IN 10

พลิกโฉมการขอคืนเงินด้วย KPS NEW REFUND

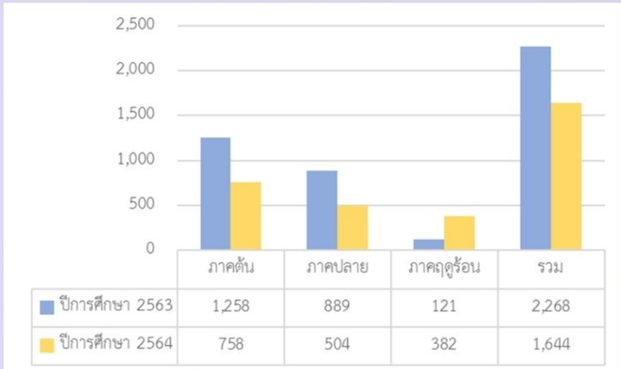
วิถีใหม่แห่งบริการทางการศึกษา

การเสนอคุณค่า

ยกระดับการให้บริการด้วยระบบขอคืนเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ความเป็นมา

- กระบวนการขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาเป็นภารกิจหลักของกองบริหารการศึกษา มก.กพส.
- ในแต่ละปีการศึกษา พบว่า มีปริมาณคำร้องที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำนวนเงินคืนก็มากตามไปด้วยเช่นกัน
- สถานการณ์ COVID-19 ทำให้ต้องปรับรูปแบบการให้บริการออนไลน์ผ่าน Google Form แต่ก็ยังพบปัญหาปริมาณมาก
- ขั้นตอนการตรวจสอบซับซ้อน หลายขั้นตอน ต้องอาศัยความชำนาญและความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน
- เนื่องจากเอกสารมีปริมาณมาก จึงเสี่ยงต่อการสูญหาย
- ผู้รับผิดชอบมีเพียงคนเดียว ทำให้กระบวนการคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาล่าช้า
- ผู้รับบริการมีข้อร้องเรียน ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.25



	ภาคต้น	ภาคปลาย	ภาคฤดูร้อน	รวม
ปีการศึกษา 2563	1,258	889	121	2,268
ปีการศึกษา 2564	758	504	382	1,644

ภาพที่ 1 แสดงสถิติจำนวนคำร้องปีการศึกษา 2563 - 2564

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับนิสิตวิทยาเขตกำแพงแสน
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาที่พัฒนาขึ้น
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา
4. เพื่อประเมินประสิทธิผลจากการใช้งานระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา

ขั้นตอนการพัฒนาระบบ

01 การวางแผน

- สำรวจ VOC วิเคราะห์ปัญหา
- ประเมินและวิเคราะห์ตนเอง
- พิจารณาความจำเป็นเร่งด่วน
- สรุปประเด็นปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไข

ปัญหาที่พบ :

- ใช้ Google Form ออนไลน์ แต่เพิ่มงาน
- ขั้นตอนตรวจสอบซ้ำซ้อนหลายขั้นตอน

02 การวิเคราะห์

- ประชุมทีมงาน ระดมสมอง
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- Coaching, workshop ฯลฯ

แนวทางการแก้ไขปัญหา :

- การพัฒนาเป็นระบบขอคืนเงินเพื่อรองรับการขอคืนเงินแบบครบวงจร ที่สามารถติดตามสถานะการดำเนินการได้จากระบบแบบเรียลไทม์

03 การออกแบบ

- สกัด รวบรวม เรียบเรียง ถอดองค์ความรู้ที่สำคัญจากผู้เกี่ยวข้อง
- ออกแบบระบบ กำหนด Requirement
- ออกแบบหน้าจอการใช้งานของระบบ (User Interface)
- เลือกเทคโนโลยี ชนิดฐานข้อมูล เครือข่ายที่เหมาะสม ฯลฯ

04 การพัฒนาและติดตั้ง

- พัฒนาระบบ ทดสอบ ทดลองใช้ และประเมินผลเพื่อปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์
- การนำระบบขึ้นใช้งานจริง และประเมินผล
- ขยายผลการใช้งานไปยังหน่วยงานต่างๆ
- สร้างการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- จัดเก็บองค์ความรู้ผ่านคู่มือ แนวปฏิบัติ และเว็บไซต์

