

1. ชื่อโครงการ

"ลดความล่าช้าในการขอเอกสารงานทะเบียนของนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนเงิน-ไทย"

2. ชื่อกลุ่ม

“เดินทางต่อไป R2Rกึ่งกลาง”

หน่วยงานที่สังกัด

กึ่งกลาง

1) ที่ปรึกษาโครงการ R2R	ชื่อ คุณเนาวรัตน์	นามสกุล พลอยทรัพย์
2)หัวหน้าโครงการ R2R	ชื่อ อาจารย์ ดร.โจนาธาน รันเต	นามสกุล คาร์รียอน
3) เลขานุการโครงการ R2R	ชื่อ คุณทิพย์วรรณ	นามสกุล สิทธิสมภาพ
4) ผู้ช่วยเลขานุการโครงการ R2R	ชื่อ คุณพรพรรณวี	นามสกุล สุขนิยม
5) ผู้ร่วมโครงการ R2R	ชื่อ คุณวิมลพัทตร์	นามสกุล นฤตลโชติ
6) ผู้ร่วมโครงการ R2R	ชื่อ คุณกาญจนา	นามสกุล บุญช่วงดี
7) ผู้ร่วมโครงการ R2R	ชื่อ คุณณภัทร	นามสกุล สุกุลหงษ์
8) ผู้ร่วมโครงการ R2R	ชื่อ คุณสรเสริญ	นามสกุล วัชรโยธิน
10) ผู้ร่วมโครงการ R2R	ชื่อ คุณไพลิน	นามสกุล ศรีวิไล

3. จัดทะเบียนกลุ่มตั้งกลุ่ม วันที่ 1 ธันวาคม 2559

4. ความสำคัญของโครงการและปัญหาที่นำมาศึกษา

แผนกวิเทศสัมพันธ์ กึ่งกลาง มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการจัดโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยนไทย – จีน และโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยนเงิน – ไทย ซึ่งในแต่ละปีการศึกษา จะมีนักศึกษาชาวจีน ที่เป็นนักศึกษาในโครงการแลกเปลี่ยน และนักศึกษาสมัครตรง จำนวนประมาณ 500 คน โดยนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนเงิน – ไทย จะมีประมาณ 350 คน ซึ่งแผนกวิเทศสัมพันธ์และประสานงาน ดูแลคอยให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตั้งแต่ นักศึกษาเดินทางมาถึงประเทศไทย ตลอดระยะเวลาในการศึกษาที่มฉก. จนกระทั่งส่งนักศึกษากลับประเทศเมื่อสำเร็จการศึกษา

การให้บริการด้านความช่วยเหลือกับนักศึกษาชาวจีนมักมีปัญหาเบ็ดเตล็ดมากมาย ปัญหาเหล่านี้มาจากความไม่เข้าใจในการติดต่อประสานงานของนักศึกษาชาวจีน และนักศึกษาส่วนมากไม่สามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน ทำให้เมื่อนักศึกษาไปติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยต้องใช้โทรศัพท์ภายใน เพื่อขอความช่วยเหลือในการสื่อสารให้กับทั้งสองฝ่าย อีกทั้งนักศึกษาส่วนมากจะใช้โซเชียลมีเดียในการขอคำแนะนำและความช่วยเหลือ และยังมีนักศึกษาบางส่วนที่เข้ามาติดต่อโดยตรงที่แผนก สาเหตุมาจากการที่นักศึกษายังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในมหาวิทยาลัย วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องต่างๆ รวมถึงความรู้ความเข้าใจในการใช้และการกรอกเอกสาร (แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ) และอุปสรรคในการสื่อสารภาษาไทยกับภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เมื่อมีจำนวนนักศึกษามาติดต่อที่แผนกจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านต่างๆ ตามมา การโทรศัพท์ และใช้โซเชียลมีเดียติดต่อมาตลอดเวลาทั้งในเวลางานและหลังเลิกงาน ทำ

ให้กระทบกับงานประจำที่ดำเนินการอยู่ เพราะต้องช่วยแปลภาษาและประสานให้กับนักศึกษากับหน่วยงาน ทำให้
งานประจำที่ทำสำเร็จล่าช้าลง อีกทั้งเจ้าหน้าที่แผนกวิเทศสัมพันธ์ที่รู้ภาษาจีน มีจำนวน 3 คน ซึ่งมีภาระงานที่
รับผิดชอบอยู่แล้ว ทำให้บางครั้งที่นักศึกษามาติดต่อ และไม่เจอเจ้าหน้าที่ที่สื่อสารภาษาจีนได้ ทำให้การแก้ไข
ปัญหาของนักศึกษาล่าช้าลงไปอีกด้วย

