

ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ภายใต้สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีภารกิจในการบริหารจัดการการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ผ่านมาสถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันให้สถาบันอุดมศึกษาในเครือข่าย ทปอ. จำนวน 31 แห่ง เข้าร่วมในระบบ TCAS ทุกรอบ โดยไม่มีการเปิดรอบใด ๆ ที่คู่ขนานกับ TCAS และทำงานภายใต้แนวปฏิบัติกลางร่วมกัน เพื่อความเป็นเอกภาพในการทำงาน (แอดมิชชันฟรีเมียม, 2562)

จากสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อระบบรับสมัครนักศึกษา ผู้สมัครคัดเลือกในระบบคัดเลือกกลางบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2563 สมาคมที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยได้วางแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่อาจเกิดการแพร่ระบาดในวงกว้าง จึงขอแจ้งแนวปฏิบัติและการปรับเปลี่ยนบางขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้สมัคร ผู้เกี่ยวข้อง และสาธารณชน (ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย, 2563) ทำให้ทุกมหาวิทยาลัยต้องหาวิธีการในการป้องกันเพื่อลดการระบาดของโรคโควิด-19 นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2576-2580) เป็น Green University (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2560) และในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานมีการค้นพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของการบริหารผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบด้วย นโยบายภาครัฐ และเทคโนโลยี และ 2) ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร และผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ในการต้องมีตัวชี้วัดหลักที่มีมาตรฐานและท้าทาย พร้อมทั้งให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญ และสามารถถอดบทเรียนของการบริหารผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีรองรับการปฏิบัติงานขององค์กร (ณิกานต์ บรรพต และกมลพร สอนศรี, 2561)

ดังนั้น ในการรับสมัครนักศึกษาในปีการศึกษา 2563 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้นำระบบสารสนเทศมาพัฒนาเป็นระบบการรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและรองรับผู้สมัครที่มีจำนวนมาก รวมถึงลดปริมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผ่านระบบรับสมัครออนไลน์ภายใต้สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19

2.2 เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และวิธีการปฏิบัติงานที่ใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. ผู้ใช้ความรู้

3.1 นักเรียน/นักศึกษาที่สมัครเรียน

3.2 บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3.3 อาจารย์

3.4 บุคคลทั่วไป

4. การใช้กระบวนการจัดการความรู้

การเลือกใช้กระบวนการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน ขึ้นอยู่ภารกิจหลักที่ใช้ขับเคลื่อนงานของหน่วยงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำกระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt (1996) 4 ขั้นตอน มาใช้ในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

4.1 การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)

การได้มาซึ่งหัวข้อการจัดการความรู้เริ่มจากการศึกษาปัญหา และความต้องการเพื่อพัฒนางานในภารกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ผ่านมาพบว่า งานจัดรับนักศึกษามีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ ผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อการรับสมัครนักศึกษาที่ผู้สมัครไม่สามารถนำส่งเอกสารเพื่อตรวจสอบฐานหลักฐานการสมัครด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย จึงต้องใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2563 สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)

4.2.1 ใช้วิธีการถอดความรู้จากตัวบุคคลที่ต้องอาศัยองค์ความรู้จากทักษะ และประสบการณ์ ถือได้ว่าความรู้นี้เป็นความรู้ที่เรียกว่า ความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) โดยจัดประชุมบุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พูดคุย แลกเปลี่ยนถึงปัญหา ที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดรับนักศึกษา วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน เพื่อนำมาหลอมรวมเป็นองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการจัดรับนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์

4.2.2 ศึกษาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ เพื่อนำมาเขียนเป็นขั้นตอนการรับสมัคร และคู่มือการใช้งานระบบเพื่อให้ผู้ที่ต้องการศึกษาสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง

4.3 การเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval)

จากการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ได้จัดเก็บไว้ที่เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้ทางเว็บไซต์ <http://apro.nrru.ac.th> หัวข้อ ระบบบริการการศึกษา หัวข้อย่อย ระบบบริการสำหรับ บุคคลทั่วไป ระบบรับสมัครเข้าศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ทั้งสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เป็นต้น

4.4 การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)

นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ครู และเจ้าหน้าที่ของสำนัก สามารถการนำความรู้ไปถ่ายโอนให้กับบุคคลอื่นสามารถที่ได้จากคู่มือ และการลงมือปฏิบัติจริงแบ่งปันแก่บุคคลอื่นด้วยการอธิบายถึงวิธีการสมัครเรียนแบบออนไลน์ การตรวจสอบเอกสารทางการศึกษา การอัปโหลดไฟล์หลักฐานการสมัคร และการชำระเงิน รวมถึงการแนะนำเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อให้บุคคลอื่นเข้าไปศึกษาด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสมัครเรียนออนไลน์ได้อย่าง

ถูกต้อง อีกทั้ง สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ สามารถเข้ามาศึกษาระบบในการนำไปเป็นต้นแบบการรับสมัครเรียนที่สามารถลดการใช้กระดาษ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเรียน

5. ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

5.1 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เรื่อง ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ที่สามารถนำไปใช้เพื่อรองรับการรับสมัครนักศึกษาในปีการศึกษาถัดไป

5.2 เป็นต้นแบบของการรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ที่สามารถลดการใช้กระดาษ (Paper less) เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในการเป็น Green University ในอนาคต

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

6.1 การระดมสมองจากบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

6.2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์วิกฤติ

6.3 ได้รับการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

7. การนำไปใช้ประโยชน์

เมื่อเกิดการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีที่เกิดจากการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อรองรับสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ทำให้หน่วยงาน สถาบันการศึกษาอื่น ๆ รวมทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเหลือ และสนับสนุนการปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในกิจกรรมอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านช่องทางออนไลน์

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จากการทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดรับนักศึกษาได้แล้วเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้สมัครเรียนสามารถลดค่าใช้จ่ายในการสมัครเรียนได้ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าถ่ายเอกสาร เป็นต้น

9. แหล่งอ้างอิง

ณิชกานต์ บรรพต และกมลพร สอนศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติที่ดีของการบริหารผล
การปฏิบัติงานของกรมชลประทาน. วารสารการเมืองการปกครอง. 8(1), 90-112.

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. (2563). การปรับระบบการทำงานของ TCAS63 เพื่อรองรับ
ปัญหาการแพร่ระบาดของ COVID-19. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 จาก
<https://www.mytcas.com/news/COVID-19-pic>.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). ยุทธศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2563 จาก
<https://www.nrru.ac.th/th/university/e0fdb2a0dd5815037e76ef0748c050e5>.

แอดมิชชั่นพรีเมียม. (2562). กำหนดข้อตกลงร่วมกันของสถาบันอุดมศึกษาในเครือข่าย ทปอ..
สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 จาก [https://www.admissionpremium.com/
content/5053](https://www.admissionpremium.com/content/5053).

Marquardt, M. (1996). **Building the Learning Organization**. New York: McGrawHill.

บุคคลอ้างอิง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงเพชร พระฉาย	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
ดร.จินตนา ไต้งสูงเนิน	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
นางสาวกฤติกา เผื่อนงูเหลือม	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
นายศรายุทธ เนียนกระโทก	รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการฯ
นายสมพงษ์ อินทร์พงษ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียนและประมวลผล
นางเดือนเพ็ญ แจ่มสว่าง	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
นางสาวปิยนันท์ ชูทับทิม	หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมวิชาการฯ
นางสาวมินตรา วิบูลย์ชาติ	หัวหน้างานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ
นางหทัยรัตน์ อีรุฒิวรเวทย์	หัวหน้างานบริหารสำนักงาน
นางสาววัลลภา หักทะเล	เจ้าหน้าที่งานบริหารสำนักงาน
นางสาวฐิติรัตน์ จรรย์นาวัฒน์	เจ้าหน้าที่งานบริหารสำนักงาน
นางสาวเกณิกา สิทธิเสื่อ	หัวหน้างานทะเบียน
นางสาวศุภวัฒน์ ลีอกกลาง	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
นายจิรพงศ์ รัตนสโบล	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
นางราตรี สำแดงปริญญา	หัวหน้างานตรวจสอบและระเบียบ
นางสาวเพิ่มศิริ ศิริพร	เจ้าหน้าที่งานตรวจสอบและระเบียบ
นางรจนา ภัคดีโพธิ์	เจ้าหน้าที่งานตรวจสอบและระเบียบ
นายปฐม ปานกระทอน	เจ้าหน้าที่งานหลักสูตรและแผนการเรียน

นายอัครายุทธ กมลเพ็ชร	หัวหน้างานระบบสารสนเทศ
นางสาวณัฐนันท์ เกษมวณิชกุล	เจ้าหน้าที่งานระบบสารสนเทศ
นางสาวปัทมา กมลเพ็ชร	เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมวิชาการ
นางสาวจันทร์ภา แก้วมน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
นางสาวโยชิตา ฝอยทอง	นักวิชาการศึกษา
นายโกเมศ หัสรังค์	ลูกจ้างชั่วคราว
นางสาวประภัสสรพรรณ สิทธิธนนอมวงศ์	ลูกจ้างชั่วคราว

10. ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ดร.จินตนา โต้งสูงเนิน นางสาวจันทร์ภา แก้วมน นายโกเมศ หัสรังค์ และ นางสาวประภัสสรพรรณ สิทธิธนนอมวงศ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา