

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันในโลกเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) เป็นการแข่งขันที่ต้องหาความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเครื่องมือที่สำคัญในการแข่งขันคือความรู้ ซึ่งเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนที่สุด ซึ่งคำกล่าวนั้นเป็นจริง โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) ซึ่งเป็นที่เศรษฐกิจที่อาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักทำให้เกิดการเติบโต สร้างความมั่งคั่ง และการสร้างงาน การก้าวไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ หรือสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) ซึ่งการสร้างความรู้ได้เปรียบในการแข่งขัน อย่างสัมฤทธิ์ผล คือ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ นั่นเอง (Nonaka, 1991; บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ, 2549; บวรชัย ศิริมหาสาคร, 2550) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง ที่สร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจ อันเนื่องมาจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั้นสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม อีกทั้งเป็นทรัพยากรที่คู่แข่งเลียนแบบได้ยาก และเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้จากกรอบวิสัยทัศน์ของการพัฒนาประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบ ให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับทุกภาคส่วนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ส่งผลให้องค์กรที่ต้องการอยู่รอดในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารและการดำเนินงาน จากในอดีตซึ่งเป็นยุคอุตสาหกรรมองค์การ ต่างสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยศักยภาพและประสิทธิภาพของเครื่องจักรและกระบวนการผลิต หันมาให้ความสำคัญกับศักยภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของทุนทางความรู้ และความสามารถในการเรียนรู้ของคนในองค์กร ดังจะเห็นได้ว่าคนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญเพราะเป็นแหล่งความรู้และเรียนรู้ปัจจัยต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง งานและองค์การได้ ดังนั้น คนที่มีความรู้จึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นทุนขององค์กร หากองค์กรมีคนที่มีความรู้และมีความสามารถในการจัดการความรู้ที่ดีก็จะสามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างมั่นคง อีกทั้งยังหากองค์กรมีความรู้มากเท่าไร ก็ยังสามารถเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น เมื่อเกิดการเรียนรู้มากขึ้นย่อมเกิดการพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ได้มากขึ้น เมื่อนำความรู้เก่ามาบูรณาการกับความรู้ใหม่ก็จะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นอีก และสามารถนำ

ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้มากขึ้น จึงกลายเป็นวงจรที่ไม่สิ้นสุดที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

สถาบันการศึกษาก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปรับตัวให้สามารถดำเนินต่อไปได้ในสภาวะการณ์เช่นนี้ นอกจากนี้สถาบัน การศึกษาจะต้องทำหน้าที่พัฒนาพฤติกรรมและศักยภาพของบุคคลด้วยเช่นกัน จากภาระเหล่านี้ทำให้สถาบันการศึกษาจะต้องมีการกำกับดูแลให้การบริหารการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ แต่สภาพการจัดการศึกษาในประเทศไทยยังมีคุณภาพและมาตรฐานอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก พิจารณาจากการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษา ในระดับโลกพบว่า ในปี 2553 มีมหาวิทยาลัยในประเทศไทย 7 แห่ง ติดอันดับในกลุ่มอันดับที่ 200 ของมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในเอเชีย ส่วนใน ระดับภูมิภาคเอเชีย โดย Asian University Rankings 2010 ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มสาขาวิชาต่างๆ มีมหาวิทยาลัยไทย ติดอันดับใน 100 อันดับแรกเพียง 6 แห่ง จากผลการจัดอันดับจะเห็นได้ว่าคุณภาพมาตรฐานของสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับที่ยังไม่สูง นอกจากนี้จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของ วิทยา เชียงกูล (2544, บทคัดย่อ) พบว่าประชาชนร้อยละ 60.56 ยังไม่พอใจต่อคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทำให้เห็นว่าจะต้องมีการพัฒนาการจัดการศึกษาต่อไปอีก

นอกจากสภาพดังกล่าวแล้ว นโยบายการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวทั้งด้านการเมืองความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมและวัฒนธรรม ภายใต้แนวคิด วิสัยทัศน์เดียว (One Vision) อัตลักษณ์เดียว (One Identity) และประชาคมเดียว (One Community) ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นจากการส่งเสริมดังกล่าว ส่งผลกระทบแม้แต่สถาบันการศึกษาจะต้องพัฒนาคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบด้านการศึกษา ได้กำหนดนโยบายการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน คือ นโยบายการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552 - 2561) ที่มุ่งเน้นให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ โดยมีเป้าหมายหลัก 3 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเรียนรู้ของคนไทย 2) เพิ่มโอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ และ 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารและจัดการศึกษา และได้กำหนดกรอบแนวทางการปฏิรูปการศึกษามี 4 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพคนไทยยุคใหม่ 2) พัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่ 3) พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ และ 4) พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่

ในการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถต่อการแข่งขัน หนึ่งในกลยุทธ์ที่องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันให้ความสำคัญคือ การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งมีการใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งภาครัฐและเอกชน ดังเช่นในภาครัฐได้มีการตราไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่ง

การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของ ข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ในส่วนวงการศึกษา ก็ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงต้องมีการปรับตัวของสถาบันการศึกษาเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งการปรับตัวขององค์กรจะเกิดจากการ เรียนรู้และประสบการณ์ของสมาชิกในองค์กร โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการสร้างองค์กร เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Marquardt, 2002) ด้วยการขยายขอบเขต ความสามารถในการสร้างอนาคตขององค์กรอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้ (Hargreaves & Jarvis, 1998) เพื่อให้สามารถเรียนรู้เพื่อความอยู่รอดขององค์กรได้ (Survival Learning) เป็นการเรียนรู้ในการ ปรับตัว (Adaptive Learning) เรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Generative Learning) ซึ่งเป็นการ เรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในตนเอง (Senge, 1996) โดยการเรียนรู้จะช่วยให้องค์การมีศักยภาพใน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เกิดการพัฒนาที่รวดเร็วและยั่งยืน (Jones, 2007) ให้ก้าวทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการสมัยใหม่หรือเทคโนโลยี ให้สามารถเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน จำเป็นต้องมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อพัฒนางานและขีด ความสามารถขององค์กรให้มีคุณภาพ สร้างความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จำเป็นต้องสร้างและพัฒนางานองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยที่ สมาชิกในองค์กรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างผลงานไปพร้อม ๆ กันกับการเรียนรู้ เมื่อสมาชิก องค์กรมีความรู้มีความสามารถที่เพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลของกลุ่ม และพัฒนาไปสู่การ เกิดประสิทธิผลองค์กร ทำให้องค์การสามารถปรับเปลี่ยนไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1994; Barrie, & Wayne, 1998) ดังผลการศึกษาของ Ellinger, Yang, & Ellinger (2000) ที่ศึกษาองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลงานขององค์กร พบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อผลงานขององค์กร

การที่องค์กรจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น ต้องอาศัยการจัดการความรู้ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ นำความรู้ที่มีอยู่มากมายในองค์กรไปปรับใช้ โดย มีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นจะต้อง เชื่อมโยงความรู้ในองค์กรเข้าด้วยกัน (Marquardt, 1996) นั่นคือ จะต้องมีการรวบรวมความรู้ทั้ง จากภายในและภายนอกมาสร้างเป็นองค์ความรู้ และจัดเก็บข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้โดยง่าย สามารถถ่ายโอนความรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้เกิดแก่องค์การต่อไป โดยที่การเรียนรู้ องค์กรจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้สนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จ (ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548)

จุดประสงค์ของการจัดการความรู้ในภาพรวม คือ การเพิ่มประสิทธิผลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hsu (2006) สนับสนุนว่าการจัดการทุนทางปัญญา และการจัดการความรู้ช่วยพัฒนาประสิทธิผลองค์กร และการสร้างความรู้ ล้วนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ Hussi (2004) จากการศึกษาของ Sanchez, & Elena (2006) พบว่าสถาบันการศึกษาในยุโรปต่างให้ความสนใจในการดึงคุณค่าของทุนทางปัญญาออกมาโดยใช้การจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถวัดและจัดการกับสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ การจัดการความรู้ที่จะให้เกิดผลลัพธ์ของการเรียนรู้ต้องมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับองค์การในการที่จะหาหนทางที่ดีที่สุดในการจัดการความรู้ในองค์กร (Lubit, R., 2001) โดยองค์ความรู้จะเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญขององค์กรที่จะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่มีคุณภาพขององค์กร (Xu, & Quaddus, 2005) โดย Alavi, & Leidner (2001) ได้เสนอว่า การจัดการความรู้ที่มาจากบทบาทที่ชัดเจนและมีความเป็นอิสระต่อกัน นั้น มี 4 องค์ประกอบ คือ การสร้างความรู้ (Create) การจัดเก็บความรู้ (Storage) การนำความรู้ไปใช้ (Retrieval) การถ่ายทอดความรู้ (Transfer) และการประยุกต์ใช้ (Application) การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ความต้องการบรรลุเป้าหมายของบุคคลและของสถานศึกษาเป็นเรื่องเดียวกัน สามารถทำให้คนได้ใช้ปัญญาของตนได้อย่างเต็มที่ แต่การจัดการความรู้ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่มาก เนื่องจากลักษณะความเป็นนามธรรมของตัวความรู้เอง และปัญหาจากปัจจัยด้านองค์กรและคนเป็นเรื่องหลัก รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์และวัฒนธรรมองค์กรด้วย (Barnes, 2002)

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่างๆ เริ่มมีการตื่นตัวในการบริหารสถานศึกษาด้วยการจัดการความรู้ มุ่งพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันการศึกษา จึงต้องทบทวนกิจกรรมและการดำเนินการต่างๆ ว่าตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนให้ได้ผลสูงสุด แต่ส่วนใหญ่พบว่าสถาบันการศึกษายังมีการให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ น้อยกว่าการให้ความสำคัญทางวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา ให้ความสำคัญทางวัตถุมากกว่าการให้ความสำคัญกับแหล่งความรู้ที่สำคัญที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นต้นทุนสำคัญในสถานศึกษาไปอย่างน่าเสียดาย ทำให้เกิดปัญหาในการแลกเปลี่ยนความรู้และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษา (ปริญญช ชัยกองเกียรติ, 2551) ในสังคมฐานความรู้นี้ สถานศึกษาที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ จึงควรให้ความสำคัญกับการดึงศักยภาพของคนแต่ละคนออกมาได้อย่างเต็มที่ สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Communities of Practice) เพื่อให้สามารถยึดโยงคนทั้งหลายเข้าไว้ด้วยกันสามารถเรียนรู้ระหว่างกัน ร่วมกันพัฒนาแรงบันดาลใจสร้างทุนทางปัญญาให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาจะช่วยให้สถานศึกษามีขีดความสามารถในการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง (ประพนธ์ ภาสุขยัต, 2549) โดยใช้การจัดการความรู้ที่เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับคนในองค์กรเป็นหลัก โดยมองว่าองค์กรเป็นระบบที่ซับซ้อนที่มีการพัฒนาตามบริบทและสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กร การจัดการความรู้จึง

เป็นเหมือนกรอบหรือระเบียบปฏิบัติ ที่เอื้อให้คนในองค์กรมีกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ความรู้ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานและผลลัพธ์ให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (ชินภัทร ภูมิรัตน์, 2549; วิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547)

การพัฒนาคุณภาพของงานด้านการศึกษาในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความชัดเจนอย่างเป็นระบบ จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และรองรับการประกันคุณภาพภายนอก จึงได้กำหนดให้มีการติดตามตรวจสอบมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอกทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาโดย สมศ. ซึ่งได้ทำการประเมินคุณภาพการศึกษา ในประเทศไทย โดยดำเนินการแล้ว 2 รอบ คือ การประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก พ.ศ. 2543-2548 ผลการประเมิน เพื่อให้ข้อมูลแก่สถาบันอุดมศึกษาได้รู้คุณภาพและมาตรฐานของสถาบันของตนเอง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาในรอบต่อไป และการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งที่ 2 พ.ศ.2549-2553 ผลการประเมินใช้เพื่อการจัดระดับหรือจัดอันดับสถานศึกษาแต่ละแห่ง

ในส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาก็ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานดังกล่าว โดยมาตรฐานในระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานคุณภาพ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เน้นการวัดคุณภาพของประสิทธิผล การบริหาร การจัดการ การเรียนรู้ และการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งระดับอุดมศึกษาได้ทำการประเมิน ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในระยะที่ 2 เช่นเดียวกัน ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับที่ดีขึ้น จากระดับพอใช้พัฒนาขึ้นเป็นระดับดีและดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาปรับปรุง การดำเนิน การประกันคุณภาพ ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การเปรียบเทียบผลการประเมินการประกันคุณภาพภายนอกของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย รอบแรก (พ.ศ.2543 - 2548) และรอบสอง (พ.ศ.2549 - 2553)

กลุ่มมหาวิทยาลัย	จำนวนที่ได้รับ การประเมิน	รอบแรก			รอบสอง			ไม่ รับรอง
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ดีมาก	ดี	พอใช้	
สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ	13	-	-	13	5	6	-	-
สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นส่วนราชการ	12	-	-	12	8	26	2	-
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน	54	-	-	54	2	48	7	3
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	40	-	-	40	2	37	-	-
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	5	-	-	5	2	7	-	-
สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง	57	-	-	57	25	40	-	-
วิทยาลัยชุมชน	18	-	-	18	1	16	2	-
รวม	199	-	-	260	45	180	18	3

ที่มา: สำนักมาตรฐานการศึกษา (2554)

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีแนวคิดในการเตรียมการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพมาสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการทบทวนนโยบายการศึกษาแนวทางการจัดการศึกษา และระบบประกันคุณภาพของสถาบัน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉวีวรรณ บุญคุ้ม (2005) ของมหาวิทยาลัยยอร์ก ที่ได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แสดงให้เห็นว่าการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ต้องการเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาหลายแห่งยังมีความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพยังไม่มากพอ นอกจากนี้อาจมาจากสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ทั้งของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ยังคงไม่เสถียรพอ ทำให้ต้องมีความเข้าใจศึกษาเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ รวมถึงวางแผนการประกันคุณภาพให้สอดคล้องต่อเนื่องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย จะประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริงได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรในหน่วยงานบุคลากรเหล่านั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มีเจตคติที่ดี มีความตั้งใจ เสียสละที่จะดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง (สุระพงศ์ ทองพันชั่ง, 2545) นอกจากนี้ผลการศึกษาของพระมหาสาธิต เมธีจรรยาภรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอันดับแรกสุด คือ ปัญหา

การขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ดังนั้น จึงควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจ (Knowledge and understanding) เกี่ยวกับปรัชญา แนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพอย่างแท้จริง

ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่ายังไม่มีการศึกษาการจัดการความรู้ในด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทำให้ยังไม่เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนต่อกระบวนการจัดการความรู้ในงานด้านคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จากผลการประเมินคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ที่ผ่านมา จะเห็นว่ามีสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีจำนวนน้อยมาก มีเพียง 45 แห่ง จากทั้งหมด 254 แห่ง ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพอุดมศึกษา ยังไม่ดีพอ อีกทั้งผลการจัดอันดับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในระดับนานาชาติ ยังแสดงให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยมีประสิทธิภาพที่ต่ำกว่าต่างชาติ เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ปัจจุบันที่ประเทศกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ก็ยิ่งทำให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย ยังคงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพสถาบันให้มากยิ่งขึ้น อย่างน้อยควรพัฒนาให้ได้ระดับมาตรฐานคุณภาพที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กำหนดไว้ในจำนวนที่มากยิ่งขึ้น จากการศึกษาเอกสารพบว่าวิธีการหนึ่งในการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงาน คือการใช้การจัดการความรู้ในการดำเนินงานทุกส่วน เพื่อพัฒนาต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย มุ่งสนใจศึกษาการจัดการความรู้ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้ผลคะแนนประกันคุณภาพระดับดีมาก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างการจัดการความรู้ในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา องค์กรแห่งการเรียนรู้ กับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา อันจะนำไปสู่การค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อไป

คำถามการวิจัย

1. สถาบันอุดมศึกษามีการนำการจัดการความรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาใช้ในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะใด
2. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง และตัวแปรเหล่านั้นมีโครงสร้างความสัมพันธ์กันอย่างไร
3. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากการศึกษารวบรวมจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้พัฒนาแนวทางระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้เป็นแม่แบบการวัดผลให้กับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ โดยได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพออกเป็น 9 องค์ประกอบ 44 ตัวบ่งชี้ เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินภายใน ซึ่งถือเป็นการประเมินเบื้องต้นของแต่ละสถาบันการศึกษา เพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการศึกษาดตนเอง (Self Assurance Report: SAR) เพื่อรายงานผลประเมินการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา และรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) โดยการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ซึ่งมาตรฐานคุณภาพสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) เน้นการวัดคุณภาพของประสิทธิผล โดยได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพออกเป็น 7 มาตรฐาน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต 2) มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 3) มาตรฐานด้านการบริหารวิชาการ 4) มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 5) มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร 6) มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และ 7) มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

กระบวนการในการดำเนินการด้านคุณภาพนั้นเป็นการพัฒนามาตรฐานการทำงาน (Flood, 1993) เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั้งส่วนบุคคลและองค์กร (Hills, 1998) โดยการพัฒนาคุณภาพนั้น จะต้องมีการตรวจสอบ มีการควบคุมคุณภาพ และเมื่อค้นพบข้อบกพร่องต้องรีบทำการแก้ไข เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ เป็นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Sallis, 1993) การประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิผลนั้น มี 2 ส่วนคือประสิทธิผลระหว่างทาง (Intermediate Outcome) ได้แก่

การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร และประสิทธิผลสุดท้าย (End Outcome or Ultimate Outcome) ได้แก่ การบรรลุพันธกิจของสถาบันที่ตั้งเอาไว้ โดยการพัฒนาระบบ (Systematic Approach) ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของปัจจัยตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลกระทบ (Impact) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กิตติยา สีอ่อน, 2547)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่จะให้เกิดผลลัพธ์ของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับองค์การในการที่จะหาหนทางที่ดีที่สุดในการจัดการความรู้ในองค์การ (Lubit , 2001) โดยองค์ความรู้จะเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญขององค์การ ที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การ (Xu, & Quaddus, 2005) นอกจากนี้ความรู้ยังเป็นทางเลือกสุดท้ายจากหลายทางเลือก ที่จะช่วยให้้องค์การสามารถแข่งขันได้ โดยที่ความสำเร็จขององค์การจะต้องมาจากการสร้างความรู้ใหม่อยู่เสมอ การเผยแพร่ความรู้ และการประยุกต์ความรู้ไว้ในสินค้าและเทคโนโลยี ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ส่งผลให้้องค์การอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนแต่มีใช้กระทำเพียงครั้งเดียว ต้องมีกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Nonaka, 1991) และมีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดและผลการวิจัยในการที่จะทำให้การจัดการความรู้ใน้องค์การเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลายแนวคิด อาทิ Sabherwal, & Becerra-Fernandez (2003) ได้เสนอแนวคิด ในการเริ่มต้นการจัดการความรู้ใน้องค์การว่าควรเริ่มจากองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การค้นหา (Discovered) การรวบรวม (Captured) การแบ่งปันหรือการถ่ายทอด (Share) และการประยุกต์ใช้ (Apply) นอกจากนี้ Alavi, & Leidner (2001) และ Lawson (2003) ได้พบว่า การจัดการความรู้ที่มามีความชัดเจนและมีความเป็นอิสระต่อกันนั้น มี 4 องค์ประกอบ คือ การสร้างความรู้ (Create) การจัดเก็บความรู้ (Storage) การนำความรู้ไปใช้ (Retrieval) การถ่ายทอดความรู้ (Transfer) และการประยุกต์ใช้ (Application) ซึ่งก็ยังมี ความแตกต่างกับแนวคิดแรก ในด้านการให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้และการนำความรู้ไปใช้ แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาระบบการจัดการความรู้ ของ Murrey (2005) ได้ศึกษาระบบการจัดการเอกสารที่จำเป็นต่อระบบการจัดการความรู้ พบว่าจะต้องมีการอำนวยความสะดวกในการรวบรวมความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้และส่วนที่เพิ่มเติมคือ การนำความรู้กลับไปใช้ (Reuse knowledge) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อค้นหาตัวแปรที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ โดยทำการศึกษาเอกสารและได้ตัวแปรที่น่าสนใจ 4 ตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟรีซ และคูลคานี (Freeze ,& Kulkarni, 2007) ดังต่อไปนี้

2.1 การแสวงหาและสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition and Creation)

หน้าที่ของบุคคลใน้องค์การทุกระดับ คือ การค้นหาและเปิดเผยความรู้ระหว่างกัน ใน้องค์การ ซึ่งจะช่วยให้เห็นจุดอ่อนและจุดแข็งของ้องค์การ (Freeze, R.D., & Kulkarni, U., 2007)

โดยองค์กรจะต้องใช้ความสามารถในการกำหนดกระบวนการ ในการค้นหาและรวบรวมความรู้ โดยจะระบบการสะสมความรู้และเข้ายึดเกาะความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งในตัวบุคคลและจากสภาพแวดล้อม (Ju, Li, & Lee, 2006; Cui, Griffith, & Cavusgil, 2005)

2.2 การจัดเก็บความรู้ (Codification Knowledge)

ความรู้ที่รวบรวมได้ต้องมาทำการจัดหมวดหมู่ จัดกลุ่ม เพื่อเก็บรวบรวมให้เป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการเรียกหาเพื่อนำไปใช้ โดยปัจจุบันใช้ระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อการจัดเก็บองค์ความรู้ โดยใช้ Internet และ Intranet ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Freeze, R.D., & Kulkarni, U., 2007) โดยข้อมูลที่ได้มานั้นอาจมาจากการที่องค์กรสร้างสรรค์หรือรวบรวมจากการระดมสมองของคนในองค์กร เพื่อจัดเก็บฐานความรู้ซึ่งจะเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรต่อไป (Karkouljian, Halawi, & McCarthy, 2008; Davenport & Prusak, 1998) นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากทั่วทั้งองค์กรควรที่จะมีการจัดระบบข้อมูล มีการวิเคราะห์ข้อมูล และสร้างเป็นข้อมูลที่ทรงคุณค่าขององค์กร ที่สามารถนำไปใช้เพื่อเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Liu, Chen, & Tsai, 2004)

2.3 การแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing)

การจัดการความรู้ต้องมาจากการเรียนรู้ การถ่ายทอดหรือแบ่งปันความรู้ และให้ความรู้ที่ได้รับเกิดการตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน (Sin, Tse, & Yim, 2005) ซึ่งจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการถ่ายทอด (Al-Athari, & Zairi, 2001) แม้ว่าหลายคนในองค์กรไม่ยอมแบ่งปันความรู้แก่ผู้อื่นเพราะกลัวถูกลดความสำคัญของตนลงไป หลังจากที่ได้แบ่งปันความรู้ให้แก่บุคคลอื่นในองค์กรจนหมดแล้ว ซึ่งการแบ่งปันความรู้จำเป็นที่จะต้องใช้เวลาในการปรับความเข้าใจ (Lubit, R., 2001)

2.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge application)

การจัดการระบบความรู้ให้ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องศึกษาและค้นหาถึงสภาพของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้หรือชุมชนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เพื่อให้การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้นั้นเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะแหล่งความรู้ภายนอก ได้แก่ ลูกค้า สมาคมธุรกิจการค้า และที่ปรึกษาธุรกิจ (Thomas, Kellogg, & Erickson, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lin, & Kuo (2008) ที่กล่าวไว้ว่าการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา มิใช่ นำความรู้มาใช้เพียงอย่างเดียว

จะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ 1) การแสวงหาและสร้างความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การแบ่งปันความรู้ และ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ โดยพัฒนาจากข้อมูล ไปสู่การวิเคราะห์ และจัดระบบการจัดเก็บโดยใช้สารสนเทศ เพื่อให้เกิดแหล่งสะสมความรู้ และนำไปใช้เพื่อเกิดปัญญาที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร เพื่อความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

โดยการเรียนรู้ของบุคคลในองค์กร ทำให้เกิดความรู้ความสามารถ ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคคลหลายคนรวมกันทำให้เกิดเป็นความรู้ขององค์กร สะท้อนถึงการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Marquardt, 1996; Senge, 1990; บดินทร์ วิจารณ์, 2548; วีรฐ มาฆะศิริรานนท์ และบดินทร์ วิจารณ์, 2547) ภายใต้อายุโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นโลกของเศรษฐกิจยุคใหม่ (Knowledge Based Economy) จะพบว่าโลกนี้เป็นโลกแห่งการเรียนรู้ ที่ไม่มีวันหยุดนิ่งเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการเรียนรู้เหล่านี้จะนำไปสู่การความเป็นเลิศ นำไปสู่ความสำเร็จหรือการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Watkins, & Marsick, 1993; วิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547) และส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ทั้ง ความพึงพอใจของลูกค้า การเพิ่มผลผลิต การออกแบบเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และยอดขาย ส่งผลต่อความได้เปรียบในการพัฒนาธุรกิจ (Yang, 2001; Harlow, 2004; สุदारัตน์ พลเจริญ, สุนิภา ศิริพัฒนานันท์, 2546) ซึ่งจะเห็นว่า การเรียนรู้ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้

จากความตื่นตัวในการเรียนรู้ ทำให้ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ องค์กรของตน ซึ่งการพัฒนาโดยมีการเรียนรู้เป็นฐาน ซึ่งเป็นแนวคิดที่เรียกว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เซงเก้ (Senge, 1990; วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2543) ให้นิยามองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นองค์กรที่ผู้คนต่างขยายขีดความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ต้องการ องค์กรที่มีลักษณะภาพแห่งการเรียนรู้ (Learning Characters) มีลักษณะเคลื่อนไหวยืดหยุ่นเป็นพลวัตรอยู่เป็นนิมิตไม่หยุดนิ่ง หรือพึงพอใจกับความสำเร็จที่มีอยู่ อีกทั้งสมาชิกขององค์กรต้องมีการ ขวนขวายหาความรู้มาแบ่งปันเผยแพร่แก่กัน เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการเรียนรู้ จะเป็นข้อได้เปรียบที่ยั่งยืนแก่องค์กร นอกจากนี้ผลการจัดการองค์กรให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ยังส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของ องค์กรอย่างเห็นได้ชัด (Ellinger, Yang, & Ellinger, 2000) แต่ระดับของประสิทธิผลขององค์กรที่ แตกต่างกันก็มีความสัมพันธ์กับลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (อริย คำยา, 2553)

โดยลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ Gephart, Marick, Duren, & Spiro (1996) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ควรประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ ลักษณะที่ 1 มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับของระบบภายในองค์กร ผู้คนร่วมกันเรียนรู้และ ถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ ไม่ใช่เพียงแต่มุ่งสร้างหรือจับกระแสใหม่เท่านั้น แต่ยังมี การส่งผ่านความรู้ แก่กันอย่างรวดเร็ว เผยแพร่ให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้ได้อย่างรวดเร็ว ส่วนลักษณะที่ 3 สนับสนุนการคิด อย่างเป็นระบบและวิพากษ์วิจารณ์ ให้ผู้คนได้รู้จักคิดวิธีใหม่ ๆ ตรวจสอบความคิดและค่านิยมของ ตน ขณะที่ลักษณะที่ 4 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ให้รางวัลกับความคิดสร้างสรรค์ วัฒนธรรมการ บริหารงานและวัฒนธรรมขององค์กร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเกื้อหนุนความเป็นผู้ทำ

หน้าที่เป็นครูผู้สอน เป็นพี่เลี้ยง สูดท้ายคือลักษณะที่ 5 การยึดคนเป็นศูนย์กลาง คำนึงความเป็นอยู่ที่ปกติสุข มีส่วนให้กับการและได้รับการพัฒนาไปด้วย

ในการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จะครอบคลุมตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ไปจนถึงระดับองค์การ ที่จะต้องมีเป้าหมายและมีระบบงาน ในการพัฒนาตัวผู้นำและสมาชิกทุกคน ในองค์การ โดยมีการส่งเสริม และยกระดับการเรียนรู้ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้พื้นฐานวินัย 5 ประการ (5 Disciplines) (Senge, 1990) ซึ่งได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) ด้านแบบแผนความคิดอ่าน (Mental Models) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม (Share Vision) ด้านการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และ ด้านความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) นอกจากนี้ตามแนวคิดของ T.G. Cummings, & W.G. Worley (2005) ได้ศึกษาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ในปัจจุบันควรประกอบด้วย

3.1 โครงสร้างองค์การ

เป็นระบบการจัดการที่บุคลากรทุกคนในองค์การจะต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยเน้นที่นโยบายในการบริหาร การทำงานเป็นทีม การแบ่งระดับภายในองค์การไม่ซับซ้อน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน และการมีเครือข่ายที่ดีกับองค์การอื่นๆ การมีระบบการบริหารองค์การ ระบบการตัดสินใจและการมอบหมายงาน

3.2 ระบบข้อมูลสารสนเทศ

เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ มุ่งเน้นสู่การนำความรู้สู่บุคลากร เพื่อเป็นฐานสำคัญต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มั่นคง (Shaw, 1999) โดยการนำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เพิ่มเติมจากเครื่องมืออื่นๆ เช่น การสนทนา การโทรศัพท์ การจดบันทึก แต่ยังมีประสิทธิภาพเหนือเครื่องมือเหล่านั้นในการที่จะช่วยวางระบบ และจัดเก็บข้อมูลที่สื่อสารให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการถ่ายโอนความรู้ พัฒนาและต่อยอดความรู้ (Nichols, & Stevens, 1999)

3.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

เน้นด้านแนวปฏิบัติด้านการบริหารบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้้องค์การบรรลุสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ มันดี และคณะ (Moody et.al., 1997) ได้สรุปงานด้านการบริหารงานบุคคล ประกอบไปด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การบริหารผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินผลงาน ไปวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากร การจัดการฝึกอบรม การพัฒนาความรู้ การจัดระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน การวางแผนและพัฒนาอาชีพ การหมุนเวียนงาน การแจ้งผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง ซึ่งการบริหารทรัพยากรบุคคลดังกล่าว เป็นแนวปฏิบัติที่ช่วยส่งผลให้เกิดการแสวงหา และแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะต่างๆ จากทั้งภายนอกและภายในองค์การ ซึ่งสนับสนุนความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในที่สุด โดยความเป็นองค์การการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญ ในการเชื่อมโยงความรู้กับทรัพยากร

บุคคลในองค์กร ให้เกิดการผสมผสานอย่างกลมกลืน เกิดพลังร่วมของคนในองค์กรทุกระดับ (ศิริพรรณ ไชยศรี, 2552)

3.4 วัฒนธรรมองค์กร

เป็นสิ่งประดิษฐ์แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐานของคนทั้งกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือทั้งองค์กร ซึ่งการเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำเป็นที่จะต้องเริ่มจากการปรับวัฒนธรรมในองค์กร (Marquardt & Reynolds, 1994) โดยให้สมาชิกในองค์กรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ร่วมกัน และมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การทดลองสิ่งใหม่ๆ เสมอ เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่ มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน การให้ความเสมอภาค เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เน้นความเป็นอิสระภายใต้ความเป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ทั้งงบประมาณและขวัญกำลังใจ

3.5 ภาวะผู้นำ

เป็นความสามารถของบุคคลหรือกลุ่มที่มีอิทธิพลในการโน้มน้าว และชักจูงบุคคลอื่น ให้ปฏิบัติไปในแนวทางเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ ต่อกระบวนการภายในและวัฒนธรรมของกลุ่ม ผู้นำที่มีเหตุผลจะเป็นผู้นำที่มีอำนาจ มีอิทธิพลที่สามารถชักจูงบุคคลให้ทำงาน และให้มองเห็นเป้าหมายและคุณค่าของภาวะผู้นำองค์กร (Marquardt, & Reynolds, 1994)

โดยคุณลักษณะทั้ง 5 ประการนี้ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น ได้มีผู้ศึกษาไว้หลายแนวคิด ซึ่งผลการศึกษาล้วนใหญ่พบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเกิดนวัตกรรมองค์กรและมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินการ (Chajacki, 2007; Collie, 2002; Davis, 2005) ทำให้เห็นว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ของกับประสิทธิผลขององค์กรอย่างแยกไม่ออก

4. การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยกระบวนการประกันคุณภาพประกอบด้วย 1) การวางแผน ที่มาจากการกำหนดเกณฑ์ตัวบ่งชี้ในการดำเนินงานจัดการเรียนการสอน 2) การดำเนินการตามแผน ซึ่งสถาบันการศึกษาดำเนินการตามแผนที่สอดคล้องกับเกณฑ์ตัวบ่งชี้ 3) การตรวจสอบประเมิน ด้วยการประเมินตนเองตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ และรายงานผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งหน่วยงานต้นสังกัดจะมีการส่งคณะกรรมการทั้งมาจากบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน มาทำการติดตามตรวจสอบการประเมินตนเอง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ 4) การปรับปรุงพัฒนาจาก

ผลการประเมินตนเอง นอกจากนี้สถาบันการศึกษาจะต้องเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งทำการประเมินสถาบันการศึกษาทุกระดับ 5 ปี ต่อครั้ง ซึ่งผลการประเมินแสดงถึงคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถานศึกษา ซึ่ง สมศ. ได้ทำการประเมินสถาบันศึกษามาเป็นรอบที่ 2 ผลการประเมินทำให้ทราบถึงประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษา เป็นที่ทราบกันดีว่าประสิทธิผลเป็นผลจากการวัดเป้าหมายในการดำเนินการทุกองค์การ เป็นสิ่งที่ใช้แสดงความสำเร็จขององค์การ เพียงแต่ประสิทธิผลของการดำเนินการแต่ละองค์การมีความแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์การและผลลัพธ์ที่สังเกตได้ (Hannon, & Freeman, 1977) ซึ่งประสิทธิผลจะแสดงถึงระดับของการปฏิบัติงานขององค์การที่ได้คาดหวังหรือได้วางแผนไว้ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือลู่วงได้เพียงใด เป็นการแสดงสมรรถนะขององค์การในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพและเติบโต (Schein, 1980) ทำให้องค์การดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง มีข้อได้เปรียบในการต่อรองท่ามกลางสภาวะที่แวดล้อม และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีค่าที่มีอยู่อย่างจำกัด (Hoy, & Miskel, 2001; Seashore, & Yuchtman, 1967) เป็นความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างองค์ประกอบ 5 ประเภท คือ ผลผลิตภาพ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัวและการพัฒนา (Gibson, Ivancevich, 1973)

ซึ่ง สมศ. ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ โดยได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน 7 มาตรฐาน ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตเป็นผู้เรื่องปัญญา มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทักษะและภูมิปัญญาในงานอาชีพในฐานะนักวิชาชีพชั้นสูง มีทักษะวิจัย มีจิตสำนึกและภูมิธรรมในฐานะพลเมืองดีของสังคมไทยและสังคมโลก

2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เป็นงานนวัตกรรมที่นำไปสู่การสร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เชี่ยวชาญสูง การสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นการขยายพรมแดนของความรู้ และทรัพย์สินทางปัญญาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขีดความสามารถของคนไทย รวมทั้งการพัฒนาสู่สังคมเรียนรู้ สังคมความรู้ และสังคมแห่งภูมิปัญญา อันก่อให้เกิดวัฒนธรรมการใช้ความรู้ในการกำหนดทิศทางและการพัฒนา ตลอดจนการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึงและเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการและวิชาชีพ เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสอดคล้อง เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ ตลอดจนการส่งเสริมบทบาททาง

วิชาการและวิชาชีพ ของสถาบันการศึกษาในการพัฒนาสังคมเรียนรู้และสังคมความรู้ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การอนุรักษ์ สืบสาน พัฒนา เผยแพร่เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่นอันเป็นมรดกไทย และการบูรณาการในการผลิตบัณฑิตการวิจัย และการบริการวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการสร้างสรรคและส่งเสริมภูมิปัญญาไทยให้เป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ที่สามารถพัฒนาสู่สากล

5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร

การบริหารและการจัดการศึกษาที่ประชาคมในและนอกสถาบัน และผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี เน้นการกระจายอำนาจ กำกับด้วยนโยบาย การวางแผน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การพัฒนาบุคลากร ที่เป็นระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอน การวิจัยและการบริหาร โดยมุ่งสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการรวมทั้งการสร้างเสถียรภาพทางการเงิน การใช้เงินอย่างคุ้มค่า มีอิสระ คล่องตัว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

กระบวนการพัฒนาและบริหารหลักสูตรให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม มีการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความต้องการ/ความสนใจของผู้เรียน โดยใช้เทคนิคการสอนและอุปกรณ์การสอนที่หลากหลาย มีการประเมินผลการเรียนการสอนตามสภาพจริง และมีการใช้ประโยชน์ผลการประเมินในการพัฒนาผู้เรียน การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความร่วมมือจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ในการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และกิจกรรมการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพสูงสุด

7. มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพภายในหมายรวมถึงการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอกได้

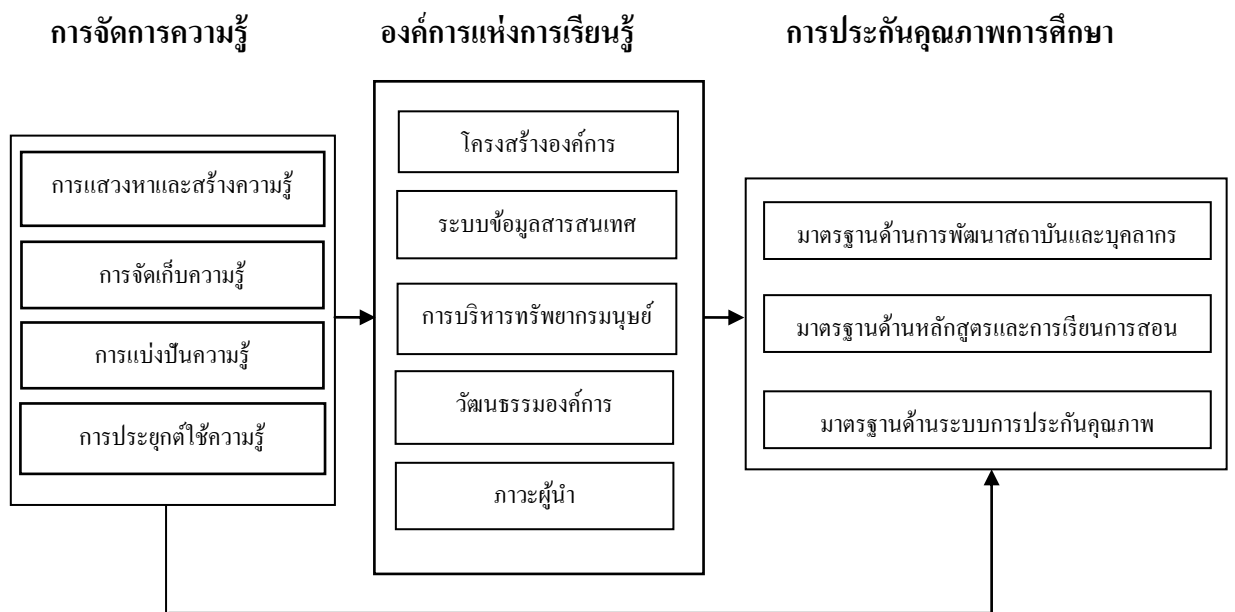
จากเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพทั้ง 7 มาตรฐาน สมศ. ได้มีการจำแนกมาตรฐานคุณภาพใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพ การบริหารและการจัดการ การเรียนรู้ และการประกันคุณภาพ โดยมาตรฐานที่ 1-4 เป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ส่วนมาตรฐานที่ 5-7 เป็นมาตรฐานด้านกระบวนการ ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เลือกรับศึกษาในเกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการเท่านั้น เพื่อให้สอดคล้องเป็นทิศทาง

เดียวกันกับตัวแปรด้านการจัดการความรู้และองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีคุณลักษณะเป็นกระบวนการหนึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามที่มุ่งหวัง

ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการในการวัดประสิทธิผลการบริหารจัดการของสถาบันการศึกษา โดยองค์ประกอบของประสิทธิผล (Arnold, & Feldman, 1986) คือ การเจริญเติบโตขององค์การ (Growth) การได้มาซึ่งทรัพยากรในการจัดการ (Resource Acquisition) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ขององค์การภายใต้เงื่อนไขต่างๆ นวัตกรรม (Innovation) ผลผลิตในการให้บริการ (Productivity) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Client satisfaction) โดยประสิทธิผลในองค์การสามารถกำหนดจากระดับความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมาย หรือการทำเป้าหมายให้เป็นจริง (Etzioni, 1964)

การวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ที่มีความสำคัญในการผลิตบัณฑิต หรือประชากรที่มีความรู้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทำให้จำเป็นต้องอย่างยิ่งในการให้ความสำคัญกับประสิทธิผล เพื่อพิจารณาถึงผลการบริหารจัดการองค์การ เนื่องจากประสิทธิผลขององค์การจะเป็นตัวตัดสินใจขั้นสุดท้าย ถึงผลการบริหารองค์การ ความสำเร็จขององค์การ รวมถึงความอยู่รอดและมั่นคงขององค์การ (Zammuto, 1982) ในการศึกษากระบวนการจัดการความรู้กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การวัดผลของกระบวนการดังกล่าวจึงจำเป็นต้องเปรียบเทียบกับประสิทธิผลของสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่

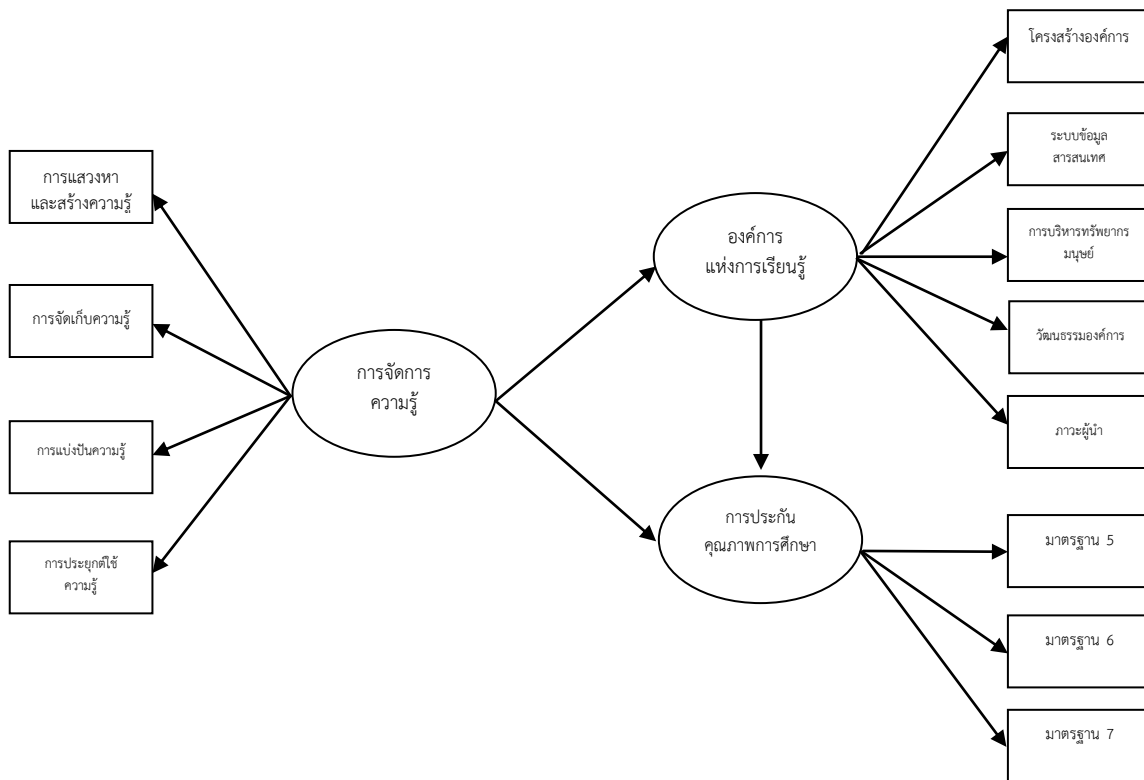
จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการจัดการความรู้ของ Freeze, & Kulkarni (2007) ประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 4 ปัจจัยคือ การแสวงหาและสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ Cummings, & Worley (2005) ประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัยคือ โครงสร้างองค์การ ระบบข้อมูลสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำ ส่วนตัวแปรตามคือ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในด้านกระบวนการ ประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 3 ปัจจัยคือ มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1.1



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

จากการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัว ประกอบด้วย การจัดการความรู้ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 4 ตัวคือ การแสวงหาและสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ส่วนองค์กรแห่งการเรียนรู้ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 5 ตัวคือ โครงสร้างองค์กร ระบบข้อมูลสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ สำหรับตัวแปรแฝงภายใน การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ภายใน 3 ตัวคือ มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และ มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ ดังแสดงในแผนภาพที่ 1.2



ภาพประกอบที่ 1.2 โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ กับ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

แบบจำลองสมการความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลองสมการโครงสร้าง คือ

สมมติฐาน ที่ 1 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐาน ที่ 2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ และทางอ้อมเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สมมติฐาน ที่ 3 องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับอำนวยการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นๆ มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบที่ 2 ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการจำแนกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ที่มีค่าคะแนนในระดับดีมาก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มๆ ละ 2 แห่ง ได้แก่ 1) สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 2 แห่งคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหิดล 2) สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นส่วนราชการ จำนวน 2 แห่งคือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ 3) สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 3 แห่งคือ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขอบเขตตัวแปร

1. ตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวแปรแฝงภายใน 1 ตัวแปร คือ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปรคือ 1) มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร 2) มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และ 3) มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

2. ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปรคือ 1) การแสวงหาและสร้างความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การแบ่งปันความรู้ และ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้

2.2 ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปรคือ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ระบบข้อมูลสารสนเทศ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4) วัฒนธรรมองค์การ และ 5) ภาวะผู้นำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้เป็นประโยชน์ทางวิชาการ และประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ

ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา กับองค์การแห่งการเรียนรู้ ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ที่มาจากความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ กับองค์การแห่งการเรียนรู้

ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ได้เครื่องมือในการสำรวจระดับการจัดการ ความรู้กับองค์การแห่งการเรียนรู้ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา และได้ ทราบถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

2. ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ที่ได้รับผลการประเมินคุณภาพ ภายนอกกรอบที่ 2 ในระดับดีมาก ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับข้อมูลสารสนเทศในการเสริมสร้าง และพัฒนาประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา จากผลการประเมินตนเอง (SAR) และผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในหน่วยงานหรือภายนอก อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะในด้านกระบวนการจัดการความรู้ในงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่องานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา และส่งผลให้มีระดับของผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ที่มีค่าคะแนนสูงขึ้น บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

นิยามศัพท์

1. การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการจัดการความรู้ในงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ที่มาจากการสั่งสม ในตัวบุคคลหรือสถาบันอุดมศึกษา และจัดการให้พร้อมต่อการถ่ายทอดไปยังบุคคลหรือองค์การอื่น ด้วยขั้นตอนและวิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการนำความรู้ไปใช้ และมุ่งให้ สถาบันอุดมศึกษามุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการปฏิบัติตามวงจรความรู้ เป็น กระบวนการที่ต่อเนื่องในการสร้างและใช้ความรู้อยู่ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1.1 การแสวงหาและสร้างความรู้ หมายถึง การเตรียมความพร้อม ให้เกิดการรวบรวม ความรู้ทั้งจากภายในและภายนอก ด้วยการพยายามค้นหาและระบุนวัตกรรมที่จำเป็นต่องานด้านการ ประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา จากแหล่งความรู้ทั้งจากภายใน เช่น วิธีการทำงานใหม่ๆ ของ บุคลากร และการนำเข้ความรู้จากภายนอก รวมถึงความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ และนำไปสู่การ สร้างความรู้ เป็นการสร้างความรู้ภายใต้บริบทของสถาบันอุดมศึกษา โดยจะต้องมีการส่งเสริม เช่น การจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการแสวงหาและรวบรวมความรู้

1.2 การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสร้างความรู้หรือจากการ รวบรวมความรู้ในงานด้านการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา มาจัดเป็นหมวดหมู่และ จัดเก็บอย่างเป็นระบบที่ได้กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้การเข้าถึงความรู้ สะดวกต่อการค้นหาและ

นำไปใช้ ด้วยการจัดหมวดหมู่หรือจำแนกรายการ วิเคราะห์ข้อมูล ที่ใช้ประโยชน์ได้จริง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

1.3 การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การจัดการให้ความรู้ในงานด้านการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ถูกถ่ายทอดอย่างเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์กร หรือองค์กรกับองค์กร โดยมีพื้นที่ในการแบ่งปันความรู้ ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานด้านการประกันคุณภาพ สามารถเข้าใช้งานหรือค้นหาความรู้ได้ด้วยตนเอง และมีระบบในการนำเสนอความรู้ให้แก่บุคลากรฝ่ายต่างๆ ในสถาบันอุดมศึกษา ให้ได้รับความรู้อย่างพอเพียงและทันเวลาต่อความต้องการใช้ อาจมีการใช้ระบบเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันความรู้

1.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ หมายถึง การนำความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่ ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์เดิม หรือสถานการณ์ใหม่ โดยปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทของสถาบันอุดมศึกษา นำไปสู่การแก้ปัญหาและการตัดสินใจในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้และสร้างความรู้ใหม่ขึ้นได้อีก ในกระบวนการเรียนรู้นั้นมีการวิเคราะห์และประเมินผลเพื่อสร้างวิธีการทำงานใหม่และความรู้ใหม่สำหรับใช้ในอนาคต

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การจัดระบบในสถาบันอุดมศึกษาให้มีความสามารถและความพร้อมในการนำความรู้ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นความรู้เป็นกลไกสำคัญมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อพันธกิจองค์กร โดยมีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำความรู้มาพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้เกิดการขยายขีดความสามารถของบุคคลทุกระดับในองค์กร ได้อย่างแท้จริงและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย

2.1 โครงสร้างองค์กร หมายถึง แนวคิดในการด้านการออกแบบการบริหารในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่บุคคลในสถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร โครงสร้างองค์กรสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการกำหนดระบบการดำเนินงานที่ประกอบด้วย โครงสร้างที่ไม่มีขอบเขต มีชั้นการบังคับบัญชาในแนวราบ มีพลวัตเปลี่ยนแปลงได้ง่าย โดยมีการกำหนดกระบวนการที่แสดงความความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์รวม ทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรนักศึกษา และชุมชน เช่น ดำเนินงานรูปแบบโครงการ เครือข่าย เป็นต้น

2.2 ระบบข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ภายในหรือภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ที่ได้ทำการรวบรวม จัดเก็บอย่างเป็นระบบ รักษาและนำเสนอออกมาในรูปแบบ

ต่างๆ ที่พร้อมต่อการนำไปใช้ เพื่อรองรับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่กับการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสาร รวบรวมและนำข้อมูลมาใช้อย่างทันที่ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาควรส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และเพิ่มทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และง่ายต่อการจัดการความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและรวดเร็วต่อไป

2.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางระบบการบริหารงานด้านบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้จากภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน เรียนรู้จากความสำเร็จและความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เน้นการพัฒนาบุคคลผ่านกระบวนการปฏิบัติงานทั้งบุคคลและทีม การที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และช่วยส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีประสิทธิภาพต่อไป

2.4 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในสถาบันอุดมศึกษา ให้บุคลากรในสถาบันฯ ยอมรับและเห็นคุณค่าร่วมกัน โดยเฉพาะเรื่องการเรียนรู้ และจัดระบบการปลูกฝังให้เข้าใจร่วมกัน มีแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีแนวปฏิบัติที่ยึดถือเป็นระเบียบสืบต่อกันมาในองค์กร โดยผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรร่วมกันปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่อไป

2.5 ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายขององค์กรด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเป็นผู้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง เป็นผู้ตัดสินใจและกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว ในการปฏิบัติตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาวะผู้นำขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรเป็นผู้นำที่เห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ มีความคิดที่เปิดกว้าง กล้าเสี่ยง เน้นความสำคัญของการเรียนรู้ ให้ความสำคัญของการสื่อสาร และส่งเสริมให้มีวิสัยทัศน์เดียวกันทั้งองค์กร

3. การประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรภายใต้ภารกิจสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ามีกระบวนการดำเนินงาน และผลของการดำเนินงานที่มีคุณภาพมาตรฐานที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ได้กำหนดไว้

3.1 มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร หมายถึง มาตรฐานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติการและการประเมินคุณภาพ ในด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากรภายในสถาบันอุดมศึกษา ที่เน้นการมีส่วนร่วมตามหลักการบริหารจัดการที่ดี เน้นการดำเนินการอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศทางวิชาการ

3.2 มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน หมายถึง มาตรฐานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติการและการประเมินคุณภาพ ในด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ที่ให้ความสำคัญกับ

การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความต้องการ/ความสนใจของผู้เรียน โดยใช้การจัดการเรียนการสอนและการประเมินที่หลากหลายเหมาะสม และมุ่งเน้นความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

3.3 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติการและการประเมินคุณภาพ ในด้านระบบการประกันคุณภาพทั้งระบบ ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอก