การประยุกต์ใช้แนวคิดลีนในกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

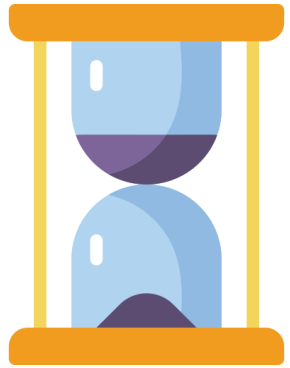
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงาน
ผศ.ดร.กรกฎ ใยบัวเทศ ทิพยาวงศ์

ผู้จัดทำ

นายจรัสพงศ์ พางเพาะ 590610257

นายธนวัฒน์ ปวงหล้า 590610285

ที่มาและความสำคัญ



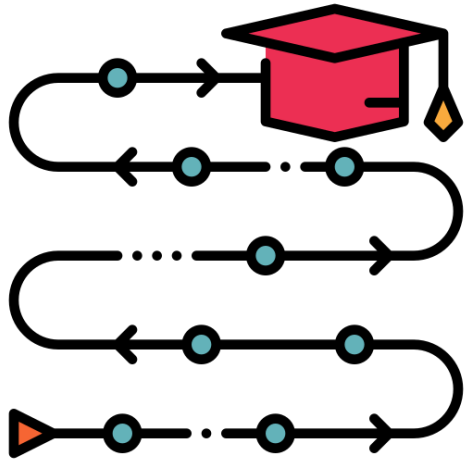
- กระบวนการโอนและเทียบโอนบางกระบวนการใช้เวลาในกระบวนการนาน
- วิธีปฏิบัติงานที่มีไม่ชัดเจนและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง
- ไม่มีการเก็บองค์ความรู้จากพนักงานที่เคยทำงานอยู่ก่อน

วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในกระบวนการการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- เพื่อจัดการความรู้ในกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตจากองค์ความรู้และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน



01 เก็บข้อมูลและศึกษากระบวนการ

02 วิเคราะห์กระบวนการ และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

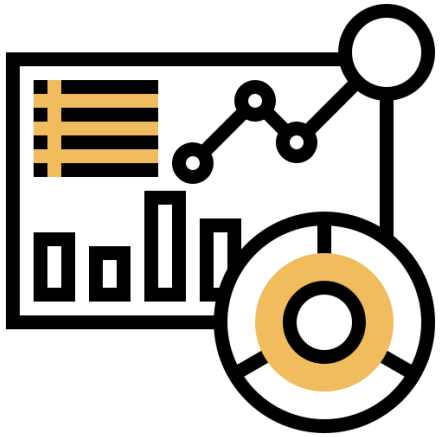
03 หาแนวทางปรับปรุง กระบวนการ

04 การจัดการองค์ความรู้ Knowledge Management

05 สรุปผลการดำเนินงาน

1.ระเบียบวิธีการทำโครงงาน

1.เก็บข้อมูลและศึกษากระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต



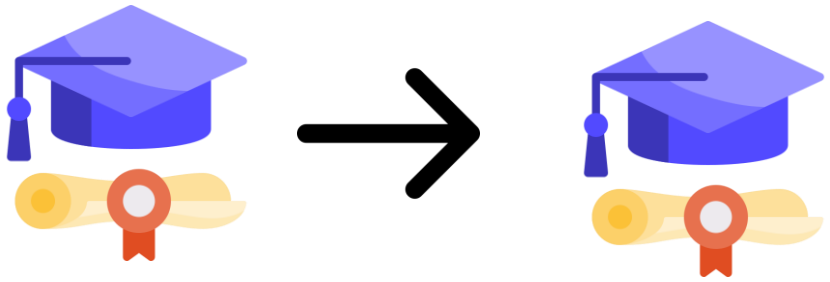
ศึกษาข้อมูลกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต

- จัดทำเป็นผังการไหล

เก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลาการดำเนินการ

- เพื่อจัดทำ VSM

ศึกษากระบวนการโอนหน่วยกิต ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



01 แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ

02 นักศึกษาที่ประสงค์จะเทียบโอนหน่วยกิตในเว็บไซต์กรอกข้อมูล

03 นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียม

04 นักศึกษายื่นคำร้องเรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตที่คณะที่นักศึกษาสังกัด

05 คณะตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบการโอนหน่วยกิต

06 งานสารบรรณสำนักทะเบียนรับเรื่องจากคณะ

07 ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย

08 พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการ

09 มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติการโอน

10 งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย

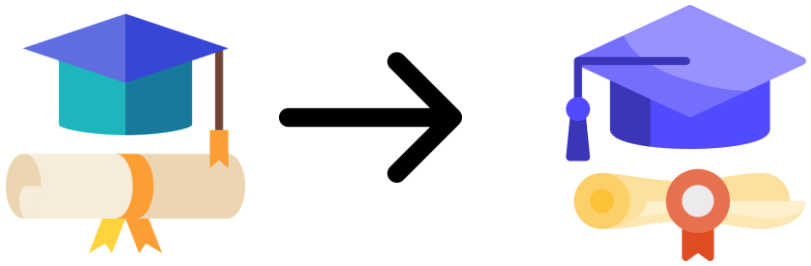
11 งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ

12 บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกลำดับขั้นเป็น CX

13 ส่งผลการโอนไปที่คณะใหม่ที่นักศึกษาสังกัด

14 บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต

ศึกษากระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น



01 แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ

02 นักศึกษาที่ประสงค์จะเทียบโอนหน่วยกิตในเว็บไซต์กรอกข้อมูล

03 นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียม

04 นักศึกษายื่นคำร้องเรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตที่คณะที่นักศึกษาสังกัด

05 คณะตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบการโอนหน่วยกิต

06 ผู้รับผิดชอบกระบวนวิชาตรวจสอบกระบวนวิชาที่เทียบโอน

07 งานสารบรรณสำนักทะเบียนรับเรื่องจากคณะ

08 ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย

09 พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการ

10 มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติการโอน

11 งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย

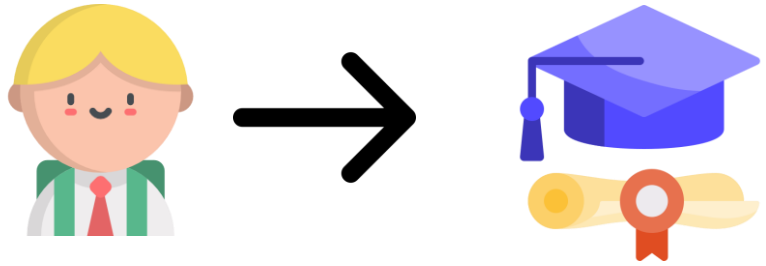
12 งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ

13 บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกลำดับขั้นเป็น CX

14 ส่งผลการโอนไปที่คณะใหม่ที่นักศึกษาสังกัด

15 บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต

ศึกษากระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตจากการศึกษานอกระบบ



01 แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ

02 นักศึกษาที่ประสงค์จะเทียบโอนหน่วยกิตในเว็บไซต์กรอกข้อมูล

03 นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียม

04 งานสารบรรณส่งสำเนาใบคำร้องและพิมพ์รายชื่อผู้เข้าสอบส่งไปยังคณะเจ้าของกระบวนวิชาที่มีการจัดสอบ

05 แจ้งเวียนบันทึกข้อความประกาศสำนักทะเบียน เรื่อง การกำหนดการสอบเทียบโอน

06 รับเรื่องผลการสอบเทียบโอนจากคณะที่ทำการจัดสอบ

07 พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการ

08 งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ

09 มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติผลการสอบเทียบโอน

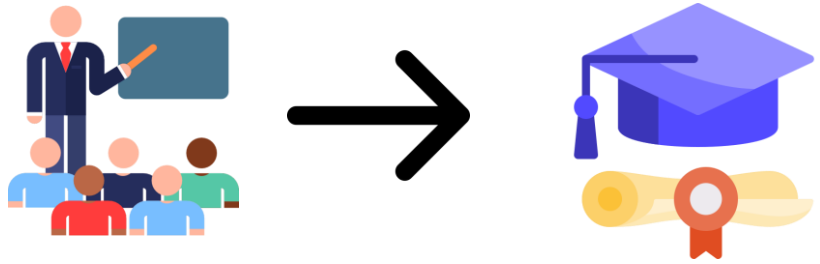
10 งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย

11 ส่งผลการสอบเทียบฯไปที่คณะที่มีนักศึกษาเข้าสอบ

12 บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกลำดับขั้นเป็น CX

13 บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต

ศึกษากระบวนการการโอนหน่วยกิตจากโครงการเรียนล่วงหน้า



01 งานสารบรรณรับเรื่องจากคณะเจ้าของวิชาที่เปิดโครงการเรียนล่วงหน้า

02 งานสารบรรณส่งเรื่องนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย

03 มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติผลการศึกษาล่วงหน้า

04 งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย

05 แผนกรับเข้าศึกษารับผลการอนุมัติและทำการบันทึกข้อมูลผลการศึกษาของนักเรียนในโครงการเรียนล่วงหน้า

06 ส่งผลการโอนไปที่คณะเจ้าของวิชา

07 คณะทำเรื่องขอบันทึกผลการศึกษานักศึกษาในโครงการเรียนล่วงหน้า

08 งานสารบรรณรับเรื่องคณะเจ้าของวิชา

09 มหาวิทยาลัยพิจารณาเรื่องการอนุมัติขอบันทึกผลการศึกษา

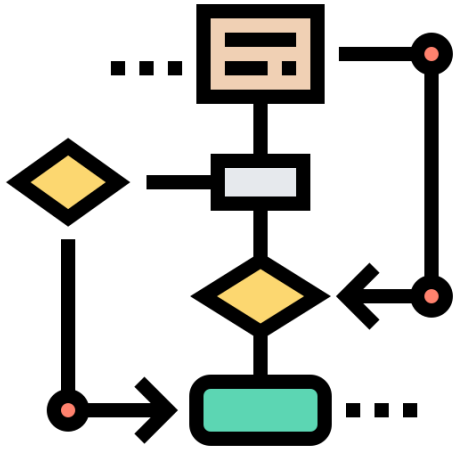
10 งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย

11 งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัยและส่งเรื่องแจ้งกับคณะเจ้าของวิชาเรื่องผลการอนุมัติ

12 แผนกรับเข้าและบริหารหลักสูตรทำการบันทึกลำดับขั้นให้กับนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วมโครงการเรียนล่วงหน้า

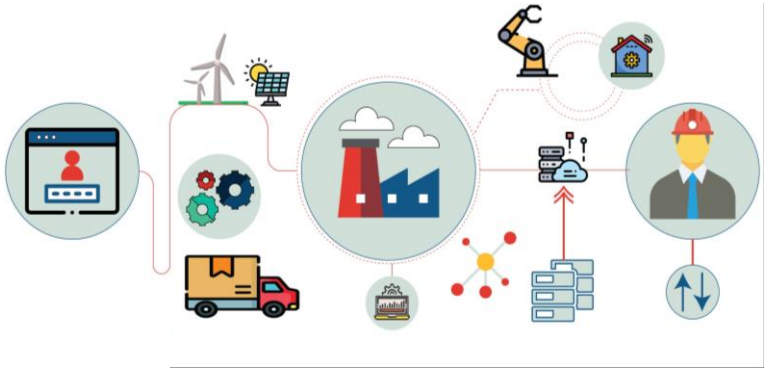
2.วิเคราะห์กระบวนการ และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

2.วิเคราะห์กระบวนการและหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น



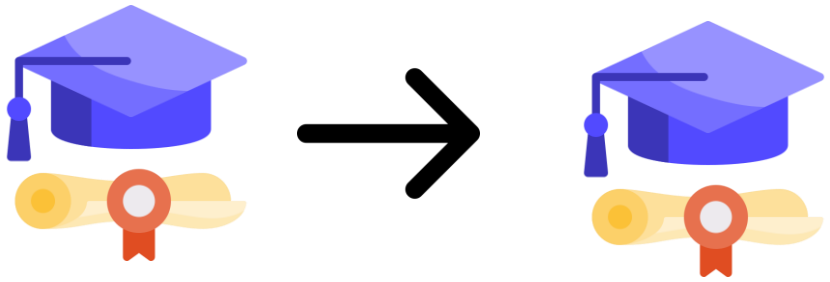
1. จัดทำผังการไหล (Process Flow)

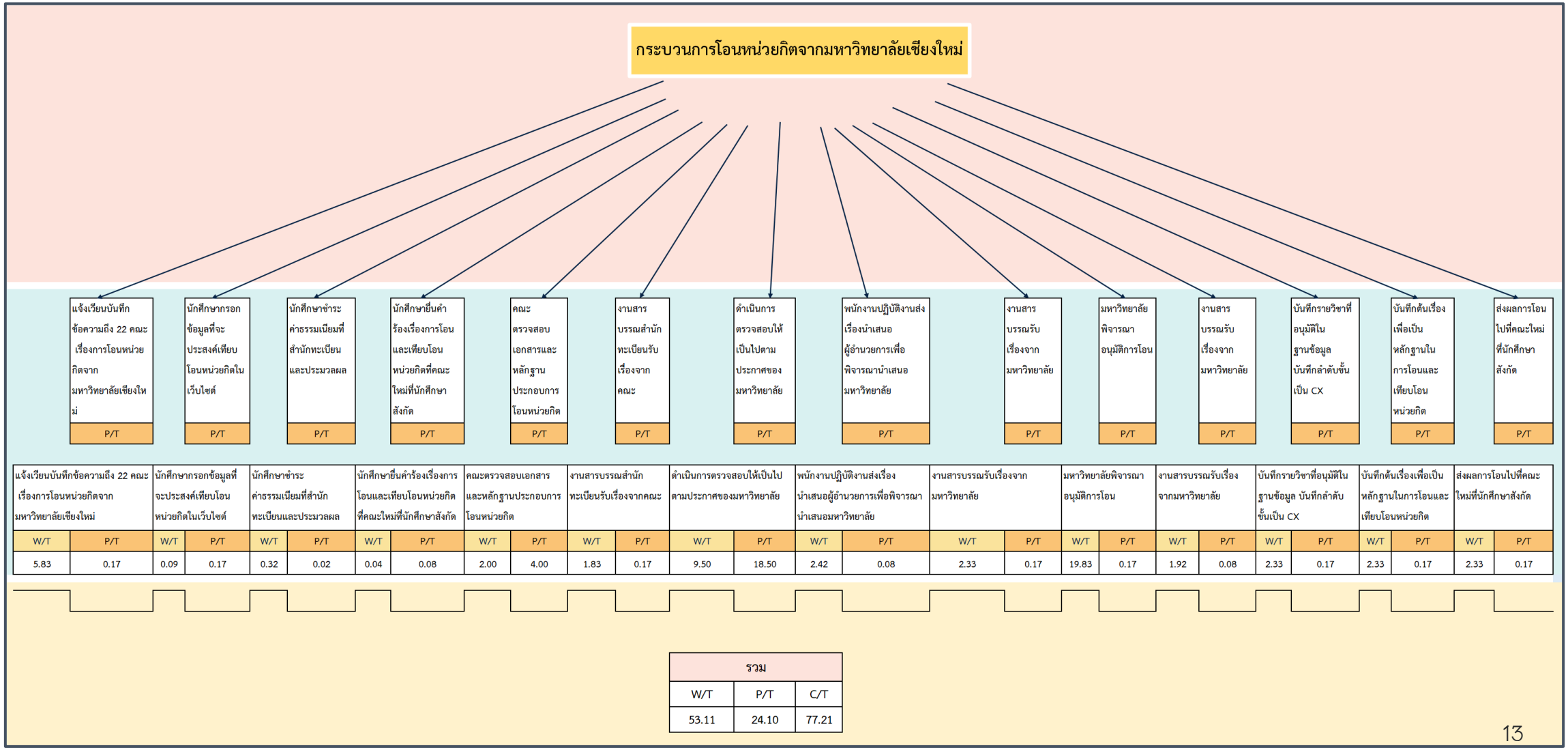
- วิเคราะห์ กระบวนการทำงาน ผู้รับผิดชอบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง



2. จัดทำแผนผังสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping)

แผนผังสายธารคุณค่าของกระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

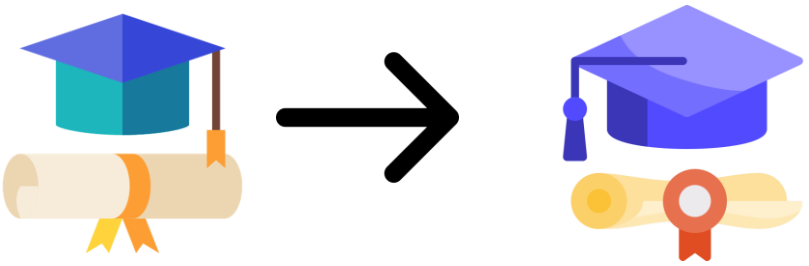


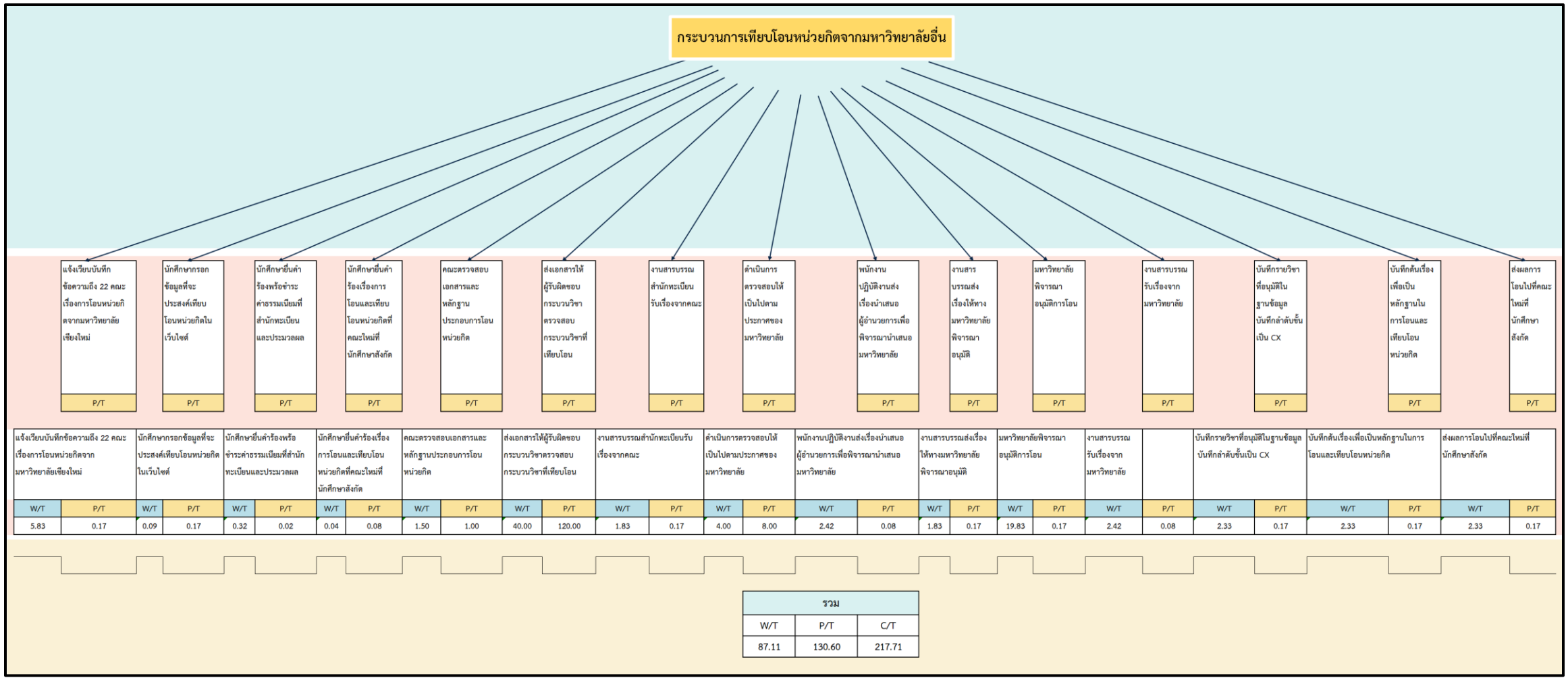


แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ เรื่องการโอนหน่วยกิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่		นักศึกษากรอกข้อมูลที่จะประสงค์เทียบโอนหน่วยกิตในเว็บไซต์		นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักทะเบียนและประมวลผล		นักศึกษายื่นคำร้องเรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตที่คณะใหม่ที่นักศึกษาสังกัด		คณะตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบการโอนหน่วยกิต		งานสารบรรณสำนักทะเบียนรับเรื่องจากคณะ		ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย		พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณานำเสนอมหาวิทยาลัย		งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย		มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติการโอน		งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย		บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกลำดับขั้นเป็น CX		บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต		ส่งผลการโอนไปที่คณะใหม่ที่นักศึกษาสังกัด	
W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T
5.83	0.17	0.09	0.17	0.32	0.02	0.04	0.08	2.00	4.00	1.83	0.17	9.50	18.50	2.42	0.08	2.33	0.17	19.83	0.17	1.92	0.08	2.33	0.17	2.33	0.17	2.33	0.17

รวม		
W/T	P/T	C/T
53.11	24.10	77.21

แผนผังสายธารคุณค่าของกระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น

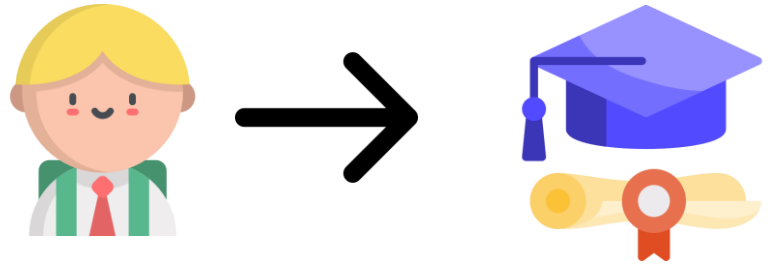




แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ เรื่องการโอนหน่วยกิตจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		นักศึกษากรอกข้อมูลที่จะประสงค์เทียบโอนหน่วยกิต ในเว็บไซต์		นักศึกษายื่นคำร้องพร้อมชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักทะเบียนและประมวลผล		นักศึกษายื่นคำร้องเรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตที่คณะใหม่ที่นักศึกษาสังกัด		คณะตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบการโอนหน่วยกิต		ส่งเอกสารให้ผู้รับผิดชอบกระบวนวิชาตรวจสอบกระบวนวิชาที่เทียบโอน		งานสารบรรณสำนักทะเบียนรับเรื่องจากคณะ		ดำเนินการตรวจสอบให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย		พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณานำเสนอมหาวิทยาลัย		งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ		มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติการโอน		งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย		บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูลบันทึกลำดับขั้นเป็น CX		บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต		ส่งผลการโอนไปที่คณะใหม่ที่นักศึกษาสังกัด	
W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T
5.83	0.17	0.09	0.17	0.32	0.02	0.04	0.08	1.50	1.00	40.00	120.00	1.83	0.17	4.00	8.00	2.42	0.08	1.83	0.17	19.83	0.17	2.42	0.08	2.33	0.17	2.33	0.17	2.33	0.17

รวม		
W/T	P/T	C/T
87.11	130.60	217.71

แผนผังสายธารคุณค่าของกระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตจากการศึกษานอกระบบ



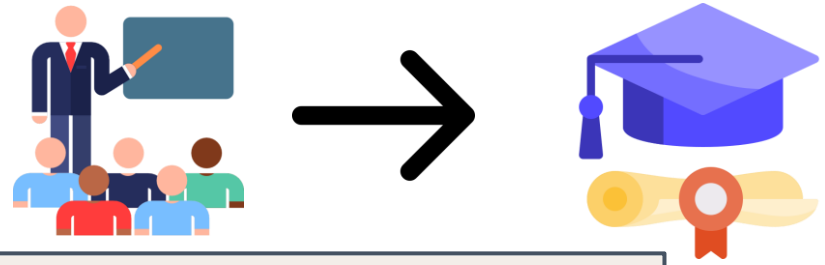
กระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตจากการศึกษานอก

แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ เรื่องการเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยฯ	นักศึกษากรอกข้อมูลที่จะประสงค์เทียบโอนหน่วยกิตในเว็บไซต์	นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักทะเบียนและประมวลผล และนักศึกษายื่นคำร้องเรื่องการสอบเทียบโอน	งานสารบรรณส่งสำเนาใบคำร้องและพิมพ์รายชื่อผู้เข้าสอบส่งไปยังคณะเจ้าของกระบวนวิชาที่มีการจัดสอบ	แจ้งเวียนบันทึกข้อความประกาศสำนักทะเบียน เรื่องการกำหนดการสอบเทียบโอน	รับเรื่องผลการสอบเทียบโอนจากคณะที่ทำการจัดสอบ	พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณานำเสนอมหาวิทยาลัย	งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ	มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติผลการสอบเทียบโอน	งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย	ส่งผลการอนุมัติสอบเทียบฯไปที่คณะที่มีนักศึกษาเข้าสอบ	บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกลำดับขั้น	บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต
P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T	P/T

แจ้งเวียนบันทึกข้อความถึง 22 คณะ เรื่องการเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม		นักศึกษากรอกข้อมูลที่จะประสงค์เทียบโอนหน่วยกิตในเว็บไซต์		นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักทะเบียนและประมวลผล และนักศึกษายื่นคำร้องเรื่องการสอบเทียบโอน		งานสารบรรณส่งสำเนาใบคำร้องและพิมพ์รายชื่อผู้เข้าสอบส่งไปยังคณะเจ้าของกระบวนวิชาที่มี		แจ้งเวียนบันทึกข้อความประกาศสำนักทะเบียน เรื่องการกำหนดการสอบเทียบโอน		รับเรื่องผลการสอบเทียบโอนจากคณะที่ทำการจัดสอบ		พนักงานปฏิบัติงานส่งเรื่องนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณานำเสนอมหาวิทยาลัย		งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ		มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติผลการสอบเทียบโอน		งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย		ส่งผลการอนุมัติสอบเทียบฯไปที่คณะที่มีนักศึกษาเข้าสอบ		บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกลำดับขั้น		บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐานในการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต	
W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T
5.83	0.17	0.09	0.17	0.16	0.17	2.00	0.50	5.83	0.17	2.33	0.17	2.42	0.08	1.83	0.17	19.92	0.08	1.83	0.17	2.33	0.17	2.42	0.08	2.42	0.08				

รวม		
W/T	P/T	C/T
49.42	2.17	51.59

แผนผังสายธารคุณค่าของกระบวนการเทียบโอนหน่วยกิตจากโครงการเรียนล่วงหน้า



กระบวนโอนผลการเรียนจากโครงการเรียนล่วงหน้า

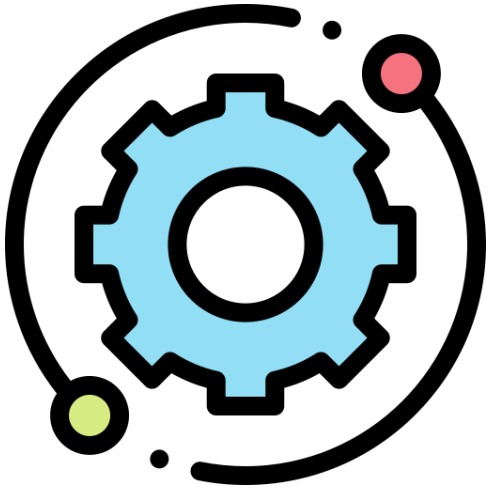
งานสารบรรณรับเรื่องจากคณะเจ้าของวิชาที่เปิดโครงการเรียนล่วงหน้า		งานสารบรรณส่งเรื่องนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย		มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติผลการศึกษาล่วงหน้า		งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย		แผนกรับเข้าศึกษารับผลการอนุมัติและทำการบันทึกข้อมูลผลการศึกษาของนักเรียนในโครงการเรียนล่วงหน้า		ส่งผลการโอนไปที่คณะเจ้าของวิชา		คณะทำเรื่องขอบันทึกผลการศึกษานักศึกษาในโครงการเรียนล่วงหน้า		งานสารบรรณรับเรื่องคณะเจ้าของวิชา		งานสารบรรณส่งเรื่องให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ		มหาวิทยาลัยพิจารณาเรื่องการอนุมัติขอบันทึกผลการศึกษา		งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัยและส่งเรื่องแจ้งกับคณะเจ้าของวิชาเรื่องผลการอนุมัติ		แผนกรับเข้าและบริหารหลักสูตรทำการบันทึกลำดับขั้นให้กับนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วมโครงการเรียนล่วงหน้า	
W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T	W/T	P/T
5.83	0.17	5.83	0.17	19.00	1.00	5.83	0.08	2.00	0.50	2.00	0.50	2.00	0.50	1.83	0.17	5.83	0.17	19.83	0.17	2.33	0.17	1.33	0.17

รวม		
W/T	P/T	C/T
73.67	3.83	77.50

3. หาแนวทางปรับปรุง
กระบวนการ

หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการ

1. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
   - แผนผังกลุ่มเครือญาติ
   - Why-Why Analysis



2. หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการ
   - 5W-H1
   - ECRS

แผนผังกลุ่มเครือญาติของปัญหาใน กระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต

ปัญหาของกระบวนการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต

ปัญหาด้านเอกสาร
- เอกสารผิดพลาด
- เอกสารไม่ครบ

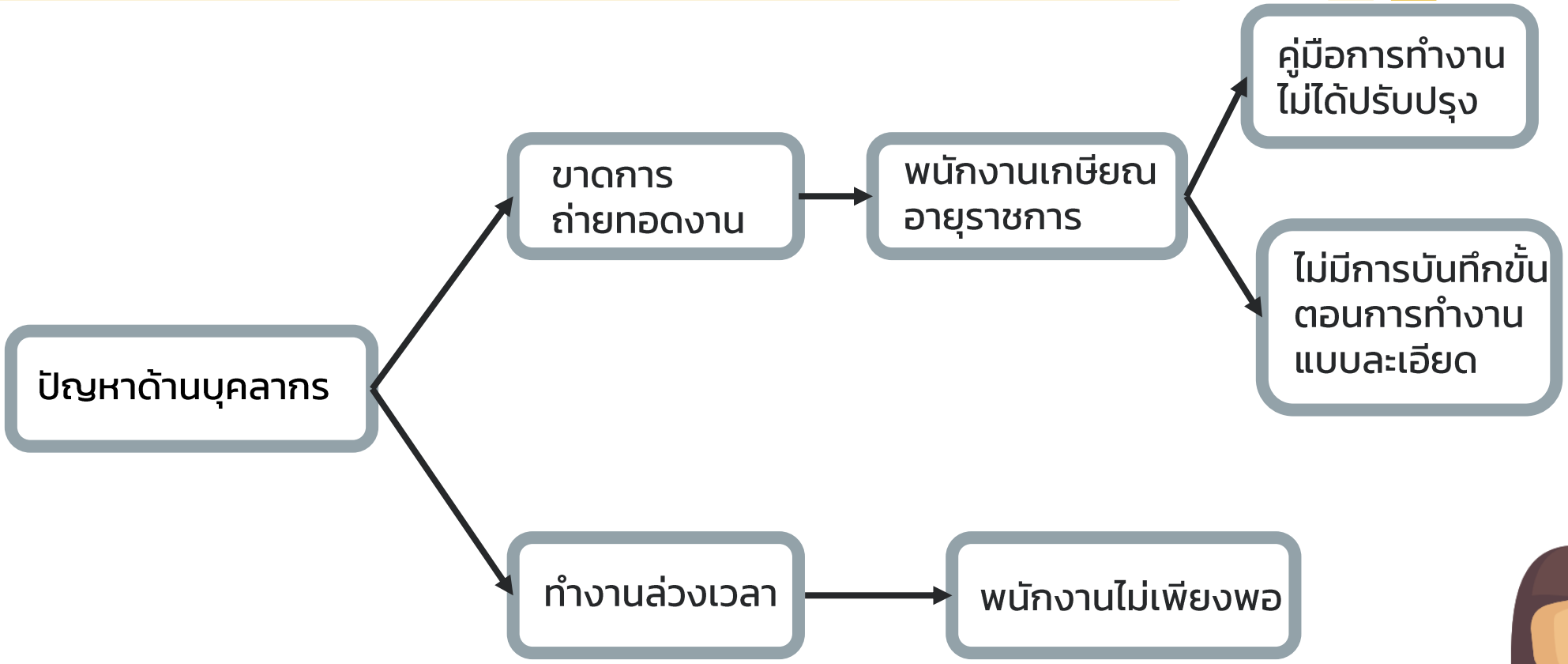
ปัญหาด้านบุคลากร
- ขาดการถ่ายทอดงาน
- ทำงานล่วงเวลา

ปัญหาด้านการประสานงาน
- นศ.ไม่ลาออก
- นศ.ไม่ทราบกำหนดการ

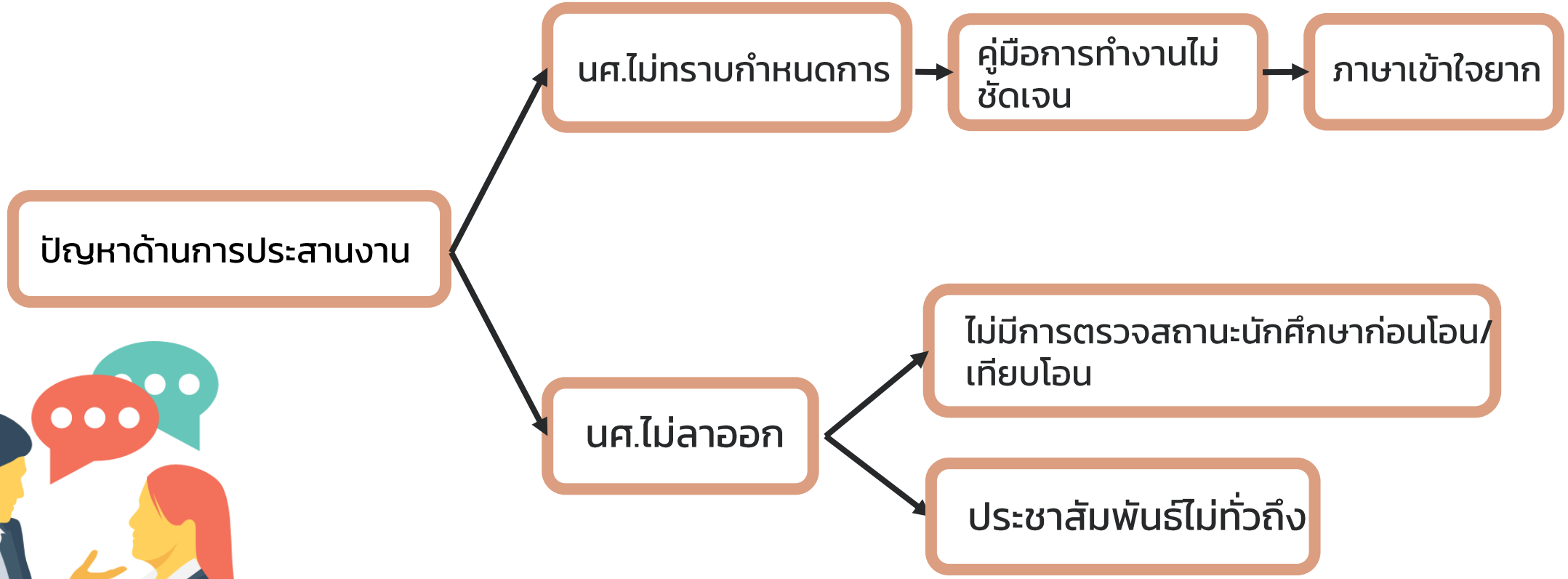
ปัญหาด้านความล่าช้า
- เทียบโอน ม.อื่น-มช ล่าช้า
- นศ.จีน ลงทะเบียนไม่ทัน

แผนผังแสดงการวิเคราะห์ Why-Why Analysis
หัวข้อ ปัญหาด้านเอกสาร

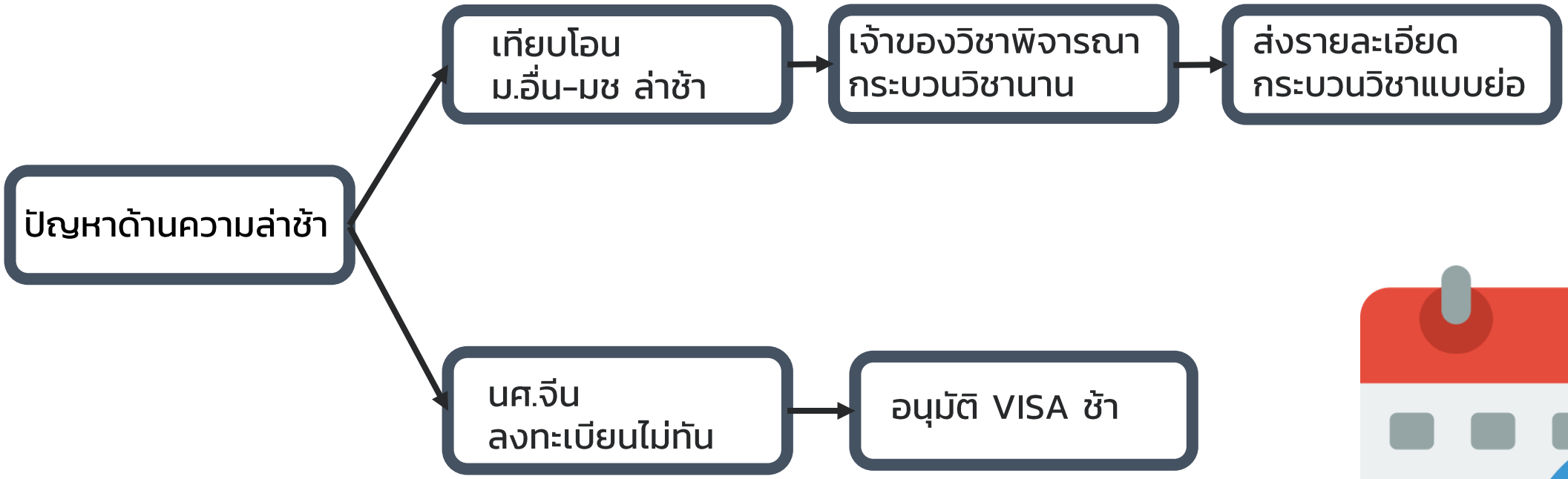
แผนผังแสดงการวิเคราะห์ Why-Why Analysis
หัวข้อ ปัญหาด้านบุคลากร



แผนผังแสดงการวิเคราะห์ Why-Why Analysis
หัวข้อ ปัญหาด้านการประสานงาน



แผนผังแสดงการวิเคราะห์ Why-Why Analysis
หัวข้อ ปัญหาด้านความล่าช้า



- หาแนวทางปรับปรุงโดยใช้หลักการ 5W-H1 และ ECRS

การหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการวิเคราะห์ Why-Why Analysis

- ทำการจัดการองค์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบอินโฟกราฟฟิค (Infographic) ในรูปแบบที่เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย
- จัดทำเอกสารให้เป็นปัจจุบันและให้สามารถเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น
- จัดทำให้ระบบเว็บสำนักทะเบียนมีการตรวจสถานะของนักศึกษา
- เสนอแนวทางให้เพิ่มพนักงานปฏิบัติการ
- เสนอแนวทางให้ให้นักศึกษาต่างชาติส่งเอกสารการโอนล่วงหน้า

- หาแนวทางปรับปรุงโดยใช้หลักการ 5W-H1 และ ECRS

การหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ

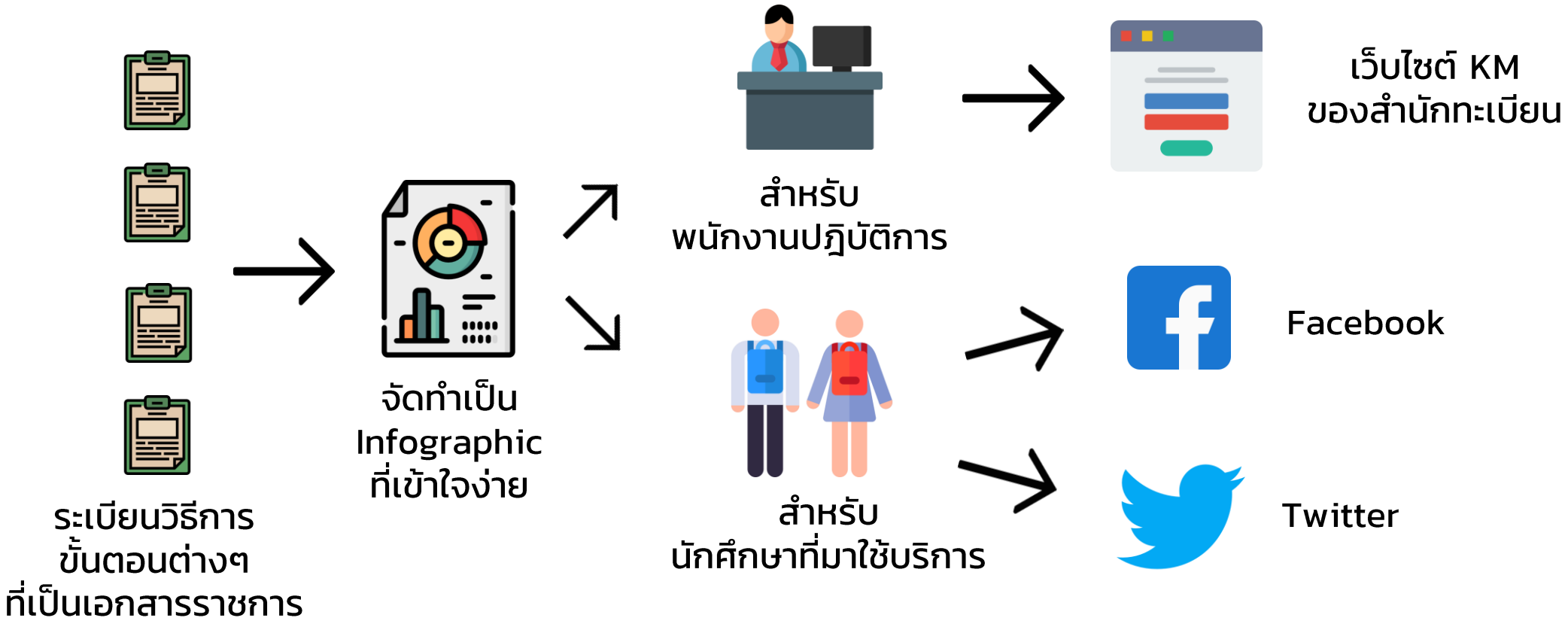
- เสนอให้จัดทำมีระบบตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา
- เสนอให้มีการชำระเงินการโอนหน่วยกิตผ่านระบบ QR Code
- เสนอให้รวบขั้นตอนกรอกข้อมูลและชำระเงินอยู่ในขั้นตอนเดียวกัน
- เสนอให้เพิ่มพนักงาน 1 คนในการช่วยตรวจเอกสาร
- เสนอให้ใช้ระบบ E-Doc ในการส่งเอกสารเพื่อ

ลดระยะเวลาในการรอคอยเอกสารให้เร็วขึ้น

4. การจัดการองค์ความรู้
Knowledge Management

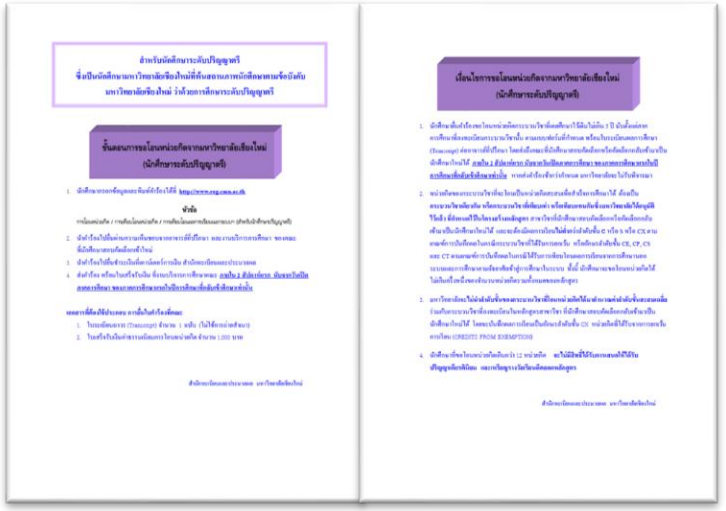
4. การจัดการองค์ความรู้

จัดการความรู้โดยการนำความรู้และวิธีการต่างๆ ที่ได้ปรับปรุงแล้วมานำเสนอในรูปแบบสารสนเทศ เพื่อกระจายความรู้ให้บุคลากรในองค์กร และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้

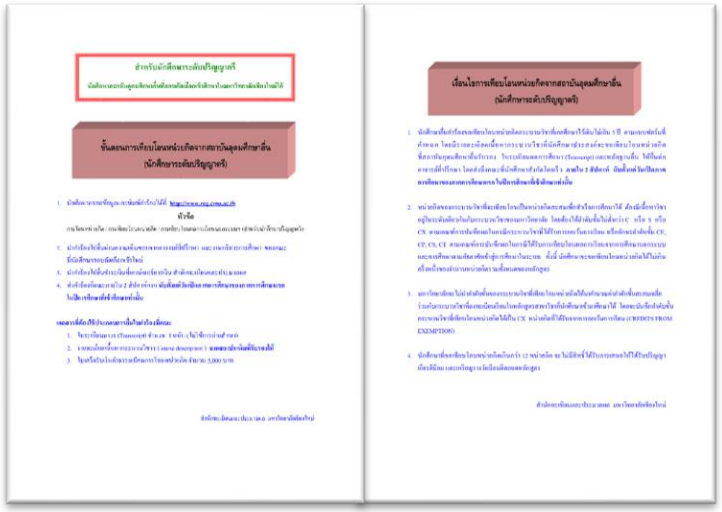


4. การจัดการองค์ความรู้ สำหรับนักศึกษา

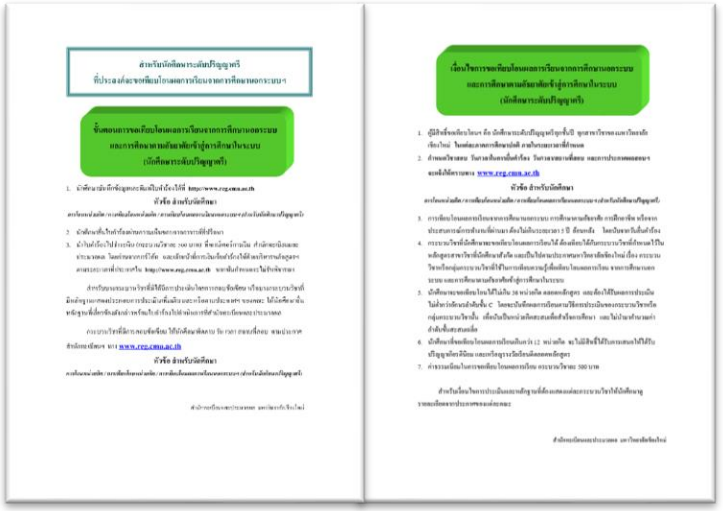
- คู่มือการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตแบบเก่า



