การจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา

Knowledge Management of Quality Assurance in Boromarajonani College of Nursing, Yala

ปรียนุช ชัยกองเกียรติ ศษ.ด. (Preeyanuch Chaikongkiat, Ed.D.)[1]
วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ ศษ.ม. (Waraporn Sivadumrongpong, M.Ed.)[2]
มยุรี ยีปาโล๊ะ พย.บ. (Mayuree Yeepaloh, B.N.S.)[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยสถาบัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา และศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ทั้งที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) และ ความรู้ฝังลึก(tacit knowledge) ตั้งแต่ปี 2542 ถึงปี 2551 และบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลาในปีการศึกษา 2551 ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 43 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยผ่านการพัฒนามาอย่างเป็นระบบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบที่ ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ สามารถสรุปการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลาเป็นขั้นตอนการทำงานได้ 9 ขั้นตอน 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลาพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ควรดำเนินการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงการสื่อสารให้ทั่วถึงทั้งองค์กร

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพ วิทยาลัยพยาบาล

[1] รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา
[2] อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา
[3] อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา

ABSTRACT

This study was an institutional research. The objectives of this study were to study knowledge management of quality assurance in Boromarajonani College of Nursing, Yala (BCNYALA) and to study human resource satisfaction of mechanism and system of quality assurance. The researchers collected data by using qualitative and quantitative methods. The samples were tacit and explicit knowledge about quality assurance information in 1999 to 2008 and 43 personnel of BCNYALA selected by purposive sampling. The findings revealed that 1) quality assurance of BCNYALA was systematic development. The personnel continuously shared and learned knowledge in informal pattern and then they applied them to the routine. 2) There were high level of satisfaction in input and process factors of mechanism and system of quality assurance but was middle level in output factors. Thus, BCNYALA need to continuously maintain knowledge management of quality assurance in the college and to improve efficiently total two-way communication.

Keywords : Knowledge Management, Quality Assurance, Nursing College

บทนำ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ได้พัฒนาการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยตั้งแต่ปี 2542 ตอบสนองต่อเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง วิทยาลัยพยาบาลมีการพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับสถาบันพระบรมราชชนกมาโดยตลอด โดยปัจจุบันใช้แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพ สามารถประเมินได้ทุกมิติของระบบ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับมาตรฐานต่าง ๆ รวมทั้งตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551) และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของวิทยาลัยพยาบาล เพื่อสร้างให้บัณฑิตได้เกิดการเรียนรู้และมีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ

ของสังคมโดยเฉพาะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานกว่า 9 ปี มีการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่คณาจารย์และบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับภาคีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกสถาบันเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างไรก็ตามการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยยังไม่ครบถ้วนตามกระบวนการซึ่งประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะการจัดเก็บความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล (tacit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ไม่สามารถบรรยายเป็นถ้อยคำ ถ้อยความหรือสูตร ทั้งยังขึ้นอยู่กับทักษะเชิงวิชาการรายบุคคลที่จะกลั่นกรองความรู้ที่ได้ด้วย (พรทิพย์ กาญจนนิยตและคณะ,2546) และรวบรวมเอกสารการประกันคุณภาพที่มีอยู่มาพัฒนาให้เป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาของวิทยาลัย ซึ่งจัดเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวิทยาลัยโดยการเพิ่มคุณค่าทุนทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์กร (วิจารณ์ พานิช, 2548) จากการประเมินคุณภาพที่ผ่านมาพบว่าวิทยาลัยควรมีการจัดระบบของการสังเคราะห์ความรู้ที่ผ่านกระบวนการดำเนินการแล้วให้อยู่ในรูปของคลังความรู้ ที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง (สถาบันพระบรมราชชนก, 2551) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่สามารถดำเนินการได้ในการปฏิบัติงานประจำ และรวบรวมความรู้มาพัฒนาให้เป็นระบบจัดเก็บในคลังความรู้ของวิทยาลัยเพื่อใช้สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยสถาบัน(Institutional research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ทั้งที่เป็น explicit และ tacit knowledge ตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปี 2551 และบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ในปีการศึกษา 2551 จำนวน 60 คน เลือกเจาะจงเฉพาะอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงาน อยู่จริงจำนวน 34 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 9 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 43 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ รายงานการประเมินตนเอง สิ่งพิมพ์ คู่มือ ผลการประเมินทั้งภายในและภายนอก รวมถึงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 จนถึง 2551 และเอกสารที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพในปี 2551 รวม 3 ครั้ง (มกราคม – เมษายน – ตุลาคม 2551) และในปี 2552 รวม 3 ครั้ง (มกราคม – มีนาคม – เมษายน 2552) รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยที่ผ่านมา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย โดยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์รวม 31 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา นำมาวิเคราะห์เนื้อหา(Content analysis) จัดกลุ่ม และจัดลำดับขั้นตอน

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาคำนวณความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา พบว่ามีขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. การพิจารณาบริบททั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยร่วมกัน ก่อนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของวิทยาลัยในปีการศึกษานั้น

2. การวิเคราะห์องค์กรเพื่อค้นหาสภาพจริงของการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยเฉพาะจุดอ่อนที่ควรจะได้รับการแก้ไขอิงตามคำแนะนำและผลการประเมินคุณภาพทั้งจากภายในและภายนอก



3. การพิจารณาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่วิทยาลัยนำมาใช้ในปี พ.ศ. 2551 ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์ประกอบเป็นหลัก และสามารถเชื่อมโยงตัวบ่งชี้ของสถาบันพระบรมราชชนก สมศ. และ กพร. ได้

4. การปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของวิทยาลัย โดยบูรณาการกับระบบ แผนงาน โครงการ ผ่านการคิดค้นนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่สามารถนำมาสร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้

5. การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากเดิมที่คอยตั้งรับและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มาเป็นการป้องกันและส่งเสริมการทำงานเชิงรุกที่มองเห็นปัญหาก่อนล่วงหน้า

6. การปรับทิศทางการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ โดย

6.1 ทิศทางการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับระบบและกลไกโดยดำเนินการปรับปรุง การจัดแฟ้มรายวิชา 2 ปีการศึกษา การจัดทำ Course Syllabus ฉบับก่อนวิพากษ์และหลังวิพากษ์ และเพิ่มหัวข้อการปรับปรุงตามผลการประเมิน เช่น ผลการประเมินของผู้สอน ผู้ใช้บัณฑิต ผลการประเมินของนักศึกษา ผลการประเมินทักษะปฏิบัติงานที่จำเป็นตามหลักสูตร ผลการประเมินสมรรถนะชั้นปี ผลการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ หรือผลการสอบความรู้รวบยอดของสภาการพยาบาล เป็นต้น กำหนดวันเวลาที่ชัดเจนในการส่งชิ้นงาน ประเมินผลการสอนของอาจารย์ทุกคนในชั่วโมงสุดท้ายของการสอนของแต่ละคน ประเมินผลการจัดการเรียนการสอนทุกรายวิชา ในชั่วโมงสุดท้ายของรายวิชา และจัดให้มี Progress Test ตาม Blueprint ของสภาการพยาบาลอย่างน้อยปีละครั้ง/วิชา นอกจากนี้ให้ส่งเสริมบทบาทของภาควิชาให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น สามารถดำเนินการได้ครบวงจรทั้งสอน วิจัย และบริการวิชาการได้

6.2 ทิศทางการผลิตวิจัยและผลงานทางวิชาการ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับระบบและกลไกการผลิตผลงานวิจัยโดย กำหนดให้การทำวิจัยในงานประจำมีปริมาณน้อยลง คงไว้เฉพาะงานวิจัยที่ตอบตัวบ่งชี้ของ สกอ. บางตัวได้ เช่น สกอ. 2.1 มีระบบและกลไกในการพัฒนาหลักสูตร 2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า 3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ เป็นต้น ส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพิ่มมากขึ้น เช่น วิจัยส่งเสริมรูปแบบการเตรียมหรือพัฒนาแหล่งฝึก ชุด/คู่มือการฝึก เครื่องมือวัดผลรายวิชา วิจัยจัดทำ procedure ในการประเมินภาวะสุขภาพ เป็นต้น และสนับสนุนงานวิจัยที่มีภาคีเครือข่าย ได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในภารกิจต่าง ๆ ของวิทยาลัย ตลอดจนชุมชน/สังคมได้ประโยชน์ด้วย

6.3 ทิศทางการบริการวิชาการ ให้ผู้รับผิดชอบปรับระบบและกลไกการบริการวิชาการโดยมุ่งเน้นโครงการบริการวิชาการที่สร้างรายรับให้กับวิทยาลัยมีการบูรณาการกับภารกิจด้านอื่นๆของวิทยาลัย เช่น การทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม การวิจัย การพัฒนานักศึกษาและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งนี้โครงการ

ดังกล่าวจะต้อง สอดคล้องกับเป้าหมายของวิทยาลัย มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุม 4 ประเด็นสำคัญคือ 1) ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และมีการนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการบริการวิชาการแก่สังคมให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งสังคมภายนอกและภารกิจทุกด้านของวิทยาลัย

6.4 ทิศทางการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เน้นโครงการ/กิจกรรมที่สามารถตอบตัวชี้วัด สกอ. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของอาจารย์ การพัฒนานักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า และเพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

7. การดำเนินงานปรับระบบและกลไกในการจัดทำแผนและการประกันคุณภาพ ให้ผู้รับผิดชอบปรับระบบและกลไกในการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ โดยกำหนดช่วงเวลาที่ชัดเจนในการส่งโครงการ/กิจกรรม กำหนดช่วงเวลาในการพิจารณา วิเคราะห์ ปรับปรุงแผน วิเคราะห์การใช้แผนในเดือนมกราคม เมษายน กรกฎาคม ตุลาคม ของแต่ละปี ร่างรายงานการประเมินตนเอง (SAR – Self Assessment Report) พร้อมปรับปรุงโครงการ/กิจกรรม ที่ไม่ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย และร่างรายงานการประเมินตนเองระดับวิทยาลัย (IAR – Internal Assessment Report) เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสมศ. รวมถึงจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2552

8. การพัฒนาผลงานประจำพร้อมรองรับการประเมิน มีหลักคิดและแนวทางในการดำเนินงานโดย

8.1 การพิจารณาในภาพรวม วิทยาลัยควรปรับตัวตามสถานการณ์และบริบทภายใน/ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยพิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) อิงตาม CIPP Model ได้ดังนี้

8.1.1 บริบทขององค์กร (Context) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มภารกิจที่ 2 ผลิตและพัฒนาสังคม มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตพยาบาลให้เป็นบุคลากรที่ดี เก่ง มีความสุข และสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการในระบบสุขภาพโดยเฉพาะในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้อย่างดี

8.1.2 ปัจจัยนำเข้า (Input) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา มีจำนวนนักศึกษาและอาจารย์ประจำเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน สัดส่วนของอาจารย์ประจำตามวุฒิยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ โดยมีแผนพัฒนาอาจารย์วุฒิปริญญาเอกให้เพิ่มขึ้น ได้รับเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในและภายนอก



เป็นไปตามเกณฑ์ มี การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นไปตามเกณฑ์ และอยู่ระหว่างการพัฒนาศักยภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัยให้สามารถใช้ได้ทั้งเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ

8.1.3 กระบวนการ (Process) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ใช้การบริหารงานแบบการมีส่วนร่วมและกระจายอำนาจไปยังรองผู้อำนวยการฝ่าย 4 ฝ่าย มีการควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินงานตามภารกิจของงาน ภาควิชา ฝ่าย

8.1.4 ผลผลิต (Product) ภายใต้บริบทของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ต้องพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ลดงานประจำลง ทำงานที่น้อยลงแต่เกิดประโยชน์กับวิทยาลัยได้มากขึ้น เลือกใช้หลักฐานที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานจริงให้น้อยชิ้นและง่ายต่อการเลือกเก็บ ผลักดันให้การดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพเป็นปัจจุบัน และส่งเสริมการบูรณาการการใช้หลักฐานร่วมกันให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด

8.2 การปรับยุทธวิธีตามเวลาที่เกี่ยวข้อง ในปีการศึกษา 2551 หลีกเลี่ยงการเพิ่มงาน แต่มุ่งลดงานลง พยายามส่งเสริมการปรับเปลี่ยนโครงการ/กิจกรรมที่เป็น routine ให้เป็น change ที่ดีขึ้น สามารถเติมเต็มส่วนที่ขาดได้ และผลิตผลงานอิงตามเกณฑ์ ตามกำลังหรือบริบทของวิทยาลัยที่มีอยู่ ทั้งนี้เพื่อความสุขของคนทำงานในวิทยาลัย สำหรับปีการศึกษา 2552 เตรียมพร้อมรับการประเมินจริง ยังคงมุ่งลดงาน รักษาโครงการที่เป็น change ให้เป็นงานประจำ และพัฒนาโครงการ/กิจกรรมที่เป็น highlight ให้เด่นชัดขึ้น โดยยังคงดำเนินงานอิงตามเกณฑ์ ตามบริบทของวิทยาลัยและเพื่อความสุขของคนทำงาน

8.3 การนำสู่การปฏิบัติ อาศัย SMART concept โดย

8.3.1 S (Specific) ปรับรูปแบบการเขียนวัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรมให้เจาะจงมากขึ้นตามตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่กำหนด และเจาะจงเวลาในการทำโครงการ/กิจกรรมให้ชัดเจนขึ้น

8.3.2 M (Measurable) ร่วมกันวิเคราะห์แผนปฏิบัติการก่อนใช้ ระหว่างใช้ และหลังใช้ โดยพิจารณาทั้งจำนวนเงิน โครงการ และการบรรลุตัวชี้วัดของวิทยาลัย

8.3.3 A (Action) ปรับเปลี่ยนรายละเอียดโครงการ/กิจกรรมให้เหมาะสม โดยอาจพิจารณาจากชื่อโครงการ/กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินการ การประเมินผล รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ประเมินผล และเสนอพร้อมการขออนุมัติโครงการ

8.3.4 R (Realistic) หาผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่ตรงกับความต้องการของบุคคล รวมถึงเป็นผู้ที่ใฝ่เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่ท้อถอยต่อสิ่งที่ยากลำบาก

8.3.5 T (Timely) ระบุเวลาที่ชัดเจนในการทำโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้สามารถตอบตัวชี้วัดได้ตรง และสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมใช้เป็นเอกสารหลักฐานตามวงรอบในการประเมินได้

9. วางแผนการออกแบบระบบประเมินผลการบริหารและการนำสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้โดยเหตุผลและความจำเป็นในการพิจารณาออกแบบระบบการประเมินผลนี้ คือ เพื่อส่งเสริมรักษา บุคลากรที่มีศักยภาพสูง (สกอ. 7.4) มีระบบสร้างขวัญกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและสร้างสรรค์ผลงานดีเด่น (สกอ. 4.1 ข้อ 5) สร้างระบบจูงใจให้อาจารย์สนใจให้บริการทางวิชาการตามความถนัด (สกอ. 5.1) มีระบบในการถ่ายทอด (Cascading) เป้าประสงค์ ตัวบ่งชี้ ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ กำหนดเป็นตัวบ่งชี้ของ การดำเนินงานและเป้าหมายในระดับหน่วยงานจนถึงในระดับบุคคลและจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานรวมถึงจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย (สกอ. 7.9) มีการประเมินผลงานของผู้บริหารสูงสุดตามหลักเกณฑ์ที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า (สกอ. 7.1 ข้อ 4) มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในสถาบัน (สกอ. 7.2 ระดับ 3) มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ (สกอ. 7.4 ระดับ 5)

ในการเลือกตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลการบริหาร จะอิงตามผลงานที่มีการเปลี่ยนแปลงจากงานประจำและนำไปสู่ผลงานเด่นของวิทยาลัย มีอำนาจจำแนกสำหรับผู้ที่มีศักยภาพสูง ที่สำคัญคือยึดหลักความร่วมรับผิดชอบในตัวบ่งชี้ที่มีผลต่อวิทยาลัย เช่น ผลการสอบของสภาการพยาบาลในแต่ละรายวิชา และหลักในการถ่ายโยงตัวชี้วัด คือสามารถตอบสนองความต้องการทั้งของปัจเจกและของวิทยาลัยไปพร้อม ๆ กัน

ผลการศึกษาการจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาสรุปได้ว่า มีการพัฒนามาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทำให้วิทยาลัยผ่านการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีกระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ กระตุ้นให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นลักษณะเฉพาะของวิทยาลัย รวมถึงเพิ่มบทบาทในการส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยมากขึ้น

สำหรับผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 43 คน ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 88.37 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพมากที่สุดอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 จำนวนตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบมากที่สุดคือรับผิดชอบ 1 – 3 ตัวบ่งชี้คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา

ด้าน	$\overline{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.89	.47	มาก
ด้านกระบวนการ	3.75	.61	มาก
ด้านผลลัพธ์	3.55	.69	ปานกลาง
รวม	3.73	.59	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยบุคคลภายนอกวิทยาลัยมากที่สุด ร้อยละ 86.9 รองลงมาคือ ความสอดคล้องของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยกับสถาบันพระบรมราชชนก และความต่อเนื่องของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยร้อยละ 84.2 ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคลร้อยละ 44.8 รองลงมาคือการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้เป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ร้อยละ 47.4 และการจัดทำรายการประเมินตนเองระดับภาควิชา ร้อยละ 50.0 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามรายข้อ

อันดับ	รายการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)			
1	โครงสร้างของวิทยาลัยเอื้อต่อการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา	23	60.6
2	ความชัดเจนของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัย	28	73.7
3	ความสอดคล้องของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยกับสถาบันพระบรมราชชนก	32	84.2
4	ความสอดคล้องของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	31	81.6
5	ความเหมาะสมของแผนงานในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย	25	65.8

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามรายข้อ (ต่อ)

อันดับ	รายการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)			
6	การบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานแผน	25	65.8
7	ความชัดเจนของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย	28	73.7
8	ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ	30	78.9
9	ความชัดเจนของขั้นตอนในการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัย	24	63.1
10	จำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบในงานประกันคุณภาพของวิทยาลัย	20	52.6
11	คุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบในงานประกันคุณภาพของวิทยาลัย	25	65.8
12	คุณสมบัติของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยบุคคลภายในวิทยาลัย	31	81.6
13	คุณสมบัติของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยบุคคลภายนอกวิทยาลัย	33	86.9
14	ความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส่และมาตรฐานในการประเมินคุณภาพภายในของคณะผู้ประเมิน	29	76.4
ด้านกระบวนการ (Process)			
15	ความต่อเนื่องของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย	32	84.2
16	การสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของวิทยาลัย	26	68.4
17	สารสนเทศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของวิทยาลัย เอื้อประโยชน์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพที่รับผิดชอบ	22	57.9
18	การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้เป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	18	47.4
19	การจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับภาควิชา	19	50.0



ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามรายข้อ (ต่อ)

อันดับ	รายการประเมิน	ความถี่	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ (Process)			
20	การจัดทำรายการประเมินตนเองระดับวิทยาลัย	23	60.6
21	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัย	24	63.2
22	การควบคุม ดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพของวิทยาลัยที่กำหนดไว้	25	65.8
23	การส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม	24	63.2
24	รูปแบบ/วิธีการการประเมินคุณภาพภายใน	22	57.9
25	รูปแบบ/วิธีการการประเมินคุณภาพภายนอก	25	65.8
26	การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายในของบุคลากรในวิทยาลัย	24	63.2
ด้านผลลัพธ์/ผลกระทบ (Output/Outcome)			
27	การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ที่ท่านมีส่วนเกี่ยวข้อง	24	63.2
28	การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาวิทยาลัย	22	57.9
29	การถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคล	17	44.8
30	ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	22	57.9
31	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย	22	57.9

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลาผ่านการพัฒนามาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทำให้วิทยาลัยผ่านการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีกระบวนการจัดการความรู้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่เสมอ กระตุ้นให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นลักษณะ เฉพาะของวิทยาลัย รวมถึงเพิ่มบทบาทในการส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยมากขึ้น

ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนียะลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพมากที่สุดอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี ร้อยละ 50 และจำนวนตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบมากที่สุดคือรับผิดชอบ 1 – 3 ตัวบ่งชี้ ร้อยละ 55.3 ซึ่งจัดได้ว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยบุคคลภายนอกวิทยาลัยมากที่สุด ร้อยละ 86.9 รองลงมาคือ ความสอดคล้องของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยกับสถาบันพระบรมราชชนก และความต่อเนื่องของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ร้อยละ 84.2 ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคล ร้อยละ 44.8 รองลงมาคือการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้เป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ร้อยละ 47.4 และการจัดทำรายการประเมินตนเองระดับภาควิชา ร้อยละ 50.0 วิทยาลัยจึงควรพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาด้านผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคล วิทยาลัยควรเพิ่มการสื่อสารภายในองค์กรให้มากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารแบบสองทางทั่วทั้งองค์กรเพื่อทำความเข้าใจในการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายจากระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคลให้กับบุคลากรทุกระดับ จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการพัฒนาระบบและกลไกการประเมินการปฏิบัติงานและผลงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายที่ถ่ายทอดจากวิทยาลัยสู่ระดับบุคคล นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารวิทยาลัยควรมีบทบาทร่วมกันในการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำมาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานจริงของบุคลากรในวิทยาลัยในปีงบประมาณ 2553 ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 อย่างไรก็ตามในระหว่างที่จะมีการนำเครื่องมือใหม่มาใช้นี้วิทยาลัยควรมีกำหนดการประกาศเผยแพร่ทำความเข้าใจและทดลองใช้ เป็นระยะๆ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและยอมรับในเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นร่วมกันในการประเมิน

ส่วนด้านกระบวนการในเรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้เป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับภาควิชายังคงเป็นปัญหาของผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด เนื่องจากวิทยาลัยกำลังพัฒนาการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในรูปแบบของอิเล็คทรอนิคส์ (E-SAR) ทำให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องมีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การบรรจุโครงการ/กิจกรรมที่รับผิดชอบลงในแผนปฏิบัติการ เลือกตัวชี้วัดความสำเร็จได้ถูกต้อง สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และส่งสรุปโครงการ/กิจกรรมได้ทันภายในวันที่ 7 ในเดือนหลังสิ้นสุดโครงการ หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามนี้จะมีผลให้เอกสาร/หลักฐานจากโครงการ/กิจกรรมนั้นไม่ปรากฏในE-SARและผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดไม่สามารถจัดเตรียมหลักฐานในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น จึงเป็นเหตุให้ต้องมีการใช้เอกสาร/หลักฐานที่ไม่ปรากฏใน E-SAR มาใช้ในการอ้างอิงเพื่อให้สอดคล้องกับผลงานที่เกิดขึ้นจริง

นอกจากนี้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับภาควิชา เนื่องจากโครงสร้างวิทยาลัยที่มีการแบ่งเป็นภาควิชา 2 ภาควิชา เริ่มนำมาใช้ในปีการศึกษา 2551 เป็นปีแรก หัวหน้าภาควิชายังขาดประสบการณ์ การบริหารระดับภาค และขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในการดำเนินงานระดับภาควิชา ทำให้มีการสับสนในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับภาควิชา และระดับวิทยาลัย ตลอดจนรายงานผลงานของภาควิชา รวมถึงการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน เนื่องจากยังมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในการนับผลงานที่เป็นของภาควิชาหรือของวิทยาลัย และเนื่องจากผู้บริหารกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพระดับภาควิชา และระดับวิทยาลัย ปีละ 3 ครั้ง ทำให้เกิดความสับสน ซ้ำซ้อน และผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเกิดความเบื่อหน่าย โดยให้ความสำคัญกับการประเมินในระดับวิทยาลัยมากกว่า มีผลให้การประเมินในระดับภาควิชาไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่วิทยาลัยวางไว้ ผู้บริหารควรปรับปรุงในเรื่องความถี่ในการประเมิน และควรส่งเสริมความเข้มแข็งของภาควิชาให้มากขึ้น โดยอาจพิจารณาปรับโครงสร้างการบริหารวิทยาลัยใหม่ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการดำเนินงานในระดับภาควิชา ทั้ง 2 ภาควิชาต่อไป

สรุปผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในระยะที่ผ่านมา มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการจัดการความรู้ของบุคลากรซึ่งเกิดขึ้นทั้งอย่างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งวิทยาลัยควรรักษารูปแบบการดำเนินการเช่นนี้ไว้ และนำความรู้ที่ได้จัดทำเป็นคู่มือการดำเนินงานที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานประจำ หากสามารถพัฒนาให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพสอดแทรกอยู่ในงานประจำได้ บุคลากรจะสามารถลดภาระงานที่เกิดขึ้นได้ดี และลดความเหนื่อยล้าในการรับประเมินคุณภาพปีละหลายครั้งลงได้ สำหรับการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านผลลัพธ์ โดยเฉพาะในการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคล วิทยาลัยควร

เพิ่มการสื่อสารแบบสองทางทั่วทั้งองค์กรให้มากขึ้น โดยอาจจัดในรูปของการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายจากระดับวิทยาลัยสู่ระดับบุคคลให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและยอมรับในเกณฑ์ใหม่ที่กำหนดขึ้นร่วมกันในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

รายการอ้างอิง

กลุ่มพัฒนาการศึกษา สถาบันพระบรมราชชนก. (2551). **คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับนักศึกษา.** นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.

กิตติพร เนาว์สุวรรณ และคณะ. (2547). **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นราธิวาส ต่อคณะกรรมการบริหารงานวิทยาลัย.** นราธิวาส: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นราธิวาส.

เครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและวิทยาลัยการสาธารณสุขภาคใต้. (2550). **รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ปีการศึกษา 2549.** ตรัง: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง.

จาระเพ็ญ แท่นนิล และคณะ. (2547). **รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับประสิทธิผลองค์กรภายหลังการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี.** สุราษฎร์ธานี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี.

จันทร์เพ็ญ ธัญญาพิทักษ์กุล. (2546). **รายงานวิจัยเรื่อง ความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกทั้ง 7 สถาบัน.** ตรัง: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง.

ดุริยางค์ วาสนา. (2549). **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สาธารณสุขชุมชน) ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา ปีการศึกษา 2544 – 2547.** ยะลา: วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.

ดวงแข วิทยาสุนทรวงศ์ และทิพย์วรรณ บุณยาภรณ์. (2548). **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการบริหารของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง.** ตรัง: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง.

ปรียนุช ชัยกองเกียรติ. (2549). **รายงานวิจัย เรื่องการศึกษาการดำเนินการจัดการความรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.** ยะลา : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.

_____ . (2551). **รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการทุนทางปัญญา การจัดการความรู้และประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประดิษฐ์ มีสุข. (2550). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 3).** สงขลา: โรงพิมพ์เทมการพิมพ์.

ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2549). **การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ใยไหม.

พรทิพย์ กาญจนนิยต และคณะ. (2546). **การจัดการความรู้: สู่วงจรคุณภาพที่เพิ่มพูน.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์

เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และบัณณธร ชัชวรัตน์. (2550). **รายงานวิจัยเรื่อง กุลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก.** พะเยา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา.

ลินดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2551). **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี.** ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี.

วราภรณ์ ศิวดำรงพงศ์ และคณะ. (2550). **รายงานวิจัยเรื่องการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคาดหวังและตามความเป็นจริงของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.** ยะลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.

วิจารณ์ พานิช. (2548). **การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา. (2547). **รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ปีการศึกษา 2546**. ยะลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.

_____. (2551). **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2551 ฉบับปรับตามผลการติดตามหลังสิ้นไตรมาส1.** ยะลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.

สถาบันพระบรมราชชนก. (2547). **ตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัย สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง มีนาคม 2547.** นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2548). **รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ปีการศึกษา 2547.** นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2549). **รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ประจำปีการศึกษา 2548.** นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

_____. (2551). **รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ประจำปีการศึกษา 2550.** นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

สายชล จันทร์วิจิตร. (2544). **รายงานวิจัยเรื่อง ความรู้และทัศนคติของบุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช.** พิษณุโลก: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช.

โสภา ลี้ศิริวัฒนกุล. (2550). **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี.** จันทบุรี: วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2546). **รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.** กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน). (2550). **รายงานการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.** กรุงเทพฯ:

สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).

อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย และเพ็ญศรี ทองเพชร. (2551). **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking).** สุราษฎร์ธานี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี.