

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-นามสกุล: นายพัฒนพงษ์ กุมารสิทธิ์

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา กลุ่มงานทะเบียนนักศึกษาและฐานข้อมูล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เริ่มปฏิบัติงาน 1 มิถุนายน 2541

2. ลักษณะงานทั่วไป (Job Descriptions) ที่รับผิดชอบ

2.1 งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ ได้แก่

- (1) งานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- (2) งานแก้ไขผลการเรียนที่มีผลการเรียนเป็น I และ M
- (3) งานจัดพิมพ์รายชื่อผู้ลงทะเบียนเรียน (มสศ.6)
- (4) งานตรวจกระดาษคำตอบ
- (5) งานประกาศผลการเรียน

โดยจากงานที่รับผิดชอบทั้งหมด ข้าพเจ้าขอเลือกงานหลักเพื่อแสดงถึงกระบวนการในการดำเนินงาน(Flowchart) และผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ งานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เป็นงานที่ดำเนินการตรวจสอบเอกสารสำคัญที่ออกให้โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและจัดทำบันทึกตอบกลับหน่วยงานภายนอก ซึ่งรายละเอียดของขั้นตอนการทำงาน แสดงไว้ในผังงานที่ 1

กระบวนการการทำงานทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งอุปสรรคต่างๆ อาจเกิดจากหลายสาเหตุ แต่ด้วยข้อจำกัดของเวลาจึงต้องมีความรู้ ในด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ พระราชบัญญัติ ประกาศที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษามาตรฐานของการทำงาน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและต่อมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

3. ข้อบังคับ ประกาศ กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

ในการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ต้องมีการอ้างอิง ข้อบังคับ ประกาศ กฎ ระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามข้อบังคับ ประกาศ กฎ ระเบียบที่กำหนดขึ้น เช่น การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ต้องใช้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วยการประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 ในหมวดที่เกี่ยวข้องกับข้อ 9 และ ข้อ 10 ของข้อบังคับดังกล่าวมาแล้ว

4. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

ความยุ่งยากนี้ด้วยธรรมชาติของการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลที่หลากหลายย่อมทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน การยึดกฎระเบียบอาจจะต้องใช้ให้ถูกต้องตามสถานการณ์ และอาจมีการ

ยืดหยุ่นเพื่อให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ แต่ยังคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความถูกต้องและมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม ในหน้าที่ของตนเอง

5. แนวทางการแก้ไขปัญหา การทดลองแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา และผลการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา

อุปสรรคและปัญหาในกระบวนการการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา มีความซับซ้อนแตกต่างกัน สามารถประมวลผลออกมาเป็นรายละเอียดตามขั้นตอนการทำงาน แสดงไว้ในผังงานที่ 2

6. แนวทางการพัฒนางานในหน้าที่ หากได้รับการต่อสัญญา และข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย


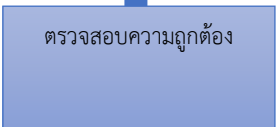
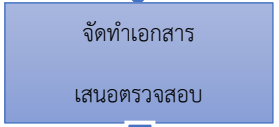


6.1 เพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการจัดส่งผลการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา





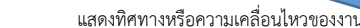
- ส่งแบบจดหมายด่วนพิเศษ (EMS)
- ส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

6.2 เพิ่มเติมการเรียนรู้ต่อยอดในกระบวนการการตรวจกระดาษคำตอบ

- ศึกษาการเรียนรู้เพิ่มเติมการวิเคราะห์ข้อสอบ


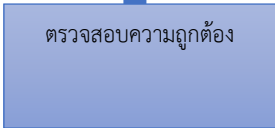



แนวทางการพัฒนางานในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (ฝั่งงานที่ 3)





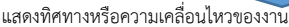
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	วิธีการ
1		<ul style="list-style-type: none"> - ให้นำหนังสือภายนอกเข้าสำนักส่งเสริมวิชาการโดยตรง - ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น ส่งหนังสือผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
2		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ระบบฐานข้อมูลประชากรมาเชื่อมกับระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยในการตรวจสอบ
3		<ul style="list-style-type: none"> - จัดตั้งกลุ่มงานเฉพาะงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา - ให้หัวหน้ากลุ่มงานมีอำนาจลงนามในการตรวจสอบ
4		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ลายเซ็นรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการสแกนในเอกสารการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
5		<ul style="list-style-type: none"> - จัดส่งเอกสารตรวจสอบคุณภาพการศึกษาแบบจดหมายด่วนพิเศษ

 จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุดของกระบวนการ
 กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
 การตัดสินใจ
 จุดแสดงความต่อเนื่องในกรณีไม่สามารถจบภายใน 1 หน้ากระดาษ
 แสดงทิศทางหรือความเคลื่อนไหวของงาน

ลักษณะโดยทั่วไปของภาระงานในตำแหน่ง

ชื่อกระบวนการ กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ สามารถตรวจสอบเอกสารสำคัญที่ออกให้โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตให้กับหน่วยงานภายนอกได้ถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ระยะเวลาในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน 3 วัน (ไม่ได้รวมระยะเวลาในการจัดส่ง) (ผังงานที่ 1)


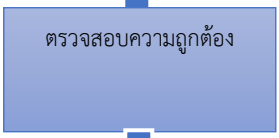
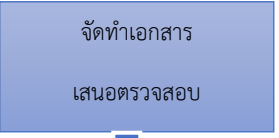


ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐาน
1		10 นาที	รับหนังสือภายนอกจากกลุ่มงานเลขานุการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	- หน่วยงานภายนอก - สนม.	จำนวนของหนังสือตรงกับในระบบ
2		1 ชั่วโมง	ตรวจสอบสิ่งที่ส่งมาด้วย - สำเนาใบรายงานผลการศึกษา - สำเนาใบปริญญาบัตร - ใบเปลี่ยนชื่อ,สกุล/ใบจดทะเบียนการสมรส ใบจดทะเบียนหย่า	- หน่วยงานภายนอก - สวท.	เอกสารต้องถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจนตรงกับข้อมูลของวิชาการฯ
3		1 วัน	จัดพิมพ์หนังสือการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโดยใช้แม่แบบของทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เสนอให้ตรวจสอบ - รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ - ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	- หน่วยงานภายนอก - สวท.	รายละเอียดของเอกสารต้องตรงกับข้อมูลส่งเสริมวิชาการฯ จากหน่วยงานก
4		1 วัน	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ พิจารณานำหนังสือลงนามหนังสือก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง	- หน่วยงานภายนอก - สวท.	รองอธิการบดีฝ่ายหนังสือทุกฉบับ
5		10 นาที	นำหนังสือที่ดำเนินการเสร็จแล้วไปส่งที่สำนักงานมหาวิทยาลัย	- สนม. - สวท.	ส่งหนังสือตามระยะเวลาที่กำหนด

 จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุดของกระบวนการ
  กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
  การตัดสินใจ
  จุดแสดงความต่อเนื่องในกรณีไม่สามารถจบภายใน 1 หน้ากระดาษ
  แสดงทิศทางหรือความเคลื่อนไหวของงาน

หมายเหตุ สวท. คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน/ สนม. คือ สำนักงานมหาวิทยาลัย/ หน่วยงานภายนอก คือ องค์กรที่อยู่นอกมหาวิทยาลัย

ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค ของกระบวนการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา

แนวทางการแก้ไขปัญหา การทดลองแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา และผลการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ของกระบวนการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา (ฝั่งงานที่ 2)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ปัญหา/ลดความ
1		<ul style="list-style-type: none"> - การรับหนังสือจากหน่วยงานอื่นมาล่าช้า - ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูเอกสารจากในระบบ E- Office
2		<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือที่ส่งมาไม่ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์สอบถามหน่วยงานเจ้าของ - ติดต่อโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - พิมพ์เอกสารจากระบบบริหารการตรวจสอบควบคู่กัน
3		<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารมาล่าช้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ระบบ E – Office ในการตรวจสอบล่วงหน้า
4		<ul style="list-style-type: none"> - ร้องอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ติดภารกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอร้องอธิการบดีฝ่ายอื่น
5		<ul style="list-style-type: none"> - ล่าช้าเนื่องจากติดวันเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ - หนังสือส่งไปสูญหายระหว่างทาง 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ Fax ส่งสำเนาไปให้หน่วยงานจัดส่งต้นฉบับภายหลัง

จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุดของกระบวนการ
 ความต่อเนื่องในกรณีไม่สามารถจบภายใน 1 หน้ากระดาษ

กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
 แสดงทิศทางหรือความเคลื่อนไหวของงาน

การตัดสินใจ

จุดแสดง