

ระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา(โควิด-19) ระบาดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้มีการเลื่อนพิธีพระราชทานปริญญาบัตรออกเป็นระยะเวลานาน ทำให้มีผู้สำเร็จการศึกษา ตกค้างที่ยังไม่รับปริญญาบัตรเป็นจำนวนมาก และส่งผลให้มีผู้สำเร็จการศึกษาที่ไม่ประสงค์เข้าร่วมพิธีพระราชทานปริญญาบัตรเป็นจำนวนมากตามมาเช่นเดียวกัน โดยผู้ที่ประสงค์จะขอรับปริญญาบัตร จะต้องติดต่อเข้ารับด้วยตนเองพร้อมหลักฐานได้ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนตาม ระยะเวลาที่กำหนด ทำให้มหาวิทยาลัยต้องเตรียมสถานที่ในการจัดเก็บปริญญาบัตรและมีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาไม่ให้เสียหาย เนื่องจากผู้สำเร็จการศึกษาไม่สะดวกในการเข้ามาขอรับปริญญาบัตรด้วย ตนเองที่มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้มีแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและมีความเป็นสากล โดยมีเป้าประสงค์เป็นมหาวิทยาลัยที่มี สมรรถนะสูง น่าอยู่ น่าทำงาน มีธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แนวทางในการพัฒนา ระบบการทำงานด้วยนวัตกรรมทางการบริการและเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และตรงกับปรัชญาของหน่วยงานที่ว่าด้วย “มาตรฐาน วิชาการ บริการด้วยใจ ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี”

จากที่กล่าวมาข้างต้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงได้มีแนวคิดในการจัดการ ความรู้นวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนองค์กรในการบริหารจัดการด้านงานบริการขึ้น ในการสร้างนวัตกรรม การบริการขึ้นคือ ระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อเป็นการแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้สำเร็จ การศึกษาที่ต้องการขอรับปริญญาบัตรโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามารับด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย และ สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบวิธีและข้อบังคับต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดย มหาวิทยาลัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการให้บริการดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดการความรู้ในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรสำหรับการบริหาร จัดการด้านงานบริการ

2. เพื่อพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3. เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งปริญญาให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษา

3. ผู้ใช้ความรู้

3.1 ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2560 เป็นต้นไป

3.2 บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมโดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนใช้กระบวนการพัฒนานวัตกรรมโดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ โดยใช้การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งเป็นกระบวนการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดและพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อจะหาวิธีที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุด โดยเน้นผู้ใช้งานเป็นหลัก ในการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ มีกระบวนการ 5 ขั้นตอน David Kelley. (2022). ดังนี้



ภาพที่ 1 Design thinking Process from d.School at Stanford

(ที่มา: <http://web.stanford.edu/group/cilab/cgi-bin/redesigningtheater/the-design-thinking-process/>)

จากภาพที่ 1 อธิบายถึงกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ได้ดังนี้

4.1 การเข้าใจปัญหาที่ถูกต้อง (Empathize) เป็นการทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งกับปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง โดยใช้วิธีการการสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากผู้สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2560 -2562 ที่มีสิทธิ์เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรเป็นจำนวนทั้งสิ้น 11,565 คน โดยมีจำนวนของผู้ประสงค์ไม่เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร สูงถึงจำนวน 8,493 คน คิดเป็น 73.44 %



ภาพที่ 2 การปฏิบัติงานในการจัดเก็บปริญญาบัตรและการติดต่อขอรับปริญญาบัตร

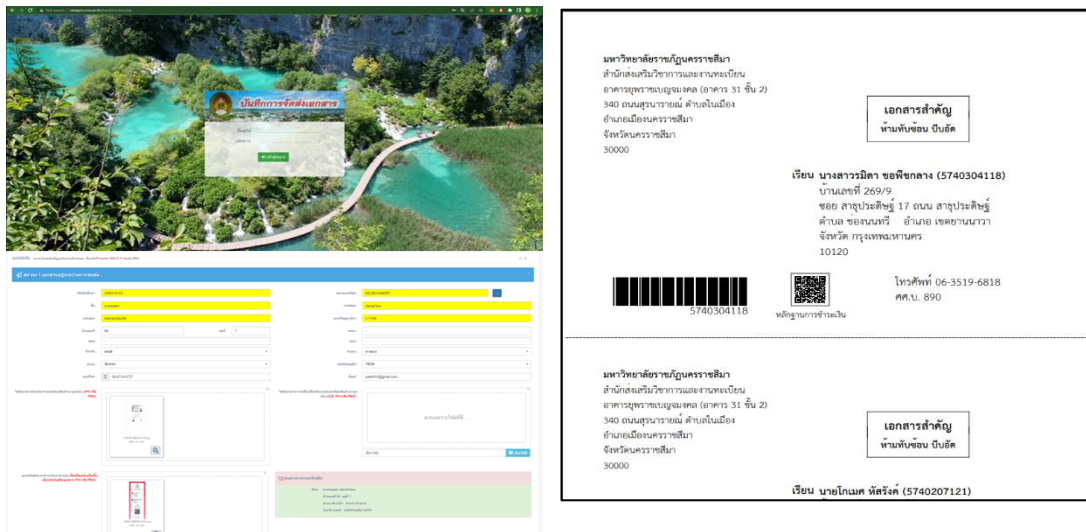
4.2 ระบุปัญหาและกรอบของปัญหา (Define) หลังจากที่ทำความเข้าใจปัญหาแล้ว จึงดำเนินการระบุถึงปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจนและแนวทางการแก้ไข โดยจากจำนวนของผู้ประสงค์ไม่เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรสูงถึง 8,493 คน และต้องแสดงความประสงค์เข้าขอรับด้วยตนเอง ที่มหาวิทยาลัย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและสถานที่จัดเก็บที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ เนื่องจากสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักในการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนของทั้งมหาวิทยาลัยอีกด้วย

4.3 แนวคิดทางเลือก (Ideas) เป็นการการระดมสมอง (Brainstorm) ในขั้นการค้นหาความคิดใหม่ๆ ที่จะสามารถตอบโจทย์ปัญหา โดยประชุมวางแผนและศึกษาถึงระเบียบวิธีและข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในการขอรับปริญญาจากฝ่ายนิติกร รวมทั้งได้หารือกับบริษัทบริการขนส่งเกี่ยวกับขั้นตอนในการจัดส่งและค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2565 เวลา 10.00 น. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการบริการจัดส่งปริญญาบัตรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กับบริษัท เวลตี้ รีซ 2021 จำกัด ตัวแทนให้บริการรับพัสดุเพื่อส่งต่อเคอรี่ ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาคาร 31 ชั้น 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดส่งใบปริญญาบัตรให้กับนักศึกษาที่มีความประสงค์ ไปตามภูมิภาคได้ ในราคา 27 บาททั่วไทยราคาเดียว รวมอุปกรณ์ในการจัดส่ง



ภาพที่ 3 การลงนามความร่วมมือในการให้บริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่ง

4.4 สร้างต้นแบบ (Prototype) คือ ทำการพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อเป็นการแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการขอรับปริญญาบัตรโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามารับด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบวิธีและข้อบังคับต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมหาวิทยาลัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม



ภาพที่ 4 ระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

4.5 ขั้นตอนทดสอบ (Test) คือ นำระบบที่พัฒนาขึ้นไปทำการใช้จริง เพื่อทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยได้จัดทำคู่มือการใช้งาน เผยแพร่ที่เว็บไซต์ของทางสำนักส่งเสริมฯ และได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ พร้อมทั้งทำบันทึกข้อความชี้แจงไปให้หน่วยงานและคณะต่างๆในมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้งาน และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการแก่ผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่ง

5. ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

5.1 จากการพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และได้นำไปให้บริการกับผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2560-2562 มีผู้ประสงค์ทำการยืนยันขอรับปริญญาบัตร จำนวน 6,237 คน ได้ใช้บริการระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1,202 คน เป็น 19.27 %

5.2 จากจำนวน 1,202 คนที่ใช้บริการระบบ ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมารับปริญญาบัตรตัวตนเองที่มหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 612,816 บาท จากจังหวัดที่ทำการจัดส่งจำนวน 55 จังหวัด แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลลัพธ์ในการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเมื่อนำระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาให้บริการ

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน	ระยะทางจากจังหวัดที่จัดส่งถึง ม.ราชภัฏนครราชสีมา	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กม.ละ 4บาท	ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งปริญญา บัตร 27 บาทต่อครั้ง	จำนวนเงินที่ลด ค่าใช้จ่าย
1	นครราชสีมา	579	20	46,320	15,633	30,687
2	ชัยภูมิ	204	150	122,400	5,508	116,892
3	บุรีรัมย์	81	137	44,388	2,187	42,201
4	กรุงเทพมหานคร	60	269	64,560	1,620	62,940
5	ขอนแก่น	33	144	19,008	891	18,117
6	ชลบุรี	28	268	30,016	756	29,260
7	สระบุรี	17	158	10,744	459	10,285
8	สมุทรปราการ	16	285	18,240	432	17,808
9	ระยอง	15	318	19,080	405	18,675
10	นนทบุรี	14	248	13,888	378	13,510
11	ลพบุรี	14	173	9,688	378	9,310
12	สุรินทร์	14	220	12,320	378	11,942
13	ปทุมธานี	12	231	11,088	324	10,764
14	ฉะเชิงเทรา	8	220	7,040	216	6,824
15	ร้อยเอ็ด	7	248	6,944	189	6,755
16	ศรีสะเกษ	6	296	7,104	162	6,942
17	มหาสารคาม	6	213	5,112	162	4,950
18	ปราจีนบุรี	5	172	3,440	135	3,305
19	สระแก้ว	5	205	4,100	135	3,965
20	ยโสธร	5	322	6,440	135	6,305
21	เขียงราย	4	768	12,288	108	12,180
22	ภูเก็ต	4	1,087	17,392	108	17,284
23	สุราษฎร์ธานี	4	924	14,784	108	14,676
24	บึงกาฬ	4	466	7,456	108	7,348
25	พระนครศรีอยุธยา	3	208	2,496	81	2,415
26	อุบลราชธานี	3	402	4,824	81	4,743
27	หนองบัวลำภู	3	308	3,696	81	3,615
28	อุดรธานี	3	318	3,816	81	3,735
29	เลย	3	340	4,080	81	3,999
30	สกลนคร	3	396	4,752	81	4,671
31	เพชรบูรณ์	3	292	3,504	81	3,423
32	สมุทรสาคร	3	308	3,696	81	3,615
33	ปัตตานี	3	1,336	16,032	81	15,951
34	ตราด	2	378	3,024	54	2,970
35	อำนาจเจริญ	2	346	2,768	54	2,714
36	นครพนม	2	484	3,872	54	3,818
37	มุกดาหาร	2	381	3,048	54	2,994
38	เชียงใหม่	2	759	6,072	54	6,018
39	นครปฐม	2	272	2,176	54	2,122
40	ประจวบคีรีขันธ์	2	505	4,040	54	3,986
41	สงขลา	2	1,212	9,696	54	9,642
42	สตูล	2	1,208	9,664	54	9,610
43	นราธิวาส	2	1,412	11,296	54	11,242

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน	ระยะทางจากจังหวัดที่จัดส่งถึง ม.ราชภัฏนครราชสีมา	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กม.ละ 4บาท	ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งปริญญา บัตร 27 บาทต่อครั้ง	จำนวนเงินที่ลด ค่าใช้จ่าย
44	จันทบุรี	1	334	1,336	27	1,309
45	นครนายก	1	200	800	27	773
46	กาฬสินธุ์	1	283	1,132	27	1,105
47	อุดรดิตถ์	1	507	2,028	27	2,001
48	แพร่	1	555	2,220	27	2,193
49	พิษณุโลก	1	363	1,452	27	1,425
50	พิจิตร	1	310	1,240	27	1,213
51	กาญจนบุรี	1	458	1,832	27	1,805
52	กระบี่	1	1,034	4,136	27	4,109
53	ชุมพร	1	713	2,852	27	2,825
54	พัทลุง	1	1,107	4,428	27	4,401
55	ยะลา	1	1,369	5,476	27	5,449
รวมทั้งสิ้น		1,204	25,640	645,324	32,508	612,816

5.3 มีแนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

6.1 การพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์หลักการ KM มีส่วนช่วยเรื่อง การถ่ายทอดข้อมูลความรู้จากตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน และการรวบรวมข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง นำมาเข้าสู่กระบวนการระดมสมอง วิเคราะห์ สรุป นำไปพัฒนาระบบเพื่อใช้สนับสนุนการบริหารจัดการด้าน งานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.2 การนำหลักการ การคิดเชิงออกแบบมาใช้ในการสร้างระบบ ทำให้เกิดการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดนวัตกรรมใหม่ๆที่เป็นประโยชน์

6.3 การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ จากการพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าใช้งาน และมีการจัดทำคู่มือและอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง

7. การนำไปใช้ประโยชน์

7.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่าน บริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ใช้สนับสนุนการบริหาร จัดการด้านงานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.2 ลดภาระงานของบุคลากรในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้สำเร็จ การศึกษา โดยมหาวิทยาลัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยทำแบบสอบถามผลกระทบการนำระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ โดยประเมินความพึงพอใจต่อการรู้จักและการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ โดยมีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.42)

9. แหล่งอ้างอิง หรือ บุคคลอ้างอิง

9.1 แหล่งอ้างอิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2566). แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระยะ 5ปี (พ.ศ. 2566-2571). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2566 จาก <http://plan.nrru.ac.th/wp-content/uploads/2022/08/Nrru-plan-66-70.pdf>

David Kelley. (2022). *Design Thinking for Educators*. accessed June 18, available from <https://www.ideo.com/post/design-thinking-for-educators>

9.2 บุคคลอ้างอิง

ผศ.ดร.แสงเพชร พระฉาย	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
ผศ. ศรายุทธ เนียนกระโทก	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
ดร.วีรอร อุดมพันธ์	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
อาจารย์กฤติกา เผื่อนงูเหลือม	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
นายสมพงษ์ อินทร์พงษ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
นางเดือนเพ็ญ แจ่มสว่าง	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
บุคลากรทุกคนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	

10. ประวัติผู้เขียน

10.1 ชื่อ – นามสกุล	ดร.วีรอร อุดมพันธ์
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ประวัติการศึกษา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
อีเมล	weeraorn@gmail.com
หมายเลขโทรศัพท์	0866903709