การโอนหน่วยกิตภาย
ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



การเทียบโอนหน่วยกิต
จากสถาบันอุดมศึกษาอื่น



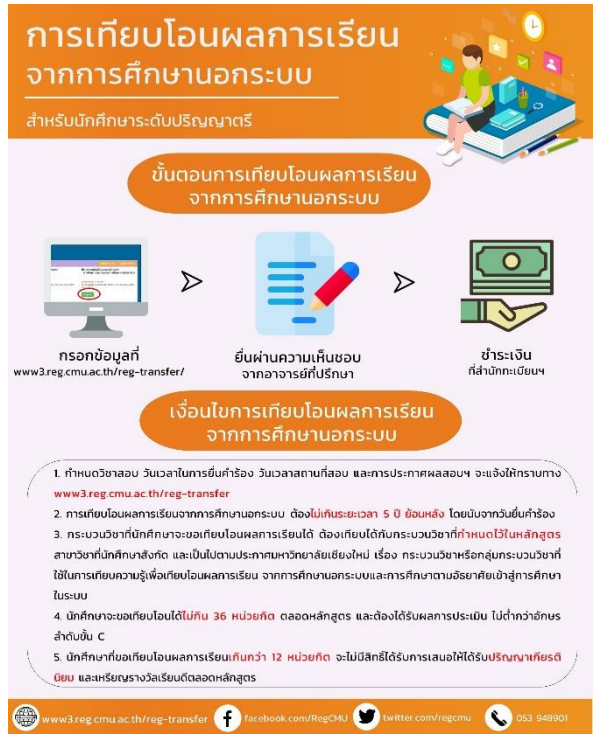
การเทียบโอนหน่วยกิต
จากการศึกษานอกระบบ

4. การจัดการองค์ความรู้สำหรับนักศึกษา

- คู่มือการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตเมื่อนำมาทำเป็น Infographic เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์

การโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

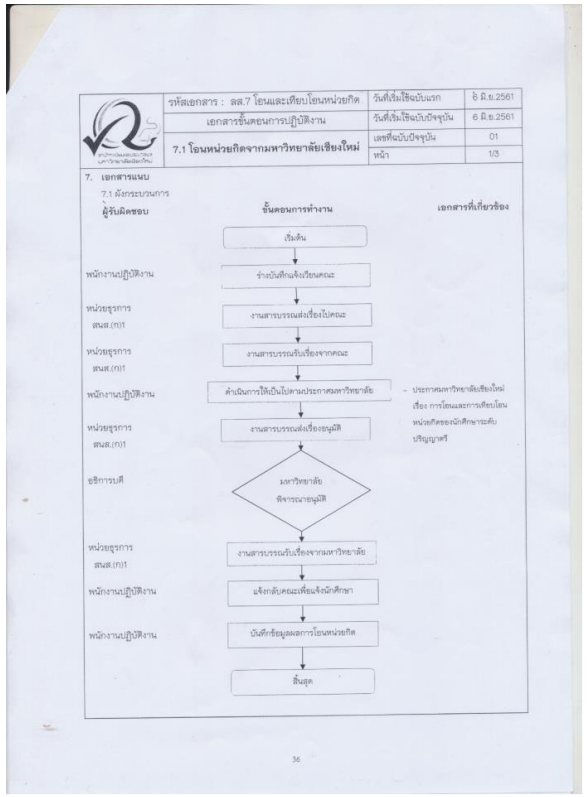
การเทียบโอนหน่วยกิตจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น



การเทียบโอนหน่วยกิตจากการศึกษานอกระบบ

4. การจัดการองค์ความรู้ สำหรับพนักงานปฏิบัติงาน

- ตัวอย่างขั้นตอนปฏิบัติงานแบบเก่าที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง



รหัสเอกสาร : สส.7 โอนและเทียบโอนหน่วยกิต	วันที่เริ่มใช้ฉบับแรก	5 มิ.ย.2561
เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วันที่เริ่มใช้ฉบับปัจจุบัน	6 มิ.ย.2561
7.1 โอนหน่วยกิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	เลขที่ฉบับปัจจุบัน	01
	หน้า	1/3

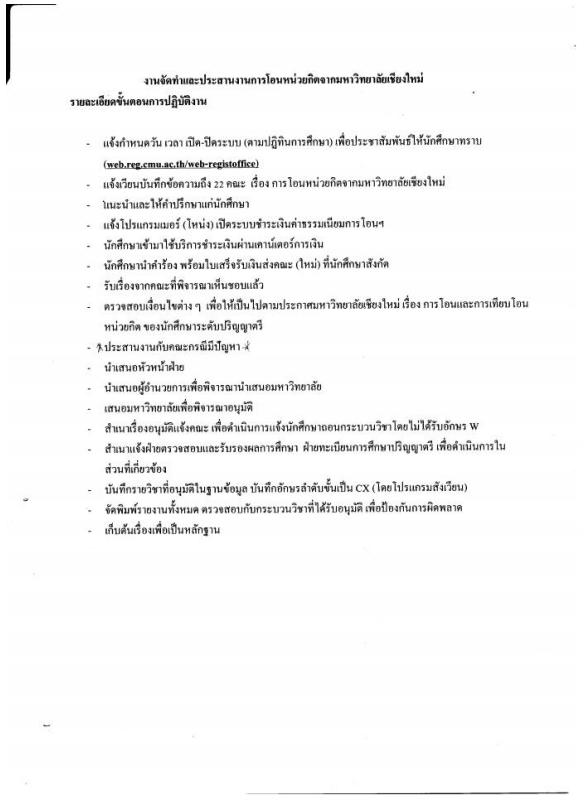
7. เอกสารแนบ

7.1 ผังกระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	เริ่มต้น	
พนักงานปฏิบัติงาน	ร่างบันทึกแจ้งเรียนคณะ	
หน่วยธุรการ สนส.(ก)1	งานสารบรรณส่งเรื่องไปคณะ	
หน่วยธุรการ สนส.(ก)1	งานสารบรรณรับเรื่องจากคณะ	
พนักงานปฏิบัติงาน	ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัย	ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การโอนและการเทียบโอนหน่วยกิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
หน่วยธุรการ สนส.(ก)1	งานสารบรรณส่งเรื่องอนุมัติ	
อธิการบดี	มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ	
หน่วยธุรการ สนส.(ก)1	งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย	
พนักงานปฏิบัติงาน	แจ้งกลับคณะเพื่อแจ้งนักศึกษา	
พนักงานปฏิบัติงาน	บันทึกข้อมูลผลการโอนหน่วยกิต	
	สิ้นสุด	

36

WI แบบเก่าที่
ทางสำนักทะเบียนได้จัดทำขึ้น



งานจัดทำและประสานงานการโอนหน่วยกิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

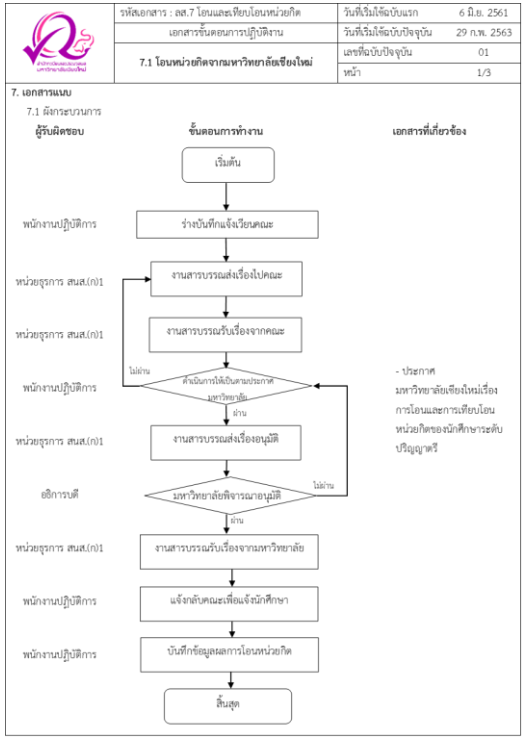
- แจ้งกำหนดวัน เวลา เปิด-ปิดระบบ (ตามปฏิทินการศึกษา) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ (web.reg.cmu.ac.th/web-registoffice)
- แจ้งวิธีบันทึกข้อความถึง 22 คณะ เรื่อง การโอนหน่วยกิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา
- แจ้งโปรแกรมเมอร์ (ใหม่ง) เปิดระบบชำระเงินค่าธรรมเนียมการโอนฯ
- นักศึกษาเข้ามาใช้บริการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์การเงิน
- นักศึกษานำคำร้อง พร้อมใบเสร็จรับเงินส่งคณะ (ใหม่) ที่นักศึกษาสังกัด
- รับเรื่องจากคณะที่พิจารณาเห็นชอบแล้ว
- ตรวจสอบเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การโอนและการเทียบโอนหน่วยกิต ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
- ประสานงานกับคณะกรณีมีปัญหา
- นำเสนอหัวหน้าฝ่าย
- นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณานำเสนอมหาวิทยาลัย
- เสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- สำเนาเรื่องอนุมัติแจ้งคณะ เพื่อดำเนินการแจ้งนักศึกษาถอนกระบวนวิชาโดยไม่ได้รับอักษร W
- สำเนาแจ้งฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา ฝ่ายทะเบียนการศึกษาบริญญาตรี เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล บันทึกอักษรลำดับขั้นเป็น CX (โดยโปรแกรมสังเวียน)
- จัดพิมพ์รายงานทั้งหมด ตรวจสอบกับกระบวนวิชาที่ได้รับอนุมัติ เพื่อป้องกันการผิดพลาด
- เก็บตั้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐาน

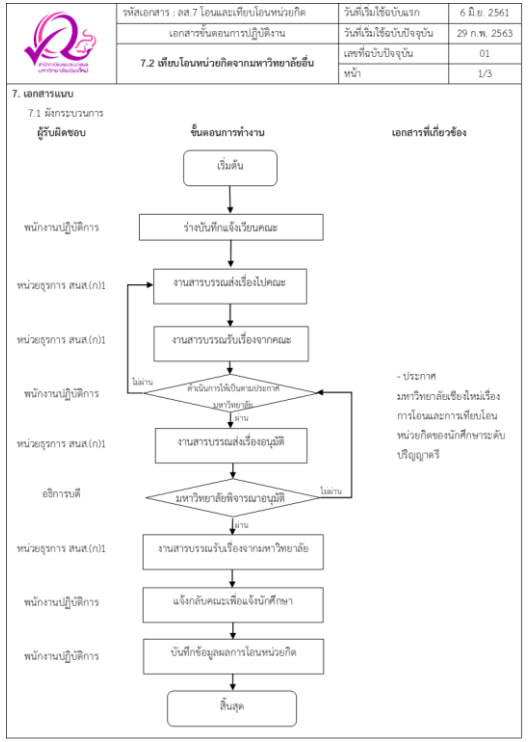
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ที่พนักงานที่มีประสบการณ์ได้จัดทำขึ้น

4. การจัดการองค์ความรู้ สำหรับพนักงานปฏิบัติงาน

ตัวอย่างขั้นตอนปฏิบัติงานแบบเก่าที่ได้รับการปรับปรุง

- โดย จัดทำ Work Instruction แบบใหม่ที่ถูกต้อง และจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบละเอียด



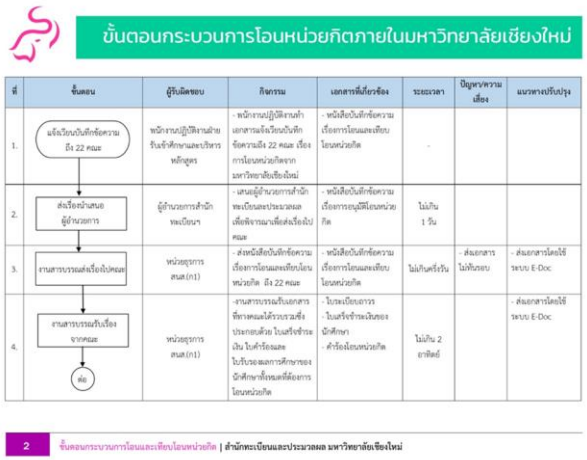


ตัวอย่าง Work Instruction ที่จัดทำใหม่โดยอัพเดทข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

4. การจัดการองค์ความรู้ สำหรับพนักงานปฏิบัติงาน

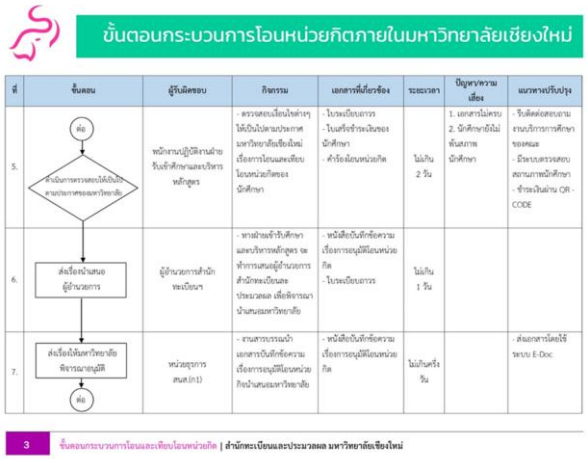
ตัวอย่าง ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบละเอียดทั้ง 4 กระบวนการโดยจะนำคู่มือนี้อัพโหลดลงบนเว็ปไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

4. การจัดการองค์ความรู้ สำหรับพนักงานปฏิบัติงาน



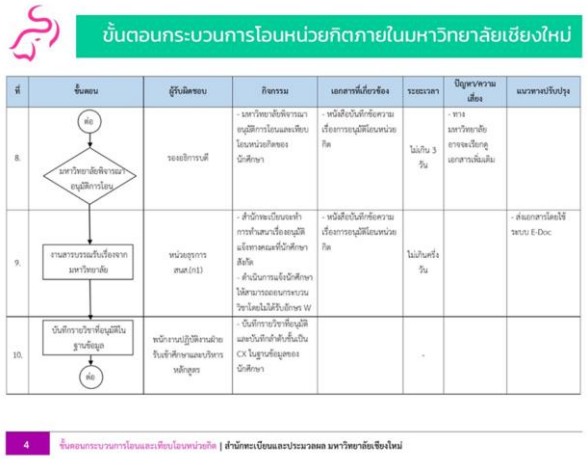
ขั้นตอนกระบวนการโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ปัญหา/ความเสี่ยง	แนวทางปรับปรุง
1.	แจ้งวันบันทึกข้อความ ถึง 22 คณะ	พนักงานปฏิบัติงานฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร	- พนักงานปฏิบัติงานทำเอกสารแจ้งวันบันทึกข้อความถึง 22 คณะ เรื่อง การโอนหน่วยกิตจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต	-		
2.	ส่งเรื่องผ่านสนอผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	- เสนอผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อพิจารณาเพื่อส่งเรื่องไปคณะ	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการอนุมัติโอนหน่วยกิต	ไม่เกิน 1 วัน		
3.	งานสารบรรณส่งเรื่องไปคณะ	หน่วยธุรการ สนส.(n1)	- ส่งหนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต ถึง 22 คณะ	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิต	ไม่เกินครึ่งวัน	- ส่งเอกสารไม่ทันรอบ	- ส่งเอกสารโดยใช้ระบบ E-Doc
4.	งานสารบรรณรับเรื่องจากคณะ ต่อ	หน่วยธุรการ สนส.(n1)	- งานสารบรรณรับเอกสารที่ทางคณะได้ส่งมาประกอบด้วย ใบแจ้งชำระเงิน ใบคำร้องและใบรับรองผลการศึกษาของนักศึกษาทั้งหมดที่ต้องการโอนหน่วยกิต	- ใบระเบียบการ - ใบแจ้งชำระเงินของนักศึกษา - คำร้องโอนหน่วยกิต	ไม่เกิน 2 อาทิตย์		- ส่งเอกสารโดยใช้ระบบ E-Doc



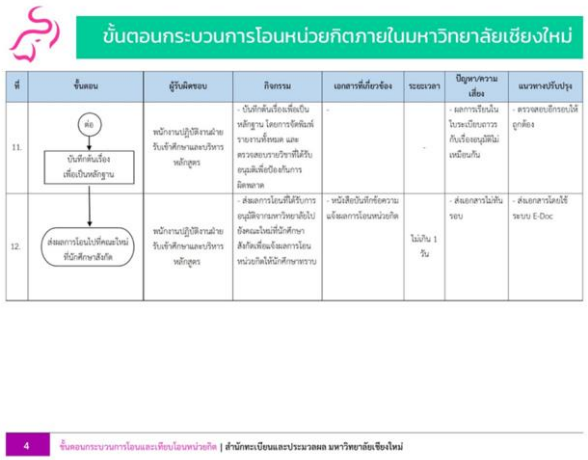
ขั้นตอนกระบวนการโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ปัญหา/ความเสี่ยง	แนวทางปรับปรุง
5.	ต่อ สำนักการตรวจสอบให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย	พนักงานปฏิบัติงานฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร	- ตรวจสอบเงื่อนไขต่างๆ ให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่องการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตของนักศึกษา	- ใบระเบียบการ - ใบแจ้งชำระเงินของนักศึกษา - คำร้องโอนหน่วยกิต	ไม่เกิน 2 วัน	1. เอกสารไม่ครบ 2. นักศึกษายังไม่ทันสภาพนักศึกษา	- รับติดต่อสอบถามงานบริการการศึกษาของคณะ - มีระบบตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา - ชำระเงินผ่าน QR - CODE
6.	ส่งเรื่องผ่านสนอผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	- ทางฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร จะทำการสนอผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อพิจารณานำสนอมหาวิทยาลัย	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการอนุมัติโอนหน่วยกิต - ใบระเบียบการ	ไม่เกิน 1 วัน		
7.	ส่งเรื่องให้มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ ต่อ	หน่วยธุรการ สนส.(n1)	- งานสารบรรณนำเอกสารบันทึกข้อความ เรื่องการอนุมัติโอนหน่วยกิตนำสนอมหาวิทยาลัย	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการอนุมัติโอนหน่วยกิต	ไม่เกินครึ่งวัน		- ส่งเอกสารโดยใช้ระบบ E-Doc



ขั้นตอนกระบวนการโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ปัญหา/ความเสี่ยง	แนวทางปรับปรุง
8.	ต่อ มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติการโอน	รองอธิการบดี	- มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติการโอนและเทียบโอนหน่วยกิตของนักศึกษา	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการอนุมัติโอนหน่วยกิต	ไม่เกิน 3 วัน	- ทางมหาวิทยาลัยอาจจะเรียกดูเอกสารเพิ่มเติม	
9.	งานสารบรรณรับเรื่องจากมหาวิทยาลัย	หน่วยธุรการ สนส.(n1)	- สำนักทะเบียนจะทำการทำสนาเรื่องอนุมัติแจ้งรายละเอียดที่นักศึกษาสิ้นสุด - ดำเนินการแจ้งนักศึกษาให้สามารถออนกระบวนวิชาโดยไม่ได้รับอักษร W	- หนังสือบันทึกข้อความ เรื่องการอนุมัติโอนหน่วยกิต	ไม่เกินครึ่งวัน		- ส่งเอกสารโดยใช้ระบบ E-Doc
10.	บันทึกรายวิชาที่อนุมัติในฐานข้อมูล ต่อ	พนักงานปฏิบัติงานฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร	- บันทึกรายวิชาที่อนุมัติและบันทึกลำดับขั้นเป็น CX ในฐานข้อมูลของนักศึกษา		-		

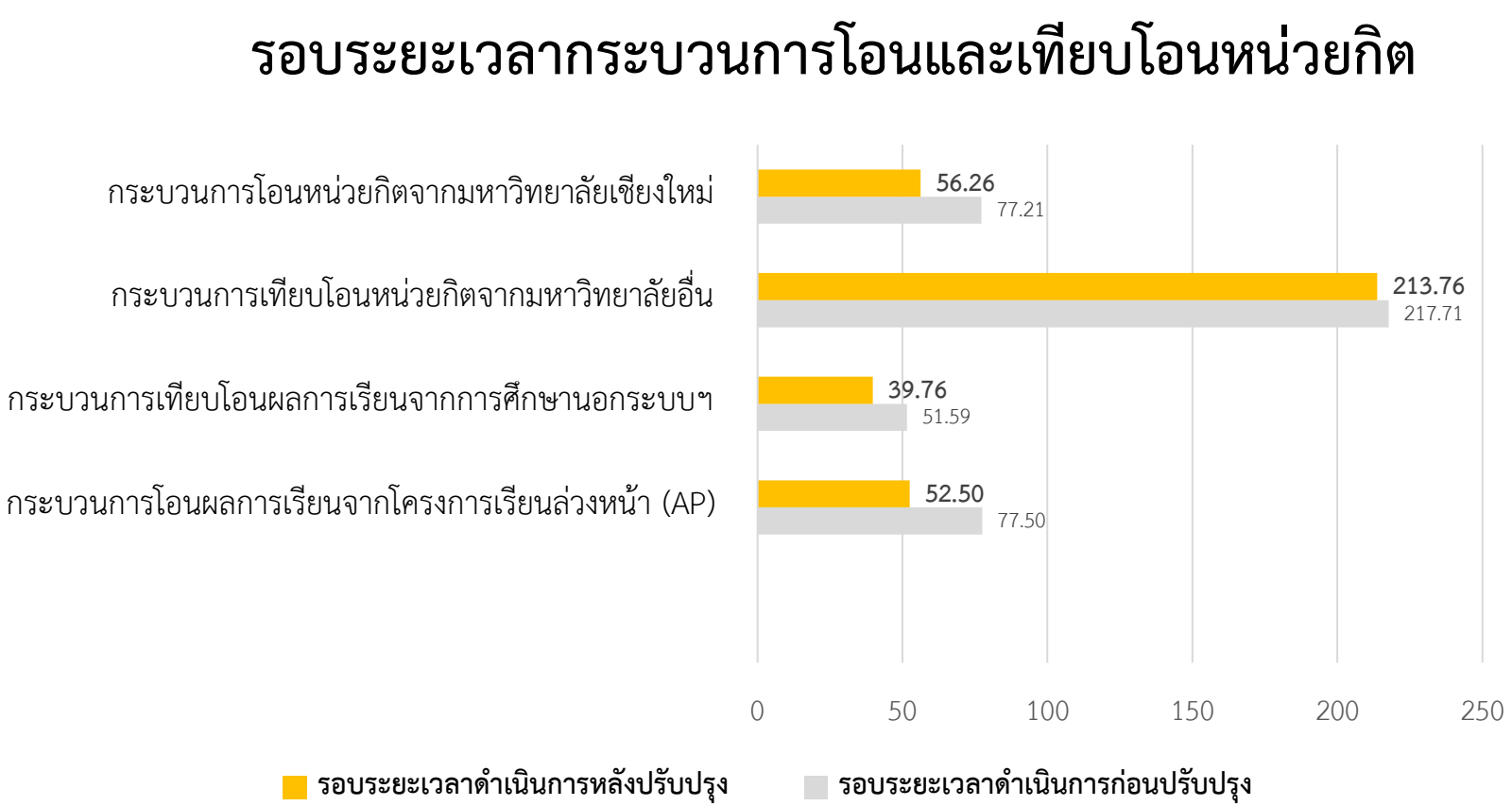


ขั้นตอนกระบวนการโอนหน่วยกิตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ปัญหา/ความเสี่ยง	แนวทางปรับปรุง
11.	ต่อ บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐาน	พนักงานปฏิบัติงานฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร	- บันทึกต้นเรื่องเพื่อเป็นหลักฐาน โดยการจัดพิมพ์รายงานทั้งหมด และตรวจสอบรายวิชาที่ได้รับอนุมัติเพื่อป้องกันการผิดพลาด	-	-	- ผลการเรียนในใบระเบียบการกับเรื่องอนุมัติไม่เหมือนกัน	- ตรวจสอบอีกรอบให้ถูกต้อง
12.	ส่งผลการโอนในที่ตอนใหม่ที่นักศึกษาสิ้นสุด	พนักงานปฏิบัติงานฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร	- ส่งผลการโอนที่ได้รับการอนุมัติจากมหาวิทยาลัยไปยังคณะใหม่ที่นักศึกษาสิ้นสุดเพื่อแจ้งผลการโอนหน่วยกิตให้นักศึกษาทราบ	- หนังสือบันทึกข้อความ แจ้งผลการโอนหน่วยกิต	ไม่เกิน 1 วัน	- ส่งเอกสารไม่ทันรอบ	- ส่งเอกสารโดยใช้ระบบ E-Doc

5. สรุปผลการดำเนินงาน

5. สรุปผลการดำเนินงาน



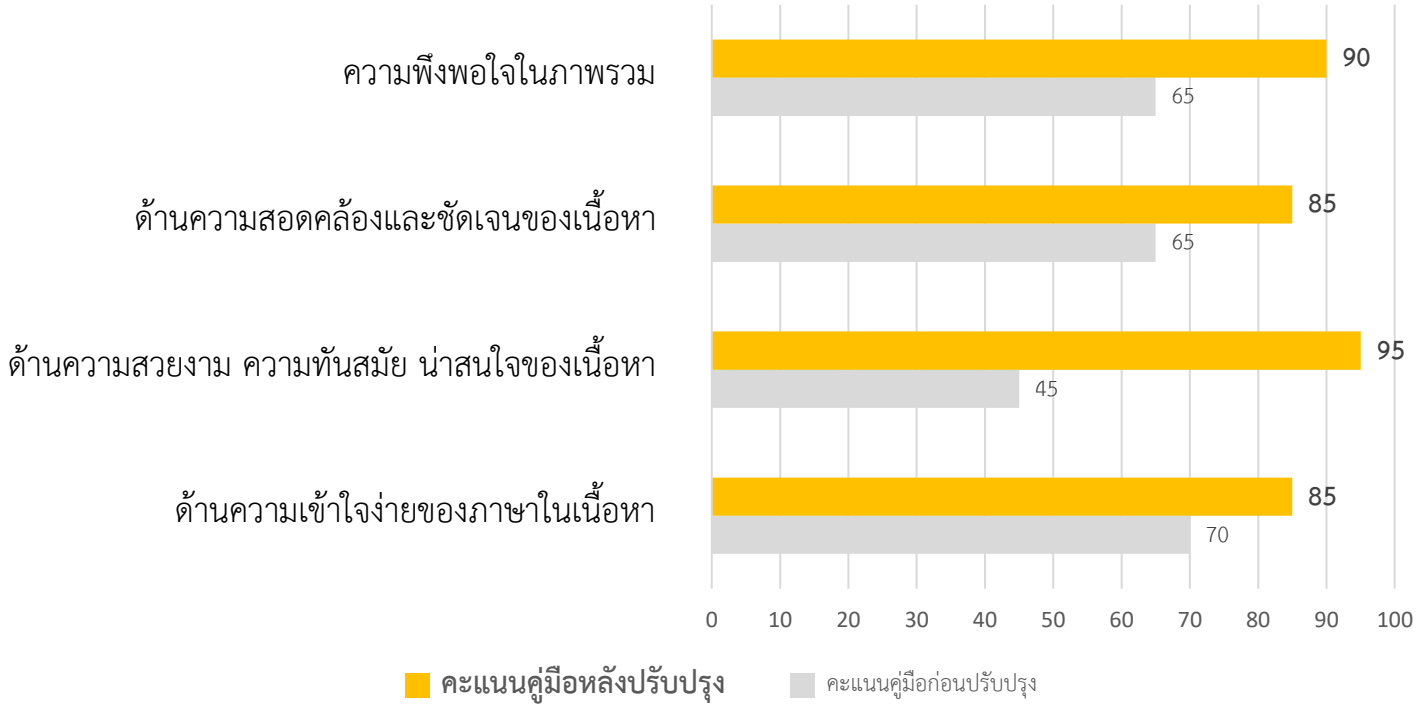
สามารถลดระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยได้

21%

เมื่อนำหลักการที่กล่าวมาในข้างต้น นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ

5. สรุปผลการดำเนินงาน

ผลความพึงพอใจในการจัดการองค์ความรู้



จากวัตถุประสงค์ในการจัดการองค์ความรู้ พบว่าผลความพึงพอใจในการจัดการความรู้จากการทำแบบสอบถาม **เพิ่มขึ้น**

28%

ขอบคุณครับ
Thank You