ถ้าแผนกวิเทศสัมพันธ์ กองกลาง สามารถลดปัญหาให้นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนจีน – ไทยที่มาติดต่อ
หรือมาขอความช่วยเหลือในการประสานงานลงได้ จะทำให้ลดผลกระทบที่ทำให้งานประจำล่าช้าลงได้ และยังเป็น
การอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาชาวจีน เวลาไม่ติดต่อกับหน่วยงานต่างภายในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

5. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 5.1 เพื่อศึกษาและแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนจีน – ไทย
- 5.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และแก้ปัญหาด้วยตนเองให้กับนักศึกษาจีน
- 5.3 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรชาวไทยในการประสานงานกับนักศึกษาชาวจีน
- 5.4 เพื่อลดภาระ และให้ลดผลกระทบกับงานประจำของเจ้าหน้าที่แผนกวิเทศสัมพันธ์

6. วิธีการศึกษา[การวิจัยแบบกึ่งการทดลองQuasi-experiment research) ดำเนินการทดลองที่มีการ
ออกแบบการวิจัยแบบการทดสอบก่อนทดสอบหลังในกลุ่มเดียว (One group pre-test post-test design)]

โดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรคือ นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนจีน- ไทย ที่มาศึกษาที่มฉก.

ตัวอย่างคือ นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนจีน- ไทยที่มาศึกษาที่มฉก. จำนวน 344 คน

7. การเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการแก้ไข[จะใช้เครื่องมืออะไรเก็บข้อมูล ใครเป็นผู้เก็บข้อมูล เก็บข้อมูลด้วยวิธีอย่างไร
ที่ไหน เมื่อไร]

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....แบบสอบถาม.....

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนจีน- ไทยรวบรวม
แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับและนำมาประมวลผล

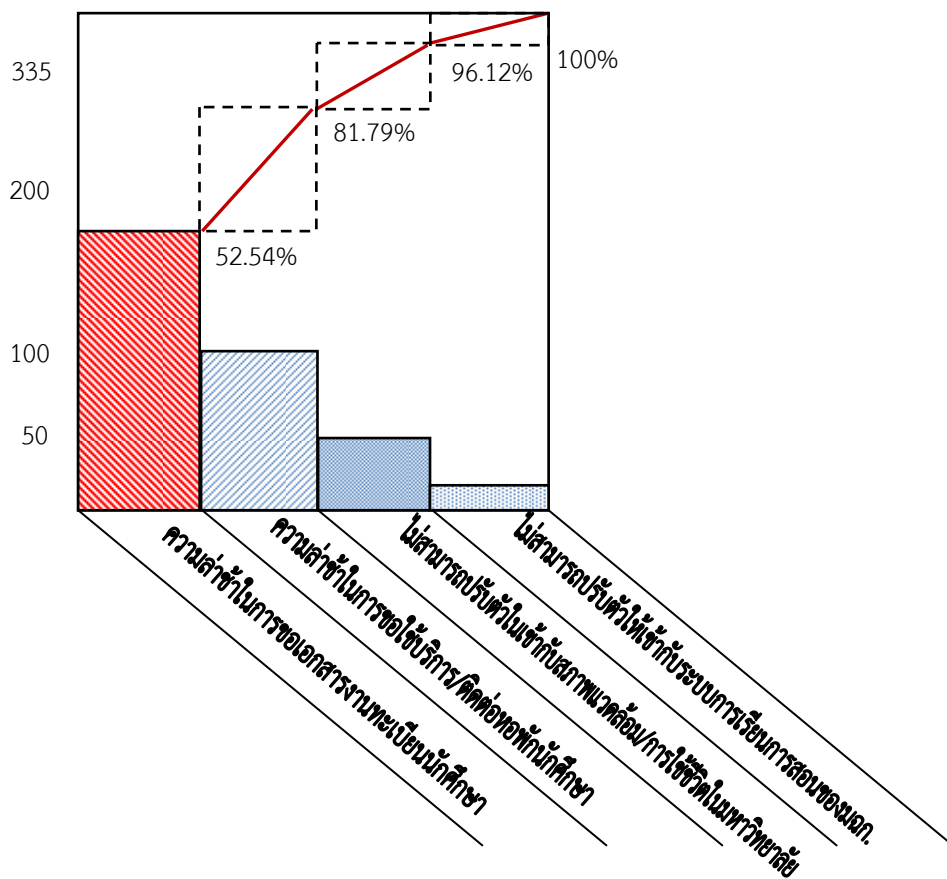
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....เจ้าหน้าที่แผนกวิเทศสัมพันธ์

