

บันทึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
หัวข้อ “การปฏิบัติงาน One Stop Service ของฝ่ายวิชาการและวิจัย”

ผู้ถ่ายทอด : นายปิยะศักดิ์ รุจิโกไศย

หัวหน้างานทะเบียน

ผู้เขียน : นางสาวธนิศา ฤทธิวิสาร

หัวหน้างานการจัดการความรู้

1. ที่มาของงานและความสำคัญ

ด้วยฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้รับมอบหมายให้ประจำอยู่ห้อง One-stop Service ชั้น 3 วันละ 2 คน เพื่อให้บริการนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ผู้ที่เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจตรงกัน เกิดการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน และนำไปสู่การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน จึงมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “การปฏิบัติงาน One Stop Service ของฝ่ายวิชาการและวิจัย” ในวันที่ 20 ตุลาคม 2566 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้อง One-stop Service ชั้น 3 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายวิชาการและวิจัยใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 2.2 เพื่อบันทึกองค์ความรู้และเผยแพร่แก่บุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายวิชาการและวิจัย

3. ผู้เข้าร่วม

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน ฝ่ายวิชาการและวิจัย โดยมีรายชื่อดังนี้

- | | |
|--|----------------------------|
| 1) รองศาสตราจารย์ ดร.รวีพร จรูญพันธ์เกษม | 7) นางสาวนภาพร ภูเพ็ชร |
| 2) นางสุรีย์ เนียมสกุล | 8) นายนภดล ตุลาพิทักษ์ธรรม |
| 3) นางภัคประวีร์ กลิ่นมาลัย | 9) นางพจมาน วงษ์วิบูลย์สิน |
| 4) นางกชพรรณ กระตุกฤษ | 10) นางสาวเบญจมาศ รงสมบัติ |
| 5) นายปิยะศักดิ์ รุจิโกไศย | 11) นางสาวธนิศา ฤทธิวิสาร |
| 6) นายวินัย คำสุขา | |

4. ผลของกิจกรรม

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หัวข้อ “การปฏิบัติงาน One Stop Service ของฝ่ายวิชาการและวิจัย” บุคลากรสายสนับสนุน ฝ่ายวิชาการและวิจัย ได้แลกเปลี่ยนในเรื่องของปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข หลังจากที่ได้ปฏิบัติงานห้อง One Stop Service ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข หลังจากที่ได้ปฏิบัติงานห้อง One Stop Service

| ปัญหาที่พบ | แนวทางแก้ไข |
|--|--|
| 1. นักศึกษามักจะแจ้งว่าไม่ทราบข้อมูลในเรื่องที่งานทะเบียนประชาสัมพันธ์แล้ว | <ul style="list-style-type: none">- ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์เช่นเดิม เช่น ไลน์กลุ่ม เฟซบุ๊ก ฯลฯ- เพิ่มอินโฟกราฟิกประชาสัมพันธ์หน้าห้อง One Stop Service อีกช่องทางหนึ่ง หากเป็นเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ให้ระบุในอินโฟกราฟิกว่า “หมายเหตุ : ให้เป็นไปตามวันและเวลาที่คณะกำหนดเท่านั้น”- ผู้ที่อยู่เวรห้อง One Stop Service อาจต้องย้ำกับนักศึกษาให้ดูและทำความเข้าใจอีกที |
| 2. แบบคำร้องของงานทะเบียนบางส่วน บุคลากรในฝ่ายวิชาการและวิจัยไม่สามารถทำแทนได้ | <ul style="list-style-type: none">- ดำเนินการแบ่งแบบคำร้อง ดังตารางที่ 2 เพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน- ทำสมุดเล่มเล็กเพื่อรวบรวมขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับใบคำร้องแบบต่าง ๆ อย่างละเอียด |
| 3. นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบเรื่องระบบบริการการศึกษา | <ul style="list-style-type: none">- ให้นักศึกษาที่มาติดต่อลองเข้าระบบด้วยตัวเอง โดยผู้ที่อยู่เวรห้อง One Stop Service คอยบอกขั้นตอน- ทำอินโฟกราฟิกขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบบริการการศึกษา และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบทุกช่องทาง |
| 4. วิธีการแจ้งข้อมูลใหม่ ๆ ของงานทะเบียนต่อบุคลากรในฝ่ายวิชาการและวิจัยยังไม่ทั่วถึง | <ul style="list-style-type: none">- ควรทำอินโฟกราฟิกในเรื่องที่ผู้อยู่เวรต้องทราบใส่ไว้ในแฟ้มที่ห้อง One Stop Service- หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้งานทะเบียนเขียนกระดาษโน้ตแจ้งผู้ที่อยู่เวรห้อง One Stop Service ทราบ |
| 5. งานทะเบียนนัดพบนักศึกษา ทำให้งานทะเบียนต้องออกมาพบนักศึกษาอยู่บ่อยครั้ง | <ul style="list-style-type: none">- กำหนดวันให้นักศึกษามาพบในเรื่องที่เป็นเรื่องเดียวกัน หากนักศึกษาไม่มาตามวันที่กำหนด ถือว่าสละสิทธิ์- ทำอินโฟกราฟิกประชาสัมพันธ์นักศึกษาล่วงหน้าในเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา |

ในส่วนเรื่องใบคำร้องแบบต่าง ๆ ของงานทะเบียน หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานห้อง One Stop Service ดำเนินการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถแบ่งใบคำร้องออกเป็น 3 กรณี ดังนี้


ตารางที่ 2 จำแนกใบคำร้อง




| กรณีที่ 1 ใบคำร้องที่บุคลากรในฝ่ายทำแทนได้ | กรณีที่ 2 ใบคำร้องที่ใส่ตู้ให้งานทะเบียน ดำเนินการภายหลัง | กรณีที่ 3 ใบคำร้องที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน โดยงานทะเบียน |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - ทสม. 01 ขอลับเข้าศึกษา/ขอคืนสภาพเป็นนักศึกษา - ทสม. 02 ขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา - ทสม. 03 ขอลापักการศึกษา - ทสม. 11 ขอทำบัตรนักศึกษาสำรอง | <ul style="list-style-type: none"> - ทสม. 04 ขอลาออก - ทสม. 06 การเพิ่ม ถอน เปลี่ยนกลุ่มรายวิชา - ทสม. 07 ขอลงทะเบียน/ชำระเงินล่าช้า - ทสม. 08 ขอลงทะเบียนเกิน 22 หน่วยกิต - ทสม. 09 ขอลงทะเบียนเรียนข้ามคณะ - ทสม. 10 ขอลงทะเบียนเรียนข้ามสถานศึกษา - ทสม. 12 แบบคำร้องทั่วไป - ทสม. 13 แบบคำร้องขอหนังสือราชการ - ทสม. 14 แบบขอผ่อนผันการชำระเงินค่าจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาปัจจุบัน - ทสม. 15 ขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล และอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> - ทสม. 05 ขอเทียบโอนรายวิชา |

จากที่ดำเนินการตามแนวทางแก้ไขในหัวข้อ “การปฏิบัติงาน One-stop Service ของฝ่ายวิชาการและวิจัย” ทำให้เห็นผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

| ปัญหาที่พบ | แนวทางแก้ไข | สิ่งที่ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว |
|--|---|---|
| 1. นักศึกษามักจะแจ้งว่าไม่ทราบข้อมูลในเรื่องที่งานทะเบียนประชาสัมพันธ์แล้ว | - ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์เช่นเดิม เช่น ไลน์กลุ่มเฟซบุ๊ก ฯลฯ | - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้นักศึกษาทราบผ่านช่องทางไลน์กลุ่มและเฟซบุ๊ก เช่น เรื่องการเตรียมตัวก่อนสอบปลายภาค เรื่องการเข้ากลุ่มเฟซบุ๊กเพื่อเตรียมตัวเลือกวิชาเอก |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>- เพิ่มอินโฟกราฟิกประชาสัมพันธ์หน้าห้อง One-stop Service อีกช่องทางหนึ่ง หากเป็นเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ให้ระบุในอินโฟกราฟิกว่า “หมายเหตุ : ให้เป็นไปตามวันและเวลาที่คณะกำหนดเท่านั้น”</p> <p>- ผู้ที่อยู่เวรห้อง One-stop Service ต้องกำชับนักศึกษาให้ดูและทำความเข้าใจอีกที</p> |  <p>- ตัวอย่างอินโฟกราฟิกที่ประชาสัมพันธ์หน้าห้อง One-stop Service</p>  <p>- ผู้ที่อยู่เวรห้อง One-stop Service จะคอยกำชับนักศึกษาให้ติดตามข่าวสารผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม และเฟซบุ๊กอยู่เสมอ</p> |
| <p>2. แบบคำร้องของงานทะเบียนบางส่วน บุคลากรในฝ่ายวิชาการและวิจัยไม่สามารถทำแทนได้</p> | <p>- ดำเนินการจำแนกแบบคำร้อง ตั้งตารางที่ 2 เพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน</p> | <p>- โดยส่วนใหญ่ แบบคำร้องที่ดำเนินการแทนงานทะเบียน ได้แก่ ทสม. 07 ขอลงทะเบียน/ชำระเงินค่าซ้ำ ทสม. 13 แบบคำร้องขอหนังสือราชการ และ ทสม. 14 แบบขอผ่อนผันการชำระเงินค่าจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาปัจจุบัน เนื่องจากนักศึกษามาติดต่อเป็นประจำ จึงทำให้แบบคำร้องที่กล่าวถึงข้างต้น</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>- ทำสมุดเล่มเล็กเพื่อรวบรวม ขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับ ใบคำร้องแบบต่าง ๆ อย่างละเอียด</p> | <p>บุคลากรในฝ่ายวิชาการและวิจัยสามารถ ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน</p>  <p>ตู้แบบคำร้องที่ดำเนินการประจำ</p> <p>- บุคลากรในฝ่ายวิชาการและวิจัยจะมี สมุดเล่มเล็กดังกล่าวคนละ 1 เล่ม เพื่อ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และสามารถ บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจของ แต่ละบุคคลได้</p>   |
| <p>3. นักศึกษาส่วนใหญ่ เข้าใช้งานระบบบริการ การศึกษาไม่เป็น</p> | <p>- ให้นักศึกษาที่มาติดต่อทดสอบ การเข้าระบบด้วยตัวเอง โดยผู้ที่อยู่ เวรห้อง One-stop Service คอย บอกขั้นตอน</p> | <p>- ผู้ที่อยู่เวรห้อง One-stop Service บอกขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบบริการ การศึกษาให้นักศึกษาทราบ และให้ดู อินโฟกราฟิกประกอบการเข้าใช้งาน ระบบ</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>- ทำอินโฟกราฟิกขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบบริการการศึกษา และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบทุกช่องทาง เช่น ไลน์กลุ่มนักศึกษา หน้าห้อง One-stop Service เพจเฟซบุ๊กฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>- อินโฟกราฟิกขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบบริการการศึกษาที่ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าห้อง One-stop Service</p>   |
| <p>4. วิธีการแจ้งข้อมูลใหม่ของงานทะเบียนต่อบุคลากรในฝ่ายวิชาการและวิจัยยังไม่ทั่วถึง</p> | <p>- ควรทำอินโฟกราฟิกในเรื่องที่ผู้ดูแลต้องทราบใส่ไว้ในแฟ้มที่ห้อง One-stop Service</p> | <p>- ยังไม่มีการดำเนินการจัดทำอินโฟกราฟิกใส่ไว้ในแฟ้มที่ห้อง One-stop Service แต่งานทะเบียนจะบันทึกในปฏิทินที่อยู่ในห้อง One-stop Service กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ทำให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานต่อสามารถรับทราบข้อมูลและประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบต่อไป</p>  |

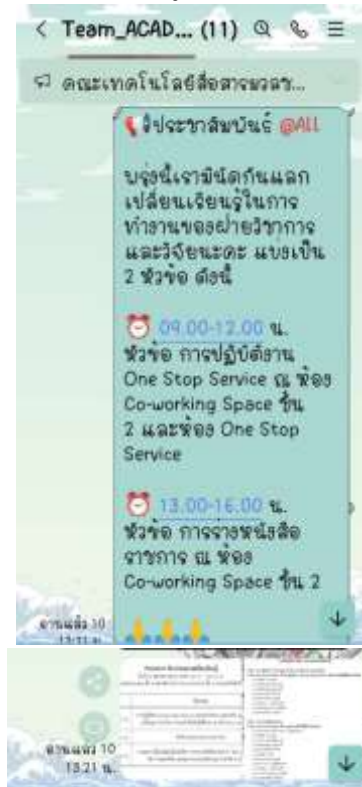
| | | |
|---|--|--|
| | <p>- หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ให้งานทะเบียนเขียนกระดาษโน้ตแจ้งผู้ที่อยู่เวรห้อง One-stop Service ทราบ</p> | <p>- งานทะเบียนเขียนกระดาษโน้ตแจ้งผู้ที่อยู่เวรห้อง One-stop Service ทราบ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง</p>  |
| <p>5. งานทะเบียนนัดพบนักศึกษา ทำให้งานทะเบียนต้องออกมาพบนักศึกษาอยู่บ่อยครั้ง</p> | <p>- กำหนดวันให้นักศึกษามาพบในเรื่องที่เป็นเรื่องเดียวกัน หากนักศึกษาไม่มาตามวันที่กำหนดถือว่าสละสิทธิ์</p> <p>- ทำอินโฟกราฟิกประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาล่วงหน้าในเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา</p> | <p>- ยังคงมีนักศึกษาบางส่วนที่ไม่มาตามวันที่กำหนด เช่น เรื่องของการชำระค่าเทอมที่ไม่มาชำระตามวันที่กำหนด จนทำให้นักศึกษาโดนถอนชื่อออกจากระบบทะเบียน จนกระทั่งโดนสั่งการลงทะเบียนเรียนในที่สุด</p> <p>- ตัวอย่างอินโฟกราฟิกที่ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบผ่านทางไลน์ในเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา</p>  |

5. ค่าใช้จ่าย

ไม่มีค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม

6. การประชาสัมพันธ์ ก่อน/หลังกิจกรรม ทุกรูปแบบ

6.1 ก่อนการจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านไลน์กลุ่มของฝ่ายวิชาการและวิจัย



6.2 หลังการจัดกิจกรรม เผยแพร่รูปการจัดกิจกรรมผ่านไลน์กลุ่มวิชาการและวิจัย



7. สิ่งที่สามารถนำไปใช้/ประยุกต์ใช้ กับการพัฒนาการทำงาน

ได้ทราบขั้นตอนการบันทึกแบบคำร้องต่าง ๆ ของงานทะเบียน ทั้งในรูปแบบของแบบคำร้อง และการตรวจสอบข้อมูล รวมถึงการบันทึกข้อมูลในระบบงานทะเบียน โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาเก็บรวบรวมลงในสมุดเล่มเล็ก เพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานในห้อง One-stop Service ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

8. ภาพกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานของฝ่ายวิชาการและวิจัย หัวข้อ “การปฏิบัติงาน One Stop Service ของฝ่ายวิชาการและวิจัย”