05 การบำรุงรักษา

- ประเมินความสำเร็จและผลสัมฤทธิ์
- ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่าน PDCA
- การกำกับติดตามโดยผู้บริหารส่วนงานอย่างเป็นระบบ
- การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล เพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยี

ขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.90 และนำแบบสอบถามไป Try-out กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 จากนั้นจึงดำเนินการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ระหว่างวันที่ 1 เมษายน-31 กรกฎาคม 2565 โดยได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จากประชากร คือ บุคลากรกองบริหารการศึกษา รวมทั้งสิ้น 22 ชุด และจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต รวมทั้งสิ้น 490 ชุด

ภาพรวมการพัฒนาระบบ

Input

ความรู้หลักที่ต้องใช้ :

- ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการในการคืนเงินในกรณีต่างๆ
- การพัฒนาระบบในรูปแบบของเว็บไซต์
- เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรหลัก :

- คณะทำงานพัฒนาระบบขอคืนเงิน
- ฐานข้อมูลทางการเงินของนิสิต เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา รายการลดหย่อน ยอดเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ./กรอ.) หรือทุนต่างๆ เป็นต้น
- งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบ
- เซิร์ฟเวอร์รองรับการทำงานของเว็บไซต์
- อุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร ฯลฯ

Process

วงการพัฒนาระบบ (SDLC)

1) การวางแผน
2) การวิเคราะห์
3) การออกแบบ
4) การพัฒนาและติดตั้ง
5) การบำรุงรักษา

การดำเนินการภายใต้โมเดลการพัฒนาองค์กรไปสู่นวัตกรรม

1) กำหนดประเด็นการจัดการความรู้
2) สร้างการเรียนรู้และเครื่องมือ
3) สร้างความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม
4) การจัดเก็บ สื่อสาร และเผยแพร่
5) ติดตามและวัดผล

Output

1. มีนวัตกรรมระบบขอคืนเงิน (Refund System) ในรูปแบบเว็บไซต์ ที่ทันสมัย ปลอดภัย เข้าถึงได้ 24 ชม.

2. มี Dashboard รายงานสถิติการคืนเงินแบบเรียลไทม์

3. มีช่องทางหลักในการสื่อสารข้อมูลการคืนเงินที่เข้าถึงผู้ใช้งานได้ทันที

Outcome

1. ผลประเมินประสิทธิภาพของระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55)

2. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา (n=490) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.11)
(ผลประเมินเพิ่มขึ้น จากระดับปานกลางสู่ระดับมาก)

3. ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
จาก 9 ขั้นตอน เหลือเพียง 4 ขั้นตอน คิดเป็น 55.56% และลดระยะเวลาในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ลง จาก 26-53 นาที เหลือเพียง 16-40 นาที คิดเป็น 38.46%

4. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

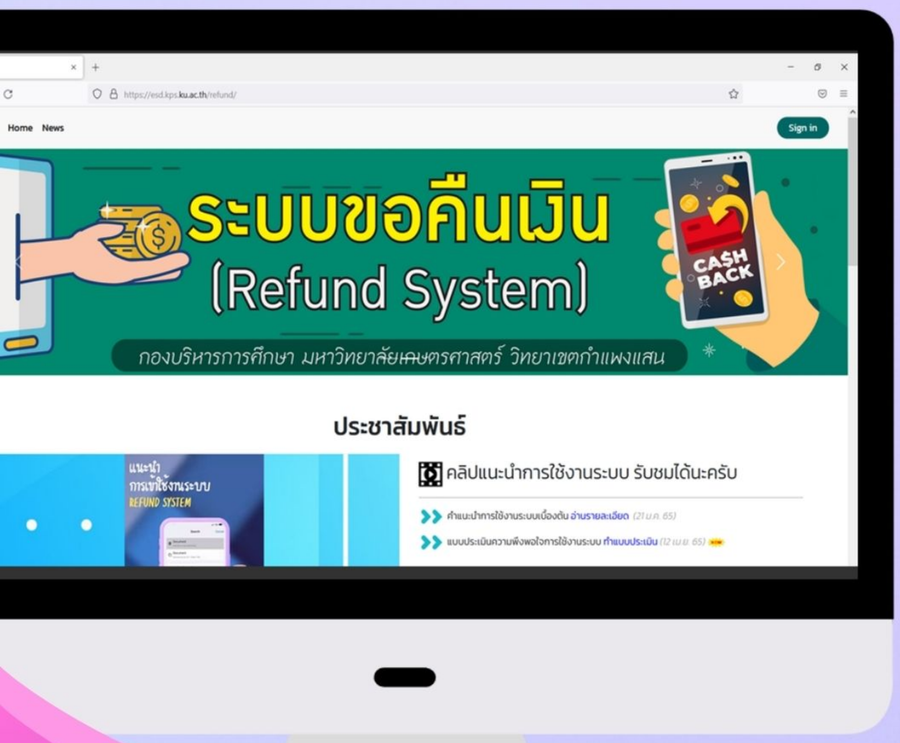
5. ช่วยให้การทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น รองรับการทำงานในรูปแบบออนไลน์ 100%

Impact

1. องค์กร
- เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงองค์กร (Organizational Transformation) โดยองค์กรสามารถสร้างนวัตกรรมและบริการใหม่ที่ตอบความต้องการของสังคมผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

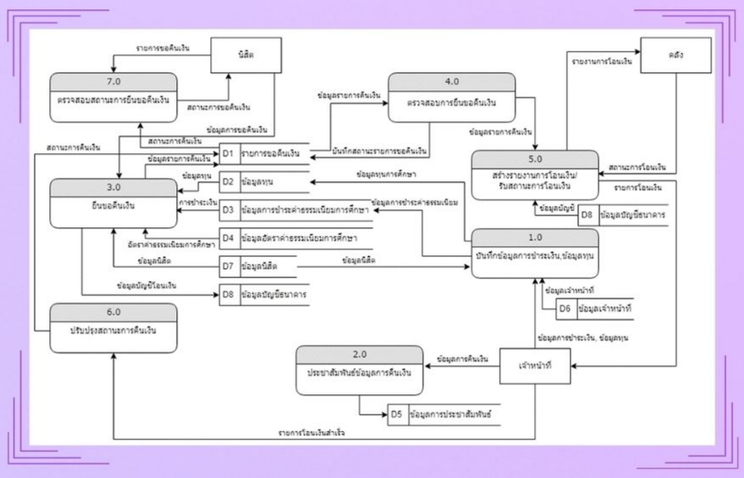
2. ผู้รับบริการ
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการทางการศึกษา

3. ประเทศ
- เกิดการพัฒนาด้านนวัตกรรมบริการทางการศึกษาอย่างยั่งยืน



สรุปและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้พัฒนาการพัฒนาระบบขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยใช้โปรแกรมภาษา PHP ระบบฐานข้อมูล MySQL พัฒนาเป็น Web Application โดยดำเนินการตามวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) ได้แก่ การวางแผน การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนาและติดตั้ง และการบำรุงรักษา ระบบนี้พัฒนาขึ้นโดยเน้นการเปลี่ยนแนวทาง วิธีการดำเนินการ ที่ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแนวทางการดำเนินการที่โดดเด่น คือ ระบบสามารถใช้ในการบริหารจัดการเพื่อการขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาแบบครบวงจร ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ระบบมีความปลอดภัยสูง โดยถูกเชื่อมโยงกับบัญชีผู้ใช้งานเครือข่าย Nontri Account ของมหาวิทยาลัย การดำเนินการเป็นรูปแบบออนไลน์ 100% และหลังจากการเปิดใช้งานระบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งานทั้งในมิติของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยพบว่า ด้านประสิทธิภาพของระบบ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ นิสิตมีความพึงพอใจต่อใช้งานระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและนิสิตผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 2 แผนผังการทำงานของระบบขอคืนเงินโดยรวม ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

- ยื่นขอคืนเงิน
- ติดตามสถานะแบบ Real-time ได้ตลอด 24 ชม.
- การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- สร้างแบบฟอร์มอัตโนมัติเพื่อเสนอผู้บริหารลงนาม
- ดาวน์โหลดรายงานสรุปเสนองานคลังและพัสดุเพื่อโอนเงิน
- รายงานสถิติแบบเรียลไทม์
- มาตรฐานความปลอดภัยสูง
- ช่องทางหลักประชาสัมพันธ์

โดย กองบริหารการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน