



# รายงานกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง

แนวทางการส่งเสริมการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
2559

## คำนำ

การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจำเป็นต้องมีแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลสัมฤทธิ์รองรับ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ศักยภาพ และสัมฤทธิ์ผลในทางการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

ดังนั้นจึงต้องมีการรายงานกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อจะแก้ไขปัญหาได้นั้น สำนักฯ จึงได้ปฏิบัติงานให้เกิดผลตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ทางการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	8
บทที่ 4 ผลการประเมิน	9
ภาคผนวก	12

## บทที่ 1

### บทนำ

**ชื่อกิจกรรมการจัดการความรู้ :** แนวทางการส่งเสริมการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์

#### หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดจากการรวมตัวหน่วยงานย่อยอีก 2 หน่วยงาน ไว้ด้วย จึงต้องตอบโจทย์ของมหาวิทยาลัยฯ และตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่บังคับคุณภาพและมาตรฐานคนด้วย TOEIC ซึ่งแต่เดิมเน้นบุคลากรสายสอนกับนักศึกษาเท่านั้น ปัจจุบันได้กำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องทำการทดสอบด้วย จึงทำให้สำนักฯ เห็นความสำคัญและต้องพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

#### ผู้รับผิดชอบกิจกรรมการจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### วัตถุประสงค์กิจกรรมการจัดการความรู้

1. เพื่อให้บุคลากรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มงาน
2. เพื่อได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ
3. เพื่อได้แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักฯ

#### กลุ่มเป้าหมายกิจกรรมการจัดการความรู้

บุคลากร และผู้ใช้บริการ

#### สถานที่จัดกิจกรรมการจัดการความรู้

ณ ห้องประชุมดอกสัก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### วิธีดำเนินการจัดการความรู้

1. จัดทำแผนปฏิบัติงาน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. ประสานงานบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ดำเนินงานและติดตามผลกิจกรรมการจัดการความรู้

### **การติดตามและประเมินผลกิจกรรมการจัดการความรู้**

การจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง แนวทางการส่งเสริมการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ โดยมีการเก็บข้อมูลและวัดความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความรู้**

1. บุคลากรทุกกลุ่มงานเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการพัฒนางาน
2. เพิ่มทักษะ ความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรเพื่อตอบสนองการให้บริการของผู้ใช้บริการ
3. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

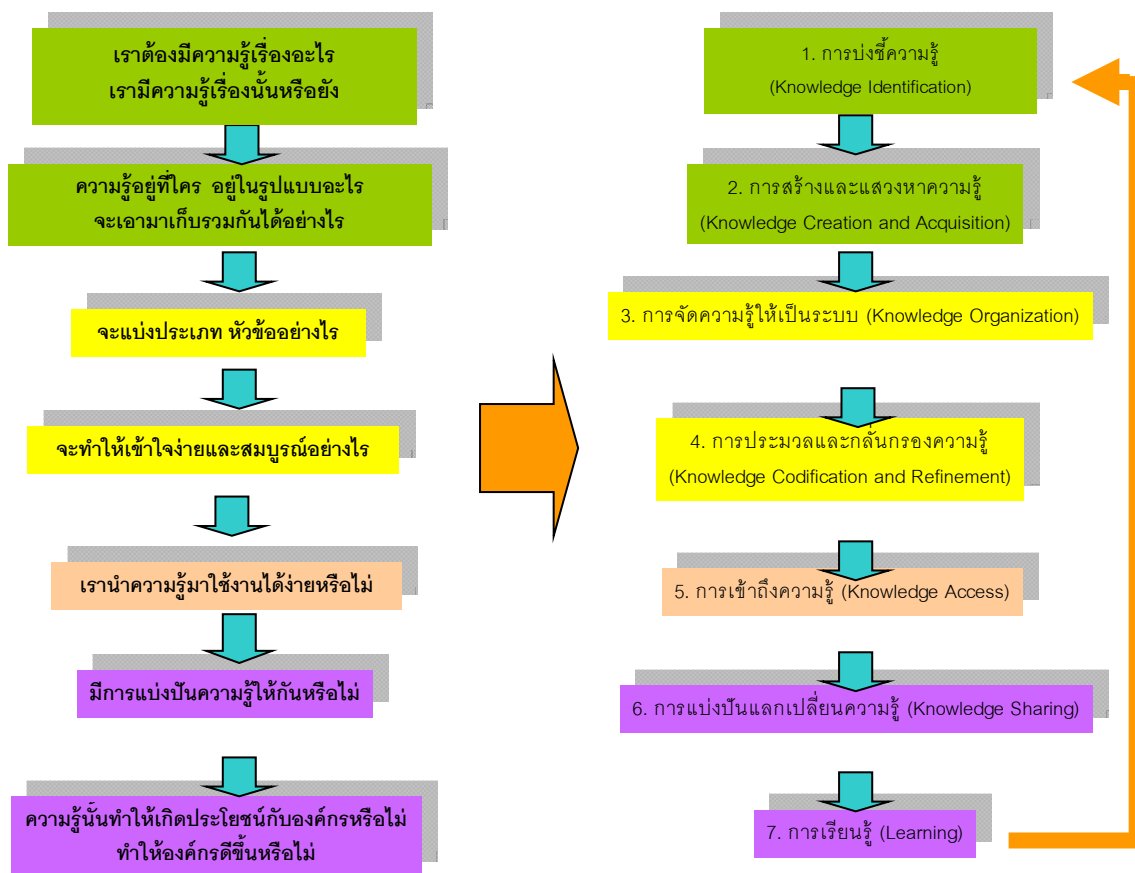
มหาวิทยาลัยฯ และสำนักฯ ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้จากสำนักงาน ก.พ.ร. (2548, 4-6) กล่าวไว้ว่า

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

แนวความคิดจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ตามคู่มือฉบับนี้ได้ นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ดังนี้



สำนักฯ ได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และทักษะการให้บริการสารสนเทศจากผู้มีประสบการณ์ตรง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้า บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ซึ่งเป็นวิทยากรและเป็นหัวหน้าฝ่ายงานพัฒนาระบบเครือข่าย และการสื่อสารของสำนักฯ ในวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ.2558 ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ภายใน และวันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2559 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับวิทยากรจากฝ่ายงานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารของสำนักฯ คือ นายสุริยาคชฤทธิ์ พร้อมคณะบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ซึ่งผลการจัดการความรู้สำนักฯ ได้องค์ความรู้ 1 ประเด็น ในด้านเสริมความรู้กับผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การจัดกิจกรรมการส่งเสริมความตระหนักในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในสำนักฯ และภายในมหาวิทยาลัย

ซึ่งประเด็นดังกล่าวสังเคราะห์องค์ความรู้ พร้อมสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ และถ่ายทอดให้แก่ผู้รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศโดยตรง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในสำนักฯ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปของคู่มือ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานต่างๆ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์การรณรงค์ ผ่านจดหมายข่าว เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของสำนักฯ และเวทีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานในระดับมหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### วิธีการประเมิน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ จำนวน 52 คน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลที่เป็นปลายเปิด นำมาสังเคราะห์และพรรณนา



## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ดำเนินงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการส่งเสริมการตลาดทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ ซึ่งผลการประเมินมีดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามการอบรมทักษะภาษาอังกฤษ เตรียมสอบ TOEIC

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน N = 25	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
- ชาย	12	48.00
- หญิง	13	52.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเตรียมสอบ TOEIC ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.00

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจต่ออบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเตรียมสอบ TOEIC

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.51	0.81	พอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจต่อวิทยากร	4.52	0.80	พอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจต่อการบริการ	4.51	0.78	พอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.40	0.80	พอใจมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.78</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรเตรียมสอบ TOEIC โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อวิทยากร ( $\bar{x} = 4.52$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อกิจกรรมและด้านความพึงพอใจต่อการบริการมีค่าเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.51$ ) และ ด้านความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ( $\bar{x} = 4.40$ )

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามการอบรมทักษะภาษาอังกฤษ เตรียมสอบ TOEIC

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน N = 27	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	6	22.00
- หญิง	21	78.00
2. สถานภาพ		
- นักศึกษา	25	92.60
- ไม่ระบุ	2	7.40
3. สังกัด/หน่วยงาน/คณะ		
- สำนัก/ศูนย์/สถาบัน	1	3.70
- มรภ.กำแพงเพชร แม่สอด	3	11.11
- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	23	85.19

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.00 ซึ่งสถานภาพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.60 และไม่ระบุสถานภาพ คิดเป็นร้อยละ 7.40 โดยสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 85.19 รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด คิดเป็นร้อยละ 11.11 และสังกัดสำนัก/ศูนย์/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการประชาสัมพันธ์	4.24	0.64	มาก
2. ความถูกต้อง ความชัดเจนของข้อความในการทดสอบ	4.24	0.64	มาก
3. รูปแบบการแสดงผล เช่น วิดีโอ เสียง รูปภาพ และตัวอักษร มีความเหมาะสม	4.28	0.70	มาก
4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในการสอบ เช่น เสริม 1 เสริม 2 เสริม 3 และเสริม 4	4.31	0.47	มาก
5. ปัญหาที่เกิดระหว่างการทดสอบ เช่น เสียงขัดข้อง ไฟล์ไม่ชัดเจน การขัดข้องระบบเครือข่าย เป็นต้น	4.28	0.65	มาก
6. ความเป็นมิตร/อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	4.28	0.59	มาก
7. ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องสอบ เป็นต้น	4.34	0.55	มาก
8. ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.17	0.71	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

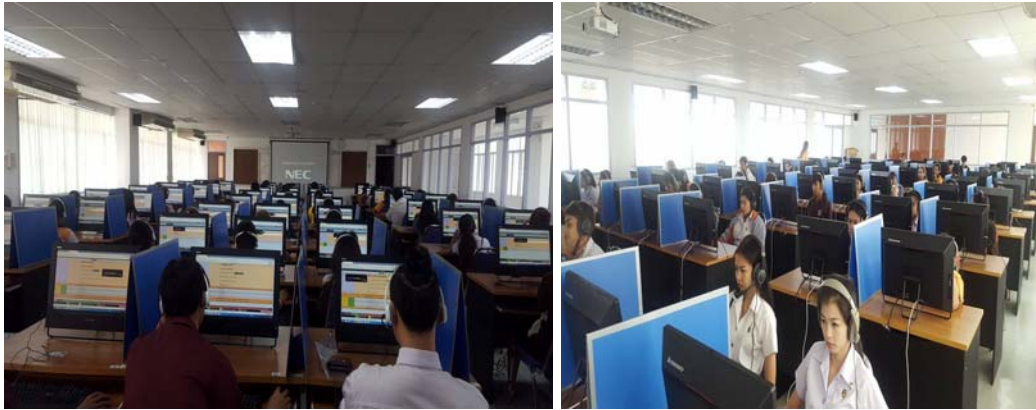
จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องสอบ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมา คือ การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในการสอบ เช่น เสริม 1 เสริม 2 เสริม 3 และเสริม 4 ( $\bar{X} = 4.31$ ) และรูปแบบการแสดงผล เช่น วิดีโอ เสียง รูปภาพ และตัวอักษร มีความเหมาะสม, ปัญหาที่เกิดระหว่างการทดสอบ เช่น เสียงขัดข้อง ไฟล์ไม่ชัดเจน การขัดข้องระบบเครือข่าย เป็นต้น และความเป็นมิตร/อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.28$ )

ภาคผนวก



ภาพที่ 1 แสดงอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร เพื่อเตรียมสอบ TOEIC





ภาพที่ 2 แสดงการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์สำหรับนักศึกษา



ภาพที่ 3 แสดงการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์สำหรับบุคลากร  
อาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร