

## 1. ข้อมูล

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| ชื่อ-สกุล             | : | นางสาวกุลธิดา โกพัฒนา                     |
| ตำแหน่ง               | : | เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา                 |
| ส่วนงาน               | : | หน่วยงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| วันที่เริ่มปฏิบัติงาน | : | 1 กรกฎาคม 2553                            |

## 2. ลักษณะงานทั่วไป (Job Description) ที่รับผิดชอบ

### 2.1 งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบได้แก่

1) การปฏิบัติงานในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตให้กับนักศึกษา บุคคลภายใน และบุคคลภายนอก ตามช่องทางดังต่อไปนี้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) website และ แคนเตอร์บริการ เป็นต้น

2) เผยแพร่และประสานงานข้อมูลกับทางสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวกับงานด้านการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาตลอดจนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

3) บริการข่าวสารทางวิชาการแก้ไขปัญหาต่างๆ บริการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา

4) การปฏิบัติหน้าที่เฉพาะกิจตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

5) งานด้านการรับสมัครนักศึกษา ประชาสัมพันธ์รายละเอียดการรับสมัครให้กับโรงเรียนต่างๆ

6) งานแนะแนวการศึกษา ณ โรงเรียน

7) การตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์

8) การส่งโทรสารไปยังโรงเรียนต่างๆ และการส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ทางไปรษณีย์

9) ดูแลการประชาสัมพันธ์และดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่รวมถึงให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

10) งานด้านงานสารบรรณติดตามข้อมูลข่าวสาร ทาง e – office

11) ทำหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการจองรถเพื่อไปปฏิบัติราชการตามสถานที่ต่างๆ

12) ดำเนินการทำเรื่องเบิก-จ่าย การเดินทางไปปฏิบัติราชการตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน

13) งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย เช่น จัดทำสมุดหมายเลขโทรศัพท์ หน่วยงานภายในและศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

14) เป็นผู้ประสานงานการจัดทำโปสเตอร์และแผ่นพับของการเปิดรับสมัครนักศึกษา ภาคปกติ ระดับปริญญาตรี

15) ประสานงานเกี่ยวกับคู่มือแนะนำมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

16) ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา ทางการสื่อสารสังคมออนไลน์ (Social media)

17) ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและหัวหน้าหน่วยงาน ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นตามความสามารถ โดยจากงานที่รับผิดชอบทั้งหมด

ขอเลือกงานหลักเพื่อแสดงถึงกระบวนการในการดำเนิน (Flowchart) และผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ งานจัดทำเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา ดังนี้

## 2.2 กระบวนการในการดำเนินงาน (Flowchart) และผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนกระบวนการจัดทำเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา



ผังกระบวนการทำงาน จัดทำเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา

| ผังกระบวนการ  | รายละเอียดงาน  | ผู้รับผิดชอบ                                  | เอกสารที่เกี่ยวข้อง   |
|---|--|---|---|
| 1. ติดต่อขอข้อมูลจาก สำนักส่งเสริมวิชาการฯ              | - ติดต่อไปยัง สำนักส่งเสริมวิชาการฯ เพื่อขอข้อมูลแผนการรับสมัครนักศึกษาใหม่และกำหนดการรับสมัคร | - สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน          | 1. แผนการรับสมัครนักศึกษาใหม่<br>2. กำหนดการรับสมัคร                  |
| 2. ส่งข้อมูลไปศูนย์บริการ สื่อและสิ่งพิมพ์ฯ             | - ส่งข้อมูลแผนรับสมัครไปยัง ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ เพื่อออกแบบแผ่นพับ                    | - ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซด์      | 1. แผนการรับสมัครนักศึกษาใหม่<br>2. กำหนดการรับสมัคร                  |
| 3. ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ ส่งคืนร่างแผ่นพับ       | - ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ ส่งร่างแผ่นพับฯ มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล                   | - ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซด์      | ต้นฉบับเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา                  |
| 4. ส่งร่างแผ่นพับ ไปตรวจสอบ                             | - ส่งร่างแผ่นพับ ไปยังสำนักส่งเสริมวิชาการฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูล                                 | - สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน          | ร่างเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา                     |
| 5. สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ส่งร่างแผ่นพับ                 | - สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ส่งร่างแผ่นพับ ที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลกลับมา                           | - เจ้าหน้าที่คอนแทคเซ็นเตอร์ (Contact Center) | ร่างเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา                     |
| 6. ส่งร่างแผ่นพับไป ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ        | - ส่งร่างแผ่นพับ ที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลกลับศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ เพื่อจัดทำแผ่นพับ     | - ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซด์      | ร่างแผ่นพับเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา              |
| 7. ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ ส่งแผ่นพับประชาสัมพันธ์ | - ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ฯ จัดส่งแผ่นพับตามจำนวน   | - ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซด์      | เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว |

3. ข้อบังคับ ประกาศ กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

ในการดำเนินงานจัดทำเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา ต้องมีการอ้างอิง ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังนี้

1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วยการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี พ.ศ.2548
2. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วย การเก็บเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ พ.ศ.2555
3. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เรื่อง กำหนดวันเปิดและปิดภาคเรียน พ.ศ.2557

ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามข้อบังคับ กฎ ระเบียบที่กำหนดขึ้น เช่น การตอบข้อซักถามจากบุคคลภายนอก ค่าใช้จ่าย ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตร ในแต่ละภาคเรียน ค่าธรรมเนียมเหมาจ่ายตลอดหลักสูตร ซึ่งแต่ละหลักสูตรมีค่าใช้จ่ายที่แตกต่างตามระเบียบข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย จึงต้องใช้ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วยการเก็บเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ พ.ศ. 2555 ในหมวดที่เกี่ยวกับการเก็บเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตอบข้อซักถามเพื่อให้ข้อมูลถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

#### **4. ความยุ่งยากในการดำเนินการ /ปัญหา /อุปสรรค**

1. ความล่าช้าในจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา เช่น การติดต่อขอข้อมูลกำหนดการรับสมัครนั้น ข้อมูลที่ได้รับนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะทางมหาวิทยาลัยมีกิจกรรมต่างๆ มากมาย ซึ่งทำให้กำหนดการรับสมัครจะต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเพื่อไม่ให้กระทบต่อกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย

2. สถานที่ในการใช้สำหรับจัดกิจกรรมการรับสมัครต่างๆ มีไม่เพียงพอสำหรับในการใช้งาน เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยมีกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จึงจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวันเวลาในการใช้สถานที่ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดข้องติดขัด ต่อการใช้สถานที่และไม่ต้องมาแก้ไขข้อมูลในแผนพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครในภายหลัง

3. ระยะเวลาในการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไปเนื่องจากข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงวันและสถานที่จัดกิจกรรมการรับสมัคร จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาใหม่

#### **5. แนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนิน การทดลองแก้ไขปัญหาคือ**

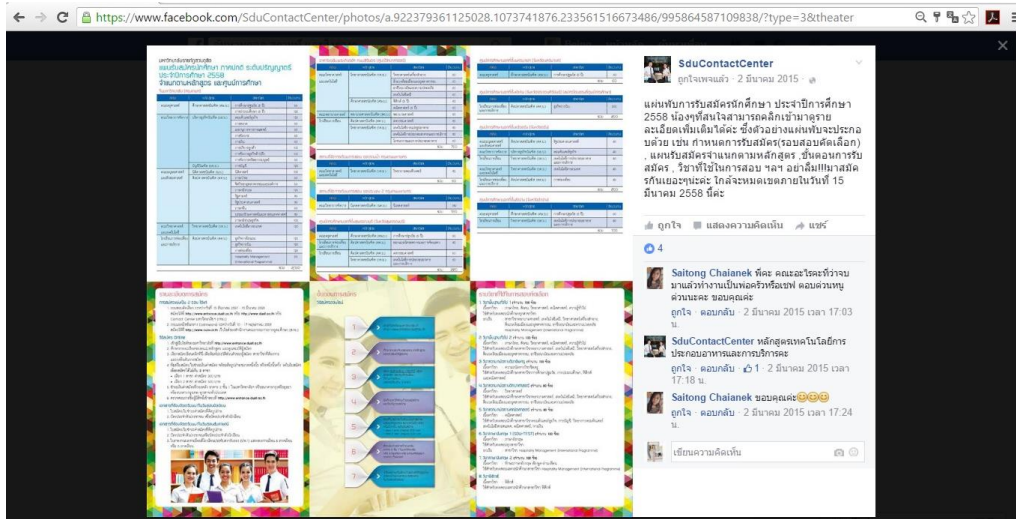
1. การดำเนินการติดต่อขอข้อมูลจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจะตรวจสอบข้อมูลต่างๆในเบื้องต้น เพื่อความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลวันเวลาและสถานที่ ในแผนการรับสมัครนักศึกษา เพื่อลดความผิดพลาดในการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา

2. แผนพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครดำเนินการจัดทำเรียบร้อย แต่มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ๆ ใช้ในการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยมีวิธีการแก้ไขคือ พิมพ์ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่ถูกต้อง ลงบนสติ๊กเกอร์เพื่อแปะแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้องลงบนแผนพับ เพื่อให้ข้อมูลในแผนพับเกิดความถูกต้องชัดเจนที่สุด หรือบางสถานการณ์ข้อมูลมีการเปลี่ยนข้อมูลหลายตำแหน่งอาจจะใช้วิธีพิมพ์เอกสารแนบลงในแผนพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาเพื่อให้ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ถูกต้องชัดเจน

3. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษากระทันหัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข้าพเจ้าได้ดำเนินการส่งข้อความที่เปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้สมัคร ซึ่งนำมาจากระบบฐานข้อมูลการรับสมัครนักศึกษา

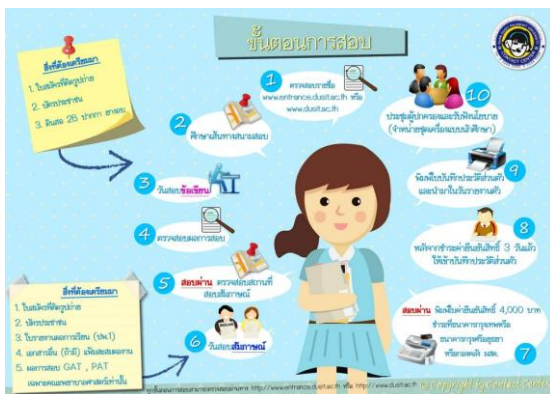
#### **6. แนวทางการพัฒนางานในอนาคต หากได้รับการต่อสัญญา และข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย**

ข้าพเจ้าได้จัดทำแผนพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์การรับสมัครในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากเอกสารการประชาสัมพันธ์ โดยใช้ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (social media) เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ซึ่งทำให้สามารถแจ้งข้อมูลต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการหรือสถานที่ ได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง และยังช่วยมหาวิทยาลัยลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารแผนพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครได้อีกด้วย



เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 ผ่านช่องทาง Facebook : SDUContactCenter

นอกจากการทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาแล้ว ข้าพเจ้าได้ประยุกต์ใช้ช่องทางการสื่อสารสังคมออนไลน์ (social media) สร้าง (Info graphic) เข้ามาใช้งานเพื่อความเข้าใจง่าย อาทิเช่น จัดทำ Info graphic ขั้นตอนการเตรียมตัวมาสอบและขั้นตอนการรายงานตัวเพื่อความเข้าใจง่าย



info graphic ขั้นตอนการมาสอบ



Info graphic ขั้นตอนการมารายงานตัว

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า หากข้าพเจ้าได้รับการต่อสัญญา ข้าพเจ้าจะนำเอาองค์ความรู้ที่เคยทำเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาที่คอนแทคเซ็นเตอร์ มาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาทิเช่น 1. เอกสารประชาสัมพันธ์การยื่นเอกสารคำร้องออนไลน์ อธิบายขั้นตอนการยื่นออนไลน์ เพื่อรณรงค์ให้นักศึกษาได้ทราบว่าจะระบบบริหารการศึกษา (iregis) สามารถยื่นออนไลน์ได้ เป็นลดค่าใช้จ่าย ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษของสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย อีกทางหนึ่ง 2. Infographic อธิบายขั้นตอนการใช้งานการยื่นเอกสารคำร้องออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์สำนักส่งเสริมฯ และผ่านทาง การสื่อสารสังคมออนไลน์ (social media) เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง