

KM Show & Share

“ระบบขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์”

ก. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันมีผู้รับบริการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาเพิ่มขึ้นจำนวนมาก อีกทั้ง มีผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัด จึงได้พัฒนาระบบขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์ขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการดังกล่าว

จึงได้นำหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องนี้ มาถ่ายทอดแก่บุคลากรสำนักทะเบียนฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการขอเอกสารต่อไป

ข. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรสำนักทะเบียนฯ เข้าใจรูปแบบการให้บริการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์ สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการ

ค. วิธีดำเนินการ

ระบบขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์ ได้มีการพัฒนาจากระบบขอเอกสารออนไลน์เดิม โดยพัฒนาจากความต้องการของผู้รับบริการ จากผลประเมินความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะ การพัฒนาให้รองรับการขอเอกสารฯ ทุกประเภท และนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการ

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K							
1	สรุปผลความพึงพอใจในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา Online																	
2	สำรวจกับผู้ขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา Online																	
3	ประจำปี พ.ศ.2556 -2558																	
4	ระดับความพึงพอใจ	ปีการศึกษา																
5		2556	2557	2558														
6	5	60.50	53.97	49.68														
7	4	31.95	34.99	35.08														
8	3	6.73	9.63	12.34														
9	2	0.67	1.27	1.47														
10	1	0.15	0.14	1.43														
11	จำนวนคนตอบทั้งหมด	338	548	543														
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17	ปีการศึกษา	2556	2557	2558														
18	ค่าเฉลี่ย	4.52	4.41	4.30														
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		

	A	B
1		ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2	1	การขอเอกสารทางการศึกษาผ่านทางออนไลน์ใช้ระยะเวลานานเกินไปกว่าจะได้รับเอกสาร การมอบอำนาจให้บุคคลอื่นไปทำการแทนดูเป็นช่องทางที่รวดเร็วกว่า การที่พนักงานหลักภาระให้ผู้ที่ขอเอกสาร มาใช้ช่องทางออนไลน์เท่านั้นแทนที่จะเป็นวิธีทางเลือกอีกทางในการขอเอกสารดูไม่เหมาะสม
3	2	ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารนาน และอยากแนะนำในส่วนของการแก้ไขขอ เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขรายการได้ ต้องทำการยกเลิกเพียงอย่างเดียวทำให้เกิดความล่าช้าในการทำ เนื่องจากบางครั้งตัดสินใจใหม่แทนที่จะต้องขอใหม่ ก็ทำการแก้ไขได้จะทำให้สะดวกกว่าครับ ขอขอบคุณครับ
4	3	เจ้าหน้าที่ไม่ทำการวันศุกร์ ทำให้ต้องรอเพิ่มอีก2วันคือเสาร์ อาทิตย์.. และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อยากไม่มีคนรับสาย
5	4	อยากให้มีช่องระบุตัวแทนไปรับที่สำนักทะเบียน เนื่องจากบางคนอยู่ไกลไม่สามารถมารับได้แต่มีเพื่อนหรือญาติอยู่ใกล้กับ มช ซึ่งสะดวกในการไปรับและจัดส่งด้วยวิธีอื่นที่รวดเร็วกว่าการส่งทางไปรษณีย์
6	6	ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารควรจะรวดเร็วกว่านี้
7	7	ควรจะตรวจสอบให้เร็วกว่านี้ และไม่ควรรอใช้เวลานานถึง 5 วัน
8	8	ควรเพิ่มการขอเอกสารอื่น ๆ เช่น คำอธิบายรายวิชา
9	9	ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน ให้มีการตัดบัตรเครดิตได้
10	10	ควรให้ชำระเงินได้หลายแหล่ง หลายธนาคาร, 7-11 เป็นต้น
11	11	ใช้เวลาดำเนินการนานไปหน่อยครับ
12	12	ดำเนินการตรวจสอบเอกสารล่าช้าคะ

13	13	ถ้าชำระโดยตัดผ่านบัญชีได้เลยจะสะดวกมาก ๆ เลยคะ ขอขอบคุณคะ
14	14	ถ้าหากเป็นไปได้ให้นำมีการบอกระยะเวลาในการการตรวจและรับรองเอกสารที่ชัดเจน
15	15	น่าจะให้หลายๆธนาคารพร้อมนะครับ
16	16	น่าจะเพิ่มจำนวนธนาคารที่สามารถจ่ายให้หลากหลายกว่านี้นะครับ
17	17	น่าจะมีส่วนช่องทางการชำระเงินหลายๆช่องทาง เช่น i-mobile banking,counter serviceที่7-11 หรือโอนทางตู้เอทีเอ็ม
18	18	น่าจะมีส่วนให้เลือกรับได้ด้วยตนเองนะคะ
19	19	น่าจะมีส่วนโอนผ่านธนาคารกรุงไทยบ้างนะคะ
20	20	ระยะเวลาในการขอกรณียืนยันจากเจ้าหน้าที่ใช้เวลาค่อนข้างนานไปหน่อย
21	21	ระหว่างรอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบไฟล์ มีความล่าช้า
22	22	อยากให้เพิ่มช่องทางชำระทาง mobile banking ด้วยครับ
23	23	อยากให้มีการจ่ายเงินออนไลน์ได้เลยครับ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แรกเริ่ม



ยุคกลาง



ปัจจุบัน

CMU Account



SCB EASY



อนาคต

CMU + Reg Account



ง. ผลการดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	<u>เดิม</u>	<u>ใหม่ – อนาคต</u>
1.	ลงทะเบียนผู้ใช้งาน 1 วัน	ลงทะเบียนผู้ใช้งาน ยืนยันตลอดวัน หรือ ใช้ CMU Account ได้ทันที
2.	ขอเอกสารได้ 3 ประเภท รอการตรวจสอบ และอนุมัติคำขอ	ขอเอกสารได้ 12 ประเภท เลือกได้เฉพาะรายการที่ขอได้
3.	ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	ชำระเงินผ่าน 1. SCB ATM 2. SCB Application - Barcode 3. Bank Application - QR Code
4.	รอตรวจสอบและ Update สถานการณ์ชำระเงิน 1 วัน	1. SCB ATM 2. SCB Application – Barcode (Update การชำระเงิน 1 วัน) 3. Bank Application - QR Code (Update การชำระเงินทันที)
5.	จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ วันละ 2 รอบ	- จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ วันละ 2 รอบ - นำส่ง RCS เมื่อดำเนินการเสร็จ (พิจารณาการจัดส่งแบบอื่นๆ)
6.	ตรวจสอบการจัดส่งผ่านระบบ	ตรวจสอบการจัดส่งผ่านระบบ (พัฒนาระบบแจ้งเตือน ทุกขั้นตอน)

1. เอกสารที่สามารถขอได้

ประเภทเอกสาร	RCS	Online
1. หนังสือรับรองสถานภาพการเป็นนักศึกษา (Certification of Student Status)		
2. สำเนาใบปริญญาบัตร (Official Substitute of Diploma)		
3. ใบปริญญาบัตร ฉบับภาษาอังกฤษ (Translate Diploma)		
4. ใบระเบียนถาวร (Official Transcript) ฉบับภาษาไทย		
5. ใบระเบียนถาวร (Official Transcript) ฉบับภาษาอังกฤษ		
6. สำเนาหนังสือรับรองคุณวุฒิ (Official Substitute of Degree Certification)		
7. หนังสือรับรองคุณวุฒิ ฉบับภาษาอังกฤษ (Translate Degree Certification)		
8. หนังสือรับรองรายละเอียดกระบวนวิชา		
9. เซ็นปิดผนึกหลังซอง		
10. ปกปริญญาบัตร/ประกาศนียบัตร/ประกาศ		
11. เข็มวิทยฐานะ (Graduate Pin)		
12. หนังสือรับรองตัวสะกดชื่อนามสกุลภาษาอังกฤษ		
13. หนังสือรับรองการศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Degree Verification)		
14. หนังสือนำเสนอใบระเบียนถาวร (Official Transcript) ฉบับภาษาอังกฤษ		
15. ส่งปริญญาบัตร ที่ไม่ได้เข้ารับพระราชทานฯ		

2. รูปแบบการชำระเงิน

รูปแบบ	RCS	Online
1. เงินสด --> การเงิน + ตู้ขอเอกสาร		
2. เคาน์เตอร์ธนาคาร --> Bill Payment		
3. SCB ATM --> Bar Code		
4. SCB Application --> Bar Code		
5. Bank Application --> QR Code		

3. เงื่อนไขการขอเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการ

ใช้เงื่อนไขการขอเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการ เหมือนกับ/เท่ากับ RCS
แต่แจ้งระยะเวลาดำเนินการ ในระบบ เป็น 5 วันทำการ

กรณีขอแบบรับเองที่ Reg จะแจ้งในระบบให้มารับเอกสาร เมื่อดำเนินการ
จัดทำเอกสารเรียบร้อยแล้ว

4. การขอรับ และจัดส่งเอกสาร

1. กรณีขอแบบรับเองที่ Reg




แจ้งในระบบให้มารับเอกสาร เมื่อจัดทำเอกสารเรียบร้อยแล้ว

2. กรณีส่งไปรษณีย์ จัดส่งผ่านไปรษณีย์ไทย

แจ้งเลขพัสดุในระบบ เพื่อตรวจสอบการจัดส่งผ่าน website

ไปรษณีย์ไทย

5. การเข้าใช้งานระบบขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์

การเข้าใช้งาน	CMU Account	User Account
1. นักศึกษาปัจจุบัน		
2. ศิษย์เก่า (พ้นสถานภาพ และสำเร็จการศึกษา)		
3. ผู้ปกครองนักศึกษา และศิษย์เก่า		
4. เพื่อนนักศึกษา และศิษย์เก่า		

***** ไม่มีการขอเอกสารแทน *****

จำนวนผู้ขอเอกสาร และผลประเมินความพึงพอใจ

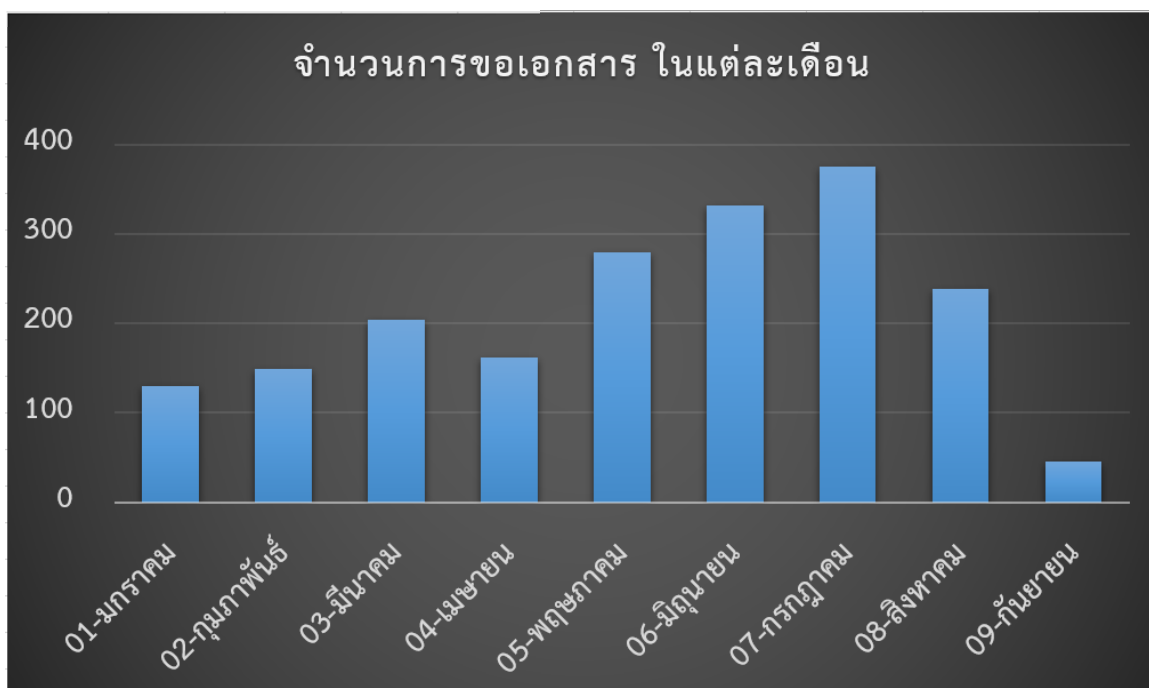
ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ขอเอกสาร	ความพึงพอใจ
2556	338	4.51
2557	548	4.41
2558	543	4.30
** 2559 **	737	4.39
2560	1,260	4.32
2561	1,490	4.29
2562 (วันที่ 6 กันยายน)	1,899	4.28

