

รูปแบบการจัดสรุปผลการพัฒนางาน /แนวปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน : การพัฒนาระบบออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์
(E-Officer Card System) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประเภทผลงาน

สายวิชาการ โปรตรระบุ

- () นวัตกรรมการเรียนการสอน/Technology Enhanced Learning (TEL)
- () AI Hackathon เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

สายสนับสนุน โปรตรระบุ

- (✓) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- () การพัฒนางาน/กระบวนการ/R2R
- () การพัฒนางานห้องปฏิบัติการ
- () AI Hackathon เพื่อการบริหารจัดการองค์กร/การให้บริการ

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

- (✓) นวัตกรรม
- () R2R
- (✓) การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน

ชื่อเจ้าของผลงาน

1. นายอภิชาติ ธรรมแสง ตำแหน่ง บุคลากรชำนาญการพิเศษ หน่วยงาน กองทรัพยากรมนุษย์
2. นายวันชัย ติวสูงเนิน ตำแหน่ง บุคลากรปฏิบัติการ หน่วยงาน กองทรัพยากรมนุษย์
3. นายชิตชัย เลิศศิริวัฒนวงศ์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
หน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้
4. นางสาวกมลวรรณ จันทป ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
หน่วยงาน สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้

1. บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากรออนไลน์ หรือ ระบบออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ (E-Officer Card System) ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้า ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดความผิดพลาด และเพิ่มความ SMART หรือความน่าเชื่อถือให้แก่บุคลากรเมื่อใช้ในการแสดงตน โดยกองทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ได้พัฒนาจากรูปแบบเดิมที่บุคลากรต้องกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มขอมีบัตรประจำตัวด้วยรูปแบบกระดาษ ยื่นเรื่อง เสนอหนังสือตามระบบเอกสารทางราชการผ่านผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารตามลำดับขั้น โดยอธิการบดีเป็นผู้ลงนามด้วยลายมือชื่อจริงบนบัตรประจำตัวที่เป็นกระดาษแข็ง จากนั้น กองทรัพยากรมนุษย์ต้องนำมาตัดและติดรูปถ่ายบนบัตรกระดาษแข็งก่อนที่จะส่งกลับไปให้บุคลากรมาสู่การยกระดับเป็นระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (End-to-End Digital Workflow) โดยเชื่อมโยงระบบยื่นคำขออนุญาตเข้ากับระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย (DMS) และเครื่องทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ พร้อมพัฒนาโมดูลลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) สำหรับผู้บริหาร ทดแทนการลงนามบนบัตรพลาสติกด้วยมือ ผลการดำเนินงานพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นมาสามารถลดระยะเวลาดำเนินการ ลดขั้นตอนการเดินเอกสาร ลดความผิดพลาดของข้อมูล

และลดการใช้กระดาษได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังเป็นต้นแบบกระบวนการดิจิทัลที่สามารถถ่ายทอดและต่อยอดไปใช้กับงาน
บัตรประเภทอื่นของมหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่มีกระบวนการลักษณะเดียวกันได้

2. บทนำ

การบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันมิได้มุ่งเน้นเพียงการบริหารงานบุคคลให้ถูกต้องตามระเบียบและ
กฎหมายเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดต้นทุน
และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุง
กระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและทันต่อการ
เปลี่ยนแปลง

บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐถือเป็นเอกสารสำคัญทางราชการที่ยืนยันตัวตนและสิทธิในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นหนึ่งในกระบวนการ
ให้บริการที่มีผู้รับบริการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจำนวนมาก และเกิดขึ้นจากหลายกรณี เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง
บุคลากรใหม่ การเปลี่ยนประเภทหรือสถานะบุคลากร การเปลี่ยนตำแหน่ง การเปลี่ยนระดับตำแหน่ง การเปลี่ยนหน่วยงาน
การเปลี่ยนข้อมูลสำคัญ ตลอดจนกรณีบัตรหมดอายุ สูญหาย หรือชำรุด เดิมการดำเนินงานจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร
ใช้แบบฟอร์มกระดาษ โดยบุคลากรต้องยื่นคำขอและแนบรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 ใบ ผ่านงานบุคคลของหน่วยงาน
ต้นสังกัด จากนั้นเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล จัดเตรียมบัตรและเอกสารเสนอผู้บริหารลงนาม และเมื่อดำเนินการ
แล้วเสร็จจึงส่งบัตรกลับมายังหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อส่งมอบให้บุคลากร กระบวนการดังกล่าวมีข้อจำกัด ได้แก่ การใช้เอกสาร
หลายขั้นตอน การกรอกข้อมูลซ้ำ การส่งต่อเอกสารระหว่างบุคคลและหน่วยงาน การติดตามสถานการณ์ดำเนินงานทำได้
ไม่สะดวก รวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและจัดเตรียมข้อมูล

กองทรัพยากรมนุษย์จึงได้วิเคราะห์กระบวนการเดิม และนำแนวคิด Process Improvement, Digital
Workflow, Data Integration และ Digital HR มาประยุกต์ใช้ โดยออกแบบกระบวนการใหม่ให้บุคลากรสามารถยื่นคำขอ
จัดทำบัตรประจำตัวผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย
มีระบบตรวจสอบและอนุมัติคำขอ และเชื่อมต่อกับเครื่องจัดทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงรองรับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์
ของผู้บริหารบนบัตรพลาสติกที่พิมพ์ด้วยหมึกสีที่คมชัดมากถึง 4 สี

การพัฒนาระบบดังกล่าวจึงมิใช่เพียงการเปลี่ยนจากแบบฟอร์มกระดาษเป็นแบบฟอร์มออนไลน์
แต่เป็นการ ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ทั้งระบบ (Process Redesign) ตั้งแต่การยื่นคำขอ การตรวจสอบข้อมูล
การอนุมัติ การลงนาม การผลิตบัตร และการส่งมอบ เพื่อให้เกิดการบริการแบบดิจิทัลครบวงจร และสามารถใช้เป็นต้นแบบ
สำหรับการพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยต่อไป

3. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเปลี่ยนผ่านกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐสู่ระบบดิจิทัลแบบครบวงจร
(End-to-End Digital Workflow) โดยลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลาในกระบวนการยื่นคำขอ
ตรวจสอบ อนุมัติ ลงนาม จนถึงการผลิตบัตร

2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องของข้อมูล และความปลอดภัยในการบริหารจัดการงานบุคคล
ผ่านการเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศกลาง (DMS) ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับการใช้ระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์
(e-Signature)

3) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ (SMART Service) และสร้างมาตรฐานใหม่ ที่เป็นต้นแบบ
กระบวนการทำงานดิจิทัล (Digital HR) ซึ่งสามารถนำไปถ่ายทอดหรือประยุกต์ใช้กับงานบริการอื่น ๆ ทั้งภายในและ
ภายนอกองค์กรได้

4.วิธีการ/เครื่องมือ

4.1 การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการใหม่ (Business Process Re-engineering & Integration System)

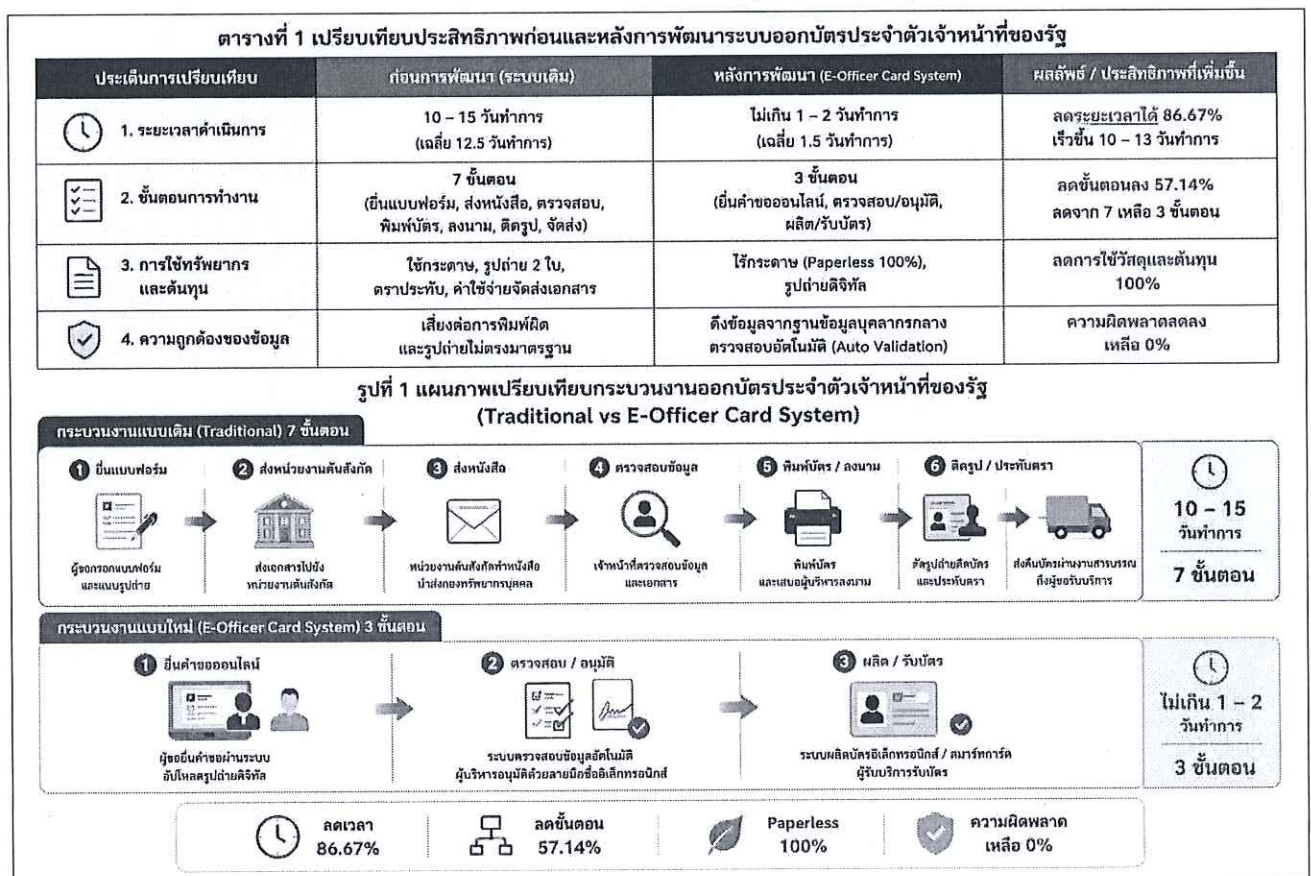
ทำการศึกษาระบบงานเดิม (As-Is Process) และออกแบบกระบวนการใหม่ (To-Be Process) โดยเปลี่ยนจากการยกระด้ระบบเดี่ยว (Single System) ไปสู่การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศเชิงบูรณาการ (Integration System) ผ่าน Web API เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลระบบบุคลากรกลาง (HR Database) เพื่อดึงข้อมูลประวัติ สังกัด และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ

4.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศและเครื่องมือเทคโนโลยี (E-Officer Card System)

พัฒนาระบบ Web Application บนสถาปัตยกรรมระดับปลอดภัยสูงสุด รองรับการยื่นคำขออนไลน์ 24 ชั่วโมงการอัปเดตรูปถ่ายดิจิทัลตามมาตรฐาน ระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอัตโนมัติ (Auto Validation) ระบบแจ้งเตือนสถานะผ่าน SMS/E-mail และระบบอนุมัติด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) รวมถึงการผลิตบัตร Smart Card / Digital Card ได้ทันที

5.ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย

การพัฒนาระบบออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปรับปรุงกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเปรียบเทียบผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ได้ดังแสดงในตารางที่ 1



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพก่อนและหลังการพัฒนาระบบออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

6 สรุป

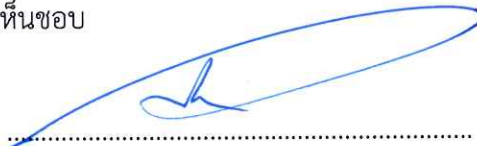
การพัฒนาระบบออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ (E-Officer Card System) สามารถเปลี่ยนผ่านกระบวนการเอกสารไปสู่ระบบดิจิทัลได้ช่วยลดระยะเวลาดำเนินการของผู้ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล จากเดิมใช้เวลาดำเนินการจำนวน 10 - 15 วัน เหลือเพียง 1 - 2 วันทำการ ซึ่งลดขั้นตอนการทำงาน ความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูลของผู้ยื่น ผู้ตรวจสอบ และยังประหยัดทรัพยากรได้นับเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการยกระดับ งานบริการบุคลากรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

7. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นไปใช้ ประโยชน์ได้ในวงกว้าง (impact)

- 1.สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในกระบวนการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.ยกระดับรูปแบบบัตรให้มีความ SMART ทันสมัย สวยงาม และน่าเชื่อถือ ตามมาตรฐานองค์กรดิจิทัล
- 3.บูรณาการการทำงานอย่างสมบูรณ์แบบ โดยเชื่อมโยงระบบยื่นคำขออนไลน์เข้ากับระบบสารสนเทศ กลาง (DMS) และเครื่องผลิตบัตรอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ
- 4.เพิ่มความโปร่งใสและอำนวยความสะดวกให้ผู้ยื่นคำขอ สามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานได้แบบเรียลไทม์ (Real-time Tracking) ผ่านระบบสารสนเทศกลาง (DMS)
- 5.ได้รูปแบบบัตรที่มีมาตรฐาน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับทางราชการที่เกี่ยวข้อง และสามารถยืนยันยืนยันตัวตนได้อย่างสมบูรณ์ในการติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก

ความเห็นจากหน่วยงาน

- ☒ เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ
- ☐ ไม่เห็นชอบ



(นายอรรถพงศ์ กาวาฬ)

รองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์