



การพัฒนารูปแบบการให้บริการ
เคาน์เตอร์เซอร์วิส

โดย เลขาอนุการสำนัก

7 กันยายน 2562

หลักการและเหตุผล



RCS (กันยายน 2554)

เพิ่มตู้บริการอัตโนมัติ
(กันยายน 2559)

เพิ่มตู้บริการ **Touch Screen**
(กันยายน 2561)



สถิติการให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษารูปแบบต่างๆ

การบริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา	ปี พ.ศ. (ฉบับ)			
(8 รายการ)	2558	2559	2560	2561
<input type="checkbox"/> โดยพนักงานเคาน์เตอร์	24,040	21,046 ↓	11,867 ↓	7,662 ↓
<input type="checkbox"/> เพิ่มตู้ Automatic Service		1,995 ↑	14,313 ↑	18,267 ↑
<input type="checkbox"/> เพิ่มตู้ Touch Screen				1,074
รวม	24,040	23,041	26,180	27,003
จำนวน พนง.ที่ให้บริการเคาน์เตอร์	3-5 คน	3-5 คน	1-3 คน	1-3 คน
➤ ขอใบคำขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	5,092 ฉบับ	4,640 ฉบับ	3,958 ฉบับ	4,196 ฉบับ

การพัฒนารูปแบบการให้บริการ RCS

**I. การขอทำบัตรประจำตัว
นักศึกษาผ่านตู้บริการอัตโนมัติ**
เริ่มใช้ปีงบประมาณ 2563

**II. การชำระค่าธรรมเนียมการขอ
เอกสารสำคัญทางการศึกษา ผ่าน
ระบบ QR Code**
เริ่มใช้ปีงบประมาณ 2563

**III. การปรับปรุงอาคารและ
สภาพแวดล้อมในการให้บริการ
งานทะเบียนการศึกษา**
คาดว่าจะเริ่มให้บริการได้ใน
ปีงบประมาณ 2564

วัตถุประสงค์



1. เพื่อตอบยุทธศาสตร์
สำนักทะเบียนและ
ประมวลผล

ST 1 ด้านการสร้าง
นวัตกรรมระบบงาน
ทะเบียนการศึกษา และ

ST 2 ด้านการเสริมสร้าง
กระบวนการทำงานที่มี
ประสิทธิภาพ
ประสิทธิผล



วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
**PC 1 Improve and
Development
Effective &
Efficient
Operations**



วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น
ST2-I1 ยกกระดับกระบวนการ
ทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็น
แนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน
และต่อ ยอดระบบบริการให้
ตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการ

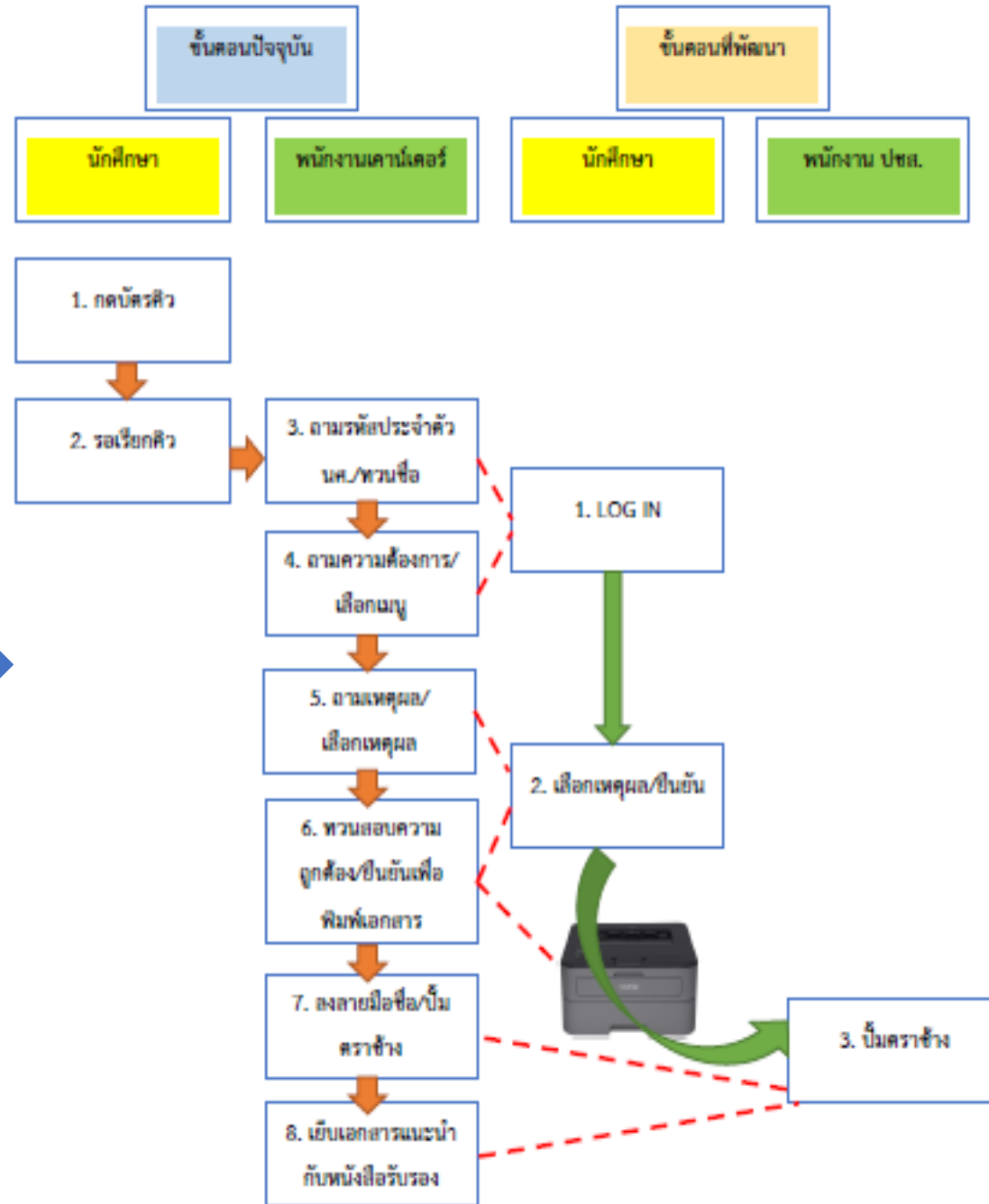


2. เพื่อสร้างสรรค์งาน
บริการให้ผู้รับบริการ
ได้รับความพึงพอใจเกิน
ความคาดหวัง

วิธีดำเนินการ

1. การขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาผ่านตู้บริการอัตโนมัติ

การออกแบบขั้นตอนใหม่




I. การขอทำบัตร
ประจำตัวนักศึกษา
ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ

ขั้นตอนการใช้โปรแกรม

* การ **LOG IN**

ระบบนี้สำหรับ
ขอใบคำขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา เท่านั้น !!

Requesting Application Form For Student ID Card
Replacement



รหัสประจำตัวนักศึกษา/Student ID

เลขประจำตัวประชาชน/Passport ID

Login

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Registration Office CMU

I. การขอทำบัตร ประจำตัวนักศึกษา ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ

ขั้นตอนการใช้โปรแกรม

* การเลือกเหตุผล / ยืนยันการทำรายการ

ยินดีต้อนรับ / Welcome
509932130 นครินทร์ แก้วฐานะ

กรุณาเลือกเหตุผลที่ต้องการ (คลิกปุ่มสีเขียว) --
REASON FOR REQUESTING (Press green button) -

<input type="checkbox"/> บัตรชำรุด / DAMAGE CARD	<input type="checkbox"/> ลืมรหัสผ่าน / FORGET PASSWORD
<input checked="" type="checkbox"/> บัตรหมดอายุ / EXPIRED CARD	<input type="checkbox"/> บัตรใหม่(ยังไม่เคยทำบัตร) / ORIGINAL CARD
<input type="checkbox"/> บัตรสูญหาย / LOST CARD	<input type="checkbox"/> บัตรโดนเครื่องเอทีเอ็มยึด / Seized by ATM Machine
<input type="checkbox"/> เปลี่ยนชื่อ-สกุล / Change Name-Surname	<input type="checkbox"/> เปลี่ยนรหัสประจำตัวนักศึกษา / Change Student ID

ยืนยัน / Submit

I. การขอทำบัตร ประจำตัวนักศึกษา ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ

ขั้นตอนการใช้โปรแกรม

* เสร็จสิ้นกระบวนการ

REGISTRATION OFFICE
CHIANG MAI UNIVERSITY
สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เลขที่รับ/Ref. No. _____

คำขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Request for renewal and replacement of Student Identification Card , Chiang Mai University

เรียน ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) Dear Manager of Siam Commercial Bank PCL.

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
I would like to request for Chiang Mai University's student identification card.

เนื่องจาก บัตรชำรุด Damaged card
due to

ข้อมูลที่ถูกต้อง ดังนี้ Personal Information

(ภาษาไทย) ข้าพเจ้า _____
(In English) I am _____

รหัสประจำตัวนักศึกษา Student Code _____

คณะ Faculty _____ โทรศัพท์มือถือ Mobile Phone No. _____

บัญชีออมทรัพย์เลขที่ Savings Account no. _____

ถ่ายรูปใหม่ New Photo เลขที่ Files no _____

ขอแสดงความนับถือ
(Yours sincerely)

ลงชื่อ(Signature) _____

สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล เท่านั้น (Office use only) *****

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ได้ตรวจสอบหลักฐานและรายละเอียดข้อมูลข้างต้นถูกต้องแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อหรือประทับตรารับรองพร้อมนี้แล้ว

ลงชื่อ _____
(นางวารุณี ศรีนาค)
เลขานุการสำนักทะเบียนและประมวลผล
วันที่ _____

สำหรับเจ้าหน้าที่ธนาคาร เท่านั้น (Bank use only) *****

ข้าพเจ้าได้รับเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ _____ เวลา _____ ขอรับรองตรวจสอบแล้วถูกต้อง

ชื่อผู้แจ้ง(ตัวบรรจง) _____ ชื่อผู้รับแจ้ง _____

ติดต่อรับใบคำขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ที่เคาน์เตอร์
ประชาสัมพันธ์

Contact Staff at the Information Counter(No.1) for
Receiving Student ID FORM Requested

Output ที่นักศึกษาจะได้รับ

พนักงาน(ประชาสัมพันธ์) ประทับตรา ช่าง



REGISTRATION OFFICE
CHIANG MAI UNIVERSITY

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เลขที่รับ/Ref. No. _____

คำขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาสมาร์ตการ์ดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Request for renewal and replacement of Student Identification Card , Chiang Mai University

เรียน ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) Dear Manager of Siam Commercial Bank PCL.

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาสมาร์ตการ์ดใหม่
I would like to request for Chiang Mai University's student identification card

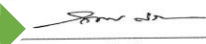
เนื่องจาก บัตรชำรุด Damaged card
due to

ข้อมูลที่ถูกต้อง ดังนี้ Personal Information

(ภาษาไทย) ข้าพเจ้า _____
(In English) I am _____
รหัสประจำตัวนักศึกษา Student Code _____
คณะ Faculty _____ โทรศัพท์มือถือ Mobile Phone No. _____
บัญชีออมทรัพย์เลขที่ Savings Account no. _____
 ถ่ายรูปใหม่ New Photo เลขที่ Files no _____
ขอแสดงความนับถือ
(Yours sincerely)
ลงชื่อ(Signature) _____

นักศึกษาลงลายมือชื่อ

สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล เท่านั้น (Office use only) *****

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ได้ตรวจสอบหลักฐานและรายละเอียดข้อมูลข้างต้นถูกต้องแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรารับรองพร้อมนี้แล้ว

(นางวารุณี ศรีนาค)
เลขานุการสำนักทะเบียนและประมวลผล
วันที่ _____

สำหรับเจ้าหน้าที่ ธนาคาร เท่านั้น (Bank use only) *****

อายุบัตรเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่.....เวลา..... ขอรับรองตรวจสอบแล้วถูกต้อง
ชื่อผู้แจ้ง(ตัวบรรจง).....ชื่อผู้รับแจ้ง.....

ผลที่คาดว่าจะได้รับ
จากการดำเนินการ



เพิ่มจำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการ
พัฒนาระบบการบริการ



กระบวนการในระบบงาน **Work System** ที่ได้มี
การพัฒนาให้ดีขึ้น



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ



การบริการที่เกินความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ ในงานบริการ

❖ การพัฒนากระบวนการให้บริการ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการออกแบบ คือ

a. **SLA (Service Level Agreement)** หมายถึง ค่าที่แสดงถึงเวลารวมตลอดกระบวนการทำงาน

b. ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความคาดหวัง 2 ด้าน คือ 1.ความคาดหวังพื้นฐาน (**Personel Expectation**) คือ ถูกต้อง ถูกเรื่อง ชับไว ตอบสนอง และสม่ำเสมอ

2.ความคาดหวังเชิงค่านิยม (**Practical Expectation**) คือ

✓ **RECORDS**

❖ งานได้ผล คนต้องเป็นสุขด้วย เป็นเรื่องที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไป

III. การปรับปรุงอาคารและ สภาพแวดล้อมในการให้บริการงาน ทะเบียนการศึกษา

การออกแบบ

























สิ่งที่ จะพัฒนาต่อไป



I. การแก้ไขทะเบียนประวัตินักศึกษาออนไลน์
(Action Plan 63)



II. การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา
(REG – Consulting Services)