

Knowledge Asset จากกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรกองบริการการศึกษา
สรุปผล AAR โครงการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร
การศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
วันที่ 10 สิงหาคม 2554 ณ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

AAR กลุ่มที่ 1 “การจัดระบบการให้บริการงานทะเบียนนิสิตที่มีประสิทธิภาพ”

1. เป้าหมายของกลุ่ม หรือ สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับจากการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งนี้ คือ

- 1.1 โครงสร้างของงานทะเบียน และการบริหารจัดการ
- 1.2 การแบ่งภาระงานในการรับผิดชอบ
- 1.3 การดำเนินงานในแต่ละภารกิจของงาน
- 1.4 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงาน และวิธีการเพื่อแก้ปัญหา อุปสรรคต่างๆ
- 1.5 การบริหารจัดการฐานข้อมูล และเว็บไซต์ของงานทะเบียน

2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงจากการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มครั้งนี้ คือ

(สิ่งที่เป็นได้ตามที่คาดหวัง/สิ่งที่ไม่ได้ตามคาดหวัง/สิ่งที่ได้เกินความคาดหวัง)

- 2.1 ได้แลกเปลี่ยนในเรื่องโครงสร้างของงานทะเบียนซึ่งมีการแบ่งส่วนภาระงานและความรับผิดชอบ คล้ายคลึงกัน
 - 2.2 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานต่างๆ ของงานทะเบียน ม.บูรพา ได้แก้ปัญหาโดยการนำปัญหาในการทำงานเสนอต่อหัวหน้างาน ผู้อำนวยการกอง และผู้ช่วยฯ เพื่อหาหรือแนวทางแก้ปัญหา และผู้ช่วยฯ ได้รับเรื่องนำเข้าสู่ที่ประชุมของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง คณะต่างๆ ได้รับแนวทางการแก้ไขไปปฏิบัติ
 - 2.3 การบริหารจัดการฐานข้อมูล Server ของงานทะเบียน ม. บูรพา สำนักคอมพิวเตอร์จะเป็นผู้ดูแลให้ โดยทางกองบริการการศึกษาจะเป็นผู้เสนอของงงบประมาณ ในการดูแล บำรุงรักษา ตามที่สำนักคอมพิวเตอร์เสนอแนะ ซึ่งได้รับการอนุมัติทุกครั้งไม่เคยถูกตัดงบประมาณเลย เนื่องจากทาง ม.บูรพา เห็นความสำคัญของฐานข้อมูลที่เป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการทุกๆ ด้านของนิสิต บุคลากร คณาจารย์ ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่อดีตแรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาออกไป
- สิ่งที่เกินความคาดหวัง ได้รับทราบถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และการสนับสนุน บุคลากร ในการให้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งมหาวิทยาลัยเห็นว่าจำเป็นสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน เพื่อนำแนวทางที่ดีที่สุด มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน พัฒนาคณะ ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด อีกทั้งสนับสนุนให้ได้ศึกษาดูงานในต่างประเทศปีละ 1 ครั้งทุกคน เพื่อเปิดโลกทัศน์ และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร



3. ทำไมจึงแตกต่างกัน (สิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง)

- 3.1 ความแตกต่างเกิดจากนโยบายการบริหาร การแบ่งส่วนรับผิดชอบงาน
- 3.2 ความแตกต่างของการได้รับการสนับสนุน ในการแก้ไขปัญหาจากทุกฝ่ายในมหาวิทยาลัย
- 3.3 ความแตกต่างในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทุกคน
- 3.4 เรื่องตารางเรียน-ตารางสอน ได้รับความร่วมมือจากคณะช่วยเหลือมาก
- 3.5 เจ้าหน้าที่งานทะเบียน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3 คน ซึ่งไม่ต้องรับภาระทุกเรื่องของการเงิน ทำให้การให้บริการในภาระงานทะเบียนรวดเร็วมากขึ้น ลดความเครียดทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ข้อร้องเรียนจึงมีไม่มาก

