

การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ศรีสะเกษ โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

Knowledge Management for Developing Quality Assessment Process of Sisaket College of Agriculture and Technology Through Participatory Action Research

ดร. สิทธิศักดิ์ อัจฉาญ

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ

ปีที่ทำวิจัยเสร็จ 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า **ในด้านบริบท** วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ มีประวัติยาวนานกว่า 80 ปี ถึงแม้ว่ามีปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน แต่ด้วยปัจจัยเสริมทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร และศักยภาพของบุคลากรมีความพร้อมต่อการนำการจัดการความรู้มาแก้ปัญหาด้วยการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย **ผลด้านกระบวนการจัดการความรู้** บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนร่วมกัน การดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ทุกขั้นตอนตั้งแต่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และผลสุดท้ายคือเกิดการเรียนรู้และสามารถพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในจากกระบวนการมีส่วนร่วมได้ **ส่วนผลด้านกระบวนการวิจัย** สามารถสร้างองค์ความรู้ด้านการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม **และผลผลิตของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ** เมื่อนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ก็เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในระบบประกันคุณภาพ เสริมสร้างพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายให้การยอมรับเนื่องจากสามารถแก้ปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ

การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

คำนำ-ความเป็นมา-หลักการและเหตุผล

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพเป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยเริ่มจากการตระหนักในความสำคัญ ความจำเป็น แล้วให้ความร่วมมือในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยความสนใจ เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ปาน, 2547) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการจัดการความรู้ ซึ่งใช้แนวคิดของการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร ระดมความรู้ที่มีอยู่ มาพัฒนาให้เป็นระบบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) และเป็นหลักการที่มีแนวคิดเดียวกันกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research) ซึ่งใช้แนวคิดของ

การมีส่วนร่วม และร่วมมือกันวางแผนการทำงาน ลงมือปฏิบัติ สังเกตผล และสะท้อนผลการดำเนินงานร่วมกัน (ส. วาสนา, 2538)

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาการประกันคุณภาพสถานศึกษา แต่พบว่า ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ จากสาเหตุหลายประการ คือ

- 1) การขาดความร่วมมือจากบุคลากรในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และร่วมพัฒนา
- 2) การประกันคุณภาพยังไม่กลับเป็นเนื้อเดียวกันกับการปฏิบัติงานปกติ
- 3) บุคลากรไม่มีแนวทางในการสะสมองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ
- 4) ขาดการทำงานที่เป็นระบบ

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิธีการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการเชิงระบบที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับ และเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน ผ่านรูปแบบของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ด้วยการให้นักวิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ร่วมมือร่วมใจดำเนินการวิจัยร่วมกันในทุกขั้นตอน นำผลการปฏิบัติมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข (ธีรวุฒิ, 2551) เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถานศึกษา บนพื้นฐานบริบทที่แท้จริงของวิทยาลัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

วิธีการศึกษา/ ระเบียบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เพราะให้ความสำคัญกับแนวคิดในการแสวงหาความจริง ในภาพรวมไม่แยกส่วน โดยการทำความเข้าใจว่า อะไรคือความจริง (what is real) ซึ่งความจริงดังกล่าวคือสิ่งที่เป็นคุณภาพนามธรรม (quality) หรือภาพของความเป็นจริง (image of reality) ในสิ่งที่คนได้กระทำจริง (สุชาติและกรรณิการ์, 2547) ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research) ซึ่งมีจุดเด่นคือ สามารถศึกษาจากวิธีการทำงานของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริง ก่อให้เกิดวิธีการที่เป็นรูปธรรม และดำเนินการให้เกิดผลในการปฏิบัติจริง และทำให้กลมกลืนกันระหว่างแนวคิดกับการปฏิบัติจริง (ส. วาสนา, 2538) โดยมีขั้นตอน การดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาบริบท ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ เชิงลึก และการสังเกตการณ์ จากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล (key informants) จากนั้น จึงเป็นการนำวิธีการจัดการความรู้มาใช้ในการสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ โดยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 2 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ โดยใช้รูปแบบของการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ตามวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

- 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจ การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในด้านของการจัดการความรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพ และบทสรุปอันนำไปสู่การตัดสินใจนำรูปแบบของการจัดการความรู้หรือการวางแผน ที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในที่สุด

2) การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ โดยใช้กรอบการจัดการความรู้ คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

3) การสังเกตการณ์ และการสะท้อนกลับ โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น Before Action Review (BAR), After Action Review (AAR) การจัดเวทีประชาคม การทำประชาพิจารณ์ และการถอดบทเรียน เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยในทุกขั้นตอน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูล และการหาข้อสรุปและการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ (ชาย, 2549) การตรวจสอบความถูกต้องโดยเทคนิคสามเส้า (triangulation technique) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของข้อมูล เช่น ความหลากหลายของวิธีการจัดเก็บข้อมูล (method triangulation) ซึ่งใช้วิธีการศึกษาเอกสาร ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม การจดบันทึกด้วยบันทึกสนาม การใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่หลากหลาย (sources triangulation) และการใช้ช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน (time triangulation) รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบข้อมูล ด้วยตนเอง (member check) เพื่อให้น้ำหนักกับความเที่ยงตรง (validity) ของข้อมูล ที่ส่งผลให้ข้อค้นพบหรือบทสรุปจากข้อค้นพบยืนยงอยู่บนหลักฐานที่หนักแน่น (ชาย, 2549) นำไปสู่การตีความข้อมูลที่ได้จัดประเด็นค้นหาความแตกต่าง ความเหมือนของข้อมูล (ผ่องพรรณและสุภาพ, 2553) และนำเสนออย่าง เป็นรูปธรรมในที่สุด

ผลการศึกษา

ข้อค้นพบจากการศึกษาบริบทและการนำแนวทางการจัดการความรู้มาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ มีดังนี้

บริบทของการประกันคุณภาพ

ปัจจุบันมีพื้นฐานจากเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต และอนาคตเป็นผลพวงของการกระทำในปัจจุบัน บริบทจึงต้องครอบคลุมสภาพการณ์ในอดีตจวบจนปัจจุบัน ที่สามารถมองภาพในอนาคตได้ การวางองค์กรไว้เป็นศูนย์กลางของการทำความเข้าใจกับบริบท ทำให้สะดวกต่อการมองเห็นภาพที่เกิดขึ้นกับวิทยาลัย จำแนกเป็น 4 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดำเนินงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านของบุคลากร

1. สภาพแวดล้อม

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ มีพื้นฐานของการประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง และการได้รับการยอมรับจากชุมชนตลอดมานับตั้งแต่การก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2474 ด้วยเจตนารมณ์ของการเป็นสถานศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นเป็นโรงเรียนที่สอนวิชาเกษตรกรรม ผ่านความเจริญก้าวหน้าในยุคทองของความเป็น “วิทยาลัยเกษตรอันดับหนึ่งของประเทศ” ด้วยการเป็นสถานศึกษาเกษตรดีเด่นแห่งแรกของประเทศ รวมถึงการได้รับรางวัลสถานศึกษารางวัลพระราชทาน 2 ครั้ง แม้จะไม่มีรูปแบบของการประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการ แต่วิทยาลัยได้แสดงบทบาทของการคำนึงถึงคุณภาพมาโดยตลอด ซึ่งความสำเร็จเกิดจากการสั่งสม

ความสำเร็จของการทำงานหนักร่วมกันมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ล้วนแต่มุ่งเน้นให้เห็นว่า ความสำเร็จของวิทยาลัยเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรของวิทยาลัยทุกคนอย่างแท้จริง

2. งานประกันคุณภาพ

งานประกันคุณภาพ ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาวิทยาลัยไปสู่คุณภาพ ที่ต้องการ แต่การที่แนวนโยบายไม่ชัดเจน การตีความที่ต้องเกิดจากความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ การจัดแบ่งความรับผิดชอบที่ยังมีการเหลื่อมล้ำ หรือซ้อนทับกัน การขาดระบบการทำงานที่เรียกว่า ระบบคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เป็นปัญหาสำคัญ ที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการมีส่วนร่วม

การเสริมแรง หรือการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรในระบบงานประกันคุณภาพ พิจารณาได้จากปัจจัยภายนอก ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการได้แก่ 1) การประเมินคุณภาพของสมศ. ทุกๆ 5 ปี 2) การเสนอชื่อเข้ารับรางวัลสถานศึกษารางวัลพระราชทาน 3) นโยบายการประกันคุณภาพของ สอศ. ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง และ 4) การแข่งขันกับวิทยาลัยอื่นที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ส่วนปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 1) การบริหารงานของผู้บริหารในรูปของการ สั่งการและการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ 2) การให้ความสำคัญกับแนวคิดว่าการประกันคุณภาพคือ การประกันการทำงานปกติ 3) การคัดเลือกคณะทำงานหรือการใช้คนให้ถูกกับงาน และ 4) การพิจารณาความดีความชอบในลักษณะของแรงจูงใจเพื่อตอบแทนความทุ่มเทในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

4. ศักยภาพของบุคลากร

บุคลากรของวิทยาลัยประกอบด้วย กลุ่มของผู้บริหาร ครูผู้ปฏิบัติงานในระบบประกันคุณภาพภายในทุกคนหมายถึงครูทั้งวิทยาลัย และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา มีจุดแข็งที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ คือความรู้สึกว่าวิทยาลัยคือบ้านของตนเองที่ต้องรับผิดชอบทั้งความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้น การรักษาภาพพจน์ที่ดี และวิธีการคิดว่าการทำงานหนักก็เพื่อตอบแทนคุณของแผ่นดินเมื่อรวมกับคุณลักษณะนิยามการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสัมพันธ์ในกลุ่มที่แนบแน่นเป็นเนื้อเดียวกัน ก่อให้เกิดเป็นศักยภาพที่นำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในขณะเดียวกันข้อจำกัดบางประการ เช่น การทำงานไม่เต็มที่ ด้วยทัศนคติว่า วิทยาลัยไม่ใช่ของเราคนเดียว ความรู้สึกเป็นปมด้อยในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างผลตอบแทนน้อยกับภาระงานที่หนัก อัดตาหรือความรู้สึกว่าตนเหนือกว่าคนอื่น และการไม่สอนงานกันเอง หรือไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้งานจากบุคคลอื่น อันเนื่องจากช่องว่างของบุคคลอันเนื่องจากคุณวุฒิ วัยวุฒิ ฯลฯ ที่แตกต่างกัน เป็นประเด็นสำคัญในการออกแบบงานวิจัยเพื่อหาวิธีลดทอนข้อจำกัดดังกล่าว เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จที่คาดหวังของบุคลากร ทุกคนในวิทยาลัยแห่งนี้

จากวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการและการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ มีผล 3 ประการ ดังนี้

ผลด้านกระบวนการในการจัดการความรู้

1. การวางแผน มีการบูรณาการทฤษฎีการยอมรับ (adoption process) มาใช้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งต้องประกอบด้วยวิธีการที่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ในรูปแบบคณะทำงาน 2 ระดับ คือ คณะกรรมการระดับอำนวยการ และคณะทำงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยบุคลากรทุกระดับคือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาซึ่งต้องทำงานร่วมกัน ต้องมีความตื่นตัว หรือความตระหนักในสิ่งที่ต้องทำ (awareness) จากนั้นจึงมีการกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ใฝ่รู้ (interest) เปิดโอกาสให้เกิดกระบวนการไตร่ตรองถึง

ผลที่จะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม (evaluation) โดยการใช้เทคนิคระดมสมองและแผนที่ความคิด ร่วมกับการทำเวทีประชาคม นำไปสู่การลงมือทำกิจกรรมนั้นด้วยตนเอง (trial) สิ่งที่ต้องการคือการยอมรับใน ผลที่เกิดขึ้นนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง (adoption) ด้วยการจัดทำประชาพิจารณ์ มีการจัดประชุมเพื่อสร้าง ความรู้ความเข้าใจในทุกขั้นตอน ทำให้ได้แผนการจัดการความรู้ที่ประยุกต์จากกรอบการจัดการความรู้ของ ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นรูปแบบตั้งต้น

2. การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ เป็นขั้นตอนที่นำแผนการจัดการความรู้มาดำเนินการตามลำดับ ขั้นตอน

(1) การบ่งชี้ความรู้ โดยเทคนิคสังคัมมิตี ร่วมกับการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลพื้นฐาน 8 ประการของสถานศึกษา ภายใต้แนวคิดว่าการประกันคุณภาพคือการทำงานปกติ โดยเริ่มจากคณะทำงาน ที่ เรียกว่า KM Team รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารที่จำเป็นส่วนใหญ่มีอยู่แล้ว สามารถนำมาใช้ ประโยชน์ได้ แต่ต้องเพิ่มเติมแบบรายงานข้อมูล แบบนิเทศติดตามผล แบบบันทึกบทเรียนและการถอด บทเรียน คณะทำงานได้เกิดการเรียนรู้ว่าการบ่งชี้ความรู้จะช่วยให้การจำแนกแยกแยะว่าอะไรคือสิ่งที่มีอยู่แล้ว และต้องสร้างหรือแสวงหาอะไรมาเพิ่มเติม

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการเน้นย้ำแนวคิดของงานประกันคุณภาพว่าเป็นการ ประกันการทำงานมากกว่าการประกันเอกสาร คณะทำงานใช้วิธีการการประชุมเชิงปฏิบัติการ การระดม สมอง การสร้างตารางแสดงการสร้างและแสวงหาความรู้ และการถอดบทเรียนในการออกแบบการจัดเก็บสิ่งที่ เป็นประโยชน์ไว้ใช้งาน และวิธีการกำจัดสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ออกจากระบบ เพื่อให้เกิดความสะดวกและ คล่องตัวในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

(3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้าใจร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน ในทุกระดับ เพื่อเป็นพื้นฐานป้องกัน การหลงทาง (ทำในสิ่งที่ไม่ควรทำ ไม่ทำในสิ่งที่ควรทำ) ดำเนินการจัด กลุ่มความรู้ จัดทำกรอบคู่มือระบบ และการถอดบทเรียน ได้รูปแบบของคู่มือระบบที่มีองค์ประกอบตามวงจร คุณภาพ (PDCA) ครบถ้วน และพัฒนาขึ้นจากองค์ความรู้และประสบการณ์ตรง ของผู้ปฏิบัติในการประกัน คุณภาพของวิทยาลัย

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือระบบของ งาน แผนกวิชา ฝ่าย ประกอบด้วยขั้นตอนการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดเวทีประชาคม และการถอดบทเรียน พัฒนาคู่มือระบบ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยกำหนดวิธีการจากภาระงานจริง และการปฏิบัติงานจริง

(5) การเข้าถึงความรู้ ดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือ การประกาศใช้ระบบประกันคุณภาพ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดทำสื่อ เอกสารเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ การจัดเวทีประชาคม และการถอด บทเรียน เป็นการเรียนรู้แนวความคิด ทศนคติในการจัดเก็บและกระจายความรู้ไปสู่การดำเนินงาน เพื่อให้มี การนำคู่มือระบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้อย่างต่อเนื่องแล้วสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ของการประกันคุณภาพที่ผู้ปฏิบัติ สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้จริงในสภาพจริง

(6) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ แผนกวิชาซึ่งเป็นหน่วยประกันคุณภาพที่ครอบคลุม บุคลากรทั้งหมด และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงกลุ่มผู้บริหาร มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรมเสริมสร้างทัศนคติ และการถอดบทเรียน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในการเสริมสร้างกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกระดับ โดยการสร้างบทบาทที่พึงประสงค์ผ่านกระบวนการกลุ่มในการมีส่วนร่วม นำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรของวิทยาลัย

(7) **การเรียนรู้** เป็นเป้าหมายสุดท้ายของกระบวนการที่สอดรับกันในการทำให้การใช้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานประกันคุณภาพ เป็นวงจรความรู้ที่มีการเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ที่เป็นประโยชน์สามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างต่อเนื่องและยาวนาน และหลอมรวมอยู่ในวิถีการปฏิบัติงานปกติ โดยใช้เครื่องมือคือการจัดเวทีจัดการความรู้ในทุกระดับรวมจำนวน 128 ครั้ง ตลอดช่วงดำเนินกิจกรรม

3. การสังเกตการณ์ เป็นขั้นตอนที่ดำเนินการควบคู่ไปกับวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติการ ซึ่งคณะทำงานทั้งระดับอำนวยการ และระดับปฏิบัติการ ดำเนินการในทุกขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยการใช้แบบบันทึกก่อนปฏิบัติการ เปรียบเทียบกับแบบบันทึกหลังปฏิบัติการ การใช้แบบสะท้อนตนเองเพื่อสร้างภาพของความคิดของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย การใช้คู่มือปฏิบัติงานเป็นกรอบสำหรับการปฏิบัติและจัดเก็บข้อมูล และเครื่องมือสำคัญของการจัดการความรู้คือการถอดบทเรียน เพื่อสรุปประเด็นว่าเกิดการเรียนรู้หรือไม่ อย่างไร และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเจาะเก็บข้อมูลในประเด็นสำคัญ หรือประเด็นที่ยังตกค้างจากการสังเกตด้วยเครื่องมืออื่น

4. การสะท้อนผล ใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น พบว่า บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้การยอมรับว่าระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจากกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ในบริบทของวิทยาลัยได้จริง

ผลด้านกระบวนการวิจัย

การนำรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการวิจัย ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในประเด็นหลัก 2 ประการคือ การดำเนินการวิจัย และคุณลักษณะของผู้วิจัย

1. การดำเนินการวิจัย: **การมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นจนจบ** การที่ผู้วิจัยมองภาพของปัญหาเป็นภาพเดียวกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย มีความเข้าใจบริบทเป็นอย่างดี และการให้ความสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ร่วมวิจัย โดยการเปิดเผยบทบาทของผู้วิจัย และใช้ทุกโอกาสในการร่วมคิดร่วมปรึกษาหารือ แต่ยังคงรักษาสถานภาพของการเป็นผู้กระตุ้น หรืออำนวยความสะดวก มากกว่าบทบาทของการชี้แนะ ในขณะที่เดียวได้บูรณาการเทคนิคการถอดบทเรียน มาใช้ในการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลให้เกิดการมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นอีก โดยรักษาความยืดหยุ่นของขั้นตอน วิธีการ เพื่อไม่ให้เกิดความตึงเครียดในระหว่างการวิจัย ส่งผลให้การวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่สร้างการมีส่วนร่วมได้ตั้งแต่ต้นจนจบการวิจัยอย่างได้ผล

2. คุณลักษณะของผู้วิจัย: **เครื่องมือสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพ** ตามแนวคิดที่ว่า ตัวผู้วิจัยเองเป็นเครื่องมือของการวิจัย พบว่า มีความสอดคล้องหลายประการกับคุณลักษณะของนักวิจัย (ธีรภูมิ, 2551) ดังนี้

(1) **ความรู้สึกร่วม (empathy)** ในทางปฏิบัติต้องให้กลืนเป็นเนื้อเดียวกับผู้ร่วมวิจัย แต่ต้องตระหนักในบทบาทและหน้าที่เฉพาะของความเป็นผู้วิจัยอยู่ตลอดเวลา

(2) **การเป็นที่ยอมรับ (credible)** ด้วยการเปิดเผยบทบาทของผู้วิจัย และความสัมพันธ์ที่ดี ผู้วิจัยจะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว จะได้ข้อมูลเชิงลึก หรือ “*ความจริงระหว่างบรรทัด*” จากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยมากขึ้น

(3) **การร่วมมือและช่วยเหลือ (cooperative and helpful)** ผู้วิจัยไม่ใช่ผู้เก็บเกี่ยวหรือตัดวงข้อมูล แต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องก่อให้เกิดความรู้สึกของความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

(4) **ความเสมอภาค (equality)** ผู้วิจัยต้องรักษาความเสมอภาคที่จะปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทุกสถานการณ์ จึงจะได้มาซึ่งการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาคกลับมาจากทุกคนในทุกสถานการณ์

ผลผลิตของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

ผลอย่างเป็นรูปธรรมของการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ ได้แก่

1) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในระบบประกันคุณภาพ

การจัดการความรู้ต้องเริ่มต้นจากการสร้างวิสัยทัศน์ การปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เกิดการยอมรับในกระบวนการที่ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง เมื่อบุคลากรมีความพร้อม และความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณภาพ และตระหนักว่าผลของการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความสำเร็จของวิทยาลัย การจัดการความรู้จึงถูกนำมาใช้ในฐานะเป็นวิธีการ ที่นำไปสู่เป้าหมาย บริบทที่ชัดเจน เป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ภาพของปัญหาและความจริงที่เป็นอยู่ ถูกต้อง และทุกคนมองเห็นเป็นภาพเดียวกัน

2) การพัฒนาพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

ในขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรมทั้ง 7 ขั้นตอน มุ่งเน้นพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเริ่มจากการจัดตั้งทีมงานในรูปคณะกรรมการ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในการติดตาม ดูแลให้การปฏิบัติอยู่ในกรอบของการจัดการความรู้ พบว่า เอื้อต่อการแสดงออกซึ่งการมีส่วนร่วมมากที่สุด อาทิ ร่วมกันคิด ร่วมกันแสวงหาแนวทาง ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ลงท้ายด้วยการประชุมเพื่อถอดบทเรียน ซึ่งเป็นลักษณะเดียวกับขั้นตอนการสังเกตการณ์ ผสมกับขั้นตอนการสะท้อนกลับ ในวงจรกิจยเชิงปฏิบัติการ เพราะการถอดบทเรียนจะนำไปสู่ข้อสรุปที่วนกลับไปใช้ในกิจกรรมขั้นต่อไป ข้อค้นพบประการสำคัญที่เรียนรู้ได้คือ กระบวนการจัดการความรู้ สามารถบูรณาการเข้ากับวงจรกิจยเชิงปฏิบัติการแบบ มีส่วนร่วมได้อย่างกลมกลืน

บทสรุป

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีศรีสะเกษ เป็นสถานศึกษาที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพการจัดการศึกษามาโดยตลอด แต่เมื่อมีปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา แม้จะขาดประสบการณ์ในการจัดการความรู้ แต่เมื่อพิจารณาถึงบริบทของการประกันคุณภาพพบว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งผลความสำเร็จมาเป็นเวลายาวนาน การรับรู้ถึงปัญหาของการประกันคุณภาพในสภาพจริง และมีปัจจัยสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร และประการสำคัญคือ ศักยภาพของบุคลากรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา เมื่อนำแนวคิดในการนำวิธีการจัดการความรู้ มาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กรเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย การใช้กระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอนเพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่มีอยู่ ให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจของบุคลากรทุกฝ่าย

การนำวิธีการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าเกลียว หรือวงรอบของการจัดการหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กรไม่สามารถหยุดนิ่งได้ และระบบประกันคุณภาพ ก็มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ งานวิจัยนี้เป็นเสมือนจุดเริ่มต้นหรือตัวอย่างซึ่งองค์กรต่างๆ หากจะนำไปใช้ต้องมีการศึกษาบริบทขององค์กรเองอย่างลึกซึ้ง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของคน การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบัน ให้สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริง การสร้างความรู้ความเข้าใจจึงต้องตรงกัน รักษาทัศนคติการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานอย่างเป็น

ระบบ เสริมสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการจัดการความรู้ไม่ใช่แพชชั่น แต่ต้องอาศัยการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคงทนและยั่งยืน จึงควรมีการตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร และสร้างให้การจัดการความรู้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลคือส่งเสริมให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานปกติ สร้างแรงกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง จึงควรกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของทุกองค์กร เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม

การนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. การประยุกต์ผลงานวิจัยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การศึกษา พ.ศ.2556-2558

พัฒนาการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และการฝึกอาชีพ ให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพโดยใช้กลไกระบบประกันคุณภาพและองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยนี้ เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัย ผลคือ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ศรีสะเกษ ผ่านการประเมินคุณภาพฯจาก สมศ. รอบที่ 3 ในระดับ ดีมาก

2. การประยุกต์ใช้ในลักษณะอื่นๆ

การนำรูปแบบของกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการจัดการพัฒนาองค์กร (Organization Development) ในหัวข้ออื่น