



รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน  
ปีการศึกษา พ.ศ. 2563  
เรื่อง  
การปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถ  
ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา

หน่วยงาน...สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ...  
...มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร...

## รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

### หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มุ่งเน้นให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน สร้างศักยภาพให้เป็นชุมพลังแห่งปัญญา พัฒนาท้องถิ่น ผลิดำรงคนที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณธรรม มีจิตสำนึกในการรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ เป็นที่พึ่งทางวิชาการของท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ผลิดและพัฒนาคูและบุคลากรทางการศึกษา บริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้าต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีหน้าที่ในด้านการศึกษา การวิจัย การบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏฯในท้องถิ่น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สังกัดกับมหาวิทยาลัยฯ มีภารกิจในการบริหารและจัดการระบบงานห้องสมุด เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ ด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การพัฒนาการเรียนการสอน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการวิชาการแก่สังคมและเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม โดยมี พื้นที่ให้บริการประกอบด้วย 3 อาคาร ได้แก่ อาคารบรรณราชนครินทร์ 2) อาคารโสตทัศนวัสดุ และ 3) อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีหน่วยงานย่อยสังกัดร่วมสำนักฯ ได้แก่ 1) ศูนย์วิทยบริการ 2) ศูนย์คอมพิวเตอร์ และ 3) ศูนย์ภาษา ดังนั้นสำนักฯ มีพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่สอดคล้องของมหาวิทยาลัยฯ สำนักฯ ได้มีการกิจกรรมจัดการความรู้ตามประเด็นที่จะเกี่ยวกับงาน บุคลากร หน่วยงานภายใน และชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย และบรรลุผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นกล่าวได้ว่าสำนักวิทยบริการฯ มีการตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานโดยนำการจัดการความรู้ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน และได้ดำเนินการจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ด้านการบริหารตามพันธกิจอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยฯ

จากแผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2562 ได้ดำเนินการตามประเด็นการจัดการความรู้ เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อรองรับเกณฑ์ Webometrics โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) 37 ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยราชภัฏตามเกณฑ์ Webometrics และเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก แพนพับ Line และจดหมายข่าว โดยได้นำผลและประเด็นการจัดการความรู้มาพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้บุคลากรได้ต่อยอดในการใช้ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารข่าวสารออนไลน์ที่ผ่านอินเทอร์เน็ตและเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งการจัดการความรู้ ประจำปี 2563 ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ด้านการบริหารตามพันธกิจอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน
3. เพื่อได้แนวทางพัฒนากระบวนการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

### สถานที่จัดกิจกรรมการจัดการความรู้

ณ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีการดำเนินงาน (แผนการจัดการความรู้ ทั้ง 6 ขั้นตอน)

ขั้นตอนการจัดการความรู้	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วัน เดือน ปี	กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรม
(1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร	- ได้แผนการดำเนินงานและประเด็นการจัดการความรู้ - มีคณะทำงานและผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	- การประชุมอภิปราย ศึกษาประเด็นการจัดการความรู้ของปีการศึกษา 2562 เพื่อวางแผนการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2563 พร้อมระบอบองค์ความรู้ที่จำเป็น ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษาเทคนิค และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัด การความรู้เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา	ก.ย.-ต.ค. 2563	- ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - ผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ - บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
(2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ	- ได้แผนการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา - ได้แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา - จำนวนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มงานศูนย์ภาษาร่วมกับผู้ดูแลระบบจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา	พ.ย. 2563-มี.ค. 2564	- ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ - ผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ - บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ
(3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน	- ได้แนวปฏิบัติในการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มงานศูนย์ภาษาร่วมกับผู้ดูแลระบบการสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค.-เม.ย. 2564	- ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ - ผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ - บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ
(4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน	- ได้แนวทางการการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้	- นำความรู้ที่ได้มาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้าน	เม.ย. 2564	- บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ

ขั้นตอนการจัดการ ความรู้	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วัน เดือน ปี	กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรม
	ความสามารถด้าน ภาษาอังกฤษออนไลน์ ของนักศึกษา	ภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา - มีการติดตามผลการดำเนินงาน		
(5) การนำประสบการณ์ จากการทำงาน และการ ประยุกต์ใช้ความรู้มา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ สกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้	- เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ ผ่าน 4 ช่องทาง ได้แก่ Website, Facebook, Line, จดหมายข่าว	- นำองค์ความรู้ที่ได้มาเผยแพร่ 4 ช่องทาง ได้แก่ Website, Facebook, Line, จดหมายข่าว	พ.ศ. 2564	- บุคลากรของสำนัก วิทยบริการฯ
(6) การจัดบันทึก “ขุม ความรู้” และ “แก่น ความรู้” สำหรับไว้ใช้ งาน และปรับปรุงเป็น ชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่ม ลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมาก ยิ่งขึ้น	- ได้แนวทางการ ดำเนินการปรับปรุง กระบวนการจัดสอบวัด มาตรฐานความรู้ ความสามารถด้าน ภาษาอังกฤษออนไลน์ของ นักศึกษา	- จำนวนผู้สอบผ่านของ 4 รายวิชาหรือ ตามมาตรฐาน CEFR หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่าหรือเป็นไปตามประกาศของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผล ความรู้ความสามารถด้านทักษะ ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2564	- บุคลากรของสำนัก วิทยบริการฯ

### ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษากระบวนการการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
2. ศึกษาแผนการดำเนินการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
3. วิเคราะห์และออกแบบกระบวนการวิธีการการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
  - 4.1 ปรับปรุงและพัฒนา
  - 4.2 ทดสอบระบบ
  - 4.3 แก้ไขจากการทดสอบ
  - 4.4 นำไปใช้
5. จัดทำคู่มือการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
6. ประเมินผลความพึงพอใจ

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการรายงานผลของมหาวิทยาลัย (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)
4. เพิ่มความสะดวกในชำระค่าบริการการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
5. การแสดงผลตำแหน่งที่นั่ง วันที่ เวลาที่สอบของผู้สอบที่ชัดเจน
6. เพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐานในภาพรวมเกี่ยวกับนักศึกษาที่ลงทะเบียนมีความพึงพอใจในการสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์

7. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดในการสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเสริมทักษะภาษาอังกฤษ

8. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ข้อเสนอแนะจากนักศึกษาในการเข้าสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขต่อไปในอนาคต

**ผลการดำเนินการ (องค์ความรู้ที่ได้และการนำไปใช้ประโยชน์) :**

ลำดับที่	สรุปชื่อจำนวนองค์ความรู้ที่ได้	รูปแบบ/ช่องทางที่เผยแพร่	หน่วยงานที่นำไปใช้ประโยชน์
1	การปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา	Website, เอกสาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2	เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา	Website, เอกสาร	
3	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ของนักศึกษา	Website, เอกสาร	
4	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในด้านการบริการ สารสนเทศ มีความรับผิดชอบ มีการประสานงานระหว่างฝ่ายงาน และทำงานเป็นทีมอย่างมีคุณภาพ	Website, Facebook, Line, จดหมายข่าว, เอกสาร	
5	ปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นมหาวิทยาลัย อีเล็กทรอนิกส์	Website, Facebook, Line, จดหมายข่าว, เอกสาร	

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ และขั้นตอนการจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์
3. มหาวิทยาลัยฯ ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณ
4. มหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนครุภัณฑ์การจัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์

### การนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดในงาน/หน่วยงาน (นำไปต่อยอดอย่างไร)

1. ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตอบสนองต่อการให้บริการ
2. วิธีการชำระเงินมีความสะดวกมากขึ้น
3. นำผลการสอบไปใช้ในการวัดผลประเมินผลของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
4. ผลการสอบนำไปประกอบการจบการศึกษาและสมัครงาน
5. นำกระบวนการไปใช้ในการจัดสอบวัดมาตรฐานคอมพิวเตอร์และหรืออื่นๆ

### ปัญหาการจัดการความรู้

1. การชำระเงิน
2. ระบบรับสมัคร
3. ระบบสอบ

## วิธีการแก้ไขปัญหา

หาบุคลากรปรับปรุงระบบการชำระเงิน ระบบการรับสมัคร และระบบสอบวัดสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์

## ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้ในปีต่อไป

1. มีผังที่นั่งแสดงตำแหน่งของผู้สอบที่ชัดเจน
2. มีการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
3. มีการแจ้งผลการสอบผ่านถึงตรงต่อผู้สมัคร

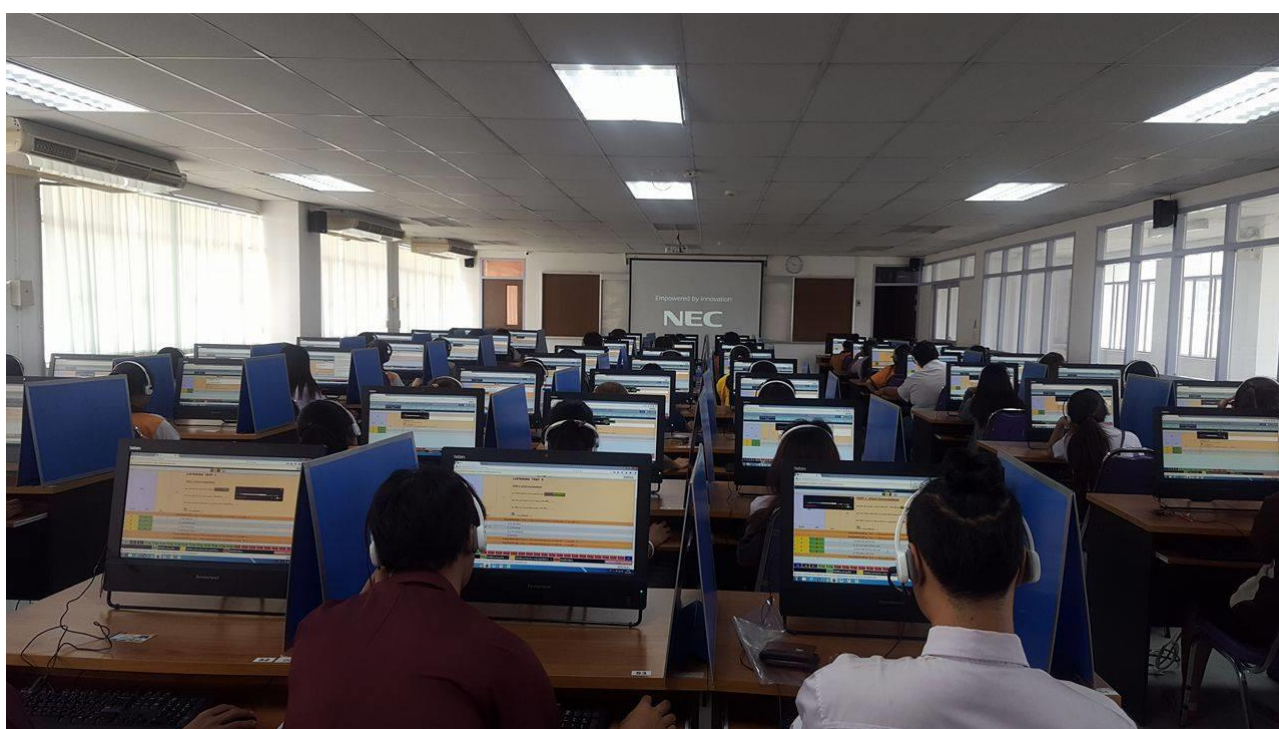
# ภาคผนวก



ภาพที่ 1 แสดงผู้สอบเตรียมความพร้อมเข้าสอบภาษาอังกฤษออนไลน์



ภาพที่ 2 แสดงผังที่นั่งแสดงตำแหน่งของผู้สอบ





ภาพที่ 3 แสดงผู้สอบเข้าระบบภาษาอังกฤษออนไลน์



ภาพที่ 4 แสดงผู้สอบกำลังสอบมาตรฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษออนไลน์

