



แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล  
ผลงานการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

\*\*\*\*\*

1. ชื่อผลงาน การจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา.....
2. ชื่อส่วนงาน กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน.....
3. เป้าหมายและจุดประสงค์

3.1 เป้าหมาย

กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการด้านการศึกษา ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการให้บริการ และยึดวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” จึงดำเนินการจัดการความรู้ในหัวข้อเรื่อง “การจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา” โดยมีเป้าหมายดังนี้

3.1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ต้องการ และเชื่อถือและเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ โดยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการด้านการศึกษาใช้อ้างอิงในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.1.2 เพื่อขยายผลการจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา ไปยังเครือข่ายนักวิชาการศึกษาของวิทยาเขตกำแพงแสน ผ่านการสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา วิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อลดความผิดพลาดของการให้บริการด้านการศึกษา

3.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง “การจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา” ไปจัดทำ FAQ ให้เผยแพร่แก่ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงเข้าใจอย่างรวดเร็ว และจัดทำ Chatbot ผ่าน Line Official

ทั้งนี้กองบริหารวิชาการและนิสิตได้ดำเนินงานกิจกรรมการจัดการความรู้ในหลายด้าน เช่น ทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และได้จัดทำสถิติการขอรับคำปรึกษา จัดทำOPL (One Point Lesson) และชุมชนนักปฏิบัติ CoP (Community of Practice) ผ่านการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานเพื่อถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) จากตัวบุคคล และจากข้อมูลดังกล่าว กองบริหารวิชาการและนิสิต ยังได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ผ่านกระบวนการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในส่วนงาน จัดทำการจัดการความรู้ภายในส่วนงาน และขยายผลไปยังเครือข่ายนักวิชาการศึกษาของวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อลดความผิดพลาดของการให้บริการด้านการศึกษา

อีกทั้งกองบริหารวิชาการและนิสิตได้ดำเนินการจัดการความรู้ ในประเด็น “การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา” โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรูปแบบการบริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

### 3.2 จุดประสงค์

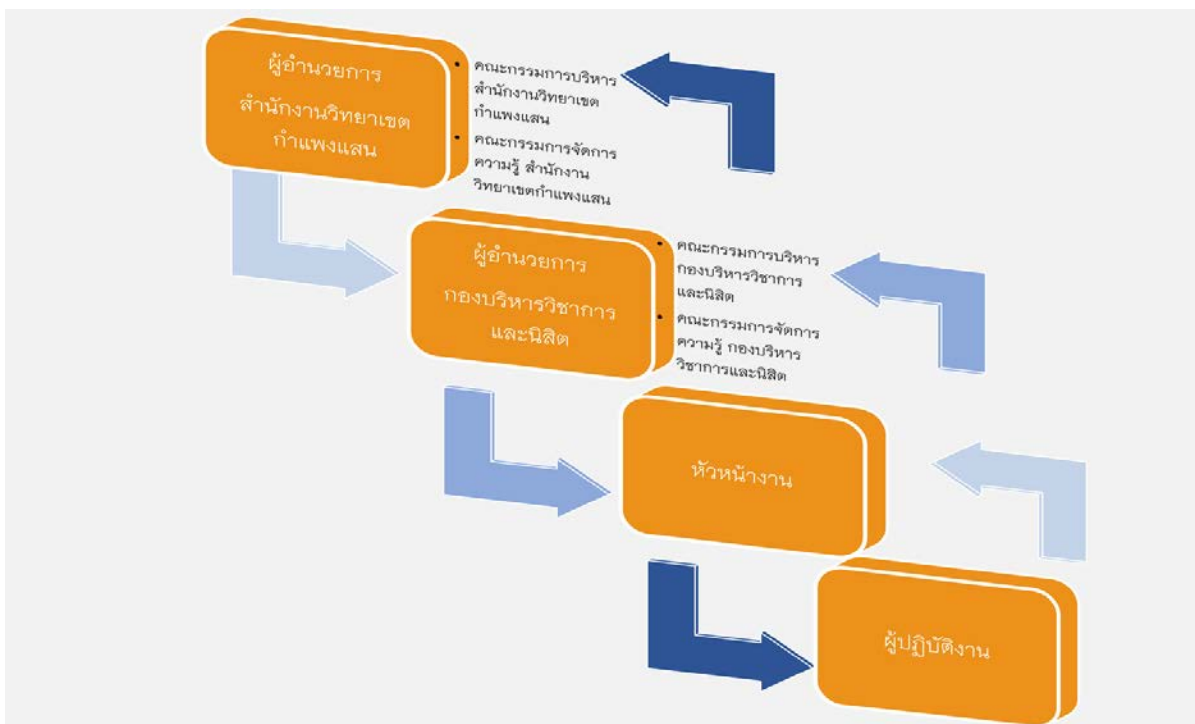
3.2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ เข้าใจในระเบียบข้อบังคับแนวปฏิบัติที่เกิดจากเรียนรู้จากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับการปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

3.2.2 เพื่อให้บริการนิสิต อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของนิสิต

3.2.3 เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## 4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

กองบริหารวิชาการและนิสิตได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการให้คำแนะนำในการจัดการความรู้ ผ่านการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้จัดทีมพี่เลี้ยงไว้คอยให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต ดังนี้



4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มอบนโยบายการจัดการความรู้ของส่วนงานให้เป็นไปดำเนินการ 1 กอง 1 KM ตามวิสัยทัศน์ ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี คู่องค์กรที่มีคุณภาพ” ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

4.2 ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับหัวหน้างาน โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต คณะกรรมการจัดการความรู้ กองบริหารวิชาการและนิสิต

4.3 หัวหน้างานถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก และวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขต กำแพงแสน รวมทั้งทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำมาประกอบการกำหนดประเด็นความรู้ และให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนส่ง OPL อย่างน้อยคนละ 1 เรื่อง ต่อเดือน และนำเสนอต่อหัวหน้างาน

4.4 หัวหน้างานนำประเด็นความรู้ที่ได้ เข้าพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต

4.5 ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต นำมติที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต เสนอต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

4.6 เมื่อได้รับความเห็นชอบในประเด็นที่เสนอแล้ว ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต นำเรื่องแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต เพื่อดำเนินการต่อไป

4.7 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารวิชาการและนิสิต เพื่อกำหนดแผนการจัดการความรู้ในประเด็นที่ได้รับความเห็นชอบ

4.8 ติดตามความคืบหน้าจากคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารวิชาการและนิสิต อย่างสม่ำเสมอ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4.9 รายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4.10 ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวทางในการดำเนินการจัดการความรู้ในทุกชั้นตอน

4.11 สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ผ่าน โครงการสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และโครงการสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา วิทยาเขตกำแพงแสน

4.12 ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ในการจัดทำคู่มือ “การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา”

## 5. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

### รายละเอียดหรือคำอธิบายรูปแบบ/โมเดลการจัดการความรู้

กองบริหารวิชาการและนิสิตมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการด้านการศึกษ โดยหัวใจหลักของการให้บริการ คือผู้ให้บริการต้องได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการจะเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ และจากสภาพปัญหาดังกล่าว กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ผ่านกระบวนการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันภายในส่วนงาน จัดทำการจัดการความรู้ภายในส่วนงาน และขยายผลไปยังเครือข่ายนักวิชาการศึกษาของวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อลดความผิดพลาดของการให้บริการด้านการศึกษา โดยกองบริหารวิชาการและนิสิต ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ และการนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Model Office Of Kamphaeng Saen Campus Best Practice) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ดังนี้

### 5.1 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)ของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ

#### 5.1.1 การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification)

กองบริหารวิชาการและนิสิต มีการบ่งชี้ความรู้โดยพิจารณาวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า“บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” โดยมีเป้าหมายเพื่อผู้ให้บริการต้องได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเชื่อถือและเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ โดยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา เพื่อใช้อ้างอิงในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นิสิต อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ ได้รับบริการและคำแนะนำด้านการศึกษาที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นที่น่าพอใจ รวมถึงลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในปัจจุบันการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระเบียบต่างๆ ดังนี้

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พุทธศักราช 2559
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง แนวปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พุทธศักราช 2559
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบริการทางการศึกษาสำหรับนิสิต ปริญญาตรี ภาคปกติ และภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบริการทางการศึกษาสำหรับนิสิต ปริญญาตรี ภาคปกติ และภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ฉบับที่ 2)
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การส่งเสริมนิสิตที่มีผลการเรียนดีเด่น
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การส่งเสริมนิสิตที่มีผลงานดีเด่นด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การส่งเสริมนิสิตที่มีผลงานดีเด่นด้านกีฬา
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การส่งเสริมนิสิตที่มีผลงานดีเด่นด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร
- ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา

และในการปฏิบัติงานประสบปัญหาในเรื่องของการตีความในระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของแต่ละคณะ กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน จึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ในประเด็น “การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา”

### 5.1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation And Acquisition)

ในขั้นตอนนี้กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ดำเนินการดังนี้

#### 5.1.2.1 การกำหนดแหล่งความรู้

- Content
- Case Study & Lesson Learn
- Persons
- เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learn and Share)
- OPL (One Point Lesson)
- ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practices)
- การถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing)

#### 5.1.2.2 การกำหนดวิธีการสกัดความรู้

- สร้างทีมขับเคลื่อนโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ส่วนงาน
- ใช้การสนทนาผ่านชุมชนนักปฏิบัติ CoP
- ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจาก OPL
- ใช้การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการสัมมนา

### 5.1.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เมื่อดำเนินการการสร้างและแสวงหาความรู้ ผ่านกระบวนการต่างๆ ที่กล่าวในข้างต้น กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้รวบรวมข้อมูลโดยแยกเป็นประเด็นการให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา จำนวน 11 หัวข้อที่พบมากที่สุด และดำเนินการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow Chart) เอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้น รวมถึงอ้างอิงระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และรวบรวมเก็บความรู้ในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา และการนำความรู้เผยแพร่ผ่าน คู่มือ บน เว็บไซต์ กองบริหารวิชาการและนิสิต <http://esdpsd.psd.kps.ku.ac.th/v5/index.php/support/km-known/item/53-2018-07-31-04-07-47>

และระบบ Line Official : ESDPSD\_Auto ซึ่งเป็นระบบตอบคำถามอัตโนมัติเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา

### 5.1.4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารวิชาการและนิสิต และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเล่มคู่มือการปฏิบัติงานฯ เพื่อทำการติดตาม ประมวลและกลั่นกรององค์ความรู้ที่ถูกต้อง แม่นยำ ก่อนที่จะทำการเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรต่อสาธารณชน

### 5.1.5 การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน นำคู่มือที่ผ่านการประมวลและกลั่นกรององค์ความรู้ที่ถูกต้อง เรียบร้อยแล้ว มาจัดการเผยแพร่ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

- การป้อนความรู้ไปยังเครือข่ายนักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผ่านการเวียนคู่มือการปฏิบัติงานฯ ไปยังส่วนงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถนำมาใช้ได้ในเวลาที่ต้องการ ผ่านเว็บไซต์ของกองบริหารวิชาการและนิสิต

- การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับแต่ความรู้ที่ต้องการได้ โดยสามารถเข้าถึงความรู้ ผ่าน Chatbot Line Official : ESDPSD\_Auto ซึ่งเป็นระบบตอบคำถามอัตโนมัติเพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

### 5.1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing)

กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ดำเนินการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

- ชุมชนนักปฏิบัติ CoP (Community of Practice) ผ่านการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงานเพื่อถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) จากตัวบุคคล แลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ หลังจากปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นใหม่

- ร่วมมือกับคณะต่างๆ ภายในวิทยาเขตกำแพงแสนจำนวน 7 คณะ ในการจัดสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา เพื่อจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการศึกษา

### 5.1.7 การเรียนรู้ (Learning)

กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้วางนโยบายการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ เมื่อมีกรณีศึกษา หรือกรณีที่เกิดปัญหาขณะปฏิบัติงาน จะต้องทำ OPL (One Point Lesson) และแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างความเข้าใจและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ CoP และนำความรู้ที่ได้เก็บรวบรวมและนำเผยแพร่หมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ

## 5.2 การนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี

การจัดการความรู้ “เรื่องการจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา”

กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และการนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Model Office Of Kampheang Saen Campus Best Practice) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยกองบริหารวิชาการและนิสิตได้ดำเนินการจัดการความรู้และนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 5.2.1 Model Office Of Kampheang Saen Campus Best Practice

**5.2.1.1 Problem/Survey/Evaluation :** กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้นำปัญหาการที่พบจากการทำงานประจำ (Problem) ผ่านการทำ One Point Lesson (OPL) และผลสำรวจต้องการ (Survey) มาใช้ในการตั้งวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ในครั้งนี้

**5.2.1.2 Knowledge Cupturing / Knowledge Managment :** กองบริหารวิชาการและนิสิต นำปัญหาต่างๆ ผ่านกระบวนการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Cupturing) โดยใช้ชุมชนนักปฏิบัติ CoP (Community of Praticce) และการจัดการความรู้ (Knowledge Managment) มารวบรวม วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงมีการเข้าร่วมโครงการสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา กับหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และบางเขน และเก็บรวบรวมความรู้ไว้ในคู่มือการให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา การถามตอบผ่านระบบอัตโนมัติ Line Official : ESDPSD\_Auto และเผยแพร่คู่มือบนเว็บไซต์กองบริหารวิชาการและนิสิต

**5.2.1.3 Benchmarking :** กองบริหารวิชาการและนิสิตได้ดำเนินการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Bench Marking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดี หรือส่วนที่หน่วยงานต้องแก้ไขเข้าสู่กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

**5.2.1.4 Development :** กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้นำข้อเสนอแนะที่ได้จากเครือข่ายนักวิชาการศึกษาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาข้อคำถามที่พบบ่อยมาปรับปรุงระบบตอบคำถามอัตโนมัติ และเตรียมเผยแพร่สู่นิสิต เพื่อให้นิสิตง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลด้านการให้บริการและการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา และเป็นข้อมูลเดียวกันทั้งวิทยาเขตกำแพงแสน

## 6 รูปแบบใช้ในการจัดการความรู้ของส่วนงาน

### 6.1 รูปแบบการจัดการความรู้ : Knowledge Management Process



### 6.2 MODEL ในการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี



**MODEL Office of Kamphaeng Saen Campus**



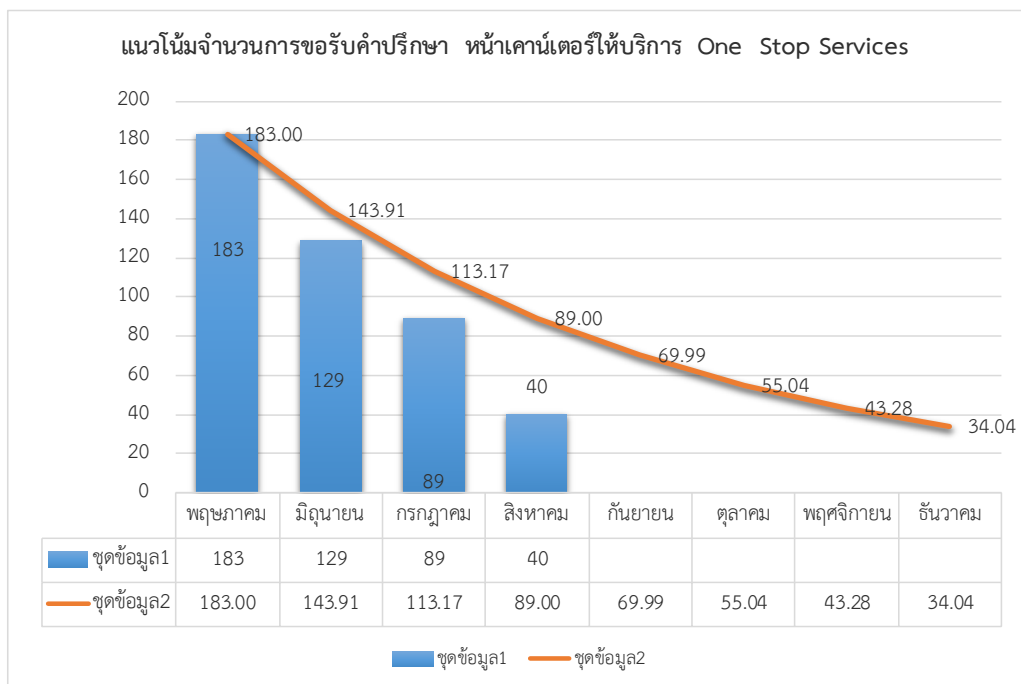
## 7. ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้

ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ ของกองบริหารวิชาการและนิสิตมีดังต่อไปนี้

### 7.1 จำนวนผู้ใช้บริการด้านขอคำปรึกษามีจำนวนลดลง : หลังจากมีการดำเนินการจัดทำคู่มือ

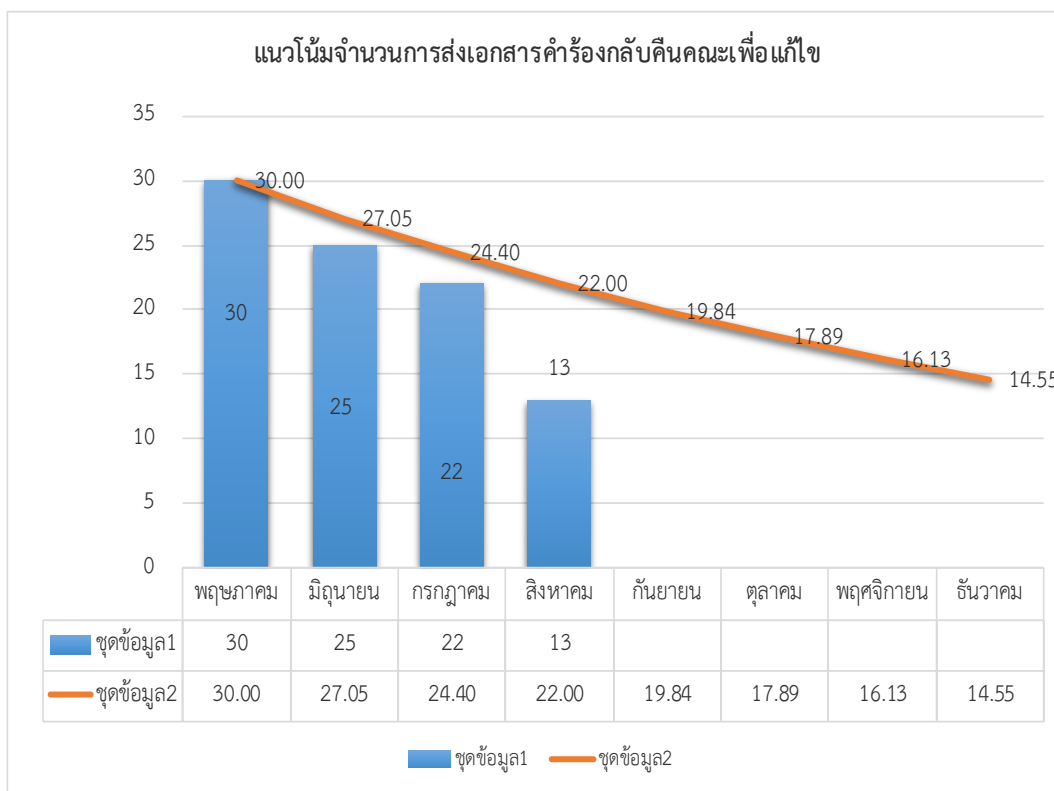
ปฏิบัติงานฯ และเริ่มใช้งาน Chatbot ผ่าน Line Official พบว่า นิสิตที่มาขอรับคำปรึกษา ณ เคาน์เตอร์บริการนิสิตเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีแนวโน้มลดลงร้อยละ 21.36 ซึ่งในแต่ละเดือนพบว่า นิสิตมาขอรับคำปรึกษาลดลงต่ำกว่าแนวโน้มตลอดระยะเวลา 4 เดือน

เดือน	จำนวนขอคำปรึกษา	จำนวนขอคำปรึกษา ประมาณการ
พฤษภาคม	183	183.00
มิถุนายน	129	143.91
กรกฎาคม	89	113.17
สิงหาคม	40	89.00
กันยายน		69.99
ตุลาคม		55.04
พฤศจิกายน		43.28
ธันวาคม		34.04
อัตราเพิ่มร้อยละ		-21.36%



7.2 จำนวนเอกสารคำร้องส่งคืนคณะเพื่อแก้ไขลดลง : หลังจากมีการดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฯ และเริ่มใช้งาน (Chatbot ผ่าน Line Official) พบว่ามีจำนวนเอกสารคำร้องส่งคืนคณะเพื่อแก้ไขลดลง แนวโน้มลดลงร้อยละ 9.82 ซึ่งในแต่ละเดือนพบว่า จำนวนเอกสารคำร้องส่งคืนคณะเพื่อแก้ไขลดลง ต่ำกว่าแนวโน้มตลอดระยะเวลา 4 เดือน

เดือน	จำนวนเอกสารส่งคืน	จำนวนเอกสารส่งคืนประมาณการ
พฤษภาคม	30	30.00
มิถุนายน	25	27.05
กรกฎาคม	22	24.40
สิงหาคม	13	22.00
กันยายน		19.84
ตุลาคม		17.89
พฤศจิกายน		16.13
ธันวาคม		14.55
อัตราเพิ่มร้อยละ		-9.82%



### 7.3 ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำด้านการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ลดลง :

สรุปการให้การขอรับคำปรึกษา คำแนะนำด้านการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม สิงหาคม 2561

เดือน	จำนวนนิสิตขอรับบริการ (1)	จำนวนนาฬิกาให้บริการรวม (นาฬิกา) (2)	ระยะเวลาเฉลี่ยต่อคน(นาฬิกา) (3)= (2)/(1)	ระยะเวลาเฉลี่ยต่อวัน (ชั่วโมง)/คน (4)=(2)/22 วันทำ	ระยะเวลาที่ลดลงต่อเดือน(5) (5)=(4)*22 วันทำการ	ร้อยละของเวลาที่ลดลง (6)
พฤษภาคม	183	4,445	24.29	3.37	74.14	0.00
มิถุนายน	129	2,385	18.49	1.81	39.82	46.29
กรกฎาคม	89	554	6.22	0.42	9.24	87.54
สิงหาคม	40	242	6.05	0.18	3.96	94.66

ที่มา : ข้อมูลจากระบบคิวการให้บริการ และระบบOSS กองบริหารวิชาการและนิสิต ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม2561- สิงหาคม 2561

จากตารางข้างต้นหลังจากการจัดการความรู้เรื่อง “การจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา” โดยได้มีการเผยแพร่และนำคู่มือการปฏิบัติงานมาใช้ในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2561 และ Chatbot Line Official : ESDPSD\_Auto ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2561 พบว่า

- 1) จำนวนผู้รับบริการที่ใช้บริการด้านการขอรับคำปรึกษา และคำแนะนำด้านการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่มีแนวโน้มลดลง
- 2) ระยะเวลาเฉลี่ยที่มารับบริการด้านการขอรับคำปรึกษา และคำแนะนำด้านการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ จากเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2561 ลดลงร้อยละ 94.66

### 7.4 ต้นทุนค่าใช้จ่ายลดลง

สรุปการให้การขอรับคำปรึกษา คำแนะนำด้านการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม สิงหาคม 2561

เดือน	ระยะเวลาที่ลดลงต่อเดือน (1) (ชั่วโมง)	ระยะเวลาที่สูญเสียต่อวัน(2) (วัน) (2) = (1)/22 วันทำการ	ค่าใช้จ่ายที่ลดลง /เดือน (บาท) (3) (3)= (2)*681.82 บาท	ค่าใช้จ่ายที่ลดลง /ปี (บาท) (4) (4) = (3)*12 เดือน	เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่ลดลง (บาท)
พฤษภาคม	74.14	10.59	7,221.43	86,657.14	0.00
มิถุนายน	39.82	5.69	3,878.57	46,542.86	40,114.29
กรกฎาคม	9.24	1.32	900.00	10,800.00	75,857.14
สิงหาคม	3.96	0.57	385.71	4,628.57	82,028.57

ที่มา : ข้อมูลจากระบบคิวการให้บริการ และระบบOSS กองบริหารวิชาการและนิสิต ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม2561- สิงหาคม 2561

: จำนวนค่าจ้างขั้นต่ำ 15,000 บาท/เดือน คิดเป็นวันละ 681.82 บาท จาก 22 วันทำการ

จากตารางข้างต้นหลังจากการจัดการความรู้เรื่อง “การจัดการความรู้การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา” โดยได้มีการเผยแพร่และนำคู่มือการปฏิบัติงานมาใช้ในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2561 และ Chatbot Line Official : ESDPSD\_Auto ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2561 พบว่า ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านการขอรับคำปรึกษา และคำแนะนำด้านการศึกษา จากเดือนพฤษภาคม มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 86,657.14 บาท ต่อปี และในเดือนสิงหาคม มีค่าใช้จ่าย 4,628.57 บาท ต่อปี ซึ่งค่าใช้จ่ายลดลง 82,028.57 บาท ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 94.66

**7.5 การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) :** มีการสร้างช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของกองบริหารวิชาการและนิสิต บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาจากหน่วยงานภายในของวิทยาเขตกำแพงแสน และหน่วยงานภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน ควบคู่ไปกับการรับความรู้และการเทียบเคียง (Bench Marking) จากหน่วยงานภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ของกองบริหารวิชาการและนิสิต เพื่อให้รองรับการให้บริการด้านต่างๆเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป โดยมีปัจจัยพื้นฐาน 5 ประการ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

- การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
- การมีรูปแบบวิธีคิดที่เปิดกว้าง (Mental Models)
- การร่วมสร้างวิสัยทัศน์ (Shared Vision)
- การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
- การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

**7.6 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing):** บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต เกิดการรวมตัวและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้ได้รูปแบบหรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**7.7 ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) :**เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จากการทำงานผ่านสถานการณ์จริง เกิดการเรียนรู้ซึ่งได้รับจากการทำงานเป็นหลัก เป็นแ่งมุมเชิงปฏิบัติ ปัญหาประจำวัน เครื่องมือใหม่ ๆ หรือระบบการทำงานที่ใช้ในการพัฒนางานประจำ วิธีการทำงานที่ได้ผล และไม่ได้ผล เกิดความใกล้ชิด ความพอใจ ความไว้วางใจ และการสร้างความรู้ใหม่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก สร้างความรู้ และความเข้าใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ รวมถึงการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ดำเนินการจัดการความรู้ภายใต้ขอบเขตของการปฏิบัติงานการให้บริการ โดยการรวบรวมข้อคำถาม ปัญหาที่พบบ่อยในการปฏิบัติงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักวิชาการศึกษาและ ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษากายในกองบริหารวิชาการและนิสิต หน่วยงานของวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักทะเบียน และประมวลผล โดยรวบรวมขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารต่างๆ โดยมีระเบียบ ประกาศ แนวปฏิบัติ และมติที่เกี่ยวข้อง มีการอธิบายขั้นตอน รายละเอียด ผู้รับผิดชอบ รวมจำนวน 11 กระบวนงาน ผ่านการจัดทำคู่มือ “การให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา” เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ และ Q&A ผ่าน Line Application : กองบริหารวิชาการและนิสิต โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร มีดังนี้

### 8.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อคน

- 8.1.1 บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาได้รับทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 8.1.2 สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง
- 8.1.3 ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน
- 8.1.4 เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
- 8.1.5 บุคลากรมีทักษะด้านจิตบริการเพื่อการบริการที่ดี
- 8.1.6 เจ้าหน้าที่ เข้าใจในระเบียบข้อบังคับแนวปฏิบัติที่เกิดจากเรียนรู้จากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับ

การปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

### 8.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่องาน

- 8.2.1 ได้รูปแบบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 8.2.2 ให้บริการนิสิตที่เร็ว ถูกต้อง และเป็นที่น่าพอใจของนิสิต
- 8.2.3 เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ลดความผิดพลาดของงานยกระดับคุณภาพและมาตรฐานในการ

ให้บริการ

### 8.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อทรัพยากร

- 8.3.1 ลดทรัพยากรด้านเวลา
- 8.3.2 ลดปริมาณกระดาษที่ใช้สำหรับพิมพ์คู่มือ
- 8.3.4 ลดระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล

## 8.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อองค์กร

8.4.1 การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ( Learning Organization)

8.4.2 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการดีขึ้น

8.4.3 เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)

8.4.4 เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

8.4.5 ความรู้อยู่กับองค์กร

8.4.6 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขต

กำแพงแสน ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

8.4.7 เกิดชุมชนนักปฏิบัติ

8.4.8 องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

## 9. แหล่งรวบรวมความรู้ / ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน :

### 9.1 เว็บไซต์สำหรับการเข้าถึงคู่มือ และ Line Official

<https://bit.ly/2wElmJI> หรือ <http://esdpsd.psd.kps.ku.ac.th/v5/index.php/support/km-known/item/53-2018-07-31-04-07-47>

QR Code : สำหรับเข้าถึงคู่มือ



QR Code : สำหรับ Q&A ผ่าน Line Official : ESDPSD\_Auto



## ข้อมูลสถิติหรือตัวอย่างการนำความรู้ที่จัดเก็บไปใช้ประโยชน์.

### รายงานการเข้าถึงความรู้ผ่านเว็บไซต์

The screenshot shows a web page from Kasetsart University's Educational Administration and Student Affairs Division. The page title is 'รายงานคู่มือการให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา'. It has been read 322 times and downloaded 100 times. The page also shows social media sharing options and a 'Download attachments' link for a PDF file named 'KM310761-PDF (307 Downloads)'.

Read 322 times **จำนวนคลิกถึงค์เข้ามาดู**

Download attachments: KM310761-PDF (307 Downloads) **จำนวน Download เอกสาร**

### ตัวอย่างการตอบคำถามจากระบบอัตโนมัติ Line Official : ESDPSD\_Auto

The first screenshot shows a chat window with a message from 'รักษาสถานภาพ' at 10:31 AM. The automated response lists the following information:

**การขอลาพักการศึกษา**  
ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. นิสิตทำคำร้องขอลาพักการศึกษา
2. เสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. เสนอหัวหน้าภาควิชา
4. เสนอคณบดีเจ้าสังกัด พิจารณาอนุมัติ
5. ยื่นคำร้องที่เคาน์เตอร์บริการ OSS กองบริหารวิชาการและนิสิต

**แบบฟอร์มที่ใช้/เอกสารที่ใช้**

1. แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป
2. แบบฟอร์มคำยินยอมผู้ปกครอง

**เอกสาร / หลักฐานอ้างอิง**

1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พุทธศักราช 2559 ข้อ 24

**หมายเหตุ:**

1. การลาพักการศึกษาต้องได้รับการอนุมัติก่อนวันสอบไล่ในภาคการศึกษานั้น และดำเนินการยื่นคำร้องเคาน์เตอร์บริการ OSS กองบริหารวิชาการและนิสิตก่อนวันสอบไล่ในภาคการศึกษานั้น
2. นิสิตที่ได้รับอนุมัติลาพักการศึกษาต้องชำระค่าธรรมเนียมการรักษาสถานภาพนิสิต และต้องลงทะเบียนรักษาสถานภาพนิสิตในระบบสารสนเทศนิสิต ด้วย รหัส ๐๐๐๐๐๐๐๐

The second screenshot shows a chat window with a message from 'เพิ่มรายวิชา' at 11:12 AM. The automated response lists the following information:

**การเพิ่มถอนรายวิชาซ้ำในระบบสารสนเทศนิสิต**  
ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. นิสิตทำคำร้องขอเพิ่มถอนรายวิชาซ้ำ และแนบใบ KU 3 ที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
2. เสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. เสนอหัวหน้าภาควิชาเจ้าสังกัด
4. เสนอคณบดีพิจารณาอนุมัติ
5. ยื่นคำร้องที่เคาน์เตอร์บริการ OSS กองบริหารวิชาการและนิสิต
6. ชำระค่าเพิ่มถอนรายวิชาซ้ำ วิชาละ 50 บาท

**แบบฟอร์มที่ใช้/เอกสารที่ใช้**

1. แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป
2. แบบฟอร์มเพิ่มถอนรายวิชาซ้ำ (ใบ KU3)

At the bottom of the second screenshot, there is a cartoon character holding a sign that says 'OKAY!'.

10. ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี)

ปัญหา./อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1.เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่เข้าใจรายละเอียดระเบียบบางข้อ	1.มีการแลกเปลี่ยนระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเดียวกัน โดยใช้เคสกรณีศึกษา รวมถึงประสานกับสำนักทะเบียนและประมวลผล	1.บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต
2.ระเบียบบางข้อไม่ครอบคลุมและชัดเจน	1.มีการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน และสร้างแนวปฏิบัติร่วมกันทุกวิทยาเขต	1.บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต ร่วมกับสำนักทะเบียนและประมวลผล
3.การทำงานร่วมกันระหว่างคนต่างช่วงวัย	1.เน้นการพูดคุยและให้ความสำคัญกับทุกคน ให้คุณค่ากับบุคลากรทุกให้แสดงความคิดเห็นและเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการความรู้	1.ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.คณะกรรมการจัดการความรู้



## 11. รายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของส่วนงานต่างๆ

### 11.1 กลยุทธ์เทคนิค ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ และปรับทัศนคติในเชิงบวก
- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้ลึก รอบรอบในทุกด้านในภารกิจของหน่วยงาน เพื่อรองรับการให้บริการและการให้คำปรึกษาที่เป็นมาตรฐาน
- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายและภารกิจของกองบริหารวิชาการและนิสิต
- Key Success Factor ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและช่วยขับเคลื่อนการทำงานของกองบริหารวิชาการและนิสิต ที่สำคัญ คือ
  - เครือข่ายนักวิชาการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
  - เครือข่ายนักวิชาการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล
  - การพัฒนาระบบการให้บริการ
  - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง และสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- การมีข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วนทุกด้าน และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง
- มีการรวมกลุ่มที่ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้ ทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงาน
- มีการสร้างภาพลักษณ์ วัฒนธรรมที่ดีต่อหน่วยงาน
- ต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจอย่างชัดเจน
- การพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรให้รอบรู้ รอบด้าน (เก่ง ดี มีสุข) ตามแผนพัฒนาบุคลากร

11.2 รายงานผลการสำรวจความต้องการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=9,548)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	2,950	30.90
หญิง	6,598	69.10
<b>2. ชั้นปี</b>		
ชั้นปีที่ 1	2,829	29.63
ชั้นปีที่ 2	2,366	23.66
ชั้นปีที่ 3	2,088	21.87
ชั้นปีที่ 4	2,037	21.33
ชั้นปีที่ 5	297	3.11
ชั้นปีที่ 6	27	0.28
ชั้นปีที่ 7	11	0.12
<b>3. คณะต้นสังกัด</b>		
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	50.94
คณะเกษตร กำแพงแสน	1,734	18.16
คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	12.01
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	11.05
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	3.53
คณะประมง	411	4.30
คณะสัตวแพทยศาสตร์		
<b>รวม</b>	<b>9,548</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 6,598 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 เพศชาย จำนวน 2,950 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 มากที่สุดจำนวน 2,829 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 รองลงมาชั้นปีที่ 2 จำนวน 2,366 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 2,088 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มากที่สุด จำนวน 4,864 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 รองลงมาคณะเกษตร กำแพงแสน จำนวน 1,734 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน จำนวน 1,147 คน คิดเป็นร้อยละ 12.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความต้องการจำเป็นในการให้บริการด้านต่างๆ สำหรับนิสิต

(n=9,548)

ระดับความต้องการในการให้บริการด้านต่างๆ สำหรับนิสิต	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	ลำดับ
<b>การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้</b>				
1.ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและทันสมัย	4.38	.64	มาก	1
2.บริการสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย	4.38	.61	มาก	2
3.มีห้องสมุดที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรับบริการ	4.23	.64	มาก	4
4.มีสื่อการสอนและอุปกรณ์ช่วยสอนภายในห้องเรียน	4.23	.64	มาก	4
5.สภาพห้องเรียนที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง สื่อ โต๊ะ เก้าอี้	4.29	.65	มาก	3
6.ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย และเพียงพอ	4.32	.64	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>.51</b>	<b>มาก</b>	
<b>การบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ</b>				
7.มีหน่วยงานเฉพาะด้านที่บริการให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และประสบการณ์คอยให้บริการ ทั้งเรื่องการเรียน ชีวิต ส่วนตัวและสังคม	4.36	.64	มาก	1
8.ระบบการช่วยเหลือ ดูแล ติดตามนักศึกษาที่รับคำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	.65	มาก	2
9.มีห้องหรือสถานที่ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว	4.26	.68	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>	
<b>การบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต</b>				
10.สถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลายรูปแบบ และมีอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสมเพียงพอ	4.30	.68	มาก	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	4.14	.70	มาก	3
12.ร้านอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อการรับบริการ	4.28	.68	มาก	2
13.มีหอพักที่สะอาด ปลอดภัย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	4.13	.77	มาก	2
14.มีบริการสายด่วน เมื่อมีเหตุฉุกเฉินตลอด 24 ชม.	4.11	.71	มาก	3
15.มีทางรถจักรยาน	4.15	.80	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.54</b>	<b>มาก</b>	
<b>การบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ</b>				
16.มีชมรมหรือกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลาย	4.21	.68	มาก	1
17.มีหน่วยงานกลางประสานงานกับสถานประกอบการในการจัดทำงาน ทั้งแบบ Part-time และแบบ Full-time	4.14	.70	มาก	3

ระดับความต้องการในการให้บริการด้านต่างๆ สำหรับนิสิต	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	ลำดับ
18. มีกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน	4.19	.69	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>	
<b>การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์</b>				
19. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา ผ่านสื่อต่างๆ Social media เช่น วันขอจบการศึกษา Add-Drop ฯลฯ	4.26	.69	มาก	2
20. มีการให้บริการข้อมูลด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา และแหล่งฝึกงาน	4.28	.60	มาก	1
21. มีจุลสารประชาสัมพันธ์โครงการ กิจกรรมต่างๆ	4.24	.68	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>	
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>	

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการจำเป็นในการให้บริการด้านต่างๆ สำหรับนิสิต ความต้องการที่จำเป็นของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อการเรียนรู้ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยความต้องการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31, S.D = .51$ ) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เรียงลำดับ คือลำดับที่ 1 ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วทันสมัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38, S.D = .64$ ) ลำดับที่ 2 การบริการสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย ลำดับที่ 3 ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย และเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32, S.D = .64$ ) ลำดับที่ 4 สภาพห้องเรียนที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง สื่อ โต๊ะ เก้าอี้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23, S.D = .65$ ) ลำดับที่ 5 มีห้องสมุดที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการรับบริการ มีสื่อการสอนและอุปกรณ์ช่วยสอนภายในห้องเรียน อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.23, S.D = .64$ )

ด้านบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยความต้องการการให้บริการคำปรึกษาและความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32, S.D = .57$ ) โดยกลุ่มตัวอย่างการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ เรียงลำดับ คือลำดับที่ 1 มีความต้องเฉพาะด้านที่บริการให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้และประสบการณ์คอยให้บริการ ทั้งเรื่องการเรียน ชีวิตส่วนตัวและสังคม ( $\bar{X} = 4.36, S.D = .64$ ) ลำดับที่ 2 ระบบการช่วยเหลือ ดูแล ติดตามนักศึกษาที่รับคำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.32, S.D = .65$ ) ลำดับที่ 3 มีห้องหรือสถานที่ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.26, S.D = .68$ )

ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4., S.D = .54$ ) โดยกลุ่มตัวอย่างการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต เรียงลำดับ คือลำดับที่ 1 สถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลายรูปแบบ และมีอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสมเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.30, S.D = .68$ ) ลำดับที่ 2 โรงอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.28, S.D = .68$ ) ลำดับที่ 3 มีทางรถจักรยาน ( $\bar{X} = 4.15, S.D = .80$ ) ลำดับที่ 4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.14, S.D = .70$ ) ลำดับที่ 5 มีหอพักที่สะอาด ปลอดภัย และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.13, S.D = .77$ ) ลำดับที่ 6 มีบริการสายด่วน เมื่อมีเหตุฉุกเฉินตลอด 24 ชม. ( $\bar{X} = 4.11, S.D = .71$ )

ด้านการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11, S.D = .71$ ) เรียงลำดับ คือลำดับที่ 1 มีชมรมหรือกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.21, S.D = .68$ ) ลำดับที่ 2 มีกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน ( $\bar{X} = 4.19, S.D = .69$ ) มีหน่วยงานกลางประสานงานกับสถานที่ประกอบในการจัดงาน ทั้งแบบ Part-time และ แบบ Full-time ( $\bar{X} = 4.14, S.D = .70$ )

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26, S.D = .59$ ) เรียงลำดับ คือลำดับที่ 1 มีการให้บริการข้อมูลด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาทุนการศึกษา และแหล่งฝึกงาน ( $\bar{X} = 4.28, S.D = .60$ ) ลำดับที่ 2 มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา ผ่านสื่อต่างๆ Social media เช่น วันขอจบการศึกษา Add-Drop ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.26, S.D = .69$ ) ลำดับที่ 3 มีจุลสารประชาสัมพันธ์โครงการ กิจกรรมต่างๆ ( $\bar{X} = 4.24, S.D = .68$ )

**ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

**วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามเพศ**

(n=9,548)

ความต้องการในการให้บริการ	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้	ชาย	2,950	2.86	0.34	2.150	0.032
	หญิง	6,598	2.88	0.31		
2. ด้านการบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ	ชาย	2,950	4.31	0.56	2.905	0.004
	หญิง	6,598	4.32	0.57		
3. ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต	ชายหญิง	2,950	4.19	0.53	2.180	0.032
		6,598	4.18	0.55		
4. ด้านการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ	ชาย	2,950	4.23	0.59	2.105	0.004
	หญิง	6,598	4.15	0.61		
5. การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ชาย	2,950	4.28	0.58	2.714	0.041
	หญิง	6,598	4.26	0.60		
รวม	ชายหญิง	2,950	3.96	0.61	2.771	0.006
		6,598	3.79	0.59		

