

ระบบใบคำขอทั่วไปแบบออนไลน์ (CMR19-CMUBS) สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.ชื่อผลงาน ระบบใบคำขอทั่วไปแบบออนไลน์ (CMR19-CMUBS) สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.ชื่อผู้จัดทำ/ที่ปรึกษา

ชื่อผู้จัดทำ

1. นางนิตยา ชาญชัย หัวหน้างานบริการการศึกษา
2. นายอิทธิพล ต้นประคองสุข สังกัดงานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี
3. นางสาววิมลพิริภา กันทาตง สังกัดงานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี
4. นางสาวพิมพ์ตรา นาคบุตรศรี สังกัดงานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี
5. นางสาวอรุณรัตน์ โยณะภาค สังกัดงานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี
6. นางเรไร เมืองมา เลขานุการภาควิชาการบัญชี
7. นายพิพัฒน์ คล้ายชม เลขานุการหลักสูตรบัญชีบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญลักษณ์ พิชญกุล รองคณบดี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก บุญเจือ ผู้ช่วยคณบดี

3.ที่มาของงานนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์

งานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการบริการด้านการศึกษา ให้บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการทางวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา และผู้สนใจ ทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา หน้าที่หลักประกอบไปด้วยงานพัฒนาหลักสูตร งานรับเข้าศึกษา งานทะเบียนการศึกษา งานตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา รวมถึงการดูแลเอกสารใบคำขอต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ตามพันธกิจของคณะบริหารธุรกิจ คือ “เรามุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตผู้เปี่ยมด้วยคุณธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม และสร้างองค์ความรู้ที่นำไปปฏิบัติได้ ตลอดจนเป็นผู้ชี้แนวทางสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารธุรกิจต่อธุรกิจและสังคม”

เพื่อตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่จะพัฒนาเป็น “มหาวิทยาลัยดิจิทัล” (Digital University) สอดรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถาบันการศึกษาในยุคปัจจุบันที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ นักศึกษา บุคลากร และชุมชน อีกทั้ง ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ยิ่งทำให้คณะฯ ต้องปรับตัวสู่การให้บริการทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ขยายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลรองรับการจัดการเรียนการสอนการวิจัยการให้บริการชุมชนในลักษณะออนไลน์ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจแบบ 24/7 และที่สำคัญคือการ

พัฒนานวัตกรรมบริการในรูปแบบใหม่เพื่อสร้างประสบการณ์ และนิเวศน์วิทยาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับยุคสมัย รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA)

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนานวัตกรรมใหม่ของงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ทางผู้จัดทำจึงคิดพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน (นักศึกษา เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา เลขาคณาวิชา อาจารย์ที่ปรึกษาทั่วไป หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างานบริการการศึกษา รอง/ผู้ช่วยคณบดี) คือ ระบบใบคำขอทั่วไปแบบออนไลน์ เพื่อการลดเวลาในการขอเอกสารใบคำขอทั่วไป ซึ่งสภาพก่อนการปรับปรุงยังดำเนินการอยู่ในรูปแบบของการใช้กระดาษ 100% ระยะเวลาที่นักศึกษาใช้ในการดำเนินการยื่นใบคำขอทั่วไป ต่อ 1 เรื่อง โดยเฉลี่ยคือ 5 วันทำการ โดยจะต้องผ่านขั้นตอนของเอกสารต่างๆ ดังนี้

1. นักศึกษาเข้ามาขอเอกสารใบคำขอทั่วไป จากเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา ห้องงานบริการการศึกษา
2. นักศึกษากรอกข้อมูลรายละเอียดในใบคำขอทั่วไป
3. นักศึกษานำเอกสารใบคำขอทั่วไปยื่นให้อาจารย์ที่ปรึกษาลงนาม (โดยผ่านเลขาคณาวิชา หรือสามารถยื่นให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้โดยตรง)
4. นักศึกษานำเอกสารใบคำขอทั่วไปยื่นให้หัวหน้าภาควิชาของอาจารย์ที่ปรึกษาลงนาม (โดยผ่านเลขาคณาวิชา หรือสามารถยื่นให้หัวหน้าภาควิชาได้โดยตรง)
5. นักศึกษานำเอกสารใบคำขอทั่วไปยื่นในเจ้าหน้าที่งานบริการฯ
6. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณห้องงานบริการฯ ลงเลขรับเอกสาร
7. เจ้าหน้าที่งานบริการฯ ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูล (หากมีแก้ไขในเอกสารหรือต้องการเอกสารแนบเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่แจ้งกลับไปยังนักศึกษาเพื่อให้มาดำเนินการแก้ไขเอกสารที่ห้องงานบริการฯ)
8. เจ้าหน้าที่งานบริการฯ เกษียณหนังสือเสนอต่อหัวหน้างานบริการฯ
9. หัวหน้างานบริการฯ เกษียณหนังสือเสนอต่อรอง/ผู้ช่วยคณบดี
10. รองคณบดี/ผู้ช่วยคณบดี ลงนามในเอกสารใบคำขอทั่วไป และส่งต่อเจ้าหน้าที่งานบริการฯ
11. เจ้าหน้าที่งานบริการฯ ดำเนินการต่อไป

จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการขอเอกสารใบคำขอทั่วไปของนักศึกษาเกิดความยุ่งยากและเสียเวลาในการส่งต่อเอกสาร นอกจากนี้เอกสารยังอาจสูญหายได้ ผู้จัดทำจึงได้ร่วมกันคิดเพื่อออกแบบกระบวนการและดำเนินการพัฒนาระบบในการขอเอกสารคำขอทั่วไปที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อลดเวลาในการดำเนินการจัดทำเอกสารคำขอทั่วไป โดยใช้กระบวนการของ QCC แบบ Theme Achievement

4.วัตถุประสงค์

- 4.1 เพื่อลดระยะเวลาในการขอเอกสารใบคำขอทั่วไป จากเดิมเฉลี่ย 5 วัน ให้เหลือ 3 วัน
- 4.2 เพื่อให้ผู้ใช้งาน (นักศึกษา เจ้าหน้าที่งานบริการฯ เลขาคณาวิชา อาจารย์ที่ปรึกษาทั่วไป หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างานบริการฯ รอง/ผู้ช่วยคณบดี) สามารถติดตามสถานะใบคำขอทั่วไปได้ แบบ Real-Time

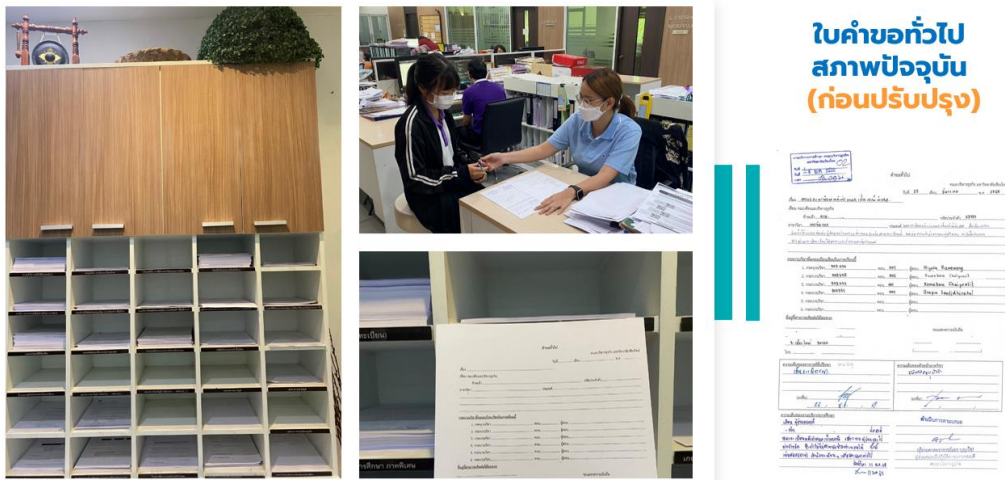
ขั้นตอนที่ 4: ค้นหาวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario)

ผู้จัดทำได้นำมาประเมินคัดเลือกเพื่อหาวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ เพื่อนำวิธีการปฏิบัติที่คัดเลือกแล้วไปจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และลงมือปฏิบัติจริง (ขั้นตอน Do) ใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 3 เดือน

ขั้นตอนที่ 5: ดำเนินวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Successful Scenario)

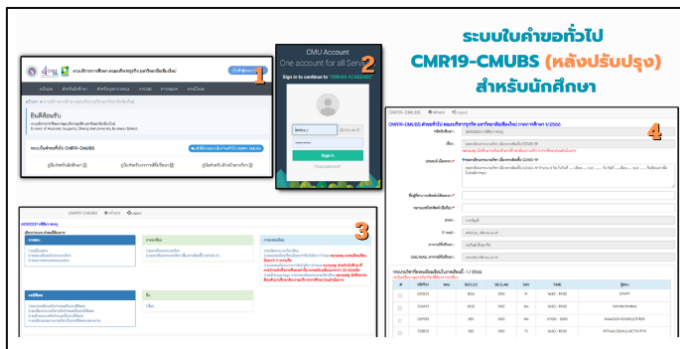
เมื่อได้วิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จจากการประเมิน Scenario นำมาจัดทำ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) และระบุผู้รับผิดชอบโดยใช้ RACI Chart โดยทางกลุ่มได้เลือกวิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จหลายวิธี เพื่อให้สามารถปิด GAP ของจุดรุกและตอบสนองต่อเป้าหมายของจุดรุกและค่าเป้าหมายของ Theme โดยในการทำแผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 6: การตรวจสอบผลลัพธ์

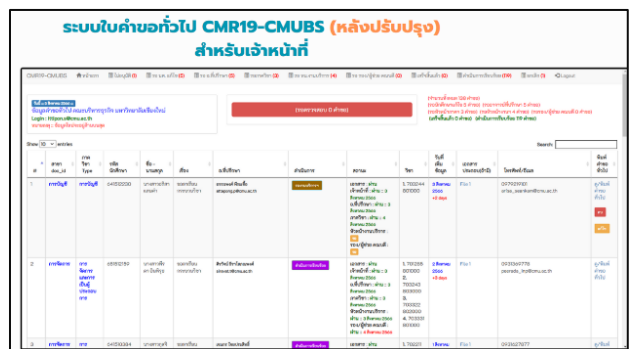


สภาพปัจจุบันก่อนปรับปรุง แบบฟอร์มใบคำขอทั่วไป

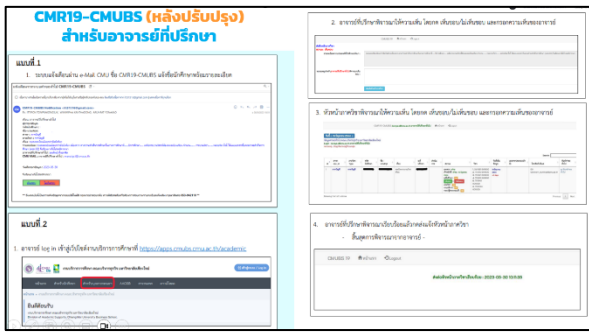
สภาพปัจจุบันก่อนการปรับปรุง การขอใบคำขอทั่วไปมีช่องทางการบริการแบบฟอร์มใบคำขอ อยู่ 2 ช่องทาง คือ การหยิบแบบฟอร์มจากตู้บริการแบบฟอร์มของงานบริการการศึกษา ณ ห้องงานบริการฯ และการดาวน์โหลดแบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์ งานบริการการศึกษา ทั้ง 2 ช่องทางนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเติมข้อความในแบบฟอร์มนี้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยเขียนด้วยปากกา หรือพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ และส่งแบบฟอร์มใบคำขอทั่วไปที่เติมข้อความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วตามระเบียบขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ต่อไป



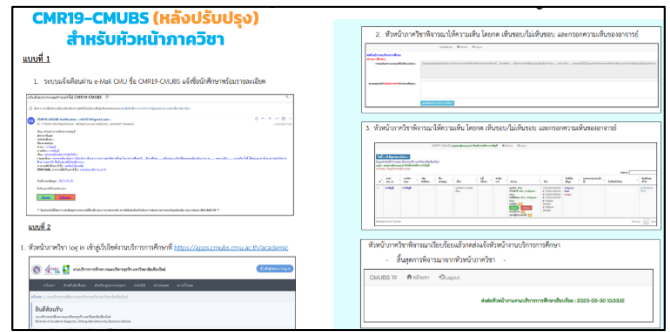
สภาพหลังการปรับปรุง สำหรับนักศึกษา



สภาพหลังการปรับปรุง สำหรับเจ้าหน้าที่



สภาพหลังการปรับปรุง สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา



สภาพหลังการปรับปรุง สำหรับหัวหน้าภาควิชา

สภาพหลังการปรับปรุง ระบบใบคำขอทั่วไปเป็นแบบออนไลน์ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำใบคำขอทั่วไป โดยสามารถเข้าผ่านเว็บไซต์งานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ เป็นการปรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการลดสิ่งที่ไม่เกิดมูลค่า (Waste)

ขั้นตอนที่ 7: จัดทำเป็นมาตรฐานและบริหารให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

1. ผู้จัดทำได้จัดทำคู่มือการเข้าใช้งานระบบ CMR19-CMUBS สำหรับนักศึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา/หัวหน้าภาควิชา
2. ประชาสัมพันธ์อาจารย์ที่ปรึกษาและหัวหน้าภาควิชา
3. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ ผ่านการประชุมและในกลุ่ม Line ชั้นปี และ facebook งานบริการการศึกษา

ขั้นตอนที่ 8: การทบทวนข้อผิดพลาดและการปรับปรุงในครั้งต่อไป

ผู้จัดทำได้มีการติดตามผลจากผู้ใช้บริการ โดยการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการวิชาการระดับปริญญาตรี และติดตามผลและ Feedback จากผู้ใช้งานในส่วนของนักศึกษา เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบได้ไปในอนาคต

8. ผลการดำเนินงาน/ผลการใช้นวัตกรรม

หลังจากมีการใช้ระบบสารสนเทศใบคำขอทั่วไป (CMR19-CMUBS) สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สรุปได้ดังนี้

1. ลดระยะเวลาในการขอเอกสารใบคำขอทั่วไป จากเดิมเฉลี่ย 5 วัน เป้าหมาย 3 วัน หลังจากการใช้ระบบ เหลือระยะเวลาเฉลี่ย 1 วัน
2. ผู้ใช้งาน (นักศึกษา เจ้าหน้าที่งานบริการฯ เลขภาควิชา อาจารย์ที่ปรึกษาทั่วไป หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างานบริการฯ รอง/ผู้ช่วยคณบดี) สามารถติดตามสถานะใบคำขอทั่วไปได้ แบบ Real-Time
3. ลดการสูญหายของเอกสารใบคำขอทั่วไปได้ 100%
4. ได้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขอใบคำขอทั่วไป (ระบบ CMR19-CMUBS) เป็นระบบแบบออนไลน์
5. ระบบมีความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) โดยการล็อกอินผ่าน CMU Account

9.วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

การขอเอกสารใบคำขอทั่วไปของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มีกระบวนการดำเนินการที่ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน มีจำนวนขั้นตอนที่ซับซ้อน เอกสารอาจมีการหล่นหายระหว่างทาง รวมถึงนักศึกษาจะต้องเป็นผู้ดำเนินการในส่วนขอเอกสารด้วยตนเอง ดังนั้นการนำระบบคำขอทั่วไปแบบออนไลน์มาช่วยในกระบวนการทำงานจะเห็นได้ว่า นักศึกษาไม่ต้องเข้ามาดำเนินการขอเอกสารใบคำขอทั่วไปที่ห้องงานบริการฯ และไม่ต้องตามหาอาจารย์ที่ปรึกษา/หัวหน้าภาควิชา เพื่อขอลงนามในใบคำขอทั่วไป นักศึกษาสามารถกรอกข้อมูลผ่านทางระบบออนไลน์ โดยเข้าจากเว็บไซต์งานบริการฯ ล็อกอินผ่าน CMU Account ระบบจะดึงข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องให้นักศึกษา โดยใช้ช่องทางรับส่งข้อมูลผ่าน API จากเว็บไซต์สำนักทะเบียนและประมวลผล เช่น ชื่อ-นามสกุล, รหัสนักศึกษา, ข้อมูลการลงทะเบียนในภาคการศึกษานั้นๆ ข้อมูลจึงมีความถูกต้อง 100% รวมทั้งระบบสามารถติดตามสถานะของเอกสารได้เพื่อลดการสูญหายของเอกสาร หากมีนักศึกษาเข้าขอเอกสารใบคำขอทั่วไป ระบบจะแจ้งผ่าน e-mail ผู้ที่เกี่ยวข้องตามลำดับ หรือหากเอกสารไม่ครบ ต้องมีการแนบเอกสารเพิ่ม ระบบจะส่ง e-mail ให้นักศึกษาเพื่อแก้ไขต่อไป และระบบยังสามารถพิมพ์ หรือบันทึกเอกสารใบคำขอทั่วไปเพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงทราบจำนวนสถิติผู้ใช้งาน และทราบสถิติจำนวนประเภทในการขอเอกสารใบคำขอทั่วไป

10.ผลกระทบที่เป็นประโยชน์และสร้างคุณค่า

เมื่อนักศึกษา บุคลากร อาจารย์ และผู้บริหาร ได้ใช้ระบบใบคำขอทั่วไปแบบออนไลน์ (CMR19-CMUBS) สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีผลกระทบที่เป็นประโยชน์และสร้างคุณค่า ดังนี้

สำหรับนักศึกษา: นักศึกษาไม่ต้องมาดำเนินการขอเอกสารที่คณะฯ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยลดระยะเวลาในการกรอกแบบใบคำขอทั่วไป

สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา/หัวหน้าภาควิชา/สำหรับผู้บริหาร: เพิ่มความสะดวกในการลงนาม จากการให้ความเห็นชอบโดยใช้กระดาษเปลี่ยนเป็นการให้ความผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านทาง e-mail ที่แจ้งเตือน

สำหรับเจ้าหน้าที่: เพิ่มความสะดวกในการทำงาน ข้อมูลไม่ผิดพลาดหรือสูญหาย สามารถลดระยะเวลาการทำงาน และสามารถนำเวลาไปพัฒนาฝึกทักษะงานในด้านอื่นๆ โดยการลดระยะเวลาการจัดทำใบคำขอทั่วไปของนักศึกษา จากเดิมเฉลี่ยใช้เวลา 5 วัน เหลือเพียง 1 วัน

ด้านสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษา: ช่วยลดการสัมผัสที่ทำให้เกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

สำหรับคณะบริหารธุรกิจ: ช่วยคณะฯ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารและลดการใช้กระดาษ 100% และยังสามารถดูข้อมูล Dashboard สถิติของข้อมูลตามประเภทต่างๆ เพื่อดูความประสงค์ในการขอเอกสารใบคำขอทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการป้องกันต่อไป

#	คำขอ	จำนวน
1	ขอเปิดกระบวนวิชาเรียน รหัส 04 จำนวน 5 คำขอ	5
2	ขอเรียนกระบวนวิชา เนื่องจากติดเชื้อ COVID-19 รหัส 03 จำนวน 15 คำขอ รหัส 04 จำนวน 22 คำขอ รหัส 05 จำนวน 14 คำขอ รหัส 06 จำนวน 15 คำขอ	66
3	ขอลงทะเบียนเรียนโดยทำข้อบังคับกำหนด รหัส 01 จำนวน 1 คำขอ รหัส 02 จำนวน 10 คำขอ รหัส 03 จำนวน 1 คำขอ	12
4	ขอตรวจสอบสถานะแบบสอบ รหัส 04 จำนวน 1 คำขอ	1
5	ขอเรียนกระบวนวิชา รหัส 03 จำนวน 5 คำขอ รหัส 04 จำนวน 7 คำขอ รหัส 05 จำนวน 13 คำขอ รหัส 06 จำนวน 7 คำขอ	32
6	ขอย้าย package การลงทะเบียนกระบวนวิชาเรียน รหัส 04 จำนวน 1 คำขอ รหัส 05 จำนวน 2 คำขอ	3

Dashboard แสดงผลข้อมูลจำนวนประเภทใบคำขอทั่วไป

นอกจากนี้ คณะบริหารธุรกิจยินดีที่จะเผยแพร่ระบบสารสนเทศการใบคำขอทั่วไปแบบออนไลน์ (CMR19-CMUBS) และยินดีที่จะเป็นแหล่งศึกษาดูงานของส่วนงานที่สนใจ

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- 11.1 ผู้จัดทำมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของการจัดทำใบคำขอทั่วไป มีเป้าหมายที่ชัดเจน
- 11.2 ผู้เขียนระบบซึ่งเป็นนักจัดการงานทั่วไปมีการฝึกฝนความรู้ในการพัฒนาระบบ และมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบใบคำขอทั่วไป
- 11.3 ระบบมีความเสถียรและสามารถทำงานได้ตลอดเวลาโดยที่ไม่เกิดการล่มระหว่างการใช้งาน
- 11.4 มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานของระบบไปยังผู้ใช้งานเพื่อสร้างความเข้าใจในการเข้าใช้งาน
- 11.5 มีการรับฟังความต้องการของผู้ใช้งาน และนำมาปรับปรุงระบบเพื่อช่วยพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการและออกแบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน
- 11.6 ผู้จัดทำเข้าใจถึงวิธีการทำงานเป็นทีม และทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี

12. เอกสารอ้างอิง

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. New York: Free Press.

Kato, I., & Smalley, A. (2011). *Toyota kaizen methods six steps to improvement*. New York, NY: Productivity Press.

เอกสารใบคำขอทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

13. คำสืบค้น

- 13.1 CMR19-CMUBS
- 13.2 มขท.19 สำหรับนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