



การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์¹

Development of Knowledge Management Model for Quality Assurance in Education at Princess of Naradhiwas University

กัญจวรรณ นิลทยา² สฤกษ์ดีพงษ์ ลิ้มปิยะเชื้อย³
อรรณพ จันะวัฒน์⁴ และชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์⁵
Tippayawan Niltaya², Saritpong Limpisthian³,
Annop Jeenawat⁴ and Chumsak Intharak⁵

¹ บทความชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีพันธกิจของผู้เขียนเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์” สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ วิชาเอกบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพฯ 11120

³ รศ., สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพฯ 11120

⁴ ผศ., สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพฯ 11120

⁵ รศ.ดร., มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ 10900

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาผลการทดสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ วิธีดำเนินการวิจัยมี 3 ระยะ คือ 1) ศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย ใช้วิธีการสอบถามจากผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 33 คน 2) ร่างและพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการจัดสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน 3) ทดสอบรูปแบบ ด้วยการทดลองใช้ในคณะพยาบาลศาสตร์ เป็นเวลาหนึ่งปีการศึกษา และจัดกลุ่มสนทนากลุ่มผู้รู้รูปแบบจำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยมี 3 ลักษณะ คือ (ก) การประกันคุณภาพที่มีส่วนร่วมไปพร้อมกับการจัดการความรู้แบบมีแม่ทัพหน้า (ข) การประกันคุณภาพที่มีส่วนร่วมไปพร้อมกับการจัดการความรู้แบบการหลอมรวมทุกสถาบันตามเกณฑ์องค์ประกอบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ (ค) การประกันคุณภาพที่มีส่วนร่วมการจัดการความรู้ตามกลยุทธ์ของสถาบันและเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาไปพร้อมกัน 2) ได้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา มี 2 ระดับ คือ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ ผ่านการจัดการความรู้ที่มีการเชื่อมต่อองค์ประกอบ ขั้นตอน การจัดการความรู้และส่งผลต่อกัน ด้วยกระบวนการตามวงจรเดมมิง องค์ประกอบการจัดการความรู้ คือ คน กระบวนการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นตอนการจัดการความรู้แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ การสร้างวิสัยทัศน์ความรู้ การกำหนดประเด็นความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ 3) ผลการทดสอบรูปแบบ พบว่ารูปแบบโดยภาพรวมมีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในสภาพจริง มีความครอบคลุมการจัดการความรู้ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและคณะ มีการถ่ายโยง

การจัดการความรู้ที่มีการสื่อสารสองทางระหว่างมหาวิทยาลัยและคณะในทุกขั้นตอนของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ผลจากการทดลองรูปแบบยังส่งผลดีต่อบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้เกิดแนวคิดและมีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการความรู้ร่วมกัน โดยเฉพาะด้านการวิจัยซึ่งเป็นภาวะวิกฤตของมหาวิทยาลัยพบว่ามีผลการประเมินสูงขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพการศึกษา

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the state of knowledge management for educational quality assurance in the Princess of Narathiwat University; 2) to develop a model of knowledge management for educational quality assurance; and 3) to study the results of testing the model of knowledge management for educational quality assurance in the Princess of Narathiwat University. The research process comprised three stages. Stage 1 was a study of the state of knowledge management for educational quality management in the Princess of Narathiwat University. In this stage, the researcher conducted a survey of the state of knowledge management in the university by asking 33 personnel of the university including university executives, instructors, and concerned personnel. Stage 2 was the drafting and development of a knowledge management model for educational quality assurance. In this stage, the researcher organized a seminar involving 11 experts. Stage 3 was the testing of the developed knowledge management model by trying out with the personnel of the Faculty of Nursing of the university for one academic year, and organizing a focus group discussion involving 12 users of the mode l) Research findings were as follows: (1) Currently, there were three types of knowledge management for educational quality assurance in the Princess of Narathiwat University: (a) the participatory educational quality assurance together with

knowledge management under the forefront supervisor; (b) the participatory educational quality assurance together with amalgamated knowledge management involving all work units based on the component criteria of the Commission of Higher Education Office; and (c) the participatory educational quality assurance together with knowledge management based on the institution's strategy and criteria of the Commission of Higher Education Office. 2) As a result of the expert seminar, a knowledge management model for educational quality assurance was developed which comprised two levels, namely, the university level and the faculty level. The knowledge management practices at the two levels were connected in both the components and steps of knowledge management and had effects on each other via the Deming Cyclebased process. The knowledge management components comprised the personnel, process, and information technology; while the knowledge management steps comprised five following steps: the creation of knowledge vision, the determination of knowledge issues, the sharing and learning of knowledge, the storage of knowledge, and the application of knowledge. 3) Regarding results of model testing, it was found that the model as a whole was appropriate and was feasible for implementation. The model was comprehensive and covered knowledge management both at the university and faculty levels, with connection and transfer of knowledge management via two-way communication between the university and the faculty in every step of educational quality assurance process. Furthermore, results of the try-out of the model in internal and external educational quality assurance of the Princess of Narathiwat University also had positive impacts on the university personnel in terms of enabling them to get the ideas and operational steps of educational quality assurance together with knowledge management, especially in the upgrading of evaluation results on the aspect of research which had been a critical aspect in the function of the Princess of Narathiwat University.

Keywords: Knowledge Management, Educational Quality Assurance

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ผลิตบัณฑิต ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาวแต่จากสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่า มีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศแตกต่างกันมาก และมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาพรวมของประเทศในระยะยาว สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความท้าทายของโลก วิกฤตต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนิสิตและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันคุณภาพการศึกษา [1]

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (2545) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (2553) ได้กำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในหมวด 6 มาตรา 47 ความว่า “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก” ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา [2] มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งจึงต้องมีการดำเนินการเพื่อรับการประเมินตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติดังกล่าว

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (มนร.) เป็นมหาวิทยาลัยใหม่ที่เพิ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2548 โดยเกิดจากการหลอมรวมสถาบันการศึกษาระดับสูงกว่าการศึกษาระดับพื้นฐานในจังหวัดนราธิวาสตามนโยบายของรัฐบาล ตั้งอยู่ในจังหวัดนราธิวาสซึ่งเป็นหนึ่งในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้พื้นที่ที่มีสถานการณ์ความรุนแรงเกิดขึ้นรายวัน วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สถาบันการศึกษาที่เข้ามาหลอมรวมประกอบด้วย 4 สถาบัน คือ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส สังกัดกระทรวงสาธารณสุข วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส วิทยาลัยการอาชีพตากใบ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนราธิวาส สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ [3] การเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาจากการจัดการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญามาเป็นการจัดการศึกษาในระดับปริญญา

ของวิทยาลัยต่าง ๆ ทำให้การดำเนินการจัดการศึกษาต้องเปลี่ยนทิศทางเนื่องจากเกณฑ์การประเมินหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ทั้งหมด ส่งผลต่อการปรับตัวครั้งใหญ่ขององค์กรทั้งหมด และสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การทำงานร่วมกันในรูปขององค์กรใหม่ ภายใต้ความหลากหลายของวัฒนธรรมองค์กรเดิม สิ่งเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายของมหาวิทยาลัยนอรั้งใหม่ท่ามกลางสายตาของสังคมในเรื่องคุณภาพการศึกษา จะถูกวัดโดยระบบการประกันคุณภาพตามข้อกำหนดแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติภายใต้เงื่อนไขมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ความไม่สงบของจังหวัดชายแดนภาคใต้

นักวิชาการ [4-5] ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาความไม่สงบของสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้ และวิกฤติของสถาบันการศึกษา ด้วยการให้มหาวิทยาลัยใช้การจัดการความรู้ เพื่อสร้างสังคมไทยให้เกิดสันติ นอกจากนี้ การจัดการความรู้ยังมีส่วนต่อการจัดการศึกษาโดยตรง จึง เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้สถาบันการศึกษามีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การจัดการความรู้จะบรรลุเป้าหมายได้ ต้องทำให้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน (Tacit Knowledge) กลายเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เช่น เอกสารรายงานคู่มือการปฏิบัติงานหรือให้ผู้อื่นได้นำไปใช้พัฒนางานต่อยอดความรู้ และสามารถจัดเก็บแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้น ไว้ในคลังความรู้ขององค์กร ไม่ให้ความรู้สูญหายไปกับบุคคลนั้นก่อให้เกิดประโยชน์และวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานด้วยกัน มีความเป็นอิสระ เปิดโอกาสให้มองได้หลากหลาย และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน [6-10]

การจัดการความรู้ในองค์กรจึงนับว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรการสร้างและการจัดการความรู้ การปฏิรูปเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนั้น หากได้มีการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร.เป็นการสร้างและสนับสนุนกระบวนการบริหารการศึกษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และจะทำให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยอย่างมาก ดังนี้คือ 1) เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธิดำเนินการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างรวดเร็ว ในระยะเวลาอันสั้น โดยการจัดการความรู้จะทำให้มีการใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเป็นการช่วยถ่ายทอดความรู้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย 2) การจัดการความรู้จะช่วยแก้ปัญหาให้กับบุคลากรใหม่ที่เพิ่งเข้าสู่ระบบมหาวิทยาลัย แต่ต้องมาเป็นตัวจักรสำคัญในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาเกิดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญและความเป็นมาดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในระดับผู้บริหารคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และมีส่วนร่วม

ในการดำเนินการในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย พิจารณาเห็นถึงความจำเป็นที่จะพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพ การศึกษารูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เกิดจากการหลอมรวมบนพื้นฐานความจำกัในทุกด้าน ทั้งทางด้านจำนวนบุคลากร วุฒิการศึกษาของอาจารย์ ทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยความเชื่อว่าการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในครั้งนี้ จะช่วยพัฒนาบุคคลให้มีความรู้โดยมีปัญญาเป็นฐาน ให้สามารถนำศักยภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นระบบมากขึ้น ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการพัฒนาคน พัฒนางานและพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริงเป็นแนวทางให้กับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่นที่มีการหลอมรวม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการของการก่อตั้งมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 [6] ให้จัดตั้งโดยการหลอมรวมสถาบันการศึกษาที่มีอยู่แล้วในจังหวัด เพื่อจะได้ใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการลงทุนน้อยที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ โดยไม่ขัดต่อปรัชญาการศึกษา และภารกิจของสถาบันการศึกษาเดิม สถาบันการศึกษาที่มีระดับสูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนราธิวาส มี 4 สถาบัน คือ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส สังกัด สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข และสถาบันอีก 3 แห่งที่มาจาก สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ คือ วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี นราธิวาส และวิทยาลัยการอาชีพตากใบ ซึ่งปัจจุบันได้มีการแบ่งส่วนราชการเพิ่มมากขึ้น โดยมีที่ตั้งของสถาบันอยู่ 5 แห่ง ซึ่งมีระยะทางห่างไกลกันมาก คือ 1) วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส ซึ่งเป็นที่ตั้งชั่วคราวของสำนักงานอธิการบดี 2) คณะพยาบาลศาสตร์มีระยะทางห่างออกไปอีก 2 กิโลเมตร 3) วิทยาลัยการอาชีพตากใบ มีระยะทางห่างออกไปอีก 30 กิโลเมตร 4) วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนราธิวาสมีระยะทางห่างออกไปอีก 20 กิโลเมตร และ 5) สำนักงานอธิการบดี ที่สร้างใหม่เขตส่วนราชการ และเขตสำนักงานอธิการบดี มีระยะทางห่างออกไปอีก 9 กิโลเมตร ต่อมาได้มีการประกาศกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการภายในเพิ่มขึ้น มีการจัดการศึกษา 2 ระดับ คือ ระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันที่มาหลอมรวมกันย่อมมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันรวมทั้งสถาบันการศึกษาใหม่ที่เกิดขึ้น ในปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยได้มีการดำเนินการ

ประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นครั้งแรก โดยมีสถาบันต้นแบบดำเนินการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่สถาบันอื่น โดยมีสถาบันอาสาศัมครเข้ามาเป็นสถาบันนำร่อง และถ่ายทอดไปสู่สถาบันอื่นๆในมหาวิทยาลัยจนสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้ แต่กระบวนการดังกล่าวยังขาดการจัดการความรู้ที่เป็นระบบเพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถพัฒนาไปสู่มาตรฐานได้ ประกอบกับมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) [7] ในยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ผู้วิจัยใช้ระบบการประกันคุณภาพศึกษาที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 (2553) ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ โดยกระบวนการพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารวงจรเดมมิง (Deming Cycle หรือ PDCA) [8] ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการวางแผน (Plan) คือ การกำหนดโครงการแผนงานกิจกรรมและการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายและการกำหนดค่าชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมาย (Key Performance Indicators) 2) ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) คือ การปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่กำหนดไว้ให้มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) คือ การควบคุม (Controlling) การเฝ้าระวัง (Monitoring) การตรวจสอบติดตาม (Audit) การวัด (Measurement) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) เปรียบเทียบกับค่าชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมาย และ 4) ขั้นตอนการปรับปรุง (Act) คือ การทบทวนการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นแล้วนำมาแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนั้น การจัดการความรู้เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบ

การศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ของการจัดการความรู้ ไว้หลายท่าน เช่น Senge [9] Nonaka [10] ยีน ภูววรรณ [11] ประพนธ์ ผาสุกยิต [12] วิจารย์ พานิช [13] เป็นต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ค่าสำคัญ แล้วพิจารณาจากหัวข้อ ประเด็น แนวคิดที่มีนักวิชาการได้เสนอไว้เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันมากที่สุด รวมถึงประเด็น แนวคิด ที่นักวิชาการได้เสนอไว้ในประเด็นที่แตกต่างกัน จึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สำหรับรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใช้การจัดการความรู้โมเดลปลาทุ ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) [14] ประกอบด้วย

1) การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge Vision หรือ KV) ซึ่งหมายถึง เป้าหมายหรือทิศทางการจัดการความรู้ สื่อสารให้เป็นที่รับรู้และซาบซึ้ง จนเกิดเป็นความเชื่อและค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing หรือ KS) หมายถึง การจัดการที่ทำให้เกิดเหตุปัจจัย และสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้คนพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกันสร้างทีมจัดการความรู้ขององค์กร และ 3) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Asset หรือ KA) หมายถึง เป็นการสกัดความรู้ที่ฝังลึกให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง นำไปใช้เผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้

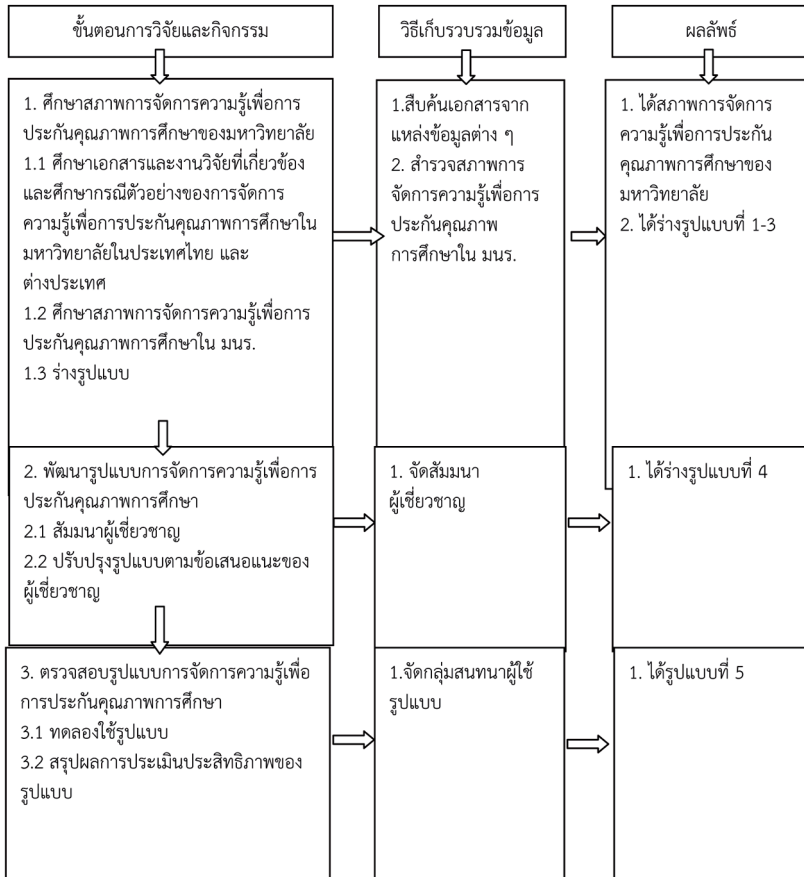
การสร้างรูปแบบใช้รูปแบบเชิงข้อความ (Semantic Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิดองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น และใช้ข้อความในการอธิบายเพื่อให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น

วัตถุประสงค์

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 2) พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และ 3) ศึกษาผลการทดสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาได้ดำเนินการดังนี้ ขั้นตอนการทำวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และผลลัพธ์ที่จะได้จากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนั้น สามารถสรุปได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการวิจัย วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และผลลัพธ์

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล 1) ข้อมูลการวิจัย ในการศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ประกอบด้วย กฎหมาย ประกาศของทางราชการ เอกสารของหน่วยงาน รายงานประจำปี รายงานเนื่องในวาระพิเศษ บทความ และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 2) แหล่งข้อมูล ข้อมูลการวิจัยได้มาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น หอสมุดมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และหน่วยงานต่าง ๆ ใน มนร. เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากร ในการศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ในการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลการจัดการความรู้และรูปแบบการจัดการความรู้ได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 44 คน 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ในการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 33 คน

เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกข้อมูล 2) ตัวผู้วิจัยเองเป็นเครื่องมือการวิจัยในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล 3) แบบสอบถามสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ใน มนร. ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ใน มนร. ตอนที่ 5 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ และคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) การตรวจสอบความตรง (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ตรวจสอบ พิจารณาสำนวนภาษา และให้ข้อเสนอแนะ แล้วส่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านพิจารณาความตรงตามเนื้อหา นำมาปรับปรุงแก้ไข และให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม

ซึ่งมีลักษณะคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง 0.85

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

นำร่างรูปแบบไปยืนยันความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยการจัดสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ (connoisseurship) จำนวน 11 คน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการความรู้ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 4 คน และผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 4 คน เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2555 ณ โรงแรมวีแอล อำเภอบาเจาะ จังหวัดสงขลา ปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ระยะที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร.

นำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในระยะที่ 2 ไปทดลองใช้กับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์หนึ่งปีการศึกษา ในปีการศึกษา 2556 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบ จากนั้นจึงจัดสนทนากลุ่มผู้ใช้รูปแบบ ประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) ประชากรประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 84 คน 2) กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อสะท้อนผลการทดลองที่แท้จริงที่ประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร.ปรับปรุงรูปแบบให้สะดวก ชัดเจน และง่ายต่อการนำไปใช้

ผลการศึกษา

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1.สภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์จากการศึกษาสภาพการจัดการความรู้การประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ตามพัฒนาการของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้

รูปแบบที่ 1 รูปแบบการมีส่วนร่วมด้วยแม่ทัพ คณะแม่ทัพหน้า 1 คณะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามการถ่ายโยงตัวชี้วัดบูรณาการทุกเกณฑ์ตามองค์ประกอบ สกอ. ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย คณะแม่ทัพหน้า 1 จัดการความรู้โดยใช้ 3 ขั้นตอน คือ กำหนดวิสัยทัศน์ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดเก็บความรู้ คณะแม่ทัพหน้า 1 กำหนดวิสัยทัศน์ความรู้ระดับมหาวิทยาลัยนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาร่วมกัน คณะแม่ทัพหน้ารับผิดชอบดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกองค์ประกอบเพื่อถ่ายทอดแนวปฏิบัติสู่คณะที่เป็นแม่ทัพกลาง คณะ/กองแม่ทัพกลางรับผิดชอบดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกองค์ประกอบเพื่อถ่ายทอดแนวปฏิบัติสู่คณะที่ได้รับมอบหมาย คณะ/กองแม่ทัพกลางรวบรวมความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เสนอหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาจัดพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินการเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้เกี่ยวข้อง จัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพ และดำเนินการตามขั้นตอน จัดการดูงาน หรือเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) ทั้งภายในหรือนอกองค์กร งานประกันคุณภาพจัดให้มีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามรูปแบบ หน่วยประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้คำปรึกษากิจกรรมการจัดการความรู้ทุกขั้นตอน

รูปแบบที่ 2 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา: รูปแบบหลอมรวมทุกสถาบันด้วยเกณฑ์ สกอ. 9 องค์ประกอบหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ตามกลยุทธ์มหาวิทยาลัย โดยการประสานกับคณะวารสารนิพนธ์แก่นำผู้รับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบจากกอง/คณะ/วิทยาลัย แต่งตั้งผู้รับผิดชอบชุมชนนักปฏิบัติตามเกณฑ์องค์ประกอบ สกอ. จัดให้มีการแสดงความคิดเห็นการกำหนดวิสัยทัศน์ความรู้ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละองค์ประกอบ ผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ดำเนินการในชุมชนนักปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หน่วยประกันคุณภาพการศึกษารวบรวมความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละองค์ประกอบ จัดพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้เกี่ยวข้อง หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพ และดำเนินการตามขั้นตอน จัดการดูงาน หรือกิจกรรมเชิญเพื่อนมาช่วย” (Peer Assist) ทั้งภายในหรือนอกองค์กร จัดให้มีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี คณะ/วิทยาลัย หน่วยประกันคุณภาพการศึกษานำผลการจัดการความรู้ไปปรับปรุงพัฒนา โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามรูปแบบ

รูปแบบที่ 3 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา: รูปแบบสถาบันในระดับคณะเป็นผู้จัดการความรู้ตามกลยุทธ์สถาบันและเกณฑ์ สกอ. สถาบันเป็นผู้จัดการความรู้ตามกลยุทธ์สถาบันการจัดการความรู้ตามเกณฑ์ สกอ. ประกอบด้วย การกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตและด้านการวิจัย กำหนดบุคลากรและกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวบรวมประเด็นความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติ

หลังจากได้ร่างรูปแบบทั้ง 3 รูปแบบแล้ว ผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบทั้ง 3 พร้อมกับแบบสอบถามสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการศึกษาเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ไปสอบถามตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 33 คน โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด และมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบัน แนวทาง และรูปแบบของการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า สภาพการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 ด้านคน คุณเอื้อ/ผู้บริหารระดับสูง คุณอำนวย/ผู้บริหารที่รับผิดชอบดำเนินการ คุณกิจ คุณประสาน มีการดำเนินงานตามวงจรเดมมิง PDCA สำหรับปัจจัยที่ 2 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ความรู้ มีการดำเนินการมากที่สุดในเรื่อง การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและการรับรู้ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 81 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการดำเนินการมากโดยวิธีการ Community of Practice (CoP) และ Knowledge Forum สำหรับการจัดเก็บความรู้มีการดำเนินการมากที่สุดโดยการจดบันทึกองค์ความรู้ ร้อยละ 75 และ ปัจจัยที่ 3 ด้านเทคโนโลยี มีการดำเนินงานโดย Website ประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ร้อยละ 66

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยจัดสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมนร.ทั้ง 3 รูปแบบ เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบตลอดจนให้ข้อเสนอแนะผลการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ พบว่า

2.1 การคัดเลือกรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ผู้เชี่ยวชาญเสนอรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ควรเป็นรูปแบบที่ผสมผสานทั้งรูปแบบที่ 2

2.2 การกำหนดวิสัยทัศน์ความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร. ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่า ควรกำหนดวิสัยทัศน์ความรู้ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ โดยวิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทและวัฒนธรรมของมนร.

2.3 หลักการในการกำหนดบุคลากรเป้าหมายควรเป็นผู้ที่รับผิดชอบแต่ละ ประเด็นความรู้ของการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยและคณะเป็นหลัก

2.4 การกำหนดประเด็นความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ควรครอบคลุมทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่มีมาจาก 4 ประการ คือ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ ผลการประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและผลการประเมินภายนอก การบริหารความเสี่ยงและการถอดบทเรียนที่ผ่านมาว่าพันธกิจด้านใดสำคัญที่สุด

2.5 วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการใช้มากที่สุดในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มี 3 วิธีการหลัก คือ Community of Practice, Knowledge Forum และ Story Telling ให้ใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มเติม คือ Best Practice หรือ Good Practice และนอกเหนือจากวิธีการดังกล่าวข้างต้น

2.6 บุคลากรฝ่ายจัดการความรู้ (Knowledge Management Team) ประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุด คุณเอื้อ คุณอำนวย คุณกิจ คุณประสาน คุณลิขิต คุณวิศาสตร์

2.7 บุคลากรที่มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1 เป็นบุคลากรใน มนร. และคณะที่มีความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ในประเด็นความรู้ที่กำหนดขึ้น กลุ่มที่ 2 เป็นบุคลากรใน มนร. และคณะที่จะใช้ข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นความรู้นั้น ๆ กลุ่มที่ 3 เป็นบุคลากรใน มนร. และคณะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว

2.8 การรวบรวมประเด็นความรู้ ดังนี้ 1) การรวบรวมประเด็นความรู้ประเภท ซ่อนเร้นบุคลากรที่จะสกัดความรู้ ควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ในประเด็นความรู้นั้นเป็นอย่างดี และ 2) การรวบรวมความรู้ประเภทชัดแจ้ง การรวบรวม จัดกลุ่มความรู้ สกัดความรู้สำคัญ และจัดเก็บความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่

2.9 เครื่องมือ และเทคโนโลยี ที่จำเป็นต่อการรวบรวมความรู้ประกอบด้วย Database Information Technology ดังนี้ 1) Weblog 2) Chat Room 3) Face book และ 4) Virtual Community of practice

2.10 การนำความรู้ที่เก็บไว้มาใช้ในการปฏิบัติควรดำเนินการ ดังนี้ 1) การทำ เอกสารสรุปความรู้ในแต่ละประเด็นความรู้ 2) นำผลการจัดการความรู้จัดลำดับความสำคัญ นำไปดำเนินการต่อเป็นแผนงาน โครงการในแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย

และคณะ 3) จัดทำเป็นคู่มือประเด็นความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มนร.

3. ผลการทดสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาใน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

การดำเนินการทดสอบใช้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 1 คณะ 1 ประเด็นความรู้ 1 ปีการศึกษาพบว่าคะแนนการประเมินปีการศึกษา 2556 ในภาพรวมสูงกว่าปีการศึกษา 2555 โดยมีตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจำนวน 8 ตัวบ่งชี้ จำนวนตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนเท่าเดิม 20 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนลดลง 7 ตัวบ่งชี้ผู้ร่วมสนทนามีความคิดเห็นว่า รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่ผู้วิจัยเสนอมามีความเหมาะสมสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนางาน พัฒนาคคน ในการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยได้

ผลการทดสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าด้านปัจจัยนำเข้า ผู้สนทนาส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความชัดเจน โดยให้เพิ่มเติมในส่วนการนำความรู้ไปใช้ ความพร้อมของทรัพยากรในการจัดการความรู้ในภาพรวม มีความพร้อมสูงที่สามารถบริหารจัดการไปกับพันธกิจอื่น ให้มีผู้ทรงคุณวุฒิเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม ในประเด็นความเหมาะสมของขั้นตอนมีความเหมาะสมดีด้านกระบวนการ (Process) มีการตรวจสอบกิจกรรมเวลาและทรัพยากรบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยอมรับรูปแบบดังกล่าว ด้านผลลัพธ์ (Outcomes) พบว่า การจัดการดังกล่าวทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น การทำงานตรงเป้าหมายมีการเปลี่ยนความรับผิดชอบตามความสามารถเหมาะสมยิ่งขึ้น ด้านผลกระทบ (Impact) ผลกระทบทางบวกพบว่า ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้ชัดเจนดีขึ้น เข้าใจตรงกัน ทำให้เกิดการพัฒนางานที่รับผิดชอบ สำหรับผลกระทบทางลบ พบว่า การแสดงความคิดเห็นแบบ face to face อาจมีการขัดแย้งทางความคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จประกอบด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่ายภาวะผู้นำการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและความมุ่งมั่นของทีมงานจัดการความรู้

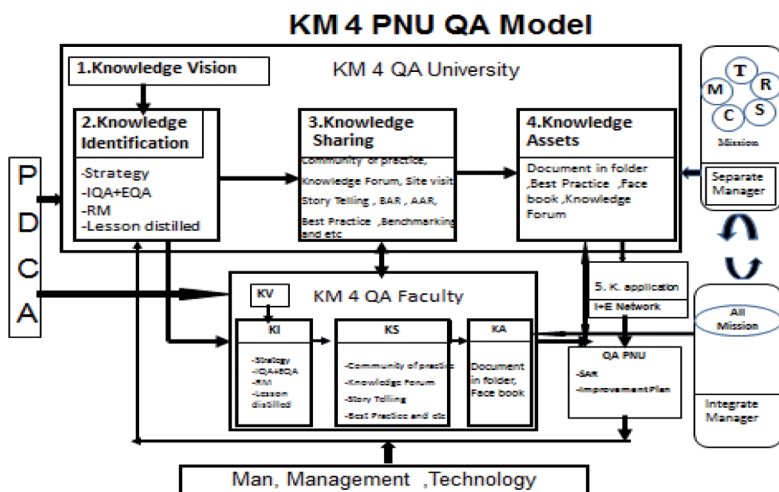
สรุปและการอภิปรายผล

บทสรุปสำคัญจากข้อค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 ด้านคน คุณเอื้อ/ผู้บริหารระดับสูง คุณอำนวย/คุณเอื้อ คุณกิจ คุณประสาน [15] มีการดำเนินงานตามวงจรเดมมิง PDCA [8] ปัจจัยที่ 2 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการของโมเดลปลาหัว [12] คือ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ความรู้ เป็นการร่วมกันกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประเด็นที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการดำเนินการดังนี้ Story Telling เป็นการดำเนินการที่ให้คนต่าง ๆ มาเล่าเรื่องที่ประสบความสำเร็จ ในเรื่องที่เป็นประสบการณ์ที่ตนเองประสบผลสำเร็จ, Community of Practice ชุมชนนักปฏิบัติคือการดึงคนที่สนใจเหมือนกันมาพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน Knowledge Forum คือการจัดประชุมเพื่อให้โอกาสคนในหน่วยงานต่าง ๆ ได้มาแสดงผลงานของตนเอง ให้คนอื่น ๆ ได้มาแลกเปลี่ยนสิ่งดี ๆ ของหน่วยงานและสิ่งที่ทำได้ดีและ Peer Assist คือ วิธีเพื่อนช่วยเพื่อนประเด็นที่ 3 การจัดเก็บความรู้ มีการสกัดความรู้ การจัดบันทึกองค์ความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ปัจจัยที่ 3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการดำเนินการ คือ Face book ประกันคุณภาพการศึกษา E-mail ประกันคุณภาพการศึกษา Web site ประกันคุณภาพการศึกษา

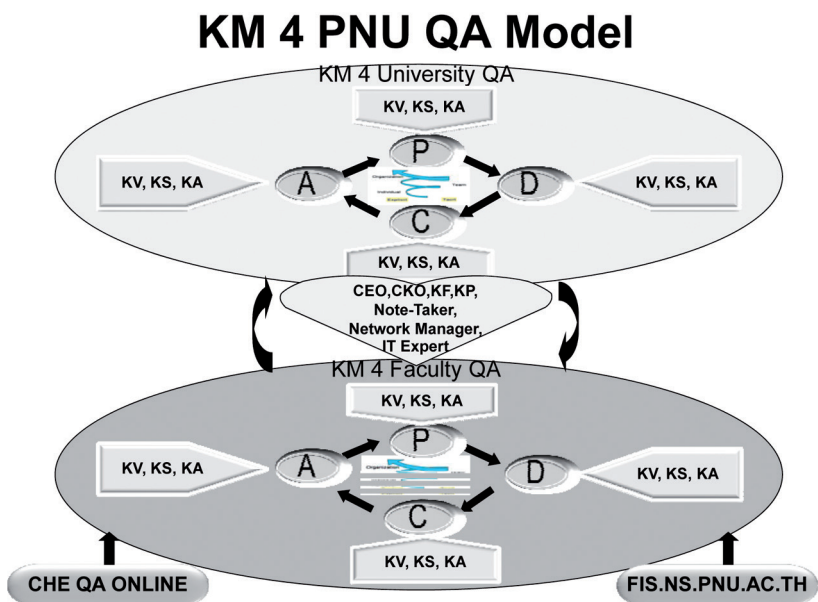
2. การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กระบวนการจัดการความรู้ 2 ระดับคือ ระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะโดยมีวงจรเดมมิงทุกขั้นตอนในการดำเนินการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ความรู้ (Knowledge Vision) 2) การกำหนดประเด็นความรู้ (Knowledge Identification) ความมาจาก แผนกลยุทธ์ (Strategy) ผลการประเมินคุณภาพภายในและผลการประเมินคุณภาพภายนอก (IQA+EQA) การบริหารความเสี่ยง (RM) การถอดบทเรียนที่ผ่านมามีพันธกิจด้านใดสำคัญที่สุด (Lesson distilled) 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วยชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) การจัดประชุมเพื่อให้โอกาสคนในหน่วยงานต่าง ๆ ได้มาแสดงผลงานของตนเอง (Knowledge Forum) เรื่องเล่าเร้าพลัง (Story Telling) การพูดคุยของสมาชิกเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจัดกิจกรรม (BAR) การพูดคุยหลังสมาชิกทำกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว (AAR) แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice หรือ Good Practice) และวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีการดังกล่าวข้างต้น [16] 4) การจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วย

การจัดเก็บเอกสาร (Document in Folder) แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เฟสบุ๊ค (Facebook) การจัดประชุมเพื่อให้โอกาสคนในหน่วยงานต่าง ๆ ได้มาแสดงผลงานของตนเอง (Knowledge Forum) และ 5) การนำความรู้ไปใช้ ทั้งภายนอกและภายใน (I+E Network) โดยในระดับมหาวิทยาลัยต้องมีการจัดการความรู้แยกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจในทุกพันธกิจ คือ ผลิตบัณฑิต (T) วิจัยสร้างองค์ความรู้ (R) บริการวิชาการ (S) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (C) บริหารจัดการ (M) สำหรับการจัดการความรู้ในระดับคณะมุ่งเน้นอย่างน้อย 2 พันธกิจ คือ ผลิตบัณฑิตและวิจัยสร้างองค์ความรู้ ดำเนินการโดยคณะกรรมการชุดเดียวกัน ได้รูปแบบดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา
ที่พัฒนาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3. ผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ในภาพที่ 2 ไปทดลองใช้ในคณะพยาบาลศาสตร์ ได้รู้แบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ดังปรากฏในภาพ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา
ที่ได้จากการทดสอบรูปแบบ

ตารางที่ 1 แสดงผู้รับผิดชอบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผู้รับผิดชอบ	ระดับมหาวิทยาลัย	ระดับคณะ
ผู้บริหารสูงสุด (CEO)	อธิการบดี	คณบดี
คุณเอื้อ (CKO)	รองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานแยกตามพันธกิจ 5 ด้าน	รองคณบดีที่รับผิดชอบงานจัดการความรู้
คุณอำนวย (KF)	หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย	หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ
คุณกิจ (KP)	กองต่างๆที่รับผิดชอบงานตามพันธกิจ รวมทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นแกนนำจากคณะต่าง ๆ	อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
คุณลิขิต (Note-Taker)	แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละกอง	แต่งตั้งจากคณะกรรมการจัดการความรู้ในคณะ
คุณประสาน (Network Manager)	งานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย	งานจัดการความรู้ในระดับคณะ
คุณวิศาสตร์ (IT Expert)	ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศมหาวิทยาลัย	ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศคณะ

แนวปฏิบัติการนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ไปใช้ เริ่มต้นจากกำหนดวิสัยทัศน์ความรู้ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย มีผู้อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี ผู้อำนวยการกองทุกกอง บุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาทุกพันธกิจ โดยที่มีผู้เกี่ยวข้องในระดับคณะ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบตัวชี้วัด เข้ามาร่วมกำหนดทิศทางการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นคุณเอื้อจัดร่วมกับรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายแผนงาน จากนั้นร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้ที่มาจาก 1) แผนกลยุทธ์ 2) ผลการประเมินคุณภาพภายในและผลการประเมินคุณภาพภายนอก 3) การบริหารความเสี่ยง 4) การถอดบทเรียนที่ผ่านมาในพันธกิจด้านที่สำคัญที่สุด ที่ประชุมร่วมกันจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์ความรู้ ประเด็นความรู้ แผนการจัดการความรู้ โดยทำหนังสือแจ้งเวียนในมหาวิทยาลัยและคณะ ประกาศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เฟสบุ๊คงานประกันคุณภาพการศึกษา และป้ายนิเทศต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยและคณะ สำหรับในระดับคณะนำนโยบายจากการประชุมในมหาวิทยาลัยไปจัดทำวิสัยทัศน์ความรู้ ประเด็นความรู้ แผนการจัดการความรู้ในระดับคณะเช่นเดียวกัน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยจัดแยกชุมชนนักปฏิบัติในแต่ละพันธกิจ โดยที่ผู้เกี่ยวข้องในระดับคณะร่วมกิจกรรมในประเด็นความรู้ที่กำหนดที่กำหนดไว้ ตามแผนการจัดการความรู้ เช่น ชุมชนนักปฏิบัติผลิตบัณฑิต ชุมชนนักปฏิบัติวิจัยสร้างองค์ความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติบริการวิชาการ ชุมชนนักปฏิบัติทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และชุมชนนักปฏิบัติบริหารจัดการ นำความรู้จากการดำเนินการในแต่ละคณะมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน นำแนวปฏิบัติที่ดีมาถ่ายทอดซึ่งกันและกันโดยใช้วิธีการ เรื่องเล่าเร้าพลัง การนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี วิธีเพื่อนช่วยเพื่อน การพูดคุยของสมาชิกเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจัดกิจกรรม การพูดคุยหลังสมาชิกทำกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น [16-18] เกิดบรรยากาศถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกจากประสบการณ์การปฏิบัติของบุคคล สู่สังคมมหาวิทยาลัยที่ และความรู้ที่ชัดเจนในรูปเอกสาร คู่มือปฏิบัติงาน ข้อตกลงความร่วมมือ เป็นต้น นำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนางานของตนเองเป็นวงจรเต็มมิ่งโดยไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งในระดับคณะนำผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากระดับมหาวิทยาลัยไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนนักปฏิบัติในระดับคณะในลักษณะเดียวกัน นำผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ ดังนั้นการดำเนินการจัดการความรู้ในระดับคณะในแต่ละประเด็นความรู้ จึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองเล็กๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนฟันเฟืองใหญ่แต่ละพันธกิจในระดับมหาวิทยาลัยให้ขับเคลื่อนต่อไป

การจัดเก็บความรู้มีทั้งในรูปเอกสารการ เช่น รายงานประชุม ตัวอย่างเอกสาร หลักฐานในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงาน ข้อตกลงร่วมกัน มีการเผยแพร่ในระบบ CHE QA Online ระบบ FIS.NS. เว็บไซต์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ PNU.AC.TH และอื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้และนำสู่การนำความรู้ไปใช้ได้สะดวกขึ้น เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษาประจำปีคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ร่วมกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในพื้นที่จัดให้มีเวทีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการมอบรางวัลเพื่อเป็นกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในเรื่อง ประเด็นความรู้ต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)**. มปท.
- [2] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553**. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- [3] กระทรวงศึกษาธิการ. (2549). **กฎกระทรวงว่าด้วยการจัดตั้งส่วนราชการใน มหาวิทยาลัยอริยราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2549**. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอน 118 ก. 22 – 35.
- [4] ลิขิตพันธ์ เกตุทัต. (2550). **แนวทางการแก้ปัญหาความไม่สงบของสถานการณ์ จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยการจัดตั้งสถาบันสันติศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2551, จาก <http://www.ftawatch.org/news>.
- [5] สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). **การจัดการความรู้มีผลต่อการจัดการศึกษาโดยตรง**. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2551, จาก www.gotoknow.org.
- [6] “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอริยราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2548” สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการ. (2548). กรุงเทพฯ.
- [7] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)**. มปท.
- [8] Deming W.E. (2000). **Out of the crisis**. Cambridge, London, England: Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Educational Service
- [9] Senge, P.M. (1990). **The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization**. New York: Currency Doubleday.
- [10] Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). **The knowledge-creating company**. New York: Oxford University Press.
- [11] ยืน ภู่วรรณ. (2543 ก). “การจัดองค์กรเทคโนโลยีสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอน ชุดวิชาประสบการณ์ วิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ หน่วยที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 121-180.

- [12] ประพนธ์ ฝาสุกยิต. (2550). การจัดการความรู้ KM ฉบับขับเคลื่อน LO (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไยไหม
- [13] วิจารย์ พานิช. (2549). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ธาตูปับลิเคชั่น.
- [14] สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2550). รายงานประจำปี 2550 ตามรอยความสำเร็จประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- [15] วิจารย์ พานิช. (2548). “การจัดการความรู้คืออะไร: ทำไมไม่รู้” สารสังเขปออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2551, จาก <http://www.advisor.anamai.moph.go.th/hph/kru/vijarn01.html>.
- [16] วิบูลย์ วัฒนาธร. (2548). “การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์” สารสังเขปออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2551, จาก <http://gotoknow.org/blog/nurqakm/89330>.
- [17] สรสิริ วรวรรณ. (2548). การวิเคราะห์การจัดการความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ชุมชน: กรณีศึกษาวิทยุชุมชนในเขตภาคกลาง. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบายการจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [18] ประกอบ ใจมั่น. (2547). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบายและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.