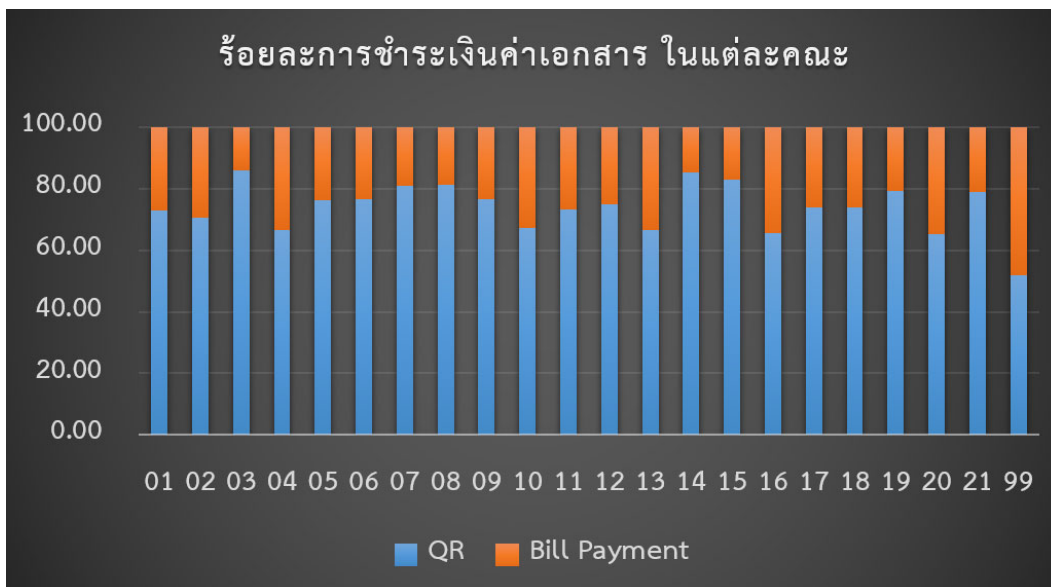
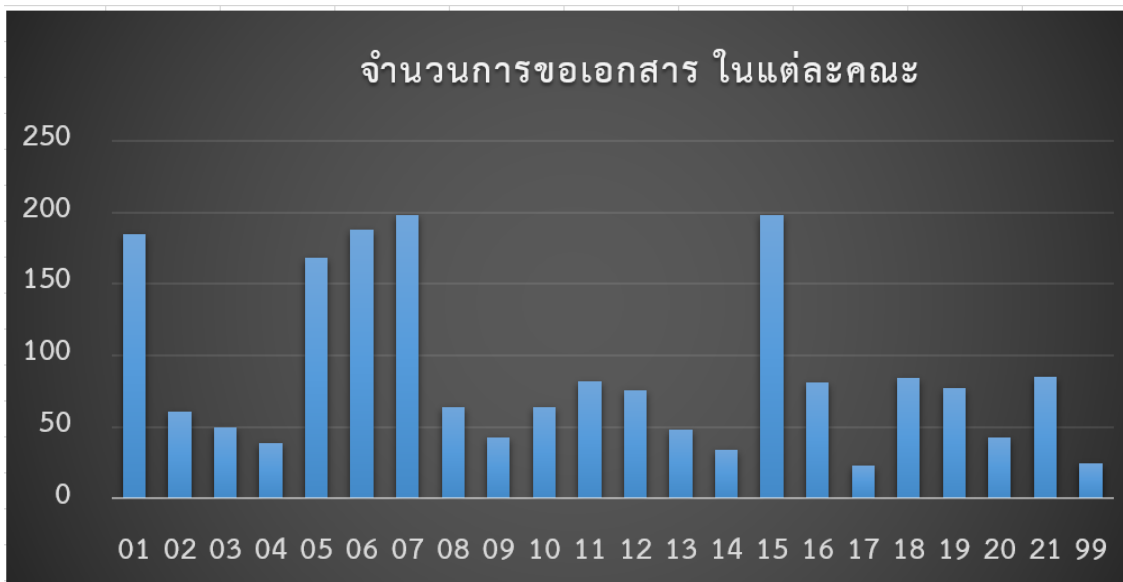
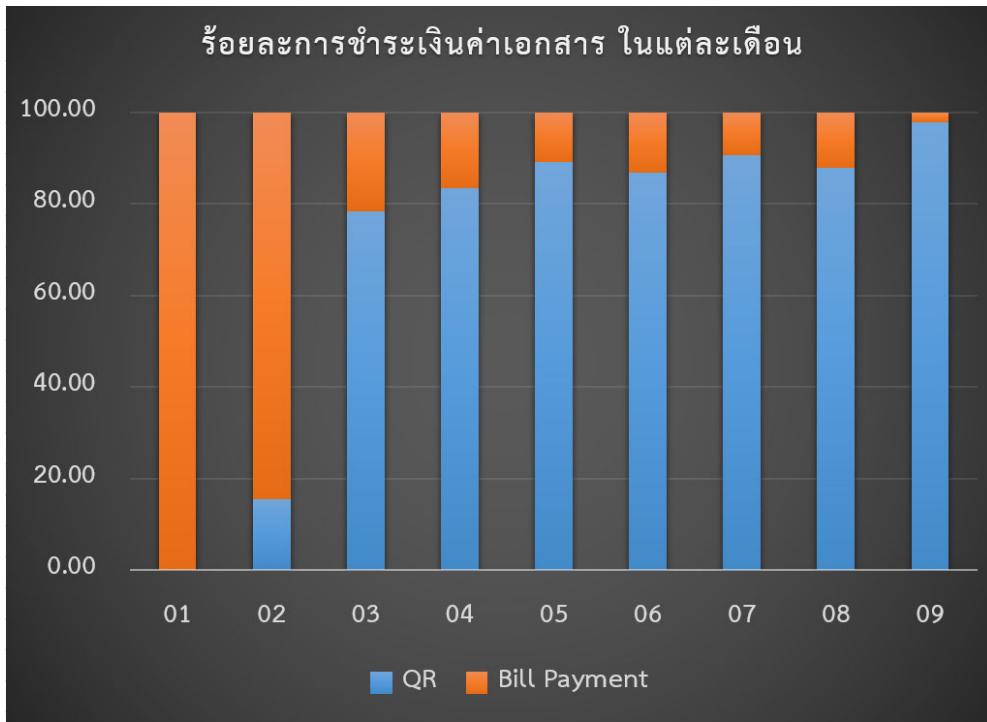
ข้อเสนอแนะ ปี พ.ศ. 2559-2562

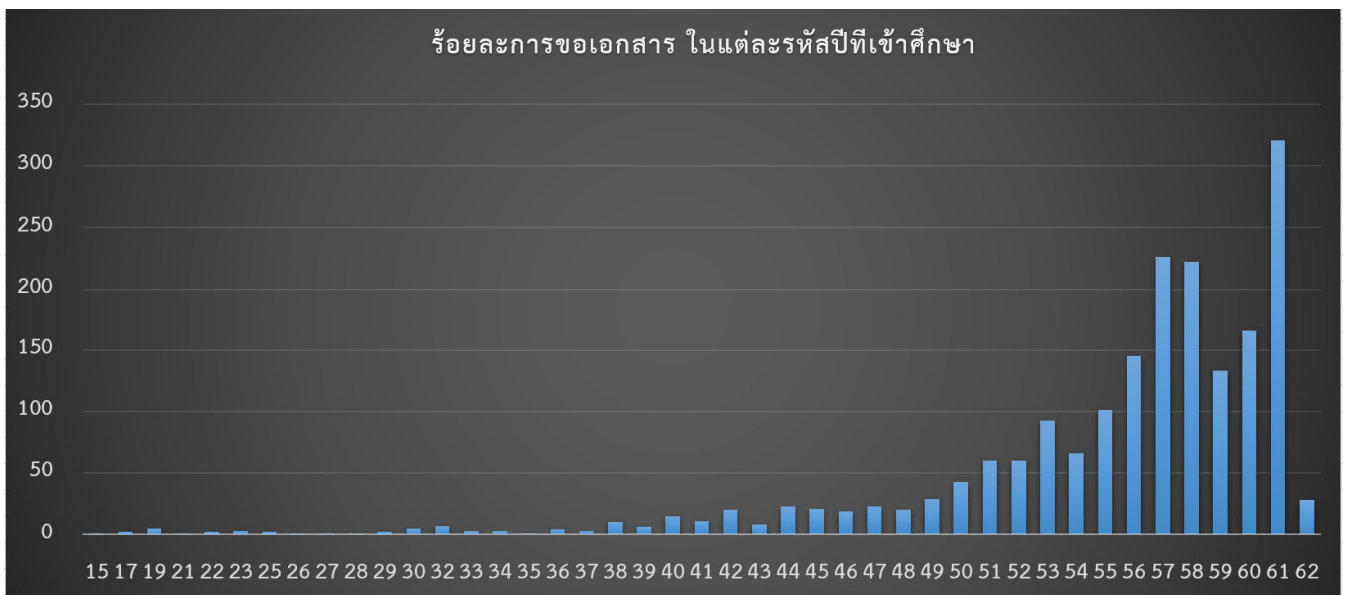
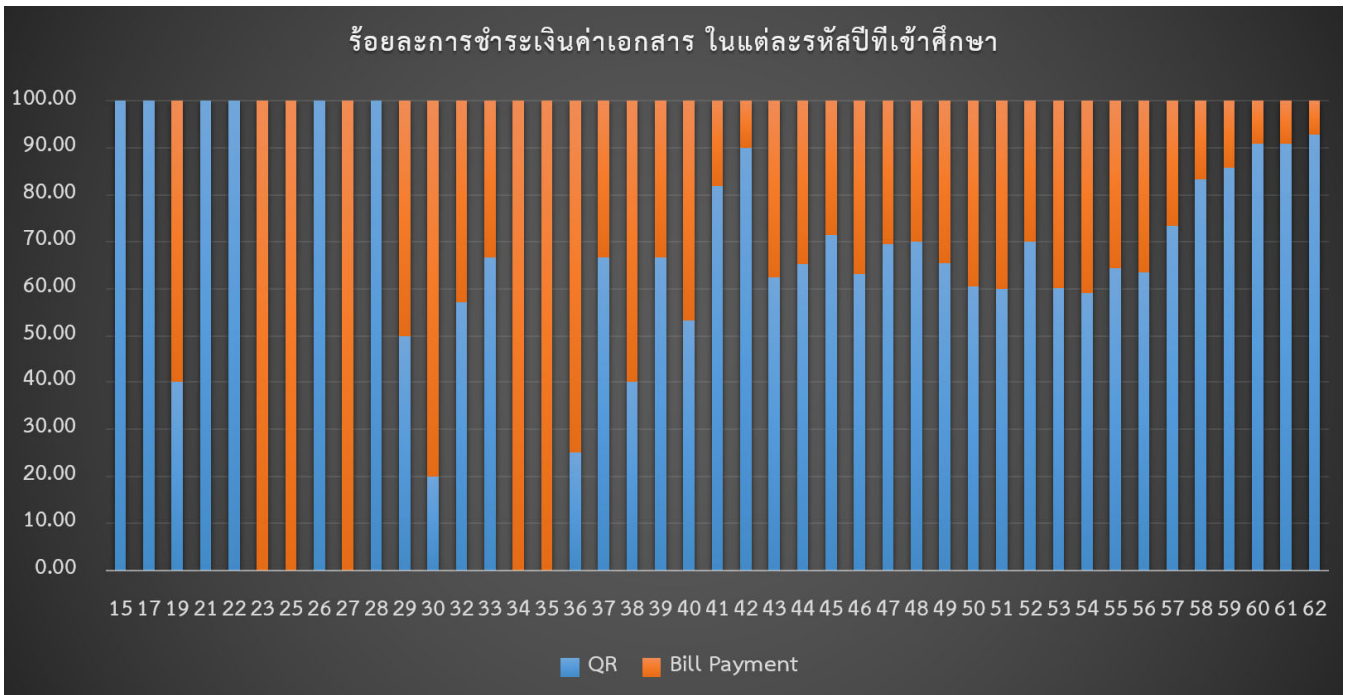
A	B
1	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2	1 ถ้าเพิ่มการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking จะสะดวกมากขึ้น 2.ควรมีราคาค่าเอกสารระบุในหน้าที่กรอกจำนวนเอกสาร เพื่อให้ทราบก่อนที่จะไปยังขั้นตอนต่อไปครับ
3	2 กรุณาทำเมนูขอ transcript เป็นภาษาไทยเพิ่มเข้ามาด้วย
4	3 การตอบรับเอกสารในขณะดำเนินการข่ามนิดหน่อยค่ะ แต่ภาพรวมทั้งหมดดีมากค่ะ
5	4 การบริการ และแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่จากทางสำนักทะเบียนบริการรวดเร็วมากครับ ในกรณีผมเกิดปัญหาไม่สามารถเข้าระบบได้ เจ้าหน้าที่ที่ทางสำนักทะเบียนก็ได้ช่วยประสานงานให้คุยกับฝ่ายโปรแกรมเมอร์โดยตรง ทำให้สามารถเข้าระบบได้ในเวลาต่อมา อีกยังส่วนงานตรวจสอบเอกสาร ก็ทำงานได้อย่างรวดเร็วมากครับ ขอบพระคุณมากครับ
6	5 การออกเอกสารและการจัดส่งควรใช้ระยะเวลาน้อยลง
7	6 ควรมีการชำระเงินผ่านระบบ iBanking หรือทำโอนเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมสำหรับนักศึกษาครับ
8	7 ควรมีการชำระผ่านบัตรเครดิตจะทำให้สะดวกมากขึ้น
9	8 ควรมีการแจ้งเตือน หากการ confirm เสร็จสมบูรณ์
10	9 ควรมีช่องทางชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบคัสกิ่ง
11	10 ควรมีช่องหมายเหตุ ให้เพิ่มเติมข้อมูล เช่น ต้องการใบระเบียบ (ภาษาไทย) เพราะในช่องที่กรอกไม่มีให้เลือก
12	11 ควรสามารถชำระได้ทุกธนาคาร
13	12 ควรให้เพิ่มลด ข้อมูลได้หลังจากกรอกข้อมูล เพราะระบบที่มีอยู่ต้องมา cancel หลังจากพบว่าระบุข้อมูลผิด ทำให้เสียเวลาการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่
14	13 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือดีมาก
15	14 เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำแนะนำดีมากค่ะ

