แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้าน การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

---

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง ศศิรดา พวงผกา คณะวิชา/หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก ดร.ไพกานท์ รักษาสุทธิพันธ์ คณะวิชา/หน่วยงาน.....บัณฑิตวิทยาลัย

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

บทบาทหน้าที่	ความรับผิดชอบ
1. ดูแลทุนระดับบัณฑิตศึกษา	1.ให้ข้อมูลทุนการศึกษา
	2.แก้ไขปรับปรุงแบบฟอร์มเงื่อนไขทุนให้เป็นปัจจุบันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
	3.ประสานงานหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	4.ประสานงานนักศึกษาทุนเพื่อลงนามรับเงื่อนไข
	5.บันทึกข้อมูลและประมวลผลการรับทุนของนักศึกษาทุน
	6.จัดเก็บแฟ้มทุนการศึกษา
	7.จัดทำบันทึกข้อความส่งออก
	8.สรุปการดำเนินการและประเมินผลงานตามภาระหน้าที่
2. ตรวจรูปแบบการพิมพ์วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์	1.ตรวจรูปแบบการทำเล่มวิทยานิพนธ์
	2.ออกเลขเล่มวิทยานิพนธ์
	3.สรุปการดำเนินการและประเมินผลงานตามภาระหน้าที่
	4.จัดทำปฏิทินการอบรมการทำวิทยานิพนธ์
	5.งานจัดเตรียมสถานที่ และเอกสาร สำหรับการอบรม
	6.เชิญวิทยากร
	7. สรุปผลและประเมินฯ
	8.วางแผนบริหารจัดการพัฒนาระบบ I-Thesis
	9.ประสานงานระหว่างทีม I-Thesis และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยรังสิต
	10. จัดอบรมการใช้ I-Thesis แก่อาจารย์ / เจ้าหน้าที่
3. งานบริการนักศึกษา	1.ให้ข้อมูลการสมัครเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา และอื่นๆ

4. เรื่องที่เล่า การดำเนินงานที่ได้รับผิดชอบ ใช้หลัก PDCA ในการทำงาน

5. ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

การดำเนินงานที่ได้รับผิดชอบ ใช้หลัก PDCA ในการทำงาน

5.1 การดำเนินงานที่ได้รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่	ความรับผิดชอบ	การดำเนินงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
1. ดูแลทุนระดับบัณฑิตศึกษา	1.ให้ข้อมูลทุนการศึกษา	1) ประเภทของทุน 2)จำนวนทุน 3)ส่วนลดและทุนสนับสนุน 4) เอกสารประกอบการเซ็นเงื่อนไขทุน 5)เงื่อนไขทุน	-
	2.แก้ไขปรับปรุงแบบฟอร์มเงื่อนไขทุนให้เป็นปัจจุบัน	1) ภาษาไทย 2) ภาษาอังกฤษ	
	3.ประสานงานหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1) ผลการอนุมัติทุน 2) การเซ็นรับทราบเงื่อนไขทุน 3) กำหนดส่งแบบฟอร์มบันทึกกิจกรรมทุน 4) การเลือกสิทธิ์ส่วนสนับสนุนทางการตลาด	1) ประสานงานหลักสูตรเพื่อนัดรับใบเซ็นทุน(กรณีหลักสูตรขอดำเนินการเอง) 2) จัดทำบันทึกข้อความแจ้งกำหนดส่งแบบฟอร์มบันทึกกิจกรรมทุน 3) ประมวลผลกิจกรรมทุนทุกภาคการศึกษา 4) แจ้งสรุปนักศึกษาหมดสิทธิ์ได้รับทุนให้กับหลักสูตร 5) จัดทำบันทึกข้อความเลือกสิทธิ์ฯ 6) ออกเลขบันทึกข้อความ 7)สรุปการเลือกสิทธิ์ของแต่ละหลักสูตร 8)บันทึกข้อความแจ้งผลอนุมัติทุน(บุคคลภายนอก)
	4.ประสานงานนักศึกษาทุนเพื่อลงนามรับเงื่อนไข	1) เตรียมใบเซ็นรับทราบเงื่อนไขทุน 2)ออกบันทึกข้อความแจ้งผลการได้รับทุน(บุคคลภายนอก) 3) ประสานงานนักศึกษาเพื่อเซ็นรับทราบเงื่อนไขทุน 4) จัดเก็บเอกสารทุน 5)ปลดล็อกทุน	1) จัดพิมพ์ชื่อ-สกุลในใบเซ็นทุน 2)นัดรับใบเซ็นทุน(กรณีหลักสูตรขอรับไปดำเนินการเอง) 3)จัดทำ-ส่งบันทึกข้อความแจ้งผลการอนุมัติทุน(บุคลภายนอก) 5)ตรวจสอบเอกสารประกอบการเซ็นทุน
	5.บันทึกข้อมูลและประมวลผลการรับทุนของนักศึกษาทุน	1) บันทึกผู้ได้รับทุน 2) บันทึกการทำกิจกรรมทุน 3) ประมวลผลนักศึกษาที่หลุดทุนทุกภาคการศึกษา	1) สรุปรายชื่อนักศึกษาที่หลุดทุนเพื่อแจ้งหลักสูตร
	6.จัดเก็บแฟ้มทุนการศึกษา	1) จัดเก็บเงื่อนไขทุนและคำสั่งอนุมัติทุนเข้าแฟ้ม 2)สแกน PDF ไฟล์เพื่อเก็บเป็น Digital File	-
	7.จัดทำบันทึกข้อความส่งออก	1) แจ้งผลอนุมัติทุนภายนอก 2)ออกเลขบันทึกข้อความ	
	8.สรุปการดำเนินการและประเมินผลงานตามภาระหน้าที่	1) แผนการให้ทุนการศึกษา 2)ตัวอย่างระบบทุน 3)สรุปรายละเอียดทุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประจำปี 4)สำเนาบันทึกข้อความอนุมัติทุน 5)สำเนาแจ้งโควต้าทุน 6)สำเนาเงื่อนไขทุนเรียนดี 7) สำเนาบันทึกแจ้งกำหนดส่ง กิจกรรมทุน	1) เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำ QA ส่ง คณบดีบัณฑิตฯ

บทบาทหน้าที่	ความรับผิดชอบ	การดำเนินงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. ตรวจรูปแบบการพิมพ์วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์	1.ตรวจรูปแบบการทำเล่มวิทยานิพนธ์	1) เล่มร่าง 2)เล่มสมบูรณ์-ปกแข็ง 3)CD 4)ตรวจภายใน 7 วันทำการ 5)ตรวจและให้คำแนะนำจนเสร็จสมบูรณ์	1) ขายหน้าอนุมัติ 2)สรุปรายรับที่ได้จากการขายหน้าอนุมัติให้เลขานุการบัณฑิตฯ
	2.ออกเลขเล่มวิทยานิพนธ์	1) แจ้งเลขเล่มวิทยานิพนธ์ให้นักศึกษาและงานสารบรรณฯ	1) อธิบายการลงวันที่ในหน้าอนุมัติ 2)อธิบายจำนวนเล่มที่นักศึกษาต้องจัดทำ
	3.สรุปการดำเนินการและประเมินผลงานตามภาระหน้าที่	1) สรุปการดำเนินงานตรวจ thesis 2)ตัวอย่างฟอร์มรับตรวจเล่ม	1) เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำ QA ส่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
	4.จัดทำปฏิทินการอบรมการทำวิทยานิพนธ์	1)กำหนดวัน เวลา สถานที่	1) วางแผนการอบรม
	5.งานจัดเตรียมสถานที่ และเอกสาร สำหรับการอบรม	1)จองสถานที่ 2)ประชาสัมพันธ์ 3)ลงทะเบียน 4)เตรียมเอกสารการอบรม	1) การเตรียมการจัดอบรม
	6.เชิญวิทยากร	1) หนังสือเชิญ 2)ค่าตอบแทน	1) วิทยากรบรรยายการจัดรูปแบบเล่มวิทยานิพนธ์
	7. สรุปผลและประเมินการจัดการอบรม	1) จัดทำแบบประเมิน 2)สรุปโครงการ	
	7.วางแผนบริหารจัดการพัฒนาระบบ I-Thesis	1) ประสานงาน 2) จัดประชุม 3)ติดตามงาน	
	8.ประสานงานระหว่างทีม I-Thesis และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยรังสิต		
	9. จัดอบรมการใช้ I-Thesis แก่อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	1)กำหนดวัน เวลา สถานที่ 2)เชิญวิทยากร 3)เอกสารประกอบการอบรม	1) จัดทำคู่มือการใช้งาน E-Thesis (ไทย/อังกฤษ)
3. งานบริการนักศึกษา	1.ให้ข้อมูลการสมัครเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา และอื่นๆ		

5.2 หลักการดำเนินงาน : เบื้องต้นงานหลักที่รับผิดชอบคือ งานทุนระดับบัณฑิตศึกษา และ งานตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ ใช้หลักการทำงานเหมือนกันดังนี้

6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ ผู้มีส่วนร่วม อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางการแก้ไข

6.1 วิธีการ/ขั้นตอน กระบวนการ หรือเทคนิคที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

6.1.1 ทำความเข้าใจงานที่รับผิดชอบ และผู้ร่วมงาน

6.1.2 มองหาวิธีลัดขั้นตอนในงานที่รับผิดชอบ

6.1.3 ใส่ใจงาน

6.2 วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ที่เกิดขึ้นจริง กับ เป้าหมายหรือสิ่งที่คาดหวังว่ามีอุปสรรค(ปัญหา) และ แนวทางแก้ไข

6.2.1 ผลการดำเนินงาน-เป้าหมาย : สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ยกตัวอย่างเช่น

6.2.1.1 การตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์ กำหนดเป้าหมายในการตรวจไว้ใช้เวลาไม่เกิน 7 วันทำงาน (ไม่นับวันรับ-วันส่ง) สามารถทำได้ตามเป้าหมาย โดยที่นักศึกษาได้รับความพึงพอใจ

6.2.1.2 ทุนระดับบัณฑิตศึกษา มีการกำหนดเป้าหมายเป็นช่วงระยะเวลาโดยภาพรวม แต่ไม่มีการกำหนดอย่างชัดเจนในระดับปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ปฏิบัติจึงตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้ตามสถานการณ์ เช่นการเตรียมใบเซ็นทุนจะทำให้ทันทีที่ได้รับเมล หรืออย่างช้าไม่เกิน 2 วัน และการปลดล็อกทุนจะทำให้ทันทีที่ได้รับเอกสารครบ

6.2.2 อุปสรรค-แนวทางแก้ไข :

6.2.2.1 จากข้อ 6.2.1.1 อุปสรรคที่พบมากคือ ภาษาที่ใช้สื่อสาร (ภาษาอังกฤษ) เนื่องจากไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษให้นักศึกษาต่างชาติได้เข้าใจโดยใช้ประโยคยาวๆ ทางแก้ไขคือขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ว่าสามารถใช้อะไรเป็นสื่อกลางให้นักศึกษาเข้าใจได้บ้าง เช่นนำเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับเก่าๆ ให้ดูเป็นตัวอย่าง หรือ เตรียมเอกสารแนะนำเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น โดยแนวทางแก้ไขที่ใช้คือ การใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ โดยให้นักศึกษาที่มารับ-ส่งเล่มเองเป็นผู้ประเมินและนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับแก้ไข (โดยส่วนมากมักจะปัญหาที่ประเมินไว้ก่อนแล้วว่าจะเจอ แต่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที)

6.2.2.2 จากข้อ 6.2.1.2 ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องของเอกสารที่ส่งให้ไม่ครบ แนวทางแก้ไขคือปรับวิธีการทำงานให้อยู่ในรูปแบบของกึ่งออนไลน์แทน เนื่องจากไม่สามารถใช้แบบออนไลน์ได้เต็มรูปแบบเพราะมีเอกสารบางอย่างที่ต้องการลายเซ็นจริง

7. ผลลัพธ์ความสำเร็จที่เกิดขึ้นสิ่งที่ผู้เล่าเรื่อง เรียนรู้จากประสบการณ์

ความสำเร็จ ณ ปัจจุบัน ยังไม่ถือว่าเป็นความสำเร็จได้อย่างแท้จริง เนื่องจากในการทำงานมีปัญหาให้แก้ไขอยู่เสมอ เพียงแต่จะอยู่ในรูปแบบใดเท่านั้น ทำให้เราต้องพัฒนางานอยู่เสมอ แต่สิ่งที่ได้รับระหว่างการปรับปรุงงาน หรือพัฒนางานนั้นคือทำให้การทำงานมีความเป็นระบบ ระเบียบ มากขึ้น คิดได้รอบคอบและหลายมุมมองมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้เรียนรู้โปรแกรมหรือวิธีคิดใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานอื่นต่อไปได้