

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ทั่วไปของการศึกษา.....	5
วัตถุประสงค์เฉพาะของการศึกษา.....	5
ความสำคัญของการศึกษา.....	6
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์ทั่วไป.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ตอนที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษา.....	9
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติการศึกษา.....	9
การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	11
ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา.....	19
แนวคิดและหลักการในการประกันคุณภาพ.....	23
ตอนที่ 2 การจัดการความรู้.....	25
ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management)	25
ประเภทของความรู้.....	26
กระบวนการจัดการความรู้.....	28
วิธีการจัดการความรู้อย่างง่าย.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้.....	30
ผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินการจัดการความรู้.....	37
ประโยชน์ของการจัดการความรู้.....	42
ตอนที่ 3 คู่มือการปฏิบัติงานที่ดี.....	43
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	45
ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานใฝ่รู้ ฯ.....	47
ขั้นตอนที่ 2 จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ฯ....	48
ขั้นตอนที่ 3 จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา.....	51
ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร ฯ.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานใฝ่รู้ ฯ.....	56
ขั้นตอนที่ 2 จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ฯ....	106
ขั้นตอนที่ 3 จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา.....	109
ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของร่างคู่มือฯ.....	111
5 บทสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ.....	117
สรุปการศึกษาค้นคว้า.....	119
อภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะ.....	121
บรรณานุกรม.....	123

สารบัญ(ต่อ)

บทที่

หน้า

ภาคผนวก..... 126

ภาคผนวก ก โครงการการจัดการความรู้

ภาคผนวก ข รูปภาพบรรยากาศของกิจกรรม โครงการการจัดการความรู้

ภาคผนวก ค คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ง แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของคู่มือ ฯ

ภาคผนวก จ บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ประวัติย่อผู้ศึกษาค้นคว้า

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	แสดงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ สถาบันการศึกษาพัฒนาขึ้น..... 16
2	แสดงระบบประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา..... 20
3	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา.....21
4	ตัวอย่างการประเมินตนเองของโรงพยาบาลที่ 1.....31
5	แสดงกราฟขีดความสามารถของหน่วยงานในเครือข่ายจัดการความรู้.....32
6	แสดงแผนภูมิแม่น้ำ (River Diagram)..... 33
7	แสดงแผนภูมิแสดงหน่วยงานพร้อมให้และหน่วยงานใฝ่รู้..... 34
8	แสดงแผนภูมิขั้นบันได (Stair Diagram)..... 35
9	แสดงขั้นตอนการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้ของแต่ละขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า..... 46
10	แสดงกราฟระดับปัจจุบันของการประเมินตนเอง / ตรวจสอบ การประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะวิชา มหาวิทยาลัยรัตนนคร.....56
11	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชามนุษยศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น 57
12	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาสังคมศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น. 58
13	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น..59
14	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาศึกษาศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.... 60
15	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาสหเวชศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.61
16	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของบัณฑิตวิทยาลัย เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น..... 62
17	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาเภสัชศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น... 63
18	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น..... 64
19	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น..... 65
20	แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น..... 66

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
21 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	67
22 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาสาธารณสุขศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	68
23 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาวิศวกรรมศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	69
24 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชานิติศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	70
25 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของวิทยาลัยนานาชาติ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	71
26 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาทันตแพทยศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	72
27 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาพยาบาลศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	73
28 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของวิทยาลัยพลังงานทดแทน เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.....	74
29 แสดงธรรมาภิบาลผลการประเมินของคณะวิชาแพทยศาสตร์ เมื่อเทียบกับคณะวิชาอื่น.	75
30 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การกำหนดปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์.....	76
31 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดทำแผน ดำเนินงานที่ครอบคลุมภารกิจหลัก.....	77
32 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การติดตามและ ประเมินแผนดำเนินการ.....	78
33 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 2.1 หลักสูตร.....	79
34 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 2.2 อาจารย์.....	80
35 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 2.3 กระบวนการ การเรียนการสอน.....	81
36 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 2.4 นิสิต.....	82

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
37 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ ผลการเรียนรู้.....	2.5 การวัดและประเมิน 83
38 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่	2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน..... 84
39 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่	3.1 กิจกรรมพัฒนานิสิต 85
40 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่	3.2 อาจารย์ที่ปรึกษา.... 86
41 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ และการศึกษาต่อ.....	3.3 การแนะแนวอาชีพ87
42 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ และการดำเนินงาน.....	4.1 นโยบาย แผนงาน 88
43 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่	4.2 แหล่งทุนวิจัย..... 89
44 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่	4.3 ผลงานวิจัย..... 90
45 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่	5.1 นโยบาย แผนงาน... 91
46 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ กิจกรรม.....	5.2 โครงการหรือ / 92
47 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ ศิลปวัฒนธรรม.....	6.1 การทำนุบำรุง 93
48 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ หรือกิจกรรม.....	6.2 โครงการและ / 94
49 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ และระบบการบริหาร.....	7.1 โครงสร้าง95
50 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ และขอขยายงาน.....	7.2 อำนาจหน้าที่ 96
51 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ บริหารทรัพยากรบุคคล.....	7.3 ระบบการ 97
52 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มไฝรู้ในตัวบ่งชี้ที่ เพื่อการตัดสินใจ.....	7.4 ระบบข้อมูล98

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
53 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร.....	99
54 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 8.1 การจัดหาแหล่งเงิน....	100
55 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 8.2 นโยบายและแผนงาน.....	101
56 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 9.1 การประกันคุณภาพภายใน.....	102
57 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 9.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน.....	103
58 แสดงแผนภูมิขั้นบันไดกลุ่มพร้อมให้และกลุ่มใฝ่รู้ในตัวบ่งชี้ที่ 9.3 การจัดการความรู้ในองค์กร.....	105
59 แสดงภาพการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ.2550.....	107

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	แสดงตัวอย่างชุมชนความรู้เรื่องการสนับสนุนและดูแลกลุ่มผู้ติดเชื้อ HIV ในชุมชน.....36
2	แสดงข้อมูลที่ได้จากการจัดโครงการ KM Workshop และการสัมภาษณ์ สังเคราะห์ เป็นร่างคู่มือฯ.....111
3	ผลการสอบถามความคิดเห็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับ ความเหมาะสมของคู่มือฯ.....112
4	ผลการสอบถามความคิดเห็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับ ความเหมาะสมของคู่มือฯ ด้านเนื้อหาสาระ.....113
5	ผลการสอบถามความคิดเห็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับ ความเหมาะสมของคู่มือฯ ด้านภาษา.....114
6	ผลการสอบถามความคิดเห็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับ ความเหมาะสมของคู่มือฯ ด้านรูปเล่ม.....115
7	ผลการสอบถามความคิดเห็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับ ความเหมาะสมของคู่มือฯ ด้านประโยชน์การนำไปใช้.....116