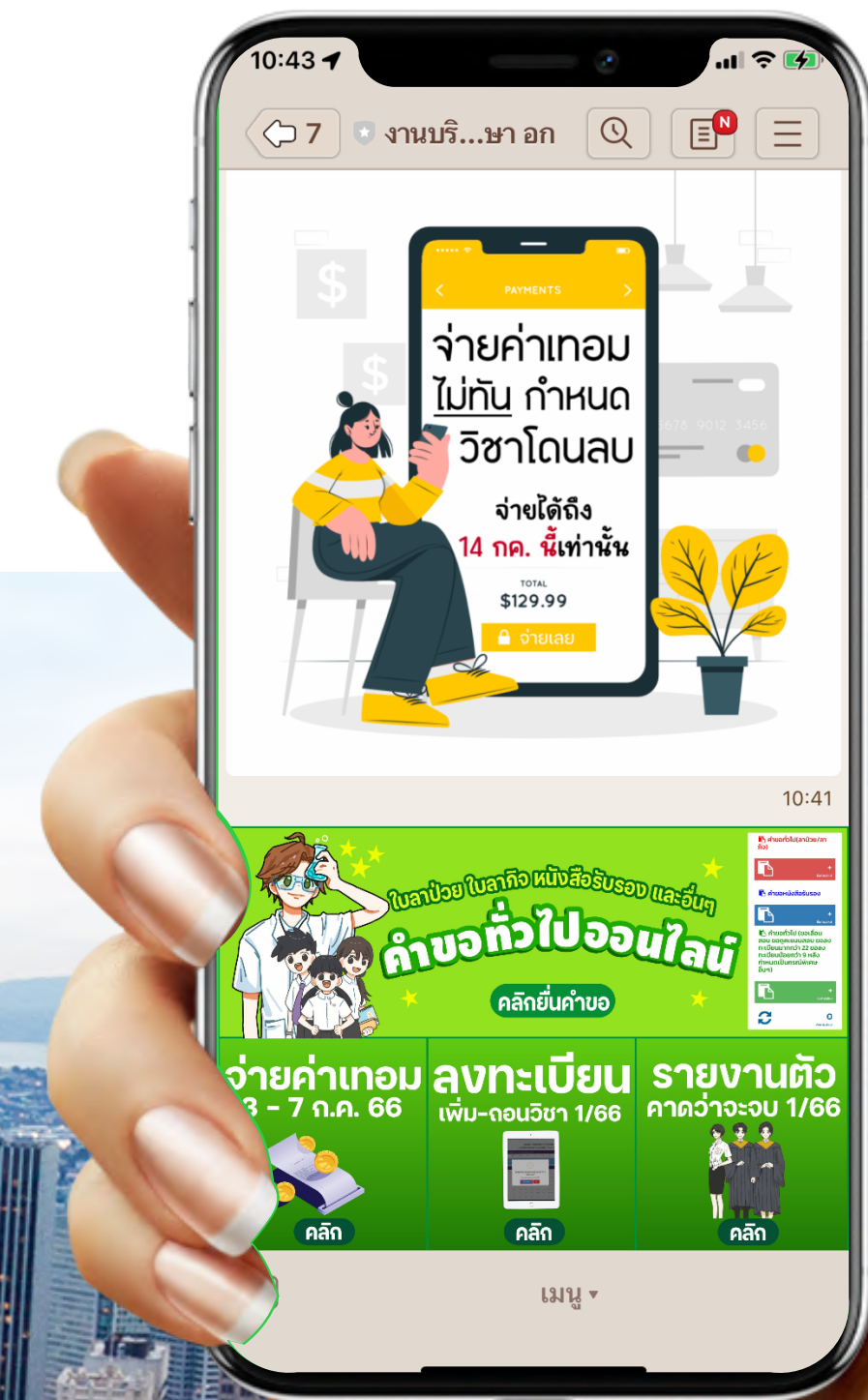


# กระบวนการปรับรูปแบบ การให้บริการนักศึกษาในยุค **DIGITAL AGE**



งานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา จก.มช.



# ที่มาของการพัฒนา นวัตกรรม



ระบบออนไลน์มีหลาย  
APP และ WEBSITE มาก  
ทำให้สับสน

ทำให้นักศึกษาสับสน และหลายๆ  
ระบบยังไม่รองรับการใช้งานบน  
SMART PHONE



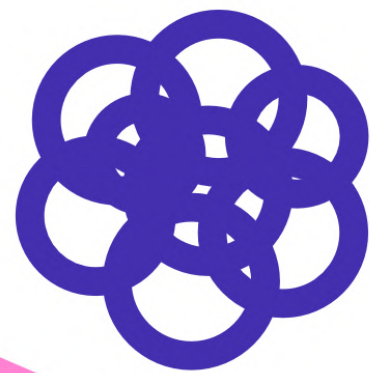
นักศึกษาเริ่มดำเนินการ  
เรื่องสำคัญทางงานทะเบียน

ล้มจ่ายค่าทอม ล้มลงทะเบียนในช่วงเวลา  
ลงทะเบียนวิชาไม่ครบตามหลักสูตร  
ถวนคะแนนวิชาไม่สมบูรณ์



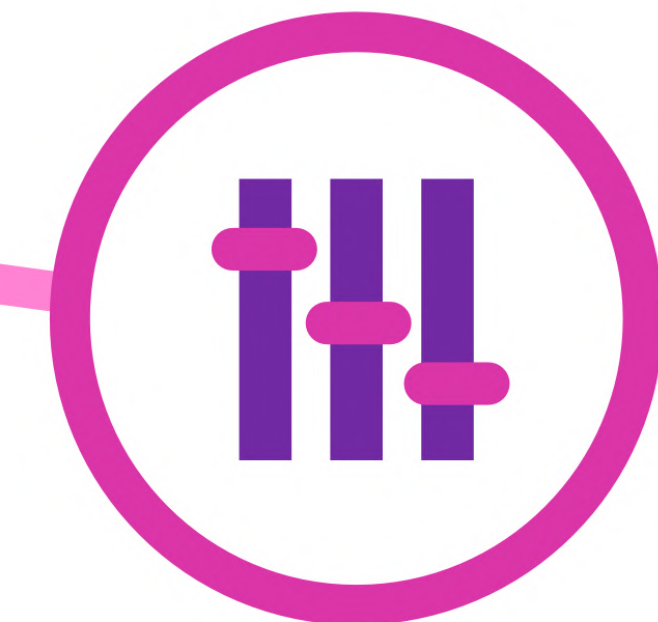
คณะอยู่ไกล เจ้าหน้าที่  
ติดต่อยาก

การเดินทางมาคณะใช้เวลาค่อนข้าง  
นานทั้งไปและกลับ ทำให้การบริการ  
ยื่นคำร้องต่างๆ ล่าช้า



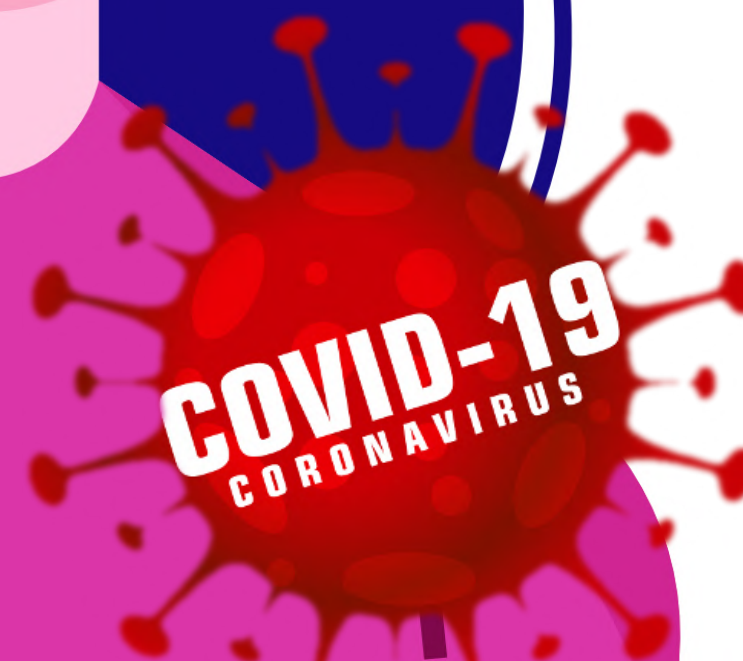
พฤติกรรมของผู้รับบริการ  
ที่เปลี่ยนไป

นักศึกษา และอาจารย์คุ้นชินกับระบบงาน  
บริการผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก



ความพึงพอใจต่อการ  
ให้คำปรึกษาและแนะแนว  
นักศึกษาลดลง

นักศึกษาให้คะแนนความพึงพอใจ ค่อนข้างต่ำ  
และประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้คำ  
ปรึกษามีมากขึ้น





# การใช้ LINE OFFICIAL ACCOUNT เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับนักศึกษา



## 01 RICH MESSAGE

ส่งข้อความ Infographic รูปภาพ วิดีโอ ฯลฯ แนะนำ แจ้งเตือนบริการ ระเบียบสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ไปหากลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้ ในเวลาเดียวกัน สามารถแตะที่ลิงก์เพื่อเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้ทันที

## 02 RICH MENU

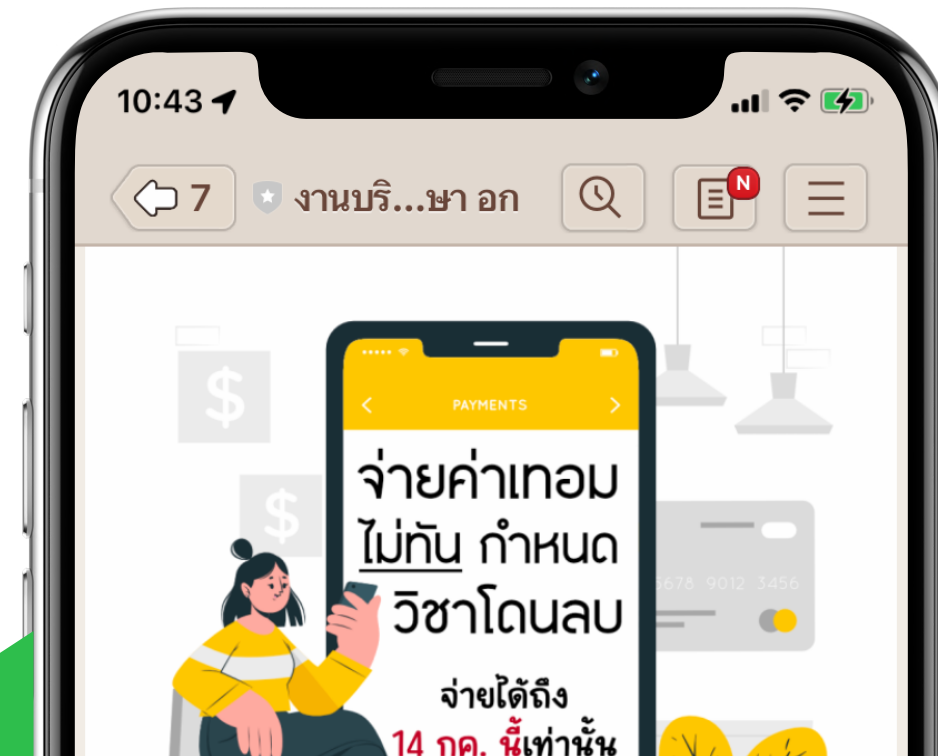
ปุ่มกดช่องตารางด้านล่างของห้องแชทของบัญชี Line Official เพื่อให้บริการเชื่อมต่อกับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทั้งหมด

## 03 1 on 1 Chat

บริการตอบคำถามแนะนำแนวทางการศึกษา ปัญหาส่วนตัว การใช้ชีวิต ร่วมกับหน่วยพัฒนาคุณภาพนักศึกษา สามารถแบ่งหัวเรื่อง และ กำหนดแอดมินที่คอยดูแลนักศึกษาเป็นรายบุคคล

## 04 Survey

สร้างแบบสอบถาม แบบประเมินความพึงพอใจ แล้วส่งไปหากลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้ในเวลาเดียวกัน



## 05 COUPON

สร้างบัตรส่วนลดราคา บัตรของฟรี บัตรของขวัญ ฯลฯ ที่แจกให้กับนักศึกษา เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์กับนักศึกษาในกิจกรรมต่างๆ และเพิ่มยอดผู้ติดตาม

## 06 Line Voom

โพสต์ของไลน์ ที่นักศึกษาจะสามารถเข้าไปกดดูโพสต์การอัปเดตข่าวสาร แนวปฏิบัติ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา กำหนดการสำคัญต่างๆ ปฏิทินการศึกษา เล่มหลักสูตร และฟังตัวต่อ

## 07 Line My Shop

เปิดร้านค้าออนไลน์ การลงสินค้า การจัดการออเดอร์ การจัดส่งสินค้า ฯลฯ

# 48%

การรับข้อมูลข่าวสารของคณะผ่าน LINEนักศึกษา อก.มช. (2565)



