

ชื่อส่วนงาน : กองบริหารการศึกษ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

ชื่อผลงาน : พลิกโฉมการขอคืนเงินด้วย KPS New Refund วิธีใหม่แห่งบริการทางการศึกษา

**VPการเสนอคุณค่า :** ยกระดับการให้บริการด้วยระบบขอคืนเงินที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งมอบบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ



**C/Sกลุ่มเป้าหมาย :**

- บุคลากรกองบริหารการศึกษ และเครือข่ายนักวิชาการศึกษาคณะ
- นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทุกระดับการศึกษ (ตรี/โท/เอก)



**KK ความรู้หลักที่ต้องใช้**  
เพื่อความสำเร็จ :



- ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการคืนเงิน
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการในการคืนเงินในกรณีต่างๆ
- การพัฒนาระบบในรูปแบบของเว็บไซต์
- เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน

**SoK แหล่งที่มาของ**  
ความรู้หลัก :



- ผู้บริหาร
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานขอคืนเงิน
- นักวิชาการศึกษ
- นักวิชาการเงินและบัญชี
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้ดูแลระบบ
- ผู้เชี่ยวชาญด้าน IT
- ทีมโปรแกรมเมอร์
- แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานอื่นๆ จาก website ต่างๆ

**KA กิจกรรมหลัก :**



- การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้**
  - สำรวจ VOC จากผู้ใช้บริการทางการศึกษา พิจารณาความเสี่ยง เลือกประเด็นปัญหา และนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
  - ประเมินตนเอง วิเคราะห์กระบวนการทำงาน และเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้
- สร้างการเรียนรู้และเครื่องมือ**
  - ประชุมทีมงาน ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น โดยได้แนวทางการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
- กระบวนการสร้างความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม**
  - สกัด รวบรวม เรียบเรียง ถอดองค์ความรู้ที่สำคัญจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น น.คอมพิวเตอร์ น.วิชาการศึกษ น.การเงินและบัญชี เป็นต้น เพื่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน
  - ออกแบบระบบ กำหนดความต้องการ (Requirement) และดำเนินการพัฒนาระบบ
  - ทดสอบระบบ ทดลองใช้ ประเมินผล และนำไปพัฒนาปรับปรุงก่อนนำไปใช้งานจริง
  - สร้างการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านเวทีการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในหน่วยงาน
  - การนำระบบขึ้นใช้งานจริง และประเมินผลงานใช้งานเพื่อการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การจัดเก็บ สื่อสาร และเผยแพร่**
  - การขยายผลการใช้งานไปยังหน่วยงานต่างๆ
  - การจัดเก็บองค์ความรู้ผ่านคู่มือ แนวปฏิบัติ และเว็บไซต์
- ติดตาม และวัดผล**
  - ประเมินความสำเร็จและผลสัมฤทธิ์จากการใช้งานระบบ
  - การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการ PDCA และติดตามประเมินผล

**Ut ประโยชน์ที่ได้รับ :**



- นิสิตสามารถยื่นขอคืนเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกอุปกรณ์ ทุกที่ทุกเวลา ไร้ซึ่งข้อจำกัด
- กระบวนการคืนเงินมีความเป็นระบบ ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา
- มีนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
- มีข้อมูลสถิติการคืนเงินที่ผลิตขอคืนทั้งหมดในภาพรวมของวิทยาเขตกำแพงแสน
- ลดข้อร้องเรียน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

**KR ทรัพยากรหลัก :**



- คณะทำงานพัฒนาระบบขอคืนเงิน
- คณะกรรมการจัดการความรู้ระดับกอง สำนัก และวิทยาเขต
- ฐานข้อมูลทางการเงินของนิสิต เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา รายการลดหย่อนยอดเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ./กรอ.) หรือทุนต่างๆ เป็นต้น
- งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบ
- เซิร์ฟเวอร์รองรับการทำงานของเว็บไซต์
- อุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร ฯลฯ

**KP คู่ความร่วมมือหลัก :**



- หน่วยงานภายใน มก. ได้แก่ งานคลังและพัสดุ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มก.กพส. และคณะที่สังกัดวิทยาเขตกำแพงแสนทุกคณะ
- หน่วยงานภายนอก มก. ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB)

**Ma การบำรุงรักษาสินทรัพย์ความรู้ :**



- ถอดบทเรียน นำประเด็นปัญหาที่พบและผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ให้บริการมาเข้าสู่กระบวนการประชุมระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงสินทรัพย์ความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- กระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge capital) : สารสนเทศ + วิธีปฏิบัติที่ดีในการทำงาน
- ติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยนำ VOC จากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

**LC จรรยาบรรณการเรียนรู้ :**



- บุคลากรกองบริหารการศึกษาคณะจะต้องเข้าศึกษาแนวปฏิบัติ/คู่มือวิธีการใช้งานระบบฯ ในแหล่งจัดเก็บและเผยแพร่ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ โดยจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- จัดกิจกรรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายนักวิชาการศึกษ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะต่างๆ ภายในวิทยาเขตกำแพงแสน รวมถึงเจ้าหน้าที่การเงินของงานคลังและพัสดุ
- ระดมสมอง ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นระยะๆ เพื่ออัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- วิเคราะห์ SWOT เพื่อทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้จากการจัดการความรู้ เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานประจำได้อย่างบูรณาการ เกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้
- เผยแพร่องค์ความรู้เพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ นำไปต่อยอดเพื่อพัฒนาองค์กร

**Pt แหล่งจัดเก็บและเผยแพร่สินทรัพย์ความรู้ :**



- เว็บไซต์ระบบขอคืนเงิน : <https://esd.kps.ku.ac.th/refund/>
- เว็บไซต์หน่วยงาน : <https://education.kps.ku.ac.th/>
- เว็บไซต์วิทยาเขต : <https://kps.ku.ac.th/>
- Facebook กองบริหารการศึกษ มก.กำแพงแสน : <https://www.facebook.com/esdpsd>
- Line Group : คณะกรรมการการศึกษ วิทยาเขตกำแพงแสน และ เครือข่ายนักวิชาการศึกษ วิทยาเขตกำแพงแสน
- คลังความรู้ดิจิทัล มก.
- คลังความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน