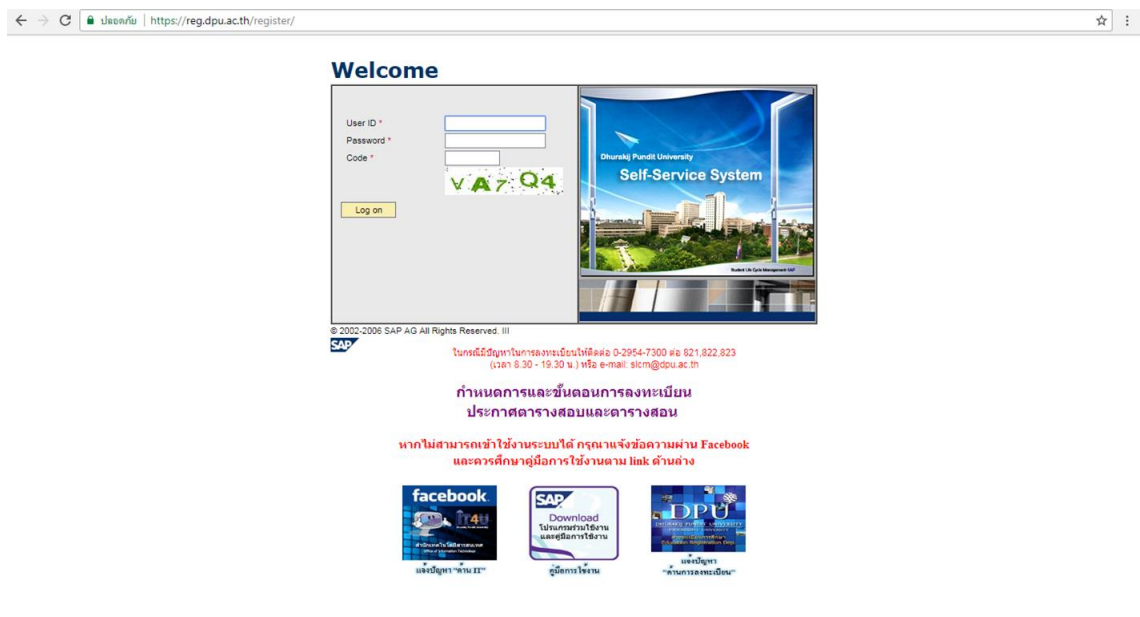
ทั้งหมด ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลงนักศึกษาได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น



การบริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อาจตัดลดขั้นตอนและวิธีการให้บริการจากเดิมให้มีขั้นตอนเดียว ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องศึกษาข้อมูลการให้บริการทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องงานกิจการนักศึกษามีอยู่ เช่น การให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทนจากประกันอุบัติเหตุ การขอผ่อนผันการรับราชการทหาร งานแจ้งเก็บของได้ การขอยื่นแบบฟอร์มขอรับทุนเพื่อนช่วยเพื่อนและทุนอื่นๆ ที่สายงานกิจการนักศึกษาดูแล การขอ Transcript กิจกรรม การขอหนังสือรับรองความประพฤติ การให้บริการจัดหางาน การให้บริการศูนย์กีฬา การให้บริการห้องประชุม การให้บริการวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การส่งเอกสารโครงการกิจกรรม งานรับใบคำร้อง/อื่นๆ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในการใช้บริการเพิ่มเติมได้ ด้านการบริการที่ใช้แนวคิดแบบ One Stop Service ประสานกับระบบ Internet ตัวอย่างเช่น

การจัดระบบรายงานตัวบัณฑิตเพื่อเข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตร ผ่านระบบ SLCM การให้บริการแก่บัณฑิตในการรายงานตัวเพื่อเข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตร โดยผ่านระบบ SLCM ซึ่งบัณฑิตสามารถดำเนินการได้ที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินการที่มหาวิทยาลัยเพื่อลดขั้นตอนการเดินทาง โดยบัณฑิตสามารถเข้าใช้งานที่ <https://reg.dpu.ac.th> เพื่อความสะดวกแก่บัณฑิตเมื่อจบการศึกษาแล้วบัณฑิตสามารถแจ้งความประสงค์ในการเข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตรได้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนในระบบเรียบร้อยแล้วให้สิ่งพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงินเพื่อนำไปชำระที่ธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส ตามที่ระบุในเอกสาร และสิ่งพิมพ์แบบฟอร์มเพื่อติดภาพถ่ายสีสวมชุดครุยขนาด 2 นิ้ว สำหรับจัดทำหนังสืออนุสรณ์บัณฑิตและทำบัตรสมาคมนักศึกษาเก่า โดยส่งแบบฟอร์มกลับมายังมหาวิทยาลัยทางไปรษณีย์ ส่วนเอกสารคำแนะนำคู่มือการปฏิบัติในการเข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตร สามารถ Download จากระบบได้

ตัวอย่างระบบรายงานตัวบัณฑิต (https://reg.dpu.ac.th)



จากความจำเป็นในการให้บริการแบบ One Stop Service และระบบออนไลน์ โปรแกรมต่าง ๆ มีการพัฒนาต่อเนื่องในปัจจุบัน งานกิจการนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้บริการแบบนี้ และต้องพัฒนาต่อเนื่องภายใต้แนวคิดนี้เพื่อการบริการสะดวก รวดเร็ว ประหยัดคนใช้งานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์งานกิจการนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น