# LINE Official Account งานบริการการศึกษา



**งานบริการการศึกษา  
อก.มช.**

**ลงทะเบียน เพิ่ม/ถอน/เปลี่ยนตอนวิชา**

**จ่ายค่าเทอม**

**ลาพัก / ลาออก**

**แอดมิดวอนไลน์**

**ฯลฯ**

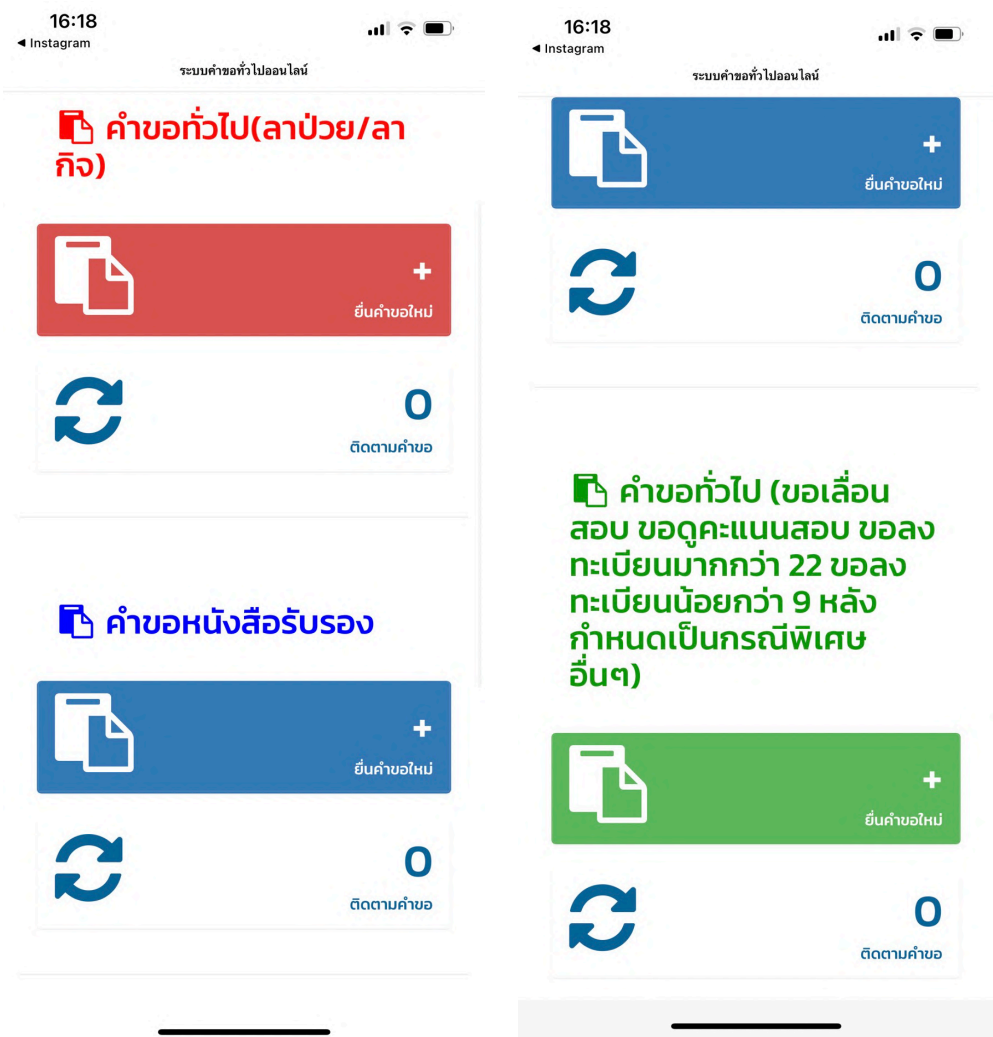


การรับข้อมูลข่าวสารของคณะ  
ผ่าน LINE นักศึกษา อก.มช.

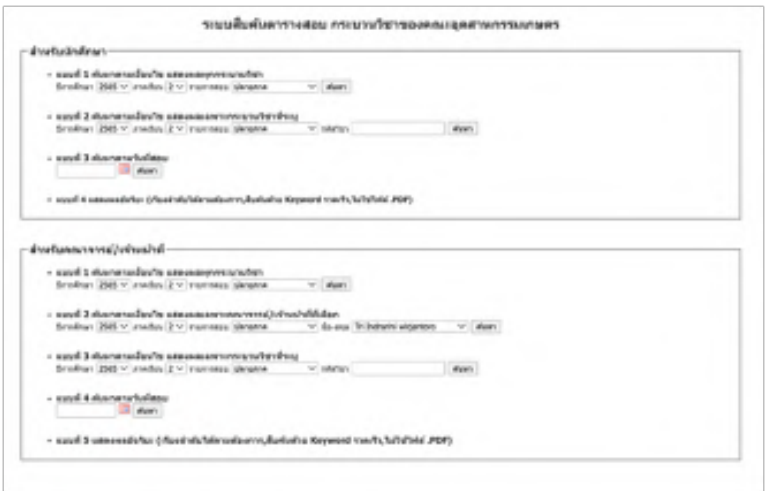
**48%** (2565)



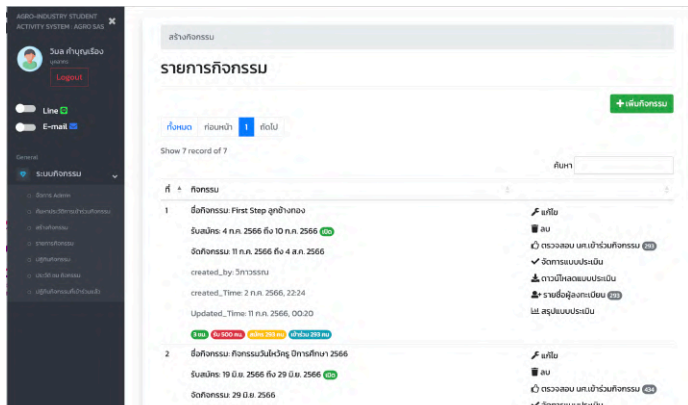
สำนักทะเบียนและประมวลผล  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



**ระบบคำขอทั่วไป**



**ระบบสืบค้นตารางสอบ**



**ระบบทรานสคริปกิจกรรม**



**ระบบจองใช้เครื่องมือ วิทยาศาสตร์**



**ระบบขอ / ต่ออายุ คีย์การ์ด**

**ฯลฯ**



## Rich Menu

## Rich Message

## Line Voom

## Line Shop

## Coupon



# ระบบคำขอทั่วไปออนไลน์



## ระบบขอหนังสือรับรองดิจิทัล

- ▶ สมัครทุน
- ▶ สมัครเรียนต่อ
- ▶ สมัครงาน (คาดว่าจะจบฯ)
- ▶ อื่นๆ เช่น เบิกค่าเล่าเรียนบุตร

