

ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะ ของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

กัญยปริญ ทองสามสี¹ อิศระ ทองสามสี²
อัสัญญาณ์ สมุห์เสนีโต³ และนุรซาริธิดาห์ อุเช็ง⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของการจัดการความรู้ การวิจัยเป็นเชิงปริมาณเน้นศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง กำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SmartPLS กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอนรวมจำนวน 324 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 261 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.56 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ และเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม กับสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ทั้งนี้ การฝึกอบรมและการจัดการความรู้สามารถร่วมกันอธิบายสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้ร้อยละ 53.30

คำสำคัญ: 1. การฝึกอบรม 2. การจัดการความรู้ 3. สมรรถนะ
4. ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ 5. สถาบันอุดมศึกษา

¹ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีเมล kanyaprin.s@psu.ac.th

² อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

⁴ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

The Relationships among Training, Knowledge Management, and Competency of Quality Assurance Officers in Higher Education Institutions

**Kanyaprin Tongsamsi⁵ Isara
Tongsamsi⁶ Anlaya Smuseneto⁷ and Nursahida Useng⁸**

Abstract

This study examines the influences of training and knowledge management (KM) on quality assurer (QA) competency. It also investigates whether KM mediates the effect of training and QA competency. The research takes quantitative approach by the causal comparative design. Using multi-stage random sampling data collection method, 324 questionnaires are distributed to target respondents of quality assurers. The responses collected are 261 completed questionnaires representing 80.56 percent response rate. The data collected were analyzed using structural equation modeling approach with SmartPLS software. The findings indicate that KM is significantly and positively related with QA competence, and it also mediates relationship between training and QA competence. Overall, the antecedents explain a substantial amount of variance (53.30%) in dependent variable.

Keyword: 1. Training 2. Knowledge management 3. Quality assurance officer
4. Competency 5. Higher education institutions

⁵ Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani, Thailand. E-mail address: kanyaprin.s@psu.ac.th

⁶ Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University, Songkhla, Thailand.

⁷ Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani, Thailand.

⁸ Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani, Thailand.

ความเป็นมา

จากการศึกษาผลสำเร็จของการจัดการองค์การนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย หนึ่งในปัจจัยที่มีการอ้างอิงถึงอย่างกว้างขวางจากนักบริหาร อาทิ Crosby, Juran, Ishikawa, Leonard and Sasser และ Mondon คือการจัดตั้งสภาคุณภาพ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพโดยตรงในองค์กร บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้จะต้องมีความรู้ด้านระบบคุณภาพอย่างมืออาชีพ สามารถให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในองค์กรได้ (Saraph et al., 1989) ทั้งนี้มีงานวิจัยของ Karuppusami and Gandhinathan (2006) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จที่นำระบบคุณภาพไปใช้ในองค์กร พบว่า บทบาทของฝ่ายประกันคุณภาพ (Role of Quality Department) เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่มีผลการวิจัยยืนยันจำนวน 13 เรื่อง นอกจากนี้มีผลการศึกษาของ Antony et al. (2002) ที่ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ไปใช้ภาคอุตสาหกรรมในประเทศฮ่องกง ด้วยการวิเคราะห์หิ้งค์ประกอบ พบว่า “บทบาทของฝ่ายประกันคุณภาพ” เป็น 1 ใน 7 ปัจจัยหลักที่จะทำให้การนำระบบคุณภาพ TQM ไปใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จ โดยบทบาทที่ว่านี้เน้นการศึกษาความสามารถหรือสมรรถนะของบุคลากรในฝ่ายประกันคุณภาพเป็นหลัก ขณะเดียวกันผลการศึกษาของ Saraph et al. (1989) และ Badri et al. (1995) ที่ศึกษาเครื่องมือวัดปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของการนำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ในองค์กรพบว่า 1 ใน 8 ปัจจัยหลักคือ บทบาทของฝ่ายประกันคุณภาพ ในระยะต่อมา การจัดการคุณภาพจากภาครัฐกิจได้ขยายไปสู่สถาบันอุดมศึกษาเพื่อควมมีมาตรฐานทางวิชาการ สามารถผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ เพิ่มความสามารถทางการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้ตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Doherty, 2012) แนวคิดการจัดการคุณภาพจึงเป็นหลักการสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษานำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพ โดยนิยมใช้คำว่า “การประกันคุณภาพ” เนื่องจากเป็นการดำเนินการเชิงรุกที่เน้นการป้องกันปัญหาและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Doherty, 2012; Office of the Higher Education Commission (OHEC), 2011)

การประกันคุณภาพในประเทศไทยได้มีการกำหนดให้มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6

มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา อันประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา การประกันคุณภาพภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายเป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและ/หรือหน่วยงานต้นสังกัด สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพโดยตรง มุ่งขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพขึ้นเพื่อให้สถาบันได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาและเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสถาบันสู่สาธารณชน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญและใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันพบว่า “สมรรถนะ” มีการนำไปใช้อย่างเป็นทางการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อให้สอดคล้องกับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 (Office of Civil Service Commission (OCSC), 2005; 2010a; 2010b; 2010c) รวมถึงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติซึ่งมีการนำไปใช้หลายประเทศ และหลายสาขาได้กำหนดให้สมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร โดยองค์การต้องบริหาร “ขีดความสามารถของบุคลากร (Workforce Capability)” ด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากร (Thailand Quality Award Office, 2010; 2011; 2013; National Institute of Standards and Technology, United State Department of Commerce, 2011)

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่า “การฝึกอบรม” เป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีคุณสมบัติที่เหมาะสม หรือมีคุณภาพหลังจากองค์กรได้รับเข้ามาในองค์กรแล้ว รวมถึงบุคลากรที่ทำงานกับองค์กรมานานเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะที่จำเป็น และสมรรถนะที่หลากหลาย มีทัศนคติที่ดี มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือหลักการ วิธีการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็น (Wedchayanon, 2009) ขณะเดียวกัน Bell et al. (1997 cited in Waddell and Stewart, 1999) ระบุว่า การได้รับการศึกษางานและฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นของบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ดังนั้น การที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้รับการอบรมความรู้ในเชิงวิชาชีพที่ไม่เพียงพอ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความล้มเหลวของการประกันคุณภาพ

ส่วนงานวิจัยของ Sohal and Terziovshi (2000) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จต่อการนำ TQM ไปใช้ในภาคการผลิตของประเทศออสเตรเลียพบว่าการพัฒนาและฝึกอบรมเป็น 1 ใน 4 ปัจจัยหลัก ที่จะนำระบบคุณภาพดังกล่าวมาใช้พัฒนาองค์กร นอกจากนี้มีผลการศึกษาของ Gagliardi et al. (2010) พบว่า การฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกจากทั้งหมด 15 ปัจจัย ที่จะส่งผลให้ผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพในโรงพยาบาลประเทศแคนาดาดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่า “การฝึกอบรม” มีความสัมพันธ์กับ “การจัดการความรู้” ดังเช่นงานวิจัยของ Úbeda-García (2012) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) นโยบายการฝึกอบรม (Training Policy) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results) ของบริษัทในประเทศสเปน ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ขณะที่ผลการศึกษาของ Khaksar et al. (2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และผลประกอบการขององค์กร โดยรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน Kharg Petrochemical Complex (KPC) ประเทศอิหร่าน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นพบข้อมูลสะท้อนว่าการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งมีการศึกษาความสัมพันธ์เฉพาะการฝึกอบรมเชิงวิชาชีพ (Professional Training) และการจัดการความรู้ในภาคเอกชนในเมือง Viseu ประเทศโปรตุเกส โดยการสำรวจองค์ประกอบและวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรด้านการจัดการความรู้สามารถแบ่งเป็น 3 มิติ และการฝึกอบรมในเชิงวิชาชีพแบ่งเป็น 2 มิติผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 องค์ประกอบ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 (Meireles et al., n.d.)

จากข้อค้นพบในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผนวกกับแนวทางการขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพภายในและภายนอกในปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดอบรมสัมมนาแก่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกปี ละหลายโครงการ ทั้งที่รับผิดชอบโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) และสถาบันอุดมศึกษาเอง นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ยังกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดระดับคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ที่ระบุให้ทุกสถาบันมีเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกันและมีกิจกรรมร่วมกัน (OHEC, 2011) จากแนวปฏิบัติที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งในหน่วยงานระดับชาติและระดับสถาบัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพ ระดับประเทศสามารถใช้กำหนดแนวทางและกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้มีการนำนโยบายด้านการประกันคุณภาพแปลงสู่การปฏิบัติอยู่ภายใต้ความเข้าใจที่ตรงกัน ส่วนสถาบันอุดมศึกษายังสามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบวางแผนพัฒนาบุคลากร ในหน่วยงานประกันคุณภาพ และผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพเองสามารถใช้ในการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ผู้วิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ จึงใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การกำหนดองค์ประกอบ และตัวแปรการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ

Schneckenberg and Wildt (2006) ให้ความเห็นว่าสมรรถนะเป็นความสามารถของบุคคลที่สามารถบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ความท้าทายได้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งวิธีการปฏิบัตินั้นต้องสอดคล้องกับบริบทของสังคม ขณะที่ Shippmann et al. (2000) ให้ความหมายถึงการมีความรู้และทักษะที่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จ ส่วน Slocum et al. (2008) ให้ความหมายว่าเป็นองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลนั้นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Spencer and Spencer (1993) ได้เขียนหนังสือเรื่อง “Competency at Work: Models for Superior Performance” ซึ่งได้รับการอ้างอิงถึงอย่างกว้างขวางในแวดวงวิชาการ ได้ให้คำจำกัดความว่าเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย มโนทัศน์แห่งตน องค์ความรู้ และทักษะ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นตัวผลักดันหรือเป็นสาเหตุให้บุคคลสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง

(Criteria Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วน Trinder (2008) และ Van der Blij (2002 cited in Schneckenberg and Wildt, 2006) ให้ความหมายของสมรรถนะในทิศทางที่สอดคล้องกัน ว่าเป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้หรือบูรณาการองค์ความรู้ และทักษะเพื่อสร้างผลงานภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถในการทำงานภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย และความไม่แน่นอน ในที่นี้จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากบุคลากรที่รับผิดชอบในหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การ แสดงถึงศักยภาพในการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การ และภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเชื่อว่า หากข้าราชการ และบุคลากรทุกภาคส่วนในองค์กรราชการ มีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (OCSC, 2005)

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สมรรถนะที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในงานประกันคุณภาพ พบสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ 6 สมรรถนะ ได้แก่ 1) ความเข้าใจในตัวเองและเกณฑ์การประเมิน (Indicators and Assessment Criteria Understanding: IAC) 2) การจัดการงานอย่างเป็นระบบ (Work-system Management: WSM) 3) การจูงใจให้มีการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ (Motivating Others to Quality Assurance Initiative in the Agency: MO) 4) การรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์การ (Report Preparation: RP) 5) การมองภาพรวมองค์การ (Organizational Holistic Understanding: OHU) และ 6) การประสานงาน (Coordination: CO) (Tongsamsi, 2015b)

การฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่จัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณสมบัติการทำงานสูงขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Smiththikrai, 2005; Phisanbut and Ketsakorn, 2002) สอดคล้องกับ Prawalpruek (1995) ที่ให้ความหมายว่าเป็น

กระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน อันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แก่บุคคล โดยมุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติที่สอดคล้องกับเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ อันจะทำให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบของบุคคลมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากการศึกษาประเภทของการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพพบว่า มีจำแนกเป็น 2 ประเภท ตามงานวิจัยของ Waddell and Stewart (1999) ได้ศึกษาถึงแนวทางการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพพบว่า ในประเทศออสเตรเลีย พบว่า การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพควรสร้างความสมดุลระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Development) กับสมรรถนะในเชิงวิชาชีพ (Professional Development) โดยสมรรถนะส่วนบุคคลที่ควรได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร และทักษะในการสอนงาน ส่วนการฝึกอบรมสมรรถนะในเชิงวิชาชีพนั้น ได้แก่ หลักสูตร ISO 9000 การจัดทำเอกสาร ทักษะการตรวจประเมิน เส้นทางสู่การจัดการคุณภาพ และการบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศ ในอย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นการฝึกอบรมในเชิงวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกที่จัดในปีการศึกษา 2556 โดยยึดตามหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสกอ. สมศ. และสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก (Indicators and Internal and External Quality Assessment Criteria: IC) 2) หลักสูตรการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-assessment Report: SAR)

การจัดการความรู้

Lorsuwanrat (2008) ให้นิยามว่าเป็นกระบวนการในการสร้างประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน Vicheanpanya (2004) อธิบายว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กร

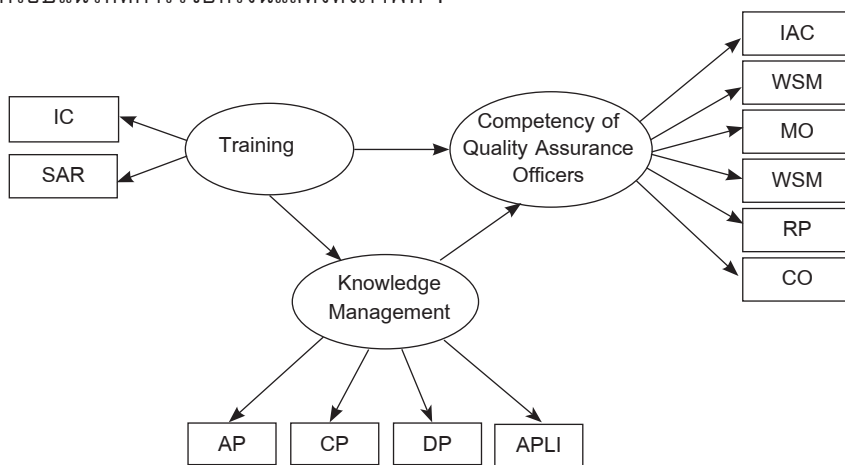
จัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร ส่วนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการให้ได้มาซึ่งข้อมูล การสร้างสรรค์ข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล การใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตน และผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (Office of Public Sector Development Commission, 2012) จึงสรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่บุคลากรในองค์กรแสวงหา ประมวล เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ทั้งนี้ องค์กรต้องจัดระบบสนับสนุนเพื่อเอื้อให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ขึ้นนั่นเอง

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีการจัดตั้งเครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (University Knowledge Management: UKM) ถือกำเนิดเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547 ในระยะเริ่มก่อตั้ง ประกอบด้วยสมาชิก 6 แห่ง คือ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) และสถาบันอุดมศึกษา 5 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยมหาสารคามและมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และการดำเนินการจัดการความรู้ในสถาบันตนเองและระหว่างสถาบันของสมาชิกเครือข่าย รวมถึงการแสวงหา ศึกษา เรียนรู้เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ ปรึกษาหารือ และจัดทำแผนงาน/โครงการ ศึกษาวิจัย จัดสัมมนา ฝึกอบรม จัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตลอดจนร่วมมือกับเครือข่ายการจัดการความรู้ขององค์กรและสถาบันอื่นเพิ่มขึ้นด้วยรูปแบบและวิธีการต่างๆ เนื่องจากเล็งเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นทั้งแก่สถาบันการศึกษา ชุมชนและสังคม โดยมีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติขึ้นหลายกลุ่ม ซึ่งหนึ่งในนั้นคือกลุ่มผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ (Division of Quality Development, Mahidol University, 2015)

การวิจัยครั้งนี้เน้นกระบวนการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ 4 ขั้นตอน โดยประยุกต์จากผลงานของ Thanyasunthornsakun (2011) และ Úbeda-García

(2012) ดังนี้ 1) ขั้นแสวงหาความรู้ (Knowledge- Acquisition Process: AP) 2) ขั้นการแปลงความรู้ (Knowledge-Conversion Process: CP) 3) ขั้นเผยแพร่ความรู้ (Knowledge-Dissemination Process: DP) 4) ขั้นประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge-Application Process: APLI)

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือและนำแบบวัดไปใช้รวบรวมข้อมูล กับผู้ปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 79 แห่ง มีผู้ปฏิบัติงาน 370 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ประกอบด้วยขั้นตอนแรกเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภทสถาบันตามสัดส่วน และขั้นที่สองเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้รายชื่อของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพทั้ง 370 คนเป็นกรอบ จากนั้นสุ่มตัวอย่างโดยวิธีจับฉลากกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนในแต่ละประเภทสถาบัน จำนวน 324 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมารวมทั้งสิ้น 261 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.56 สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสังกัดได้ดังนี้ มหาวิทยาลัยราชชมงคล 40 คน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 44 คน มหาวิทยาลัยรัฐ 76 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏ

101 คน คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.8 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.0) รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท (ร้อยละ 44.5) มีอายุเฉลี่ย 36 ปี และประสบการณ์ในงานประกันคุณภาพเฉลี่ย 6 ปี การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Comparative Design) ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง กำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (A Partial Least Square Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรม SmartPLS 2.0 (Ringle et al., 2005) จากการตรวจสอบค่าผิดปกติ (Outlier) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณหาค่า Mahalanobis Distance พบว่ามีข้อมูล ผิดปกติ 1 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในครั้งนี้จึงใช้ข้อมูลจำนวน 260 ตัวอย่าง การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างมี 2 รูปแบบคือ

1. การวิเคราะห์โมเดลการวัด

1.1 การประเมินความเชื่อมั่นของตัวแปรโดยการคำนวณค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Indicator Loadings) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.70 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 (Hair et al., 2014)

1.2 การประเมินความสอดคล้องภายในของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency) โดยการคำนวณค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2014)

1.3 การประเมินความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) โดยการคำนวณค่าความแปรปรวนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ซึ่งควรมีค่าน้อย 0.50 (Hair et al., 2014)

1.4 การประเมินความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) เพื่อแสดงว่า ตัวแปรในแต่ละโมเดลการวัดสามารถชี้วัดองค์ประกอบได้เฉพาะ โมเดลการวัดของตัวเอง พิจารณาจากค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ย ขององค์ประกอบที่สกัดได้ ($\sqrt{("AVE")}$) ควรมีค่าสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบ (Fornell and Larcker, 1981)

2. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

2.1 การวิเคราะห์คุณภาพรวมของโมเดล โดยการคำนวณ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination: R^2) และค่าสัมประสิทธิ์ ความถูกต้องของการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) ซึ่งหากมีค่าต่ำกว่า 0.25 แสดงว่าโมเดล มีคุณภาพต่ำ หากมีค่าตกอยู่ประมาณ 0.50 แสดงว่ามีคุณภาพปานกลาง และหากมีค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไปแสดงว่ามีคุณภาพสูง (Hair et al., 2014)

2.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (Path Coefficient: β) ซึ่งควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่การวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางพิจารณาจากระดับนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงขององค์ประกอบภายนอกกับองค์ประกอบภายในที่ไม่มีองค์ประกอบตัวที่สามคั่นกลาง ระดับนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมขององค์ประกอบภายนอกกับองค์ประกอบภายในและขนาดของอิทธิพลทางอ้อมเมื่อเปรียบเทียบกับอิทธิพลรวม ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.20 แสดงว่าองค์ประกอบตัวที่สามไม่มีอิทธิพลคั่นกลาง (No Mediation) หากขนาดของอิทธิพลทางอ้อมเมื่อเปรียบเทียบกับอิทธิพลรวมมีค่าระหว่าง 0.20 ถึง 0.80 แสดงว่าองค์ประกอบตัวที่สามมีอิทธิพลคั่นกลางบางส่วน (Partial Mediation) และหากขนาดของอิทธิพลทางอ้อม เมื่อเปรียบเทียบกับอิทธิพลรวมมีค่าสูงกว่า 0.80 แสดงว่าองค์ประกอบตัวที่สามมีอิทธิพลคั่นกลางทั้งหมด (Full Mediation) (Hair et al., 2014)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ค่าน้ำหนักทุกตัวแปร โดยพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักต้องมีค่าสูงกว่า 0.70 จากตารางที่ 1 พบค่าน้ำหนักระหว่าง 0.741-0.889 และความสามารถในการอธิบายของแต่ละตัวแปรพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ควรมีค่าสูงกว่า 0.50 หรือหมายถึงตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้มากกว่าร้อยละ 50 พบว่าตัวแปรทุกตัวผ่านเกณฑ์ดังกล่าว โดยสามารถอธิบายได้สูงสุดร้อยละ 79.0 และอธิบายได้ต่ำสุดร้อยละ 54.9 เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) พบว่าองค์ประกอบการจัดการความรู้ และองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.80 ส่วนองค์ประกอบการฝึกอบรมมีค่าความเชื่อมั่น 0.773 ถือว่ายอมรับได้ ขณะที่เกี่ยวกับการประเมินความตรงเชิงเหมือน (Average Variance Extracted: AVE) ของแต่ละองค์ประกอบที่ต้องผ่านเกณฑ์ 0.50 พบว่ามีค่าระหว่าง 0.631-0.719 สามารถสะท้อนว่า ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันภายในเป็นอย่างดีและสามารถอธิบายรูปแบบการวัดในองค์ประกอบของตนได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 1 คำนวณหาค่าตัวแปร ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ และความตรงเชิงเหมือน

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก	ความเชื่อมั่น	t Value	p Value	CR	AVE
การจัดการความรู้	AP	0.788	0.621	27.504	.000	0.898	0.689
	CP	0.770	0.593	24.481	.000		
	DP	0.877	0.769	56.960	.000		
	APLI	0.880	0.774	66.408	.000		
การฝึกอบรม	IC	0.845	0.714	11.572	.000	0.773	0.631
	SAR	0.741	0.549	7.511	.000		
สมรรถนะ	IAC	0.819	0.671	30.518	.000	0.939	0.719
ของผู้ปฏิบัติงาน	WSM	0.828	0.686	26.658	.000		
ประกันคุณภาพ	MO	0.871	0.759	48.976	.000		
	RP	0.875	0.766	53.926	.000		
	OHU	0.889	0.790	57.765	.000		
	CO	0.803	0.645	33.084	.000		

ตารางที่ 2 ค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่สกัดได้

องค์ประกอบ	สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	การจัดการความรู้	การฝึกอบรม
ประกันคุณภาพ			
สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	0.848		
ประกันคุณภาพ			
การจัดการความรู้	0.730	0.830	
การฝึกอบรม	0.238	0.307	0.795

จากตารางที่ 2 ค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่สกัดได้สูงกว่าค่าความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น องค์ประกอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีค่ารากที่สองของ AVE เท่ากับ 0.848 ซึ่งสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ขององค์ประกอบอื่นที่มีค่าระหว่าง 0.238-0.730 โมเดลดังกล่าวจึงมีความตรงเชิงจำแนก และสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้

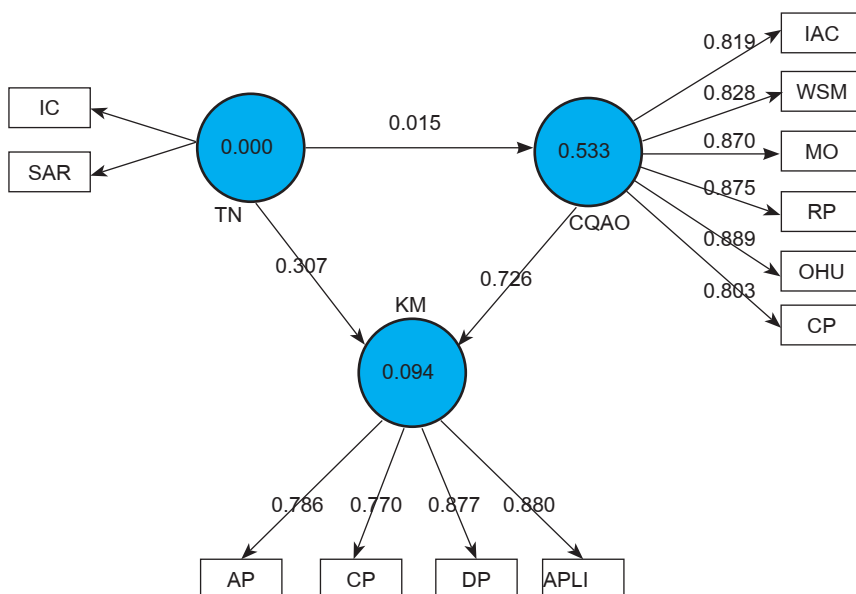
ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จะต้องมีการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุขององค์ประกอบทำนายที่จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) ควรมีค่าสูงกว่า 0.20 และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) ควรมีค่าต่ำกว่า 5.00 (Hair et al., 2011) ซึ่งเมื่อพิจารณาตารางที่ 3 พบว่า องค์ประกอบทำนายมีค่าความคงทนของการ

ยอมรับระหว่าง 0.59-0.88 และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวนระหว่าง 1.14-1.70 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด หมายความว่าโมเดลสมการโครงสร้างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุขององค์ประกอบภายนอก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุขององค์ประกอบภายนอก

องค์ประกอบทำนาย	Tolerance	VIF
การฝึกอบรม	0.88	1.14
การจัดการความรู้	0.59	1.70



ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน แสดงอิทธิพลขององค์ประกอบ การฝึกอบรม และองค์ประกอบการจัดการความรู้ไปยังองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า การฝึกอบรม และการจัดการความรู้ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ (R^2) ได้ร้อยละ 53.30 และค่าสัมประสิทธิ์ความถูกต้องของการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) ร้อยละ 53.01 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลพบว่าการจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ($\beta=0.726$ $t=23.014$,

$p=.000$) และการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ($\beta=0.307, t=4.799, p=.000$) แต่ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ($\beta=0.015, t=0.331, p=.741$) ดังภาพที่ 2 จากนั้นจึงวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางในตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบการจัดการความรู้มีอิทธิพลคั่นกลางทั้งหมดระหว่างองค์ประกอบการฝึกอบรมกับองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ โดยองค์ประกอบการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ถึงแม้ไม่มีองค์ประกอบการจัดการความรู้คั่นกลาง ($\beta=0.245, t=3.771, p=.000$) ขณะเดียวกัน องค์ประกอบการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อองค์ประกอบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ($\beta=0.223, t=13.579, p=.000$) และขนาดของอิทธิพลทางอ้อมเมื่อเปรียบเทียบกับอิทธิพลรวมถ้ามีค่าเท่ากับ 0.937 แสดงว่าองค์ประกอบการจัดการความรู้เป็นอิทธิพลคั่นกลางทั้งหมด

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางขององค์ประกอบการจัดการความรู้

เส้นอิทธิพล คำสถิติ	อิทธิพลทางตรง				อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
	TN→CQAO	TN→KM	KM→CQAO	TN→CQAO	TN→CQAO	TN→CQAO
	w/o KM	with KM				
β	.245	.307	.726	.015	.223	.238
t value	3.771	4.799	23.014	0.331	13.579	3.509
p value	.000	.000	.000	.741	.000	.001
VAf	0.937					

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การจัดการความรู้มีอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ และการจัดการความรู้มีอิทธิพลคั่นกลางทั้งหมดความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างกว้างขวาง โดยในสถาบันอุดมศึกษาได้มีการจัดตั้งกลุ่มอย่างเป็นทางการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ตัวอย่างเช่น เครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย การลงนามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษายังจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำเสนอปัญหาอุปสรรคของการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ทั้งระดับคณะ และสถาบัน ทั้งในฐานะผู้รับการประเมินคุณภาพภายใน และผู้ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำ

ทุกปี โดยหมุนเวียนไปทุกภูมิภาคของประเทศ ดังเช่นก่อนเริ่มการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556 สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ร่วมกับเครือข่ายการประเมินคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา 9 เครือข่าย ได้จัดโครงการสัมมนาหมุนเวียนไปทั่วประเทศ ส่งผลให้ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพส่วนกลางของสถาบันอุดมศึกษา ทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรมนี้จะเน้นให้สถาบันอุดมศึกษาและผู้ประเมินคุณภาพภายในช่วยกันกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ในปฎิบัติไป รวมถึงมีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็นแบบอย่าง (OHEC, 2013) นอกจากกิจกรรมข้างต้นแล้ว สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งก็มีการจัดกิจกรรมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะและระดับสถาบัน เมื่อรับการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันแล้วเสร็จ จึงเป็นเวทีให้ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้มีโอกาสได้นำเสนอปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานร่วมกัน

ขณะเดียวกันมีผลการวิจัยที่ยืนยันว่า มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในงานประกันคุณภาพ ตัวอย่างเช่น Parkart (2557) ที่พบว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นำการจัดการความรู้ไปใช้ในงานการประกันคุณภาพการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฐักความรู้ 2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ 3) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ 4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) ด้านการนำความรู้ไปใช้ ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสถาบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรสามารถค้นหาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Jatakanon et al. (2011) พบว่าหนทางพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญเกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจ และการยกย่องชมเชย ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ขณะที่ Chaikongkiat et al. (2010) พบว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ผ่านการพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่าง ต่อเนื่อง และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ ส่วนผลการศึกษาของ Ondeekul and Rangka-urai (2006) เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีงบประมาณ 2549 สรุปได้ว่าการดำเนินงานในปีดังกล่าวประสบความสำเร็จซึ่งผลที่ได้เกิดจากการเริ่มมีระบบและกลไกที่ชัดเจนขึ้น รวมถึงมีกิจกรรม/โครงการสร้างคนให้มีความรู้ความเข้าใจและศรัทธาต่อระบบการจัดการความรู้มากขึ้น ซึ่งบุคคล

ดังกล่าวสามารถทำหน้าที่เป็นตัวคูณในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงานของตนเอง พร้อมกับการเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกันผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และความสำเร็วจึงด้านคือการก่อเกิดวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ส่วนปัจจัยเสริมอีกด้านคือการมีเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยที่ช่วยเสริมการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยให้เข้มแข็ง

นอกจากนี้ Arthan and Chatraphorn (2013) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ทุกขั้นตอน ตั้งแต่การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และผลสุดท้ายคือเกิดการเรียนรู้และสามารถพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในจากกระบวนการมีส่วนร่วม ขณะที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้บูรณาการการจัดการความรู้กับการประกันคุณภาพโดยการถ่ายทอดประสบการณ์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อให้บุคลากรที่สนใจนำไปประยุกต์และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Assurance Office, Prince of Songkla University, 2013) จากงานวิจัยข้างต้น สะท้อนว่าการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่จำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ และเป็นองค์ประกอบคั่นกลาง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าการฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ อาจเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เน้นรวบรวมกิจกรรมและ/หรือโครงการที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ หรือสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพเข้าร่วมโครงการกิจกรรมที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรทักษะงานด้านประกันคุณภาพโดยตรง โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะในด้านความรู้ความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพเท่านั้น การรวบรวมข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเพียงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพโดยตรงย่อมแตกต่างจากสถานการณ์จริง ซึ่งผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ อันจะช่วยพัฒนาทักษะส่วนบุคคลที่จะส่งผลต่อการทำงานได้ด้วย เช่น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การสื่อสารการบริหารจัดการ ดังนั้น หากมีการรวบรวมโครงการอบรมให้ครอบคลุมทั้งทักษะเชิง

วิชาชีพและทักษะส่วนบุคคลอาจจะสะท้อนข้อมูลได้มากขึ้นดังเช่นงานวิจัยของ Waddell and Stewart (1999) ที่รวบรวมข้อมูลครบถ้วนทั้งสองประเภท นอกจากนี้ จากการสำรวจจำนวนหลักสูตรที่ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้เข้าอบรมเฉลี่ยคนละ 2 หลักสูตร โดยผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพบางส่วนไม่ได้เข้าอบรมหลักสูตรใดเลยในรอบปีนั้น ขณะที่บางคนได้เข้ารับการฝึกอบรม 10 หลักสูตร (Tongsamsi, 2015a) ดังนั้น โอกาสการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง ของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานประกันคุณภาพ

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ภายหลังเข้ารับการอบรมแล้ว โดยผู้เข้าอบรมจะต้องแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากสิ่งที่อบรมมา และถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้ารับการอบรมในโครงการดังกล่าวได้เข้าใจด้วย กระบวนการเหล่านี้จึงจะสามารถยกระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้ ซึ่งวิธีการนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ รองศาสตราจารย์ ดร.ไทย ทิพย์สุวรรณกุล (2555) ที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในของประเทศไทยว่าจะต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่สถาบันอุดมศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเข้าใจระบบประกันคุณภาพภายในถูกต้องตรงกัน และสนับสนุนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพไปด้วยกันได้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบว่า การฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพโดยตรง แตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ งานวิจัยของ Mathews et al. (2001) ที่ได้ศึกษาการอบรมด้านการประกันคุณภาพในสหภาพยุโรป พบว่าการฝึกอบรมเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ ส่วน Wilkinson et al. (1994) พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับการฝึกอบรมที่เพียงพอของผู้บริหารกับความสำเร็จของการจัดการคุณภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .0001 ขณะที่ Inthong and Hanyut (2014) พบว่ากลุ่มพยาบาลที่ได้รับการฝึกอบรมและไม่เคยได้รับการฝึกอบรม มีสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมมีอิทธิพลทางบวกกับการจัดการความรู้ ขณะเดียวกันการจัดการความรู้ก็มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาต้องนำกระบวนการจัดการความรู้ อันประกอบด้วย กระบวนการแสวงหาความรู้ สามารถดำเนินการโดยการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพเข้าถึงแหล่งความรู้ทั้งที่เป็นเอกสารและตัวบุคคลอย่างสม่ำเสมอ โดยมี

เป้าหมายเพื่อยกระดับความรู้ของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในหน่วยงาน จากนั้นนำความรู้ที่ได้เข้าสู่กระบวนการแปลงความรู้ให้อยู่ในรูปเอกสารหรือสื่อรูปแบบต่าง ๆ แล้วนำไปเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในระดับคณะและหลักสูตร เพื่อจะมีความเข้าใจที่ตรงกัน หลังจากนั้น ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพจะต้องนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่น หากหน่วยงานประกันคุณภาพส่งเสริมให้มีการดำเนินงานครบทั้ง 4 องค์ประกอบแล้ว การจัดการความรู้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจ และแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพให้บุคลากรภายในสถาบันได้อย่างทั่วถึง รวมถึงเมื่อผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้เข้าร่วมโครงการอบรมใด ๆ แล้ว จะต้องนำกระบวนการจัดการความรู้ไปเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน อันจะนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจริงได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้น ควรรวบรวมกิจกรรมและ/หรือโครงการฝึกอบรมที่ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพเข้าร่วมทุกประเภททั้งหลักสูตรที่พัฒนาทักษะด้านวิชาชีพและทักษะส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Methods Research) ภายใต้กระบวนการทัศน์ปฏิบัตินิยม (Pragmatism) โดยใช้รูปแบบคู่ขนานเข้าหากันแบบยืนยันผลลัพธ์เชิงปริมาณ (The Data-validation Variant) ซึ่งทำได้โดยการเพิ่มข้อคำถามเชิงคุณภาพแบบปลายเปิดจำนวนไม่มากนักไว้ในแบบสอบถามหรือแบบสำรวจเชิงปริมาณ เครื่องมือการวิจัยเพียงชิ้นเดียวจึงสามารถรวบรวมข้อมูลได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมาใช้สนับสนุนข้อค้นพบเชิงปริมาณ



References

- Antony, J., Leung, K., Knowles, G., and Gosh, S. (2002). Critical Success Factors of TQM Implementation in Hong Kong Industries. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 19(5): 551-566.
- Arthan, S. and Chatraphorn, S. (2013). Knowledge Management for a Developing Quality Assessment Process through Participatory Action Research (การจัดการความรู้เพื่อพัฒนา กระบวนการประกันคุณภาพโดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม). **Kasetsart Journal of Social Sciences**, 34: 241-254.
- Badri, M. A., Davis, D., and Davis, D. (1995). A Study of Measuring the Critical Factors of Quality Management. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 12(2): 36-53.
- Bell, D., McBride, P., and Wilson, G. (1997) Managing Quality. Oxford: The Institute of Management. Cited in Waddell, D. and Stewart, D. (1999). **The Personal and Professional Development of Quality Managers**, Working Paper 02/99, Department of Management, Monash University, Melbourne.
- Chaikongkiat, P., Sivadumrongpong, W., and Yeepaloh, M.. (2010). Knowledge Management of Quality Assurance in Boromarajonani College of Nursing, Yala (การจัดการความรู้ในการ ประกันคุณภาพ การศึกษา ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา). **Princess of Naradhiwas University Journal**, 2(1): 90-105.
- Division of Quality Development, Mahidol University. (2015). UKM: University Knowledge Management. [Online]. Retrieved May 1, 2014 from <http://www.qd.mahidol.ac.th/km/ukm.html>
- Doherty, G. (2012). Quality assurance in education. In **Quality Assurance and Management**, edited by Savsar, M., pp.75-102. Croatia: InTech.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable and Measurement Error. **Journal of Marketing Research**, 34(2), 161-188.

- Gagliardi, A. R., Majewski, C., Victor, J. C., and Baker, G. R. (2010). Quality Improvement Capacity: A Survey of Hospital Quality Managers. **Qual Saf Health Care**, 19: 27-30. doi: 10.1136/qshc.2008.029967.
- Hair, J. F. (Jr.), Hult, G. T. M., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). California, CA: Sage Publications. Hair, J. F. (Jr.), Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. **Journal of Marketing Theory and Practice**, 19(2): 139-151.
- Inthong, S. and Hanyut, O. (2014). Competency of Professional Emergency Nurse in Community Hospital Pathumthani Province. **EAU Heritage Journal of Science and Technology**, 8(2): 202-215.
- Jatakanon, L., Boonyakalin, T., Saetang, D., and Chaiburee, N. (2011). **The Development of Quality Assurance at Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakorn (RMUTP) (การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร)**. Bangkok: RMUTP.
- Karuppusami, G. and Gandhinathan, R. (2006). Pareto Analysis of Critical Success Factors of Total Quality Management: A Literature Review and Analysis. **The TQM Magazine**, 18(4): 372-385. doi: 10.1108/09544780610671048
- Khaksar, S. M. S., Yaghoobi, N. M., Jahanshahi, A. A., and Nawaser, K. (2011). The Study of Training Impact on Knowledge Management and Organizational Performance. **Journal of Applied Sciences Research**, 7(7): 1069-1080.
- Lorsuwanrat, T. (2008). **Learning Organization: The Approach to Practice (องค์การแห่งการเรียนรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ)** (4th ed). Bangkok: Rattana-trai.
- Mathews, B. P., Ueno, A., Periera, Z. L., Graca, S., Kekale, T., and Repka, M. (2001). Quality Training: Findings from a European Survey. **The TQM Magazine**, 13(1): 61-68.

- Meireles, A., Cardoso, L., and Albuquerque, A. (n.d.). The Second Generation of Knowledge Management: An Analysis of the Relationship between Professional Training and Knowledge Management. **Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital**. [Online]. Retrieved April 20, 2014 from <http://www2.fcsh.unl.pt/docentes/luisrodrigues/textos/knowledge.pdf>
- National Institute of Standards and Technology, United State Department of Commerce. (2011). 2011- 2012 **Education Criteria for Performance Excellence**. [Online]. Retrieved November 1, 2013 from http://www.nist.gov/baldrige/publications/upload/2011_2012_Education_Criteria.pdf
- Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). (2011). **Manual for the External Quality Assurance for Higher Education Institutions 2011 (3rd round: 2011-2015)** (คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับ สถานศึกษา พ.ศ.2554.). Bangkok: Author.
- Office of Civil Service Commission. (2005). **Competency Manual for Thai Civil Service** (คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย). Bangkok: P. R. Living.
- Office of Civil Service Commission. (2010a). **Manual for Determining Competency: Core Competency Manual** (คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก). Nonthaburi: Prachumchang.
- Office of Civil Service Commission. (2010b). **Manual for Determining Competency: Functional Competency Manual** (คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ). Nonthaburi: Prachumchang.
- Office of Civil Service Commission. (2010c). **Manual for Determining Competency: Managerial Competency Manual** (คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะทางการบริหาร). Nonthaburi: Prachumchang.
- Office of Public Sector Development Commission. (2012). **Manual for Organization Development** (คู่มือการพัฒนาองค์การ). [Online]. Retrieved April 1, 2014 from <http://www.mua.go.th/users/development/paper2/opdc2555.pdf>

- Office of the Higher Education Commission. (2011) **Manual for the Internal Quality Assurance for Higher Education Institutions 2010** (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553) (2nd ed). Bangkok: Parbpim.
- Office of the Higher Education Commission. (2013). **Knowledge Sharing for Assessor Committee of Internal Quality assurance** (โครงการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “ประสบการณ์ในการทำหน้าที่ประธาน/กรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน). Bangkok: Author.
- Ondeekul, R. and Rangka-urai. (2006). **Follow up the Knowledge Management Project at Naresuan University in 2006** (การติดตามการดำเนินการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีงบประมาณ 2549). [Online]. Retrieved June 10, 2015 from <http://office.nu.ac.th/quality/nukm.html>
- Parkart, J. (2014). **Knowledge Management for Quality Assurance at National Institute of Development Administration** (การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์). [Online]. Retrieved June 3, 2015 from <http://www.nida.ac.th/th/download/publication/jhaichanok.pdf>
- Phisanbuth, S. and Ketsakorn, Y. (2545). **Workforce Development and Training** (การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม) (2nd ed). Bangkok: V.J. Printing.
- Prawalpruek, T. (1995). **Workforce Development and Training** (การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม). Bangkok: Religious Affairs Press.
- Quality Assurance Office, Prince of Songkla University. (2013). **PSU Quality Award 2013** (เวทีคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2556). [Online]. Retrieved June 16, 2015 from <http://www.qa.psu.ac.th/proceeding/proceeding2556.pdf>
- Ringle, C. M., Wende, S., and Will, S. (2005). **SmartPLS 2.0 (M3) Beta**. Hamburg, Germany. [Online]. Retrieved December 12, 2014 from <http://www.smartpls.de>
- Saraph, J.V., Benson, P.G., and Schroedser, R.G. (1989). An Instrument for Measuring the Critical Factors of Quality Management. **Decision Sciences**, 20(4): 810-829.

- Schneckenberg, D. and Wildt, J. (2006). **Understanding the Concept of eCompetence for Academic Staff**. [Online]. Retrieved August 2, 2013 from <http://www.ecompetence.info/uploads/media/ch3.pdf>
- Shippmann, F. S. et al. (2000). The Practice of Competency Modeling. **Personnel Psychology**, 53: 703-740.
- Slocum, J. W., Jackson, S. E., and Hellriegel, D. (2008). **Competency-Based Management**. China: Thomson South-Western.
- Smitthikrai, C. (2005). **The Training for Workforce in Organization (การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร)** (4th ed). Bangkok: Chula Press.
- Sohal, A. S. and Terziovshi, M. (2000). TQM in Australian Manufacturing: Factors Critical to Success. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 17(2): 158-167.
- Spencer, M. L. and Spencer, M. S. (1993). **Competency at Work: Models for Superior Performance**. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Thailand Quality Award Office. (2010). **TQA Criteria for Performance Excellence 2010-2011 (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2553-2554)** (3rd ed). Bangkok: Siva Gold Media.
- Thailand Quality Award Office. (2011). **TQA Criteria for Performance Excellence 2012-2013 (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555-2556)**. Bangkok: Pongvarin.
- Thailand Quality Award Office. (2013). **TQA Criteria for Performance Excellence 2014-2015 (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2557-2558)**. Bangkok: Grand Art Creative.
- Thanyasunthornsakun, K. (2011). The Role of Knowledge Management and Organizational Learning in Mediating Transformational Leadership and Innovation Performance: Social Capital as the Moderator. **NIDA Development Journal**, 51(4): 1-42.
- Tongsamsi, K. (2015a). **A Structural Equation Modeling of Functional Competency of Quality Assurance Officers in Thai Public Higher Education Institutions**. Ph.D. Thesis in Management Prince of Songkla University, Songkla, Thailand.

- Tongsamsi, K. (2015b). The Functional Competence Scale for Quality Managers in Thai Higher Education Institutions. **Journal of Behavioral Science**, 21(2): 57-77.
- Trinder, J. C. (2008). Competency Standards- A Measure of the Quality of a Workforce. **The International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences**. 37(B6a). Retrieved July 25, 2013 from http://isprsserv.ifp.uni-stuttgart.de/proceedings/XXXVIII/congress/6a_pdf/5WG-VI-5/01.pdf
- Úbeda-García, Mercedes. (2012). There is an interrelationship between human resource management, training & knowledge management? empirical evidence. **Human Systems Management**, 31: 231–240. doi: 10.3233/HSM-2012-0771.
- Van Der Blij, M., Boon, J., Van Lieshout, H., Schafer, H., and Schrijen, H. (2002). **Competentieprofielen: Over Schillen en Knoppen**. Cited in Schneckenberg, D. and Wildt, J. (2006). **Understanding the Concept of eCompetence for Academic Staff**. [Online]. Retrieved June 30, 2013 from <http://www.ecompetence.info/uploads/media/ch3.pdf>.S
- Vicheanpanya, P. (2004). **Knowledge Management: Introduction and Application (การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้)**. Bangkok: Expernet.
- Waddell, D. and Stewart, D. (1999). **The Personal and Professional Development of Quality Managers**, Working Paper 02/99, Department of Management, Monash University, Melbourne, Australia.
- Wedchayanon, N. (2009). The Study of Comparing the Difference in the Application of Competency Model between Public and Private Organizations. **NIDA Development Journal**, 49(1 special issue): 67-100.
- Wilkinson, A., Redman, T., and Snape, E. (1993). **Quality Management and the Manager**. Institute of Management, Corby.

