รายงาน
สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการความรู้ (KM)
ประจำปีงบประมาณ 2568

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

WWW.DIGITAL.CMRU.AC.TH/

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

ประจำปีการศึกษา 2567

ปีงบประมาณ 2568

หน่วยงาน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

คำนำ

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการให้บริการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึงการบริการและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ให้อยู่ในสถานะที่มีความเสถียร ความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และพร้อมใช้งานตลอดเวลา ตลอดจนได้มีปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษา และผู้รับบริการต่าง ๆ ดังนั้นสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence : BI) เพื่อการเรียนรู้ การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและยั้งยืน และในปีงบประมาณ 2568 นี้ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเห็นว่าเพื่อเป็นการสนับสนุนในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้วางแผนจัดกิจกรรมในหัวข้อ ***"การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา"*** ซึ่งผลลัพธ์ของการจัดการความรู้คือได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับหน่วยงาน และเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาสอบออนไลน์ร่วมกันกับหน่วยงานจัดสอบ

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะเป็นประโยชน์ในแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
กรกฎาคม 2568

สารบัญ

หน้า

คำนำ..... ก

สารบัญ..... ข

บทสรุปผู้บริหาร..... ค

รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้..... 1

หัวข้อการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568..... 1

หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์..... 2

แนวทางการดำเนินงาน..... 2

ผลการดำเนินงาน..... 2

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น..... 4

ขอบเขต KM ที่ 3 การบริหารจัดการหน่วยงานและการดำเนินงาน..... 4

ภาคผนวก..... 5

- แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
- ภาพบรรยากาศวันกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Digital KM Day 2025 ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ zoom meeting หัวข้อ การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา
- คู่มือ การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา
- ภาพบรรยากาศวันกิจกรรมการนำเสนอผลการจัดการความรู้ CMRU KM Sharing Day 2025
- Infographic การจัดการความรู้ (KM) เรื่องการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา
- ปัญหาและแนวทางแก้ไข
- แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมการจัดการความรู้ (KM) เรื่องการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา

บทสรุปผู้บริหาร

การจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้ร่วมกันหาแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งใช้กระบวนการจัดการความรู้เข้ามาเป็นกลไก และได้เกิดการจัดการความรู้ โดยได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานแล้วได้องค์ความรู้ นำมาจัดกิจกรรมในหัวข้อ **“การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา”** เพื่อเป็นการสนับสนุนในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอนออนไลน์นำไปใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หัวข้อการจัดการความรู้ การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา

หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน การสอบออนไลน์กลายเป็นวิธีการที่นิยมใช้ในการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนและผู้เรียนในทุกระดับ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สอดรับกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม และเทคโนโลยีสมัยใหม่ และเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ได้ใช้ระบบการสอบออนไลน์ด้วย Socrative เป็นหนึ่งในเครื่องมือวัดผลประเมินผลการสอบ โดยให้ทุกหน่วยงานจัดการศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสอบออนไลน์ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน แต่อย่างไรก็ตามการสอบออนไลน์อาจพบปัญหาทางเทคนิคที่ส่งผลกระทบต่อความถูกต้องและความยุติธรรมของการสอบ ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบสอบออนไลน์ เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ระบบล่ม หรือปัญหาทางเทคนิคอื่น ๆ อาจทำให้ผู้สอบไม่สามารถทำข้อสอบได้ตามกำหนดเวลา หรืออาจไม่สามารถดำเนินการสอบออนไลน์ได้ตามกำหนดที่ตั้งไว้ตามแผนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งผลกระทบเหล่านี้มีผลต่อการสอบและความน่าเชื่อถือของระบบการประเมิน ซึ่งการแก้ไขปัญหาเหล่านี้อย่างทันถ่วงทีและมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาเห็นว่า ควรให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวปฏิบัติในการแก้ปัญหาร่วมกัน และเป็นการฝึกทักษะในการแก้ปัญหาทางเทคนิคที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการสอบออนไลน์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องในการจัดการสอบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่จะได้รับคือมีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบสอบออนไลน์ ลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาทางเทคนิคระหว่างการสอบออนไลน์ เพิ่มความน่าเชื่อถือและความยุติธรรมของระบบการสอบออนไลน์ สร้างความมั่นใจให้กับผู้สอบและผู้จัดการสอบในระบบการสอบออนไลน์ ดังนั้นจึงได้นำประเด็นดังกล่าวมาเป็นหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความรู้เกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระบบสอบออนไลน์
2. เพื่อฝึกทักษะในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้นในระหว่างการสอบออนไลน์
3. เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องในการจัดสอบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยจัดการสอบออนไลน์ได้ตามแผนที่กำหนดไว้

แนวทางการดำเนินงาน

แนวคิดในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้กำหนดกระบวนการสกัดความรู้จากการทำกิจกรรม จำนวน 7 ขั้นตอน ไว้ดังนี้

1) การกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้
2) การสร้างและแสวงหาความรู้
3) การสร้างความรู้ หรือแนวปฏิบัติ
4) การประยุกต์ใช้ความรู้
5) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
6) การปรับปรุงเป็นชุดความรู้
7) การประเมินผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการ

ตามแผนการจัดการความรู้ ได้ดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

จัดประชุมเพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ที่จำเป็น และกำหนดขอบเขตงานในวันที่ 29 มกราคม 2568 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้มีประชุมหารือและร่วมกันวิเคราะห์หาหัวข้อที่จะนำมาเป็นองค์ความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาและให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่าการจัดสอบออนไลน์ที่เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เป็นการทดสอบนักศึกษาโดยไม่ใช้กระดาษข้อสอบและกระดาษคำตอบนั้นมีปัญหาในการใช้งาน Socrative เกิดขึ้น จึงมีแนวคิดที่จะจัดการความรู้เกี่ยวกับ

การแก้ไขปัญหาที่พบเจอเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป จึงได้นำมาเป็นประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2) การสร้างและแสวงหาความรู้

จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง วางแผน เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้งาน รวบรวมปัญหาที่เคยพบเจอเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นมาร่วมกันหารือเพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีเมื่อพบปัญหาการใช้งาน Socrative รวมทั้งหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ และหากระบวนการดำเนินการจัดสอบเพื่อให้เป็นไปอย่างราบรื่น ในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568 ณ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

3) การสร้างความรู้ หรือแนวปฏิบัติ

จากการที่ได้ประชุมหารือเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา จึงได้จัดตั้งทีมงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของระบบเครือข่าย และระบบจัดสอบ Socrative ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งแนวปฏิบัติและร่วมกันปรับปรุงและหาแนวทางที่ดีในการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา ในวันที่ 21 เมษายน 2568 ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และระบบออนไลน์

4) การประยุกต์ใช้ความรู้

ทีมงานพบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานหนึ่งจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับอีกหลายหน่วยงาน จึงเห็นว่าควรมีการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา เพื่อให้ทุกหน่วยงานได้ใช้เป็นคู่มือเบื้องต้นในการดำเนินการจัดสอบออนไลน์

5) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อเรื่อง “การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา” ในวันพฤหัสบดีที่ 24 เมษายน 2568 เวลา 09.00 – 12.00 น. ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ทีมงานของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาและหน่วยงานจัดสอบ อันได้แก่ คณะครุศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์, วิทยาลัยนานาชาติ, สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาศาสตร์ ได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการจัดสอบออนไลน์ Socrative ร่วมกัน รวมถึงแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้าร่วม

6) การปรับปรุงเป็นชุดความรู้

จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้นำข้อเสนอแนะจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาปรับปรุง เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเบื้องต้นในการจัดสอบออนไลน์สำหรับนักศึกษา อาจารย์เจ้าของวิชา อาจารย์ผู้คุมสอบ คณะ/Admin ต่อไป โดยเผยแพร่เป็นคู่มือหรือแนวปฏิบัติคู่มือการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหาผ่านช่องทางการเผยแพร่ของเว็บไซต์สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

7) การประเมินผลการดำเนินงาน

ทำการประเมินผลแนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหาดังนี้

ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่วัดการทำ KM

1. โครงการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด คือ 1 วัน
2. จำนวนปัญหาการใช้งานที่แจ้งเข้ามามีจำนวนลดลง
3. นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการจัดสอบออนไลน์มากกว่าร้อยละ 80

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น

จากขั้นตอนตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งมีเป้าหมายให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงระบบการสอบออนไลน์กรณีที่การสอบออนไลน์มีปัญหา มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้น ดังนี้

ขอบเขต KM ที่ 3 <u>การบริหารจัดการหน่วยงานและการดำเนินงาน</u>

ประเด็นความรู้เรื่อง การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา

ผลผลิต : 1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบออนไลน์มีความรู้มากขึ้นในการแก้ปัญหาเมื่อการสอบออนไลน์มีปัญหา และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มความสะดวกในการจัดสอบได้ทุกสถานการณ์รวมถึงรองรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น Covid เป็นต้น

3. เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการประมวลผลคะแนน

4. รองรับการเป็น e-University

5. ได้คู่มือแนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น :

1. คู่มือการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหาในหน้าเว็บไซต์
2. ได้ความรู้เกี่ยวกับการสอบออนไลน์มากขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	
ภาพบรรยากาศวันกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Digital KM Day 2025 ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ zoom meeting หัวข้อ การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา ในวันที่ 24 เมษายน 2568	
คู่มือ การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา	
ภาพบรรยากาศวันกิจกรรมการนำเสนอผลการจัดการความรู้ CMRU KM Sharing Day 2025 วันที่ 11 มิถุนายน 2568 ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ zoom meeting	
Infographic เรื่องการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา	
ปัญหาและแนวทางแก้ไข	
แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมการจัดการความรู้ (KM) เรื่องการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบสอบออนไลน์มีปัญหา	

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เลขที่ 202 ถ.ช้างเผือก ต.ช้างเผือก
อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300

WWW.DIGITAL.CMRU.AC.TH/