ระยะเวลาที่เก็บข้อมูล.....ระหว่างวันที่ 13 –16 ธันวาคม 2559

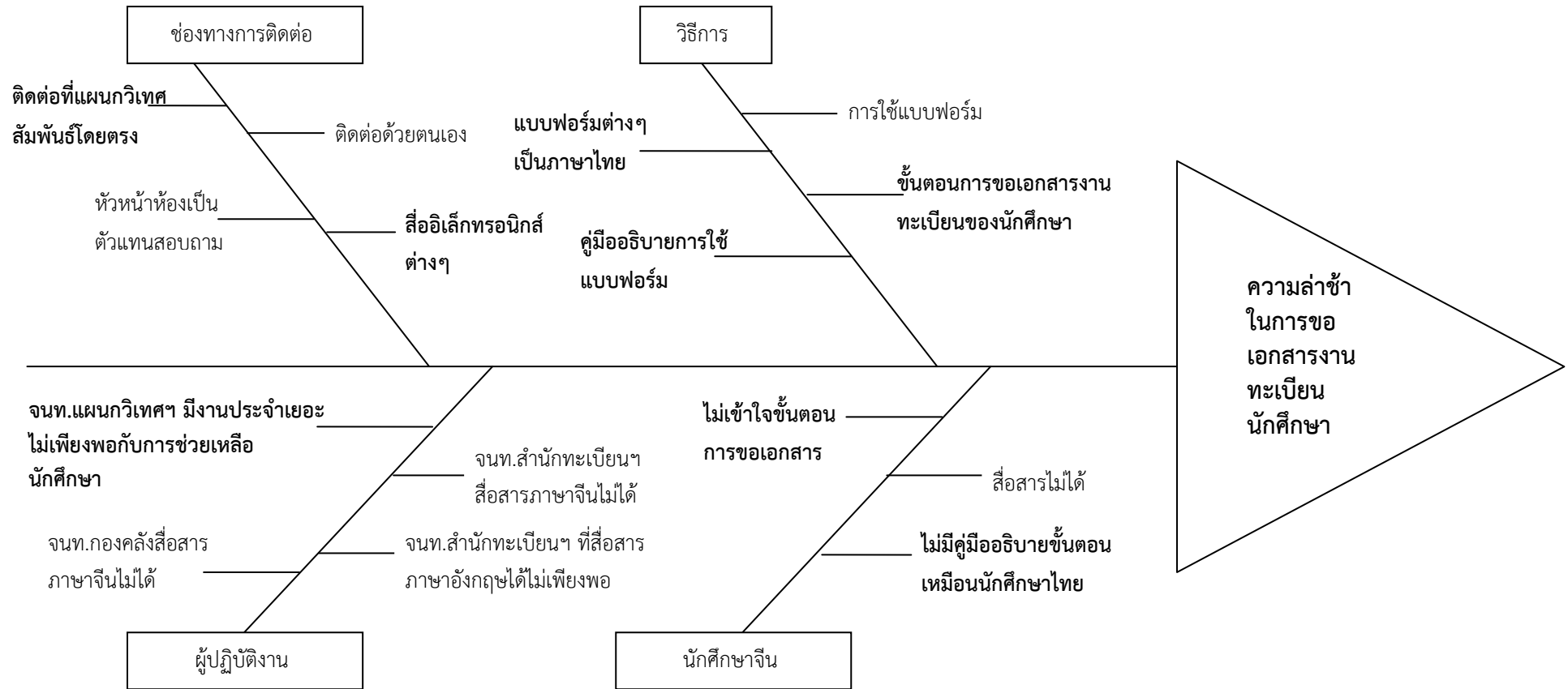
สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....แผนกวิเทศสัมพันธ์