4. สิ่งที่ได้เรียนรู้/วิธีการแก้ไข ในการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 4.1 หัวหน้างาน และผู้ช่วยฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการตอบปัญหา เป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการ ที่เค้เตอร์งานทะเบียนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความชัดเจนในระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของผู้รับบริการ และลดการปะทะจากการไม่ได้รับความพึงพอใจจากการขอรับบริการ อาจเนื่องมาจากความเกรงใจ และความเชื่อมั่นจากบุคคลผู้มาติดต่อ อีกทั้งเป็นการคอยดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความสุข กับผู้มารับบริการทุกสภาวะการณ์
- 4.2 ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน สามารถรวบรวมปัญหา และแนวทางแก้ไข ท้าหรือต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย และประสานคณะเพื่อขอความร่วมมือให้ปฏิบัติตาม
- 4.3 การจัดตารางเรียน-ตารางสอน ในรายวิชาเอก และศึกษาทั่วไป คณะเป็นผู้จัด การเพิ่ม-ถอน รายวิชา ต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้สอน และภาควิชา แล้วเปิดระบบให้นิติดำเนินการได้จากคณะ โดยตารางเรียนตารางสอนของงานทะเบียนจัดเก็บเอกสารหลังจากดำเนินการแล้ว
- 4.4 การออกเอกสารทรานสคริป และใบรับรองต่างๆ ยกเว้นใบรับรองคุณวุฒิ ผู้รับผิดชอบคณะทุกคนในงานทะเบียนสามารถดำเนินการได้
- 4.5 ทรานสคริป เสนอนายทะเบียนลงนามช่องเดียว และไม่ตีตรูป ทำให้การดำเนินการรวดเร็วมาก

5. สิ่งที่จะนำกลับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตและการปฏิบัติงาน คืออะไร

- 5.1 ได้นำแนวทางของงานทะเบียน ม.บูรพา ในเรื่องระบบการของเอกสารสำคัญทางการศึกษาต่างๆ ตั้งแต่กระบวนการขอไปจนถึงการมารับที่ว่าจะมีประสิทธิภาพกว่าที่เราปฏิบัติอยู่มาลองประยุกต์ใช้ให้สะดวกและเหมาะสมกับงานทะเบียนของเรา
- 5.2 ปัญหาจากการดำเนินงาน ควรสรุปและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ท่านรับรู้และ แนะนำแนวทางในการแก้ปัญหา พร้อมทั้งเป็นตัวแทนของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเสนอปัญหา แนวทางแก้ไข ต่อมหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบและมอบผู้เกี่ยวข้องโดยเฉพาะคณะ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ



1. เป้าหมายของกลุ่ม หรือ สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับจากการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งนี้ คือ

- 1.1 การรับเข้าศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา มีโครงการอะไรบ้าง
- 1.2 วิธีการ/ขั้นตอนการรับสมัครเข้าศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอย่างไรบ้าง
- 1.3 โครงสร้างของงานรับเข้าศึกษามหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอย่างไร
- 1.4 การวางระบบ และกระบวนการบริหารงานของงานรับเข้าศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.5 การทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่งานรับเข้าศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงจากการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มครั้งนี้ คือ

(สิ่งที่ได้ตามที่คาดหวัง / สิ่งที่ไม่ได้ตามที่คาดหวัง / สิ่งที่ได้เกินความคาดหวัง)

มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีศักยภาพสูงที่สุดในภาคตะวันออกในการจัดระดับการศึกษา ระดับต่าง ๆ จนถึงระดับดุษฎีบัณฑิตนั้น มหาวิทยาลัยบูรพาได้มุ่งเน้นการประกันคุณภาพการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิตคุณภาพ ออกไปใช้สังคมและประเทศชาติ ขั้นตอนที่สำคัญมากขั้นตอนหนึ่งในการควบคุมคุณภาพ คือ ขั้นตอนการคัดเลือกนิสิตเข้าศึกษาเป็นปัจจัยนำเข้าปัจจัยหนึ่งของการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายสำคัญในการคัดเลือกผู้เข้าศึกษา คือ มุ่งคัดเลือกคนเก่ง คนดี มีความสามารถสูง มุ่งกระจายโอกาสสู่ภาคตะวันออกและมุ่งความเสมอภาคเท่าเทียมกันในโอกาสเข้าการศึกษา ด้วยนโยบายสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้มีวิธีการคัดเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาควิชา ในรูปแบบที่หลากหลาย และมีสาระสำคัญในแต่ละวิธีสรุปดังนี้

