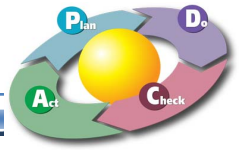


รางวัลดีเยี่ยม ประเภทการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน

1. ที่มาของปัญหา

สำนักทะเบียนและประมวลผล เดิมมีการจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) ให้แก่นิสิต ทำให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ ดังนี้

- กระบวนการในการรับใบเสร็จรับเงิน (KU2) ใช้เวลาในการดำเนินการนาน
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่มาใช้บริการ
- การจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) แต่ละครั้ง ต้องใช้กระดาษเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากร
- กระบวนการลงทะเบียนเรียนทาง Online โดยการชำระเงินผ่านธนาคาร และรับใบเสร็จรับเงิน (KU2) ที่อาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้เอกสารเกิดการสูญหายระหว่างทาง เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน (ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสำคัญ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ)

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานระดับคณะของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยกำหนดให้มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนของนิสิตระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

งานของสำนักทะเบียนและประมวลผล แต่เดิมเป็นงานทะเบียนและสถิตินิสิต สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เมื่อมีการขยายตัวทางการศึกษาอย่างรวดเร็วในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่มีความคล่องตัว และสามารถรองรับการขยายตัวทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แยกงานทะเบียนและสถิตินิสิตออกจากกองบริการการศึกษา และขยายเป็นสำนักทะเบียนและประมวลผล

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลขึ้นมานั้น ต้องการให้เป็นศูนย์ข้อมูลทางการศึกษาในงานเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและสถิติ การศึกษาของนิสิต การวัดผลและประมวลผลการศึกษา เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากดำเนินงานนั้นไปใช้ในการวางแผนการบริหารและการพัฒนาทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

ในปีการศึกษา 2540 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีส่วนราชการที่รับภาระด้านการจัดการศึกษา ได้แก่ คณะต่างๆ จำนวน 14 คณะ ประกอบด้วย 89 ภาควิชา และยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบประสานงานด้านการจัดการศึกษา ได้แก่ สำนักทะเบียนและประมวลผลและบัณฑิตวิทยาลัย โดยเฉพาะสำนักทะเบียนและ

ประมวลผลนั้น เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต ตั้งแต่เริ่มรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา การดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลโดยสังเขปมีดังนี้คือ

- ดำเนินการรับนิสิตใหม่ทุกประเภทตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
- ดำเนินการจัดทำระเบียนรายวิชา ตารางสอน ตารางสอบ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนนิสิต ทั้งนิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่า
- ดำเนินการด้านการประมวลผลการศึกษาของนิสิตตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาขั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการเกี่ยวกับการเอกสารทางการศึกษา
- ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ดำเนินการประสานงานด้านการเรียนการสอนของนิสิตกับคณะ/ภาควิชา
- ดำเนินการจัดการทรัพยากรทางการศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ช่วยเสริมการสอน เป็นต้น เพื่อการเรียนการสอนและการสอบภายในมหาวิทยาลัย

ในด้านการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ รองผู้อำนวยการช่วยปฏิบัติภารกิจต่างๆ และมีเลขานุการประจำสำนัก และหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่กำกับดูแลรับผิดชอบงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย สำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดแบ่งหน่วยงานและอัตรากำลังเพื่อดำเนินกิจการตามภาระหน้าที่โดยแบ่งออกเป็น 5 ฝ่ายดังนี้

- ฝ่ายบริหารและธุรการ
- ฝ่ายรับเข้าศึกษา
- ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา
- ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ
- ฝ่ายประมวลผลศึกษา

ในด้านการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ปฏิบัติตามปณิธานที่ว่า **“บริการดี รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้”** เพื่อความพึงพอใจอันสูงสุดของผู้ใช้บริการ

2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระยะ ดังนี้

<u>ระยะที่ 1</u> กระบวนการลงทะเบียนเรียนด้วยเจ้าหน้าที่ป้อนข้อมูล รับชำระเงินสด และรับใบเสร็จด้วยตนเอง

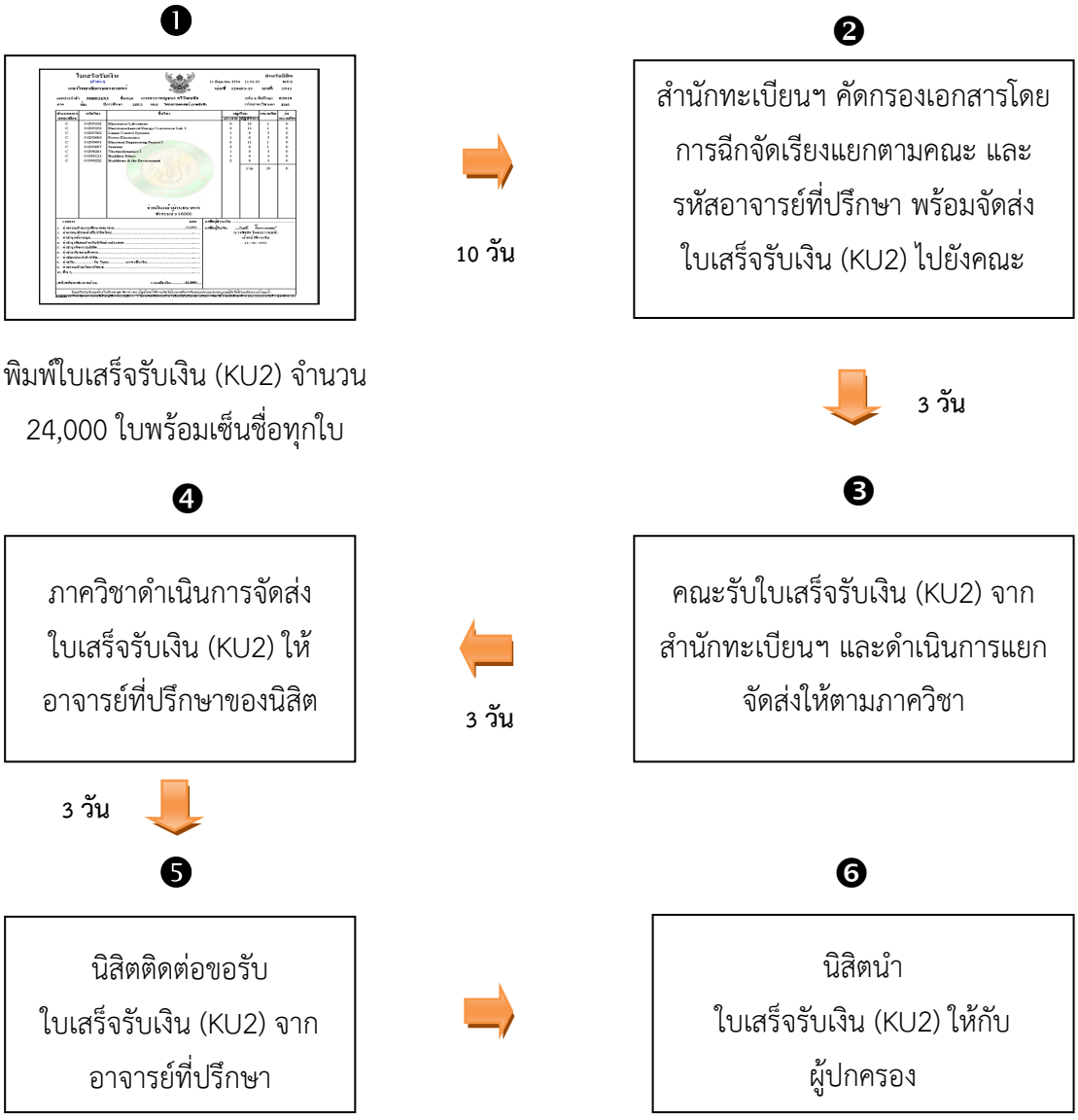
นิสิตลงทะเบียนเรียนโดยใช้เอกสาร KU1 (ระบุเลขที่ลำดับคิว) ณ อาคารจักรพันธ์เพ็ญศิริ แบ่งจำนวนนิสิตตามชั้นปีในแต่ละวัน รวม 4 วัน มีจำนวนนิสิต 6,000 คน/วัน บันทึกรายวิชาเรียนด้วยคอมพิวเตอร์พร้อมพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน นิสิตต้องนำใบเสร็จไปชำระเงินสด โดยมีเจ้าหน้าที่ธนาคารและเจ้าหน้าที่จากกองคลัง รับชำระเงินพร้อมประทับตราและลงลายมือชื่อผู้รับเงิน นิสิตจะได้รับใบเสร็จ ณ วันที่

ลงทะเบียนเรียน รวมใช้ระยะเวลาจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ประมาณ 1 ชั่วโมง/คน โดยต้องใช้เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 120 คน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 25 เครื่อง โต๊ะ 40 ตัว เก้าอี้ 100 ตัว ในการให้บริการ

<u>ระยะที่ 2</u> กระบวนการลงทะเบียนเรียนทาง Online โดยการชำระเงินผ่านธนาคาร และรับใบเสร็จรับเงิน (KU2) ที่อาจารย์ที่ปรึกษา

นิสิตพิมพ์ใบแจ้งหนี้เพื่อนำไปชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร และตรวจสอบสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนได้ในวันถัดไป ภายหลัง 2 สัปดาห์จากการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ Online สำนักทะเบียนและประมวลผลจะออกใบเสร็จรับเงินจำนวน 24,000 ใบ โดยมีเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักทะเบียนและประมวลผลลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงินทุกใบ รวมระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 วัน จากนั้นสำนักทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการจัดส่งใบเสร็จไปยังคณะต่าง ๆ เพื่อให้คณะจัดส่งไปยังภาควิชา และอาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิต ตามลำดับ ทั้งนี้ระยะเวลาดำเนินการขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละคณะ รวมใช้ระยะเวลาจนเสร็จสิ้นกระบวนการนี้ อย่างน้อย 19 วัน

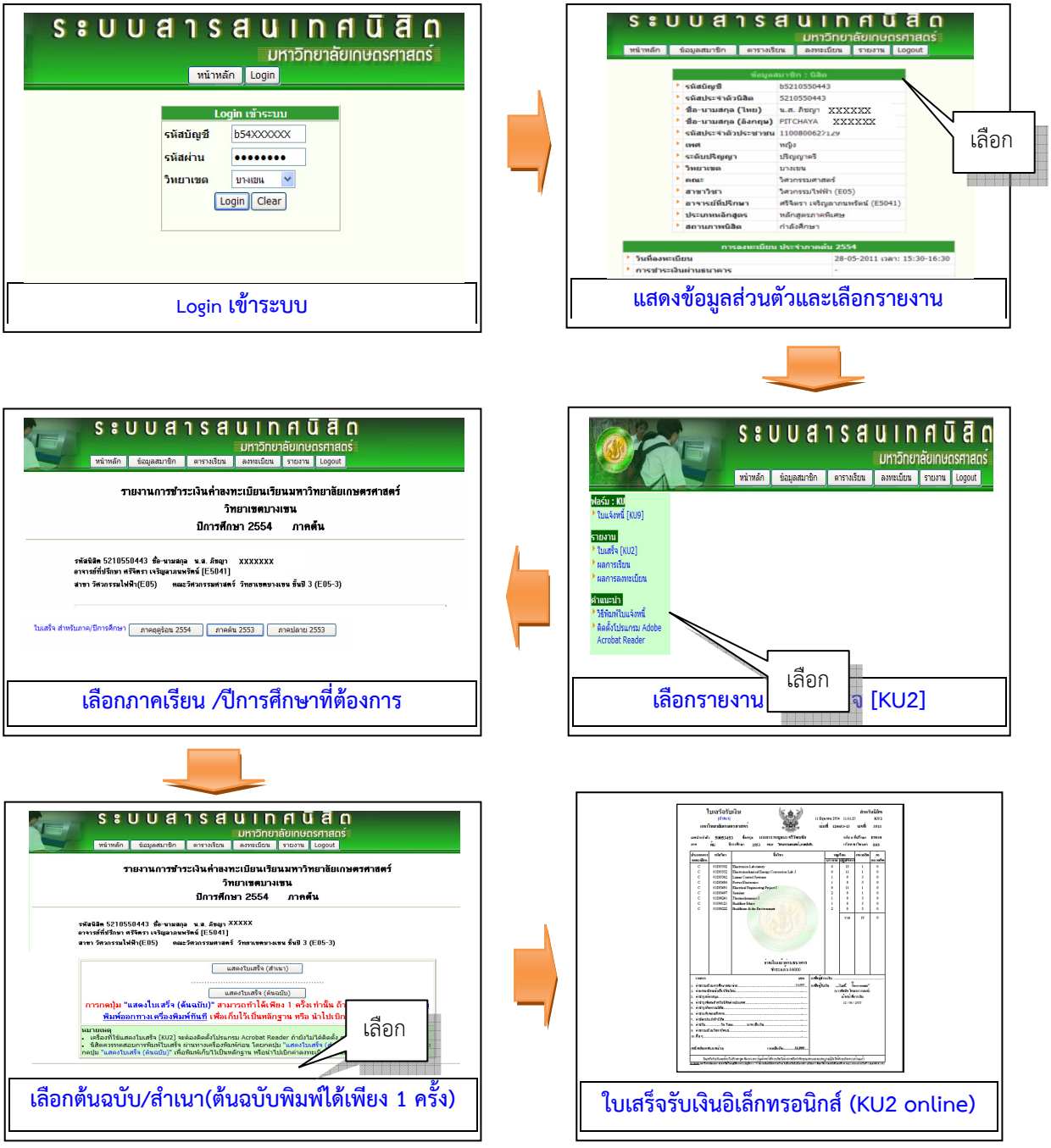
แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

จากการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงิน จึงได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการออกใบเสร็จ โดยทำหนังสือขออนุมัติใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ จากกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (อ้างถึงหนังสือที่ กค. 0422.3/02410 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2552) และใช้เป็นหลักฐานในการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตและผู้ปกครอง โดยสามารถล็อกอินเข้าระบบสารสนเทศนิสิต โดยใช้บัญชีผู้ใช้เครือข่ายนนทรีของนิสิต เพื่อพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ในทุกสถานที่ ภายหลังปิดระบบลงทะเบียนเรียน ซึ่งระบบการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (KU2 Online) ได้เริ่มใช้ตั้งแต่ภาคต้น ปีการศึกษา 2553

แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มุ่งพัฒนาด้านการบริการให้แก่นิสิตและผู้ปกครอง โดยการให้บริการผ่าน Internet เป็น*การสร้างสรรค์งานบริการใหม่* ซึ่งจากเดิมสำนักทะเบียนฯ ต้องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) ให้แก่นิสิต ทำให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดทรัพยากร ลดการสิ้นเปลืองกระดาษและบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงสถานที่ในการรองรับนิสิตที่มาใช้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาดังกล่าวจึงเกิด*การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ขึ้นมา* เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดย*การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ* คือ โดยการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิคส์ (KU2 Online) ได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถพิมพ์ได้ เพื่อเป็น*การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม* สำนักทะเบียนฯ ได้ปรับปรุงการให้บริการแบบเดิมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นิสิต และผู้ปกครองมากยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีระบบบริการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิคส์ (KU2 Online) ผ่านระบบสารสนเทศนิสิต เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

3.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน

1) ยกเลิก =>

- การพิมพ์เอกสารและเซ็นชื่อรับรองเอกสารจำนวน 24,000 ใบ
- การคัดกรองเอกสารแยกตามคณะ และรหัสอาจารย์ที่ปรึกษา
- การจัดส่งเอกสารที่ใช้ระยะเวลานาน

2) สร้างโปรแกรม “ระบบการให้บริการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิคส์ (KU2 Online)” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิต และผู้ปกครอง

3) การ*ขออนุมัติลงลายมือชื่อผู้รับเงินด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์*จากกรมบัญชีกลาง และให้ถือเป็นหลักฐานในการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เพื่อใช้เป็นเอกสารแนบในการขอเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร

3.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

<u>ด้านผู้รับบริการ</u>

- นิสิตและผู้ปกครอง สามารถพิมพ์ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกสถานที่และทุกเวลา

<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>

- ลดต้นทุนการดำเนินงาน ทั้งด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล
- ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน
- จากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพการปฏิบัติงานใหม่ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ***<u>มากที่สุด</u>*** เนื่องจากสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มมากขึ้น

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการบริการ

ปัจจุบันการบริการทางด้านทางการศึกษาของทุกมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาขึ้นจากเดิม ดังนั้นสำนักทะเบียนและประมวลผล จึงเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตและผู้ปกครองค่อนข้างสูง เพื่อพัฒนาด้านบริการไปสู่ระบบ e-Service รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

4.1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของนิสิต และผู้ปกครอง ที่ใช้บริการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2 Online). การสัมภาษณ์นิสิตบางคน (แบบสุ่ม) และการส่งแบบสำรวจผ่านทางเว็บเมล์ของนิสิตเอง

4.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีจัดทำข่าวของสำนัก ออกสู่หน่วยงานภายนอก เพื่อเผยแพร่การดำเนินงานต่างๆ ที่ผ่านมา ทั้งนี้ยังมีการบริการให้คำปรึกษาสำหรับผู้ปกครองในส่วนของระบบบริการผู้ปกครอง ระบบสารสนเทศนิสิต ระบบคำร้องขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา และระบบร้องเรียน เป็นต้น ระบบดังกล่าวนี้ สามารถตอบโจทย์และข้อสงสัยต่างๆ ให้แก่นิสิตและผู้ปกครองได้ รวมถึงสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการได้รับบริการ

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก

1) สะดวก => อยู่ที่ไหนก็สามารถพิมพ์ได้ นิสิตและผู้ปกครองสามารถพิมพ์ได้ทุกสถานที่ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตโดยใช้รหัสผ่านของนิสิต

2) สมบูรณ์ => ใบเสร็จรับเงิน (KU2) ใบเดียว มีทั้งการรายงานผลการลงทะเบียนเรียน และค่าธรรมเนียมการศึกษา

3) พร้อมใช้ => การอนุมัติใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิคส์ จากกรมบัญชีกลาง สามารถใช้ประกอบการเบิกจ่ายได้เลย

4) ประหยัด =>

- ลดค่าใช้จ่าย -> การใช้กระดาษ, การซื้อเครื่องพิมพ์
- ลดขั้นตอนการทำงาน -> การเซ็นชื่อของเจ้าหน้าที่การเงิน
- ลดระยะเวลาในการดำเนินการ -> จากเดิมใช้เวลา 19 วัน เหลือเพียง 5 นาที

5.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

นิสิตและผู้ปกครอง สามารถได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึง จากการให้บริการแบบ e-Service & Self Service ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการจัดทำคู่มือการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) ในรูปเอกสารประกอบการให้บริการ เพื่อเผยแพร่การใช้งานของระบบสำหรับนิสิตและผู้ปกครอง

7. ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) ร้อยละ 80 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด

8. ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome)

ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน คือ ความพึงพอใจของนิสิตและผู้ปกครอง ต่อการใช้บริการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2 Online)

9. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

1) ลดการสิ้นเปลืองกระดาษในการจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2)

2) ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

3) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น หลังจากที่ใช้ระบบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2 Online) เข้ามาใช้แทนจากการปฏิบัติแบบเดิม

4) ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น การจัดซื้อกระดาษ หมึกพิมพ์ เครื่องพิมพ์ ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

10. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

<u>ด้านผู้รับบริการ</u>

- การใช้ Browser ที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้พัฒนารองรับเฉพาะการสั่งพิมพ์ผ่าน IE จึงได้มีการปรับให้สามารถรองรับได้ทุก Browser

- นิสิตและผู้ปกครอง ไม่ทราบเงื่อนไขของการสั่งพิมพ์ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์***ต้นฉบับ*** สามารถสั่งพิมพ์ได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้นเพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในการเบิกของทางราชการ ส่วนฉบับ***สำเนา*** สามารถสั่งพิมพ์ได้มากกว่า 1 ครั้ง ใช้แนบเป็นหลักฐานการใช้สิทธิ์รับบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เช่น กองทุนสวัสดิภาพนิสิต การยืม-คืนอุปกรณ์ของสำนักการกีฬา เป็นต้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของการสั่งพิมพ์ให้มากขึ้น

<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>

- ในช่วงแรกของการดำเนินงาน ต้องมีการชี้แจงขั้นตอนการสั่งพิมพ์และวิธีการแก้ไขปัญหาแก่บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่ออธิบายและให้คำแนะนำแก่นิสิตและผู้ปกครองที่ติดต่อสอบถามขั้นตอนและปัญหาในการสั่งพิมพ์

<u>ด้านระบบสารสนเทศ</u>

- ระบบไม่สามารถรองรับการใช้งานกรณีมีผู้ใช้งานระบบสารสนเทศนิสิตพร้อมๆ กันในปริมาณมากได้ และได้มีการแก้ไขแล้ว

11. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีแนวทางการพัฒนาการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) สำหรับในอนาคต โดยการแปลใบเสร็จรับเงิน (KU2) เป็นภาษาอังกฤษ และจะพัฒนากระบวนการต่างๆ ไปสู่ e-University ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผู้นำเสนอผลงาน : นายสหัส ภัทรฐิตินันท์ สำนักทะเบียนและประมวลผล