## ระบบคำขอลากิจ / ลาป่วย

- ▶ ลากิจ
- ▶ ลาป่วย

## ระบบคำขอทั่วไป

- ▶ ขอเลื่อนสอบ
- ▶ ขอลงทะเบียนนกระบวนวิชาโดยไม่ผ่านเงื่อนไข
- ▶ ขออนุมัติลงทะเบียนมากกว่าข้อกำหนดบังคับฯ (มากกว่า 22 นก)
- ▶ ขออนุมัติลงทะเบียนน้อยกว่าข้อกำหนดบังคับฯ (น้อยกว่า 9 นก)
- ▶ ขออนุมัติลงทะเบียนหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ
- ▶ ขอดูคะแนนสอบ
- ▶ ฯลฯ



# วิธีการดำเนินงาน

## ระบบงาน

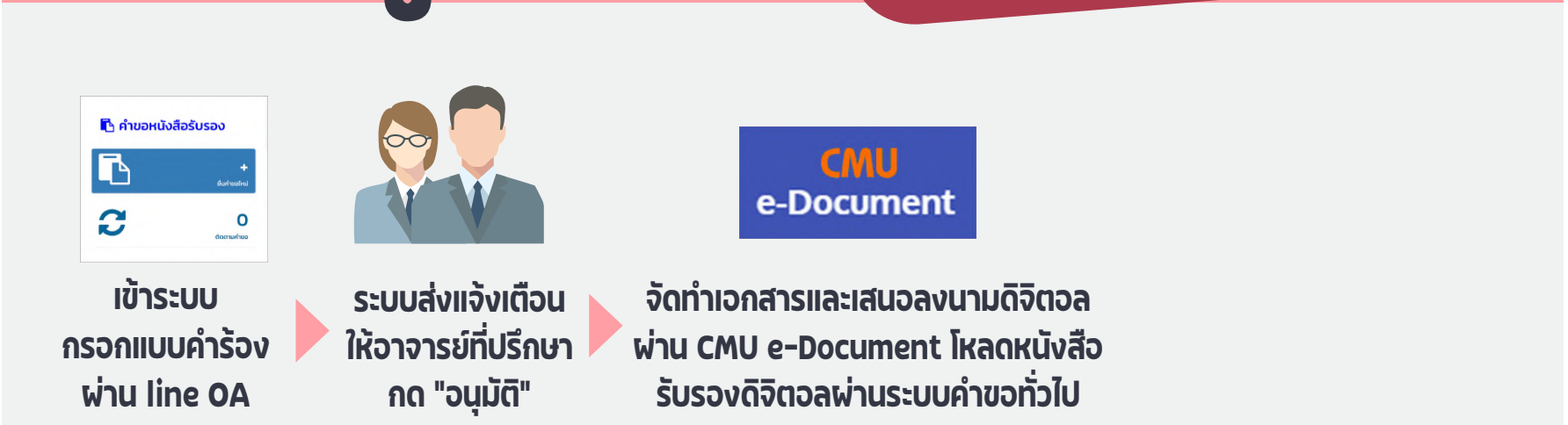
ระบบคำขอ  
หนังสือรับรอง



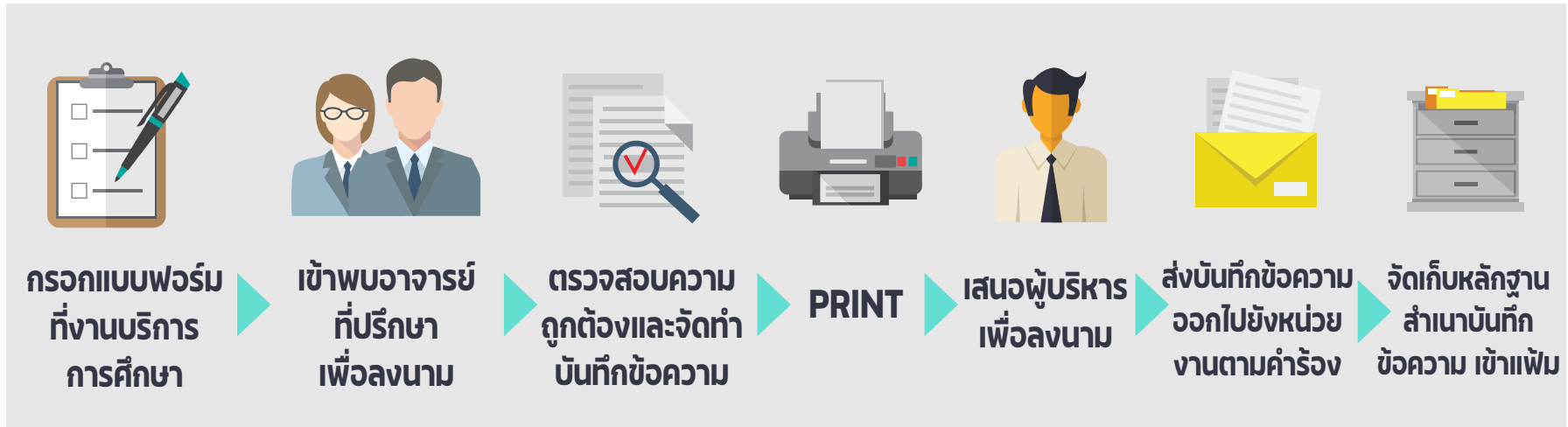
## รูปแบบเดิม



## รูปแบบใหม่



ระบบคำขอทั่วไป



ระบบคำขอ  
ลาป่วย / ลา กิจ





# ระบบคำขอ ลาพัก / ลาป่วย

## คำขอกวไป(ลาป่วย/ลาพัก)

เลขที่อ้างอิง : 3459

เขียนที่

\* โปรดระบุข้อมูล

วันที่ 11 กรกฎาคม 2566 เวลา 22:17 น.

เรื่อง ขออนุญาต  ลาป่วย  ลาพัก

เรียน อาจารย์ผู้สอนคณะวนวิชา

ข้าพเจ้า นาย อภิสิทธิ์ แปลงเหมือน รหัสประจำตัว 621310178 โทรศัพท์มือถือ เบอร์มือถือตัวเลข 10 หลัก

เป็นนักศึกษาสังกัด สาขาวิชา คณะอุตสาหกรรมเกษตร

มีความประสงค์  ตั้งแต่วันที่ 2023-07-11 ถึงวันที่ 2023-07-11

คณะวนวิชาที่  ชุดข้อมูลจากสำนักทะเบียนฯ

ประสงค์

ชุดข้อมูลเพิ่มด้วยตนเอง (กรณีไม่มีชุดข้อมูลจากสำนักทะเบียนฯ)

คณะวนวิชา  ตอน  อ.ผู้สอน

ไฟล์แนบ(ถ้ามี)

เรียกดู... ไม่มีไฟล์ที่ถูเลือก

LWS:

\* ระบุรายละเอียด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อำนวยิต

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิสิทธิ์ แปลงเหมือน)  
11 กรกฎาคม 2566 เวลา 22:17 น.