- **โครงการรับตรงในภาคตะวันออก** จำนวนที่รับประมาณ ร้อยละ 50 ของจำนวนที่รับเข้าศึกษาทั้งหมด โดยรับบุคคลที่ผ่านการสอบคัดเลือกที่มหาวิทยาลัยจัดสอบ จากนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนในพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก ระยะที่ 2 รวม 12 จังหวัดคือ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี นครนายก สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี และ สระบุรี

- **โครงการรับตรงทั่วประเทศ** จำนวนที่รับประมาณร้อยละ 15 ของจำนวนที่จะรับเข้าศึกษาทั้งหมด โดยรับบุคคลที่ผ่านการสอบคัดเลือก ที่มหาวิทยาลัยจัดสอบ จากนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่าจากนักเรียนทั่วประเทศ

- **โครงการ Admissions** จำนวนที่รับประมาณร้อยละ 30 ของจำนวนที่จะรับเข้าศึกษาทั้งหมดโดยมหาวิทยาลัยรับบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งคัดเลือกจากบุคคลที่จบการศึกษาปีที่ 6 หรือที่เทียบเท่าจากนักเรียนทั่วประเทศ

- **โครงการพิเศษ** จำนวนที่รับประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนที่จะรับทั้งหมด
 - **โครงการนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทั่วประเทศ** เพื่อสนับสนุนนักเรียนที่ได้ทำชื่อเสียงให้กับประเทศ หรือประกอบคุณความดีแก่สังคม ได้มีสิทธิ์เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสามารถเลือกสาขาวิชาได้ตามที่มหาวิทยาลัยประกาศรับ โดยใช้ผลการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

- **โครงการช้างเผือก** โดยการคัดเลือกจากนักเรียนที่กำลังศึกษาหรือสำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีความสามารถพิเศษเฉพาะทางจากทั่วประเทศ ซึ่งมีคณะ / วิทยาลัย ที่เปิดรับจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา



- **โครงการทัพบิมสยาม** โดยการคัดเลือกนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางด้านกีฬา ด้านดนตรีไทย และด้านศิลปะ จากทั่วประเทศเข้าศึกษาในสาขาวิชาการสอนสุขศึกษาและพลศึกษา สาขาวิชาการสอนนาฏยสังคีต และสาขาวิชาการสอนศิลปะ

- **โครงการบัณฑิตรักถิ่น** โดยการรับนักเรียนจากหน่วยงานราชการ/องค์กร ท้องถิ่น ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา โดยมีข้อผูกพันในการกลับไป ปฏิบัติงานหลังจากการจบการศึกษาจากพยาบาลศาสตร์

- **โครงการเพชรวันออก** โดดคัดเลือกนักเรียนโดยมีภูมิลำเนาตามสำเนาทะเบียนบ้านหรือบิดา มารดา มีภูมิลำเนาตามสำเนาทะเบียนบ้านจังหวัด จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง นครนายก ปราจีนบุรี ตราด สระแก้ว สมุทรปราการ ลพบุรี สระบุรี และ พระนครศรีอยุธยา ไม่น้อยกว่า 3 เดือนนับถึงวันรับสมัคร

- **โครงการเรียนดี** มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว โดยคัดเลือกจากนักเรียนในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสระแก้ว และ จังหวัดใกล้เคียง

- **โครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในท้องถิ่นมหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี** โดยคัดเลือกนักเรียนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านในจังหวัดจันทบุรีโดยคัดเลือกนักเรียนโดยมีภูมิลำเนาตามสำเนาทะเบียนบ้านในจังหวัดจันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี

สำหรับภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยบูรพา เปิดรับบุคคลเข้าศึกษาทั้งหลักสูตรต่อเนื่อง แหะหลักสูตร 4 ปี สำหรับผู้ที่มีผลการเรียนดี และหากมีจำนวนที่สามารถรับได้ในภาคปกติ จะได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการประจำคณะ หรือ วิทยาลัยในการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นนิสิตภาคปกติตามความเหมาะสม

3. ทำไมจึงแตกต่างกัน (สิ่งที่คาดหวัง กับ สิ่งที่เกิดขึ้นจริง)

3.1 การรับสมัครเข้าศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกับมหาวิทยาลัยนเรศวร คือ การรับสมัครเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี โครงการพิเศษต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาไม่มีการเก็บค่าสมัครโดยผู้ที่สนใจสมัครเข้าโครงการพิเศษต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาสามารถสมัครเข้าได้ฟรี ซึ่งแตกต่างกับมหาวิทยาลัยนเรศวรที่เก็บค่าสมัครเข้าศึกษาโครงการพิเศษต่าง ๆ จำนวนเงิน 250 บาท