8. ตรวจสอบข้อมูลก่อนการแก้ไขปัญหา

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนจีน - ไทย ของมฉก.	จำนวนคำตอบ เป็นปัญหามาก ที่สุด	ความถี่ สะสม	ร้อยละ สะสม
ความล่าช้าในการขอเอกสารงานทะเบียน นักศึกษา	176	176	52.54
ความล่าช้าในการขอใช้บริการ/ติดต่อหอพัก นักศึกษา	98	274	81.79
ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม/ การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย	48	322	96.12
ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการเรียน การสอนของมฉก.ได้	13	335	100.00
รวม	335		



9. สาเหตุของปัญหา : แผนภูมิแก๊งปลา



10. การวางแผนการแก้ไขปัญหา (นำสาเหตุย่อยมาวางแผนการวิธีการแก้ไขปัญหา)

ปัญหา	สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา		ผล (ดีมาก/ดี/พอใช้/ไม่ได้ผล)
				เริ่มต้น	สิ้นสุด	
วิธีการ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีคู่มือการอธิบายขั้นตอนการขอเอกสารงานทะเบียนนักศึกษา - แบบฟอร์มต่างๆ เป็นภาษาไทย 	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมแบบฟอร์มของสำนักทะเบียนฯ และนำมาแปลภาษาจีน และทำสัญลักษณ์กำกับไว้เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจว่าต้องกรอกข้อมูลอะไรบ้าง - แปลขั้นตอนและอภิกายการขอเอกสารงานทะเบียนนักศึกษาจัดทำเป็นคู่มือ 2 ภาษา ประกอบด้วยภาษาไทยและภาษาจีน 	แผนกวิเทศสัมพันธ์	14ก.พ. 60	28เม.ย. 60	ได้ผลดีมาก เนื่องจากแผนกวิเทศสัมพันธ์ได้รวบรวมแบบฟอร์มทั้งหมดของสำนักทะเบียน และแปลเป็น 2 ภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาจีน และได้มีการทำสัญลักษณ์กำกับเป็นภาษาจีน พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการขอเอกสารต่างๆ อย่างชัดเจน
ช่องทางการติดต่อ	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อติดต่อกับจนท. แผนกวิเทศสัมพันธ์ และบางส่วนมาติดต่อที่แผนกวิเทศสัมพันธ์โดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถได้ทราบวิธีการ และขั้นตอนการขอเอกสารและการใช้แบบฟอร์มได้อย่างถูกต้อง โดยที่นักศึกษาไม่ต้องมาติดต่อที่จนท. แผนกวิเทศสัมพันธ์ 	แผนกวิเทศสัมพันธ์	14 ก.พ. 60	28เม.ย. 60	ได้ผลดีมาก เพราะนักศึกษาเข้ามาติดต่อที่แผนกวิเทศสัมพันธ์น้อยลงมาก นักศึกษาสามารถนำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียนไปใช้ได้เลยทันที

นักศึกษาจีน	<p>-นักศึกษาบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้</p> <p>- นักศึกษาไม่เข้าใจขั้นตอนการขอเอกสาร อีกทั้งไม่มีคู่มือวิธีการใช้แบบฟอร์มและขั้นตอนการขอเอกสาร</p>	<p>- จัดทำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียนนักศึกษา เพื่ออธิบายความหมายของแบบฟอร์มแต่ละประเภท พร้อมทั้งขั้นตอนการขอเอกสาร</p>	แผนกวิเทศสัมพันธ์	14 ก.พ. 60	28เม.ย. 60	<p>ได้ผลดีมาก เพราะนักศึกษาสามารถนำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียนไปใช้ได้เลยทันที โดยนักศึกษาบางส่วนที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ ก็สามารถนำแบบฟอร์มนี้ไปให้จนท.สำนักทะเบียนฯ หรือเพื่อนนักศึกษาชาวไทยช่วยเหลือได้</p>
ผู้ปฏิบัติงาน	<p>-จนท.แผนกวิเทศสัมพันธ์มีงานประจำเยอะ จึงไม่เพียงพอต่อการช่วยเหลือนักศึกษา</p>	<p>- จัดทำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียนนักศึกษา เพื่ออธิบายความหมายของแบบฟอร์มแต่ละประเภท พร้อมทั้งขั้นตอนการขอเอกสาร</p>	แผนกวิเทศสัมพันธ์	14 ก.พ. 60	28เม.ย. 60	<p>ได้ผลดีมาก เนื่องจากจนท.แผนกวิเทศสัมพันธ์ต้องให้ความช่วยเหลือและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเมื่อนักศึกษาจีนต้องการความช่วยเหลือ ทำให้งานกระทบกับงานประจำ ทำให้งานประจำล่าช้าลง การจัดทำคู่มือ 2 ภาษา ในการขอเอกสารงานทะเบียนของนักศึกษา ทำให้นักศึกษามาติดต่อที่แผนกวิเทศสัมพันธ์ลงน้อยลง เพราะนักศึกษาสามารถศึกษาข้อมูลด้วยตัวเองก่อน หากไม่เข้าใจจะนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาหรือเพื่อนนักศึกษาชาวไทย และไปขอเอกสารงานทะเบียนได้เลยทันที</p>

11. การดำเนินการแก้ไขปัญหา

สมาชิกกลุ่มได้ดำเนินการแก้ไข เพื่อลดปัญหาการขอเอกสารงานทะเบียนของนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนเงิน-ไทย โดยสมาชิกกลุ่มได้ร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุย่อยของปัญหา เพื่อมาวางแผนการแก้ไขปัญหา และมีความเห็นร่วมกันคือจัดทำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียน ซึ่งจะจัดทำเป็นแบบ 2 ภาษา คือภาษาไทย และภาษาจีน หลังจากจัดทำคู่มือเรียบร้อยแล้วนั้น ให้จัดส่งเป็นไฟล์ให้นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้นำไปเป็นคู่มือในการใช้งาน และให้ทำการส่งแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการแก้ไข ปัญหา โดยในคู่มือจะประกอบด้วย

1. แบบฟอร์มการขอเอกสาร
2. ขั้นตอนการขอเอกสาร

12. การเก็บรวบรวมข้อมูลหลักการแก้ไขปัญห

ดำเนินการเก็บข้อมูลหลักการแก้ไขปัญห โดยเก็บจากการทำแบบสอบถามตามหัวข้อที่ได้เก็บก่อนทำการแก้ไข สรุปผลการสอบถาม จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 344 ชุด ได้รับการตอบกลับ 282 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.9

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....แบบสอบถาม.....

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนเงิน- ไทยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับและนำมาประมวลผล

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....เจ้าหน้าที่แผนกวิเทศสัมพันธ์

ระยะเวลาที่เก็บข้อมูล.....ระหว่างวันที่ 15 -19 พฤษภาคม 2560

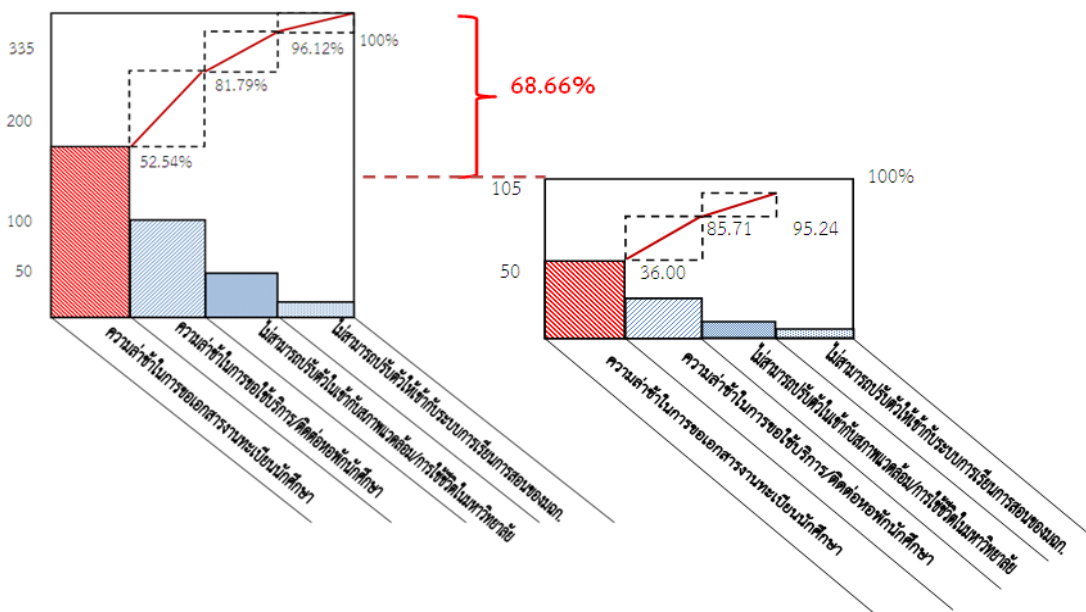
สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....แผนกวิเทศสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

- อยากให้จัดทำคู่มือหรือคำแนะนำเกี่ยวกับรายงานตัวกลับมาในไทยอีกครั้ง เพราะหลังจากที่ตาม. ได้เปลี่ยนกฎระเบียบการรายงานตัวทำให้นักศึกษาไม่เข้าใจ และถ้าผิดพลาด ต้องเสียค่าปรับ
- อยากให้จัดทำแผนที่จากในเมือง มาที่มหาวิทยาลัย แบบไทย-จีน ไว้ให้รุ่นน้องที่กำลังจะมาเรียน

13 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังการแก้ไขปัญห

จากวัตถุประสงค์ของการทำ R2R ตั้งไว้ว่าจะลดปัญหาการติดต่อเอกสารในงานทะเบียนนักศึกษาลดลงร้อยละ 20 แต่ทำได้จริงลดลงร้อยละ 68.66 ลดลงเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้



14 การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานประจำ

ผลการวิจัยพบว่า การที่จัดทำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียนของนักศึกษา สามารถอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา ได้มากขึ้น นักศึกษาชาวจีนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการขอเอกสารงานทะเบียนมากขึ้น ทำให้นักศึกษามาติดต่อที่แผนกวิเทศสัมพันธ์ลดน้อยลง ซึ่งการจัดทำคู่มือนี้จะจัดทำเป็นไฟล์ และส่งให้กับนักศึกษาทุกคนได้ดาวน์โหลดเก็บไว้ในมือถือ เพื่อให้นักศึกษา เมื่อไปติดต่อกับสำนักทะเบียนฯ และเป็นเอกสารไว้ที่แผนกวิเทศสัมพันธ์ 1 ชุด แล้วไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน ได้ นักศึกษาสามารถนำคู่มือนี้ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนดูได้ทันที โดยที่ไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากแผนกวิเทศสัมพันธ์

มาตรฐานการทำงาน

- แผนกวิเทศสัมพันธ์จัดทำคู่มือการขอเอกสารงานทะเบียนของนักศึกษา 2 ภาษา
- ส่งคู่มือให้นักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้นำไปใช้งานจริง
- ประสานงานกับสำนักทะเบียน หากมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือปรับปรุงแบบฟอร์มการขอเอกสาร จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

15 สรุปผลการทำ R2R และข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินโครงการงานประจำสู่งานวิจัย R2R ที่นำปัญหาของแผนกวิเทศสัมพันธ์มาหาแนวทางในการแก้ไข เพื่อลดปัญหาการขอเอกสารงานทะเบียนของนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยนเงิน-ไทย (นักศึกษาชาวจีน) นั้น ผลสรุปที่ได้จากการทำ R2R ในครั้งนี้ ทำให้ลดจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือที่แผนกวิเทศสัมพันธ์ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาชาวจีนที่ต้องการขอเอกสารงานทะเบียนที่สำนักทะเบียนฯ ได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการงานประจำสู่งานวิจัยครั้งต่อไป ที่ประชุมเห็นควรให้แผนกอื่น ๆ ของกองกลางนำปัญหาต่างๆ ของแต่ละแผนก มาร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา และดำเนินโครงการงานประจำสู่งานวิจัย เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขปัญหา และพัฒนางานประจำของแต่ละแผนกให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

16 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การร่วมมือกันในการระดมความคิดเห็นและวิเคราะห์ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา เพื่อลดภาระงานและลดจำนวนนักศึกษาชาวจีนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่แผนกวิเทศสัมพันธ์ เนื่องจากเมื่อนักศึกษาชาวจีนมีคู่มือ ที่อธิบายขั้นตอนการขอเอกสารงานทะเบียนต่างๆ นักศึกษาก็จะมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการขอเอกสารงานทะเบียนได้ นักศึกษาก็จะมาติดต่อขอความช่วยเหลือที่แผนกวิเทศสัมพันธ์น้อยลง ทำให้แผนกวิเทศสัมพันธ์สามารถปฏิบัติงานประจำอื่นๆ ได้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น