

**ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้
และองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา**
**The Structural Relationship Model of Learning Organization
and Knowledge Management Effectiveness of Quality Assurance
for Higher Education**

ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์*
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในลักษณะของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural relationship) ของตัวแปรหลายตัว ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ได้รับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในรอบที่ 2 (พ.ศ. 2549-2553) ในระดับดีมาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (structural equation modeling : SEM)

ผลการวิจัยแสดงว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปร การประกันคุณภาพการศึกษา การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 3.87 และ 3.67 ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อกัน โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์เท่ากับ 1.32 ที่องศาอิสระเท่ากับ 35 ค่า p เท่ากับ 0.095 ดัชนี GFI เท่ากับ .97 ดัชนี AGFI เท่ากับ .94 ดัชนี CFI เท่ากับ 1.00 ค่า SRMR เท่ากับ .018 และค่า RMSEA เท่ากับ .035 ตัวแปรในโมเดล สามารถร่วมกันทำนายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ได้ร้อยละ 73 ซึ่งอธิบายได้ว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .89 และส่งผลทางอ้อมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .53 และส่งผลโดยรวมทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 องค์การ

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: sasi3310@hotmail.com

แห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง การจัดการความรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ การประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันอุดมศึกษา

Abstract

The objectives of the research were: 1) to study the current states of knowledge management, learning organization, and quality assurance in higher education institutes in Thailand and 2) to study the relationship between knowledge management, learning organization, and quality assurance. This research studied the structural relationship of multiple -variables in the quality assurance at higher education institutes. The samples were higher education institutes that were rated at the excellent level by the Office of Standards and Quality Assessment (Public Organization) in the 2nd round (2006-2010). Data were analyzed by Structural Equation Modeling (SEM).

The results were as follows:

1. Knowledge management, learning organization, and quality assurance in higher education institutes were at a high level of 4.08, 3.87, and 3.67, respectively.

2. There was a positive relationship among knowledge management, learning organization, and quality assurance in higher education. Model validation measures were found to be : $\chi^2 = 46.36$, $df = 35$, $p\text{-value} = .095$; Relative $\chi^2 = 1.32$; GFI = .97; AGFI = .94; RMR = .011; SRMR = .018; RMSEA = .035; P-Value for Test of Close Fit = 0.83; NFI = .99; IFI = 1.00; CFI = 1.00; and CN = 334.55.

3. The variables in the model accounted for 73 percent of the variance of knowledge management, learning organization, and quality assurance in higher education. Knowledge management had a direct and positive effect on learning organization at a level of .89 and had an indirect positive effect on quality assurance in higher education at a level of .53. Learning organization had a direct and positive effect on quality assurance in higher education at a level of .60.

Keywords : the structural relationship model, learning organization, knowledge management, quality assurance for higher education

บทนำ

ภาพรวมของกระบวนการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เริ่มขึ้นจากปัญหาการวิจัยจากผลการประเมินคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รอบที่สองที่ผ่านมาพบว่าสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีจำนวน 45 แห่ง จากทั้งหมด 254 แห่ง ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพอุดมศึกษาอย่างไม่ดีพอ จึงได้ทบทวนวรรณกรรมพบว่าสถาบันการศึกษาต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งการปรับตัวขององค์การจะเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลในองค์การ โดยองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นการสร้างองค์การพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Marquardt, 2002) ด้วยการเพิ่มความสามารถในการสร้างอนาคตองค์การด้วยการเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อประสิทธิภาพในตนเอง (Senge, 1990) การที่จะช่วยให้องค์การมีศักยภาพ สามารถพัฒนาได้รวดเร็ว และยั่งยืนทันต่อความเจริญก้าวหน้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยความรู้ที่เพิ่มขึ้นของบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ ช่วยให้องค์การปรับเปลี่ยนไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1994) โดยองค์ความรู้จะเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์การที่จะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่มีคุณภาพขององค์การ

สถาบันการศึกษาทำหน้าที่มุ่งเน้นให้ความรู้ ดังนั้นสังคมจึงคาดหวังให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพ ดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงเกิดการตื่นตัวในการบริหารสถานศึกษา ด้วยการการจัดการความรู้ มุ่งพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการประเมินผลลัพธ์ของการศึกษา ด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา แต่พบว่าสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทางวัตถุมากกว่าความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นต้นทุนสำคัญในสถานศึกษา ทำให้เกิดปัญหาในการแลกเปลี่ยนความรู้และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษา (ปริญญ ชัยกองเกียรติ, 2551; กษกร ชำนาญกิตติชัย, 2553) สถานศึกษาที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ จึงควรให้ความสำคัญกับการดึงศักยภาพของคนแต่ละคนออกมาได้อย่างเต็มที่ สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (communities of practice) ตามแนวคิดสังคมฐานความรู้ เพื่อให้สามารถยึดโยงคนทั้งหลายเข้าไว้ด้วยกันสามารถเรียนรู้ระหว่างกัน ทำให้เห็นว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ล้วนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (Hsu, 2006) ทำให้ได้ตัวแปรที่สำคัญคือการจัดการความรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากการศึกษารวบรวมจากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการในการดำเนินการด้านคุณภาพนั้น เป็นการพัฒนามาตรฐานการทำงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั้งส่วนบุคคลและองค์การ (Hills, 1998, p.29) ประกอบด้วย การตรวจสอบ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ เป็นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (สถาพร ทาภา และ ชัยชนะ โพธิ์วาระ, 2552) ซึ่งเป็นแนวทาง การประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน แต่การให้เกิดคุณภาพการศึกษานั้น ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ของปัจจัยตัวป้อน (input) กระบวนการ (process) ผลผลิต (output) และผลกระทบ (impact) ให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กิตติยา สีอ่อน, 2547)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการศึกษา ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยการ ดำเนินงานจัดการเรียนการสอน ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ และรายงานผลการดำเนินงาน ในรูปแบบรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report : SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรับการตรวจสอบประเมิน จากคณะกรรมการที่มาทำการติดตามตรวจสอบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาตามกระบวนการคุณภาพ PDCA ซึ่ง ผลการประเมินแสดงถึงคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถานศึกษา ทำให้องค์การดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง มีข้อได้เปรียบในการต่อรองท่ามกลางสภาวะที่แวดล้อม และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีค่าที่มีอยู่อย่าง จำกัด (Hoy, & Miskel, 2001, p.291) ซึ่งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ ไว้ 7 มาตรฐาน คือ 1) ด้านคุณภาพบัณฑิต 2) ด้านงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ 3) ด้านการบริการวิชาการ 4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5) ด้านการ พัฒนาสถาบันและบุคลากร 6) ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน 7) ด้านระบบการประกันคุณภาพ ซึ่ง สมศ.ได้จำแนกมาตรฐานคุณภาพ คือ มาตรฐานที่ 1-4 เป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ส่วนมาตรฐานที่ 5-7 เป็นมาตรฐานด้านกระบวนการซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาในกลุ่มมาตรฐานด้านกระบวนการ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ การจัดการความรู้และองค์การ แห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นมิติการดำเนินการด้านกระบวนการเช่นกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่จะให้เกิดผลลัพธ์ของการเรียนรู้ย่อมมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับ องค์การในการที่จะหาหนทางที่ดีที่สุดในการจัดการความรู้ในองค์การ (Lubit, 2001, p. 164-178) โดย องค์ความรู้จะเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญขององค์การ ที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลการดำเนินการอย่างมี คุณภาพขององค์การ นอกจากนี้ความสำเร็จขององค์การจะต้องมาจากการสร้างความรู้ใหม่อยู่เสมอ การเผยแพร่ความรู้ และการประยุกต์ความรู้ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ส่งผลให้องค์การอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Nonaka, 1991) เพื่อค้นหาตัวแปรที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ ได้ตัวแปรที่น่าสนใจ 4 ตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟรีซและคูลคานี (Freeze, & Kulkarni, 2007) ดังต่อไปนี้

2.1 การแสวงหาและสร้างความรู้ (knowledge acquisition and creation) หน้าที่ของบุคคลในองค์การทุกระดับ คือ การค้นหาและเปิดเผยความรู้ระหว่างกัน ในองค์การ ซึ่งจะช่วยให้เห็นจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์การ (Freeze, & Kulkarni, 2007) โดยองค์การจะต้องใช้ความสามารถในการกำหนดกระบวนการ ในการค้นหาและรวบรวมความรู้ โดยจะระบบการสะสมความรู้และเข้ายึดเกาะความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งในตัวบุคคลและจากสภาพแวดล้อม (Ju, Li, & Lee, 2006)

2.2 การจัดเก็บความรู้ (codification knowledge) ความรู้ที่รวบรวมได้ต้องมาทำการจัดหมวดหมู่ จัดกลุ่ม เพื่อเก็บรวบรวมให้เป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการเรียกหาเพื่อนำไปใช้ โดยปัจจุบันใช้ระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์การ (Freeze, & Kulkarni, 2007) โดยข้อมูลอาจมาจากการสร้างสรรค์หรือรวบรวมจากบุคคลในองค์การ เพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ (Karkoulis, Halawi, & McCarthy, 2008) โดยจัดระบบวิเคราะห์และสร้างเป็นข้อมูลทรงคุณค่าขององค์การที่สามารถนำไปใช้ เพื่อเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Liu, Chen, & Tsai, 2004)

2.3 การแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) การจัดการความรู้ต้องมาจากการเรียนรู้ การถ่ายทอดหรือแบ่งปันความรู้ และให้ความรู้ที่ได้รับเกิดการตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน (Sin, Tse, & Yim, 2005) ซึ่งจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการถ่ายทอดความรู้ แม้ว่าหลายคนในองค์การไม่ชอบแบ่งปันความรู้แก่ผู้อื่น เพราะกลัวถูกลดความสำคัญลงหลังจากที่ได้แบ่งปันความรู้ให้แก่บุคคลอื่นในองค์การจนหมดแล้ว ซึ่งการแบ่งปันความรู้จำเป็นที่จะต้องใช้เวลาในการปรับความเข้าใจ (Lubit, 2001, pp.164-178)

2.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge application) การจัดการระบบความรู้ให้ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องศึกษาและค้นหาถึงกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เพื่อให้การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้นั้นเหมาะสม (Thomas, Kellogg, & Erickson, 2001) ซึ่งการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา มิใช่ นำความรู้มาใช้เพียงอย่างเดียว

จะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ (knowledge management) ประกอบด้วย 1) การแสวงหาและสร้างความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การแบ่งปันความรู้ และ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ โดยพัฒนาจากข้อมูล ไปสู่การวิเคราะห์และจัดระบบการจัดเก็บโดยใช้สารสนเทศ เพื่อความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์การในที่สุด โดยการเรียนรู้ของบุคคลหลอมรวมให้เกิดเป็นความรู้ขององค์การ ซึ่งนำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Marquardt, 1996; บดินทร์ วิจารณ์, 2547; อภิชา ธาณิรัตน์, สุริยะ เจียมประชนารากร และอรทัย ทองอยู่, 2555) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

3. องค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การในปัจจุบันมีความตื่นตัวและให้ความสนใจที่จะเรียนรู้องค์การของตน ในการพัฒนา โดยมีการเรียนรู้เป็นฐาน ที่เรียกว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ Senge (1990) เป็นองค์การที่ผู้คนต่างขยายขีดความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ต้องการ มีการเคลื่อนไหวยืดหยุ่นเป็นพลวัตรไม่หยุดนิ่ง ต้องมีการหาความรู้มาแบ่งปันเผยแพร่แก่กัน นอกจากนี้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ยังส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การอย่างเห็นได้ชัด (Ellinger, Yang, & Ellinger, 2000) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Cummings, & Worley (2005, p.500) ดังนี้

3.1 โครงสร้างองค์การ เป็นระบบการจัดการที่บุคลากรทุกคนในองค์การจะต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยเน้นที่นโยบายในการบริหาร ระบบการบริหาร การทำงานเป็นทีม การแบ่งระดับภายในองค์การไม่ซับซ้อน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน และการมีเครือข่ายที่ดีกับองค์การอื่นๆ ระบบการตัดสินใจและการมอบหมายงาน

3.2 ระบบข้อมูลสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ มุ่งเน้นสู่การนำความรู้สู่บุคลากร เพื่อเป็นฐานสำคัญต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มั่นคง โดยเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการที่จะช่วยวางระบบ และจัดเก็บข้อมูลที่สื่อสารให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการถ่ายโอนความรู้ พัฒนาและต่อยอดความรู้ (Nichols, & Stevens, 1999, pp.1-5)

3.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์การบรรลุสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น มุ่งเน้นการบริหารบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติ (Mondy et.al., 1997, pp.28-29) กระบวนการในการบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถช่วยให้เกิดการแสวงหา และแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะต่างๆ จากทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยเป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมโยงความรู้กับทรัพยากรบุคคลในองค์การ ให้เกิดการผสมผสานอย่างกลมกลืน และเกิดพลังร่วมของคนในองค์การทุกระดับ (ศิริพรรณ ไชยศรี, 2552, หน้า 20)

3.4 วัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งประดิษฐ์แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐานของคนทั้งกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือทั้งองค์การ ซึ่งการเข้าสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จำเป็นที่จะต้องเริ่มจากการปรับวัฒนธรรมในองค์การ (Marquardt & Reynolds, 2002, pp. 30-32) โดยให้สมาชิกในองค์การเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ร่วมกัน และมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์การ โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญทั้งงบประมาณและขวัญกำลังใจ

3.5 ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถของบุคคลหรือกลุ่มที่มีอิทธิพลในการโน้มน้าว และชักจูงบุคคลอื่น ให้ปฏิบัติไปในแนวทางเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ ต่อกลภายในและวัฒนธรรมของกลุ่ม ผู้นำที่มีเหตุผลจะเป็นผู้นำที่มีอำนาจ มีอิทธิพลที่สามารถชักจูงบุคคลให้ทำงาน และให้มองเห็นเป้าหมายและคุณค่าของภาวะผู้นำองค์การ (Marquardt, & Reynolds, 2002, p. 78)

โดยคุณลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างสมบูรณ์ และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเกิดนวัตกรรมองค์กรและมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินการ (Collie, 2002) ทำให้เห็นว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ของกับประสิทธิผลขององค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural relationship) ของตัวแปรหลายตัว ด้วยการสร้างแบบจำลองสมการ ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมุติฐาน ที่ 1 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สมมุติฐาน ที่ 2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ และทางอ้อมเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สมมุติฐาน ที่ 3 องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงาน วิจัยทั้งในและต่างประเทศ และสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาข้อมูลบริบทโดยรวม และได้ทำการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสูงกว่า .70 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminate Power) ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง .80 - 1.00 และค่าความตรง (validity) คะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ .97 และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .974 (Reliability) ตามแนวทางของครอนบาร์ค (Cronbach Alpha) เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบที่ 2 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับดีมาก มีที่ตั้งสถาบันหลักอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และอยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่าง 7 มหาวิทยาลัย จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 315 ตัวอย่าง และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 272 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.35 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (structural equation modeling : SEM)

ผลการวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (สมศ.) องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 3.87 และ 3.67 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัดของตัวแปรพบว่า

1. การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (สมศ.) เมื่อพิจารณารายตัวแปรเชิงประจักษ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร และมาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากและมากตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.00 และ 3.99 ตามลำดับ

2. องค์การแห่งการเรียนรู้ เมื่อพิจารณาในรายตัวแปรเชิงประจักษ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และ ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.87, 3.84, 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ

3. การจัดการความรู้ เมื่อพิจารณาในรายตัวแปรเชิงประจักษ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การแสวงหาและสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการจัดเก็บความรู้ อยู่ในระดับมากทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.69, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ

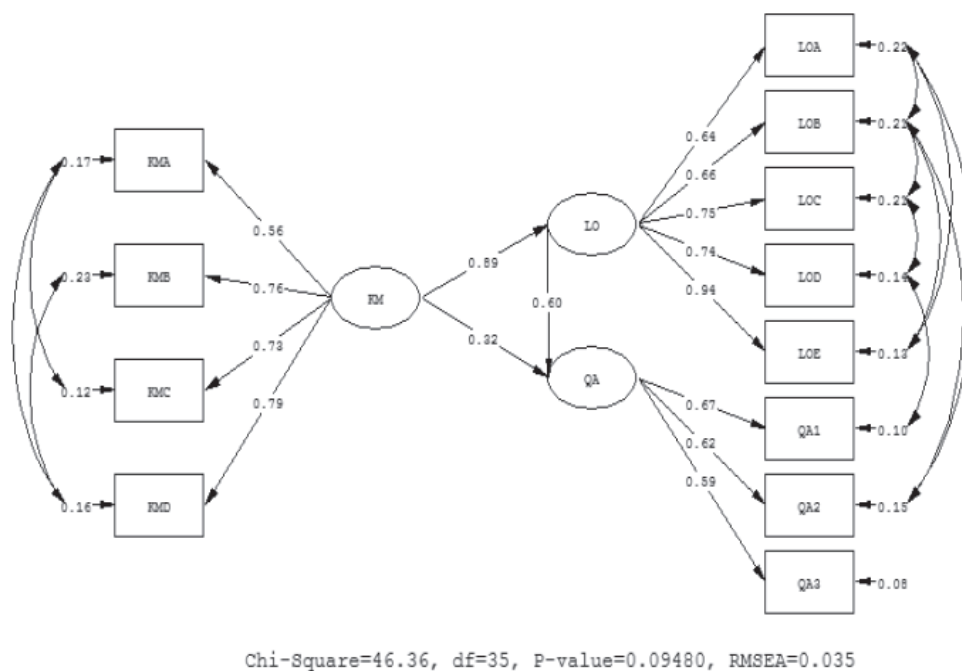
ในด้านความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ คือ $\chi^2 = 46.36$, $df = 35$, $p\text{-value} = .095$; Relative $\chi^2 = 1.32$; GFI = .97; AGFI = .94; RMR = .011; SRMR = .018; RMSEA = .035; P-Value for Test of Close Fit = 0.83; NFI = .99; IFI = 1.00; CFI = 1.00; CN = 334.55 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพ ในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาได้เป็นอย่างดี ผลการตรวจสอบการประมาณค่าพารามิเตอร์สัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Model) พบว่า

1. การจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .32 และส่งผลโดยรวมทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การจัดการความรู้ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .89 และส่งผลทางอ้อม ถึงการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .53 และส่งผลโดยรวม ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย

3. องค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .60 และส่งผลโดยรวม ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การจัดการความรู้ และ องค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถร่วมกันทำนายต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ได้ร้อยละ 73



แผนภาพที่ 1 แบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้และพัฒนา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงเป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardize Solution)

จากแผนภาพที่ 1 จะพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรแฝง (Latent Variable) การจัดการความรู้ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา พบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ได้ค่าพารามิเตอร์ทั้งในส่วน of แบบจำลองการวัด (Measurement Model) ที่แสดงให้เห็นถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัด (Observation Variable) กับตัวแปรแฝง (Latent Variable) และแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) แสดงถึงความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษา ของสถาบันต่างๆ ในทุกระดับ ไม่เพียงแต่สถาบันอุดมศึกษาเท่านั้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย เรียงตามลำดับของผลการวิจัยที่ได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งกำหนดไว้ว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ปรับแก้แล้วพบว่า การจัดการความรู้ (km) ส่งผลทางตรง เชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (qa) ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .32 และส่งผลโดยรวมทางบวก ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่าการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลมีการพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะ ความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี ทำให้มีประสิทธิภาพส่วนบุคคล (Individual effectiveness) และเมื่อบุคลากรหลายคนในกลุ่มมีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อการเกิดเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม (group effectiveness) และพัฒนาไปสู่การเกิดประสิทธิผลขององค์การได้ในที่สุด (Senge, 1990; Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1994) ซึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ได้กำหนดให้ สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการ ทั้งประกันคุณภาพภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินการอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องขับเคลื่อนด้วยการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ปริญญ ชัยกองเกียรติ, วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และมยุรี ยิปาโล๊ะ (2553, หน้า 15) พบว่า สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) การพัฒนาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย/สถาบันและใช้การจัดการความรู้จะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพได้โดยประโยชน์จาก tacit knowledge 2) การพัฒนาองค์กรที่เน้นการสื่อสารด้านปรัชญา/วิสัยทัศน์ โดยอาจมีการพิจารณาตัวบ่งชี้ร่วมกัน ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ได้รูปแบบ 3) ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย/สถาบัน มีบทบาทในการริเริ่มและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ในสถาบัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งกำหนดไว้ว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และทางอ้อมเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล พบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และทางอ้อมเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยที่ การจัดการความรู้ (km) ส่งผลทางตรง (Direct Effect) เชิงบวกต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ (lo) ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่งผลทางอ้อม ถึงการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (qa) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .53 และส่งผลโดยรวมทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า การจัดการความรู้ (knowledge management) เป็นระบบย่อยที่สำคัญ ระบบหนึ่ง ที่จะพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (Marquardt, 2002) การก้าวสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการพัฒนา

ตลอดเวลา โดยครอบคลุมตั้งแต่ตัวปัจเจกบุคคลไปจนถึงสถาบัน ที่จะต้องมีเป้าหมายและมีระบบงาน ในการพัฒนาตัวผู้นำและสมาชิกทุกคนในสถาบัน โดยมีการส่งเสริม และยกระดับการเรียนรู้ให้เกิดผล อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้การจัดการความรู้ส่งผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และส่งผลต่อคุณภาพ การศึกษาของสถาบันการศึกษาเช่นกัน ดังผลการวิจัยของ ปัทมวรรณ สิงห์ศรี (2551) ได้ทำการศึกษา การจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า สถาบันอุดมศึกษา ควรใช้กระบวนการจัดการความรู้ ที่ประกอบด้วย 1) การได้มาซึ่งความรู้ 2) การสร้างองค์ความรู้ 3) การเข้าถึงและการใช้ และ 4) การเรียนรู้ เกี่ยวกับองค์การ (Goh, 2000) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ คอลลี (Collie, 2002) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ความสำเร็จขององค์การแห่งการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษา ขึ้นอยู่กับ วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ การจัดการความรู้และการติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมการเรียนรู้ ทั้งนี้เพราะ สถาบันอุดมศึกษาเป็นที่ รวมองค์ความรู้ในการนำความรู้มาพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ดังนั้น จึงมีหน้าที่พัฒนาความรู้ใหม่ โดยใช้ แนวคิดของการสร้างความรู้ที่สถาบันอุดมศึกษามีเสรีภาพทางวิชาการทำให้เกิดพลวัตในการสร้างความรู้ และการจัดการความรู้ วิธีหนึ่งที่จะทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้อยู่รอด

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ซึ่งกำหนดไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิง บวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ (lo) ส่งผลทางตรง เชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (qa) ที่ค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพลเท่ากับ .60 และส่งผลโดยรวม ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.60 สามารถอธิบายได้ว่า ผลการดำเนินงานขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Herrera, 2007) พร้อมกับการ เปลี่ยนแปลงมากกว่าในองค์การที่ไม่มีการเรียนรู้ (Watkins, & Marsick, 1993) การพัฒนา สถาบันอุดมศึกษาไปสู่ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ควรเริ่มต้นพัฒนาภายใต้พื้นฐานวินัย 5 ประการ (5 disciplines) ของเซงเก้ (Senge) ซึ่งได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้าน การมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านความคิดเชิงระบบ (Senge, 1990) เพียงแต่เริ่มต้น จากการพัฒนารูปแบบแนวคิดในการมุ่งสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญของการเป็น องค์การแห่งการเรียนรู้ จากบุคลากรทางการศึกษาในทุกส่วนในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งฝ่ายผู้สอนและ สนับสนุนการสอน (Smith, 2003) ทั้งนี้เมื่อเข้าใจและเห็นความสำคัญการขับเคลื่อนด้วยกระบวนการ ของเซงเก้ จะทำให้เป็นจริงได้ ในส่วนความสัมพันธ์ขององค์การแห่งการเรียนรู้กับการประกันคุณภาพ การศึกษา จะเห็นได้ว่าองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่ง ผดุงศักดิ์ หงษ์ทอง (2547) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ กับผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา พบว่า การพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อผลการประเมินคุณภาพภายนอก โดยเฉพาะการมีแบบแผนความคิดและความคิดเชิงระบบ ความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพ เห็นได้ว่าการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อระดับผลการ ดำเนินงานขององค์การให้สูงขึ้น ทั้งในส่วนกลุ่มงานทั่วไปและงานด้านการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้วิเคราะห์และมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติแก่สถาบันอุดมศึกษา ที่ต้องการให้มีผลการประกันคุณภาพการศึกษาออกมาในระดับที่สูงขึ้น และมีข้อสังเกตที่พึงระมัดระวังในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

แนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนางานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

1. ควรมุ่งเน้นการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ ทั้งความรู้ที่ได้จากศึกษาจากภายนอกและความรู้จากภายใน ทั้งภายในตัวบุคคลที่มีความสามารถเฉพาะที่มองเห็นและมองไม่เห็น (explicit-tacit) และความรู้จากการลงมือปฏิบัติ (learning by doing) และนำความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาการทำงานได้อย่างเป็นระบบ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ใน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 ด้านการแสวงหาและสร้างความรู้ ด้วยวิธีการดังนี้

1.1.1 การแสวงหาความรู้จากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากภายในและภายนอกด้วยการ เข้ารับการอบรม การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในงานด้านประกันคุณภาพทั้ง จากภายในและภายนอกสถาบันฯ

1.1.2 การแสวงหาความรู้จากการเรียนรู้ความสำเร็จของผลงานในอดีต ทั้งจากใน หน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก การนำผลการประเมินคุณภาพมาวางแผนปรับปรุงการทำงาน สม่่าเสมอ (improvement plan) และจากการศึกษาดูงาน การสร้างเครือข่าย เป็นต้น

1.1.3 การแสวงหาความรู้เปิดโอกาสให้บุคคลทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานด้าน ประกันคุณภาพ ให้ได้ทำความเข้าใจและเรียนรู้งานด้านประกันคุณภาพใน ตามกระบวนการ PDCA คือ มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน การปฏิบัติ การประเมิน และการปรับปรุง

1.1.4 ให้มีการหมุนเวียนงาน ด้วยการสลับผลัดเปลี่ยนหน้าที่ เช่น เป็นผู้จัดทำ SAR ใน หน่วยงานตนเองและเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายใน ให้กับหน่วยงานอื่น เป็นต้น

1.2 ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้วยวิธีการดังนี้

1.2.1 สรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ ความรู้ด้านการประกันคุณภาพและรวบรวม ไว้ อย่างเป็นระบบ ในฐานะข้อมูลสารสนเทศ ที่เปิดโอกาสให้ทุกหน่วยงานเข้ามาศึกษา เรียนรู้ และสืบค้น ได้โดยง่าย

1.2.2 จัดแบ่งประเภทของความรู้เป็นหมวดหมู่ โดยจำแนกตามองค์ประกอบ ในเกณฑ์ มาตรฐานประกันคุณภาพ เพื่อสะดวกต่อการจำแนก สืบค้น และทำความเข้าใจ ทั้งต่อผู้รวบรวมและผู้นำ ไปใช้ และสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับอุดมศึกษา ที่ สกอ.กำหนด

1.3 ด้านการแบ่งปันความรู้ ด้วยวิธีการ ดังนี้

1.3.1 กำหนดหน่วยงานหลัก ที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงคอยสอนงาน ด้านประกันคุณภาพ การศึกษา ให้กับหน่วยงานต่างๆ หรือทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการเป็นศูนย์รวมความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3.2 สร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือภายในสถาบันฯ ในการร่วมกันวางแผน ออกแบบ สร้างระบบ การดำเนินงานร่วมกันที่ชัดเจน เช่น คณะกรรมการดำเนินงานที่มาจากหลายองค์การ ร่วมกันวางแผน ออกแบบจัดระบบการทำงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน มีการแบ่งงานความ รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบ มีการประชุมร่วมกันสม่ำเสมอ แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ร่วมกัน มุ่งช่วยกันแก้ปัญหาแม้มีไข้งานของตนเอง และจัดกิจกรรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกัน สม่ำเสมอ ภายใต้แนวคิดการทำงานเป็นทีม

1.4 ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ด้วยการนำความรู้ จากแหล่งต่างๆ มาผสมผสานให้เกิดเป็น ความรู้ใหม่ มาใช้ในการสอน และแนะนำ ให้กับผู้ร่วมปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการดังนี้

1.4.1 มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงานด้าน ประกันคุณภาพ ด้วยการนำความรู้ที่ได้รับมาวิเคราะห์ประกอบกับผลการประเมินคุณภาพ เพื่อวางแผน ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ กลยุทธ์ และเป้าหมายการปฏิบัติงานรายปี และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ โดยการออกแบบระบบการวางแผนการดำเนินงาน ที่ แสดงถึงร่องรอยเชิงประจักษ์ในการทำงาน และเป็นระบบที่เป็นแนวทางในการดำเนินการดังกล่าวใน รอบระยะเวลาประกันคุณภาพในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2 สร้างแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน พัฒนาขึ้นจากความรู้และประสบการณ์ และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

2. การพัฒนาระบบการจัดการภายในสถาบัน ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ซึ่งควรให้ความสำคัญ ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์การ ควรมีการกำหนดโครงสร้างขอบเขตการปฏิบัติงานในด้านการ ประกันคุณภาพ ไว้อย่างชัดเจน

2.2 ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการจัดมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการเรียนรู้ และ มีเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการทำงาน โดยสร้างระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

2.3 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรให้การสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากร ด้านการประกันคุณภาพด้วยการมีการจัดสรรทุนสนับสนุนการพัฒนาตนเอง

2.4 ด้านวัฒนธรรมองค์การ สร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมให้บุคลากรในสถาบันฯ มุ่งเน้น การทำงานเป็นทีม ร่วมกันสนับสนุนภารกิจงานประกันคุณภาพ ซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตาม เป้าหมาย

2.5 ด้านภาวะผู้นำ ควรมีผู้บริหารระดับสูงที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นการเฉพาะ และให้ความสำคัญด้านการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร เมื่อเกิดความ ผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ข้อสังเกตที่พึงระมัดระวังในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจที่ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิต โดยมีเกณฑ์และตัวชี้วัด ต่างๆ และในกระบวนการประกันคุณภาพมีการประเมินคุณภาพสม่ำเสมอ จึงมีข้อสังเกตเพื่อให้สถาบัน การศึกษาดำเนินการด้วยความรอบคอบ ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการจัดการความรู้ หากเพิ่มให้มีการสร้างความรู้จากการหมุนเวียนงาน จะช่วยให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องได้รับความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น และลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนา และเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

2. การจัดเก็บความรู้เป็นระบบ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึง ค้นคืน และนำไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ในเวลาที่ต้องการใช้ ซึ่งพบว่าสถาบันการศึกษามีระบบการจัดเก็บความรู้ที่ค่อนข้างน้อย และ ยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน

3. มีการนำความรู้จากแหล่งต่างๆ มาผสมผสานให้เกิดเป็นความรู้ใหม่สำหรับสถาบันฯ ยังมีใน ระดับที่น้อยมาก ทำให้งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาพัฒนาได้ค่อนข้างช้า ส่งผลต่อผลการจัด อันดับคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในระดับต่ำ จึงควรให้ความสำคัญในด้านนี้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้ พบว่า การจัดการความรู้และองค์การแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ถูกกำหนดให้ดำเนินการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านผลิตบัณฑิต ด้านวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นจึงควรที่จะมีการศึกษาในตัวเองเพิ่มเติม แต่เพิ่มการศึกษาเปรียบเทียบ ในรายพันธกิจของสถาบัน อุดมศึกษา เพื่อเจาะลึกถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ในการนำองค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ไปประยุกต์ใช้ในแต่ละพันธกิจต่อไป

2. การประกันคุณภาพการศึกษา ได้ถูกกำหนดใน พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ให้มี การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาปัจจัยความ สำเร็จของการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอาจเลือกใช้ตัวแปรเดียวกันกับ งานวิจัยฉบับนี้ เพื่อให้เกิดการต่อยอดทางวิชาการ โดยเฉพาะในองค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้และ องค์การแห่งการเรียนรู้ ที่นำไปสู่การวางแผนการบริหารจัดการในสถาบันการ ศึกษา ที่เป็นสถาบันที่จะ ต้องเปี่ยมด้วยองค์ความรู้ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาโดยใช้เกณฑ์การประเมินภายนอก รอบที่ 2 ของสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในมาตรฐานที่ 5, 6 และ 7 ซึ่งเป็น

มาตรฐานด้านกระบวนการเท่านั้น ดังนั้น จึงอาจมีการศึกษาเพิ่มเติม ในมาตรฐานที่ 1, 2, 3 และ 4 ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ด้วย ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีความชัดเจนขึ้น

4. ควรมีการนำผลการวิจัยไปทำการทดลอง เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในเชิงประจักษ์ยิ่งขึ้น

5. การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการสร้างมาตรฐานการศึกษา ซึ่งในหลายประเทศทั่วโลกให้ความสนใจในการพัฒนาการศึกษาด้วยการประเมินคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ จากข้อตกลงประชาคมอาเซียน ที่เปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานได้โดยเสรี ใน 8 กลุ่มสาขาอาชีพ ดังนั้น เพื่อให้ได้มาตรฐานแรงงานในระดับประเทศ จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาของกลุ่มประเทศอาเซียน

เอกสารอ้างอิง

- กชกร ชำนาญกิตติชัย. (2553). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศกมลนคร. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศกมลนคร*, 6(2) : หน้า 2.
- กิตติยา ลีอ่อน. (2547). *โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2547). *การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : เอ็กส เปรอร์เนท.
- ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี. (2550). *การศึกษาระบบการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปริญญ ชัยกองเกียรติ. (2551). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการทุนทางปัญญา การจัดการความรู้และประสิทธิผลองค์กรของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ศิริพรรณ ไชยศรี. (2552). *ทุนมนุษย์กับองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- สถาพร ทาภา และ ชัยชนะ โพธิ์วาระ. (2552). *การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนตามทรรคนะของครูผู้สอน อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศกมลนคร, ฉบับพิเศษ (2), : หน้า 3*

- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2549). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- อภิชา ธานีรัตน์, สุริยะ เจียมประชาชนรากร และอรทัย ทองอยู่. (2555). *รูปแบบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 8 (3) : หน้า 137
- Collie, S. (2002). *The Learning organization and teaching improvement in Academic department*. A Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy. University of Virginia.
- Cummings, T.G., & Worley, C.G. (1997). *Organizational development and change* (6th.ed.) South-Western, Ohio.
- Ellinger, A.D., Yang, B., & Ellinger, A.E. (2000). Is the Learning Organization for Real? Examining the Impacts of the Dimensions of the Learning Organization on Organizational Performance. In *AERC 2000. Proceedings of the 41st Annual Adult Education Research Conference*, edited by T. J. Sork, V.-L. Chapman, and R. St. Clair, pp. 106-111. Vancouver: University of British Columbia.
- Freeze, R.D., & Kulkarni, U. (2007). Knowledge Management Capability : Defining Knowledge Assets. *Journal of Knowledge Management*. 11 (6): 94-109.
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly. (1994). *Organizations*. Irwin : McGraw-Hill.
- Hills. (1998). *Thatcherism, New Labour and the Welfare State John Hills*. Centre for Analysis of Social Exclusion. London School of Economics
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. (2013). *Educational administration : Theory, research, and practice*, (9th edition). New York : McGraw-Hill.
- Hsu, H.-Y. (Sonya). (2006). *Knowledge Management and Intellectual Capital*. Doctor of Philosophy Dissertation in Management, Southern Illinois University Carbondale.
- Ju, T.L., Li, C. & Lee, T. (2006). A Contingency Model for Knowledge Management Capability and Innovation. *Industrial Management & Data System*. 106 (6) : 855.
- Karkouliau, Halawi, & McCarthy. (2008). Knowledge management formal and informal mentoring : An empirical investigation in Lebanese banks. *Learning Organization*, The, Vol. 15 Iss: 5, 409 - 420

- Lubit, R., (2001). Tacit Knowledge and Knowledge Management: The Keys to Sustainable Competitive Advantage. *Organization Dynamics*. 29(4) : 164-178
- Liu, P., Chen, W., & Tsai, C. (2004). An Empirical study on the correlation between knowledge management capabilities and competitiveness in Taiwan's industries. *Technovation*. 24 : 971-977.
- Marquardt, M.J. (2002). *Building the Learning Organization : A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York : McGraw-Hill.
- Mondy, R.W., Noe, R.M., & Premeaus, S.R. (2002). *Human Resource Management*. UK : Pearson Education Limited
- Nichols, R.G., & Stevens, L.A. (1999). *Harvard Business Review on Effective Communication*. Boston : Harvard Business School Press.
- Nonaka, I. (1991). The Knowledge-Creating Company. *Harvard Business Review*. (Nov.-Dec.) : 96-104.
- Senge, P.M. (1990). *The fifth discipline field book : The art & practice of the learning organization*. New York : Doubleday Currency.
- Sin, L.Y.M., Tse, A.C.B., & Yim, F.H.K. (2005). CRM : Conceptualization and Scale Development. *European Journal of Marketing*. 39(11/12) : pp.1264-1290.
- Thomas, J.C., Kellogg, W.A. and Erickson, T. (2001). The Knowledge Management Puzzle : Human and Social Factors in Knowledge Management. *IBM Systems Journal*. 40 (4) : 863-884.

ผู้เขียน

นางศศิธร วชิรปัญญาพงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

e-mail : sasi3310@hotmail.com