3.2 โควตาของมหาวิทยาลัยบูรพาสามารถสมัครได้ในเขตพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัยทั้ง 12 จังหวัด และโควตาทั่วประเทศซึ่งรับสมัครปีละ 2 ครั้ง

3.3 มหาวิทยาลัยบูรพาเพิ่งจะเริ่มรับสมัครโควตาโรงเรียนสาธิตเป็นปีแรก ส่วนมหาวิทยาลัยนเรศวรให้โควตาโรงเรียนสาธิตตั้งแต่ปีแรกที่เปิดโรงเรียนและเมื่อเด็กกำลังศึกษาอยู่มัธยมศึกษาปีที่ 6 รุ่นแรก

4. สิ่งที่ได้เรียนรู้ / วิธีการแก้ไข ในการศึกษาคุณงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.1 ระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี ประเภทรับตรง ผู้สมัครสามารถเลือกได้ทั้งภาคปกติ หรือภาคพิเศษ

4.2 ระเบียบการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี ประเภทรับตรง ของมหาวิทยาลัยบูรพา มีรายละเอียดการรับสมัครที่ครบถ้วนในแต่ละคณะ/สาขาวิชา เช่น คุณสมบัติเฉพาะของผู้สมัคร ค่าธรรมเนียมการศึกษา และแนวทางการประกอบอาชีพ เป็นต้น



5. สิ่งที่จะนำไปกลับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตและการปฏิบัติงาน คือ

- 5.1 สามารถนำวิธีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบมาประยุกต์ใช้กับงานรับเข้าศึกษาได้
- 5.2 การรับสมัครคัดเลือกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สมัคร
- 5.3 ข้อมูลของคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยบูรพามีความแม่นยำ ถูกต้อง และรวดเร็ว
- 5.4 การออกแนะแนวการศึกษาให้กับครู/ผู้บริหารโรงเรียน ของมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์มาก เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ มีความแม่นยำ ถูกต้อง และไม่มีการเปลี่ยนแปลง

AAR กลุ่มที่ 3 “การจัดกิจกรรมพัฒนางานหลักสูตร และงานสนับสนุนวิชาการ”

1. เป้าหมายของกลุ่ม หรือ สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับจากการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งนี้ คือ

- 1.1 ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และได้ตัวอย่างการปฏิบัติงานสนับสนุนวิชาการ เช่น การอบรมพัฒนาอาจารย์ ในประเด็นที่แตกต่าง
- 1.2 ความแตกต่างของขั้นตอนการเสนอหลักสูตรและตรวจสอบหลักสูตร
- 1.3 แลกเปลี่ยนนโยบายในการจัดทำหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงจากการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มครั้งนี้ คือ

(สิ่งที่เป็นไปตามที่คาดหวัง/สิ่งที่ไม่ได้ตามคาดหวัง/สิ่งที่ได้เกินความคาดหวัง)

- 2.1 ได้รับทราบภารกิจต่าง ๆ ของกองบริการการศึกษา ม.บูรพา ซึ่งมีลักษณะงานคล้ายคลึงกับกองบริการศึกษา ม.นเรศวร
- 2.2 ได้เห็นตัวอย่างที่ดี ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในจำนวนมากด้วยบุคลากรจำนวนน้อย โดยการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลดงานในบางขั้นตอน
- 2.3 การจัดประชุมคณะกรรมการหลักสูตรใช้ระบบ E-meeting ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายและทรัพยากร
- 2.4 การจัดฝึกอบรมความรู้ทางวิชาการแก่คณาจารย์ในด้านการพัฒนาการเรียนการสอน ประมาณ 1 – 2 ครั้ง/ปี ตามความต้องการฝึกอบรม และคณะจะจัดการอบรมของแต่ละคณะด้วย

สิ่งที่เกินความคาดหวัง ได้รับทราบถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยการสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เช่น การอบรม การศึกษาดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ โดยจัดสรรงบประมาณให้รายบุคคล นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้ได้ศึกษาดูงานในต่างประเทศปีละ 1 ครั้งทุกคน เพื่อเปิดโลกทัศน์ และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

3. ทำไมจึงแตกต่างกัน (สิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง)

- 3.1 ความแตกต่างเกิดจากนโยบายการบริหาร และระบบการบริหารที่เป็นมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบแล้ว ทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร การจัดทำระเบียบปฏิบัติ และการจัดสรรงบประมาณ
- 3.2 บุคลากรงานหลักสูตรมีความชำนาญในการตรวจโครงสร้างหลักสูตร (มีจำนวนน้อยแต่มีความชำนาญการ)
- 3.3 ความแตกต่างของชุดคณะกรรมการวิชาการ
- 3.4 ในการดำเนินการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยคณะจะเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด



4. สิ่งที่ได้เรียนรู้/วิธีการแก้ไข ในการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.1 ปรับกลยุทธ์การทำงานให้รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพปริมาณงานในจำนวนบุคลากรที่จำกัด โดยการจัดทำแผนงาน เช่น กำหนดช่วงเวลาชัดเจนที่ให้คณะจัดส่งหลักสูตร ช่วงเวลาในการนำเข้าที่ประชุมวิชาการ มีการจัดทำอย่างชัดเจน ตลอดจนการกำหนดมาตรการสำหรับคณะที่ไม่ดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนด เช่น เสนอรายงานผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีผลกับการประเมินผลงานตามระเบียบการประเมินของมหาวิทยาลัย

4.2 นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในจำนวนบุคลากรที่มีจำกัด

4.3 ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะความชำนาญในการตรวจหลักสูตรให้มากขึ้น

4.4 ลดความล่าช้าที่เกิดจากการจัดส่งเอกสารไปกลับระหว่างคณะและกองบริการการศึกษาในการตรวจและแก้ไขเอกสาร ด้วยการให้คณะมาแก้ไขที่กองบริการการศึกษา

4.5 พัฒนาระบบการประชุมเป็น E-meeting

5. สิ่งที่จะนำกลับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตและการปฏิบัติงาน คือ

5.1 จัดการวางแผนการปฏิบัติงาน และกำหนดวัน เวลา แล้วเสร็จของแต่ละงานอย่างชัดเจน มีการประชุมติดตามงานเป็นประจำ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเหตุการณ์

5.2 รูปแบบการจัดทำเอกสารแนะนำ/ประชาสัมพันธ์หลักสูตร

5.3 พัฒนาความรู้โดยศึกษารายละเอียดของหลักเกณฑ์ นโยบาย มติ ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญในการตรวจสอบหลักสูตร

5.4 จัดระบบงาน เก็บเอกสาร เพื่อความสะดวก และคล่องตัวในการค้นหาเอกสาร



กลุ่มที่ 4 “กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร”

1. เป้าหมายของกลุ่ม หรือสิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้คืออะไรบ้าง
- กระบวนการทำงานของงานธุรการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงจากการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มครั้งนี้ คือ

- ระบบการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน
- ที่แตกต่างกันก็คือ

1. การจัดเก็บเอกสาร โดยใช้เครื่องสแกนเก็บข้อมูล และเก็บต้นฉบับไว้ แต่ของเราไม่มีเครื่องสแกน จัดเก็บโดยใช้แฟ้มแยกตามหน่วยงาน

2. ไม่ต้องรับผิดชอบอาคารเรียน ซึ่งในส่วนของ ม.บูรพา กองอาคารสถานที่เป็นผู้ดูแล แต่ในส่วนของเราต้องรับผิดชอบอาคารเรียน ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การเรียนการสอน

3. ทำไมจึงแตกต่างกัน

- เพราะว่างานธุรการ ม.บูรพา ไม่ต้องรับผิดชอบอาคารเรียน

4. สิ่งที่ได้เรียนรู้/วิธีการแก้ไข ในการทำงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ได้แนวคิดในการพัฒนางานธุรการ แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัย เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ต่าง ๆ และในส่วนของ ม.

บูรพา ให้ความสำคัญแก่บุคลากร โดยให้การสนับสนุนทุกด้าน เช่น การศึกษาต่อ การอบรมพัฒนาบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง การศึกษาดูงานต่างประเทศปีเว้นปี เป็นต้น

5. สิ่งที่จะนำกลับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตและการปฏิบัติงานคือ

- วิธีการจัดเก็บเอกสาร โดยการใช้เครื่องสแกน แต่ต้องได้รับการสนับสนุนในการจัดซื้อเครื่องสแกน จึงจะสามารถดำเนินการได้

