

แบบบันทึกการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

ฝ่ายแนะแนวและรับเข้าศึกษา

ชื่องาน	งานรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี		AAR ครั้งที่ 1
วัน/เวลาที่เริ่มปฏิบัติงาน	25 กรกฎาคม 2559	วัน/เวลาที่สิ้นสุดการปฏิบัติงาน	28 กรกฎาคม 2559
วันที่ทำ AAR	3 สิงหาคม 2559	เวลาเริ่ม-สิ้นสุด	13.30 – 15.35 น.
ผู้ร่วม AAR	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทศพร พิชัยยา		
	2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ บัณฑิตย์		
	3. อ.ดร.พฤษภี บุญมา		
	4. อ.ดร.รณชัย ประรณนาผล		
	5. นางนิสากร สุทธิแป้น		หัวหน้าหน่วยที่ 1
	6. นายอำนาจ โพธินาม		หัวหน้าหน่วยที่ 2.1
	7. นายณรงค์เดช วิโรจน์สกุลกุล		หัวหน้าหน่วยที่ 2.2
	8. นางสาวเสาวลักษณ์ สมบูรณ์ผล		หัวหน้าหน่วยที่ 3
	9. นางวารุณี ศรีนาค		หัวหน้าหน่วยที่ 4
	10.นางอัมภัพันธ์ คันทรส		หัวหน้าหน่วยที่ 5
	11. คณะกรรมการการ CMU-EdPex หมวด 4		
สรุปผลการปฏิบัติงาน / ผลลัพธ์ (โดยสรุป)			
การรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความคล่องตัว ไม่มีจำนวนนักศึกษารอเข้าหน่วยจนมากเกินไป มีพบปัญหาเล็กน้อยในกลุ่มของนักศึกษาต่างชาติของหลักสูตรนานาชาติบางคณะ			
สาเหตุ/อุปสรรค ที่พบระหว่างปฏิบัติงาน			
หน่วยที่ 1 หน่วยประชาสัมพันธ์ และตรวจความครบถ้วนของเอกสารที่นำมารายงานตัวฯ			
- รูปแบบของนักศึกษาต่างชาติ มีรูปแบบไม่เหมือนกัน ภาษาที่ปรากฏบนเอกสารไม่ใช่ภาษาอังกฤษ			
เป็นภาษาของแต่ละชาติ เช่น จีน กัมพูชา พม่า ตุรกี			
หน่วยที่ 2.1 หน่วยตรวจความถูกต้องของหลักฐาน และตรวจการกรอกเอกสารรายงานตัว มขท.01			
- บุคลากรผลัดเปลี่ยนกันอยู่เวรคาน์เตอร์ ทำให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับรายงานตัวประจำหน่วยน้อยลง			
จึงต้องให้นักศึกษาช่วยงานมาตรวจเอกสารร่วมกับเจ้าหน้าที่ จึงทำให้มีการตรวจเอกสารผิดพลาด			

สาเหตุ/อุปสรรค ที่พบระหว่างปฏิบัติงาน (ต่อ)
หน่วยที่ 2.2 หน่วยบันทึก/แก้ไขข้อมูลและพิมพ์เอกสารรายงานตัวฯ (มขท.01-04)
- ผู้รายงานตัวฯเอาเอกสารมาไม่ตรงกับที่กรอกข้อมูลไว้ เช่น กรอกข้อมูล ใบ ปพ.1 แต่ไม่ได้เอาใบปพ.1มาแสดง จึงต้องมาแก้ไขเอกสาร มขท.01 เพื่อให้ตรงกับหลักฐานที่นำมา
หน่วยที่ 3 หน่วยตรวจการกรอกเอกสารรายงานตัว มขท.02-04 และหนังสืออนุญาตเข้าร่วมดูงาน/ฝึกงาน
- ผู้รายงานตัวฯ แอบเซ็นเอกสารในหนังสือรับรอง และคำประกันเอง
- ตรวจพบว่าเอกสารรายงานตัวของนักศึกษาบางคนชื่อ/ลายเซ็นของ "ผู้รับรอง"หรือ"ผู้คำประกัน" 2 ชุด ไม่ตรงกัน
- ใบปลัดส่งเอกสารยังไม่มี Version English
วิธีการแก้ไข/สิ่งที่ได้เรียนรู้
วิธีการแก้ไข
- ให้เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยนานาชาติรับรองว่าเป็นวุฒิปัตรีทางการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา
สิ่งที่ได้เรียนรู้
- ให้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรรับรายงานตัวก่อน แล้วจึงค่อยนำรายชื่อไปจัดคนลงปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยให้จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานลงเคาน์เตอร์ จำนวน 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำรายการ 1 คน , ประชาสัมพันธ์ 1 คน , การเงิน 1 คน, เจ้าหน้าที่ถ่ายรูป 1 คน
วิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป
บริเวณห้องโถงหน้าร้าน UFM
- ให้มีเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนฯ ที่สามารถปรับเปลี่ยนและตัดสินใจอะไรได้มาอยู่ดูแลควบคุมที่จุดนี้
- จัดจำนวนผู้เข้ารายงานตัวจากมากไปน้อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยได้ปฏิบัติหน้าที่จากหนักไปน้อย
- ให้จัดคณะมนุษยศาสตร์ หลักสูตรนานาชาติ เข้ารายงานตัวในวันแรกๆ เนื่องจากนักศึกษาต่างชาติจะมีการทดสอบ
หน่วยที่ 1 หน่วยประชาสัมพันธ์ และตรวจความครบถ้วนของเอกสารที่นำมารายงานตัวฯ
- แยกช่องรับรายงานตัวสำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ กำหนดให้รายงานตัวในวันแรก หรือวันที่ 2
- ประสานงานกับวิทยาลัยนานาชาติให้ตรวจและรับรองวุฒิการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติมาก่อน
หน่วยที่ 2.1 หน่วยตรวจความถูกต้องของหลักฐาน และตรวจการกรอกเอกสารรายงานตัว มขท.01
- การตรวจเอกสารในหน่วยนี้ให้จัดเฉพาะบุคลากรของสำนักทะเบียนฯเท่านั้น ไม่ให้นักศึกษาช่วยงานตรวจ เนื่องจากนักศึกษายังไม่มีความเข้าใจ และทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้
หน่วยที่ 2.2 หน่วยบันทึก/แก้ไขข้อมูลและพิมพ์เอกสารรายงานตัวฯ (มขท.01-04)
- ให้พัฒนาโปรแกรมกรอกประวัติให้รับข้อมูล วันที่ออกpassport และวันหมดอายุ (กรณีนักศึกษาต่างชาติ)
ข้อมูลเล่ม passport เล่มใหม่ หรือเล่มเก่า Y เล่มเดิม N เล่มใหม่

วิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป (ต่อ)
หน่วยที่ 2.2 (ต่อ)
- กรณี บิดา-มารดา เสียชีวิต หากมีการคลิกเลือก "เสียชีวิต" ให้ระบบ เว้นข้ามข้อรายได้ และอาชีพ โดยอัตโนมัติ
- เพื่อแก้ไขปัญหานักศึกษาเซ็นลายมือชื่อในหนังสือรับรอง และหนังสือค้ำประกันเอง จึงขอให้เพิ่มข้อความดังนี้ "ผู้ลงนามต้องเป็นลายเซ็นผู้ค้ำประกันจริง เนื่องจากเอกสารนี้มีผลตามกฎหมาย"
- ปรับให้หนังสือขออนุญาต พิมพ์ข้อความออกจากระบบบางส่วน แล้วให้ผู้ปกครองกรอกบางส่วนและเซ็นชื่อ
- หนังสือขออนุญาตตรง "เขียนที่....." ให้โปรแกรมดึงข้อมูลเลขที่บ้านมาใส่เลย หรือ ตัดข้อความนี้ออกเลย
- ที่อยู่ติดต่อได้ทันที ใส่* เพื่อบังคับให้ต้องกรอก ถ้าไม่ใส่ถือว่าเอกสารไม่สมบูรณ์ ไม่ให้พิมพ์เอกสารเด็ดขาด
- กรณีนักศึกษาไม่มีนามสกุล ให้โปรแกรมรับแบบมีเงื่อนไข
- กรณีนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติที่เป็นคนไทย ให้เลือกกรอกเอกสารได้ทั้ง Eng/Th ถ้ากรอก Eng ให้กรอกข้อมูล ที่อยู่ติดต่อได้สะดวกกรณีฉุกเฉิน และข้อมูลที่อยู่สำหรับเจ้าหน้าที่ของสงเคราะห์ (โดยให้ผู้ปกครองช่วยกรอก)
หน่วยที่ 3 หน่วยตรวจการกรอกเอกสารรายงานตัว มขท.02-04 และหนังสืออนุญาตเข้าร่วมดูงาน/ฝึกงาน
- นักศึกษาบางคนกรอกชุดที่ 1 กับชุดที่ 2 ใช้คนรับรองคนละคน ดังนั้นจึงอนุญาตให้ถ่ายสำเนาได้ โดยให้ส่ง ฉบับที่เป็นสำเนาไปให้คณะ สำนักทะเบียนฯ เก็บตัวจริงที่เป็นลายมือสด
- กรณีที่นักศึกษาบางคนมีสถานภาพสมรสแล้ว หากประสงค์จะให้สามีเป็นผู้ปกครองก็สามารถทำได้
- จัดทำใบปลัดส่งเอกสารในรูปแบบภาษาอังกฤษ
หน่วยที่ 4 จัดเก็บเอกสารเข้าของ และเรียงเอกสารเข้าแฟ้มประวัติ
- เอกสารใบปะหน้าสี ที่ประชุมยังเห็นว่ามิประโยชน์และสะดวกในการแยกเอกสารและการจัดเรียง
เนื่องจากแถบสีทำให้ง่ายต่อการแยกเอกสารเป็นคณะ โดยเฉพาะกรณีมีนักศึกษามารายงานตัวไม่ตรงวัน หรือ เข้ามารายงานตัวในช่วงเวลาที่ไม่ใช่คณะของตนเอง
- ที่ประชุมมีเสนอให้ออกแบบปรับปรุง มขท. 01 ให้ใส่เลขคณะ 01 -21 ตัวใหญ่ๆที่มุมเอกสาร โดยไม่ต้องใช้ใบปะหน้าสี ลองให้ปรับเปลี่ยนแล้วนำมาเสนอในปีการศึกษา 2560 ต่อไป
หน่วยที่ 5 หน่วยเซ็นชื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา
- เสนอขอให้มีการ SCAN เอกสารต่อไป เนื่องจากเป็นอีกขั้นตอนในการตรวจสอบนักศึกษาว่าได้มารายงานตัวหรือไม่ เนื่องจากการเซ็นชื่อในแฟ้มมีความสำคัญมาก เพราะหมายถึงสิทธิในการยืนยันเข้าศึกษาของนักศึกษา หากนักศึกษา ข้ามขั้นตอนนี้ไป ขั้นตอนการSCAN จะยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการมารายงานตัวของนักศึกษาได้อีกทางหนึ่ง
ผู้บันทึก กานต์พิชชา กระปี่น้อย