

บทที่ 5

บทสรุป อภิปราย และเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การพัฒนาคู่มือการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

การพัฒนาคู่มือการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานใฝ่รู้ โดยใช้ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน จัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ “ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” พร้อมทั้งจัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและจัดทำคู่มือฯ ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งได้ดำเนินงานตาม 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานใฝ่รู้ โดยใช้ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน จัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได ดำเนินงานดังนี้

1.1 ศึกษาผลประเมิน/ตรวจสอบ (SAR / CAR / YAR) ปีการศึกษา 2549 ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

1.2 นำผลคะแนนมาจัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได โดยนำเครื่องมือของการจัดการความรู้ชุด “ธารปัญญา” ซึ่งประกอบไปด้วย แผนภูมิแม่น้ำ แผนภูมิขั้นบันได มาใช้เพื่อให้ทราบถึงหน่วยงานพร้อมให้และหน่วยงานใฝ่รู้

1.3 หน่วยงานที่พร้อมเป็นหน่วยงานพร้อมให้ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิชาเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะวิชาเภสัชศาสตร์ คณะวิชาสหเวชศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะวิชาสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ “ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” และการสัมภาษณ์บุคลากรเพิ่มเติม ดำเนินงานดังนี้

2.1 ผู้มีส่วนร่วมในครั้งนี้อยู่ประกอบด้วย บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีการคัดเลือกผู้แทนจาก 10 หน่วยงาน ที่มีผลการประเมิน / ตรวจสอบสูงสุด

2.2 คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ขอสรุปความรู้จากการจัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ “ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” ความรู้จากการปฏิบัติจะแบ่งเป็น 3 ด้านใหญ่ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการวางแผน ประกอบกับการสัมภาษณ์ข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติม และนำไปจัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินงานดังนี้

3.1 คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดรูปแบบคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยร่างคู่มือจะอธิบายถึงแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การเขียนโครงการและตัวบ่งชี้ความสำเร็จ การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ การติดตามการดำเนินงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐาน การตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน (SAR) การประเมินตนเอง การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน / ตรวจสอบ การนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา และปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา

3.2 จัดทำร่างคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามกรอบที่วางไว้

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ที่มีต่อคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร และนำความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงคู่มือฯ ดำเนินงานดังนี้

4.1 นำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ผ่านการแก้ไข / ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 16 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของคู่มือฯ นำผลการพิจารณาความเหมาะสมของคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความคิดเห็นของตามความคิดเห็นของบุคลากรฯ มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 นำข้อเสนอแนะของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร มาแก้ไข/ปรับปรุง และจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ฉบับสมบูรณ์

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการสร้างและพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

- 1.1 การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.2 การเขียนโครงการและตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
- 1.3 การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
- 1.4 การติดตามการดำเนินงาน
- 1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐาน
- 1.6 การตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.7 การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน (SAR)
- 1.8 การประเมินตนเอง
- 1.9 การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน / ตรวจสอบ
- 1.10 การนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน
- 1.11 ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการพิจารณาความเหมาะสมของคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 16 คน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณา

รายด้าน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านรูปเล่ม ($\bar{X} = 4.15$) ด้านภาษา ($\bar{X} = 4.01$) ด้านเนื้อหาสาระ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านคุณค่าที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาคู่มือการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่ค้นพบมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ค้นหาหน่วยงานพร้อมให้ และหน่วยงานใฝ่รู้ โดยใช้ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน จัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได

คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาผลประเมิน / ตรวจสอบ (SAR / CAR / YAR) ปีการศึกษา 2549 ได้นำผลคะแนนมาจัดทำแผนภูมิแม่น้ำและแผนภูมิขั้นบันได เพื่อให้ทราบถึงหน่วยงานที่พร้อมให้และหน่วยงานใฝ่รู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ดร.ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549, 25... หน้า 32) ที่ได้แนะนำเครื่องมือชุด “ธารปัญญา” และจากเครื่องมือนี้ทำให้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ทราบถึงหน่วยที่เป็นหน่วยงานพร้อมให้ความรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ คณะวิชาวิทยาศาสตร์ คณะวิชาศึกษาศาสตร์ คณะวิชาเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะวิชาเภสัชศาสตร์ คณะวิชาสหเวชศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์ คณะวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะวิชาสังคมศาสตร์ คณะวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย

2. จัดโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ “ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร”

จากการดำเนินโครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน หัวข้อ “ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” โดยบุคลากรของหน่วยงานพร้อมให้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจะสอดคล้องกับ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2547, เว็บไซต์) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีทำงานแบบ Best Practice วิธีทำงานที่เป็น Best Practice คือ วิธีทำงานที่เกิดผลงานในลักษณะที่น่าภูมิใจ น่าชื่นชม ผลสัมฤทธิ์สูง ประสิทธิภาพสูง หรือคุณภาพสูง มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันซึ่งจะได้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผลจากการจัดโครงการทำให้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ความรู้จากการปฏิบัติจะแบ่งเป็น 3 ด้านใหญ่ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม

การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการวางแผน ซึ่งจะสอดคล้องกับ ดร.ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549, 25.... หน้า 32) ได้กล่าวว่า การนำเสนอขุมความรู้จะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ โดยส่วนแรกเป็นตัวประเด็นหรือคำแนะนำหลักๆ จำนวนไม่มากนัก (ไม่ควรเกิน 10 ประเด็น) ที่ได้มาจากการสรุปบทเรียนในช่วงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสอดคล้องคลึงกับการศึกษาของ รัตน์ทวี อ่อนดีกุลและคณะ (2550) เรื่อง ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้การจัดการเรียนรู้ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้พัฒนาคุณภาพของบุคลากรของคณะสหเวชศาสตร์ ได้แก่ คณะบุคลากรเห็นความสำคัญของนโยบายในเรื่องการจัดการความรู้ มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายในเรื่องการจัดการความรู้ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติและลงมือปฏิบัติเป็นตัวอย่าง ด้านกระบวนการกิจกรรมของคณะ มีการวิพากษ์แผนฯ ร่วมกัน ใช้เครื่องมือ KM เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในทุกกิจกรรม

3. ผลการพิจารณาความเหมาะสม ของคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความคิดเห็นของคณาจารย์ที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน จำนวน 16 คน ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านรูปเล่ม ด้านภาษา ด้านเนื้อหาสาระ และด้านคุณค่าที่ได้รับ ตามลำดับ และคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถเป็นแนวทางต่อผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากคู่มือฯ มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้ามีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

นำคู่มือฯ ไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการติดตามผลการใช้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา ในครั้งต่อไป ควรให้ทุกหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย เพื่อที่จะได้แนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มากกว่าครั้งนี้