

องค์ความรู้ที่ได้
จากการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เปิดมุมมองใหม่...วิเคราะห์งานอย่างไรให้ตรงใจผู้บริหาร
วันที่ 19 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องQS 2301

Best Practices

รศ.ดร. เทียมจันทร์ พานิชผลินไชย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
คุณจิรประภา ศรีปัดดา ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์

คุณเอื้อ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา

คุณอำนวย คุณภักทริกา สิงห์สถิตย์

คุณกิจ บุคลากรกองบริการการศึกษา และบุคลากรกองการศึกษาทั่วไป

คุณลิขิต คุณปัทชนันท์ ศรีพิพัฒนกุล

คุณสกัด คุณเกตุสุณี มั่นขาวนา

ปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูล

- อะไร ? คือปัญหาที่ไม่สามารถวิเคราะห์การนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารได้
- บุคลากรเคยนำเสนออะไรให้กับผู้บริหารบ้าง
- บุคลากรคิดว่าอะไรในงานที่ได้รับมอบหมายอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร

จัดกิจกรรมการจัดการความรู้

- เรียนรู้รูปแบบการนำเสนอ
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำเสนอสารสนเทศ

ข้อมูล(DATA)	สารสนเทศ (INFORMATION)
● คือ ข้อเท็จจริงหรือสาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน หรืองานที่ได้จากหน่วยงานอื่น โดยข้อมูลนี้ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที ต้องนำข้อมูลที่ได้ไปผ่านกระบวนการประมวลผลก่อน	● คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีการง่าย ๆ เช่น หาค่าเฉลี่ย หรือเทคนิคขั้นสูงต่าง ๆ เช่นการวิจัยดำเนินงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องกัน สารสนเทศอาจจะประกอบไปด้วย ข้อมูลของเอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย ดังนั้น สารสนเทศไม่จำกัดเฉพาะตัวเลขเพียงอย่างเดียวเท่านั้น
ลักษณะที่ดีของ ข้อมูล(DATA) ● ถูกต้อง ● ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ● ความบูรณ์ ● ความชัดเจนและกะทัดรัด ● ความสอดคล้องกับความต้องการ	ลักษณะที่ดีสารสนเทศ (INFORMATION) ● ความถูกต้องแม่นยำ ● ทันต่อเวลา ● สมบูรณ์ ครบถ้วน ● สอดคล้องกับความต้องการ ● พิสูจน์แหล่งที่มาได้

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ

การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล	การดำเนินการประมวลผลข้อมูล ให้กลายเป็นสารสนเทศ	การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ
● การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีจำนวนมาก และต้องเก็บได้อย่างทันเวลา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียน ข้อมูลประวัติบุคลากร จัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บข้อมูล เช่นป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ การอ่านข้อมูลจากรหัสแท่งการตรวจใบลงทะเบียนที่มีการฝนดินสอดำในตำแหน่งต่าง ๆ ● การตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลเมื่อมีการรวบรวมแล้วจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง ข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือ หากพบข้อผิดพลาดต้องทำการแก้ไข การตรวจสอบข้อมูลมีหลายวิธี เช่น ใช้ผู้ป้อนข้อมูลสองคนป้อนข้อมูลชุดเดียวกันเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วเปรียบเทียบ	● การจัดแบ่งข้อมูล ข้อมูลต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งาน แบ่งแยกกลุ่มชัดเจน เช่น ข้อมูลลงทะเบียน ข้อมูลผลการเรียน ข้อมูลรับเข้า และเพื่อความสะดวกในการค้นหา ● การจัดเรียงข้อมูล ควรมีการจัดเรียงข้อมูลตามลำดับ ตัวเลข หรือตัวอักษร ทำให้ค้นหาได้ง่าย ● การสรุปผล บางครั้งข้อมูลที่จัดเก็บมีเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการสรุปผลหรือสร้างรายงานย่อ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่สรุปได้นี้อาจสื่อความหมายได้ดีกว่าเช่น สถิติจำนวนนิสิตจำแนกตามชั้นปี ● การคำนวณ ข้อมูลที่เก็บเป็นจำนวนมาก ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณเพื่อหาผลลัพธ์บางอย่างได้ ดังนั้นการสร้างสารสนเทศจากข้อมูลจึงต้องอาศัยการคำนวณข้อมูลที่เก็บไว้ด้วย	● การเก็บรักษาข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลหมายถึงการนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกต่างๆ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ยังรวมถึงการดูแลและทำสำเนาข้อมูล เพื่อให้ใช้งานต่อไปในอนาคตได้ ● การค้นหาข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีจุดประสงค์ที่จะเรียกใช้งานได้ต่อไปการค้นหาข้อมูลจะต้องค้นได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว จึงมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน ทำให้การเรียกค้นกระทำ得快เวลา ● การทำสำเนาข้อมูล การทำสำเนาเพื่อที่จะนำข้อมูลเก็บรักษาไว้ หรือนำไปแจกจ่ายในภายหลัง จึงควรจัดเก็บข้อมูลให้ง่ายต่อการทำสำเนา หรือนำไปใช้อีกครั้งใดโดยง่าย ● การสื่อสาร ข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้งานที่ห่างไกลได้ง่าย การสื่อสารข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้ทำได้รวดเร็วและทันเวลา

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบโจทย์ผู้บริหาร

- ❖ วิเคราะห์งานที่หน่วยงานได้รับมอบหมาย
- ❖ ออกแบบการเก็บข้อมูลตามงานที่ได้รับมอบหมาย
- ❖ มอบหมายบุคคลรับผิดชอบเพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ
- ❖ วิเคราะห์ข้อมูล
- ❖ จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน
- ❖ จัดสรุปข้อมูลตามช่วงเวลาของสารสนเทศนั้น เช่น ตามภาคการศึกษา ปีการศึกษา

องค์ความรู้ที่ได้
จากการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ระยะที่ 2)
เปิดมุมมองใหม่...วิเคราะห์งานอย่างไรให้ตรงใจผู้บริหาร
วันที่ 23 กันยายน 2559 ณ ห้องประชุมสุพรรณกัลยา 3 ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี

ผู้บริหารและBest Practices

รศ.ดร. รสริน ว่องวิไลรัตน์ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 ผศ.ดร.ธวัชชัย สุ่มประดิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 คุณจิรประภา ศรีปิตตา ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์

ชื่อผลงาน	ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและ Best Practice
1. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดต่อจำนวนรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ปีการศึกษา 2558-2559 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล	● ให้วิเคราะห์สาเหตุเชิงลึกโดยแยกเป็นชั้นปี 1 2 3 และ 4 ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ● แยกประเภทการรับเข้า Quota/Admissions เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ● นิสิตชั้นปี 3 ให้วิเคราะห์นิสิตที่อยู่กับมหาวิทยาลัยนิสิตมีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2 คิดเป็นเท่าไร ● นิสิตชั้นปี 4 ที่ไม่จบตามหลักสูตร ควรแยกวิเคราะห์ไปถึงหลักสูตร/สาขา/ชั้นปี ● วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของนิสิตที่จบตามระยะเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร/สาขา/ชั้นปี
2.การวิเคราะห์ข้อมูลการสละสิทธิ์ข้อมูลการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร ระดับปริญญาตรี ระบบปรับตรง(โควตา) ประจำปีการศึกษา 2558-2559 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล	● เปรียบเทียบ Quota ย้อนหลัง 5 ปี โดยเปรียบเทียบการใช้กระบวนการรับรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ● วิเคราะห์ร้อยละการสละสิทธิ์ในแต่ละพื้นที่ขนาดของโรงเรียน/จังหวัด/คณะ/สาขา เพื่อนำข้อมูลไปประกอบใช้กับ กองพัฒนากุลยุทธ์การตลาดของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างประโยชน์ในการรับนิสิตเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร ● วิเคราะห์ถึงสาเหตุการสละสิทธิ์และติดตามผู้สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ชื่อผลงาน	ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและ Best Practice
3.การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ และอาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2558 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล	● ควรวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการซ่อมบำรุงรักษาและของบประมาณ ดำเนินการและมีการติดตามผลความพึงพอใจในการให้บริการแก่นิสิตหลังการปรับปรุงแก้ไขปัญหาแล้ว ● สร้างกระบวนการในการทำงานต้องมี Core process ที่ชัดเจน ในการให้บริการและมีการทำแผนการปรับปรุงแก้ไขล่วงหน้า ● เป็นการวิเคราะห์ที่สำคัญเพราะถือเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการแก่นิสิตและอาจารย์ผู้สอน
4. วิเคราะห์อัตราการลาออกและการพ้นสภาพนิสิต ด้วยผลการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2558 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล	● ควรวิเคราะห์การลาออกในเชิงลึกถึงภาพรวมของคณะ/หลักสูตร/สาขา ● ควรวิเคราะห์ข้อมูลการลาออกย้อนหลัง 2-5 ปี
5. การศึกษาภายในระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2557 ขององค์ประกอบที่ 1-6 ของทุกหลักสูตรในระดับมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2558 โดย งานพัฒนาหลักสูตร	● ให้วิเคราะห์ให้ครบทุกองค์ประกอบครอบคลุมตามประกันคุณภาพการศึกษา ยังขาดการวิเคราะห์กระบวนการที่มีผลกระทบต่อประกันคุณภาพการศึกษา ● ให้คณะ/หลักสูตร/สาขา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาทำให้เกิดกระบวนการที่เป็น Best Practice ของคณะ/หลักสูตร/สาขา ● ควรจัด KM การเขียน SAR แต่ละหลักสูตร โดยหา Best Practice แล้วนำมาสร้าง Template ดูให้คณะได้นำมาใช้ได้
6. วิเคราะห์ผลสรุปการดำเนินงานกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 โดย งานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	● ควรวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่นิสิตที่ไม่ได้รับการอนุมัติให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในผู้กู้ รายใหม่จากรายได้/คุณสมบัติไม่ครบ/ชั่วโมงจิตอาสา/เกรดเฉลี่ย ● ปัจจัยที่ทำให้ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่ชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขที่กองทุนกำหนด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหาร

ควรจัดทำการวิเคราะห์/สังเคราะห์งานให้เป็นประจำ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานและพัฒนางานในองค์กร