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามเพศ ผู้วิจัยสามารถแบ่งจำนวนเพศชายและเพศหญิงได้ คือ เพศชาย จำนวน 2,950 คน และเพศหญิง จำนวน 6,598 คน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อระดับความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมนิสิตที่มีเพศต่างกันจะมี

ความคิดเห็นต่อความต้องการจำเป็นให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมี  
 ความคิดเห็นต่อความต้องการจำเป็นในการให้บริการมากกว่าเพศหญิง

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันจะมีความต้องการจำเป็นในการให้บริการแตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการบริการให้คำปรึกษาและ  
 ความช่วยเหลือ ด้านการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ และการบริการข้อมูลข่าวสารที่  
 เป็นประโยชน์ โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อความต้องการจำเป็นในการให้บริการแตกต่างกันมากกว่าเพศหญิงทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต  
 กำแพงแสน จำแนกตามชั้นปี

(n=9,548)

ตัวแปร	ชั้นปี	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้	ชั้นปีที่ 1	2,829	2.88	.33	1.875	0.155
	ชั้นปีที่ 2	2,259	2.86	.33		
	ชั้นปีที่ 3	2,088	2.86	.33		
	ชั้นปีที่ 4	2,037	2.86	.33		
	ชั้นปีที่ 5	297	2.93	.32		
	ชั้นปีที่ 6	27	2.84	.37		
	ชั้นปีที่ 7	11	2.91	.44		
2. ด้านการบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ	ชั้นปีที่ 1	2,829	4.32	.56	2.959	0.053
	ชั้นปีที่ 2	2,259	4.31	.56		
	ชั้นปีที่ 3	2,088	4.30	.57		
	ชั้นปีที่ 4	2,037	4.31	.56		
	ชั้นปีที่ 5	297	4.32	.57		
	ชั้นปีที่ 6	27	4.32	.57		
	ชั้นปีที่ 7	11	4.51	.52		
3. ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต	ชั้นปีที่ 1	2,829	4.19	.54	2.114	0.122
	ชั้นปีที่ 2	2,259	4.17	.54		
	ชั้นปีที่ 3	2,088	4.18	.54		
	ชั้นปีที่ 4	2,037	4.21	.54		
	ชั้นปีที่ 5	297	4.18	.55		
	ชั้นปีที่ 6	27	4.43	.51		
	ชั้นปีที่ 7	11	4.18	.57		
4. ด้านการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ	ชั้นปีที่ 1	2,829	4.18	.60	1.707	0.183
	ชั้นปีที่ 2	2,259	4.17	.60		
	ชั้นปีที่ 3	2,088	4.17	.60		
	ชั้นปีที่ 4	2,037	4.17	.60		

ตัวแปร	ชั้นปี	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
	ชั้นปีที่ 5	297	4.18	.60		
	ชั้นปีที่ 6	27	4.18	.47		
	ชั้นปีที่ 7	11	4.42	.49		
5. การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ชั้นปีที่ 1	2,829	4.27	.59	1.895	0.198
	ชั้นปีที่ 2	2,259	4.25	.59		
	ชั้นปีที่ 3	2,088	4.25	.59		
	ชั้นปีที่ 4	2,037	4.25	.59		
	ชั้นปีที่ 5	297	4.26	.58		
	ชั้นปีที่ 6	27	4.29	.56		
	ชั้นปีที่ 7	11	4.21	.63		
รวม	ชั้นปีที่ 1	2,829	3.97	.44	2.154	0.254
	ชั้นปีที่ 2	2,259	3.95	.45		
	ชั้นปีที่ 3	2,088	3.95	.45		
	ชั้นปีที่ 4	2,037	3.95	.45		
	ชั้นปีที่ 5	297	3.98	.44		
	ชั้นปีที่ 6	27	3.96	.43		
	ชั้นปีที่ 7	11	4.10	.40		

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตชั้นปีต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการให้บริการ ด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า นิสิตชั้นปีต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต  
กำแพงแสน จำแนกตามคณะต้นสังกัด

(n=9,548)

ตัวแปร	คณะต้นสังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	2.87	.33	4.966	0.007
	คณะเกษตร กำแพงแสน	1,374	2.83	.33		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	2.89	.34		
	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	2.85	.36		
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	2.95	.28		
	คณะประมง	411	2.87	.30		
2. ด้านการบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	4.30	.57	5.430	0.005
	คณะเกษตร กำแพงแสน	1,374	4.30	.56		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	4.35	.57		
	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	4.30	.57		
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	4.40	.51		
	คณะประมง	411	4.32	.53		
3. ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	4.16	.54	3.755	0.024
	คณะเกษตร กำแพงแสน	1,374	4.20	.53		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	4.19	.54		
	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	4.19	.54		
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	4.27	.52		
	คณะประมง	411	4.24	.49		
4. ด้านการบริการด้านการพัฒนาศักยภาพ	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	4.15	.60	1.707	0.003
	คณะเกษตร กำแพงแสน	1,374	4.17	.59		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	4.20	.62		
	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	4.17	.59		
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	4.31	.56		
	คณะประมง	411	4.28	.52		
5. การบริการข้อมูลข่าวสารที่ประโยชน์	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	4.24	.59	2.895	0.031
	คณะเกษตร กำแพงแสน	1,374	4.24	.58		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	4.29	.61		
	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	4.25	.62		
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	4.32	.54		
	คณะประมง	411	4.34	.50		
รวม	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4,864	3.94	.44	5.441	0.005
	คณะเกษตร กำแพงแสน	1,374	3.95	.44		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	1,147	3.99	.46		
	คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	1,055	3.95	.46		
	คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	337	4.05	.40		
	คณะประมง	411	4.01	.39		



จากตารางที่ 5 ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามคณะ พบว่า นิสิตที่มีแต่ละคณะมีความต้องการใช้บริการแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปผลรายงานผลการสำรวจความต้องการที่จำเป็นของนิสิต

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดสรุปผล ได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการที่จำเป็นของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้แก่

1.1 เพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศ แตกต่างกัน ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อได้ทดสอบเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการพัฒนาศักยภาพ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ชั้นปี พบว่า นิสิตที่ชั้นปีต่างกัน ไม่มีผลต่อความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต

1.3 คณะสังกัด พบว่า นิสิตที่สังกัดแต่ละคณะ แตกต่างกัน ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อได้ทดสอบเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการพัฒนาศักยภาพ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทั้งหมด 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$  S.D = .60 ) ซึ่งพิจารณาเป็นรายได้ ดังนี้

2.1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยความต้องการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D = .51) โดยมีความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วทันสมัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D = .64)

2.2. ด้านบริการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยความต้องการการให้บริการคำปรึกษาและความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D = .57) โดย มีความต้องเฉพาะด้านที่บริการให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้และประสบการณ์คอยให้บริการ ทั้งเรื่องการเรียนรู้ ชีวิตส่วนตัวและสังคม ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D = .64)

2.3. ด้านการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยการบริการที่ส่งผลด้านคุณภาพชีวิตของนิสิต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.$ , S.D = .54) โดยมีความต้องการสถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลายนรูปแบบ และมีอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสมเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D = .68)

2.4. ด้านการบริการด้านการพัฒนาศึกยภาพ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยการบริการด้านการพัฒนาศึกยภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11, S.D = .71$ ) โดยต้องการมีชมรมหรือกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.21, S.D = .68$ )

2.5. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26, S.D = .59$ ) โดยมีความต้องการให้บริการข้อมูลด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาทุนการศึกษา และแหล่งฝึกงาน ( $\bar{X} = 4.28, S.D = .60$ )

### 11.3 ผลสรุปการดำเนินงานโครงการสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2561

จากการสัมมนาเครือข่ายนักวิชาการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยการบรรยายพิเศษ จำนวน 2 หัวข้อ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 1 หัวข้อ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

#### 11.3.1 แนวปฏิบัติด้านการศึกษาให้ก้าวตาม Thailand 4.0 บรรยายโดย รศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ในปัจจุบัน ประเทศไทยเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ซึ่งได้ผ่าน Thailand 1.0 คือ ยุคของเกษตรกรรม คนไทยปลูกข้าว พืชสวน พืชไร่ เลี้ยงหมู เป็ด ไก่ นำผลผลิตไปขาย สร้างรายได้และยังชีพ ต่อมา Thailand 2.0 คือ ยุคอุตสาหกรรมเบา ในยุคนี้เรามีเครื่องมือเข้ามาช่วย เราผลิตเสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องดื่ม เครื่องเขียน เครื่องประดับ เป็นต้น และ Thailand 3.0 เป็นยุคอุตสาหกรรมหนัก เราผลิตและขายส่งออกเหล็กกล้า รถยนต์ ก๊าซธรรมชาติ ปูนซีเมนต์ เป็นต้น โดยใช้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ เพื่อเน้นการส่งออก และปัจจุบัน Thailand 4.0 เป็นนโยบายที่สานพลังประชารัฐ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ณาการประชาชน สถาบันศึกษา และสถาบันวิจัยต่างๆ ประกอบกับการส่งเสริม SME และ Startup เพื่อขับเคลื่อนไปทิศทางเดียวกัน พร้อมต้องมีโครงสร้างด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ มีอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมประชากรมากที่สุด เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงทุกภาคส่วนได้อย่างไม่สะดุด

ดังนั้น การสร้างความเป็นพลเมืองยุค Digital ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากพฤติกรรมของคน และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้ปรับเปลี่ยนไป เช่น เด็กในปัจจุบัน ไม่ได้คำนึงว่าจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศ สนใจการเล่นเกมส์ แต่ไม่ทราบว่าตนเองจะทำอาชีพอะไร หากทำงานแล้วไม่ชอบ ก็จะลาออกจากงาน การสร้างความเป็นพลเมือง 4.0 ต้องทำให้พลเมืองมีคุณสมบัติที่สามารถคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ และทำงานร่วมกับผู้อื่น ภายใต้การมีทักษะการใช้เทคโนโลยี ICT การเป็นผู้ประกอบการ การสื่อสาร และคุณธรรมและจริยธรรม เช่น ในประเทศสิงคโปร์ ในการเรียนจะเป็นการเรียบแบบ Practice based Learning สอนให้รู้จักทำการค้า สร้างวิสัยทัศน์ให้เกิดการพัฒนาในระยะยาว ประเทศสหรัฐอเมริกา มหาวิทยาลัยบางแห่งได้เปลี่ยนหลักสูตรให้เป็นไปตามพฤติกรรมของพลเมืองและการเปลี่ยนไปของสังคม คือ เปิดหลักสูตรที่ให้เรียน 6 ปี แต่เลือกเรียนในหลากหลายสาขาวิชาได้ตามความสนใจของผู้เรียน และประเทศญี่ปุ่นที่ส่งเสริมให้นักเรียนหรือนักศึกษาได้ทำงานนอกเวลา เพื่อจะได้มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิต สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ รับฟังคำสั่งของผู้อื่น สามารถเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ และเป็นการสร้างระบบคิด

การเรียนรู้ในยุคปัจจุบันควรพัฒนาเป็น Digital Classroom เป็นการเรียนผ่านระบบออนไลน์ สามารถตรวจสอบชื่อผู้เข้าเรียนได้จากระบบ และผู้เรียนมาจากหลากหลายประเทศ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยศิลปากรได้เริ่มที่จะนำ Digital Classroom มาใช้บ้างแล้วในรายวิชาศิลปากรสร้างสรรค์ ที่จะเรียนผ่านออนไลน์ 3 บท ให้รู้จักมหาวิทยาลัยศิลปากร เชิญศิษย์เก่ามาให้ความรู้แก่น้องๆ แล้วค่อยมาพบเจอกับอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียนจริง โดย 1 หมู่เรียน มีนักศึกษาจำนวน 50 คน ให้นักศึกษาสร้างชิ้นงานขึ้นมา ซึ่งต้องเป็นสิ่งที่มีความรู้และมูลค่า โดยใช้เงินกองกลางที่มาจากรายได้ของรายวิชานี้ 1 หมู่เรียนได้งบประมาณสร้างงาน 20,000 บาท ดังนั้น วิชาในหมวดศึกษาทั่วไปก็ควรมีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทของคนและสังคมมากขึ้น โดยเน้นความรู้เกี่ยวกับผู้ประกอบการ การสื่อสาร เทคโนโลยี และมีคุณธรรม จริยธรรม

บทบาทของกองบริหารวิชาการและนิสิตนั้นต้องตอบสนองต่อการบริการในยุค 4.0 คือทำให้เกิดหลักสูตรที่เหมาะสมกับยุค 4.0 มีการให้บริการแบบ Digital วิเคราะห์ Big Data สร้างบทบาทมหาวิทยาลัยให้มีส่วนร่วมกับชุมชนรอบๆ เช่น การจัดทัศนศึกษาให้พื้นที่รอบๆ ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยของทุกคน ส่งเสริมให้นิสิตหารายได้ มีการประกันคุณภาพ เพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต

### 11.3.2 การปฏิบัติงานด้วยจิตบริการที่ดี Service 4.0 โดย คุณสิทธิวิที กิตติสิทโธ กรรมการผู้จัดการ บริษัท โคลเรียแอลอีดี แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด และอดีตพิธีกร-นักแสดง

หัวใจการบริการ ประกอบด้วย ประหยัด มีคุณภาพ ง่าย และรวดเร็ว โดยมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการ

แนวทางการปฏิบัติงานด้านงานบริการที่ดี คือ การบริการไม่ใช่เพียงเป็นการส่งรอยยิ้มให้ผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่เป็นคุณภาพที่ผู้ให้บริการสามารถแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน และทักษะของการบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ การบริการต้องมีการสังเกต การรับฟัง การวิเคราะห์ การตอบสนอง และการติดตามผล

การสร้างทัศนคติผู้ให้บริการจึงสำคัญ ต้องมีทัศนคติที่ คิดดี ทำดี พูดดี ประรณชาติ และปฏิบัติดี ภายใต้การเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ทัศนคติเป็นสิ่งที่เล็กๆ แต่ช่วยสร้างสิ่งที่ยิ่งใหญ่ให้เกิดขึ้นได้

ในปัจจุบันที่เข้าสู่ยุค 4.0 ความรู้ไม่มีวันสิ้นสุด ดังนั้น เราต้องพยายามค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ สนใจเรียนรู้กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

### 12.3.3 การให้บริการของเรา...จะไปอย่างไรตามนโยบาย KU 4.0 โดย อาจารย์ ดร. จิตติ นิรมิตรานนท์ รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

การบริการต้องรู้ว่าลูกค้าเราคือใคร ให้บริการอะไรบ้าง และมีปัญหาและอุปสรรคอะไรในการให้บริการ และจะแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาอย่างไร สิ่งไหนต้องทำก่อนหรือหลัง ซึ่งการแก้ปัญหาสามารถทำได้โดยใช้ Design Thinking คือ

Empathize : เรียนรู้ และสรุปปัญหาออกมา

Define : แบ่งกลุ่มหรือจัดประเภทปัญหา จนได้ปัญหามา 1 ประเด็น

Ideate : ระดมความคิด และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

Prototype : ลงรายละเอียดในการแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นจนจบ

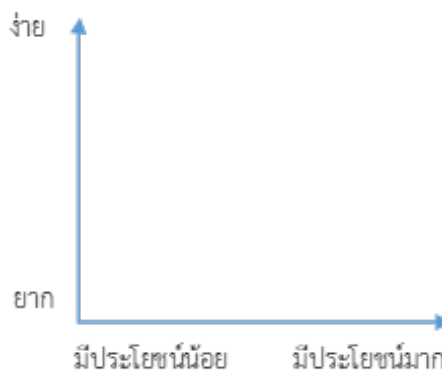
Test : ทดสอบโดยนำมาปรึกษาผู้อื่น เพื่อให้ได้ข้อเห็นด้วย และข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยน

โดยผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ร่วมกันทำกิจกรรม Workshop ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรม ดังนี้

1. แบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 5-6 คน
2. เขียนปัญหาที่พบเจอในการให้บริการในกระดาษ post it แผ่นละ 1 ข้อ และเขียนชื่อตนเองในแผ่นสุดท้าย
3. นำกระดาษ post it ที่เขียนปัญหามาติดบอร์ด และแผ่นที่เขียนชื่อนำมาติดหน้าอกตนเองไว้
4. ศึกษาปัญหาของที่คนอื่นๆในกลุ่มเขียนไว้ และจัดประเภทที่เหมือนกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน
5. ใช้ปากกาจุดลงบนกระดาษ post it 1 จุด ที่ตนเองเห็นด้วยกับปัญหานั้นมาสำคัญ เพื่อเป็นการโหวตเลือก
6. แยกกระดาษ post it ที่มีจุดเยอะมาไว้ที่เดียวกัน เลือกมา 3 อันดับ และรายงานให้ทุกคนในห้องทราบ
7. เลือกปัญหาจาก 3 อันดับนั้น ให้เหลือเพียง 1 ปัญหาที่สำคัญ นำมาติดไว้ที่ด้านบนสุดของบอร์ด
8. นำมาหาวิธีการแก้ไขปัญหา โดยแต่ละคนในกลุ่มเขียนแนวทางการแก้ไขปัญหาลงในกระดาษ post it แล้วนำมา

ติดบอร์ด

9. วาดกราฟ แล้วนำกระดาษ post it ที่เขียนแนวทางการแก้ไขมาติด ตามความหมายของกราฟ



10. เลือกแนวทางการแก้ไขปัญหามาเพียง 1 แนวทาง
11. นำมาเขียนว่าจะมีขั้นตอนแก้ปัญหามาตามแนวทางนั้นอย่างไร ตั้งแต่ต้นจนจบ
12. แบ่งสมาชิก 3 คน อยู่ประจำกลุ่มตนเอง และอีก 3 คน สลับไปยังกลุ่มอื่น เพื่อเรียนรู้ปัญหาและแนวทางแก้ไขของกลุ่มอื่น และเสนอแนะแนวทางแก้ไขหากมีความเห็นเพิ่มเติม โดยสรุปประเด็นใส่ในตารางดังนี้


ผู้ใช้ชอบ	ผู้ใช้แนะนำว่าควรปรับปรุง
ผู้ใช้ยังไม่เข้าใจ	เกิดความคิดใหม่ๆ

ซึ่งจากการทำกิจกรรมของแต่ละกลุ่ม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่ม	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางในการแก้ไข
กลุ่มที่ 1	อาจารย์ไม่เข้าใจในข้อบังคับ	ประชาสัมพันธ์ระเบียบ/ข้อบังคับ เป็น ขั้นตอน Flow Chart ผ่าน สื่อออนไลน์ เช่น Facebook line website ที่นิสิตเข้าถึงได้ง่าย
	นิสิตไม่มีระเบียบวินัย	
	นิสิตไม่เข้าใจข้อบังคับฯ	
	ผู้ประกอบการมีบทบาทในการให้บริการสูง	
กลุ่มที่ 2	ขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้ทราบ	ประชุมหรือจัด KM เพื่อชี้แจงข้อมูล ข่าวสารร่วมกัน และทำเอกสารขั้นตอนให้อ่านเพื่อทำความเข้าใจ
	ข่าวสารให้ถูกต้องตรงกัน	
	ไม่ทราบข้อบังคับฯ	
	ขาดช่องทางในการติดต่อระหว่างนิสิตและเจ้าหน้าที่	
กลุ่ม 3	อาจารย์จัดตารางเรียนไม่ตรงตามความเหมาะสม	สร้างแผนผังกระบวนการในการจัด ตารางเรียนให้อาจารย์เห็นได้ชัดเจน และ ส่งเสริมให้อาจารย์เห็นความสำคัญของ งานส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว
	นิสิตขาดความใส่ใจ	
	เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุมอารมณ์	
กลุ่ม 4	นิสิตมีกิริยาและแต่งกายไม่สุภาพ	ใช้แอปพลิเคชันแจ้งเตือน กิจกรรมต่างๆตามแต่ละช่วงเวลาของปฏิทิน การศึกษา
	นิสิตส่งคำร้องล่าช้า ไม่ทำตามปฏิทินการศึกษา	
	ผู้ประกอบการทำเรื่อง/ติดต่อแทนนิสิต	
กลุ่ม 5	นิสิตไม่เข้าใจ/ไม่ปฏิบัติตามปฏิทินการศึกษา	เลือกประเด็นสำคัญมาทำแผนภาพ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านโปสเตอร์ และสื่อออนไลน์
	นิสิตไม่มีความรู้/ไม่เข้าใจข้อบังคับฯ	
	นิสิตเรียนผิดแผน	
กลุ่ม 6	นิสิตส่งคำร้องล่าช้า	ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการให้ บริการนิสิต
	นิสิตไม่เข้าใจ/ไม่ทราบระเบียบและข้อบังคับฯ	
	นิสิตไม่ทำตามปฏิทิน	

Design Thinking เป็นวิธีที่ดีที่จะทำให้มีการคิดที่เป็นระบบ ส่งผลให้ทราบสถานการณ์ของตนเอง ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยให้ความสำคัญตามระดับความสำคัญของปัญหา ทุกคนล้วนได้แสดงความคิดเห็น และร่วมกันระดมคิดเพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไข

## 11.4 ตัวอย่างการทำ One Point Lesson (OPL)



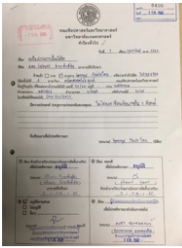
ONE POINT LESSON (OPL) No. OPL \_\_\_\_\_

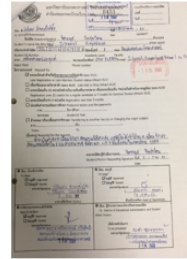
<b>เรื่อง :</b>	การลงทะเบียนเรียนค่าเข้าผ่าน KU1 หลังสิ้นสุดสถานภาพนิสิต		
<b>ประเภทความรู้ :</b>			
<input type="radio"/> งานบุคคล	<input type="radio"/> งานการเงินและบัญชี		
<input checked="" type="radio"/> งานทะเบียนและประมวลผล	<input type="radio"/> งานโสตและศรัทธา		
<input type="radio"/> งานกิจการนิสิต	<input type="radio"/> งานแผน		
<input type="radio"/> งานโสตฯ	<input type="radio"/> งานสารบรรณ		
วันที่บันทึก ...9../ก.พ./.....60....	ผู้บันทึกความรู้ บรรณารักษ์.....	ผู้ทบทวนความรู้.....	

**วัตถุประสงค์ความรู้ :** สืบค้นค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียนค่าเข้า 1.661.1. หลังสิ้นสุดสถานภาพนิสิต

**รายละเอียด :**

1. นิสิตต้องทำเรื่องขอคืนสภาพ ผ่านความเห็นชอบจาก อาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าภาค และคณะบดีต้นสังกัดอนุมัติ พร้อมชำระเงิน 500 บาท
 


2. นิสิตต้องดำเนินการทำเรื่องลงทะเบียนเรียนค่าเข้า พร้อมแนบ cv ผ่านความเห็นชอบจาก อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำวิชา หัวหน้าภาค และคณะบดีต้นสังกัดอนุมัติ พร้อมชำระเงินค่าปรับลงทะเบียนเรียนค่าเข้า เป็นละ 50 บาท สูงสุดไม่เกิน 1,000 บาท
3. ส่งเอกสารที่กองบริหารวิชาการและนิสิต อาคารศูนย์เรียนรวม 3



บันทึกการฝึกอบรม/การนำไปใช้ :

11.4 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน Line Official (รอผลประเมิน)  
 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ line official ระบบตอบคำถามอัตโนมัติเกี่ยวกับ  
 ระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการด้านการศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต  
 (N=336)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ระดับคะแนน	S.D	การแปลผล
<b>ด้านที่ 1 ความง่ายต่อการใช้งาน</b>			
1.1 ท่านสามารถใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.53	0.53	ดีเยี่ยม
1.2 ขั้นตอนการใช้งานไม่มีความยุ่งยาก	4.69	0.59	ดีเยี่ยม
1.3 การจัดวางเมนูในแอปพลิเคชันไลน์ง่ายต่อการจดจำ	4.38	0.63	ดี
1.4 สัญลักษณ์ในแอปพลิเคชันไลน์ง่ายต่อความเข้าใจ	4.39	1.08	ดี
1.5 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานได้รวดเร็ว	4.45	1.25	ดี
<b>ด้านที่ 2 ความถูกต้องของข้อมูล</b>			
2.1 ข้อมูลเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับผ่าน Line มีความน่าเชื่อถือที่ผ่านการคัดกรองมาเรียบร้อยแล้ว	4.57	0.67	ดีเยี่ยม
2.2 รายละเอียดของข้อมูล เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน	4.75	0.65	ดีเยี่ยม
<b>ด้านที่ 3 Line official มีประโยชน์มากน้อยเท่าไร</b>			
3.1 แอปพลิเคชันไลน์ทำให้ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการด้านการศึกษา ที่ถูกต้อง	4.21	0.54	ดี
3.2 แอปพลิเคชันไลน์ทำให้ท่านปรึกษาข้อมูลการศึกษาได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.27	0.73	ดี
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้งาน</b>			
4.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ Line official ระบบตอบคำถามอัตโนมัติเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการด้านการศึกษา	4.61	0.99	ดีเยี่ยม

11.5 ภาพการดำเนินงานกิจกรรมจัดการความรู้ : กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน  
กิจกรรมสัมมนาเครือข่าย



การประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต





การทำ CoP ร่วมกับคณะภายในวิทยาเขตกำแพงแสน



กิจกรรม Lunch Talk

