

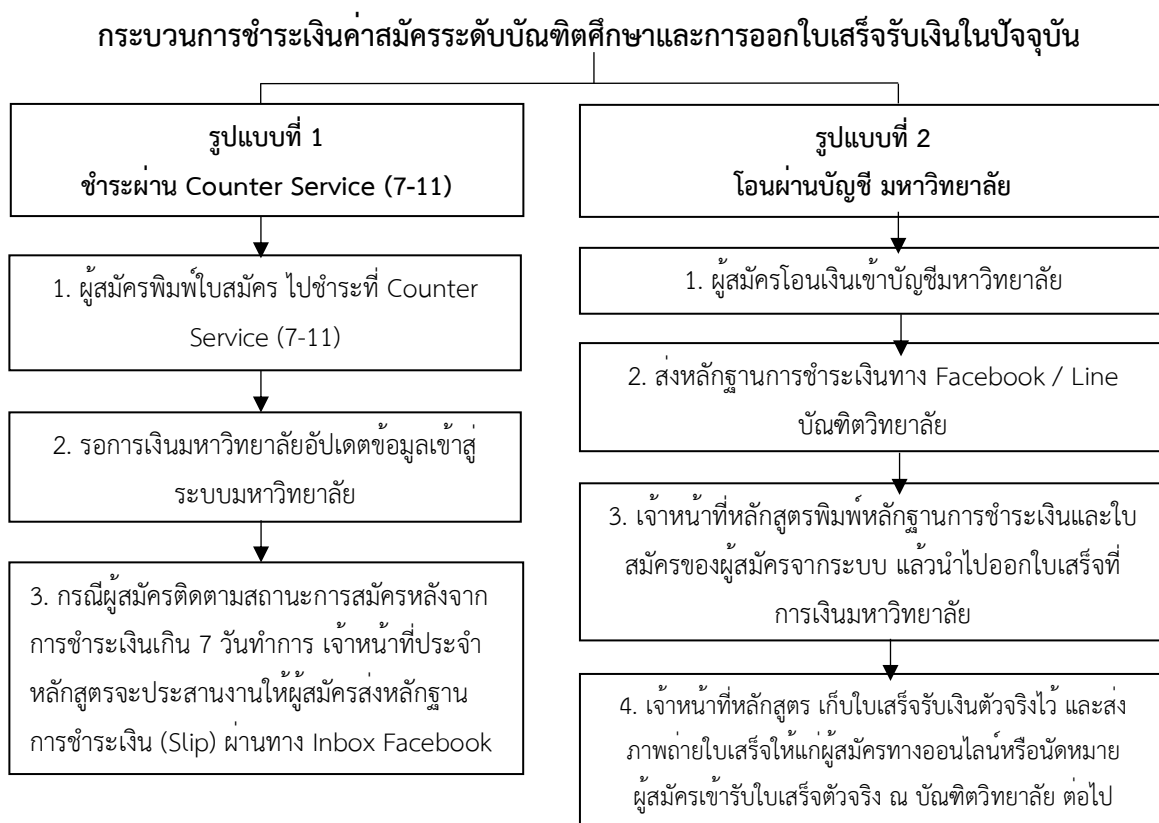
แนวทางการพัฒนาระบบการชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินค่าสมัครเรียนระดับบัณฑิตศึกษา

โดย บัณฑิตวิทยาลัย

ในยุคของการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) กระบวนการบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำเป็นต้องมีความคล่องตัว รวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่นักศึกษาใหม่ และลดภาระงานที่ไม่จำเป็นของบุคลากร

ปัจจุบัน กระบวนการชำระเงินค่าสมัครและการออกใบเสร็จรับเงินระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย ยังมีข้อจำกัดด้านช่องทางการชำระเงิน ระยะเวลาดำเนินการ และอาศัยการประสานงานด้วยมือ (Manual Processing) ผ่านช่องทางสื่อสารภายนอก เช่น Facebook และ Line ดังแสดงในภาพที่ 1 กระบวนการดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาสำคัญ 3 ประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความเสี่ยงเชิงระบบ ดังนี้

1. ความล่าช้าในการยืนยันสถานะการชำระเงินและการรับใบเสร็จรับเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความประทับใจแรก (First impression) ของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัย
2. ภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการพิสูจน์ยอด (reconciliation) ระหว่างหลักฐานที่ได้รับจากผู้สมัครผ่าน Facebook/Line กับรายการเดินบัญชีจริงของมหาวิทยาลัย รวมถึงการตรวจสอบหลักฐานการชำระเงิน ใบสมัคร การประสานงานเพื่อออกใบเสร็จ และการเก็บรักษาใบเสร็จให้กับผู้สมัครเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลาและมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาด
3. ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สมัคร เนื่องจากการรับส่งหลักฐานการชำระผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่ใช่ระบบทางการของมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 1 กระบวนการชำระเงินค่าสมัครระดับบัณฑิตศึกษาและการออกใบเสร็จรับเงินในปัจจุบัน

บัณฑิตวิทยาลัยจึงได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวดำเนินการด้านการชำระเงินค่าลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย เพื่อจัดทำข้อเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อโปรดพิจารณา พบว่า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้ปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบ e-Payment และสร้างระบบชำระเงินแบบเชื่อมโยงสมบูรณ์ (Integrated Digital Platform) ของมหาวิทยาลัยเอง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อดี ข้อจำกัด และภาระงานของเจ้าหน้าที่ ของช่องทางการชำระเงินแต่ละประเภท

ช่องทางการชำระเงิน	ข้อดี	ข้อจำกัด	ภาระงานเจ้าหน้าที่
1. เคาน์เตอร์ธนาคาร / เคาน์เตอร์เซอร์วิส	1.1 เข้าถึงง่ายสำหรับผู้ไม่ถนัด ใช้แอปพลิเคชัน 1.2 มีสลิปกระดาษเป็นหลักฐาน ทันที 1.3 เหมาะสำหรับกลุ่มนักศึกษา ผู้ใช้ที่ไม่ถนัดเทคโนโลยี หรืออยู่ในพื้นที่สัญญาณ อินเทอร์เน็ตไม่ดี	1.1 มีค่าธรรมเนียมต่อ รายการ 1.2 ข้อมูลอัปเดตช้า ต้อง รอเป็นรอบ (batch) 1-2 วันทำการ	ต้องรอไฟล์ข้อมูลจาก ธนาคารและนำเข้าระบบ เป็นรอบ และ เจ้าหน้าที่ ต้องจัดเก็บใบเสร็จตัวจริง ไว้ แล้วถ่ายภาพส่งให้ ผู้สมัคร หรือนัดหมายให้ มารับตัวจริง
2. Mobile Banking / QR PromptPay (Bill Payment)	2.1 สะดวก ทำได้ทุกที่ทุกเวลา 2.2 ข้อมูลเข้าระบบแบบ เรียลไทม์ 2.3 ลดการรับเงินสด ลดความ เสี่ยงทุจริต 2.4 ปัจจุบันนักศึกษาส่วนใหญ่ ใช้เป็นช่องทางหลักในการ ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ใน ชีวิตประจำวันอยู่แล้ว	2.1 ระบบอาจหน่วงช่วง เปิดเทอม (peak load) 2.2 กรอกรหัสอ้างอิง ผิดพลาดได้	ลดภาระการตรวจสอบ เนื่องจาก ธนาคารส่งไฟล์ Reconcile ให้อัตโนมัติทุก วัน โดย เจ้าหน้าที่ยัง จำเป็นต้องตรวจสอบ รายการค่า/ผิดพลาด
3. บัตรเครดิต/เดบิต (Payment Gateway)	3.1 อนุมัติผลทันที (real-time) 3.2 นักศึกษาสามารถผ่อนชำระ ได้ 3.3 รองรับโปรโมชั่นผ่อนชำระ 0% ช่วยแบ่งเบาภาระผู้ ชำระ	3.1 นักศึกษาเป็นผู้ รับภาระค่าธรรมเนียม (Merchant Discount Rate :MDR)ประมาณ 1.5- 3% 3.2 ความเสี่ยงข้อมูลบัตร หากไม่ได้มาตรฐาน PCI-DSS	รู้สถานะชำระเงินภายใน ไม่กี่นาที ไม่ต้องรอไฟล์ จากธนาคาร ลดภาระงาน ติดตามทวงถามและ ประสานงานกับฝ่าย การเงิน และไม่ต้องคีย์ ข้อมูลซ้ำ เนื่องจากรายการ เชื่อมเข้าระบบทะเบียน อัตโนมัติ มีเลขอ้างอิง ธุรกรรม ตรวจสอบ ย้อนหลังง่าย
4. ระบบชำระเงิน ภายในของมหาวิทยาลัย เช่น MY.KU.TH, CU	4.1 เชื่อมข้อมูลทะเบียน- การเงินมหาวิทยาลัยใน ระบบเดียว (ข้อมูลค่าเทอม	4.1 ต้นทุนพัฒนาและดูแล ระบบสูง	เปลี่ยนบทบาทเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ดูแลระบบและ วิเคราะห์ข้อมูล

ช่องทางการชำระเงิน	ข้อดี	ข้อจำกัด	ภาระงานเจ้าหน้าที่
NEX, Mahidol e-Payment	การลงทะเบียนวิชา และสถานะการชำระเงิน) 4.2 ตรวจสอบสถานะได้ทันที ลดข้อผิดพลาดเรื่องยอดเงินไม่ตรง	4.2 กระบวนการกว้างขวาง ระบบล่ม	

สรุปและขอเสนอเพื่อพิจารณา

ประสิทธิภาพของระบบการเงินและงานทะเบียนเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดบัณฑิตศึกษายุคใหม่ การรักษาระยะเวลาในการยืนยันสถานะการสมัครถือเป็น "ต้นทุนค่าเสียโอกาส" (Opportunity Cost) ที่สำคัญยิ่ง หากกระบวนการมีความล่าช้าเกินกว่า 7 วัน มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงสูงที่จะสูญเสียผู้สมัครที่มีศักยภาพให้แก่สถาบันคู่แข่งที่มีความคล่องตัวสูงกว่า ดังนั้น ช่องทางการชำระค่าสมัคร ควรเปลี่ยนจาก "Batch Upload" มาเป็น "Real-time Authorization" คืออนุญาตให้ผู้สมัครเห็นสถานะ "ลงทะเบียนสำเร็จ" ในทันที จะช่วยลดความต้องการในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อยืนยันผล (Reduced Inquiry Load) ซึ่งเป็นการลดต้นทุนการบริหารจัดการที่มองไม่เห็น แต่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพบุคลากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา:

1. **อนุมัติในหลักการ** เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น QR PromptPay Bill Payment และ บัตรเครดิต/เดบิต
2. **มอบหมายคณะทำงาน** จัดทำข้อเสนอโครงการจัดตั้ง Smart Graduate Portal เพื่อเชื่อมโยงระบบชำระเงินเต็มรูปแบบในระยะยาวต่อไป