อาจารย์ที่ปรึกษา

# ระบบคำขอ หนังสือรับรองดิจิทัล

คำขอหนังสือรับรอง

แบบฟอร์มคำขอหนังสือรับรอง

## คำขอหนังสือรับรอง

เลขที่อ้างอิง : 3460

เขียนที่

วันที่ 11 กรกฎาคม 2566  
เวลา 22:34 น.

เรื่อง ขอนหนังสือรับรอง

เรียน คณะบดีคณะอุตสาหกรรมเกษตร

ข้าพเจ้า นาย อภิสิทธิ์ แปลงเหมือน รหัสประจำตัว 621310178 โทรศัพท์มือถือ เบอร์มือถือตัวเลข 10 หลัก

เป็นนักศึกษาสังกัด สาขาวิชา คณะอุตสาหกรรมเกษตร

มีความประสงค์จะขอหนังสือรับรอง

ภาษาไทย

นาย อภิสิทธิ์ แปลงเหมือน

\*โปรดตรวจสอบคำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุลภาษาไทยให้ถูกต้อง

ภาษาอังกฤษ

Mr. Aphisit Plaengmuean

\*โปรดตรวจสอบคำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุลภาษาอังกฤษให้ถูกต้อง

เพื่อนำไปใช้ใน

การสมัครขอรับทุน

การสมัครเรียนต่อ

การสมัครงาน

อื่น ๆ

ระบุเหตุผล/รายละเอียด

ไฟล์แนบ(ถ้ามี)

เรียกดู... ไม่มีไฟล์ที่ถูเลือก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อำนวยิต

ขอแสดงความนับถือ

(นายอภิสิทธิ์ แปลงเหมือน)  
11 กรกฎาคม 2566 เวลา 22:34 น.

อาจารย์ที่ปรึกษา



# ระบบคำขอทั่วไป

## คำขอทั่วไป

แบบฟอร์มคำขอทั่วไป

เลขที่อ้างอิง : 3462

เขียนที่ \* โปรดระบุข้อมูล

วันที่ 11 กรกฎาคม 2566 เวลา 22:36 น.

เรื่อง  \* เลือกชื่อเรื่อง

เรียน

ขอลงทะเบียนเรียนวิชา โดยไม่ผ่านเงื่อนไข

ขออนุมัติลงทะเบียนมากกว่าข้อกำหนดบังคับฯ

ขออนุมัติลงทะเบียนน้อยกว่าข้อกำหนดบังคับฯ

ขออนุมัติลงทะเบียนหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

ขออนุมัติเพิ่มกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

ขออนุมัติถอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

ลงทะเบียนเพื่อใช้บริการมหาวิทยาลัยหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

ขอย้ายคณะ

ขอย้ายสาขาวิชา

ขออนุมัติ โอนหน่วยกิต จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอคะแนนสอบ

ขออักษรลำดับชั้น I หลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

ขอลอนกระบวนวิชา โดยไม่ได้รับอักษร W

ขอรับการบันทึกหน่วยกิตและผลการเรียนจาก โครงการเรียนล่วงหน้า

ขอรับการบันทึกหน่วยกิตและผลการเรียนจาก โครงการเรียนล่วงหน้า

อื่นๆ

เบอร์มือถือตัวเลข 10 หลัก

หากสำนักทะเบียนฯ

ตอน  อ.ผู้สอน

ไฟล์แนบ(ถ้ามี)

เรียกดู... ไม่มีไฟล์ที่ถูเลือก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อ.บุษิต

ขอแสดงความนับถือ

## คำขอทั่วไป

แบบฟอร์มคำขอทั่วไป

เลขที่อ้างอิง : 3462

เขียนที่ \* โปรดระบุข้อมูล

วันที่ 11 กรกฎาคม 2566 เวลา 22:36 น.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า นายอภิสิทธิ์ แปลงเหมือน รหัสประจำตัว 621310178 โทรศัพท์มือถือ เบอร์มือถือตัวเลข 10 หลัก

เป็นนักศึกษาสังกัด สาขาวิชา

มีความประสงค์

ขอเลื่อนสอบ

เพราะ  \* เลือกเหตุ

0

วิชาที่ศึกษา

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจากมีวันเวลาสอบตรงกับกระบวนวิชา..... ในวันที่ .....

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจากป่วยด้วยอาการ..... เข้ารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล.....

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจากประสบอุบัติเหตุ..... เข้ารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล.....

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจากติดภารกิจ..... ในวันที่..... ณ.....

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจาก เกิดจากภัยต่างๆ โดยสุดวิสัยคือ.....

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจาก บิดา / มารดา / ผู้ปกครอง ป่วยกะทันหัน

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจาก บิดา / มารดา / ผู้ปกครอง เสียชีวิต

กระบวนวิชา... ในภาคการศึกษาที่..... เนื่องจาก อื่น ๆ.....

กระบวนวิชา  ตอน  อ.ผู้สอน

ไฟล์แนบ(ถ้ามี)

เรียกดู... ไม่มีไฟล์ที่ถูเลือก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อ.บุษิต

ขอแสดงความนับถือ



## ติดตามคำขอมหนังสือรับรอง

### คำแนะนำการใช้งาน :

- ใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนในแวนอนช่วยเพิ่มมุมมองในการดูรายละเอียด

ลำดับ	รายการคำขอ	วันที่ขอ	แก้ไข/ยกเลิก	ขั้นตอนการดำเนินงาน		
				1. นักศึกษา	2. อาจารย์ที่ปรึกษา	3. เจ้าหน้าที่
1.	ขอมหนังสือรับรอง <i>การสมัครงาน</i> ขอมหนังสือรับรองเพื่อนำ ไปใช้ในการสมัครงาน	24 ม.ค. 66	/	✓  📄	✓	✓ เรียบร้อยค่ะ Download เอกสารได้เลย  📄
2.	ขอมหนังสือรับรอง <i>การสมัครเรียนต่อ</i>	5 ม.ค. 66	/	✓  📄	✓	✗ แบบเอกสารที่เกี่ยวข้อง แล้วยื่นคำขอใหม่
3.	ขอมหนังสือรับรอง	20 ธ.ค. 65	/	✓  📄	?  รออาจารย์ที่ปรึกษารับรอง	

← ขั้นตอนดำเนินการเรียบร้อย

← คำขอถูก "ตักกลับ"

← คำขอรอ "อาจารย์ที่ปรึกษารับรอง"

- 📄 = แบบฟอร์มคำขอ
- 📁 = ไฟล์แนบ
- 📄 = หนังสือรับรอง(สำเนา)

หน้าจอตตามสถานะคำร้องสำหรับนักศึกษา



📄 คำขอหนังสือรับรอง -> รออาจารย์ที่ปรึกษารับรอง

คำขอหนังสือรับรอง -> รออาจารย์ที่ปรึกษารับรอง = 3 รายการ

Show 10 entries

Search:

ID	ชื่อ-สกุล	รหัส นักศึกษา	สังกัด	ประเภทคำขอ	วัตถุประสงค์	วันที่ขอ	เบอร์ ติดต่อ	อาจารย์ที่ปรึกษา	แบบ ฟอร์ม	แจ้งเตือน
3418	กุลหทัย พองสนิก	661310211	วิศวกรรมกระบวนการอาหาร	ขอหนังสือรับรอง (/) ภาษาไทย (/) ภาษาอังกฤษ	อื่น ๆ - เพื่อนำไปใช้ในการเบิกค่า เทอมของผู้ปกครอง	10 ก.ค. 66	15 วัน	0932467134	?	 
3341	ชนาภา ไชยอุปถัมภ์	641310200	วิศวกรรมกระบวนการอาหาร	ขอหนังสือรับรอง (/) ภาษาไทย	อื่น ๆ - ไปใช้ในการขอเงินทุนสนับสนุน นุบุตร และรบกวนทำแบบรูปที่ หมุนแบบไปได้ไหมคะ ขอบคุณ มากคะ	3 ก.ค. 66	8 วัน	09399373417	?	 
3274	นางสาว มุกิตา วิทยาภัก	621310401	เทคโนโลยีการบรรจุ	ขอหนังสือรับรอง (/) ภาษาไทย	การสมัครขอรับทุน - ขอเพิ่มข้อความรายละเอียด ใบรับรองดังนี้ "สอบได้ลำดับที่ 24 ของนักศึกษาสาขา เทคโนโลยีการบรรจุจำนวน ทั้งหมด 30 คน คิดเป็น 80% แรกของจำนวนนักศึกษาสาขา วิชาเทคโนโลยีการบรรจุ	29 มี.ย. 66	12 วัน	0928316023	?	 

"กดกระดิ่ง 1 ครั้ง" เพื่อส่งการแจ้งเตือน  
ให้อาจารย์ทราบผ่านทางอีเมลอีกครั้ง

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

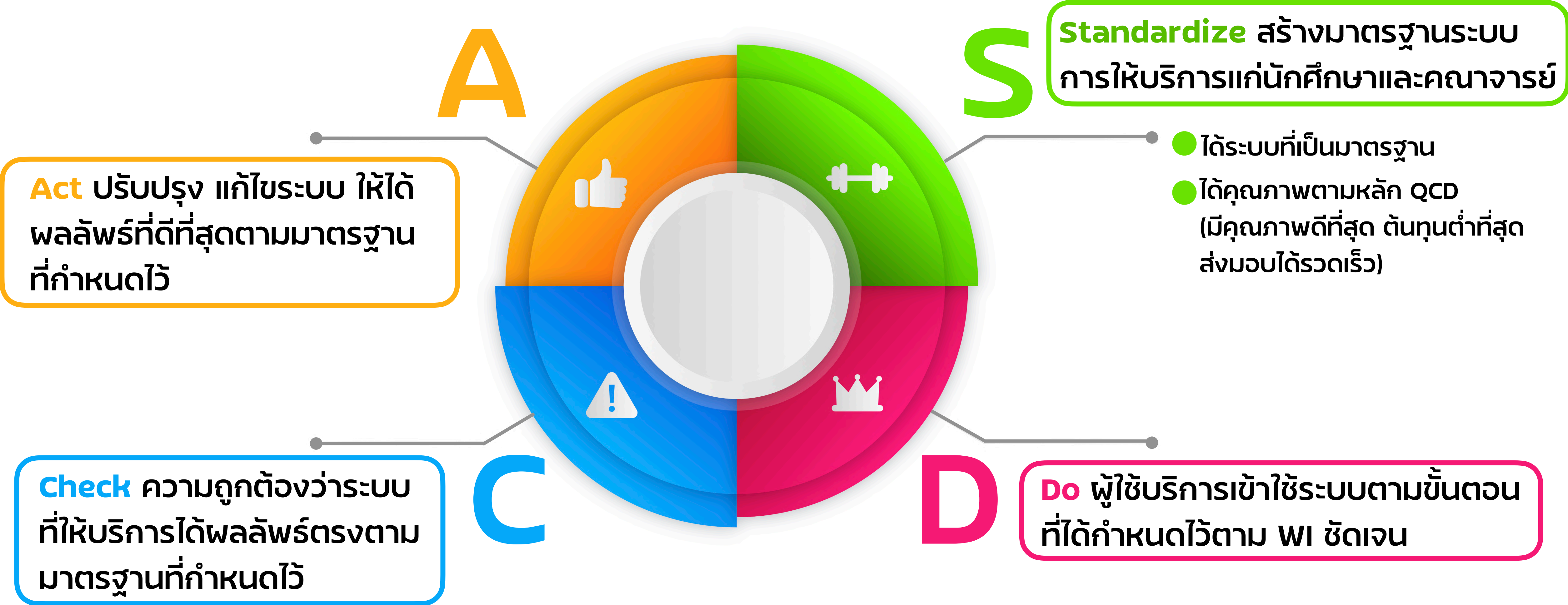
 = แบบฟอร์มคำขอ

 = แจ้งเตือน

หน้าจอช่วยติดตามอาจารย์ที่ปรึกษาที่ยังไม่ได้พิจารณาคำขอให้นักศึกษา

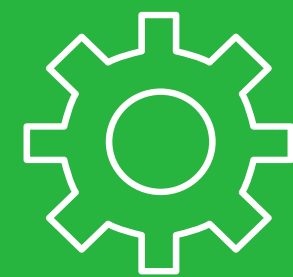


# SDCA





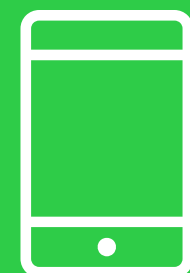
# การติดตามผล



มีการตรวจสอบและปรับปรุงระบบให้ถูกต้องตลอดเวลา สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้



เพิ่มเครื่องมือใหม่ๆ ในระบบ ที่ช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา และเพิ่มความแม่นยำ ให้กับระบบ



พัฒนารูปแบบหน้าจอกำหนดผลในระบบให้เข้าใจง่าย และรองรับการใช้งานจากโทรศัพท์มือถือทุกระบบปฏิบัติการ



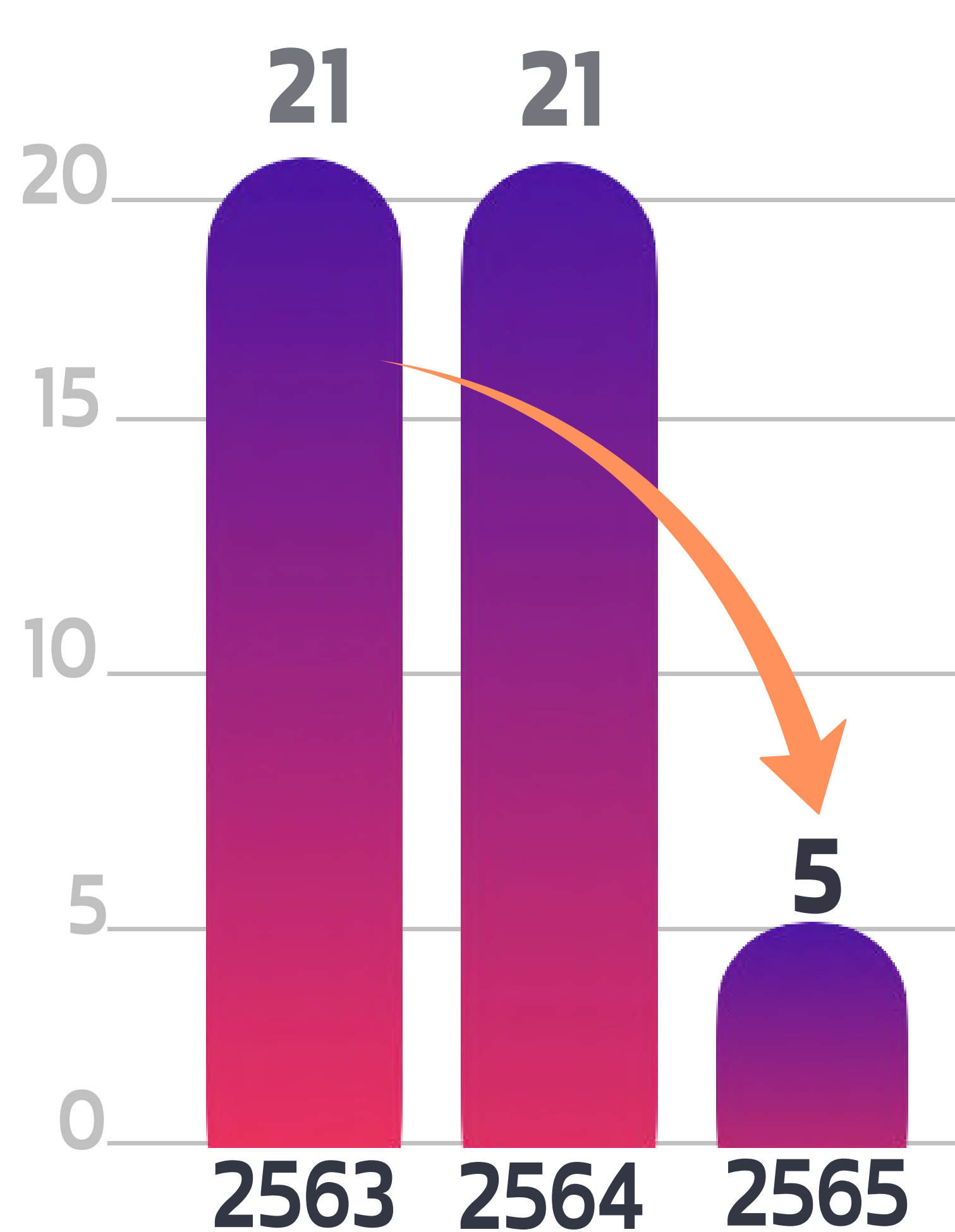
BROADCAST INFOGRAPHIC เพิ่มการรับรู้ระบบ ด้วย RICH MESSAGE เพื่อ LINK เข้าระบบได้โดยตรงผ่าน LINE OA



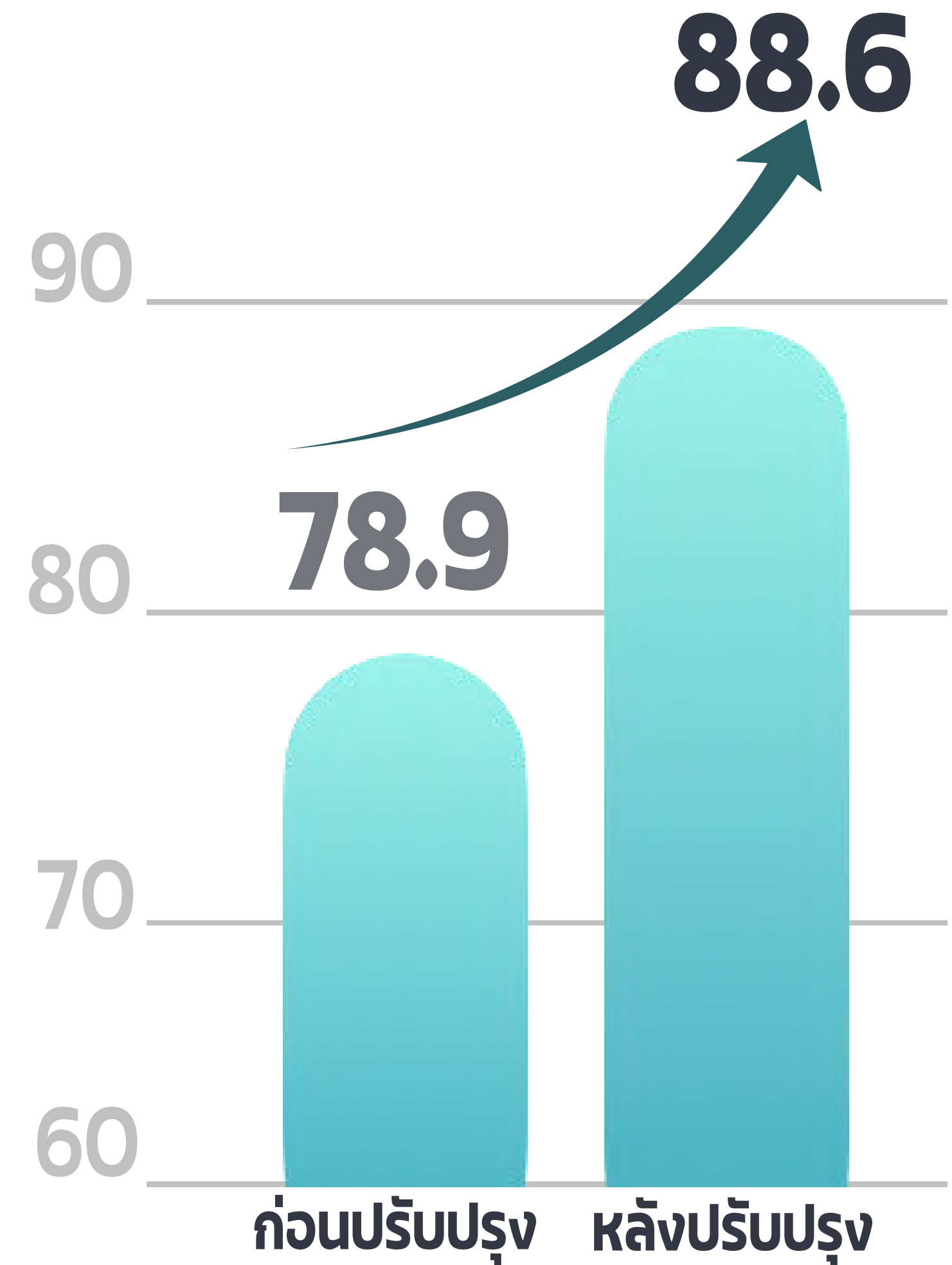
สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ รับฟัง FEEDBACK จากผู้ใช้งานระบบและปรับปรุงระบบโดยทันที



# ผลการใช้นวัตกรรม



จำนวนเรื่องขออนุมัติหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ  
(ปีการศึกษา 2563-2565)



ร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ  
ให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวแก่นักศึกษา



# จำนวนกระดาษที่ลดลง **หลังจากใช้นวัตกรรม**

ระบบงาน	ปีการศึกษา <b>2565</b>
ระบบขอหนังสือรับรองดิจิทัล	<b>2,118</b> แผ่น
ระบบคำขอลาป่วย / ลากิจ	<b>281</b> แผ่น
ระบบคำขอทั่วไป	<b>1,030</b> แผ่น

ตั้งแต่ **1 มิถุนายน 2566**  
ระบบบริการคำร้องต่างๆ  
ของนักศึกษา  
**งดใช้กระดาษ 100 %**





สรุปผลการประเมิน

หลักสูตรการเรียนการสอน

ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน

ทางกายภาพ และทรัพยากรการเรียนรู้

โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2565



สำรวจข้อมูลและรายงานโดย  
งานบริการการศึกษา คณะอุตสาหกรรมเกษตร  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

# COMMENT ของผู้ใช้บริการ

- ขอบคุณพี่ๆทุกคนที่คอยช่วยเหลือ คอยตอบคำถามตั้งแต่ที่หนูยังไม่ได้เข้ามาเรียนที่นี่ จนถึงตอนนี้ ชอบคุณมากๆ นะคะ

- รักอาจารย์ในคณะมากๆ พี่ๆ รู้สึกเป็นบ้านหลังหนึ่งจริงๆ อาจารย์พี่ๆ ทุกคนใส่ใจดูแลจริงๆ  
- เรียนที่นี่สนุกมากค่ะ อาจารย์ส่วนมากใจดี พี่ๆ ที่ประสานงานก็ใจดีค่ะ

- โดยรวมขอบคุณมากๆ ค่ะ พี่ๆ ใจดี ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ น่ารัก

- งานบริการของคณะให้คำปรึกษาที่ดี ตอบแชทไว มีปัญหาสามารถตอบได้หมด  
- งานบริการดูแลดีมาก

- ขอบคุณคณะที่มีอะไรก็จะแจ้งให้ทราบอย่างรวดเร็วและกิจกรรมดีๆ ที่ทางคณะจัดให้แก่นักศึกษาทุกคน

- ชอบการประสานงาน, ข่าวสารต่างๆ มากเลยค่ะรวดเร็วทันใจเวอร์ 🇹🇭 🙌



# สรุปผลการดำเนินงาน



ลดการใช้กระดาษไป **3,469** แผ่น (ปีการศึกษา 2565)



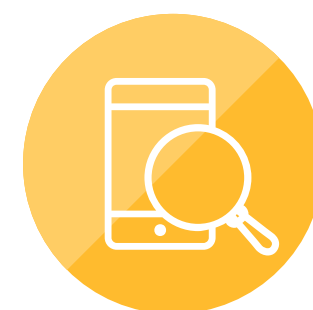
ลดเวลาการทำงานจาก 1-2 วัน เหลือไม่เกิน **1 ชั่วโมง** ต่อรายการ



ลดจำนวน เรื่องหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษจากความผิดพลาด  
ลง **76%** (ปีการศึกษา 2565)



ลดปัญหาการสูญหายของเอกสาร



ลดการทำงานซ้ำซ้อน



ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารสำเนา

## REDUCTION



# สรุปผลการดำเนินงาน



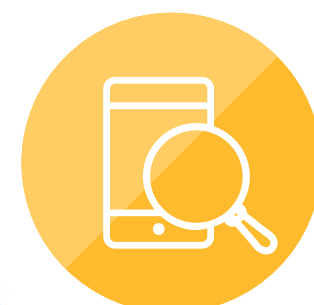
เพิ่มความถูกต้องแม่นยำ ในการทำงาน สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้



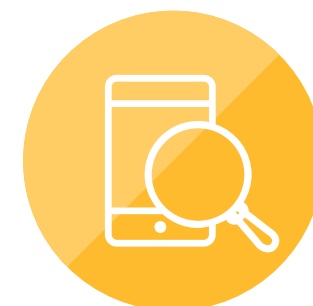
เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำ ในการประสานและติดตามงานของเจ้าหน้าที่



เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำร้องต่างๆ ให้นักศึกษา



เพิ่มความสะดวกในการ "อนุมัติ" คำร้องต่างๆ ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา



เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงบริการ ด้วยระบบหลังบ้านที่จัดเก็บข้อมูลทางสถิติ



สามารถปรับใช้ระบบกับงานบริการ ของส่วนงานอื่นๆได้

**INCREASE**







# แผนงานในอนาคต ระบบคำขอทั่วไป 2 ภาษา (ไทย - อังกฤษ)



ภายในปีการศึกษา 2566



**งานบริการการศึกษา  
อก.มช.**

LINE Official Account

**เป็นเพื่อน  
กันเถอะ**

**@agroedserv**

เพิ่มเพื่อนได้โดยไปที่ “เพิ่มเพื่อน”  
แล้วค้นหา ID หรือสแกนคิวอาร์โค้ดนี้

