

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ศศิภา มหาติลก*

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 50300

*อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: sasipha.mah@g.cmru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยโดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาสภาพที่เกิดขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้หลักกระบวนการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ Deming Cycle หรือ PDCA ร่วมกับกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ตามหลักการบริหารแบบองค์รวม ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการสนทนากลุ่มและใช้แบบสอบถามประเมินเชิงยืนยัน ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการนำรูปแบบที่ได้รับการปรับปรุงจากขั้นตอนที่ 3 ไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ ในปีการศึกษา 2565

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่พัฒนาขึ้นมีผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.89 และผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.74 ทั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปว่าควรนำแนวทางการจัดการความรู้ไปใช้ในสถานศึกษาอื่น และศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการจัดการความรู้

คำสำคัญ : รูปแบบ การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพภายใน

A Development of Knowledge Management Model for the Internal Quality Assurance of International College Chiang Mai Rajabhat University

Sasipha Mahadilok*

International College Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai 50300, Thailand

* Corresponding author's e-mail: sasipha.mah@g.cmru.ac.th

Abstract

This research and development project aim to develop a knowledge management framework for internal quality assurance in an international college at Rajabhat University. The research process consists of four steps: Step 1: Defining the conceptual framework by studying documents, textbooks, academic articles, literature reviews, and related research. This includes examining the historical context and the current situation. Step 2: Developing the knowledge management framework for internal quality assurance using the Deming Cycle (PDCA) and Knowledge Management principles. Step 3: Evaluating the knowledge management model for internal quality assurance through group discussions and confirmatory surveys. Step 4: Validating the knowledge management model for internal quality assurance by implementing the improved model from step 3 into the college's internal quality assurance practices for the academic year 2565 (2022 – 2023).

The research findings indicate that the developed knowledge management model significantly improves the evaluation of processes, with the highest average rating at 4.89. Additionally, the suitability of the knowledge management model also received the highest average rating at 4.74. Recommendations for future studies include implementing these knowledge management approaches in other educational institutions and studying factors influencing successful knowledge management practices.

Keywords: model, knowledge management, internal quality assurance

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา วัฒนธรรม รวมทั้งพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวล้ำอย่างรวดเร็ว ทำให้สถาบันการศึกษาต้องปรับตัวตามให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ทั้งทางด้านการบริหารจัดการหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อร่วมกันพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตอบสนองความคาดหวังของสังคมและความต้องการของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ทำให้มั่นใจว่าสถานศึกษาจะสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพให้ทัดเทียมกันในระดับชาติและนานาชาติ (เดโช แสนภักดี, 2563)

การประกันคุณภาพ จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามภารกิจหลัก 4 ประการที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นใจให้กับประชาคมได้ว่าสถาบันการศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตอบสนองการพัฒนาของสังคมและประเทศชาติ ภายใต้การวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและดำเนินงานของสถาบันให้สอดคล้องกับเป้าหมายอย่างเป็นระบบ มีการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการทบทวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับการศึกษาของแต่ละสถาบันการศึกษาให้มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ดังนั้นสถาบันการศึกษาหลายแห่งจึงใช้แนวคิดการบริหารงานตามหลักวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA Model) อ้างถึงใน จริยา ปันหวังกูร และ กิตติศักดิ์ ดียา (2563) เพื่อพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการจัดการความรู้ที่ต้องการให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของคนในองค์กรอย่างสร้างสรรค์ด้วยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน รวมทั้งมีการจัดการองค์ความรู้ของตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการบริหารจัดการตามสภาพและบริบทของแต่ละสถาบัน การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา รวบรวม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้และสร้างความรู้ มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบให้ความรู้้อย่างยั่งยืนในองค์กร อ้างถึงใน ทิพวรรณ นิลทา (2557)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ยังถูกกำหนดให้เป็นตัวบ่งชี้หนึ่งที่สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานปลัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยถูกกำหนดให้เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ ทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะและระดับสถาบัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีเป้าหมายที่ต้องการให้สถาบันการศึกษา มีการรวบรวมองค์ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการศึกษา อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา ปันหวังกูร และ กิตติศักดิ์ ดียา (2563) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ (KM) เป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบัน ซึ่งหากสถาบันมีความตั้งใจในการแสวงหาความรู้ที่มีคุณภาพหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำงานก็สามารถเชื่อได้ว่า สถาบันจะมีองค์ความรู้ที่มีประโยชน์มีแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ตรงประเด็นทำให้เกิดการพัฒนาขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

วิทยาลัยนานาชาติ เป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามภารกิจของอุดมศึกษา 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จึงได้นำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยได้พัฒนาการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA Model) อย่างต่อเนื่อง แต่จากการศึกษาสภาพการจัดการความรู้และการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาย้อนหลัง 3 ปี ของวิทยาลัยนานาชาติและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ มีสาเหตุมาจาก 1) การขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบและร่วมพัฒนา 2) การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน 3) การปฏิบัติงานประกันคุณภาพยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานปกติ 4) การสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากรลาออก และ 5) การขาดการทำงานที่เป็นระบบ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิธีการจัดการความรู้ซึ่งเป็นกระบวนการเชิงระบบที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดการยอมรับและเรียนรู้ เชื่อมโยงกับกระบวนการคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA Model) มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาร่วมกันของวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาสภาพการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 34 คน

วิธีวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) มีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยโดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) การศึกษาสภาพที่เกิดขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์เอกสารการรวบรวมข้อมูลศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีและสาระที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ประกอบด้วย ประชากรจำนวน 34 คน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยผู้จดบันทึก (Note Taker) การบันทึกเสียง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการจดบันทึก การถอดเทปการสนทนา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล

3) แบบสอบถามสภาพการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพการประกันคุณภาพการศึกษา ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ในวิทยาลัยนานาชาติ ลักษณะเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ อ้างถึงใน วีรบุช ตรุณสนธยา (2563)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการนำข้อมูลจากขั้นที่ 1 มาวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์สร้างเป็นโครงร่างรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้หลักกระบวนการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA Model) ร่วมกับกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ตามหลักการบริหารแบบองค์รวม

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในขั้นตอนนี้ดำเนินการ 2 ครั้ง คือ

1) การตรวจสอบและปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สร้างจากขั้นตอนที่ 2 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของกระบวนการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ ตอนที่ 3 ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ ลักษณะเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ และคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น

2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ประชากรจำนวน 34 คน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยผู้จดบันทึก (Note Taker) การบันทึกเสียงการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการจดบันทึก การถอดเทปการสนทนา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ โดยการนำรูปแบบที่ได้รับการปรับปรุงจากขั้นตอนที่ 3 ไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2565 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบ จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม(Focus Group Discussion) ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 34 คน เพื่อสะท้อนผลการทดลองและสรุปผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกด้าน

2. นำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้แบบตรวจเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญ นำมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แปลความโดยโปรแกรม Microsoft Excel ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่าทุกข้อคำถาม

ในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ที่คำนวณได้อยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00 คะแนน ซึ่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ ค่าที่คำนวณได้จะต้องมากกว่า 0.5 (ค่า IOC > 0.50) อ้างถึงใน ประภัสสร ขาวงาม (2564) แสดงว่า ข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วออกไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ และระดับสถาบัน จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายความคิดเห็น และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และลงข้อสรุป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถาม

1.1 ส่งแบบสอบถามถึงประชากรในการวิจัย จำนวน 34 คน

1.2 ติดตามแบบสอบถามจากประชากรและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. การสนทนากลุ่ม

2.1 จัดสนทนากลุ่มจำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เกี่ยวกับการพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ

2.2 นำผลการพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และลงข้อสรุป

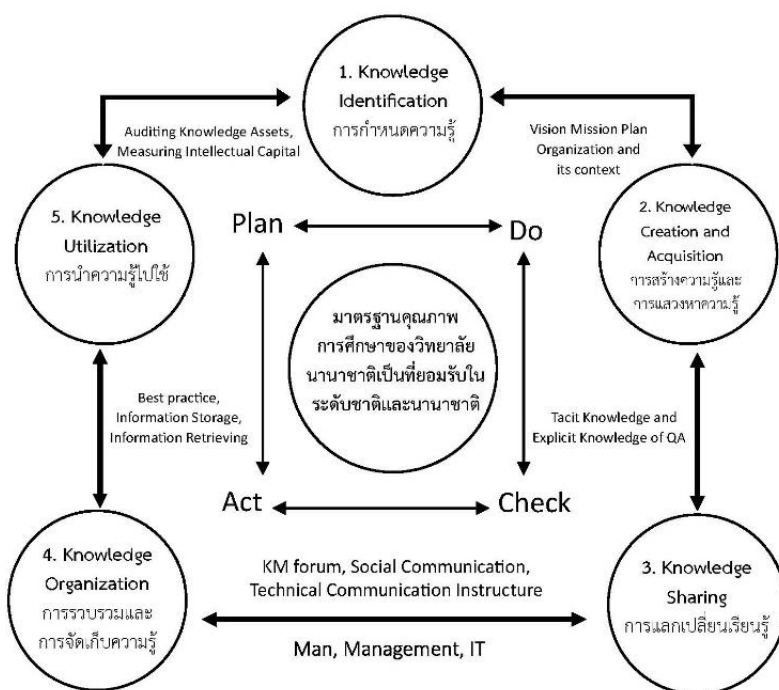
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้สถิติพื้นฐานคำนวณค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำข้อมูลจากทั้งสองส่วนมาสังเคราะห์ในการพัฒนารูปแบบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และลงข้อสรุป โดยในการวิเคราะห์เนื้อหาได้ใช้แนวทางของ คริปเพนดอร์ฟ Krippendorff (1980) อ้างถึงใน ทิพย์วรรณ นิลทา (2557)

3. การสนทนากลุ่มและแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อหาข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยนำผลข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. รูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลการศึกษารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร สังเคราะห์งานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่สร้างคุณภาพและมาตรฐานให้กับวิทยาลัยนานาชาติ คือ การประกันคุณภาพการศึกษา โดยดำเนินงานภายใต้แนวคิดว่าการประกันคุณภาพ คือ การทำงานปกติ ซึ่งมีการควบคุมคุณภาพที่สะท้อนให้เห็นความสำเร็จจากกระบวนการภายในที่ทำให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินไปด้วยดี มีการนำหลักกระบวนการคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA Model) เชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยทุกชั้นตอน ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 รูปแบบจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากแผนภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่พัฒนาขึ้นตามหลักการบริหารงานคุณภาพแบบองค์รวมตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA Model) 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนวางแผน (Plan) ขั้นตอนดำเนินงาน (Do) ขั้นตอนตรวจสอบ (Check) ขั้นตอนปรับปรุงและพัฒนา (Act) เชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การกำหนดความรู้ / บ่งชี้ความรู้ ประกอบด้วย 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ 3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4. การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ 5. การนำความรู้ไปใช้ โดยมีกระบวนการนำไปใช้ ดังนี้

ขั้นวางแผน (plan)

1. การเตรียมการ ในขั้นตอนนี้ มีการวางแผนและเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ (1) การแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา (3) วิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่ผ่านมา (4) วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี

2. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ภารกิจหลักของหน่วยงาน (2) กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการดำเนินงานประกันคุณภาพ (3) การกำหนดขอบเขตของความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา (4) การกำหนดแนวทางดำเนินการ ระยะเวลา งบประมาณ การกำหนด และ ผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ (5) การกำหนดแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (6) การจัดทำแผนยกระดับการศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา (7) การดำเนินงานตามแผนยกระดับการศึกษาตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด และ (8) ส่งเสริมสนับสนุน อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามแผน

ขั้นดำเนินงาน (Do)

3. การสร้างความรู้และการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ได้แก่ (1) จัดกิจกรรมประชุม อบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกระดับ (2) สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากการปฏิบัติงาน เอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่มีผู้รู้ได้มีการบันทึกไว้ (3) กิจกรรมศึกษาดูงาน

4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ได้แก่ (1) จัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (2) จัดทำนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ (3) จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานภายนอก หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายต่าง ๆ (4) ถอดบทเรียนจากการจัดการความรู้ (5) กลั่นกรองความรู้ที่จำเป็นและเหมาะสมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (6) หา Best Practice ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (7) จัดทำเอกสารความรู้ คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

5. การรวบรวมและการจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization) ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลและความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียน (2) การประมวลและกลั่นกรองความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (3) การจัดกลุ่มความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (4) การจัดเก็บความรู้

6. การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization) ได้แก่ (1) การกำหนดแนวทางดำเนินการ ระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ (2) การกำหนดแนวทางจัดทำแผนยกระดับการศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา (3) การกำหนดแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (4) การดำเนินงานตามแผนยกระดับการศึกษา ตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด (5) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับคณะ และ (6) ส่งเสริมสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามแผน

ขั้นตรวจสอบ (Check)

ขั้นตอนนี้เป็นการติดตาม ตรวจสอบ (Monitor) ประเมินผล (Evaluate) การนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การกำกับติดตาม ดูแล ให้คำปรึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา การวางแผนและแนวทางการประเมิน และการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้

เครื่องมือต่าง ๆ ตามความเหมาะสม การดำเนินการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษา และการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการประเมิน

ขั้นปรับปรุงและพัฒนา (ACT)

ขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินงานจากการสะท้อนผลการประเมิน ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา การนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบเพื่อจัดทำแผนยกระดับการศึกษาในปีถัดไป การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา การสรุปผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลการประเมิน วิเคราะห์ สังเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย จุดที่ควรพัฒนา ตามคำแนะนำของคณะกรรมการประเมินและแนวทางการยกระดับคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษาถัดไป การจัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษา การนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

2. ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการ โดยผู้บริหารวิทยาลัยจำนวน 4 คน อาจารย์และบุคลากรผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร และ ระดับคณะ จำนวน 15 คน และ คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ จำนวน 15 คน โดยการสนทนากลุ่มและใช้แบบสอบถามประเมินเชิงยืนยัน แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่			
	$\bar{X}$	S.D.	ความเหมาะสม
1. ด้านการกำหนดความรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ด้านการแสวงหาความรู้และการสร้างความรู้	4.79	0.41	มากที่สุด
3. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.94	0.24	มากที่สุด
4. ด้านการรวบรวมและการจัดเก็บความรู้	4.74	0.45	มากที่สุด
5. ด้านการนำความรู้ไปใช้	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.89	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการสนทนากลุ่มและการประเมินเชิงยืนยันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.89

3. ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ โดยผู้บริหารวิทยาลัยจำนวน 4 คน อาจารย์และบุคลากรผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร และ ระดับคณะ จำนวน 15 คน และคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ จำนวน 15 คน โดยการสนทนากลุ่มและประเมินเชิงยืนยัน แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ความเหมาะสม
1. ขั้นการวางแผน	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ขั้นการดำเนินงาน	4.62	0.49	มากที่สุด
3. ขั้นการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. ขั้นการปรับปรุงและพัฒนา	4.50	0.51	มาก
5. ภาพรวมของรูปแบบ	4.56	0.50	มากที่สุด
รวม	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการสนทนากลุ่มและการประเมินเชิงยืนยันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74

4. ผลการตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า

การนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ไปใช้ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 5 องค์ประกอบ 18 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติที่ได้รับการประเมินในปีการศึกษา 2565 ในภาพรวมยังคงมีคะแนนเท่าเดิม คือ 4.35 อยู่ในระดับดี โดยมี 15 ตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนเท่าเดิม 2 ตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนเพิ่มขึ้น คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 และตัวบ่งชี้ที่ 2.3 และ 1 ตัวบ่งชี้ที่คะแนนลดลง คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 เนื่องจากการมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการประเมินของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้จากการสนทนากลุ่ม ผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบ ได้ให้ความคิดเห็นว่า รูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอนั้นเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนางาน พัฒนาคณะ เพราะสามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องประสานไปในทิศทางเดียวกันได้เป็นอย่างดี มีการพัฒนางานที่เป็นระบบมากขึ้นและสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพตามเกณฑ์การประกันคุณภาพได้เป็นอย่างดี ในด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ภาพรวมมีความชัดเจน แต่ให้เพิ่มเติมในส่วนการรวบรวมข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งควรนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการรวบรวมความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการทำแนวปฏิบัติที่ดี ควรจัดทำเอกสารสรุปความรู้ในแต่ละประเด็นความเพิ่มเติมเพื่อเผยแพร่ที่เหมาะสม ด้านกระบวนการ (Process) ภาพรวมของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมสามารถบริหารจัดการควบคุมไปในแต่ละขั้นตอนของวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA Model) ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี มีการกำกับ ติดตาม ให้คำปรึกษาและตรวจสอบการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับหลักสูตรและระดับคณะ ซึ่งได้รับความร่วมมือและการยอมรับรูปแบบจากผู้บริหารและบุคลากรภายในวิทยาลัยเป็นอย่างดี ด้านผลลัพธ์ (Outcome) พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ทำให้การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบมากขึ้น มีการจัดหมวดหมู่ความรู้ให้ตรงประเด็นกับภาระงานจริง และลดเวลาในการจัดทำเอกสารได้อย่างเหมาะสม ด้านผลกระทบ (Impact) พบว่า ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจนมีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรทำให้เกิดการพัฒนางานที่ได้รับนิยชม แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยทางด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมและความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย การตระหนักเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ทิศนคติและความมุ่งมั่นในการทำงานประกันคุณภาพให้เป็นการทำงานปกติอย่างแท้จริง

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. การศึกษารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเกิดจากการสังเคราะห์ตัวแปรในการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การเตรียมการ การกำหนดความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Demarest อ้างถึงใน จริยา ปันทังกูร และ กิตติศักดิ์ ดิยา (2563) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็นการสร้างความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การกระจายความรู้ไปใช้ และ การนำความรู้ไปใช้ สอดคล้องกับ Takeuchi & Nonaka (2000) อ้างถึงใน ลาวัลย์ สุขยั้ง (2550) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ว่ามี 6 ขั้นตอน คือ การกำหนดความรู้ การสร้างความรู้ การเสาะหาและการยึดกุมความรู้ การกลั่นกรอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการใช้ความรู้ เช่นเดียวกับ ฉลาด จันทรสุมบัตติ (2553) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้จำแนกออกได้ 6 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กัน คือ การสร้างความรู้ การจำแนกความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมินผลความรู้ สอดคล้องกับ ทิพวรรณ นิลทา (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบ การจัดการความรู้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การสร้างวิสัยทัศน์ความรู้ การกำหนดประเด็นความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ สอดคล้องกับ สายสุตา เตียเจริญ และคณะ (2560) ที่ได้พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย การแสวงหาและการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการเผยแพร่ความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ เช่นเดียวกับ ยงยุทธ พรหมบุตร และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาหลักสูตรรายวิชาชีววิทยาโดยการบริหารงานคุณภาพแบบองค์รวม พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินความรู้ การสรุปและรายงานผลการจัดการความรู้ เช่นเดียวกับ รัตน์วดี อินทะกนก และ นวดีกร หอมสิน (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนร่มเกล้า จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างความรู้การแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้การบริหารงานคุณภาพแบบองค์รวมตามวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA Model) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ PDCA คือ 1) ขั้นวางแผน (Plan) 2) ขั้นดำเนินการ (Do) 3) ขั้นตรวจสอบ (Check) 4) ขั้นปรับปรุงและพัฒนา (Act) ทำให้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีขั้นตอนที่ชัดเจน สอดคล้องกับ มนต์ชัย เทียนทอง (2557) อ้างถึงใน ยงยุทธ พรหมบุตร และคณะ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า PDCA เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “วงจรบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)” กล่าวคือ เป็นวงจรที่มีการวางแผน การปฏิบัติตามขั้นตอนการตรวจสอบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยนำวงจร PDCA ไปใช้เพื่อพัฒนาองค์กรที่เน้นคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถ

ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยผลการดำเนินงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพแบบองค์รวมตามวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA Model) 4 ขั้นตอน และกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน แสดงให้เห็นให้ถึงเกลียวความรู้ หรือ วงจรความรู้ ที่ได้ถูกใช้ส่งผ่านหมุนเวียนกันในรูปแบบต่าง ๆ เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดความเข้าใจในการประกันคุณภาพดียิ่งขึ้นจากการรับรู้และมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์ความรู้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนางานได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ละครดา น้อยเอี่ยม และ วรกฤต เกื่อนช้าง (2565) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง เนื่องจากแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการที่จะทำให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้จากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเองและการดำเนินงานขององค์กร หรือกล่าวได้ว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนและค้นหาวิธีทางใหม่ ๆ ในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการอันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

รูปแบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาขึ้นจากการดำเนินงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยเป็นการนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยฯ ที่มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริหารภายในองค์กรตามองค์ประกอบคุณภาพและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับจากการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาองค์กรควรพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่ได้จากการทำวิจัยนำไปบูรณาการกับการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ขององค์กรให้ครอบคลุม เช่น การผลิตบัณฑิต การจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติ ที่ดี (Best Practice) ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีความเข้มแข็งทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้สามารถนำไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากยิ่งขึ้นเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการพัฒนางานอย่างมีคุณภาพ
2. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของแต่ละบุคคลภายในหน่วยงาน เนื่องจากการจัดการความรู้ต้องอาศัยการประสานงานและความร่วมมืออย่างเข้มแข็งของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้จากการได้รับโอกาสจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่สนับสนุนทุนวิจัยและจากการสนับสนุนและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานจากผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรทุกท่าน ของวิทยาลัยนานาชาติ รวมถึงบุคลากรจากหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- จริยา ปันทังกูร, และ กิตติศักดิ์ ดียา. (2563). การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 289–303.
- ใจชนก ภาคอิต. (2557). การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. *สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. สืบค้นจาก <https://nida.ac.th>
- ฉลาด จัทรสมบัติ, และ ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2553). *การเขียนวิทยานิพนธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เดโช แสนภักดี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) กรณีศึกษาเทศบาลเมืองท่าโขลง. *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 24(1), 71–81.
- ทิพย์วรรณ นิลทา. (2557). *การพัฒนาแบบการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์ (ดัชนีพันธกิจปรัชญาคุณูปการ)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้นจาก <https://epublish.cmru.ac.th>
- ยงยุทธ พรหมบุตร, พิสิฐ เมธาภัก, และ มนต์ชัย เทียนทอง. (2561). การพัฒนาแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาหลักสูตรรายวิชาชีพโดยการบริหารงานคุณภาพแบบองค์รวม. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 9(1), 66–75.
- รัตน์วดี อินทะกนก, และ นวตกร หอมสิน. (2564). กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนร่มเกล้า จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(1), 191–206.
- ลักสรดา น้อยเอี่ยม, และ วรกฤต เกื้อนช้าง. (2565). การจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้ในยุคโลกาภิวัตน์. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยนครสวรรค์*, 10(1), 122–132.
- ลาวัลย์ สุขยิ่ง. (2550). *การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา : หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. (ภาคนิพนธ์วิทยาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- วีรณัฐ ดรณสนธิยา. (2563). *รูปแบบการบริหารจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้นจาก https://www.ird.cmru.ac.th/ris/search_res
- สายสุดา เตียเจริญ, ณัฏชา มณีวงศ์, และ อาทิตยา นกอยู่. (2560). การพัฒนาแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/294642>
- สิทธิศักดิ์ อาจหาญ, และ สุภาพ ฉัตรธารณ. (2556). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพโดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. *วารสารเกษตรศาสตร์ (สังคม)*, 34(2), 242–254.