

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ใจชนก ภาคอัฐ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพ  
ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2557

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย	การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ชื่อผู้เขียน	ใจชนก ภาคอัฐ
ปี พ.ศ.	2557

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2) เพื่อหาแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้ได้ทำการศึกษาด้านการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณค่าทางสถิติการแจกแจงความถี่และแปลงค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t (t-test Analysis) และ วิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

(3)

นอกจากนั้น เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานวิทยาลัยนานาชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง ข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากพบว่ากลุ่มตัวอย่างสายงานอาจารย์และสายงานสนับสนุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานวิทยาลัยนานาชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุดกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยตรง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือในการให้ข้อมูลคำปรึกษา ข้อเสนอแนะความคิดเห็นและกำลังใจจากบุคลากรในหน่วยงานและคณะต่างๆ ของสถาบันที่กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณคณะกรรมการทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งกรุณาพิจารณาและตรวจสอบงานวิจัยนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ใจชนก ภาคอัฐ

สิงหาคม 2557

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 คำถามการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
<b>บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคำว่าความรู้	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้	10
2.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
<b>บทที่ 3 กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย</b>	<b>28</b>
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
3.2 สมมติฐานการวิจัย	29
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	31

<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>34</b>
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	34
4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	36
4.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	42
4.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	58
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	60
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>63</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	63
5.2 อภิปรายผลการศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	66
5.3 ปัญหาอุปสรรค	71
5.4 ข้อเสนอแนะ	72
5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	73
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>74</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>77</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	78

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	34
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการบ่งชี้ความรู้	37
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	38
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	39
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	40
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการนำความรู้ไปใช้	41
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ $t$ สำหรับการทดสอบ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามเพศ	43
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ $t$ สำหรับการทดสอบ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ	44
4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ	45
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่ง	47
4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่ง	48
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ $t$ สำหรับการทดสอบ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามสายงาน	50

4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน	51
4.14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน	53
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	55
4.16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	56
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ $t$ สำหรับการทดสอบ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	58



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 พีระมิดของความรู้	8
2.2 เกล็ดความรู้	11
2.3 แนวคิดการจัดการความรู้	12
2.4 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.	15
2.5 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง	19
2.6 แนวทางการจัดการความรู้ในองค์กรโดยสำนักงาน ก.พ.ร.	20
3.1 กรอบแนวคิด	28

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาถือเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ประเทศใดก็ตามถ้ามีคนที่มีคุณภาพมากประเทศนั้นย่อมพัฒนาได้ก้าวไกลกว่าประเทศอื่นๆ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ (กรรณิการ์ พรหมณ์พิทักษ์, 2542: 1) ดังพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถบรรลุภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จึงนับว่าเป็นความท้าทายของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในการพัฒนาสถาบันให้มีคุณภาพและมาตรฐานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

ในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน ทราบสถานภาพของตนเองอันนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Target) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล เพื่อทราบจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน ทำให้มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสมและสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสถาบันสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองต่อ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน ตลอดจนให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสถาบันนั้นย่อมมีทั้งองค์ประกอบที่ประสบความสำเร็จและองค์ประกอบที่พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษานั้นย่อมเกิดจากหลายปัจจัย ดังผลงานวิจัยของสิริรัตน์ มาพบสุข (2542) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานในการบริหารการศึกษาตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 คณะศึกษาศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนวัตกรรมการศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคนเป็นสำคัญ ซึ่งการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพจะประสบผลสำเร็จมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากร การมีส่วนร่วมและความพร้อมในการดำเนินงานนอกจากนั้น ลักษณะ จاذกานนท์ และคณะ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพ คือ ต้องการให้มีการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพโดยปรับปรุงวิธีบริหารจัดการงานที่ทำให้ผู้ร่วมงาน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ลดภาระงานเอกสารด้วยระบบสารสนเทศหากเกิดปัญหาการเปลี่ยนบุคลากรก็สามารถจัดเก็บข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจและการ ยกย่องชมเชยจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงาน หาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เปลี่ยนแบบเก็บข้อมูลบ่อยๆ ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนก็จะทำให้การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาแบบมีส่วนร่วม

ดังจะเห็นได้ว่าการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวข้างต้น การจัดการความรู้ นับเป็นแนวทางที่สถาบันการศึกษาสามารถนำความใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพให้มี

ประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ทั้งในส่วนของระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพที่บุคลากรสามารถค้นหา แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมกันของบุคลากร

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2554 พบว่า ผลการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) 4.91 คะแนน ซึ่งสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง และผลประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) รอบสาม ระดับสถาบัน 4.67 คะแนน อยู่ในระดับ “ดีมาก” และทุกคณะอยู่ในระดับ “ดีมาก” เช่นกัน ปัจจุบันนับได้ว่าเป็นมหาวิทยาลัยเพียงแห่งเดียวที่ทุกคณะมีผลการประเมินในระดับ “ดีมาก” แต่อย่างไรก็ตาม นอกจากการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้งานดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ยังต้องการยกระดับสถาบันให้เป็นสถาบันการศึกษาของประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันและมีความพร้อมที่จะพัฒนาสู่มาตรฐานระดับสากล รวมถึงเพื่อการพัฒนาให้บุคลากรของประเทศมีคุณภาพเพียงพอในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน สมกับเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งเดียวในประเทศไทยที่ทำการสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถาบัน ทำให้บุคคลและองค์กรภายนอกได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนาคุณภาพของสถาบัน อาทิ สภาพแวดล้อมของสถาบัน คุณภาพและชื่อเสียงของคณาจารย์ คุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา และคุณภาพของบุคลากร เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาและยกระดับดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีความรู้และเข้าใจการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง โดยบุคลากรสามารถศึกษาหาความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และสามารถนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริงของการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อหาแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับสถาบันให้เป็นสถาบันการศึกษาของประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันและมีความพร้อมที่จะพัฒนาสู่มาตรฐานระดับสากล รวมถึงเพื่อการพัฒนาให้บุคลากรของประเทศมีคุณภาพเพียงพอในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2.2 เพื่อหาแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 บุคลากรในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละด้านอย่างไร

1.3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษามีด้านใดบ้าง และมีวิธีการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 6 เดือน (มีนาคม 2557-สิงหาคม 2557)

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีต่อการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.5.2 นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.5.3 นำผลการวิจัยไปใช้ต่อยอดทางการสร้างผลงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคำว่าความรู้

##### 2.1.1 ความหมายของความรู้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของความรู้ ว่าความรู้เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา

ความรู้ (Knowledge) ในทัศนะของฮอสเปอร์ (อ้างถึงในมาโนช เวชพันธ์ 2532,15-16) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนำได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้นี้ เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐานเป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) นั้น ฮอสเปอร์ ชี้ให้เห็นว่าเป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่างๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือเขียน แล้วแสดง ออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่ง ไปอีกภาษาหนึ่งโดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542: 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็น พฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความเข้าใจได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ” การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เบนจามิน บลูม (Benjamin S. Bloom อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542, 26-28) ได้ให้ความหมาย ของ ความรู้ ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่างๆ รวมถึง แบบกระสวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องกระบวนการทางจิตวิทยาของ ความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูม และคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคนว่าประกอบด้วย ความรู้ตามระดับต่างๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ใน ระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำแลการระลึกได้ถึง ความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่ายๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึง ความจำเป็นในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทาง สติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดง พฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหาย การสรุปหรือการ ขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3) การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือใช้ความรู้ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับ ความสามารถในการแปลความหาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้นความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใดๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น

4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจและ การนำไปปรับใช้โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์ กันรวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากัน ได้หรือไม่อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง



5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อยๆ หรือส่วนใหญ่อยู่มากเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกับการสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อนอันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

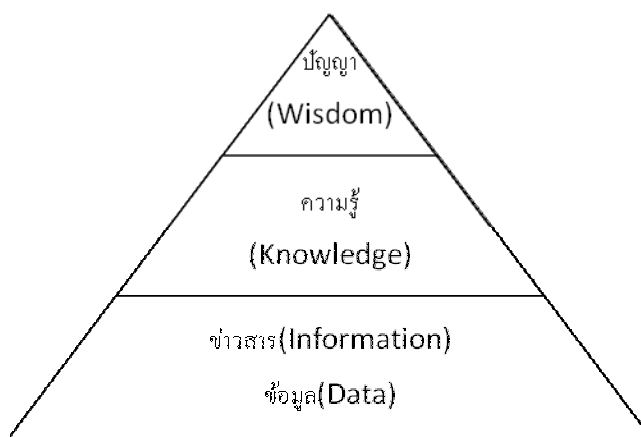
6) การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความดีความงามของผลงานคำตอบวิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสินการประเมินผลจัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจการนำไปปรับใช้การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

### 2.1.2 ลำดับขั้นของความรู้

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่างๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความ  
สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์  
ในการบริหารจัดการและตัดสินใจและนำไปใช้ประโยชน์

ปัญญา หมายถึง ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน

ความรู้ หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจน  
เกิดเป็นความเข้าใจ



ภาพที่ 2.1 พีระมิดของความรู้

แหล่งที่มา: พรทิพย์ กาญจนนิตย์ และคณะ, 2546.

### 2.1.3 ประเภทของความรู้

ในมุมมองของการจัดการความรู้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากการเรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ หรือพรสวรรค์ต่างๆ สื่อสารถ่ายทอดในรูปของลายลักษณ์อักษรได้ยาก สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ และมักเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวม และ ถ่ายทอดในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น ในรูปแบบของหนังสือ คู่มือ แนวปฏิบัติ เอกสาร งานวิจัย และรายงานต่างๆ อันเป็นความรู้ที่สามารถทำให้คนเข้าถึงได้ง่าย

### 2.1.4 ระดับของความรู้

ความรู้แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้ คือ

1) ความรู้เชิงทฤษฎี (Know-What) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริงรู้อะไรเป็นอะไรจะพบในผู้ที่สำเร็จการศึกษามาใหม่ๆ ที่มีความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่จำมาได้จากความรู้ชัดแจ้งซึ่งได้จากการได้เรียนมากแต่เวลาทำงานก็จะไม่มั่นใจมักจะปรึกษารุ่นพี่ก่อน

2) ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know-How) เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริงภายใต้สภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อนสามารถนำเอาความรู้ชัดแจ้งที่ได้มาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเองได้มักพบในคนที่ทำงานไปหลายๆ ปีจนเกิดความรู้ฝังลึกที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

3) ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know-Why) เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหาที่ซับซ้อนและนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเป็นู้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วเกิดความรู้ฝังลึกสามารถถอดความรู้ฝังลึกของตนเองมาแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้พร้อมทั้งรับเอาความรู้จากผู้อื่นไปปรับใช้ในบริบทของตนเองได้

4) ความรู้ในระดับคุณค่าความเชื่อ (Care-Why) เป็นความรู้ในลักษณะของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ซับซ้อนมาจากภายในตนเองจะเป็นผู้ที่สามารถสกัดประมวลวิเคราะห์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่กับความรู้ที่ตนเองได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาได้เช่นสร้างตัวแบบหรือทฤษฎีใหม่หรือนวัตกรรมขึ้นมาใช้ในการทำงานได้

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

### 2.2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (สำนักงาน ก.พ.ร.)

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายพัฒนางานและคน (ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช อ้างถึงใน สุวัชร่า จุ่นพิจารณ์, 2550)

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและเป็นเครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในด้านการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาคน ด้านการเป็นองค์กรการเรียนรู้ ด้านการเป็นชุมชนที่มีความเอื้ออาทรระหว่างกัน ในที่ทำงาน และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรในทุกกลุ่ม โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยนและการนำไปใช้งาน โดยมีเป้าหมายขององค์กรในด้านการดำเนินงานที่สำคัญ คือ (รณินทร์ กิจเกล้า, 2555)

- 1) การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น บุคลากร สังคมส่วนรวมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- 2) การมีนวัตกรรม (Innovation) เป็นนวัตกรรมในการทำงานและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
- 3) การมีสมรรถนะ (Competency) เป็นขีดความสามารถขององค์กรและของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นซึ่งสะท้อนภาพการเรียนรู้ขององค์กร
- 4) การมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไปในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงคือการลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

### 2.2.2 ทฤษฎีการจัดการความรู้

ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Spiral หรือ SECI Model) ของ Nonaka & Takeuchi, (1959) เป็นทฤษฎีหนึ่งของการบริหารจัดการความรู้ที่สามารถเข้าใจได้งาน และเหมาะกับบริบทของคนไทยที่นิยมการถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน และสามารถอธิบายจากมุมมองของความรู้ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge สลับไปมาได้ จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ไม่หยุดนิ่ง เป็นวงจรหมุนเวียนตลอดเวลา (คณะกรรมการจัดการความรู้ วิทยาลัยเชียงราย, 2555)

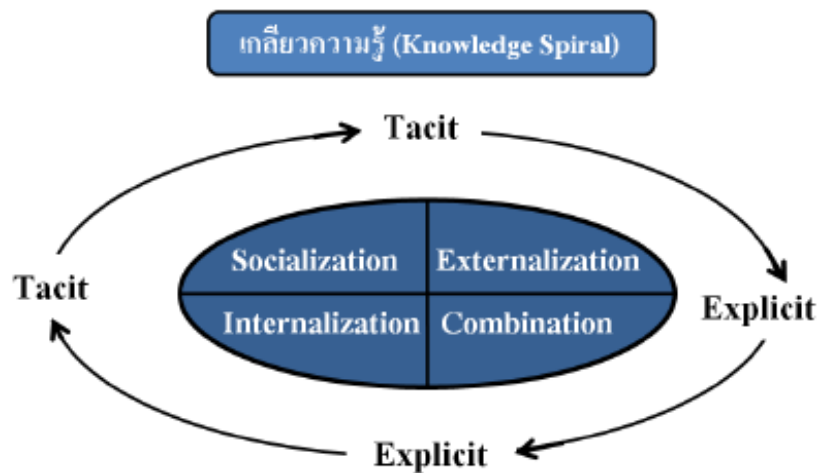
SECI Model แบ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ออกเป็น 4 วิธี คือ

1) Socialization เป็นการแบ่งปันความรู้จาก Tacit Knowledge สู่อื่น Tacit Knowledge คือ จากคนไปสู่คน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกันอาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

2) Externalization เป็นการดึงความรู้จาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือ ปฏิบัติงาน

3) Combination เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือ รวบรวมความรู้จากหนังสือ ตำรา Explicit Knowledge มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit Knowledge ใหม่ ๆ

4) Internalization เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง



ภาพที่ 2.2 เกลียวความรู้

แหล่งที่มา: คณะกรรมการจัดการความรู้ วิทยาลัยเชียงราย, 2555.

### 2.2.3 แนวคิดการจัดการความรู้

แนวคิดการจัดการความรู้ มีจุดเน้นไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เน้น 2 T คือ Tool & Technology เครื่องมือและเทคโนโลยี แต่ถ้าเป็นฝังลึก (Tacit Knowledge) เน้น 2 P คือ Process & People กระบวนการและคน การจัดการความรู้ทั้ง 2 ส่วนมีจุดเชื่อมโยงที่สำคัญคือ การนำไปปรับใช้ ซึ่งจะช่วยในการปรับความรู้ชัดแจ้งให้เกิดขึ้นในบุคคล และนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ความรู้ฝังลึก นำมาปรับใช้ ทดสอบหลายครั้งจนนำไปสู่ความรู้ที่ชัดแจ้ง จัดเก็บและเผยแพร่ได้ ยกตัวอย่าง เช่นในตำราบอกว่าการเป็นผู้บริหารที่ดีต้องทำตามนี้ แต่ทุกคนที่นำไปปฏิบัติใช้ว่า จะสำเร็จทุกคน ต้องมีองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน ประกอบด้วย การจัดการความรู้ทั้งสองส่วนต้องสมดุลกัน



ภาพที่ 2.3 แนวคิดการจัดการความรู้

แหล่งที่มา: คณะกรรมการจัดการความรู้ วิทยาลัยเชียงราย, 2555.

### 2.2.4 องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้

วงจรความรู้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ

1) คน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ หากไม่มีคน จะทำให้ความรู้นั้นไม่สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้ ถ่ายทอดได้ด้วยตัวเอง

2) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่ทำให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวก ง่ายดายและรวดเร็วขึ้น

3) กระบวนการจัดการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ

### 2.2.5 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ จะทำให้ความรู้ในองค์กรเกิดการหมุนเวียนในลักษณะของเกลียวความรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสามารถนำความรู้ไปพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการกำหนดความรู้หลัก (Core Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้หลัก ขององค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยการพิจารณาว่าเป้าหมายหลักขององค์กรคืออะไร และต้องการความรู้หลักด้านไหนบ้างเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว นั้น เช่น พิจารณาว่า วิทยาลัยศัลยกรรม/ทันตกรรม/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการเสาะหาปรับปรุง ค้นแปลง สร้างความรู้บางส่วน หรือการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน อาจเริ่มจากทุนปัญญา (Intellectual Capital) ที่มีอยู่แล้วภายในองค์กรในรูปของผลงานที่เป็นเลิศ หรือความสำเร็จที่สะท้อนจากวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) การทำวิจัย R2R Miniresearch Research หรือสร้างนวัตกรรม

3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการจัดการและจัดเก็บความรู้ที่องค์กรสร้างให้เป็นหมวดหมู่ และเก็บลงในฐานข้อมูลพร้อมกับดำเนินการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก มีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารพัฒนาความก้าวหน้าของความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่าย อันเป็นการให้ความสำคัญกับความรู้ชัดเจนและความรู้ฝังลึกอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ขององค์กร

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) หมายถึงการกลั่นกรองความรู้ที่ได้มาเพื่อจัดระดับว่าเป็นความรู้จำเป็นในระดับใดเชื่อถือได้ในระดับใดมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการกลั่นกรองความรู้อย่างเป็นระบบและเรียบเรียงความรู้ให้ง่ายต่อการนำมาใช้งานจริงซึ่งอาจดำเนินการโดยจัดผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มาตรวจสอบวิเคราะห์ว่าความรู้ที่มีอยู่มีความถูกต้องทันสมัยหรือไม่ก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ให้ใช้ความรู้นั้นเป็นการ “จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์อย่างไร” เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วเข้าถึงได้ด้วยตนเองซึ่งควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาประยุกต์ใช้ เช่น Intra Net, Face Book, Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการนำความรู้เทคนิคในการทำงานเทคนิคการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการปฏิบัติงานแล้วมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันซึ่งทำได้หลากหลายวิธีการ ตัวอย่างเช่น วัน KM Day เวทีความรู้ (Knowledge Forum) การประชุมทางวิชาการการประชุมเชิงปฏิบัติการการแลกเปลี่ยนความรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) เป็นต้นกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) เวทีความรู้ (Knowledge Forum) การประชุมทางวิชาการการประชุมเชิงปฏิบัติการการแลกเปลี่ยนความรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) แล้วสกัดองค์ความรู้จากกิจกรรมมาจัดทำเป็น Explicit Knowledge เพื่อนำไปใช้งานต่อไป

7) การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ประโยชน์ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาพัฒนาองค์กรหรือเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมโดยการให้ผู้ใช้ได้รับความรู้ นำความรู้ไปปฏิบัติจริงเมื่อปฏิบัติตามแล้วมีปัญหาตรงไหนมีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ผู้ปฏิบัติก็แจ้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาปรับปรุงงานเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ > นำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.4 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.

แหล่งที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2548.

โดยสรุปการจัดการความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งช่วยองค์กรในการระบุดัดเลือกรวบรวมเผยแพร่และโอนย้ายสารสนเทศที่มีความสำคัญ อีกทั้งยังประกอบด้วยความรู้และความชำนาญงาน โดยจัดเก็บไว้ในฐานความรู้ขององค์กรซึ่งความรู้เหล่านี้จะช่วยแก้ปัญหาอันเกิดจากการทำงานที่มักเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่การระบุถึงความรู้ที่ต้องการสร้างรูปแบบของกาจัดเก็บความรู้อย่างเป็นทางการในการเพิ่มมูลค่าของรู้นั้นทำได้ด้วยการนำความรู้ไปใช้อีกบ่อยครั้งเท่าที่ต้องการดังนั้นในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ในรูปแบบของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยมีการ



แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลและการเผยแพร่กระจายความรู้อย่างกว้างขวางจนก่อให้เกิดฐานความรู้ขนาดใหญ่ที่สามารถเรียกใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาภายในองค์กรแห่งการเรียนรู้และยังนำไปสู่การสร้างความรู้ที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีการปรับเปลี่ยนความรู้ให้ทันสมัยขึ้นอย่างไม่มีวันจบสิ้น โดยที่วัฏจักรด้านการจัดการความรู้มี 6 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความรู้ซึ่งกำหนดได้จากการกระทำของบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 การจับความรู้โดยการคัดเลือกความรู้ที่มีมูลค่าและสมเหตุสมผล

ขั้นตอนที่ 3 การปรับความรู้โดยมีการจัดบริบทความรู้ใหม่ที่น่าสนใจนำไปปฏิบัติได้

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บความรู้โดยทำการจัดเก็บความรู้ที่มีประโยชน์ไว้ภายในฐานความรู้ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5 การจัดการความรู้โดยทำการปรับความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอซึ่งมักจะมีการตรวจสอบและทบทวนถึงความตรงประเด็นและความถูกต้องของความรู้อยู่เสมอ

ขั้นตอนที่ 6 การเผยแพร่ความรู้โดยนำเสนอความรู้ซึ่งถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่บุคคลต้องการไม่ว่าจะเป็นที่ใดหรือเวลาใดก็ตาม

## 2.2.6 กระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง เป็นการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ (ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย, 2549) โดยในแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) เป็นการเปลี่ยนแปลงค่านิยม พฤติกรรมของผู้บริหารและบุคลากร ให้เป็นผู้ยึดแนวการทำงานที่เปิดรับและพร้อมจะสร้างสรรค์งานใหม่ๆ พร้อมเป็นผู้แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีมุมมองผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในเชิงบวก เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และให้โอกาสทีมงานด้วยความสมัครใจ ปลุกฝังแนวคิดที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหารทีมงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระบบการติดตามและประเมินผล กำหนดปัจจัยของความสำเร็จที่ชัดเจน

2) การสื่อสาร (Communication) เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่จะต้องกระทำ ดำเนินการร่วมกัน การสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ 1) สื่อสารเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้น เช่น ความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบ ประโยชน์ของการจัดการความรู้ 2) สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนในการจัดการความรู้ตลอดจนเครื่องมือที่จะใช้ในการจัดการ

ความรู้ 3) สื่อสารถึงบทบาทหน้าที่ที่คณะทำงานและผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ และ 4) สื่อสารเกี่ยวกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ ตลอดจนความยาก และปัญหาที่อาจจะพบในการจัดการความรู้

3) กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools) ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร เครื่องมือ ที่ใช้ในการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ถ้าเป็นการจัดการความรู้ประเภทชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มักจะใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ประเภทฝังลึก (Tacit Knowledge) มักจะเป็นกระบวนการที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ แบ่งปันได้ เช่น การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการร่วมกัน การสอนงาน (Coaching) การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) การจัดชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP)

4) การเรียนรู้ (Learning) เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและ หลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึง เนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย วิธีการ การ ประเมินผลและปรับปรุง เช่น การเรียนรู้โดยการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) มีกระบวนการขั้นตอน ดังนี้

(1) การกำหนดเป้าหมาย (Desired State) ซึ่งเป็นความต้องการในการจัดการความรู้ เพื่อตอบคำถามว่าจะนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใด และจะทำให้ใครเป็นผู้ได้รับประโยชน์ ในการจัดการความรู้นั้น

(2) สรรหาผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแบ่งปัน ประสบการณ์ สมาชิกทุกคนที่เข้าร่วมเวทีต้องเป็นความจริง คือเป็นผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ ที่ ประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับ เป็นแบบอย่างที่ดี และมาจากความแตกต่าง หลากหลาย จึงจะเกิดพลัง

(3) ค้นหาความรู้ฝังลึกในตัวผู้ปฏิบัติ ซึ่งเขามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร จึงประสบ ผลสำเร็จ ผ่านเทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) โดยใช้กระบวนการสกัดขุมความรู้ (Knowledge Assets) เป็นรายบุคคล แล้วหลอมรวมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของทุกคนให้เป็นแก่นความรู้ (Core Competence)

(4) สร้างความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่มากมายมารวมไว้ เพื่อจัดหาเนื้อหาให้ เหมาะสม และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยจัดทำเป็นฐานข้อมูลต่างๆ ตามความเหมาะสม

(5) เลือกและกลั่นกรอง (Refine) โดยสรรหาเลือกความรู้ที่เป็นประโยชน์ และ โดดเด่น ซึ่งอาจจะนำไปเทียบเคียงทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดที่มีบันทึกไว้ หากไม่ตรงกับ หลักการใด เราอาจจะได้หลักการปฏิบัติใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

(6) การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution) กิจกรรมนี้เป็นการจัดการที่เป็นระบบแล้วเผยแพร่แก่นักปฏิบัติที่มีความต้องการจะนำองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์

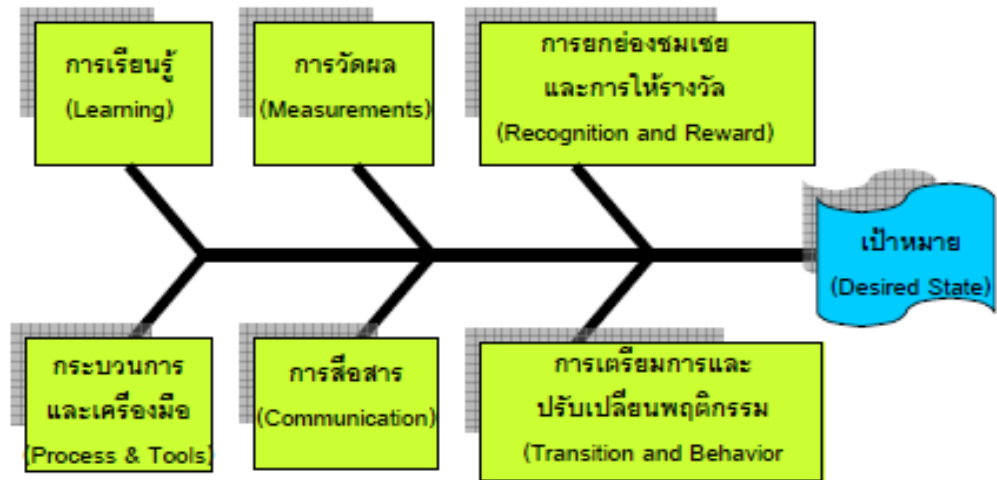
(7) การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (Use) เป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีการจัดการความรู้แล้วไม่นำไปใช้ประโยชน์ก็ไม่บังเกิดผลใด ๆ ทำให้เกิดความสูญเปล่าในการจัดการความรู้

(8) การนำความรู้ที่ได้มาและผ่านการนำไปใช้แล้วทำให้เกิดประโยชน์จริง มาเก็บไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ไว้เป็นแหล่งความรู้ (Knowledge Assets) เพื่อให้เกิดพลังในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(9) การตรวจสอบ (Monitor) เป็นการทบทวนดูว่าทุกขั้นตอนของการจัดกระบวนการความรู้ มีขั้นตอนใดที่จะต้องปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขั้นตอนใดมีความเหมาะสมดีแล้ว

5) การวัดผล (Measurement) เพื่อให้ทราบว่าผลการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับ ให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหน อันได้แก่ วัดระบบ (System) วัดที่ผลลัพธ์ (Output) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Outcome) การวัดผลจะทำให้เราได้รู้ว่าการจัดการความรู้ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมจริงหรือไม่

6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Rewards) เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณา ได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว บูรณาการกับระบบที่มีอยู่ ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา ในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้นจะต้องมีสิ่งกระตุ้น ผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพิจารณาเรื่องการยอมรับ และให้รางวัล ก็เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญ ความสอดคล้อง และความเต็มใจถ่ายทอดร่วมกับผู้อื่น ซึ่งแต่ละองค์กรต้องพิจารณาตามความเหมาะสม เช่น ของรางวัล ประกาศเกียรติคุณ คำยกย่องชมเชย เป็นต้น



ภาพที่ 2.5 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
แหล่งที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร., 2548.

กล่าวโดยสรุป กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process: CMP) ทั้ง 6 ขั้นตอน เป็นแผนช่วยในการนำบุคลากรเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งถือเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสร้าง แสวงหา และบริโภคความรู้ขององค์กรนั้นๆ

### 2.2.7 แนวทางการจัดการความรู้ภายในองค์กร

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้เสนอแนวทางการจัดการความรู้ภายในองค์กรไว้ด้วยกัน 4 ขั้นตอนหลัก ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 สำรวจความรู้

การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์ /พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

#### ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมพัฒนา

การสร้างและแสวงหาความรู้เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

#### ขั้นตอนที่ 3 จัดเก็บสังเคราะห์

1) การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อม สำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

2) การประมวลและกลั่นกรองความรู้เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 4 ถ่ายทอด

1) การเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

3) การเรียนรู้ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้ จากสร้างองค์ความรู้ > นำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.6 แนวทางการจัดการความรู้ในองค์กรโดยสำนักงาน ก.พ.ร.

แหล่งที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2548.

### 2.2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการจัดการความรู้

- 1) ผู้บริหาร: การจัดการความรู้ในองค์กร ผู้บริหารควรมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมระดมสมองผู้บริหาร หรือการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์
- 2) จิตอาสา: การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดย เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้
- 3) สร้างทีมขับเคลื่อน: เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร มีการขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรควรจัดกิจกรรมฝึกอบรม เพื่อปูพื้นฐานการจัดการความรู้ในองค์กรและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่สามารถดำเนินการจัดการความรู้ได้ เช่น การอบรมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็น คุณอำนวย (Knowledge Facilitator) คอยอำนวยความสะดวกและกระตุ้นการดำเนินการจัดการความรู้ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดการก้าวกระโดดจนถึงระดับการนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้
- 4) กระบวนการคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act): เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรเกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและพัฒนาอย่างมีคุณภาพ ควรทำหลักการ PDCA (Plan Do Check Act) มาใช้ในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ของการจัดการความรู้ในองค์กร เริ่มตั้งแต่มีกระบวนการวางแผนการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติตามแผน มีการนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ มีการวิเคราะห์ปรับปรุงการดำเนินงาน มีคณะทำงานติดตามอย่างจริงจัง มีการรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง และมีคณะกรรมการประสานงาน เพื่อแก้ไขปัญหา
- 5) การเปิดหู เปิดตาบุคลากรในองค์กร: เพื่อสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงแก่บุคลากร เป็นต้น
- 6) การเปิดใจยอมรับ: เพื่อให้บุคลากรเปิดใจยอมรับการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรอาจดำเนินการได้โดย การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอดแทรกกิจกรรมการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น Before Action Review (BAR) และ After Action Review (AAR) เป็นต้น
- 7) การมีส่วนร่วม: เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และหน่วยงานภายนอก องค์กรควรจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็น

8) การสร้างบรรยากาศ: การดำเนินการกิจกรรมการจัดการความรู้ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่างๆ เช่น กิจกรรมสภากาแฟ การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำเทคนิค Edutainment มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการเสริมสร้างบรรยากาศใหม่ให้เข้าใจ เป็นต้น

9) การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้: ในการจัดการความรู้ องค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) เพื่อสกัดขุมความรู้ออกมาจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และบันทึกไว้ใช้งานต่อ และเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือ กระบวนการสภากาแฟโลก (World Café) เป็นต้น

10) การให้รางวัล ยกย่องชมเชย: เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา การให้รางวัล ยกย่องชมเชย อาจทำได้โดย การประเมินผลงาน การประกวดเรื่องเล่าเร้าพลัง การประกวด CoP ดีเด่น การมอบโล่รางวัลหรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

11) การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document): เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ในองค์กร สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ องค์กรควรเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น จดหมายเวียน ประกาศใช้ แผนดำเนินงาน การถอดบทเรียน คู่มือการจัดการความรู้ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้อาจใช้ ซอฟต์แวร์มาช่วยในการบริหารจัดการ

12) การสื่อสารภายในองค์กร: เพื่อให้บุคลากรในองค์กรทุกคน ทุกระดับสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ควรทำการสื่อสารกับบุคลากร ซึ่งอาจดำเนินการได้โดย การจัดทำวารสาร/จุลสารการจัดการความรู้ การจัดทำเว็บไซต์ การจัดการความรู้ การจัดทำบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนเว็บไซต์ หรือ Web Blog ซึ่งมีเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเขียน Blog ได้มากมาย เช่น WordPress หรือ Movable Type เป็นต้น

## 2.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

### 2.3.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ

2.3.1.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายในโดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาประกอบด้วย

1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการควบคุมดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self-Regulating System) ในระดับบุคคลกองวิชา กรมน์นักเรียน/กองการปกครองและสถาบัน

2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในที่สถาบันการศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบมุ่งเน้นการพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใดและมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึงการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงานเช่นคุณภาพการจัดการศึกษาคุณภาพของงานวิจัยคุณภาพของการสอน เป็นต้น โดยมีจุดเน้นที่โปรแกรมวิชาการประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self Study) การประเมินทางวิชาการจากภายนอก (External Peer Review) และการใช้ตัวบ่งชี้วัดพฤติกรรม (Performance Indicators)

2.3.1.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน
- 2) การประเมินคุณภาพ
- 3) การให้การรับรอง



### 2.3.2 หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) การสร้างความมั่นใจและสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษา
- 2) การป้องกันปัญหาต้องมีการวางแผนและเตรียมการ
- 3) การตั้งมั่นบนหลักวิชาในการพัฒนาหลักวิชาชีพ
- 4) การดำเนินงานสามารถติดตามตรวจสอบและประเมินตนเองได้
- 5) การดำเนินงานเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับทุกขั้นตอน
- 6) การสร้างความรู้ทักษะและความมั่นใจให้กับบุคลากรในสถานศึกษา
- 7) การประสานสัมพันธ์ในองค์กรบุคลากรในพื้นที่
- 8) การเน้นภาวะผู้นำของผู้บริหาร

### 2.3.3 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2.3.3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

- 1) เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถาบันการศึกษาในการดำเนินการกิจ  
ด้านต่างๆ
- 2) กระตุ้นเตือนให้สถาบันการศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาและ  
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ  
สถาบันการศึกษา
- 4) เพื่อรายงานสภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของ  
สถาบันการศึกษาต่อสาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### 2.3.3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา  
และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบแนวทางและ  
วิธีการที่กำหนดและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาและ  
หน่วยงานต้นสังกัด
- 2) เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาของ  
สถาบันการศึกษาเงื่อนไขของความสำเร็จและสาเหตุของปัญหา
- 3) เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่  
สถาบันการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
- 4) เพื่อส่งเสริมให้สถาบันศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกัน  
คุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

5) เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

### 2.3.4 กระบวนการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2.3.4.1 การควบคุมคุณภาพ

เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยสถาบันการศึกษาจัดระบบและกลไกการควบคุมภายในขององค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตนักเรียนหรือนักศึกษา เช่น ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาการแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบมีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ประกอบด้วย

1) การกำหนดมาตรฐานการศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษา กำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติและจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาไว้เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป

2) การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษา จัดทำแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ในด้านการพัฒนาหลักสูตรสื่อการพัฒนาครูและบุคลากรธรรมนุสถานศึกษาการเรียนการสอนการแนะแนวการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลเป็นต้นทั้งนี้โดยเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผนติดตามกำกับการทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

#### 2.3.4.2 การตรวจสอบ

เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อยืนยันเป้าหมายที่กำหนดมุ่งไปสู่มาตรฐานที่ต้องการ โดยการตรวจสอบคุณภาพจะตรวจสอบว่าสถาบันศึกษามีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาหรือไม่ตรวจสอบการดำเนินงานของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในและขั้นตอนการดำเนินงานสรุปคือ

1) การตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานทั้งระบบด้วยตนเองของสถาบันการศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและรายงานผลต่อผู้ปกครองผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

2) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาสถาบันการศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและ/หรือใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

#### 2.3.4.3 การประเมินคุณภาพ

เป็นการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงานเช่นคุณภาพการจัดการศึกษาคุณภาพของงานวิจัยคุณภาพของการสอนเป็นต้นการประเมินคุณภาพภายในจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self Study) และการประเมินตนเอง (Self Assessment) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการดำเนินงานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อประเมินผลและรับรองว่าสถาบันการศึกษาจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

#### 2.3.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่มาตรฐานสากล
- 2) การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การบริหารจัดการสถาบันการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันจะทำให้การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับการสร้างผลงานวิจัยและการให้บริการวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ
- 4) ผู้เรียน/นักศึกษาผู้ปกครองผู้จ้างงานและสาธารณชนมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ
- 5) สถาบันศึกษาหน่วยงานบริหารการศึกษาและรัฐบาลมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบในการกำหนดนโยบายวางแผนและบริหารจัดการศึกษา

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่าประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดได้แก่ รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนองค์ประกอบคุณภาพและจำนวนตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษารวมทั้งผลการตรวจรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ผ่านในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัยตามมาตรฐานของ สมศ. บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและมีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว อย่างไรก็ตามบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ส่วนใหญ่มองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้แต่ละคนมีภาระ

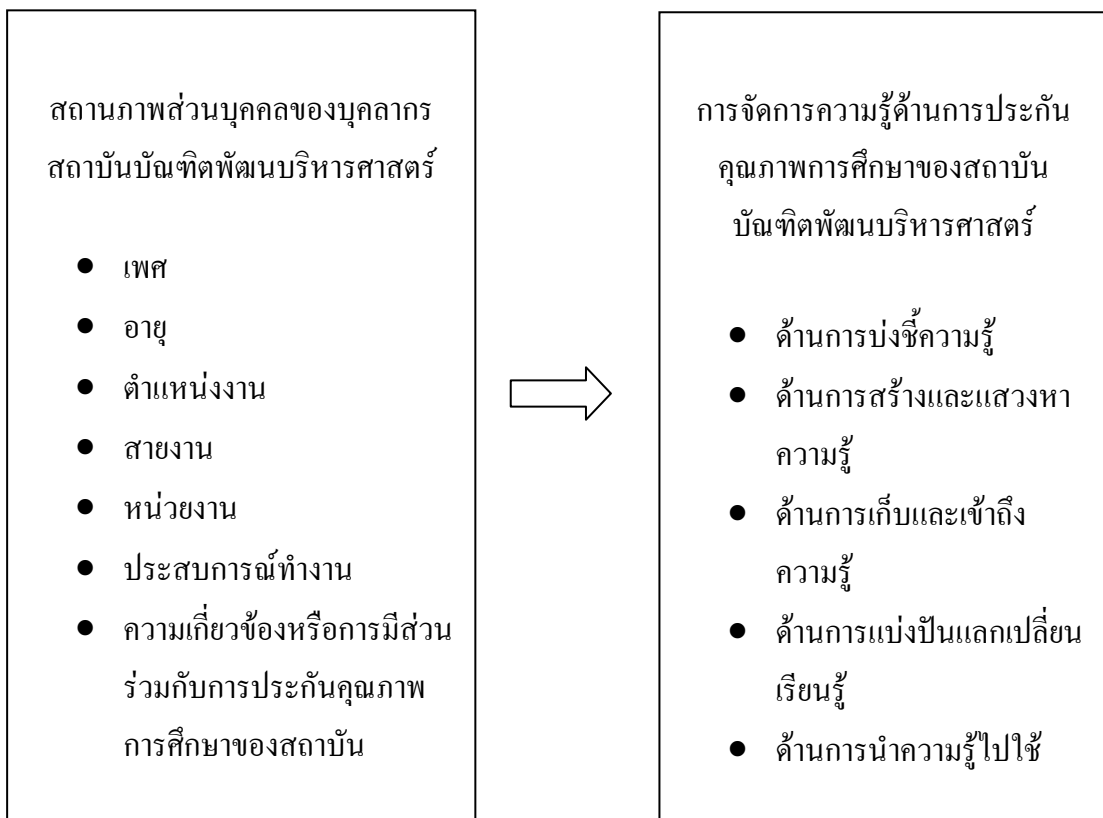
งานเพิ่มขึ้นและเป็นสิ่งที่รบกวนต่อการปฏิบัติงานบุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับเรื่อง การกำหนดแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาการมอบหมายและกระจายงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีระบบติดตามงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับปัจจัยที่จะทำให้คณะฯ ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพนั้นบุคลากรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องความร่วมมือความรู้ความ เข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและระบบการจัดเก็บเอกสารต่างๆ สำหรับกลยุทธ์แนวทาง หรือวิธีการที่จะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะฯ นั้นบุคลากรจะให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการประกัน คุณภาพการศึกษาการสร้างแรงจูงใจในการทำงานการทำงานเป็นทีมและการกำหนดใ้งานประกัน คุณภาพเป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม

ปริญญ ชัยกองเกียรติ, วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และมยุรี ยี่ปาโล๊ะ (2552) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนียะลา มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรม ราชชนนีนียะลาและศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาของวิทยาลัยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนีนียะลาทั้งที่เป็น Explicit และ Tacit knowledge ตั้งแต่ปี 2542 ถึงปี 2551 และ บุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนียะลาในปีการศึกษา 2551 จำนวน 43 คนผลการวิจัยพบว่า 1) การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยผ่านการพัฒนาอย่างเป็นระบบมีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยใช้ กระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนียะลาพบว่ามีความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าและด้าน กระบวนการอยู่ในระดับมากส่วนด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลางข้อเสนอแนะวิทยาลัยควร ดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและปรับปรุงการสื่อสารให้ทั่วถึงทั้งองค์กร

## บทที่ 3

### กรอบแนวคิดและวิธีการวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.2 สมมติฐานการวิจัย

3.2.1 บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบ่งชี้ความรู้ ในระดับมาก

3.2.2 บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ในระดับมาก

3.2.3 บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ในระดับมาก

3.2.4 บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในระดับมาก

3.2.5 บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำความรู้ไปใช้ ในระดับมาก

3.2.6 สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แตกต่างกัน

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 706 คน และการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ตามสูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) โดยแทนค่าในสูตร ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% ดังสูตร

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

$$n = 706$$

$$n = \frac{706}{1 + 706 (.05)^2}$$

$$n = 255 \text{ คน}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนประชากรตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  คือ ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดว่าจะให้มีระดับสำคัญเป็น 0.05

ดังนั้นเมื่อแทนค่าด้วยจำนวนจริงของประชากร ตามสูตรของ Taro Yamane จึงได้ผลการคำนวณค่าเท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 255 คน

### 3.3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นพวกย่อยๆ หรือเรียกว่าแบ่งชั้น (Strata) แล้วสุ่มตัวอย่างจากทุกกลุ่มออกมาตามสัดส่วนมากน้อยของแต่ละพวกโดยต้องใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายในชั้นสุ่มจริง วิธีนี้เป็นที่นิยมใช้มาก และถือว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

## 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ศึกษางานวิจัยทฤษฎีและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของสถาบันการศึกษาเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

2) สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สายงาน หน่วยงาน ประสบการณ์ทำงาน และความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยข้อคำถามสามารถจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านการบ่งชี้ความรู้ 2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ 3) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ 4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) ด้านการนำความรู้ไปใช้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการจัดการความรู้แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

- 3) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม
- 4) การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการสอบถามหน่วยตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามในแต่ละข้อว่าสามารถสื่อความหมายตรงตามที่คุณศึกษาต้องการมีความชัดเจนและเหมาะสมหรือไม่เพื่อทำการศึกษาข้อบกพร่องในเรื่องของการใช้ภาษาผลจากการตรวจสอบพบว่าข้อคำถามบางข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเรื่องการใช้ภาษา
- 5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับหน่วยตัวอย่างจำนวน 20 คน
- 6) หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach's Alpha จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเพราะค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 เป็นค่าบวกและมีค่าใกล้ 1
- 7) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 355 ชุด

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 355 ชุดมาทำการประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- 1) การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด และคัดเลือกให้ได้ตามจำนวนสัดส่วนของหน่วยตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ที่ 255 คน แล้วทำการลงรหัสข้อมูลของแบบสอบถามในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณค่าทางสถิติดังต่อไปนี้



(1) ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่และแปลงเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ระดับการให้คะแนนความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปรผลข้อมูลส่วนนี้ได้จากการใช้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อ ได้คะแนนรวมแล้วนำมาคิดค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 - 5.00 หมายถึงมีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 - 4.20 หมายถึงมีการจัดการความรู้ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 - 3.40 หมายถึงมีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 - 2.60 หมายถึงมีการจัดการความรู้ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 - 1.80 หมายถึงมีการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด

(3) ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์ โดยนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปสรรคในการจัดการความรู้และแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนา อุปสรรคดังกล่าว และแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบัน นำผลข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

(4) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t (t-test Analysis) และวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

เนื้อหาในบทนี้นำเสนอผลการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาเมื่อทำการวิเคราะห์พบผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	81	31.8
หญิง	174	68.2
รวม	255	100.0
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	38	14.9
30 – 39 ปี	97	38.0
40 – 49 ปี	74	29.0
50 ปีขึ้นไป	46	18.0
รวม	255	100.0
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ข้าราชการ	61	23.9
พนักงานสถาบัน	123	48.2
พนักงานคณะ	14	5.5
พนักงานวิชาการ	4	1.6

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างประจำ	16	6.3
ลูกจ้างชั่วคราว	37	14.5
รวม	255	100.0
<b>สายงาน</b>		
สายอาจารย์	34	13.3
สายสนับสนุน	221	86.7
รวม	255	100.0
<b>หน่วยงาน</b>		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	1	0.4
คณะบริหาร	25	9.8
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	9	3.5
คณะสถิติประยุกต์	8	3.1
กองงานผู้บริหาร	11	4.3
งานสภาคณาจารย์	-	-
รวม	255	100.0
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	111	43.5
5 – 10 ปี	38	14.9
รวม 11 – 15 ปี	22	8.6
16 – 20 ปี	37	14.5
21 ปีขึ้นไป	47	18.4
รวม	255	100.0
<b>ความเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบัน</b>		
มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันโดยตรง	45	17.6
มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันตามโอกาส	210	82.4
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.2) มากกว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 31.8) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 18 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบัน คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 48.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.9 เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 14.5 เป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 6.3 เป็นพนักงานคณะ คิดเป็นร้อยละ 5.5 และ เป็นพนักงาน วิชาการ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายสนับสนุน (ร้อยละ 86.7) มากกว่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายอาจารย์ (ร้อยละ 13.3)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานสำนักบริหารการพัฒนาคิดเป็นร้อยละ 16.1 รองลงมาอยู่ในหน่วยกองกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.3 คณะบริหาร คิดเป็นร้อยละ 9.8 คณะนิเทศ ศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 7.8 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 7.5 หน่วยงานกองคลังและพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 5.1 หน่วยกองบริการการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.1 คณะ ภาษาและการสื่อสาร และ กองงานผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 4.3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ และ หน่วยกองแผนงาน คิดเป็นร้อยละ 3.5 คณะสถิติประยุกต์ และ สำนักสิทธิพัฒนา คิดเป็น 3.1 และ สำนักวิจัย วิทยาลัยนานาชาติ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สำนักอธิการบดี และคณะรัฐประศาสน- ศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.7, 1.2, 0.8 และ 0.4 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา มี ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 21 ปี กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 6-10 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.9 และ 14.5 และ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.6

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ตามโอกาส คิดเป็นร้อยละ 82.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 17.6

#### 4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ทั้ง 5 ด้านได้ ดังนี้

#### 4.2.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการบ่งชี้ความรู้

ด้านการบ่งชี้ความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถาบันมีเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน	4.17	.731	มาก
2. สถาบันมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรอย่างเพียงพอ	3.67	.860	มาก
3. สถาบันมีการวิเคราะห์ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน และปรับปรุง ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาโดยตลอด	3.90	.805	มาก
4. ท่านทราบว่ามีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบใดบ้าง เช่น เอกสารหรือคู่มือ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น	3.54	.925	มาก
5. ท่านทราบว่าควรศึกษาความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาจากใครหรือหน่วยงานใด	3.55	.890	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>.690</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อ สถาบันมีเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา หัวข้อ สถาบันมีการวิเคราะห์ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน และปรับปรุง ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาโดยตลอด หัวข้อ สถาบันมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรอย่างเพียงพอ หัวข้อ ท่านทราบว่าควรศึกษาความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากใครหรือหน่วยงานใด และ หัวข้อ ท่านทราบว่ามีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบใดบ้าง เช่น เอกสารหรือคู่มือ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.67, 3.55 และ 3.54 ตามลำดับ

#### 4.2.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถาบันเน้นการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีอยู่เดิมแข็งแกร่งมากขึ้น	3.69	.839	มาก
2. ทุกคนในสถาบันมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสถาบันให้ทุกคนมีอิสระในการคิดและการทำงาน	3.57	.875	มาก
3. ทุกคนในสถาบันมีส่วนร่วมในการแสวงหาข้อมูลหรือความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งต่างๆ ภายนอกระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดจากองค์กรอื่น ๆ	3.37	.878	ปานกลาง
4. สถาบันส่งเสริมให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้	3.64	.839	มาก
5. สถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการให้รางวัลหรือนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.62	.857	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>.735</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อ สถาบันเน้นการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีอยู่เดิมแข็งแกร่งมากขึ้น มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมา หัวข้อ สถาบันส่งเสริมให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ หัวข้อ สถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการให้รางวัลหรือนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน และหัวข้อ ทุกคนในสถาบันมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสถาบันให้ทุกคนมีอิสระในการคิดและการทำงาน มีการจัดการความรู้ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.62 และ 3.57 ตามลำดับ และ หัวข้อ ทุกคนในสถาบันมีส่วนร่วมในการแสวงหาข้อมูลหรือความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งต่างๆ ภายนอกระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดจากองค์กรอื่นๆ มีการจัดการความรู้ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

#### 4.2.3 ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถาบันมีการจัดเก็บความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบในระบบฐานข้อมูล	3.65	.773	มาก
2. สถาบันมีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์	3.61	.795	มาก
3. สถาบันมีการปรับปรุงข้อมูลในคลังความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	3.62	.799	มาก
4. บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก	3.45	.811	มาก
5. สถาบันมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึงทั้งภายในสถาบันและองค์กรภายนอก	3.58	.892	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>.711</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า หัวข้อ สถาบันมีการจัดเก็บความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบในระบบฐานข้อมูล มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา หัวข้อ สถาบันมีการปรับปรุงข้อมูลในคลังความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ หัวข้อ สถาบันมีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์ หัวข้อ สถาบันมีการปรับปรุงข้อมูลในคลังความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ หัวข้อ สถาบันมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึงทั้ง



ภายในสถาบันและองค์กรภายนอก และ หัวข้อ บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.61, 3.58 และ 3.45 ตามลำดับ

#### 4.2.4 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. กรณีเป็น Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่เป็นรูปธรรม สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ สถาบันมีการจัดทำเอกสาร คู่มือ หรือผ่านระบบฐานความรู้ ที่บุคลากรสามารถนำความรู้มา แบ่งปันแลกเปลี่ยนกันได้	3.48	.804	มาก
2. กรณีเป็น Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ซึ่ง ได้จากประสบการณ์ที่ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย สถาบันมีการจัดทำเป็นระบบที่ซับซ้อน สาขางาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว หรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น เพื่อสร้างให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากร	3.33	.848	ปานกลาง
3. สถาบันเห็นคุณค่า "Tacit Knowledge" หรือความรู้และทักษะ ที่อยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั่วทั้งสถาบัน	3.36	.810	ปานกลาง
4. ท่านทราบว่าควรแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับใครหรือหน่วยงานใด	3.40	.854	ปานกลาง
5. สถาบันส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรทำงาน โดยเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.42	.814	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.40</b>	<b>.718</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ทัศนคติเป็น Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่เป็นรูปธรรมสามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ สถาบันมีการจัดทำเอกสาร คู่มือ หรือผ่านระบบฐานความรู้ ที่บุคลากรสามารถนำความรู้มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนกันได้ และ หัวข้อ สถาบันส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรทำงานโดยเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.42 ตามลำดับ รองลงมา หัวข้อ ท่านทราบว่าควรจะต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับใครหรือหน่วยงานใด หัวข้อ สถาบันเห็นคุณค่า “Tacit Knowledge” หรือความรู้และทักษะ ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั้งทั้งสถาบัน และ หัวข้อ ทัศนคติเป็น Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ซึ่งได้จากประสบการณ์ที่ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย สถาบันมีการจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว หรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น เพื่อสร้างให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากร มีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.36 และ 3.33 ตามลำดับ

#### 4.2.5 ด้านการนำความรู้ไปใช้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการนำความรู้ไปใช้

ด้านการนำความรู้ไปใช้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ผู้บริหารส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.73	.823	มาก
2. ผู้บริหารตระหนักว่า ความรู้ด้านการประกันคุณภาพเป็นสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสถาบันได้ (เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น)	3.85	.788	มาก

## ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านการนำความรู้ไปใช้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
3. ท่านสามารถนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานได้	3.65	.882	มาก
4. ท่านเห็นว่าการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจะช่วยเพิ่มคุณภาพในการทำงาน ไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงาน	3.58	.931	มาก
5. สถาบันควรนำการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.58	.953	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>.711</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อ ผู้บริหารตระหนักว่าความรู้ด้านการประกันคุณภาพเป็นสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสถาบันได้ (เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น) มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา หัวข้อ ผู้บริหารส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา หัวข้อ ท่านสามารถนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานในหน่วยงานได้ มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.65 หัวข้อ สถาบันควรนำการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ หัวข้อ ท่านเห็นว่าการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจะช่วยเพิ่มคุณภาพในการทำงาน ไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงาน มีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

#### 4.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถสรุปผลการศึกษาดังตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้ดังนี้

#### 4.3.1 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	เพศชาย (N = 81 )		เพศหญิง (N = 174 )		t	Sig.
	X	S.D	X	S.D		
	ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.87	.780	3.72		
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.54	.812	3.60	.698	-.602	.548
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.60	.837	3.57	.646	.352	.725
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.40	.817	3.40	.668	.036	.972
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.67	.817	3.69	.663	-.215	.830
รวม	<b>3.62</b>	<b>.709</b>	<b>3.59</b>	<b>.579</b>	<b>.257</b>	<b>.798</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก และจากการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับรายด้านพบว่าทั้งด้านการบ่งชี้ความรู้ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ ด้านการนำความรู้ไปใช้ ไม่มีความแตกต่างกัน

4.3.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ต่ำกว่า 30 ปี		30 -39 ปี		40 – 49 ปี		50 ปีขึ้นไป	
	(N = 38 )		(N = 97 )		(N = 74 )		(N = 46 )	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D
ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.75	.648	3.66	.738	3.78	.649	3.97	.659
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.61	.693	3.52	.744	3.61	.763	3.63	.719
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.66	.713	3.49	.692	3.64	.749	3.62	.686
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.36	.751	3.34	.708	3.49	.719	3.40	.712
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.71	.692	3.61	.741	3.66	.702	3.83	.690
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>.609</b>	<b>3.52</b>	<b>.630</b>	<b>3.64</b>	<b>.636</b>	<b>3.69</b>	<b>.622</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และ ด้านการนำความรู้ไปใช้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.63 และ 3.83 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

#### 4.3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการบ่งชี้ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.867	.956	2.030	.110
	ภายในกลุ่ม	251	118.163	.471		
	รวม	254	121.030			
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	.556	.185	.341	.796
	ภายในกลุ่ม	251	136.663	.544		
	รวม	254	137.219			
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.399	.466	.922	.431
	ภายในกลุ่ม	251	126.958	.506		
	รวม	254	128.357			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.046	.349	.676	.568
	ภายในกลุ่ม	251	129.552	.516		
	รวม	254	130.599			
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.543	.514	1.010	.389
	ภายในกลุ่ม	251	127.872	.509		
	รวม	254	129.416			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.030	.343	.885	.449
	ภายในกลุ่ม	251	97.313	.388		
	รวม	254	98.342			

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.3.4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
จำแนกตามตำแหน่ง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	ข้าราชการ		พนักงานสถาบัน		พนักงานคณะ		พนักงานวิชาการ		ลูกจ้างประจำ		ลูกจ้างชั่วคราว	
	(N = 61 )		(N = 123 )		(N = 14 )		(N = 4 )		(N = 16 )		(N = 37)	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D
ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.99	.665	3.69	.725	3.63	.525	4.00	1.189	3.80	.673	3.65	.555
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.68	.749	3.53	.764	3.56	.515	3.50	1.000	3.61	.702	3.56	.696
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.80	.761	3.45	.710	3.59	.426	3.00	1.233	3.60	.700	3.71	.547
ด้านการแบ่งปันและเปลี่ยนความรู้	3.54	.673	3.38	.761	3.26	.411	3.00	.980	3.48	.744	3.28	.680
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.79	.730	3.63	.730	3.60	.597	3.35	1.380	3.82	.546	3.69	.659
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>.634</b>	<b>3.54</b>	<b>.648</b>	<b>3.53</b>	<b>.431</b>	<b>3.37</b>	<b>1.125</b>	<b>3.66</b>	<b>.581</b>	<b>3.58</b>	<b>.510</b>



จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่ง ข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีตำแหน่งพนักงานวิชาการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบ่งชี้ความรู้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 กลุ่มตัวอย่าง ที่มีตำแหน่ง ข้าราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและการเข้าถึงความรู้ และ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.80 และ 3.54 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำความรู้ไปใช้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

#### 4.3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่ง

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการบ่งชี้ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5	4.709	.942	2.016	.077
	ภายในกลุ่ม	249	116.321	.467		
	รวม	254	121.030			
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5	1.007	.201	.368	.870
	ภายในกลุ่ม	549	136.211	.547		
	รวม	254	137.219			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5	7.029	1.406	2.885	.015
	ภายในกลุ่ม	249	121.328	.487		
	รวม	254	128.357			
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5	2.838	.568	1.106	.358
	ภายในกลุ่ม	249	127.761	.513		
	รวม	254	130.599			
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	5	1.922	.384	.751	.586
	ภายในกลุ่ม	249	127.494	.512		
	รวม	254	129.416			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.427	.485	1.260	.282
	ภายในกลุ่ม	249	95.916	.385		
	รวม	254	98.342			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จำนวน 1 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

#### 4.3.6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามสายงาน

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามสายงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	สายอาจารย์ (N = 255 )		สายสนับสนุน (N = 255 )		t	Sig.
	X	S.D	X	S.D		
	ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.89	.817	3.75		
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.62	.851	3.57	.717	.400	.689
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.49	.912	3.60	.676	-.664*	.511
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.35	.945	3.41	.678	-.347*	.731
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.66	.931	3.68	.677	-.112*	.912
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>.781</b>	<b>3.60</b>	<b>.596</b>	<b>.014*</b>	<b>.989</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสายงานอาจารย์และสายงานสนับสนุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก และจากการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามสายงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

#### 4.3.6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพ	สำนักสิริพัฒนา		สำนักวิจัย		สำนักบรรณสารสนเทศพัฒนา		สำนักอธิการบดี		กองแผนงาน		กองกลาง		กองคลังและพัสดุ		กองบริการการศึกษา		กองงานผู้บริหาร	
	(N = 8)		(N = 7)		(N = 41)		(N = 2)		(N = 9)		(N = 34)		(N = 17)		(N = 13)		(N = 11)	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D
ด้านการบ่งชี้ความรู้	4.12	.512	3.89	.691	4.00	.664	2.80	.283	4.31	.376	3.54	.574	3.27	.529	3.51	.790	3.58	.469
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.98	.483	3.57	.647	3.84	.788	3.00	.000	4.22	.380	3.27	.735	3.25	.536	3.32	.940	3.45	.474
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.85	.955	3.83	.828	3.91	.634	3.00	.000	3.80	.616	3.43	.703	3.22	.514	3.20	.825	3.45	.466
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.70	.668	3.26	.486	3.68	.953	3.00	.000	3.78	.338	3.09	.820	3.12	.660	3.20	.744	3.27	.413
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.97	.570	3.63	.559	4.02	.567	3.00	.000	4.22	.211	3.57	.666	3.38	.474	3.25	.880	3.53	.441
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>.586</b>	<b>3.63</b>	<b>.545</b>	<b>3.89</b>	<b>.568</b>	<b>2.96</b>	<b>.057</b>	<b>4.07</b>	<b>.264</b>	<b>3.38</b>	<b>.584</b>	<b>3.25</b>	<b>.483</b>	<b>3.30</b>	<b>.781</b>	<b>3.46</b>	<b>.351</b>

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านการพัฒนาคุณภาพ	คณะรัฐประศาสน		ศาสตร์		คณะ		บริหารธุรกิจ		คณะพัฒนาการ		เศรษฐกิจ		คณะสถิติประยุกต์		คณะพัฒนาศังคม		และสิ่งแวดล้อม		คณะภาษาและการ		สื่อสาร		คณะการจัดการการ		ท่องเที่ยว		คณะนิเทศศาสตร์		และนันทนาการ		วิเทศนศึกษา		สำนักเทคโนโลยี		สารสนเทศ	
	(N=1)		(N=25)		(N=9)		(N=8)		(N=15)		(N=11)		(N=2)		(N=20)		(N=3)		(N=19)																	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D				
ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.60	-	3.96	.542	3.64	.915	3.47	.732	3.83	.641	4.00	.732	3.60	.849	3.83	.637	4.73	.762	3.61	.886																
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.40	-	3.85	.564	3.51	.756	3.10	.741	3.55	.765	3.24	.779	3.40	.566	3.70	.541	4.60	.529	3.51	.809																
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.20	-	3.73	.619	3.24	.953	3.15	1.08	3.64	.726	3.76	.564	3.80	.283	3.59	.500	4.40	.600	3.41	.713																
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.00	-	3.66	.535	3.11	.985	2.93	.848	3.39	.707	3.35	.537	3.30	.424	3.39	.721	4.47	.462	3.47	.902																
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.00	-	4.24	.497	3.31	1.02	3.15	.899	3.47	.739	3.36	.668	3.50	.707	3.73	.620	4.53	.416	3.40	.792																
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>-</b>	<b>3.89</b>	<b>.434</b>	<b>3.36</b>	<b>.884</b>	<b>3.16</b>	<b>.811</b>	<b>3.57</b>	<b>.583</b>	<b>3.54</b>	<b>.392</b>	<b>3.52</b>	<b>.566</b>	<b>3.65</b>	<b>.517</b>	<b>4.55</b>	<b>.460</b>	<b>3.48</b>	<b>.749</b>																

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างหน่วยงานวิทยาลัยนานาชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานวิทยาลัยนานาชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73, 4.60, 4.40, 4.47 และ 4.53 ตามลำดับ

#### 4.3.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามหน่วยงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการบ่งชี้ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	18	20.887	1.160	2.735	.000
	ภายในกลุ่ม	236	100.143	.424		
	รวม	254	121.030			
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	18	23.266	1.293	2.677	.000
	ภายในกลุ่ม	236	113.953	.483		
	รวม	254	137.219			
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	ระหว่างกลุ่ม	18	17.900	.994	2.125	.006
	ภายในกลุ่ม	236	110.457	.468		
	รวม	254	128.357			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระหว่างกลุ่ม	18	18.903	1.050	2.219	.004
	ภายในกลุ่ม	236	111.696	.473		
	รวม	254	130.599			
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	18	31.035	1.724	4.136	.000
	ภายในกลุ่ม	236	98.381	.417		
	รวม	254	129.416			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	18	19.586	1.088	3.261	.000
	ภายในกลุ่ม	236	78.757	.334		
	รวม	254	98.342			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จำนวน 5 หัวข้อได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้

**4.3.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน**

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	น้อยกว่า 5 ปี		6 – 15 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 ปีขึ้นไป	
	(N = 38 )		(N = 97 )		(N = 74 )		(N = 38 )		(N = 38 )	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D	X	S.D
ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.70	.676	3.75	.715	3.55	.735	3.82	.579	3.98	.733
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.63	.673	3.46	.812	3.45	.842	3.67	.679	3.53	.807
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.58	.688	3.38	.621	3.58	.907	3.65	.599	3.69	.802
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.40	.702	3.25	.662	3.31	.950	3.54	.658	3.43	.720
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.70	.734	3.57	.673	3.43	.789	3.74	.558	3.69	.760
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>.610</b>	<b>3.48</b>	<b>.590</b>	<b>3.46</b>	<b>.772</b>	<b>3.68</b>	<b>.551</b>	<b>3.69</b>	<b>.651</b>



จากตารางที่ 4.15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 3.69 ตามลำดับ ส่วน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.54 และ 3.74 ตามลำดับ

#### 4.3.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการบ่งชี้ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	3.744	.936	1.995	.096
	ภายในกลุ่ม	250	117.286	.469		
	รวม	254	121.030			
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	1.656	.414	.764	.550
	ภายในกลุ่ม	250	135.562	.542		
	รวม	254	137.219			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	2.266	.566	1.123	.346
	ภายในกลุ่ม	250	126.091	.504		
	รวม	254	128.357			
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	1.852	.463	.899	.466
	ภายในกลุ่ม	250	128.746	.515		
	รวม	254	130.599			
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	4	2.641	.660	1.302	.270
	ภายในกลุ่ม	250	126.774	.507		
	รวม	254	129.416			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.566	.391	1.011	.402
	ภายในกลุ่ม	250	96.776	.387		
	รวม	254	98.342			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

#### 4.3.10 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง		มีส่วนร่วมตามโอกาส		t	Sig.
	(N = 255 )		(N = 255 )			
	X	S.D	X	S.D		
ด้านการบ่งชี้ความรู้	3.98	.808	3.72	.656	2.284	.023
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.65	.825	3.56	.715	.772	.441
ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้	3.69	.737	3.56	.705	1.159	.248
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.65	.806	3.34	.686	2.667	.008
ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.75	.831	3.67	.687	.728	.468
รวม	3.75	.717	3.57	.597	1.731	.085

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากและจากการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามความเกี่ยวข้อง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

#### 4.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่ามีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

#### 4.4.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และวิธีการปรับปรุงหรือพัฒนาปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และวิธีการปรับปรุงหรือพัฒนาปัญหาและอุปสรรค ดังต่อไปนี้

- 1) บุคลากร ภายในองค์กรบางส่วนยังไม่มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรในท่ทุกส่วนได้รับรู้อย่างทั่วถึง
- 3) บุคลากรยังมีความเชื่อว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น
- 4) การกำหนดตัวชี้วัด ต่างๆ ควรทำการตกลงกันระหว่างสถาบันและหน่วยงาน เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม
- 5) ขาดการวางระบบงาน/ รูปแบบงานให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพ

#### 4.4.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกส่วนงานมีความรู้ ความเข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) สถาบันควรให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพกับทุกคนได้รับทราบ และให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ
- 3) จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ เพื่อให้ทุกคนได้รับทราบแนวปฏิบัติและตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4) จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่เป็นภาพรวมของสถาบันและทุกหน่วยงานสามารถนำไปอ้างอิงการประกันคุณภาพได้
- 5) สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรผลิตผลงานทางวิชาการ งานวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่
- 6) มีองค์กรหลักในการให้ความรู้และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับตัวชี้วัด ที่มีการปรับเปลี่ยนไปให้ทันกับข้อกำหนดของ สกอ. และ สมศ.
- 7) พัฒนาหาวิธีการที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด และเป็นวิธีที่ทุกหน่วยงานสามารถทำได้

- 8) สถาบันควรมีระบบการจัดเก็บคลังความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้บุคลากรเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวก
- 9) ควรมีการปรับปรุงระบบ QAIS ให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด
- 10) ควรมีช่องทางในการจัดการความรู้ด้านประกันคุณภาพ หลากๆ ช่องทาง
- 11) ควรจัดทำฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

4.5.1 สมมติฐานที่ 1 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบ่งชี้ความรู้ ในระดับมาก จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.2 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

4.5.2 สมมติฐานที่ 2 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ในระดับมาก จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.3 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

4.5.3 สมมติฐานที่ 3 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ ในระดับมาก จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.4 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

4.5.4 สมมติฐานที่ 4 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในระดับมาก จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.5 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

4.5.5 สมมติฐานที่ 5 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำความรู้ไปใช้ในระดับมาก

จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.6 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6 สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แตกต่างกัน

4.5.6.1 สมมติฐานที่ 6 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพโดยรวม แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.7 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6.2 สมมติฐานที่ 7 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.9 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6.3 สมมติฐานที่ 8 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.11 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6.4 สมมติฐานที่ 9 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านสายงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านสายงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่า sig. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตารางที่ 4.12 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6.5 สมมติฐานที่ 10 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่า sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตารางที่ 4.14 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6.6 สมมติฐานที่ 11 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.16 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว

4.5.6.7 สมมติฐานที่ 12 : บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่า sig. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตารางที่ 4.12 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานดังกล่าว

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2) เพื่อหาแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 255 คน

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

##### 5.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ทั้ง 5 ด้านได้ดังนี้

1) ด้านการบ่งชี้ความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก



4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5) ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

### 5.1.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถสรุปผลการศึกษาดังตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้ดังนี้

1) สถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก

2) สถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก

3) สถานภาพส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก

4) สถานภาพส่วนบุคคลด้านสายงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างสายงานอาจารย์และสายงานสนับสนุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก

5) สถานภาพส่วนบุคคลด้านหน่วยงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างหน่วยงานวิทยาลัยนานาชาติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด

6) สถานภาพส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมว่ามีการจัดการความรู้ในระดับมาก

7) สถานภาพส่วนบุคคลด้านความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ

สถาบันโดยตรง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ว่ามีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก

### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐาน 11 ข้อพบว่าการยอมรับ 7 สมมติฐาน ประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบ่งชี้ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 5 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการนำความรู้ไปใช้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านสายงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 11 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษากิจการการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 5.2.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้

ผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบ่งชี้ความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการบ่งชี้ความรู้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้เป็นการกำหนดความรู้หลัก (Core Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้หลักขององค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยการพิจารณาว่าเป้าหมายหลักขององค์กรคืออะไร และต้องการความรู้หลักด้านไหนบ้างเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว นั้น เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร กระบวนการจัดการความรู้จะทำให้ความรู้ในองค์กรเกิดการหมุนเวียนในลักษณะของเกลียวความรู้ และเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาปรับปรุงระบบกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพของสถาบันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมีความมุ่งมั่นที่จะรักษาและสร้างคุณภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจหลักของสถาบันซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

- 1) การปรับปรุงข้อบังคับว่าด้วยการประกันคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 2) การจัดกิจกรรมอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาแก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
- 3) การแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพของสถาบันเพื่อเป็นกลไกในการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคลระดับคณะไปจนถึงระดับสถาบันและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยแบ่งคณะทำงานออกเป็น 11 ชุด
- 4) การจัดทำโครงการ NIDA SAR Award ตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 เพื่อสร้างกำลังใจให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพและเป็นตัวอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นได้
- 5) การสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมี MOU ด้านการประกันคุณภาพ

6) การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยสถาบันได้ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการประกันคุณภาพการศึกษา

7) การติดตามตรวจเยี่ยมผลการดำเนินงานของคณะ/สำนักโดยสถาบันได้มีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการภายในสถาบันตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ. 2551 เป็นต้นมาซึ่ง ผู้บริหารสถาบันประกอบด้วยอธิการบดีรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการรอง อธิการบดีฝ่ายวางแผนกำหนดให้มีการตรวจเยี่ยมหน่วยงานประมาณปีละ 2 ครั้ง

### 5.2.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร- ศาสตร์ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ เป็นการเสาะหา ปรับปรุง ดัดแปลง สร้าง ความรู้บางส่วน หรือการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัด ความรู้ที่ใช้อยู่ไม่ได้แล้ว ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน อาจเริ่มจากทุนปัญญา (Intellectual Capital) ที่ มีอยู่แล้วภายในองค์กรในรูปของผลงานที่เป็นเลิศ หรือความสำเร็จที่สะท้อนจากวิธีปฏิบัติงานที่ เป็นเลิศ (Best Practices) การทำวิจัย R 2 R Miniresearch Research หรือสร้างนวัตกรรม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการจัดประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามกรอบ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานและ เกณฑ์การปฏิบัติจัดระบบประกันคุณภาพ และประเมินผลการจัดการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนการ ยกระดับคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งทางสถาบันได้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับ สถาบัน) อยู่ในระดับดีมาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (2554) และ การได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งทำการประเมินสถาบันทุกๆ 5 ปี สำหรับการเสนอรายงานผลการประเมินจะรายงานผล ประเมินต่อรัฐบาล ต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่งทางสถาบัน ได้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก (ระดับสถาบัน) อยู่ในระดับดีมาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (2555)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการประเมินการจัดการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนการ ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยมีการ

จัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการในการติดตามประเมินผล ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการบริการ ด้านประสิทธิภาพและด้านการพัฒนา แล้วนำเสนอผลประเมินและสิ่งจูงใจต่อคณะรัฐมนตรี โดยผลการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งทางสถาบันได้ผลการประเมินการปฏิบัติราชการ (ระดับสถาบัน) ในปีงบประมาณ 2554 ด้วยคะแนน 4.6489 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

นอกจากนี้ทางสถาบันยังได้มีการจัดทำโครงการ NIDA SAR Award เพื่อสร้างกำลังใจให้แก่หน่วยงานที่สามารถพัฒนาคุณภาพและเป็นตัวอย่างให้แก่หน่วยงานอื่น

### 5.2.3 ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้

ผลการศึกษาค้นคว้าคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเก็บและเข้าถึงความรู้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ โดยการจัดการความรู้ให้เป็นระบบเป็นการจัดการและจัดเก็บความรู้ที่องค์กรสร้างให้เป็นหมวดหมู่ และเก็บลงในฐานข้อมูลพร้อมกับดำเนินการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก มีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารพัฒนาความก้าวหน้าของความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่าย อันเป็นการให้ความสำคัญกับความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึกอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ขององค์กร ส่วนการเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ซึ่งควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาประยุกต์ใช้ เช่น Intra Net Face Book Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้ อย่างหนึ่ง คือ เทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ทำให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้สะดวก ง่ายและรวดเร็วขึ้น

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้และเข้าถึงความรู้ โดยได้มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและประกันคุณภาพการศึกษา (QAIS) ซึ่งเป็นระบบรวบรวมข้อมูลด้านการประกันคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ ข้อมูลหน่วยงานต่างๆ บุคลากรของสถาบัน ข้อมูลด้านการเรียนการสอน การบริการวิชาการ การพัฒนาบุคลากร ผลงานวิจัย กิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน และยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูลบุคลากรจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) การเชื่อมโยงข้อมูลภาระงานสอนของอาจารย์จากระบบบริการการศึกษา

### 5.2.4 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ โดยเป็นการนำความรู้เทคนิคในการทำงานเทคนิคการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการปฏิบัติงานแล้วมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งทำได้หลากหลายวิธีการ ตัวอย่างเช่น วัน KM Day เวทีความรู้ (Knowledge Forum) การประชุมทางวิชาการการประชุมเชิงปฏิบัติการการแลกเปลี่ยนความรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) เป็นต้น กรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) เวทีความรู้ (Knowledge Forum) การประชุมทางวิชาการการประชุมเชิงปฏิบัติการการแลกเปลี่ยนความรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) แล้วสกัดองค์ความรู้จากกิจกรรมมาจัดทำเป็น Explicit Knowledge เพื่อนำไปใช้งานต่อไป

การจัดการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นพฤติกรรมการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานคนหนึ่งกับเพื่อนพนักงานคนอื่นหรือเพื่อนร่วมวิชาชีพภายในองค์กร ซึ่งอาจทำได้โดยผ่านการเป็นวิทยากร Book Briefing การตอบคำถาม การเผยแพร่เอกสาร และอื่นๆ หากองค์กรมีระบบการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานอย่างเป็นระบบ จะช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และหากมีการเผยแพร่แนวปฏิบัติในการทำงานที่ดี (Best Practice) ข้อมูลเชื่อถือได้ มีระบบจัดเก็บองค์ความรู้ที่ดี สามารถเข้าถึงและค้นหาได้ง่าย ก็จะยิ่งทำให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

เกี่ยวกับเรื่องนี้ สุวรรณ วิริยะประยูร ได้กล่าวไว้เรื่องพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ไว้ว่า หากต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ องค์กรควรดำเนินการส่งเสริมและสร้างสภาพการณ์ต่างๆ ให้เอื้ออำนวย ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้ดังนี้

- 1) ส่งเสริมและช่วยจัดสภาพการณ์ให้พนักงานรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Perceived Behavioral Control to Knowledge Sharing) โดยทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่า ตนมีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญการในด้านนั้นๆ เพียงพอ (Self-Identity) สามารถควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ขณะแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ไม่ประหม่า วิทก เกรียดหรือกลัว ได้มีโอกาสเห็นตัวแบบที่ประสบความสำเร็จ (Vicarious Modeling)

ได้รับรางวัลและคำชมเชย (Reward and Recognition) มีการพูดชักจูงจากผู้อื่น (Verbal Persuasion) และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน (Information Technology Support) ที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ

2) มีการกำหนดบทบาทของผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกคน ซึ่งเป็นบุคคลที่พนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมคล้อยตาม ให้แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ในการแสดงพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับพนักงาน ต้องสนับสนุนและส่งเสริมสร้างพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยการสร้างเป็นวัฒนธรรม มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศต่างๆ ให้เอื้ออำนวย เช่น จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ จัดเวทีหรือกิจกรรม ให้พนักงานมีโอกาสแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และต่อเนื่อง

3) เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกทึ่งว่าสามารถควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง (Actual Behavioral Control) ตามแนวคิดทฤษฎีแล้ว องค์กรควรพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ตรง ดังนี้

(1) ให้มีประสบการณ์การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experience) โดยในครั้งแรกๆ อาจเลือกเรื่องง่ายๆ ไม่ซับซ้อนหรือมีความเชี่ยวชาญรอบรู้อยู่แล้ว

(2) ฝึกฝนหรืออบรมให้มีสมรรถนะในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing Competency) ซึ่งทักษะที่จำเป็น ได้แก่

ทักษะการค้นคว้า/แสวงหาข้อมูล (Information Seeking Skills)

ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (Language Literacy)

ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills)

### 5.2.5 ด้านการนำความรู้ไปใช้

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การนำความรู้ไปใช้ เป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ การเรียนรู้เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยน ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาพัฒนาองค์กรหรือเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมโดยการให้ผู้อื่นได้รับ

ความรู้ นำความรู้ไปปฏิบัติจริงเมื่อปฏิบัติตามแล้วมีปัญหาตรงไหนมีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ผู้ปฏิบัติก็แจ้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาปรับปรุงงานเกิดระบบ การเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และ หมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุปการจัดการความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งช่วยองค์กรในการระบุดัดเลือกรวบรวมเผยแพร่และโอนย้ายสารสนเทศที่มีความสำคัญอีกทั้งยังประกอบด้วยความรู้และความชำนาญงาน โดยจัดเก็บไว้ในฐานความรู้ขององค์กรซึ่งความรู้เหล่านี้จะช่วยแก้ปัญหาอันเกิดจากการทำงานที่มักเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยกระบวนการจะเริ่มต้นตั้งแต่การระบุถึงความรู้ที่ต้องการสร้างรูปแบบของกาจัดเก็บความรู้อย่างเป็นทางการในการเพิ่มมูลค่าของรู้นั้นทำได้ด้วยการนำความรู้ไปใช้อีกบ่อยครั้งเท่าที่ต้องการดังนั้นในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ในรูปแบบของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลและการเผยแพร่กระจายความรู้อย่างกว้างขวางจนก่อให้เกิดฐานความรู้ขนาดใหญ่ที่สามารถเรียกใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาภายในองค์กรแห่งการเรียนรู้และยังนำไปสู่การสร้างความรู้ที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีการปรับเปลี่ยนความรู้ให้ทันสมัยขึ้นอย่างไม่มีวันจบสิ้น โดยที่วัฏจักรด้านการจัดการความรู้มี 6 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความรู้ซึ่งกำหนดได้จากการกระทำของบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 การจับความรู้โดยการคัดเลือกความรู้ที่มีมูลค่าและสมเหตุสมผล

ขั้นตอนที่ 3 การปรับความรู้โดยมีการจัดบริบทความรู้ใหม่ที่น่าไปปฏิบัติได้

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บความรู้โดยทำการจัดเก็บความรู้ที่มีประโยชน์ไว้ภายใน

ฐานความรู้ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5 การจัดการความรู้โดยทำการปรับความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอซึ่ง

มักจะมีการตรวจสอบและทบทวนถึงความตรงประเด็นและความถูกต้องของความรู้อยู่เสมอ

ขั้นตอนที่ 6 การเผยแพร่ความรู้โดยนำเสนอความรู้ซึ่งถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่บุคคล

ต้องการไม่ว่าจะเป็นที่ใดหรือเวลาใดก็ตาม

### 5.3 ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน กลุ่มตัวอย่างได้สะท้อนปัญหาต่างๆ ดังนี้

5.3.1 บุคลากรภายในองค์กรบางส่วนยังไม่มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



- 5.3.2 ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรในทุกส่วนได้รับรู้อย่างทั่วถึง
- 5.3.3 บุคลากรยังมีความเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น
- 5.3.4 การกำหนดตัวชี้วัดต่างๆ ควรทำการตกลงกันระหว่างสถาบันและหน่วยงานเพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม
- 5.3.5 ขาดการวางระบบงาน/รูปแบบงานให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพ
- ประเด็นของปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 17.1 มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่สุดต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพฯ รองลงมา ได้แก่ การไม่ตระหนักถึงความสำคัญหรือประโยชน์ที่ชัดเจนต่อการประกันคุณภาพการศึกษาการมีภาระงานที่มากมีเวลาน้อยการขาดความร่วมมือในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ รองลงมา ได้แก่ ความไม่เอื้ออำนวยของนโยบายบางอย่างต่อการทำงานประกันคุณภาพและความไม่สนใจและไม่สามัคคีกันของบุคลากรในการดำเนินงาน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 5.4.1 จัดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกส่วนงานมีความรู้ ความเข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกัน
- 5.4.2 สถาบันควรให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพกับทุกคนได้รับทราบ และให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ
- 5.4.3 จัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ เพื่อให้ทุกคนได้รับทราบแนวปฏิบัติและตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 5.4.4 จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่เป็นภาพรวมของสถาบันและทุกหน่วยงานสามารถนำไปอ้างอิงการประกันคุณภาพได้
- 5.4.5 สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรผลิตผลงานทางวิชาการ งานวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่
- 5.4.6 มีองค์กรหลักในการให้ความรู้และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับตัวชี้วัด ที่มีการปรับเปลี่ยนไปให้ทันกับข้อกำหนดของ สกอ. และ สมศ.

5.4.7 พัฒนาหาวิธีการที่จะทำให้ห้องปฏิบัติการบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด และเป็นวิธีที่ทุกหน่วยงานสามารถทำได้

5.4.8 สถาบันควรมีระบบการจัดเก็บคลังความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม สามารถให้บุคลากรเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวก

5.4.9 ควรมีการปรับปรุงระบบ QAIS ให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด

5.4.10 ควรมีช่องทางในการจัดการความรู้ด้านประกันคุณภาพ หลายๆ ช่องทาง

5.4.11 ควรจัดทำฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง

ประเด็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 17.4 มีความเห็นว่าการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแสดงเป้าหมายและข้อดี รวมถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีมมองไปที่เป้าหมายใหญ่ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 5.8 มีความเห็นว่าการกำหนดให้งานประกันคุณภาพฯ เป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมการวางแผนร่วมกันล่วงหน้าการทำให้มีการรับทราบร่วมกันเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพฯ การประชุมสรุปแก้ไขและวางแผนเป็นขั้นต่อไป นำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพขององค์กรอย่างจริงจังและการมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพจะมีส่วนทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ประสบความสำเร็จได้มากที่สุด

## 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

มหาวิทยาลัยควรมีการดำเนินการวิจัยในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อทำการประเมินและติดตามว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีการรับรู้เพิ่มมากขึ้นหรือไม่อย่างไร รวมถึงการเห็นความสำคัญและนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

## บรรณานุกรม

- กรณีการ์ พรหมณ์พิทักษ์. 2542. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครการพิมพ์.
- กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2552. การจัดการความรู้ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย.   
 คำนวันที่ 21 มิถุนายน 2557 จาก [http://www.crc.ac.th/KM/KM\\_manual.pdf](http://www.crc.ac.th/KM/KM_manual.pdf)  
 [http://www.qd.mahidol.ac.th/km/document/re16\\_07\\_2553.pdf](http://www.qd.mahidol.ac.th/km/document/re16_07_2553.pdf)
- การประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. การประกัน   
 **คุณภาพการศึกษาในประเทศไทย.** คำนวันที่ 21 มิถุนายน 2557 จาก  
 [http://bus.eau.ac.th/docs/qa\\_03.pdf](http://bus.eau.ac.th/docs/qa_03.pdf)
- คณะกรรมการจัดการความรู้ วิทยาลัยเชียงราย. 2555. **คู่มือการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM).** คำนวันที่ 28 กรกฎาคม 2556 จาก  
 [http://www.crc.ac.th/KM/KM\\_manual.pdf](http://www.crc.ac.th/KM/KM_manual.pdf)
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. 2555. **ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน   
 ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระ   
 เกียรติ.** คำนวันที่ 21 มิถุนายน 2557 จาก [http://www.pharmhcu.com/wp-   
 content/uploads/2012/03/งานวิจัยด้านประกันคุณภาพ-2555.pdf](http://www.pharmhcu.com/wp-content/uploads/2012/03/งานวิจัยด้านประกันคุณภาพ-2555.pdf)
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2548. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ:   
 วิ.อินเตอร์ พรินท์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ:   
 โอเดียนสโตร์.
- ปรียานุช ชัยกองเกียรติ; วราภรณ์ศิวดำรงพงศ์ และมยุรี ยีปาโล๊ะ. 2552. การจัดการความรู้ในการ   
 **ประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา.** ยะลา: วิทยาลัย   
 พยาบาลบรมราชชนนี.
- พรทิพย์ กาญจนนิยต และคณะ. 2546. การจัดการความรู้: **สู่วงจรคุณภาพที่เพิ่มพูน.** กรุงเทพฯ:   
 ภาพพิมพ์.
- มานิช เวชพันธ์. 2532. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล **เรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของ ข้าราชการ   
 ประจำ: ศึกษาเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือน ทหารและตำรวจ.** กรุงเทพฯ: มปท.

- รณินทร์ กิจกล้า. 2555. **การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เครื่องมือการ  
พัฒนาองค์กรตามแนวทางการจัดการสมัยใหม่.** ค้นวันที่ 21 มิถุนายน 2557  
จาก [http://www.crc.ac.th /KM/KM\\_manual.pdf](http://www.crc.ac.th /KM/KM_manual.pdf)
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.  
ลักขณา จาตกานนท์; ธนพรรณ บุญยรัตกลิน; ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง และ เนนิสา ไชยบุระ. 2554.  
**การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. 2549. **ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี  
การจัดการความรู้.** กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2553. **รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน Self  
Assessment Report (SAR) ประจำปีการศึกษา.** ค้นวันที่ 21 มิถุนายน 2557 จาก  
<http://planning.nida.ac.th/main/images/Planning%20Division/QA/IQA/SAR/SARNIDA2553OnWeb.pdf>
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2555. **รายงานประจำปีงบประมาณ.** ค้นวันที่ 21 มิถุนายน  
2557 จาก [http://www.nida.ac.th/thai/web/images/pdf/AW\\_PDF\\_nida\\_2012.pdf](http://www.nida.ac.th/thai/web/images/pdf/AW_PDF_nida_2012.pdf)
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. **คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้  
จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.** ค้นวันที่ 21 มิถุนายน 2557 จาก  
[http://www.sciplanet.org/download/kmDoc/manual\\_km.pdf](http://www.sciplanet.org/download/kmDoc/manual_km.pdf)
- สิริรัตน์ มาพบสุข. 2542. **ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานในการ  
บริหารการศึกษา ตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 คณะศึกษาศาสตร์ใน  
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.**  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวัชรา ชุ่มพิจารณ์. 2550. **การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management).** ค้นวันที่ 21  
มิถุนายน 2557 จาก <http://www.pharmacy.cmu.ac.th/team/knowledge.pdf>
- สุวรรณา วิริยะประยูร. **พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน.**  
ค้นวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 จาก [http://www.hss.moph.go.th/KM/upload\\_file/  
data1/hdd1.pdf](http://www.hss.moph.go.th/KM/upload_file/data1/hdd1.pdf)

อักษร สวัสดิ์. 2542. ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียน  
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์  
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Bloom, Benjamin S. and Others. 1956. **Taxonomy of Education Objectives.** New York: David  
McKay.

Nonaka, Ikujiro and Hirotaka, Takeuchi. 1995. **The Knowledge-Creating Company: How  
Japanese Companies Create the Dynamic of Innovation.** New York: Oxford  
University Press.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**เรื่อง “การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์”**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการยกระดับสถาบันให้เป็นสถาบันการศึกษาของประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันและมีความพร้อมที่จะพัฒนาสู่มาตรฐานระดับสากล ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ต่อยอดการสร้างผลงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

อาจารย์ใจชนก ภาคอัฐ  
(ผู้วิจัย)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมคำใน.....ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

#### 1. เพศ

1.  ชาย                      2.  หญิง

#### 2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 30 ปี      2.  30-39 ปี      3.  40-49 ปี      4.  50 ปี ขึ้นไป

#### 3. ตำแหน่งงาน

1.  ข้าราชการ              2.  พนักงานสถาบัน      3.  พนักงานคณะ  
4.  พนักงานวิชาการ      5.  ลูกจ้างประจำ      6.  ลูกจ้างชั่วคราว

#### 4. สายงาน

1.  สายอาจารย์              2.  สายสนับสนุน

#### 5. หน่วยงาน

1.  คณะรัฐประศาสนศาสตร์      2.  คณะบริหารธุรกิจ      3.  คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ  
4.  คณะสถิติประยุกต์              5.  คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม  
6.  คณะภาษาและการสื่อสาร      7.  คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
8.  คณะนิติศาสตร์                  9.  คณะการจัดการการท่องเที่ยว  
10.  คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ      11.  วิทยาลัยนานาชาติ  
12.  สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ      13.  สำนักสิริพัฒนา      14.  สำนักวิจัย  
15.  สำนักบรรณสารการพัฒนา      16.  สำนักงานอธิการบดี  
17.  สำนักงานตรวจสอบภายใน      18.  กองแผนงาน      19.  กองกลาง  
20.  กองคลังและพัสดุ      21.  กองบริการการศึกษา      22.  กองบริหารทรัพยากรบุคคล  
23.  กองงานผู้บริหาร      24.  งานสภาคณาจารย์



6. ประสบการณ์ทำงาน.....ปี

7. ความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

1.  มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยตรง
2.  มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันตามโอกาส

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(โดย 5 = มีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด 4 = มีการจัดการความรู้ในระดับมาก 3 = มีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง 2 = มีการจัดการความรู้ในระดับน้อย 1 = มีการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด)

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ของสถาบัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านการบ่งชี้ความรู้</b>					
1.1 สถาบันมีเป้าหมายของการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ชัดเจน					
1.2 สถาบันมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาให้แก่บุคลากรอย่างเพียงพอ					
1.3 สถาบันมีการวิเคราะห์ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน และปรับปรุงความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษามาโดยตลอด					
1.4 ท่านทราบว่ามีความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในรูปแบบใดบ้าง เช่น เอกสาร หรือคู่มือ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น					
1.5 ท่านทราบว่าควรศึกษาความรู้ด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาจากใครหรือ หน่วยงานใด					
<b>2. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้</b>					
2.1 สถาบันเน้นการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อ					

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ของสถาบัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ส่งเสริมให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาที่มีอยู่เดิมแข็งแกร่งมากขึ้น					
2.2 ทุกคนในสถาบันมีส่วนร่วมในการพัฒนา ความรู้ใหม่ๆ ทางด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา โดยสถาบันให้ทุกคนมีอิสระในการคิด และการทำงาน					
2.3 ทุกคนในสถาบันมีส่วนร่วมในการแสวงหา ข้อมูลหรือความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาจากแหล่งต่างๆ ภายนอก ระดับ เทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices หรือ แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดจากองค์กรอื่นๆ					
2.4 สถาบันส่งเสริมให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่ง ของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้าง องค์ความรู้					
2.5 สถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมใน การสร้างองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาด้วยการให้รางวัลหรือนำมาใช้เป็นส่วน หนึ่งในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
<b>3. ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้</b>					
3.1 สถาบันมีการจัดเก็บความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบในระบบ ฐานข้อมูล					
3.2 สถาบันมีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้มี ความสมบูรณ์					
3.3 สถาบันมีการปรับปรุงข้อมูลในคลัง ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มี ความทันสมัยอยู่เสมอ					

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ของสถาบัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก					
3.5 สถาบันมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึงทั้งภายในสถาบันและองค์กรภายนอก					
<b>4. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</b>					
4.1 กรณีเป็น Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่เป็นรูปธรรม สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ สถาบันมีการจัดทำเป็นเอกสาร คู่มือ หรือผ่านระบบฐานความรู้ ที่บุคลากรสามารถนำความรู้มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนกันได้					
4.2 กรณีเป็น Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ซึ่งได้จากประสบการณ์ที่ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นคำพูดหรือ ลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย สถาบันมีการจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว หรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น เพื่อสร้างให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากร					
4.3 สถาบันเห็นคุณค่า “Tacit Knowledge” หรือ ความรู้และทักษะ ที่อยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั่วทั้งสถาบัน					

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ของสถาบัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.4 ท่านทราบว่าควรแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับใคร หรือหน่วยงานใด					
4.5 สถาบันส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรทำงาน โดย เปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน					
<b>5. ด้านการนำความรู้ไปใช้</b>					
5.1 ผู้บริหารส่งเสริมและให้ความสำคัญกับ การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา					
5.2 ผู้บริหารตระหนักว่า ความรู้ด้านการ ประกันคุณภาพเป็นสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสถาบันได้ (เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและตรงตามความ ต้องการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น)					
5.3 ท่านสามารถนำความรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานใน หน่วยงานได้					
5.4 ท่านเห็นว่าการเรียนรู้ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาจะช่วยเพิ่มคุณภาพในการ ทำงาน ไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงาน					
5.5 สถาบันควรนำการมีส่วนร่วมในการสร้าง องค์ความรู้ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามา ใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งในการพิจารณาการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน					

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1) ท่านเห็นว่าการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันมีปัญหาอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านใดบ้าง และควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไรเพื่อแก้ปัญหาอุปสรรคดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) ท่านเห็นว่าควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....