	A	B
17	16	น่าจะมีปัญหาธนาคารอื่นๆนอกเหนือจากไทยพาณิชย์ เช่น กรุงไทย กรุงเทพ
18	17	น่าจะให้มีชำระเงินผ่านช่องทางอื่นด้วย เช่น ชำระเงินออนไลน์แล้วแนบเอกสารการชำระเงินได้
19	18	น่าจะให้ตัดผ่านบัตรเครดิตได้นะคะ ไม่ต้องพิมพ์ใบออกมาแล้วไปจ่ายที่ธนาคาร อาจทำให้ขอจากต่างประเทศง่ายขึ้นด้วย
20	19	น่าจะให้มีการจ่ายเงินโดย credit card จะสะดวกมาก
20	20	บริการดีจริงๆครับ ผมโทรติดต่อไปที่ๆที่ดูแลทั้งเบอร์ 053948901 และ 053948933 ให้บริการดี ประทับใจ ในฐานะศิษย์เก่ารู้สึกภูมิใจ ในสถาบันเพราะบุคลากรทุกภาคส่วนทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพมากครับ (ไม่ได้ยอนะครับ พูดจริง เพราะประทับใจจริงๆครับ)
21	21	พอใจในบริการขอเอกสารแต่ยังมีบางส่วนที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมให้ทันสมัยและสะดวกมากขึ้น -อยากให้การขนส่งเอกสารมีบริการ ไปรษณีย์ด่วนและบริการเอกชน เช่น Fedex DHL ฯลฯ เข้ามาร่วมบริการขนส่งด้วย -การชำระเงินออนไลน์อยากให้สามารถจ่ายผ่าน บัตรเครดิตได้
22	22	เพิ่มช่องทางชำระเงินเช่น โอนผ่าน ATM หรือ Internet banking เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการค่ะ
23	23	ไม่สะดวกที่ต้องปรีนเอกสารและไปชำระที่ธนาคารเท่านั้น น่าจะสามารถชำระ online ได้ค่ะ
24	24	สะดวกสำหรับคนที่ไม่สามารถเดินทางไปได้ค่ะ แต่ระบบการตอบรับช้ามากกกค่ะ บางทีควรจะมีวิธีอื่นที่ไม่ใช่การส่งหนังสือแนบไป กว่าจะ ยืนยัน นานหลายวัน แล้วจะกว่าจะส่งอีก
25	25	ใส่ช่องหมายเหตุ ในการบอกรายละเอียดเพิ่มเติมของการทำรายการ
26	26	อยากให้เพิ่มช่องทางการชำระเงินครับ เช่น ผ่านบัตรเครดิต หรือ ผ่านธนาคารอื่นๆด้วยครับ
27	27	อยากให้มีการชำระเงินผ่านทาง internet banking ได้ค่ะ
28	28	อยากให้มีช่องทางชำระหลายธนาคาร
29	29	อยากให้สามารถพิมพ์ใบชำระเงินได้เลย ชำระแล้วคอนเฟิร์มก็ได้ครับ
30	29	

จำนวนขอเอกสาร ปี พ.ศ. 2562







จ. ข้อเสนอแนะ

นำข้อมูลการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์ ปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางการให้บริการงานด้านเอกสาร และเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการปรับกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง