

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2559

ที่	รายการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน		ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
				บรรลุ	ไม่บรรลุ	
1	ส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ตามสายงาน <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีวัฒนธรรมในการรวบรวม ค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ และนำความรู้มาขยายผลสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	● จัดกิจกรรม KM 1 เรื่อง ● รายงานสรุปผลความรู้ที่ได้จาก KM คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการความรู้ของกองบริการการศึกษา ● ผลงานการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบโจทย์ผู้บริหาร โดยแบ่งตามพันธกิจ/การประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา อย่างน้อย 1 เรื่อง	1. กองบริการการศึกษาได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ จำนวน 1 ครั้ง 2 ระยะ ● โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อ “วิเคราะห์งานอย่างไรให้ตรงใจผู้บริหาร” ระยะที่ 1 วันที่ 19 พฤษภาคม 2559 ณ ห้อง QS 2301 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร และ ระยะที่ 2 วันที่ 23 กันยายน 2559 ณ ห้องประชุมสุพรรณกัลยา ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร	✓		

ที่	รายการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน		ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
				บรรลุ	ไม่บรรลุ	
2	การสนับสนุนเชื่อมโยงการจัดการ ความรู้ขององค์กรกับหน่วยงาน ภายนอก <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้เกิดการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และเกิด เครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก	- จำนวนครั้งในการ เข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการ - จำนวนความรู้ของ เนื้อหาที่ได้จาก KM <u>ผู้รับผิดชอบ</u> บุคลากร แต่ละงาน	1. วันที่ 10 มีนาคม 2559 เข้าร่วมโครงการ “NU LIBRARY STAFF LEARNING ครั้งที่ 2) ณ สำนักหอสมุด จำนวน 2 คน 2. วันที่ 10 มีนาคม 2559 เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติงาน การเงิน งานพัสดุ งานบริหารงานบุคคล งานสารบรรณ ณ ห้องเอกาทศรถ 208 209 210 211 อาคารเอกาทศรถ จำนวน 4 คน 3. วันที่ 15 มีนาคม 2559 เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติงาน สารสนเทศ งานแผนงาน การประชาสัมพันธ์ งานประกันคุณภาพ งาน วิชาการ งานวิจัย ณ ห้องเรียนวิศวกรรมศาสตร์ 205 207 210 305 207 2010 อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน 4. วันที่ 8 เมษายน 2559 อบรมการใช้ฐานข้อมูลด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ณ อาคารปราบไตรจักร 44 จำนวน 4 คน 5. วันที่ 19 เมษายน 2559 เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติงาน ณ อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 1 คน 6. วันที่ 28 เมษายน 2559 เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติงาน การเงิน งานพัสดุ ณ ห้องเอกาทศรถ 211 จำนวน 2 คน วันที่ 29 เมษายน 2559 เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติงาน งาน พัสดุ ณ ห้องเอกาทศรถ 211 จำนวน 2 คน 7. วันที่ 9 มิถุนายน 2559 เข้าร่วมกิจกรรมการเขียนโครงร่างองค์กร ณ อาคาร CITCOMS 211 จำนวน 1 คน 8. วันที่ 9-10 มิถุนายน 2559 เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โครงการเพิ่มศักยภาพและถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดการทดสอบ (E-Testing) ณ ศูนย์ทดสอบ สทศ.จำนวน 2 คน 9. วันที่ 15 มิถุนายน 2559 เข้าร่วมกิจกรรม “แนวทางการให้บริการ แก่นิสิตและนวัตกรรมการติดตามแบบคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต	✓		

ที่	รายการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน		ปัญหา/อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ
				บรรลุ	ไม่บรรลุ	
			ณ อาคารเอกาทศรถ 209 จำนวน 1 คน 10. วันที่ 15 มิถุนายน 2559 เข้าร่วมกิจกรรม “การทำวิจัยสถาบัน” ณ อาคารเอกา 209 จำนวน 1 คน 11. วันที่ 30 มิ.ย.59 เข้าร่วมอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ปี 2559 ณ ห้องเอกาทศรถ 301 จำนวน 8 คน รวมจำนวน 10 ครั้ง จำนวน 32 คน			
3	การติดตามผลสภาพการ ดำเนินงาน การจัดการความรู้ของ กองบริการการศึกษา <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อติดตามผลการ ดำเนินงานการจัดการความรู้ตาม โครงการที่บุคลากรได้เข้าร่วม กิจกรรม และ จัดเก็บข้อมูลไป ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการการ จัดการความรู้ของกบศ.ต่อไป	- สรุปผลการติดตาม <u>ผู้รับผิดชอบ</u> คณะกรรมการประกัน คุณภาพ และ งานทุนกู้ยืมเพื่อ การศึกษา	งานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาได้ติดตามผลการใช้ประโยชน์จาก KA โดยจัดทำ แบบฟอร์มสำรวจการใช้ KA ให้บุคลากรกองบริการการศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ ข้อมูล ดังรายละเอียดในรายงานสรุปที่แนบ	✓		

แบบสรุปองค์ความรู้สู่การพัฒนา (Explicit knowledge for development) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ลำดับที่	โครงการ/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)	วันเดือนปีที่จัดกิจกรรม	องค์ความรู้ที่ได้ (Explicit knowledge)	การนำองค์ความรู้สู่การใช้ประโยชน์
1	การสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อ “เปิดมุมมองใหม่ ...วิเคราะห์งานอย่างไรให้ตรงใจผู้บริหาร” Best Practice : 1. รศ.ดร. เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ 2. คุณจิระประภา ศรีปัดดา ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์	วันที่ 19 พฤษภาคม 2559 ณ QS 2301 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร วันที่ 23 กันยายน 2559 ณ ห้องประชุมสุพรรณกัลยา 3 ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี	1. ปัญหาของการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับผู้บริหาร ● ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารได้ ● ไม่เคยนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหาร ● ไม่สามารถออกข้อมูลในงานให้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร 2. จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ และจัดการข้อมูลสารสนเทศ ● วิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมาย ● เรียนรู้รูปแบบการนำเสนอจากข้อมูล (DATA) เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ● การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล ● การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ ● การดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน เพื่อการเก็บรักษาข้อมูล การสืบค้นหาข้อมูล การทำสำเนาข้อมูล และการสื่อสาร	1. บุคลากรกองบริการการศึกษามีความรู้ความเข้าใจและสามารถที่จะนำเสนอผลงานให้กับผู้บริหาร โดยมองถึงปัญหาในการทำงาน ทั้งกระบวนการจัดเตรียมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสังเคราะห์ข้อมูล โดยบุคลากรร่วมกันออกแบบการนำเสนอข้อมูลจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามพันธกิจ/การประกันคุณภาพในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีบุคลากรเสนอผลงาน 6 ผลงาน และได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนการวิเคราะห์งาน คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดต่อจำนวนรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ปีการศึกษา 2558-2559 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการสละสิทธิ์ข้อมูลการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร ระดับปริญญาตรี ระบบรับตรง(โควตา) ประจำปีการศึกษา 2558-2559 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล 3.การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ และอาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2558 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล 4. วิเคราะห์อัตราการลาออกและการพ้นสภาพนิสิต ด้วยผลการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2558 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล 5. การศึกษาภายในระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา2557 ขององค์ประกอบที่ 1-6 ของทุกหลักสูตรในระดับมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

ลำดับที่	โครงการ/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)	วันเดือนปีที่จัดกิจกรรม	องค์ความรู้ที่ได้ (Explicit knowledge)	การนำองค์ความรู้สู่การใช้ประโยชน์
			3.แนวทางการนำเสนอ • ข้อมูลสารสนเทศ • วิธีการนำเสนอในรูปแบบการทำกราฟ หรือตาราง • ช่วงระยะเวลาในการนำเสนอ	ปีการศึกษา 2558 โดย งานพัฒนาหลักสูตร 6. วิเคราะห์ผลสรุปการดำเนินงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 โดย งานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา 2. บุคลากรสามารถออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศและเกิดการทำงานเป็นทีม และร่วมแลกเปลี่ยนถึงปัญหาในการทำงานได้ 3. บุคลากรได้นำแนวทางการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์และปรับใช้ในกระบวนการทำงานและร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยนำองค์ความรู้ที่ได้จาก Best Practice : มาประยุกต์ใช้จนเกิดขึ้นเป็นผลงานข้อมูลเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตามพันธกิจ/การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และได้รับข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัย

แบบสรุปลองความรู้สู่การพัฒนา (Explicit knowledge for development) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและ Best Practice ในหัวข้อ “เปิดมุมมองใหม่ ...วิเคราะห์งานอย่างไรให้ตรงใจผู้บริหาร” ระยะที่ 2
วันที่ 23 กันยายน 2559

ณ ห้องประชุมสุพรรณกัลยา 3 ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร

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 ระบบรับตรง(โควตา) ประจำปีการศึกษา 2558-2559 โดย งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล	● เปรียบเทียบ Quota ย้อนหลัง 5 ปี โดยเปรียบเทียบการใช้กระบวนการรับรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ● วิเคราะห์ร้อยละการสละสิทธิ์ในแต่ละพื้นที่ขนาดของโรงเรียน/จังหวัด/คณะ/สาขา เพื่อนำข้อมูลไปประกอบใช้กับ กองพัฒนากิจกรรมการตลาดของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างประโยชน์ในการรับนิสิตเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร ● วิเคราะห์ถึงสาเหตุการสละสิทธิ์และติดตามผู้สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยนเรศวร
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

ชื่อผลงาน	ข้อเสนอแนะ
5. การศึกษาภายในระดับหลักสูตร ประจำปีการศึกษา 2557 ขององค์ประกอบที่ 1-6 ของทุกหลักสูตรในระดับมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อรองรับการประกันคุณภาพ การศึกษาปีการศึกษา 2558 โดย งานพัฒนาหลักสูตร	● ให้วิเคราะห์ให้ครบทุกองค์ประกอบครอบคลุมตามประกันคุณภาพการศึกษา ยังขาดการวิเคราะห์ กระบวนการที่มีผลกระทบต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ● ให้คณะ/หลักสูตร/สาขา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาทำให้เกิดกระบวนการที่เป็น Best Practice ของคณะ/หลักสูตร/สาขา ● ควรจัด KM การเขียน SAR แต่ละหลักสูตร โดยหา Best Practice แล้วนำมาสร้าง Template ดูให้คณะ ได้นำมาใช้ได้
6. วิเคราะห์ผลสรุปการดำเนินงานกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 โดย งานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	● ควรวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่นักศึกษาที่ไม่ได้รับการอนุมัติให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในผู้กู้ รายใหม่จากรายได้/คุณสมบัติไม่ครบ/ชั่วโมงจิตอาสา/เกรดเฉลี่ย ● ปัจจัยที่ทำให้ผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาไม่ชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บริหาร

ควรจัดทำการวิเคราะห์/สังเคราะห์งานให้เป็นประจำ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานและพัฒนางานในองค์กร