



การศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบ  
ออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



โดย  
นางสาวรวีวรรณ คุณเที่ยง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา แผนก ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่าน  
ระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



โดย  
นางสาวรวิวรรณ คุณเที่ยง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา แผนก ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต  
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

A STUDY KNOWLEDGE SHARING BEHAVIORS IN EDUCATION QUALITY  
ASSURANCE THROUGH ONLINE SYSTEM OF BUNDITPATANASILPA INSTITUTE



By  
MISS Raviwan KHUNTIANG

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Education (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)  
Department of Educational Technology  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2019  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University



59257311 : เทคโนโลยีการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ /ประกันคุณภาพการศึกษา

นางสาว รวีวรรณ คุณเที่ยง: การศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. อนิรุทธ์ สติมัน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2. เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 80 คน 2) ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 18 คน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) แผนการจัดกิจกรรมและระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ 3) ระบบและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ 4) แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ภาพรวมพบว่าบุคลากรในหน่วยงานให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.22) 2) ระบบและขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) 3) พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) และการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81) 4) ความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านการจัดการเรียนรู้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ และด้านความคล่องตัวในการใช้งาน มีคุณภาพโดยรวม ระดับดี

59257311 : Major (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)

Keyword : Online Knowledge Sharing / Education Quality Assurance

MISS RAWIWAN KHUNTIANG : A STUDY KNOWLEDGE SHARING BEHAVIORS IN EDUCATION QUALITY ASSURANCE THROUGH ONLINE SYSTEM OF BUNDITPATANASILPA INSTITUTE THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR ANIRUT SATIMAN, Ed.D.

The purposes of this research were 1) to study need and behaviors of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute. 2) to design and develop of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute. 3) to study knowledge sharing behaviors in education quality assurance staffs through online system of Bunditpatanasilpa institute. 4) to study opinions of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute. The sample used in this study was 18 quality assurance staffs at The Bunditpatanasilpa institute by cluster random sampling. The instruments research used in study were 1) structured interview form 2) knowledge sharing activities plan 3) online knowledge sharing in education quality assurance website 4) evaluation form for knowledge sharing behaviors in education quality assurance. The statistics used in the study were percentage, average score and standard deviation.

The results of this research were as follows 1) need and behaviors of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute was the level of "high". 2) The design and develop of knowledge sharing in education quality assurance through online system of Bunditpatanasilpa institute was evaluated and approved by 6 experts has a quality at the level of "high". 3) The knowledge sharing behaviors in education quality assurance staffs through online system was at the level of "good". 4) The opinions of knowledge sharing in education quality assurance through online system was at the level of "good".



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อนิรุทธ์ สติมัน และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม และรองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล บุญลือ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประทีน คล้ายนาค ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการอ่านและให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่เสียสละเวลาตรวจสอบเครื่องมือ การวิจัย รวมถึงให้ความรู้ ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่ง ตลอดจนชี้แนะ แนวทางและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาเทคโนโลยีการศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความรู้และคำแนะนำ ตลอดการศึกษาที่ผ่านมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ และพี่ๆ ร่วมสาขาทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือให้ คำแนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบพระคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ท่านผู้บริหาร ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่และ บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ให้การสนับสนุนการวิจัยนี้ และ ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล ความช่วยเหลือและความร่วมมือเป็นอย่างดี ตลอดจนให้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้ความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ห่วงใยและคอยเป็นกำลังสนับสนุน กำลังใจอันยิ่งใหญ่จนทำให้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

รวิวรรณ คุณเที่ยง



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	10
ขอบเขตการวิจัย .....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดการจัดการความรู้.....	14
แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	26
เครื่องมือในการจัดการความรู้.....	30
การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ .....	39
การประกันคุณภาพการศึกษา .....	42
ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา.....	44
ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก .....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	52
งานวิจัยต่างประเทศ.....	58

บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย .....61

    ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....61

    เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....62

    การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....62

    การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....95

    การวิเคราะห์ข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล   การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย....100

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....102

    ตอนที่ 1. ผลศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
    การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์  
    .....102

    ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
    ผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.....108

    ตอนที่ 3 ผลศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
    การศึกษา .....116

    ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....116

    ตอนที่ 4 ผลศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกัน  
    คุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.....121

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....126

    สรุปผลการวิจัย .....132

    อภิปรายผล.....137

    ข้อเสนอแนะ .....143

รายการอ้างอิง .....145

ภาคผนวก .....149

    ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....150

    ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....152

ภาคผนวก ก	สรุปผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อมูล .....	170
ภาคผนวก ง	ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.....	188
ประวัติผู้เขียน .....		194



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ .....	70
ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้มาตอบแบบสอบถามความต้องการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ .....	103
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและ ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	104
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ .....	106
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ .....	107
ตารางที่ 6 แสดงกระบวนการ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.....	109
ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์.....	117
ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	118
ตารางที่ 9 แสดงผลวิเคราะห์การประเมินพฤติกรรมเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์.....	120
ตารางที่ 10 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านเนื้อหา .....	121
ตารางที่ 11 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านการออกแบบ.....	122
ตารางที่ 12 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านการจัดการเรียนรู้.....	123

ตารางที่ 13 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านความคล่องตัวในการใช้งาน(Usability) .....	124
ตารางที่ 14 เกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	168
ตารางที่ 15 แสดงผลการให้คะแนนพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ .....	169
ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแผนงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	172
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ประเมินขั้นตอนและกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านเครือข่ายออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	177
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบประเมินคุณภาพสื่อสังคมออนไลน์ .....	180
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ .....	183
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	186

## สารบัญญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	9
แผนภาพที่ 2 ทฤษฎีปริมาตรแห่งความรู้ของยามาซากิ .....	15
แผนภาพที่ 3 กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหาร .....	46
แผนภาพที่ 4 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ .....	65
แผนภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาประกันคุณภาพและผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ .....	69
แผนภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนการสร้างแผนการจัดกิจกรรม และ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	76
แผนภาพที่ 7 แสดงขั้นตอนการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกัน คุณภาพ การศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	81
แผนภาพที่ 8 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การ ดำเนินงานประกันคุณภาพ .....	84
แผนภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บน ลือออนไลน์ .....	87
แผนภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ .....	90
แผนภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์ .....	94
แผนภาพที่ 12 แสดงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ .....	108

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาตามสถานการณ์ปัจจุบันนี้ สังคมแห่งการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอน ก้าวเข้าสู่โลกของเทคโนโลยีการศึกษา ที่มุ่งให้ผู้เรียนนั้นสามารถเลือกตามที่ตนสนใจ มีความถนัดตามศักยภาพ ตามทักษะที่ตนมีพึงได้รับการส่งเสริมจากการศึกษาทั้งในและนอกห้องเรียน จนเกิดเป็นความรู้ ประสบการณ์เพื่อนำมาใช้ประกอบอาชีพตามสาขาที่ตนเชี่ยวชาญ นำมาดำรงชีวิต หากการได้มาซึ่งความรู้นี้ แหล่งความรู้ที่ผู้เรียนได้รับนั้นมีได้มาจากการแสวงหาเพียงอย่างเดียวเกิดจากการที่ได้ศึกษาจากสถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนที่ได้รับการตรวจสอบ ผ่านเกณฑ์การประเมินว่าเป็นแหล่งความรู้ที่มีมาตรฐาน ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 หมวดที่ 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ สถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542) จากพระราชบัญญัติดังกล่าว การประกันคุณภาพการศึกษานี้ จึงเป็นเหตุผลให้สถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนต้องจัดให้มีฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา และแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลงานฝ่ายนี้ควบคู่ไปกับการบริหารของสถานศึกษาเพื่อให้การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสร้างความมั่นใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ว่าการจัดการศึกษาทุกระดับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดไว้ นอกจากนี้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาแต่ละระดับได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการประเมินรูปแบบใหม่ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานและตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละสถานศึกษาของตนเอง เน้นเรื่องของคุณภาพ ประเมินสภาพจริง อีกทั้งยังมีการพัฒนาผู้ประเมินภายในให้มีมาตรฐาน จัดการอบรมสร้างความน่าเชื่อถือคอยให้คำชี้แนะและให้คำปรึกษาแก่สถานศึกษาได้ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2559, ก) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าระบบประกันคุณภาพถือเป็นหัวใจในการรับรองมาตรฐานการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาคุณภาพการศึกษาของไทย ซึ่ง วิจิตร ศรีสอ้าน อธิการบดีว่ากระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่า “...การประกันคุณภาพการศึกษาคือเป็นแนวทางที่สามารถแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำได้อย่างน้อยที่สุด สถานศึกษาของรัฐ เอกชนในเมืองหรือในชนบทจะได้มีคุณภาพการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน...” (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2559) สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพงศ์ นิมกุลรัตน์ กรรมการ

พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการอาชีวศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. กล่าวว่า “...ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีจะส่งผลสัมฤทธิ์ที่ดีมีประสิทธิผลในวงการศึกษา สมศ. ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานภายนอกเปรียบเสมือนกระจกเงาทำการสะท้อนให้สถานศึกษาได้รับรู้ จุดเด่น จุดด้อยและจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษาเท่านั้น อย่างไรก็ตามสถานศึกษาต้องมีการประเมินระบบคุณภาพภายใน (IOA) เพื่อเป็นกระจกเงาส่องตนเอง หากจุดที่เป็นปัญหาต้องทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้น...” (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2559) กรอบปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นภารกิจที่สำคัญและจำเป็นที่ทุกองค์กร ที่จัดการศึกษาต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานอย่างแท้จริง และต้องมีการประเมินผลโดยองค์กรภายนอกเพื่อให้ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นหลักการหรือมาตรฐานสากลที่ปฏิบัติกันทั่วโลกกิจการทุกประเภทต้องมีระบบตรวจสอบเพื่อเป็นการถ่วงดุลสำหรับการวัดและประเมินผลด้านคุณภาพและมาตรฐาน โดยหน่วยงานหรือองค์กรกลางที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ การวัดและประเมินผลให้ครบกระบวนการจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพภายในซึ่งดำเนินการโดยองค์กรนั่นเอง เพื่อสามารถควบคุม ตรวจสอบ ปรับปรุง และพัฒนาได้ทันสถานการณ์ อีกทั้งหน่วยงานต้นสังกัดควรให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นกลไกการตรวจสอบเพื่อรายงานถึงสภาพจริงเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสถานศึกษา อันเป็นผลต่อเนื่องจากการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อตรวจสอบคุณภาพสะท้อนการบริหารของสถานศึกษา จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก และต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการประเมินเพื่อตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา ด้วยกัน 3 ประการ ประการแรกสถานศึกษาและต้นสังกัดต้องบริหารจัดการศึกษาให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ประการที่สอง เนื้อหาสาระของการประเมินต้องมีการกำหนดเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการจัดการศึกษา และประการที่สาม ระบบและกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก ต้องมีการพัฒนาระบบและกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษามีผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง ผลการประเมินตรงตามสภาพความเป็นจริงที่สถานศึกษาและต้นสังกัดสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง(สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2558) จากการปฏิรูปการศึกษา เป็นเหตุผลให้ทุกหน่วยงานที่มีการจัดการศึกษาให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น ทุกฝ่ายที่ให้ความร่วมมือให้การประกันคุณภาพการศึกษาปรากฏเป็นรูปธรรม ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติทางการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นความสำเร็จในเชิงนิติบัญญัติและเป็นจุดเริ่มต้นของระบบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่สมบูรณ์ของประเทศไทย (รุ่ง แก้วแดง. 2544) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการประเมิน



ประกอบด้วย การสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง ความเชื่อ ความรู้สึกเกี่ยวกับการประเมินจึงมีผลต่อคุณภาพ การประเมิน ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงเป้าหมายการประเมินที่แท้จริง ทั้งการ ประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก ว่าเป้าหมายการประเมิน คือ “การพัฒนา” ซึ่งหากเข้าใจตรงกันแล้วจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี และเห็นคุณค่าของการประเมิน การประเมินยัง สะท้อนสภาพจริงเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องจะต้องเป็นการประเมินที่สะท้อน สภาพจริงของสถานศึกษาที่สะท้อนจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา ด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านคุณภาพการ จัดการเรียนการสอน ด้านคุณภาพการบริหารจัดการ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในการประเมิน มี 2 ด้าน คือ การประเมินตนเองและคนอื่นประเมินเรา เพื่อเป็นการตรวจสอบยืนยันซึ่งกันและกัน (Cross Check) การนำผลจากการประเมินไปใช้เพื่อเป็นการพัฒนาสถานศึกษา เป็นการสร้างวิถีชีวิต คุณภาพ เพราะทุกฝ่ายมีความเกี่ยวข้อง มิใช่หน้าที่ของผู้นั่งผู้ใด การร่วมกันทำงานจนเป็นวิถีชีวิต จะเป็นการบ่มเพาะ “อัตลักษณ์” เฉพาะของสถานศึกษาแต่ละแห่งต่อไป ดังนั้นเมื่อได้ดำเนินงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องก็จะนำไปสู่ “วิถีชีวิตคุณภาพ” ที่เป็นปรกติ (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. 2557) สอดคล้องกับ อีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการที่ ปาฐกถา พิเศษ "การปฏิรูปการศึกษาไทย Thailand Education Reform" ในงานนิทรรศการสื่อการสอนใหม่ และการประชุมผู้นำทางการศึกษา "World Class Educational Resources: International Expo and Conference" กล่าวปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “การศึกษาไทยกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ” วางระบบการประกันคุณภาพการศึกษารูปแบบใหม่ เพื่อประเมินคุณภาพการศึกษาที่เป็นจริง ลด ภาระงานของครู และนำผลการประเมินไปต่อยอดพัฒนาสถานศึกษาได้ โดยผู้อำนวยการโรงเรียนจะ เป็นผู้ประเมินโรงเรียน ด้วยการเขียนรายงานเพื่อตอบคำถาม 3 ข้อ คือ ปัจจุบันสถานศึกษามี มาตรฐานการศึกษาอยู่ในระดับใด มีหลักฐานหรือข้อพิสูจน์ใดที่แสดงว่าสถานศึกษามีคุณภาพหรือ มาตรฐานในระดับนั้น สถานศึกษามีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นได้อย่างไร โดยสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดทราบคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน และ สามารถวางแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษานั้น ๆ ได้ (อีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์. 2561) สอดคล้องกับ โสภณ นภธร ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวปาฐกถาพิเศษ เรื่อง สม ศ.กับการประเมินคุณภาพภายนอกแนวใหม่ ในงานประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2561 ข้อหัว สมศ.ก้าวสู่ปีที่ 19 และการประเมินคุณภาพภายนอกแนวใหม่ยุค 4.0 จัดโดยสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ว่า เรื่องการประกันคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกฝ่าย ควรจะเข้ามาช่วยกันคิดและพัฒนา รวมทั้งการประเมินคุณภาพก็ต้องสอดคล้องกับผู้เกี่ยวข้อง หลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาในระดับต่าง ๆ แต่สถานศึกษาในแต่ละระดับมีบริบทที่ต่างกัน ดังนั้น สมศ. จึงต้องมีเกณฑ์หรือตัวบ่งชี้ให้เหมาะกับแต่ละบริบทของสถานศึกษา เพราะจะต้องทำ

หน้าที่ในการประเมินให้สอดคล้องกับการประเมินภายในและประเมินภายนอกประสานกัน ต้องชี้แนะการพัฒนาที่นำไปสู่การปฏิบัติ นอกจากแนวทางการประเมินคุณภาพยังต้องสอดคล้องแผนของประเทศและยังต้องสอดคล้องกับระดับสากลด้วย ทั้งนี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาต้องทำหน้าที่เหมือนกระจกที่สะท้อนสถานศึกษาที่ประเมินตัวเอง จึงจะเป็นการประเมินเพื่อพัฒนาจริงและมีส่วนให้การพัฒนาสถานศึกษาประสบความสำเร็จ การที่เราทำเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมาก เพราะสังคมต้องการพัฒนาการศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดี หน้าที่การพัฒนามิใช่ของผู้หนึ่งผู้ใดแต่เป็นหน้าที่ที่ทุกคนพึงตระหนักให้ความสำคัญ มิใช่เพียงภาครัฐ หรือกระทรวงศึกษาธิการ เพราะทุกอย่างส่งผลมายังผู้เรียนรวมถึงพัฒนาประเทศด้วย (โศภณ นภาธร, 2561) สอดคล้องกับ ฌมณ จีรังสุวรรณ ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) กล่าวว่า สำหรับวิสัยทัศน์ใหม่ของ สมศ. ในยุค 4.0 (SSFFCCS) เน้น 6 เรื่อง ได้แก่ 1. ความเรียบง่ายด้วยใจ (Simple) คือ ไม่สร้างภาระให้แก่สถานศึกษาในจัดทำเอกสาร 2. พอเพียงกับความต้องการ (Sufficient) คือ ประเมินด้วยประเด็นที่สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็น มุ่งสู่การมีมาตรฐานของการศึกษาไทย 3. ลดงานด้วยเทคโนโลยี (Flip to technology) คือ ลดการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษ 4. ยืดหยุ่นกับทุกคน (Flexible) คือ ยืดหยุ่นกับมาตรฐานการศึกษา และทุกสถานศึกษา 5. เชื่อมโยงทุกด้าน (Connective) คือ การใช้ระบบ Automatic QA เชื่อมโยงฐานข้อมูล และ 6. ความร่วมมือ (Collaborative) ระหว่างสมศ. และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมาตรฐานการศึกษาอย่างยั่งยืนและยั่งยืน (Sustainably Happy) ดังนั้นการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบ 4 จะมีการเปลี่ยนแปลงหลายเรื่อง ทั้งการลดการทำเอกสาร เพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงสอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายในและจะเป็นการประเมินเชิงคุณภาพอย่างเป็นมิตร (ฌมณ จีรังสุวรรณ, 2561.) ในการบริหารหน่วยงานควรให้ความสำคัญตระหนักมุ่งให้การประเมินเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสถานศึกษา ให้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อันสำคัญนี้ การปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงผู้ปฏิบัติต้องตระหนัก ผู้บริหารเองก็ต้องให้บุคลากรในสถานศึกษาตระหนักด้วย เพราะทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานให้สถานศึกษามีมาตรฐาน เพื่อผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นในการนำบุตรหลานมาเข้ารับการศึกษา ภูมิใจในสถานศึกษาที่ได้มาตรฐานไม่เพียงเท่านั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่งานฝ่ายประกันนี้ต้องมีแนวทางกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ดี จึงทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีมาตรฐาน หรือทุกคนในสถานศึกษาร่วมกันสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่มาใหม่ได้เรียนรู้ในการปฏิบัติงานนี้ได้ในระยะเวลายั่งยืน ปัญหาอุปสรรคที่บุคลากรใหม่เข้ามาสามารถสานต่อได้ ลดปัญหาการเรียนรู้งาน สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้หากหัวหน้าฝ่ายไม่อยู่ หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบใหม่ การถ่ายทอดข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ถือเป็นสิ่งสำคัญ

มาก การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน เป็นเรื่องที่ต้องทำตลอดเวลา ถ้าทุกคนทำตลอดเวลา การประกันคุณภาพการศึกษาก็จะกลายเป็นวิถีชีวิตในการทำงาน หรือวัฒนธรรมของการบริหารและการจัดการ (รุ่ง แก้วแดง. 2544)

องค์กรที่ส่งเสริมให้มีการสื่อสารและการให้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งในด้านการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาาร่วมกัน การดำเนินการเพื่อให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ในประสบการณ์ใหม่ ๆ อีกทั้งให้ดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (Daft, 2001: 6, อ้างถึงใน(เจษฎา นกน้อย . and คณะ. 2553.) สอดคล้องกับ Berlo (1960, อ้างถึงใน(กริช สืบสนธิ. 2537) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอด โต้ตอบระหว่างมนุษย์ที่มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา สอดคล้องกับรูปแบบของวัฒนธรรมที่มีการเคลื่อนไหวปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป สังคมแห่งความรู้ (Knowledge society) ให้ความสำคัญกับ “ความรู้” ถือว่าเป็นทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญยิ่งซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ทุกวินาที ซึ่งทรัพยากรที่กล่าวถึงก่อให้เกิดความได้เปรียบ ในเชิงการแข่งขันด้านสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – based society) มีความสำคัญยิ่ง ความรู้ถือเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีค่ายิ่ง ดังนั้น แนวคิดและทฤษฎีหลักการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) ถือว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งต่อองค์กรในทุกระดับ (พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547) ทั้งนี้ (วิจารณ์ พานิช. 2549) กล่าวว่า ความรู้ ถือเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นสิ่งสำคัญที่นำพาให้ชีวิตให้มีความเจริญก้าวหน้า นำไปใช้ดำรงชีวิต การแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ย่อมอาศัยความรู้เป็นฐานในการช่วงชิงหลายสิ่งหลายอย่างที่มีปัญหาได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ผ่านพันอุปสรรคไปได้ แต่หากเปรียบเทียบความรู้ที่เน้นจากการศึกษาเพียงอย่างเดียวอาจไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการอาศัยอยู่ร่วมกัน มากกว่าสองคนขึ้นไป จุดนี้เองที่ทำให้สังคมหรือกลุ่มคนที่มีรวมกันนั้นได้มีปฏิสัมพันธ์และทำกิจกรรมร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยที่กลุ่มคนนั้นอาจมีทั้งเป้าหมายเดียวกันหรือต่างเป้าหมายกัน

ความรู้เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้า หรือประสบการณ์รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546) ซึ่งแนวคิดในการแบ่งประเภทความรู้ที่น่าสนใจ และได้รับความนิยมนิยมเป็นของ Michel Polanyi และ (Nonaka Ikujiro. 1991) เป็นแนวคิดที่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่า ความรู้แบบรูปธรรม การจัดการความรู้เด่นชัดจะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ตรวจสอบ และสามารถตีความได้เมื่อมีการนำไปใช้ แล้วเกิดเป็นความรู้ใหม่เกิดขึ้น สามารถนำมาสรุปเพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิงหรือให้ผู้อื่น

เข้าถึงได้ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกัน ส่วนความรู้เฉพาะตัว หรือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำ ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ โดยง่าย เช่น ทักษะในการแทงหยวก ซึ่งถือว่าเป็นงานศิลป์ขั้นสูงที่น้อยนักบุคคลจะสามารถทำได้ ต้องมีทั้งความรู้ พรสวรรค์ และใจรัก เป็นองค์ประกอบด้วย ผลงานที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นชิ้นงานที่มีความสวยงามและใช้เฉพาะในงานราชพิธีเท่านั้น จึงทำให้บุคคลผู้มีความชำนาญเชี่ยวชาญเหล่านี้ไม่สามารถอธิบายได้เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ที่จะทำได้ต้องมีจินตนาการพร้อมทั้งความรู้งานพระราชพิธีว่าลายไหนใช้กับช่วงเวลาหรือพระราชพิธีใด ถือได้ว่าความรู้เหล่านี้ถูกซ่อนไว้ในตัวบุคคล หากเรามีเวทีการแสดงเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ จัดให้มีเวทีเพื่อมาแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มีการบันทึกเสียง ถอดเทปเพื่อจัดเก็บข้อมูล รวบรวมให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ สามารถนำไปเผยแพร่เพื่อประโยชน์ต่อผู้สนใจต่อไป ดังที่ วิจารณ์ พานิช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดการความรู้” หมายถึง การเพิ่มระดับความรู้ขององค์กรเพื่อสร้าง พัฒนาทักษะ เพิ่มต้นทุนทางปัญญา โดยใช้กิจกรรมเชิงซ้อน มีความหลากหลาย ไม่สามารถให้คำนิยามเฉพาะเป็นถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ดังนั้น ต้องมีคำนิยามหลากหลายรูปแบบ หลายความหมาย จึงจะครอบคลุม รวมถึง การรวบรวม การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล ให้สะดวกง่าย ทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความรู้โดยใช้เครื่องมือผ่านสื่อเทคโนโลยี สื่อโซเชียลเป็นตัวช่วย การจัดการความรู้เชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนความรู้พฤติกรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรมองค์กร และวิถีปฏิบัติที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ยิ่ง การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ตีความหมายและการประยุกต์ใช้ความรู้ ดังนั้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน การพัฒนาคน การรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญต่อการจัดการความรู้ การเพิ่มประสิทธิผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ การจัดการความรู้มีขึ้นมาเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรประสบผลตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่วาง การประเมินต้นทุนทางปัญญา รวมถึงผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีที่บ่งบอกว่องค์กรบริหารจัดการความรู้ได้เกิดประสิทธิผลหรือไม่ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้สิ่งมีชีวิตทุกชนิดมีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลกนี้ได้ สิ่งมีชีวิตใดก็ตามที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมก็จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาทิ กรรมการ ศรัทธาและประสาน นียม งานวิจัยเรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศิริวรราชันี๋ พูนทวน งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และ กชพร ตีการกล งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการ

เรียนรู้แบบนำตนเองของบุคลากรทางการศึกษา ผลงานการวิจัยที่กล่าวมานี้ได้นำเอาหลักการ กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรโดยใช้โมเดลการสร้างสรรค้ความรู้ในองค์กร คือ SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องคือ 1. การเปลี่ยน ความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) 2. การนำความรู้สู่ภายนอก(Externalization) 3. การผสมผสาน (Combination) และ 4. การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) เข้ามาช่วยในการแก้ปัญหา เพื่อจัดทำเป็นแนวทางองค์ความรู้ให้กับบุคลากรหรือหน่วยงานมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเฉพาะด้าน นาฏศิลป์ คีตศิลป์ ดุริยางคศิลป์ ตามพระราชบัญญัติทางการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้สถาบัน การศึกษาที่จัดการเรียนการสอนต้องจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดมาตรฐานทางการศึกษา ทั้งนี้สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีวิทยาลัยนาฏศิลป์ วิทยาลัยช่าง ศิลป์ในสังกัด 18 แห่ง ที่ต้องดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกวิทยาลัยโดยหน่วยงานกลาง จะเป็นผู้ทำหน้าที่ประสานการดำเนินงาน ให้ข้อแนะนำ คำปรึกษาในการดำเนินงาน เป็นเหตุผลให้ เมื่อจัดโครงการ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยออกเป็นหนังสือทางราชการมีความล่าช้า บุคลากรต้อง เดินทางเข้ามาร่วมอบรมใช้เวลาในการเดินทาง ระยะเวลาการจัดอบรมเป็นอยู่ในช่วงปกติที่กระทบ กับการเรียนการสอน การจัดตั้งงบประมาณตัดโอนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีผลกระทบต่อ งบประมาณ สิ้นเปลืองทรัพยากรที่ใช้การจัดอบรมแต่ละครั้ง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบปัญหาด้าน บุคลากรจากการสอบถามข้อมูล การเปลี่ยนผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา การสืบค้นข้อมูลที่ไม่มีระบบงานการจัดเก็บ ขั้นตอนกระบวนการไม่เป็นทิศทางเดียวกัน อาจต้องใช้ เวลาในการศึกษา ระยะเวลาอันกว่าจะเริ่มปฏิบัติ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานกลางและหน่วยงาน ในภูมิภาค ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด จึงเป็นที่มาของปัญหาในการดำเนินงานวิจัยนี้ เพื่อหาแนวทางแก้ไขหากเราเปิดให้มีพื้นที่สื่อกลางโดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วยในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ หลักวิธีการในการดำเนินงานย่อมทำให้การดำเนินงานนั้นเกิดข้อผิดพลาดที่ลดลง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ ลดระยะเวลาในการศึกษาข้อมูล ทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบอยู่ต่างพื้นที่ที่ ห่างไกลปัญหาด้านการสื่อสารอาจสร้างความเข้าใจได้มาก หรือให้ผู้ขาดความเข้าใจได้เข้ามาศึกษา วิธีการดำเนินงานซ้ำได้ แนวปฏิบัติที่ดียอมทำให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดความแม่นยำยิ่งขึ้น มีความ น่าเชื่อถือ รวดเร็ว และทันต่อการนำไปใช้ปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่พบในงานประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาโดยการหาพื้นที่ หรือเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสาร สร้างความ เข้าใจ ระหว่างบุคคลกลุ่มงาน ฝ่ายงาน แก้ปัญหาในการทำงาน การสื่อสารทั้งในส่วนกลางและส่วน

ภูมิภาค ลดระยะเวลาดำเนินงาน มากยิ่งขึ้น โดยนำความรู้จากผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ที่ประสบความสำเร็จด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีประสบการณ์ในการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยอาศัยกระบวนการ SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi เป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการนี้นำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้กับผู้ที่สนใจต้องการศึกษา โดยใช้ช่องทางบนสื่อสังคมออนไลน์ที่ทุกคนสามารถเข้ามาศึกษาด้วยตัวเองได้ สามารถโต้ตอบแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ร่วมกันได้ บอกเล่าประสบการณ์ให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพเมื่อใหม่ได้เข้ามาศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานประกัน รวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยระบบออนไลน์นี้เป็นสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสาร เป็นพื้นที่แสดงออกทางด้านประสบการณ์ ความคิด หรือเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานต่อไป



### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยศึกษาจากแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## คำถามการวิจัย

1. สภาพและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นอย่างไร
2. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์มีองค์ประกอบและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร
3. พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
2. เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) โดยที่ผู้วิจัยสร้างระบบและศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปี 2561 จำนวน 80 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เม.ย. 2562 จากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 18 คน ได้มาจากรีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งผู้ที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนต้องมีประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อย 1 ปี ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วยบุคลากรในแต่ละฝ่าย ดังนี้



1) ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	จำนวน	3	คน
2) ฝ่ายกองกลาง	จำนวน	3	คน
3) ฝ่ายวิชาการและการบริการ	จำนวน	8	คน
4) ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวน	4	คน

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable)

การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

#### 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

3.2.1 พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในด้านการสื่อสาร

3.2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ออนไลน์ หมายถึง ขั้นตอน กิจกรรม โดยพัฒนามาจากการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแนวคิดของ SECI's Model มี 4 กิจกรรม โดยนำมาปรับพัฒนาเพิ่มกิจกรรม ทั้งหมด 5 กิจกรรม คือ สัปดาห์ที่ 1 กิจกรรมที่ใช้เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ สัปดาห์ที่ 2 กิจกรรมที่ใช้ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน สัปดาห์ที่ 3 กิจกรรมที่ใช้สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ สัปดาห์ที่ 4 กิจกรรมที่ใช้บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ สัปดาห์ที่ 5 กิจกรรมที่ใช้นำเสนอและการประเมินผล รวมถึงเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มี ร่วมแบ่งปัน แลกเปลี่ยนกันแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิเช่น Facebook เป็นช่องทางเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสาร สนทนา ค้นหา สร้างข้อมูล และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร กลุ่มงาน หรือหน่วยงานได้ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere and Anytime) กระบวนการแลกเปลี่ยนนี้ผู้ที่เข้ามาร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่พร้อมมีประสบการณ์ทำงานด้านงานประกันคุณภาพศึกษามาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี

2) พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง เกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมของผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนโดยการแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้ การตั้งคำถามของผู้ที่เข้ามาร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกิจกรรม แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์โดยใช้เครื่องมือสื่อสาร เครือข่ายออนไลน์ โดยมีเกณฑ์การประเมิน

คะแนนแบบรูปิก ในด้าน 1.แสดงความคิดเห็นผ่านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์  
2.แบ่งปันความรู้ผ่านระบบออนไลน์ 3.แบ่งปันประสบการณ์ทักษะการทำงานผ่านระบบออนไลน์  
4.ร่วมแบ่งปันเทคนิควิธีการดำเนินงาน 5.อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการแลกเปลี่ยนผ่านระบบออนไลน์  
ได้แก่ เฟซบุ๊ก เมล์ บล็อก เว็บบอร์ด ไลน์ กูเกิ้ลไดร์ เป็นต้น

3) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตาม  
ข้อกำหนด ตามแผนพัฒนาการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ในการประเมินคุณภาพการศึกษา  
ทุกระดับของสถาบัน เพื่อเป็นการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการจัด  
การศึกษา และพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด  
ของกระทรวง หน่วยงานที่ดูแลกำกับต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 2.1 แนวคิดการจัดการความรู้

- 1) ความหมายของความรู้
- 2) ความหมายการจัดการความรู้
- 3) ความหมายการเรียนรู้

#### 2.2 แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 1) ความหมายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 3) เครื่องมือในการจัดการความรู้
- 4) ความหมายพฤติกรรม
- 5) พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

#### 2.3 การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์

- 1) ความหมายของการสื่อสาร
- 2) เครื่องมือการสื่อสาร

#### 2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

- 1) ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดการจัดการความรู้

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า ประสบการณ์รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศจากประสบการณ์ที่ได้ยิน ได้ฟัง การคิด การปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา พจนานุกรมฉบับ(ราชบัณฑิตยสถาน. 2546)

ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆโดยไม่กำหนดช่วงเวลา (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548)

ความรู้ คือ สารสนเทศที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยสาระ คุณค่า ประสบการณ์และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยมีความลึกซึ้ง เพราะเป็นสารสนเทศที่ผสมผสานเข้ากับประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ และปัญญาของคนเข้าไปด้วย (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548)(Pearison,2001 อ้างใน(ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548).

ความรู้ คือ สารสนเทศซึ่งมีเนื้อหาสาระ ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการทราบและนำไปสู่การปฏิบัติได้ (“Knowledge is information that is contextual, relevant and actionable”) (Turban,et al.,2004 อ้างใน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548).

ความรู้ คือ สารสนเทศซึ่งมีเนื้อหาสาระ ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการทราบและนำไปสู่การปฏิบัติได้ (“Knowledge is information that is contextual, relevant and actionable”) (Turban,et al.,2004 อ้างใน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548)

ความรู้ คือ การรับรู้และความเข้าใจในการนำสารสนเทศ ไปใช้ในการแก้ปัญหาในการดำเนินงาน(ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548)

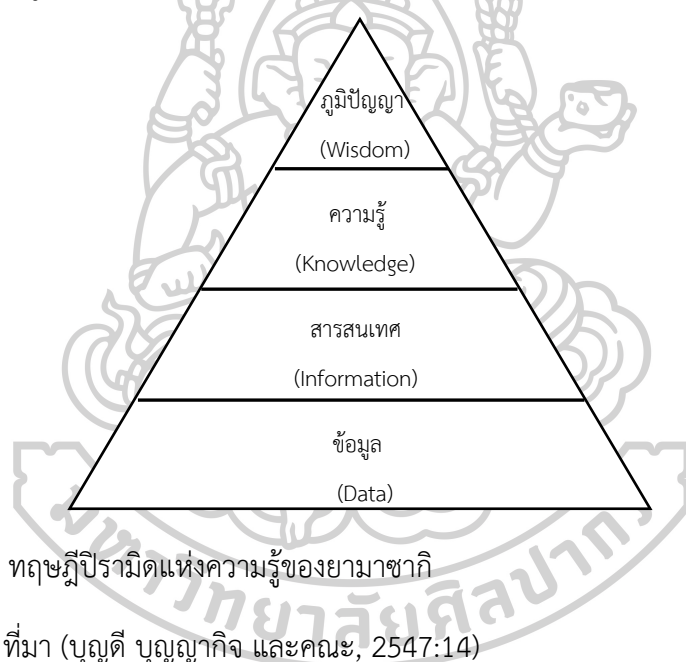
ความรู้ คือ กรอบของการผสมผสานกันของประสบการณ์ ค่านิยม บริบทสารสนเทศและการรู้แจ้งที่ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดกรอบงานสำหรับการประเมินค่า และการประสานประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นและถูกนำไปใช้ในจิตใจของผู้ที่รู้ (ดาเวนพอร์ท, 1998, อ้างถึงใน (วรากร หงษ์โต. 2553)

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2549 : 340) อธิบายว่า ความรู้เป็นการผสมผสานของประสบการณ์ สารสนเทศ ความเข้าใจ ทักษะและความเชี่ยวชาญ รวมถึงสิ่งที่ได้รับสั่งสมมาจากการศึกษา เล่าเรียน ค้นคว้า และถ่ายทอด ที่นำไปสู่การกำหนดกรอบความคิดสำหรับการประเมิน ความเข้าใจ และการนำสารสนเทศและประสบการณ์ใหม่มารวมกัน

ไฮดีโอ ยามาซากิ (Hideo Yamazaki) นักวิชาการการจัดการความรู้ชาวญี่ปุ่น (บุรชัย ศิริมหาสาร, 2550 : 22-24) ได้อธิบายนิยามของความรู้ด้วยรูปแบบของปิรามิด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความรู้มี 4 ประเภทและมีพัฒนาการตามลำดับเป็น 4 ชั้น จากต่ำไปสูง คือ ข้อมูล---->สารสนเทศ---

>ความรู้--->ภูมิปัญญา ซึ่งแต่ละระดับ มีความหมายแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง เป็นฐานของกันและกัน ดังนี้ ( ดูแผนภาพที่ 2 )

1. ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้น โดยยังไม่ผ่านกระบวนการ การวิเคราะห์ (ด้วยกลวิธีทางสถิติ) จึงเป็นข้อมูลดิบ
2. สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้ว เพื่อนำมาใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. ความรู้ (Knowledge) คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับ ความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้
4. ภูมิปัญญา (Wisdom) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน บางท่านจึงเรียกภูมิปัญญาว่า ปัญญาปฏิบัติ



แผนภาพที่ 2 ทฤษฎีปิรามิดแห่งความรู้ของยามาซากิ

ที่มา (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547:14)

พรธณี สวนเพลง (2552 : 15) อธิบายว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือ สารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อมที่สามารถแบ่งปันกันได้

ฮอสเปอร์ (วิกิพีเดีย, 2561 อ้างถึงใน มาโนช เวชพันธ์ 2532 : 15-16) กล่าวว่า ความรู้ นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้ฟัง ความรู้จึงเป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก

เบนจามิน บลูม (วิกิพีเดีย, 2561 : ออนไลน์ อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542 : 26-28) ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการ กระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระบวนการของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (cognitive domain) ของคนว่า ต้องมีด้วยความรู้ตามระดับขั้นต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งสามารถพิจารณาจากลำดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ลำดับของความรู้ในที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงความจำและการระลึกนึกถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ย่างยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญา ในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ที่มีเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ

(characteristics of cognitive domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ความรู้คือ สิ่งที่มนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ตรรกะ แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นไปตามผู้สร้าง ผู้ผลิตจะให้ความหมาย(วิกิพีเดีย, 2561 : ออนไลน์ อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542 : 26-28)

สามารถสรุปความหมาย ความรู้ จากการศึกษาค้นคว้า ได้ว่า คือ การกระทำของมนุษย์ที่มุ่งหวังเพื่อการดำรงชีพ และการทำงานเป็นสำคัญ ก่อให้เกิดพฤติกรรมและการปฏิบัติที่เป็นทักษะ ประสบการณ์ สิ่งสมอยู่ในตัวมนุษย์ และถ่ายทอดต่อกันมา หากนำการกระทำนั้นมาประมวลผล สร้างเป็นสารสนเทศแล้ว จะก่อให้เกิดเป็นความรู้ และสามารถพัฒนาเป็นภูมิปัญญาได้ต่อไป ความรู้สามารถศึกษาได้จากการมองเห็น ได้ยิน ได้ฟัง ค้นคว้าเล่าเรียน การลงมือทำ จนเกิดเป็นทักษะและความเชี่ยวชาญ กลายเป็นข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน และการดำรงชีวิตของมนุษย์ ความรู้สามารถแบ่งจากความรู้ในขั้นต่ำไปในระดับสูงได้ 6 ระดับ คือ ความรู้ ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล นำมาบูรณาการ ประยุกต์ใช้ในการทำงาน การดำรงชีวิต จากความรู้ที่ทุกคนมี นำมาซึ่งการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความคิด เป็นส่วนหนึ่งการเข้าร่วมกิจกรรมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทุกคนเปิดใจร่วมแสดงความคิดเห็น เพราะทุกคนมีความรู้ในตัวคน

การจัดการความรู้ ประกอบด้วยกระบวนการหลักๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กรจึงมีการใช้เครื่องมือหลากหลายประเภทในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก เพื่อที่จะส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายประเภท ทั้งที่เหมาะสมกับความรู้ที่เป็นประเภท Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge กิจกรรมต่างๆ ที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้แนวทาง ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง หรือข้อปฏิบัติในการทำงานขององค์กร กระบวนการการจัดการความรู้ (KM Process) และกระบวนการบริการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)(สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548) (ก.พ.ร. และสถาบันส่งเสริมเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550)

การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลใน การดำเนินงาน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2559)

การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่ช่วยรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์และกำหนดประเด็น รวมถึง การเผยแพร่องค์ความรู้ที่มีประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อการพัฒนา และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งประยุกต์ใช้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อองค์กรเชิงการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยอาศัยความรู้เป็นฐาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้ศึกษา เรียนรู้ จากทักษะ กระบวนการคิดสังขมของประสบการณ์ที่ได้ฝึกฝน ประสบการณ์หรือสัญชาตญาณในตัวบุคคลที่ติดตัวมา ทำความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้ บางครั้งเป็นความรู้ที่ไม่สามารถสื่อสารออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น เทคนิค ทักษะ กระบวนการในการทำงาน งานฝีมือ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรมความรู้ 2 ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพ สลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และบางครั้ง Explicit ก็เปลี่ยนไปเป็น Tacit

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้ คือ สำหรับนักปฏิบัติการจัดการความรู้ คือ เครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การสืบเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับ พัฒนา ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการปฏิบัติงานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในหน้าที่งานของตนให้เหมาะสม
5. การนำประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้



6. การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” เป็นการรวบรวม แหล่งความรู้ เพื่อใช้งาน และปรับให้มีความสอดคล้อง เหมาะเป็นชุดความรู้ ที่ครบถ้วน มีความเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการนำไปประยุกต์ในศาสตร์ สาขา อื่นได้มากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ ที่ฝังลึกภายในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ภายในคน ทั้งที่อยู่ภายในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ภายในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนกลุ่มหนึ่ง มีความสนใจทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” สร้างความเข้าใจผิดกับบางคนดำเนินการโดยเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ คือความผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม
2. การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ
3. ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร
4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่ประสิทธิภาพสูง หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง เพื่อใช้ในหน้าที่ของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่เสมอ โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการลองผิดลองถูกเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะต่อการปฏิบัติของตน และทดลองใช้งาน จัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่สอดแทรก/แฝง หรือในภาษาวิชาการเรียกว่า บูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญการจัดการความรู้เอง ก็ต้องการการจัดการด้วยตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา

1. งาน พัฒนางาน
2. คน พัฒนาคคน
3. องค์กร เป็นองค์กรการเรียนรู้

การพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ มิใช่เพียงเพื่อการการสร้างความรู้ หากการตีความหมายไม่ถูกต้องย่อมทำให้ ความเข้าใจการสื่อสารไม่ถูกต้อง และการได้มาซึ่งความรู้นั้นก็มิได้เกิดเป็นความรู้ที่ยั่งยืน หรือเกิดประโยชน์ต่อการนำมาใช้จริง การริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ แรงจูงใจ การริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้เป็นก้าวแรก ถ้าก้าวถูกทิศทาง ถูกวิธี ก็มีโอกาสสำเร็จสูง แต่ถ้าก้าวผิด ก็จะไปสู่ความล้มเหลว ตัวกำหนดที่สำคัญคือแรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้การจัดการความรู้ที่ดีเริ่มด้วย

1. สัมมาทิฐิ : ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว
2. การจัดทำริเริ่มดำเนินการ
3. การฝึกอบรมโดยการปฏิบัติจริง และดำเนินการต่อเนื่อง
4. การจัดการระบบการจัดการความรู้

แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ แรงจูงใจแท้ต่อการดำเนินการจัดการความรู้คือ เป้าหมายที่งาน คน องค์กร และความเป็นชุมชนในที่ทำงานดังกล่าวแล้ว เป็นเงื่อนไขสำคัญในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ แรงจูงใจเทียมจะนำไปสู่การดำเนินการจัดการความรู้แบบเทียม และไปสู่ความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในที่สุด แรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทย มีมากมายหลายแบบ ที่พบบ่อยที่สุดคือ ทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าเป็นทำ ทำเพราะถูกบังคับตามข้อกำหนด ทำตามแฟชั่นแต่ไม่เข้าใจความหมาย และวิธีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างแท้จริง

สามารถสรุปการจัดการเรียนรู้ได้ว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือ เพื่อให้เกิดการพัฒนา งาน คน องค์กร ชุมชน สานสัมพันธ์ สื่อสาร เอื้ออาทรกันในองค์กรจนเกิดการพัฒน สืบเสาะแสวงหาความรู้ นำมาประยุกต์ ดัดแปลง ประสพการณ์ที่มีนำมาเผยแพร่ สกัดเป็นชุมชนความรู้ ที่มีการสร้าง บันทึก จัดเก็บ ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อไว้สนองต่อความต้องการนำข้อมูลในความรู้ต่างๆ ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน หรือ ความรู้ภายนอกหากเราไม่ถูกจัดเก็บ บันทึกความรู้เหล่านั้นย่อมสูญหายไปและไม่เกิดประโยชน์ต่อบุคคล หน่วยงาน องค์กรใด เราสูญเสียทรัพยากรเหล่านี้ด้วยซ้ำ ไม่เพียงเท่านั้นการจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มพัฒนาที่งาน หรือการวางเป้าหมายของงาน ว่าสิ่งสำคัญ คือ วัตถุประสงค์เพื่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness ประกอบกับสนองตอบความต้องการของบุคคล มีนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นหรือเกิดองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาบุคลากร ที่สามารถสะท้อนภาพของ

องค์กรได้ เกิดเป็นประสิทธิภาพขององค์กร ที่การทำงานไม่ต้องลงทุนมากแต่ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีคุณภาพสูง มีกระบวนการทำงานที่เป็นลำดับทางด้านความคิด นำมาประยุกต์แก้ปัญหาการทำงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

1. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

3. “กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งข้อมูลความรู้ที่มีการจัดเก็บรวบรวมความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนา และสร้างเป็นนวัตกรรม

ทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ ต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

จัดการความรู้สู่เนื้อในองค์กร. 1. การจัดการความรู้คืออะไร

บันทึกชุด จัดการความรู้สู่เนื้อในองค์กร นี้ ตีความจากหนังสือ The Knowledge Manager's Handbook : A step-by-step guide to embedding effective knowledge management in your organization โดย Nick Milton & Patrick Lambe สารระในตอนที่ 1 นี้ ได้จากการตีความบทที่ 1 What is knowledge management

การให้นิยามของคำว่า การจัดการความรู้ ในที่นี้ เป็นนิยามสำหรับการนำไปใช้อย่างสมดุล ในบริบทขององค์กรแต่ละแบบนิยาม

นิยามของการจัดการความรู้มีได้มากมาย ไม่มีประโยชน์ที่จะพยายามหานิยามที่ถูกต้องที่สุด ดีที่สุด สิ่งที่ควรทำคือ ผู้บริหาร (Line manager) ในองค์กร กับทีมชีทิส KM (KM Steering Team) ร่วมกันกำหนด ความหมายของ KM สำหรับใช้ในองค์กร ภายใต้บริบทที่จำเพาะสำหรับองค์กร

ชื่อ “การจัดการความรู้” มีแนวโน้มจะก่อความเข้าใจผิด จริงๆ แล้ว KM เป็นการจัดการงาน ให้บรรลุ ผลสำเร็จในระดับแข่งขันได้ โดยให้ความสำคัญต่อสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (intangible asset) ชนิดหนึ่ง สินทรัพย์นั้นคือความรู้ ที่จริงองค์กรต่างๆ ได้ดำเนินการบริหารงานขององค์กรโดยมีการจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ชนิดอื่น อยู่แล้ว เช่น brand management, reputation

management, quality management, talent management, safety management, customer relationship management, risk management เมื่อจะเริ่ม KM Program ในองค์กร อาจศึกษาแนวทางจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อนำมาปรับใช้กับระบบการจัดการความรู้ ในองค์กรอุตสาหกรรม การจัดการสินทรัพย์ทางปัญญาที่ใกล้เคียงกับการจัดการความรู้มากที่สุดคือ ความปลอดภัยกับความเสถียร ก่อนจัดระบบการจัดการความรู้ จึงควรศึกษาว่าองค์กรมีการจัดการ โดยให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย หรือต่อความเสถียร อย่างไร ตั้งคำถามว่า ระบบ safety management / risk management ในองค์กรได้ดำเนินการมาอย่างประสบความสำเร็จ ยั่งยืนต่อเนื่องอย่างไร แล้วหาทางนำวิธีการนั้น มาปรับใช้กับการจัดการความรู้

คำแนะนำ ใช้เทคนิคจัดการความรู้ ในการเริ่มต้นคิดระบบการจัดการความรู้ขององค์กร โดยค้นหา ระบบการจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ที่มีอยู่ภายในองค์กร และทำงานได้ผลดีมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ค้นหาผู้นำหรือผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น แล้วไปขอเรียนรู้วิธีการดำเนินการ ขอทราบแนวทางที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และเหตุผลที่ใช้ได้ผลดี มีส่วนใดที่จำเป็นยิ่งยวดสำหรับระบบที่ได้ผลดีขอทราบวิธีการที่เคยลองใช้แล้วไม่ได้ผล นำมาคิดต่อว่าทำไมจึงใช้ไม่ได้หองค์ประกอบ

หองค์ประกอบสำคัญของการจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญแก่การใช้ความรู้ เป็นพลัง ได้แก่

1. การเชื่อมโยงคนเข้าหากัน
2. การเรียนจากประสบการณ์
3. การเพิ่มโอกาสเข้าถึงเอกสาร
4. การเก็บความรู้ไว้ในองค์กร (ไม่สูญหายไปกับพนักงานที่ออกไป)
5. การสร้างวิธีการที่เป็นเลิศ (best practice)
6. นวัตกรรม

น้ำหนักขององค์ประกอบ 6 ประการของ KM ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร และบริบทขององค์กรในขณะนั้น

คำแนะนำ ทีมริเริ่มดำเนินการ KM ใช้รายการองค์ประกอบทั้งหก ของ KM ในการเสวนาปรึกษาหารือ กับแกนนำ KM ในองค์กร ว่าตามสถานการณ์ขององค์กรในขณะนั้น องค์ประกอบใดควรได้รับความเอาใจใส่ มากเป็นพิเศษในระดับใด ร่วมกันจัดอันดับความสำคัญขององค์ประกอบทั้ง 6 แปลงสู่ธุรกรรม

องค์ประกอบทั้ง 6 ในตอนที่แล้ว ใช้คำศัพท์ด้าน KM ในการดำเนินการ KM ต้องหลีกเลี่ยงคำเหล่านี้ และใช้คำศัพท์ทางธุรกิจแทน ได้แก่

การประสานงาน (Coordination) เป็นการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ขององค์กรให้ดำรงและบรรลุเป้าหมายร่วม ประสานงานกัน ไม่ดูตายที่จะช่วยเหลือหน่วยงานอื่น และร่วมกันติดตามความก้าวหน้าของผลงานในภาพรวม การประสานงานประกอบด้วยกิจกรรมทางธุรกิจต่อไปนี้

ความร่วมมือ (Collaboration) ผ่านความรู้จากหน่วยอื่นๆ ขององค์กรสำหรับนำมาใช้ปรับปรุงงานของหน่วย เครื่องมือเพื่อเป้าหมายนี้ คือ CoP (Community of Practice)

รู้สถานการณ์ร่วมกัน ระหว่างทีมงาน ต่างทีม และต่างหน่วยงาน ผ่านเครื่องมือเช่น task flows, shared calendar, shared knowledge bases, shared templates รวมทั้งการมีนโยบายส่งเสริม ให้มีการใช้ร่วมกัน

การจัดการเอกสารและสารสนเทศ เพื่อให้มีเอกสารสำคัญและสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานพร้อมใช้ตลอดเวลา และเข้าถึงได้ง่ายจากทุกหน่วยงาน โดยต้องจัดระบบเอกสารและสารสนเทศ เป็นหมวดหมู่ (taxonomies & information architecture) และมีการตรวจสอบความถูกต้องและทันสมัยของ ชุมทรัพย์ความรู้ (knowledge asset audit) รวมทั้งมีระบบดูแลความปลอดภัยของเอกสารและสารสนเทศด้วย

ความจำ (Memory)

ในท่ามกลางความเคลื่อนไหวเข้าออกหรือย้ายงานของพนักงานองค์กรต้องมีระบบความจำเพื่อให้ งานต่อเนื่อง กิจกรรมในหมวดนี้ ได้แก่

การเก็บเอกสาร ระบบไอซีที และระบบ record management สมัยใหม่จะช่วยให้การเก็บเอกสาร การทำงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ต้องการใช้ ให้เข้าถึงเอกสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

การดำรงขีดความสามารถไว้เมื่อเวลาผ่านไป โดยต้องมีระบบดูดซับและเก็บจำความรู้ส่วนบุคคล เข้าเป็นความรู้ขององค์กร เพื่อป้องกันการความรู้ที่มีความสำคัญยิ่งยวด (critical knowledge) สูญหายไปกับตัว บุคคล

### การเรียนรู้ (Learning)

องค์กรต้องสามารถเรียนรู้จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และภายในองค์กร นำมาเป็นความรู้ขององค์กร สำหรับใช้ปรับปรุงพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา กิจกรรมในหมวดนี้ ได้แก่ เรียนรู้ได้เร็ว ต้องให้พนักงานเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว เป็นประเด็นที่สำคัญเป็นพิเศษสำหรับองค์กรที่กำลังแสวงหาธุรกิจใหม่ หรือมีอัตราพนักงานเข้าออกสูง โดยต้องใช้เครื่องมือ KM หลายนวัตกรรมที่กล่าวข้างต้น

พัฒนาต่อเนื่อง โดยใช้ project-based learning และการเรียนรู้จากประสบการณ์ กำหนดเป็นมาตรฐาน โดยรวบรวม best practice ในงานเดียวกัน ที่ทำโดยต่างทีมงาน นำมา เปรียบเทียบกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงาน ที่อาจมีการปรับวิธีการได้หากผลงานดีกว่าเดิม

ข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจและเครื่องช่วยการตัดสินใจ เป็นการรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ ภายนอกและ ภายในองค์กร จัดทำเป็นแผนผังหนึ่งหน้า พัฒนาสินค้าหรือบริการที่ล้ำหน้า โดยใช้ ความรู้ความสามารถจากสารพัดแหล่ง ใช้เครื่องมือ KM ส่วนนวัตกรรมเปรียบเทียบกับห่วงโซ่อุปทาน

ในที่นี้คืออุปทาน (ความต้องการ) ความรู้ เป็นวิธีช่วยให้คิดถึงความรู้จากมุมมองของผู้ทำงาน ว่าต้องการใช้ความรู้อะไร และหาทางพัฒนาระบบขึ้นให้บริการ ทำให้มีการมองว่า พนักงานที่ทำงาน สร้างกำไร เป็น user ของความรู้ และพนักงานอื่นๆ เป็น supplier ร่วมกันทำให้บริษัท (องค์กร) มีผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นส่วนที่จำเป็น สามารถระบุขึ้นส่วนที่จำเป็นในระบบ KM ได้โดย 3 หลักการ ดังต่อไปนี้

หลักการที่ 1 การจัดการความรู้ต้อง ระบุ บทบาท, กระบวนการ, เทคโนโลยี, และการกำกับดูแลองค์ประกอบด้านเทคโนโลยี ได้แก่ portal, collaboration tool, search engine, lesson management systems, เป็นต้น องค์ประกอบด้านบทบาทและความรับผิดชอบ เช่น ผู้นำ CoP, ผู้จัดการความรู้, ผู้เป็นเจ้าของความรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการ เช่น AAR, lesson capture, knowledge asset creation องค์ประกอบด้าน การกำกับดูแล เช่น การกำหนดนโยบายและความคาดหวัง การกำหนดการวัดผลและแรงจูงใจ การกำหนดรูปแบบและขั้นตอน การกำหนดหมวดหมู่ความรู้ การกำหนดสิ่งสนับสนุน

หลักการที่ 2 ต้องครอบคลุมทั้งการสื่อสารระหว่างคน และการรวบรวมเนื้อความรู้ แล้วจัดให้พนักงาน เข้าถึงได้สะดวกถือเป็นหลักการพื้นฐานง่ายๆ ของการจัดการความรู้ แต่มักถูกมองข้าม คือเน้นการถ่ายเทความรู้ สองแบบ ที่เขาใช้คำภาษาอังกฤษที่คล้องจองกันคือ connect route (ช่องทางเชื่อมโยง) กับ collect route (ช่องทางรวบรวม) ช่องทางเชื่อมโยง (connect route) เป็นการถ่ายเทความรู้ระหว่างคน ทั้งผ่านการพบปะพูดคุยหรือประชุม แบบพบหน้า หรือผ่านเครื่องมือ ไอซีที ความรู้ที่ถ่ายเทเน้นความรู้ฝังลึกหรือความรู้ในคน (tacit knowledge) อาจเรียกแนวทางนี้ว่า การจัดการการเสวนา หรือการสนทนา (conversation management) ช่องทางรวบรวม (collect route) เป็นการรวบรวมความรู้เข้าเป็นเอกสาร ตัวหนังสือ แฟ้ม ภาพ หรือวิดีโอทัศน์ เน้นความรู้ที่ สื่อสารด้วยรหัสได้ (codified knowledge) หรือความรู้แจ้งชัด (explicit knowledge) อาจเรียกแนวทางนี้ว่า การจัดการเนื้อหา (content management) ต้องใช้ทั้งช่องทางเชื่อมโยง และ ช่องทาง รวบรวม ให้ประสานและเสริมแรงซึ่งกันและกัน เครื่องมือ ชนิดหนึ่งสำหรับการใช้หลักการที่สองนี้ คือ SECI's Model (<http://www.hkm.nu.ac.th/Document/KM2.pdf>)

หลักการที่ 3 ต้องจัดการทั้งส่วนของการจัดให้ (push) และส่วนการขอรับ (pull) และหรือ อาจกล่าวได้ว่า จัดการทั้งฝ่ายผู้ให้ และผู้รับความรู้ให้ประสานสอดคล้องกันการจัดการฝ่ายผู้ให้ความรู้ เช่น การตีพิมพ์ (publishing), การเขียน บล็อก, การ tweet หรือลง FaceBook, การนำสาระ เนื้อหาความรู้ลงฐานข้อมูล หรือวิกิ การจัดการฝ่ายผู้รับความรู้ เช่น การตั้งคำถามในฟอรัม, การค้น ความรู้หรือวิธีการใน intranet, การจัดการกิจกรรม “เพื่อนช่วยเพื่อน” (peer assist), /posts/5849) เปรียบประจวบดุริยางค์

ในตอนต้นของบทนี้ ได้กล่าวถึงการจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งคล้ายคลึงกับการจัดการความรู้ ในอีกมุมหนึ่งมีการจัดการอีกกลุ่มหนึ่ง ที่ผู้จัดการ KM ต้องเข้าไปหาทางร่วมมือด้วย เพราะการจัดการความรู้ ต้องใช้ระบบเหล่านั้น หรือระบบเหล่านั้นมีส่วนซ้อนทับกับระบบจัดการ ความรู้ ความร่วมมือซึ่งกันและกัน จึงมีความสำคัญยิ่ง ระบบเหล่านี้ได้แก่

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์
2. การพัฒนาองค์กร
3. การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
4. การจัดการความปลอดภัยของสารสนเทศ
5. การจัดการความเสี่ยง
6. การจัดการบันทึก
7. การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. การจัดการทีมสื่อสารองค์กร และทีมสื่อสารภายในองค์กร การจัดการ internet, intranet, portals, และ extranet ทีมดำเนินการระบบจัดการความรู้ต้องสามารถรู้การทำงานของ ทีมที่กำลังทำอะไรบ้าง ทำงานร่วมกันเพื่อปิดช่องว่างที่ทีมเหล่านั้นไม่ได้สร้าง ในส่วนของการจัดการ ความรู้ บูรณาการ ความเชื่อมโยงระหว่างการประสานงานกับระบบจัดการความรู้ วางระบบ KM ให้ ทำงานร่วมกันได้ ไม่ใช่แข่งขันกัน ทีม KM ต้องมุ่งสร้างความประสานกลมกลืน และทำงานร่วมกับ ภาศที่ที่หลากหลาย เพื่อสร้างคุณค่าและเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร โดยการลงทุนต่ำ แต่การสะท้อนกลับ ผลการปฏิบัติมีประสิทธิภาพมาก (เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2561 (วิจารณ์ พานิช. 2559)

กล่าวโดยสรุปด้านความรู้ การจัดการความรู้ คือทักษะประสบการณ์ ที่เกิดจากบุคคลได้สั่งสม รวบรวมจนเกิดเป็นสารสนเทศ การจัดการความรู้ คือกระบวนการ องค์กรความรู้ที่ถูกรวบรวมมาเพื่อ เป็นเครื่องมือ แนวทางการนำไปปฏิบัติต่อไป โดยทั้งความรู้การจัดการความรู้ นั้นกว่าจะได้นำมาใช้ ต้องผ่านการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์จากกระบวนการ วิธีการทดลอง พัฒนา จากการนำเอาความคิด แต่ละบุคคลมารวบรวมเพื่อเป็นเทคนิควิธีการ ให้ได้มาซึ่งความรู้ ประสบการณ์จากผู้ประสบผล สำเร็จ และนำข้อผิดพลาดที่ต้องปรับแก้ไข มาพัฒนาปรับแก้ จัดการความรู้ก่อนนำไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างแท้จริง ความรู้ที่เราได้ศึกษาในสาขาวิชาชีพ ประสบการณ์ทำงานที่เรียนรู้วิธีการปฏิบัติ การแก้

ประยุกต์ใช้ นำมาพัฒนาเป็นแนวทางการทำงาน ปรับให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินงาน จัดเก็บรวบรวมข้อมูลให้เกิดเป็นระบบ ส่งต่อเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ต่อรุ่นต่อไปเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อไปได้

### แนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing : KS) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้(Share and Learn) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดและยากที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ เพราะจะต้องสร้างพฤติกรรมให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน โดยไม่หวงวิชาการจัดการความรู้จึงเป็นการบริหารที่จะทำให้เกิดเหตุบังเอิญ และสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้คนพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน(บุญดี บุญญาภิจ., นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย. et al. 2549)

Nonaka (1999) and Liebowitz(2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการถ่ายทอด แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล หากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลเป็นระบบที่ดีจะช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการเรียนรู้ความรู้ใหม่ ทั้งนี้การเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีระบบการจัดเก็บความรู้ที่ดี สามารถเข้าถึงและค้นหาความรู้ได้ง่าย ก็จะทำให้สามารถนำ ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น (โนนากะ,1999, and Liebowitz 2001, (ศิวินิต อรรถวุฒิกุล. 2551).39)

(Kermally 2002) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นลักษณะการส่งผ่านของความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง (Tacit knowledge) โดยความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้งนั้น จะมีการสื่อสารผ่านจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และจากบุคคลหลาย คนไปยังกลุ่มและทีมผ่านการสนทนา การเสวนา และการประชุม การส่งผ่านความรู้อาจจะพบในรูปแบบ ไม่เป็นทางการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ เช่น ในร้านกาแฟ (เคอร์มอลลี, 2002, อ้างถึงใน ธนภาส อยู่ใจเย็น, 2553.17)

วิจารณ์ พานิช (2547) ได้ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ทำให้มีความรู้ใหม่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งความรู้ใหม่ดังกล่าวเกิดจากปฏิสัมพันธ์ลูกโซ่ระหว่างความรู้ที่เปิดเผยกับความรู้ฝังลึกในลักษณะวงจรเพิ่มพลัง

จากความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปได้ว่า การที่กลุ่มบุคคลได้มีการแบ่งปัน หรือแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ ตลอดจนนำประสบการณ์ระหว่างกัน มาสร้างความสัมพันธ์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในชีวิตประจำวัน เป็นแนวทางให้กับบุคลากรใหม่เพื่อศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติ



### 1. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลได้มีส่วนร่วมการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศความรู้ตลอดจนประสบการณ์ซึ่งกันและกันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่และในชีวิตประจำวันโดยการแลกเปลี่ยนนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบทั้งการบอกเล่าด้วยวาจาหรือการอภิปราย สัมมนา ในประเด็นหรือหัวข้อที่สนใจร่วมกันและถ่ายทอดเป็นลักษณะอักษรในรูปแบบต่าง ได้แก่ เอกสารตำราฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (วิภาจรี เจริญวงษ์ และสนอง โลหิตวิเศษ, 2554)

การแบ่งปันความรู้ Ryoko Toyama ได้แบ่งความรู้ตามความสามารถในการถ่ายทอดออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ (ยุทธนา แซ่เตียว, 2547)

1 Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในสมองคนได้มาจากประสบการณ์สัญชาตญาณหรือพรสวรรค์ส่วนหนึ่งยากต่อบรรยายเป็นถ้อยคำ หรือสูตรสำเร็จขึ้นอยู่กับความเชื่อและทักษะเชิงวิชาการของบุคคลที่จะกลั่นกรองความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้และเป็นความรู้ที่จะทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขันบางแหล่งข้อมูลเรียกความรู้ชนิดนี้ว่าภูมิปัญญา

2 Explicit Knowledge เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผลสามารถบรรยายหรือถอดความออกมาได้ในรูปของทฤษฎีการแก้ไขปัญหาคู่มือและฐานข้อมูลเป็นลักษณะของความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงหรือหาซื้อได้

### 2. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิจารณ์ พานิช (2549) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุตามความต้องการอย่างไร โดยใช้อะไร มีความรู้ อะไรบ้าง อยู่ที่ใคร และอยู่ในรูปแบบใด

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้างและแสวงหารวบรวมความรู้ทั้งภายในและภายนอก รักษาความรู้เดิม และแยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการกำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ใช้ภาษาเดียวกัน

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) โดยการแบ่งปันสามารถทำได้หลากหลายวิธีการ อาทิเช่น กรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ สัมมนา เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่หมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นตอนของการจัดการความรู้ใน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) จะทำให้เกิดเป็น วัฒนธรรม องค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นได้จากทั้งตัวบุคคล และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ระหว่างกลุ่มบุคคล หรือการแลกเปลี่ยนระหว่างกลุ่มงาน ต่างเครือข่าย ต่างหน่วยงาน แต่มีความ สนใจในประเด็นเนื้อหาใกล้เคียงกัน (บุญดี บุญญาภิจ., นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย. et al. 2549)

Bahra (2001) ได้กล่าวถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์การ ซึ่งได้อธิบาย กระบวนการสร้างสรรค์ความรู้ในองค์การของบริษัทในประเทศญี่ปุ่น โดยนำ เสนอ โมเดลการ สร้างสรรค์ความรู้ในองค์การคือ SECI's model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ซึ่งได้กล่าว ว่าความรู้เป็นหน่วยพื้นฐานของการวิเคราะห์ เพื่อการอธิบายถึงพฤติกรรมองค์การ การสร้างสรรค์ ความรู้ และการส่งผ่านความรู้ ที่สามารถกระทำ ได้โดยการสร้างปฏิสัมพันธ์ความรู้ขึ้นท่ามกลาง เอกัตภาพบุคคล โดยกล่าวว่า บุคคลในองค์การมีการสร้างสรรค์ความรู้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง ซึ่งเรียกปฏิสัมพันธ์ของความรู้ทั้ง 2 แบบนี้ว่า “การเปลี่ยนแปลงความรู้” โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องเป็นวงจรซึ่งเกิดขึ้น 4 ขั้นตอน ดังนี้ (Bahra, 2001, อ้างถึงใน ธนภาส อยู่ใจเย็น, 2553)

1 การเปลี่ยนแปลงความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์อันเนื่องมาจากการที่บุคคล อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน โดยที่บุคคลสามารถรับรู้โดยชัดแจ้งผ่านการสังเกต การลอกเลียนแบบ หรือการลงมือปฏิบัติ

2 การนำความรู้สู่ภายนอก (Externalization) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้งไปเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง เป็นขั้นที่ความรู้ไม่ปรากฏชัดแจ้งถูกเปลี่ยนรูปโดย ทำให้ชัดเจนด้วยวิธีการเปรียบเทียบ ใช้ตัวอย่างหรือตั้งสมมติฐาน

3 การผสมผสาน (Combination) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งทำให้ความคิดต่าง เป็นระบบจนกลายเป็นความรู้ ความรู้ที่นำมา มารวมกันนี้เกิดจากการแลกเปลี่ยนของบุคคลเป็นหลัก รวมกับความรู้ที่ผ่านสื่อ หรือช่องทางความรู้ต่าง เช่นการสนทนาทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประชุม การสัมมนา และการแลกเปลี่ยนเอกสาร

4 การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งไปเป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง จากความรู้ต่าง ที่บุคคลได้รับทั้งที่เป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง และความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งจะรวมตัวกัน ย้อนกลับเป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้งในตัวบุคคล นั้นอีกครั้ง

Kermally (2002) กล่าวว่า ความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้งที่อยู่ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลในทางปฏิบัติแล้วเป็นการยากมากในการที่จะสื่อออกมาอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ข้อมูลความรู้นั้น จึงมีวิธีการสื่อสาร เทคนิคและมิติทางด้านพุทธพิสัยเฉพาะตัว เพื่อให้ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งเป็นความรู้ที่มีความชัดเจน กำหนดเป็นรหัส และมีการจดบันทึกไว้แล้ว (Kermally, 2002, (ธนภาส อยู่ใจเย็น. 2553)

Dennis (2004) กล่าวว่า กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความเกี่ยวข้องต่อการพัฒนา ชุมชนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Communities) โดยการพัฒนาชุมชนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเป็นการพิจารณาชุมชนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแบบเฉพาะ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มที่เข้ามาร่วมงานสนใจในเรื่องคล้ายคลึงกันอยู่ในจำนวนหนึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ชุมชนนักปฏิบัติแบบเสมือนจริงขนาดใหญ่ ได้จัดเตรียมการเข้าถึงการปฏิบัติ และทฤษฎีความรู้ใน ประสบการณ์ด้านวิชาชีพการประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อความรู้ของชุมชนวิชาชีพขนาดใหญ่ ผ่าน เครือข่ายชุมชน ร่วมสร้างผลประโยชน์เชิงธุรกิจ ลดต้นทุนลงได้ การเข้าถึงชุมชนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้จึงเป็นการสนับสนุน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับวิชาชีพ (Dennis, 2004, (ธนภาส อยู่ใจเย็น. 2553)

กล่าวโดยสรุปกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ว่าเป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน หรือ จากการสืบค้น เรียนรู้ จากแหล่งต่างมาจัดรวบรวมเพื่อให้เป็นระบบ มีเป้าหมายกระบวนการในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้าง รวบรวมความรู้ สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ กำหนดวิธีการเข้าถึงข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระบบออนไลน์ จัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ ก็สามารถจัดทำได้เพื่อต่อการสืบค้น เข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้ให้เกิดเป็นวัฒนธรรม แบ่งปันกับ หน่วยงานอื่น หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบกับการดำเนินงาน ด้วย วิธีที่หลากหลายของนักวิเคราะห์ที่ออกแบบ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีการหนึ่งที่สนใจคือ กระบวนการ ของ SECI's model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ที่มีขั้นตอน คือ 1 การ เปลี่ยนแปลงความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) 2 การนำความรู้สู่ภายนอก

(Externalization) 3 การผสมผสาน (Combination) 4 การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) มีผู้นำมาใช้ประกอบกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีงานวิจัยหลายเล่มที่การนำขั้นตอนนี้ไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหน่วยงานของตนและได้รับการยอมรับในขั้นตอนที่ดำเนินการ พัฒนามาให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในหน่วยงาน

### เครื่องมือในการจัดการความรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ถูกสร้างขึ้นมาจาก มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อนำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ เหมาะกับความรู้ประเภทความรู้เด่นชัด (Explicit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ และเครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ เหมาะกับความรู้ประเภทความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ ความรู้ชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้แล้ว เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้มีหลากหลายประเภท แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันซึ่งผู้ปฏิบัติควรเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรม รายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ (บุญดี บุญญาภิ., นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย. et al. 2549)( พิเชฐ บัญญัติ, 2555) มีดังต่อไปนี้

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice : Cop) เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความสนใจในเรื่องเดียวกันและพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน เครื่องมือจัดการความรู้ประเภทชุมชนนักปฏิบัตินี้จะเอื้อต่อการเรียนรู้และ การสร้างความรู้ใหม่ๆ เพราะมีลักษณะแบบไม่เป็นทางการ

2. การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียน (After action review : AAR) เป็นการคุยกันถึงกิจกรรมที่ช่วยให้แต่ละคนเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ เรื่องที่เป็นสิ่งดี เรื่องที่ควรปรับปรุง และบทเรียนที่ได้จากการทำงานเรื่องหนึ่งเรื่องใดแล้วเสร็จ การถอดบทเรียน มี 3 รูปแบบ คือ 1) แบบเป็นทางการ โดยการประชุมทันที หลังเสร็จกิจกรรมมีการตั้งคำถาม และให้ผู้ร่วมกิจกรรมบันทึกคำตอบอย่างสั้น ๆ ลงในกระดาษแผ่นน้อย แล้วรวบรวมสรุปเป็นบทเรียน 2) แบบไม่เป็นทางการ โดยการประชุมหรือนำเสนอหลังเสร็จกิจกรรมย่อยในโครงการ ใช้การพูดคุยสั้น ๆ เป็นกันเองตรงไปตรงมา แต่ควรมีบันทึกเก็บไว้เป็นบทเรียนของตนเองประเภทสุดท้าย 3) แบบเป็นส่วนตัว คือ ถามตัวเอง หรือเพื่อนสนิทที่ร่วมกิจกรรมหรือโครงการ 2 - 3 คน ถามคำถามสั้น ๆ ง่าย ๆ แล้วบันทึกไว้เป็นบทเรียนของตนเองเช่นเดียวกัน

3. เรื่องเล่าเร้าพลัง (Springboard storytelling) มีรูปแบบการถอด สกัด ความรู้โดยการเล่าเรื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์ที่ได้รับรางวัล หรือประสบความสำเร็จ ในเรื่องนั้น หรือจากมุมมองคน

สำคัญคนใดคนหนึ่งของการทำกิจกรรมนั้น นำเอาประสบการณ์ที่มีมาบอกเล่าเพื่อให้คนอื่นได้รับฟังแนวทาง วิธีการว่าทำอะไร โดยภาษาวิธีเล่าเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อสร้างความเข้าใจที่กระชับชัดเจน อาจมีการสอดแทรกแนวคิด ปรัชญา เป็นเรื่องสั้นๆ หนึ่งเรื่องมีหนึ่งประเด็น เพื่อเป็นตัวเชื่อมโยงสร้างความสัมพันธ์ต่อความรู้ความเข้าใจให้ผู้ฟังเกิดแนวคิดใหม่ๆ และกระตุ้นให้ผู้ฟังนำบทเรียนที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับงานของตน

4. เวทีเสวนาหรือสุนทรียสนทนา (Dialogue) เป็นการปรับฐานความคิดโดยการฟังจากผู้อื่น ทำให้เกิดความ หลากหลายทางความคิด ผู้ที่รับฟังเห็นภาพที่ใกล้เคียงกัน เวทีเสวนาเป็นการพูดคุย โดยไม่มีหัวข้อหรือวาระล่วงหน้า ไม่มีประธาน ไม่เหมือนการประชุมอย่างมีเป้าหมายเพื่อหาข้อสรุป เป็นการพูดคุยกันระหว่างคนสองคน หรือเป็นกลุ่ม เป็นการพูดออกมาจากใจ จากความรู้สึก จากประสบการณ์โดยตรง และฟังอย่างลึกซึ้งไม่ตัดสินถูกผิด ไม่แย้งแต่ฟังไปจนจบโดยยังไม่ตัดสินใจ หลังจากนั้น เราจึงจัดประชุมหรืออภิปรายเพื่อแก้ปัญหาหรือหาข้อยุติต่อไปได้โดยง่าย และผลหรือข้อยุติที่เกิดขึ้นจะเกิดจากการที่เราเห็นภาพในองค์รวม

5. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer assist) เป็นการเชิญทีมอื่นหรือบุคคลอื่นมาแบ่งปันประสบการณ์ดีๆ (Best practice) โดยมีการเสนอแนะ การสอน การเล่าให้ฟังเกี่ยวกับกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ใน องค์กรหรือการดำเนินงานในครั้งต่อไป

6. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) เป็นการรวมกลุ่มกันของผู้ปฏิบัติเพื่อจะแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยการวิเคราะห์สาเหตุและทางเลือก เลือกที่เหมาะสมแล้วนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งติดตามประเมินผลเพื่อปรับให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

7. มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) เป็นการตกลงกันเองในกลุ่มผู้ปฏิบัติ โดยกำหนดประเด็นร่วมกันแล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อร่วมมือกันในการยกระดับงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ในการเปรียบเทียบมี 2 แบบ คือ เปรียบเทียบกระบวนการ (Process benchmarking) และเปรียบเทียบผลลัพธ์ (Result benchmarking) เป็นการเทียบเคียงให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนา งานไม่ใช่เพื่อแข่งขันชิงรางวัล

8. ฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ (Lesson learned and best practices databases) เริ่มจากการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ให้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นระบบ เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ทั้งในรูปแบบของความสำเร็จ ความล้มเหลว ผิดพลาดและข้อเสนอแนะ แนะนำในเรื่องที่สนใจในรูปฐานข้อมูล โดยมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก ตลอดเวลา เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบอินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งการค้นหาข้อมูลจะมีความสะดวกและถูกต้องเป็นหลักที่สำคัญ

ไม่เพียงเท่านั้น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการความรู้ มีหลากหลายประเภท เช่น เวทีกลุ่มเฉพาะ (Focus group) การศึกษาดูงาน (Study tour) การเรียนรู้ร่วมกันหลังงานสำเร็จ

(Retrospect) การค้นหาสิ่งตีกรอบตัว หรือสุนทรียสาธก (Appreciative inquiring) การสอนงาน (Coaching) การเป็นที่เลี้ยง (Mentoring) ฟอรัม ถาม-ตอบ (Forum) โดยที่เครื่องมือแต่ละประเภทมีทั้ง ข้อดี ข้อจำกัดที่ได้จากการจัดการความรู้แตกต่างกัน จึงควรเลือกให้เหมาะกับกิจกรรมที่ปฏิบัติ และจุดมุ่งหมายของ กิจกรรมที่ต้องการ จึงจะเป็นการใช้เครื่องมือจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

กล่าวโดยสรุปเครื่องมือในการจัดการความรู้ ได้ว่า วิธีการหรือกิจกรรมที่เราสามารถนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่อยู่ทั้งภายใน และภายนอกนั้น มีเทคนิคหลากหลายวิธี อาทิเช่น ชุมชนนักปฏิบัติ ถอดบทเรียน เรื่องเล่าเร้าพลัง เวทีเสวนา เพื่อนช่วยเพื่อน สภากาแฟ การเรียนรู้โดยการปฏิบัติมาตรฐานเปรียบเทียบฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จล้วนเป็นวิธีการแลกเปลี่ยนที่เราใช้ในการทำกิจกรรมทั้งสิ้นเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หน่วยงานกับองค์กร วิธีการเหล่านี้จึงเกิดเป็นข้อมูลที่ถูกรวบรวม ที่นำมาเป็นองค์ความรู้ พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้

พฤติกรรม (Behavior) หมายความว่า การแสดงและกิริยาท่าทางของสิ่งมีชีวิต ระบบหรืออัตลักษณ์ประดิษฐ์ ที่เกิดร่วมกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงระบบอื่นหรือสิ่งมีชีวิตโดยรวม เช่นเดียวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมเป็นการตอบสนองของระบบหรือสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าหรือการรับเข้าทั้งหลาย ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอก มีสติหรือไม่มีสติระลึก ชัดเจนหรือแอบแฝง และโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ (Wikipedia. 2018 : online)

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของสัตว์ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีมากระตุ้น (Stimulus) อาจเกิดขึ้นทันทีหรือเกิดขึ้นหลังจากที่ถูกกระตุ้นมาแล้วระยะหนึ่ง

พฤติกรรมเกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบประสาท กล้ามเนื้อและฮอร์โมน การเรียนรู้พฤติกรรมของสัตว์ทำให้มนุษย์ล่าสัตว์กินเป็นอาหารได้แทนที่จะเป็นผู้ถูกล่า เพิ่มโอกาสในการอยู่รอดของหรือ Darwinian fitness มนุษย์ และสัตว์จะแสดงพฤติกรรมไปในทางที่ทำให้เกิด fitness สูงสุดต่อตัวเอง เช่น พฤติกรรมการกินอาหาร (เลือกกินอาหารพลังงานสูง) พฤติกรรมการเลือกคู่ (เลือกคู่ผสมพันธุ์ที่ทำให้ลูกที่เกิดมามีความสมบูรณ์ที่สุด)

จากความหมาย พฤติกรรม สามารถสรุปได้ว่า เป็นการแสดงออกทางร่างกาย ทั้งภายในและภายนอก กิริยาท่าทาง หรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม จากสิ่งเร้ามากระตุ้นพฤติกรรมที่แสดงออกมา บางครั้งอาจตั้งใจและไม่ตั้งใจ จึงทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาไม่รู้ตัว

## พฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นันทมนัส วิมลเศรษฐ (2557: 28-29) ได้กล่าวถึงความหมายว่า พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง พฤติกรรมการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานคนหนึ่งกับเพื่อนพนักงานคนอื่น หรือเพื่อนร่วมวิชาชีพภายในองค์กร ซึ่งอาจทำได้โดยผ่านการเป็นวิทยากร Book Briefing การตอบคำถาม การเผยแพร่เอกสารและอื่น ๆ หากองค์กรมีระบบการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานอย่างเป็นระบบ จะช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และหากมีการเผยแพร่แนวปฏิบัติในการทำงานที่ดี (Best Practice) ข้อมูลเชื่อถือได้มีระบบจัดเก็บองค์ความรู้ที่ดีสามารถเข้าถึง และค้นหาได้ง่ายก็จะยิ่งทำให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จะไดผลหรือไม่ ต้องประเมินจากระดับความเข้าใจของผู้รับ การแบ่งปันว่าสามารถเก็บรวบรวมความรู้ทักษะ ประสบการณ์ค่านิยม สร้างเครือข่ายสัมพันธ์ภาพ และวิธีการทำงานจากผู้แบ่งปันได้มากน้อยเพียงใด

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จะต้องประกอบด้วยทักษะต่าง ๆ ได้แก่ การค้นคว้าแสวงหาข้อมูล (Searching) การทำความเข้าใจในความรู้ที่ศึกษา (Understanding Knowledge) การยืนยันข้อมูลที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ (Confirming) การซึมซับใส่ใจ (Absorbing) และการประยุกต์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ (Transforming) เป็นต้น ไม่เพียงเท่านั้นสมาชิกในกลุ่มจะต้องมีความพร้อม เต็มใจและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้จึงจะเป็นการสร้างความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ในทางปฏิบัติแล้วการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มี 2 มุมมองที่ต้องพิจารณาคือ มุมมองด้านพฤติกรรมและด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีใช้เรื่องง่ายโดยทั่วไปแล้ว ไม่ใช่ทุกคนที่เต็มใจจะถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ออกไป นอกเสียจากจะคิดว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับคนอื่นนั้นเป็นสิ่งมีคุณค่า สำหรับ จากงานวิจัยหลาย ๆ เรื่องที่ผ่านมาพบว่าความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่องค์กรเผชิญอยู่คือ ทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรให้มีพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ต่อกันให้มากขึ้น จากความสำคัญดังกล่าวทำให้มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้น ซึ่งรวมถึงการศึกษาวิจัยพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนด้วย

## พฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรม ที่ถูกถ่ายทอดออกมาได้หลากหลายวิธี หลากหลายรูปแบบ ที่เข้ามาร่วมแบ่งปัน จำนวนครั้ง การร่วมสนทนา แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าง บุคลากร กับบุคลากร การพูดคุยสนทนาโต้ตอบซึ่งกันและกัน การรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประเด็นที่ทุกคนสนใจ ไม่เพียงแค่ว่าบุคคล ยังร่วมไปถึงการร่วมแสดงความคิดเห็น ระหว่างฝ่ายงาน ระหว่างองค์กรด้วยกัน ก็ได้ วิชาชีพภายในองค์กร ซึ่งอาจทำได้

โดยผ่านการเป็นวิทยากร Book Briefing การตอบคำถาม การเผยแพร่เอกสารและอื่น ๆ หากองค์กร มีระบบการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรอย่างเป็นระบบ จะช่วยลดทอนความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และหากมีการเผยแพร่แนวปฏิบัติในการทำงานที่ดี (Best Practice) ข้อมูลเชื่อถือได้ มีระบบจัดเก็บองค์ความรู้ที่ดี สามารถเข้าถึงและค้นหาได้ง่าย ก็จะทำให้ บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้จะได้ผลหรือไม่ ต้องประเมินจากระดับความเข้าใจของผู้รับ การแบ่งปันว่าสามารถ เก็บรวบรวมความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ค่านิยม สร้างเครือข่ายสัมพันธ์ภาพ และวิธีการทำงานจากผู้ แบ่งปันได้มากน้อยเพียงใด การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จะต้องประกอบด้วยทักษะต่าง ๆ ได้แก่ การค้นคว้าแสวงหาข้อมูล (Searching) การทำความเข้าใจในความรู้ที่ศึกษา (Understanding Knowledge) การยืนยันให้ความเห็นต่อข้อมูลที่ได้ว่าตรงตามความต้องการหรือไม่ (Confirming) การซึมซับใส่ใจ (Absorbing) และการแปลงความรู้ไปสู่การปฏิบัติ (Transforming) เป็นต้น นอกจากนี้ สมาชิกของกลุ่มจะต้องมีความเต็มใจและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ จึงจะ เป็นการเพิ่มระดับความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ในทางปฏิบัติแล้วการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มี 2 มุมมองที่ ต้องพิจารณา คือ มุมมองด้านพฤติกรรมและด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมให้เกิดการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีใช้อย่างง่ายดาย โดยทั่วไปแล้ว ไม่ใช่ทุกคนที่เต็มใจจะถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ ออกไป นอกเสียจากจะคิดว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับคนอื่นนั้นเป็นสิ่งมีคุณค่าสำหรับ จากงานวิจัยหลาย ๆ เรื่องที่ผ่านมาพบว่า ความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการจัดองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่องค์กรเผชิญอยู่ คือ ทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของ บุคคลากรในองค์กรให้มี พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ต่อกันให้มากขึ้น จากความสำคัญ ดังกล่าวทำให้มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้น ซึ่งรวมถึงการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนด้วยแนวคิดทฤษฎีตามแผน (A Theory of Planned Behavior : TpB) นำเสนอโดย Ajzen ซึ่งมีการพัฒนาตั้งแต่ปี 1985 เป็นทฤษฎีทาง จิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Ajzen and Fishbein (1975/, 1980) โดยมีโครงสร้างพื้นฐานทางทฤษฎี พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการชี้แนะ ตามความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ความเชื่อ เกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control Beliefs) โดยที่ความเชื่อแต่ละตัวจะส่งผลต่อตัวแปรต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางบวก ก็จะมีแนวโน้มที่จะมี ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามหากมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผล ในทางลบก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the Behavior) และเมื่อมีทัศนคติทางบวกก็จะเกิดเจตนาหรือตั้งใจ (intention) ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นตัวอย่างเช่น



สนใจ มีความเชื่อว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องนวัตกรรม (Innovation) ให้กับเพื่อนร่วมงาน จะได้รับคำชมจากเพื่อน ๆ ว่าเธอเป็นคนที่มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ เรื่องการสร้างนวัตกรรม เธอก็จะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และมีเจตนาหรือความตั้งใจที่จะถ่ายทอดความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงาน

2. ถ้าบุคคลได้เห็นพฤติกรรมเกิดการเรียนรู้ หรือรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อเขา มีความเชื่อมั่น (กลุ่มอ้างอิง : Subjective Norm) ได้ทำพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามด้วย ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มอ้างอิงที่สำคัญแต่ละเรื่องจะขึ้นอยู่กับประเด็นเรื่องหรือพฤติกรรมที่สอดคล้องกับกลุ่มอ้างอิงนั้นตัวอย่างเช่น สมหวังเห็นพ่อ แม่ ซึ่งเป็นผู้ที่เขาเคารพรัก มีพฤติกรรมใช้จ่ายอย่างประหยัดตั้งแต่เขายังเด็ก เขาก็ทำตาม หรือเขาได้เห็นผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมรับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น ก็จะทำตาม ซึ่งผู้บังคับบัญชาอาจมีความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมรับฟังความคิดเห็นมากกว่าภรรยาของสมหวังเป็นต้น

3. ถ้าบุคคลเชื่อว่า มีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมในสภาวะการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลดังตั้งใจ เขาก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น ตัวอย่างเช่น ถ้าสมหวังไปร่วมงานปาร์ตี้ของบริษัท และเธอมั่นใจว่าตนเองสามารถร้องเพลงได้ไพเราะ ถูกต้อง ไม่ประหม่า และมีท่าเต้นประกอบเพลงที่สนุกสนาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาก็ขอให้เธอไปร้องเพลงที่เขาชอบให้ฟัง เธอก็มีแนวโน้มที่จะร้องเพลงในงานปาร์ตี้ นั่นการใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เพื่อทำนายพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เริ่มมีผู้สนใจศึกษาและวิจัยมากขึ้น เช่น WU (2002) ได้ศึกษากับนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย NSYSU ประเทศไต้หวัน Seewon และคณะ (2003) ได้ศึกษากับคณะแพทย์ในโรงพยาบาลประเทศเกาหลี Lin and Lee (2004) ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานพนักงานอาวุโสของบริษัทเอกชน ในไต้หวัน ซึ่งทุกงานวิจัยพบว่าผลการทำนายที่สอดคล้องกับทฤษฎี ประเด็นสำคัญที่แต่ละคณะพบเพิ่มเติมก็คือการถูกคาดหวังจากเพื่อน, การเห็นประโยชน์ต่อส่วนรวม, การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงาน, ความไว้วางใจมีผลต่อพฤติกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) ตามแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนดังกล่าว หากต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรควรดำเนินการส่งเสริมและสร้างสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการดังนี้

1. ส่งเสริมและช่วยจัดสภาพการณ์ให้พนักงานรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Perceived Behavioral Control to Knowledge Sharing) โดยทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่า ตนมีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญการในด้านนั้น ๆ เพียงพอ (Self-Identity) สามารถควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ขณะแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ประหม่า วิทก เครียดหรือกลัว ได้มีโอกาสเห็นตัวแบบที่ประสบความสำเร็จ (Vicarious Modeling) ได้รับรางวัลและคำชมเชย (Reward and Recognition) มีการพูดชื่นชมจากผู้อื่น (Verbal

Persuasion) และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน (Information Technology Support) ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ

2. มีการกำหนดบทบาทของผู้บริหารระดับสูง และผู้บังคับบัญชาทุกคน ซึ่งเป็นบุคคลที่พนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมคล้อยตาม ให้แสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ในการแสดงพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับพนักงาน ต้องสนับสนุนและส่งเสริมสร้างพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยการสร้างเป็นวัฒนธรรม มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวย เช่น จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ จัดเวทียุทธศาสตร์หรือกิจกรรม ให้พนักงานมีโอกาสแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างทั่วถึง สม่่าเสมอ และต่อเนื่อง

3. เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าสามารถควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จริง (Actual Behavioral Control) ตามแนวคิดทฤษฎีแล้ว องค์กรควรพัฒนาให้พนักงานมีทักษะความสามารถและประสบการณ์ตรงดังนี้ ให้มีประสบการณ์การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experience) โดยในครั้งแรก ๆ อาจเลือกเรื่องง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนหรือมีความเชี่ยวชาญรอบรู้อยู่แล้ว ฝึกฝนอบรมให้มีสมรรถนะในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Competency) ซึ่งทักษะที่จำเป็นได้แก่

- ทักษะการค้นคว้า แสวงหาข้อมูล (Information Seeking Skills)
- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
- ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (Language Literacy)
- ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills)

พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing Behavior) นับเป็นตัวแปรหรือปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีฐานความรู้ (Knowledge - Based) ที่มีคุณค่า และสามารถต่อยอดความรู้ให้เกิดเพิ่มมากขึ้นจนเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป (นันทน์นัส วิมลเศรษฐ์: 2557,28-32 น.) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมได้แก่ ยีน (Gene) และสิ่งแวดล้อม

การศึกษาพฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 สาขา คือ Ethology และ Behavioral Ecology  
พฤติกรรมจำแนกออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด (Innate behavior) แสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าชนิด เป็นพฤติกรรมที่ได้มาจากกรรมพันธุ์ สัตว์สามารถแสดงออกได้โดยไม่ต้องเรียนรู้มาก่อน มีแบบแผนเดียวกัน (Stereotyped) ไม่ค่อยมีการปรับเปลี่ยนโดยการเรียนรู้ มีลักษณะเฉพาะของแต่ละสปีชีส์ (Species-specific) พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิดแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

- (1) Kinesis เป็นการเคลื่อนที่เข้าหาหรือออกจากสิ่งเร้าโดยมีทิศทางไม่แน่นอน
- (2) Taxis เป็นการเคลื่อนที่เข้าหาหรือออกจากสิ่งเร้าโดยมีทิศทางแน่นอน

(3) พฤติกรรมที่มีแบบแผนแน่นอน (Fixed action pattern หรือ FAP) เมื่อสัตว์ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าจากภายนอกที่เรียกว่า Sign stimulus (releaser) จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่มีแบบแผนแน่นอน

2. พฤติกรรมการเรียนรู้ (Learning behavior) สามารถปรับเปลี่ยนได้อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ ไม่ใช่เกิดจากการที่สัตว์มีอายุมากขึ้น (Maturation) พฤติกรรมการเรียนรู้ได้รับอิทธิพลจากทั้งยีนและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็น 6 ประเภทดังนี้

(1) พฤติกรรมความเคยชิน (Habituation) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการที่สัตว์หยุดตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ซ้ำๆ กัน เนื่องจากไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม

(2) พฤติกรรมการฝังใจ (Imprinting) เป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดมาแล้วโดยยีน จะเกิดขึ้นเฉพาะในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต (Critical period) และมีลักษณะเป็น Irreversible learning สิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการฝังใจเรียกว่า Imprinting stimulus จากการศึกษาของนักชีววิทยาชาวเยอรมันชื่อ Konrad Lorenz พบว่าลูกห่านที่ฟักออกจากไข่จะเดินตามแม่ของมัน

(3) การเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (Classical conditioning) หมายถึงการที่สัตว์เรียนรู้ที่จะนำสิ่งเร้าใหม่เข้าไปทดแทนสิ่งเร้าเดิมในการกระตุ้นให้สัตว์เกิดการตอบสนองตามธรรมชาติ (Unconditioned response) สิ่งเร้าเดิมซึ่งปรกติกกระตุ้นให้สัตว์เกิดการตอบสนองเรียกว่าสิ่งเร้าที่ไม่เป็นเงื่อนไข (Unconditioned stimulus) ส่วนสิ่งเร้าใหม่ซึ่งปรกติไม่กระตุ้นให้สัตว์แสดงการตอบสนองนี้เรียกว่าสิ่งเร้าที่เป็นเงื่อนไข (Conditioned stimulus)

(4) การลองผิดลองถูก (Operant conditioning หรือ Trial and error) หมายถึงการที่สัตว์เรียนรู้ที่จะเชื่อมโยงพฤติกรรมหนึ่งกับการได้รางวัลหรือการถูกลงโทษ เมื่อได้รางวัลสัตว์ก็จะแสดงพฤติกรรมนั้นซ้ำ แต่เมื่อถูกลงโทษสัตว์ก็จะหลีกเลี่ยงที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก

(5) การลอกเลียนแบบ (Observational learning) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการที่สัตว์ดูพฤติกรรมของสัตว์อื่นและเรียนรู้ข้อมูลสำคัญบางอย่างแล้วทำตาม

(6) การรู้จักใช้เหตุผล (Insight learning หรือ reasoning) หมายถึง การที่สัตว์สามารถแสดงพฤติกรรมได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกถึงแม้ว่าสัตว์นั้นจะไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

(7) การใช้ความคิดประมวลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Cognition) การคิดประมวลข้อมูลเป็น ลักษณะที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม และเป็นส่วนสำคัญในการแสดงออกของพฤติกรรม

Behavioral Ecology – การแสดงพฤติกรรมของสัตว์ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับนิเวศวิทยาของสัตว์สปีชีส์นั้นๆ  
Behavioral rhythms -- พฤติกรรมที่สัตว์แสดงเป็นประจำทุก 24 ชั่วโมง หรือทุกปี พฤติกรรมที่สัตว์แสดงทุก 24 ชั่วโมง เรียกว่า circadian (daily) rhythm (circa=ประมาณ, dies=วัน) พฤติกรรมที่สัตว์แสดงเป็นประจำ ทุกปีเรียกว่า circannual rhythm สัตว์สามารถแสดงพฤติกรรมที่เป็น rhythmic behavior ได้เนื่องจากในตัวสัตว์มีนาฬิกาชีวภาพ (biological clock) ซึ่งเป็นกลไกทาง

สรีระที่ใช้บอกเวลาอยู่แล้ว แต่เวลาที่ถูกต้องในการเกิด rhythmic behavior จะต้องถูกกระตุ้นโดยปัจจัยภายนอก

การอพยพ (migration) --การเคลื่อนที่ของสัตว์จากที่หนึ่งซึ่งมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม ไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งมีสภาพแวดล้อมเหมาะสมกว่า การเดินทางไปและกลับระหว่าง 2 ที่มักเกิดขึ้นในรอบ 1 ปี (circannualrhythm) การอพยพของสัตว์เกิดขึ้นได้โดยอาศัยกลไกต่อไปนี้

piloting หมายถึง การที่สัตว์เคลื่อนที่จาก landmark หนึ่งไปยังอีก landmark หนึ่ง จนกระทั่งถึง ที่หมายที่ต้องการ วิธีนี้ใช้ในการเดินทางระยะไกลๆ ไม่เดินทางกลางคืน ไม่ข้ามมหาสมุทร

orientation หมายถึง การที่สัตว์สามารถหาทิศและเดินทางเป็นเส้นตรงไปยังทิศนั้น ระยะทางหนึ่งหรือจนกว่าจะถึงจุดหมาย

navigation นับว่าเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนที่สุด สัตว์ต้องหาตำแหน่งของตัวเองโดยเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นและต้องใช้ orientation ร่วมด้วย

การอพยพสัตว์ต้องใช้ปัจจัยภายนอกเป็นตัวชี้นำ (cue) ในการ orientation และ/ navigation (อาภรณ์ รัชไชย:2560, online)

จากการศึกษางานวิจัยด้านพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีงานวิจัยที่ศึกษานำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้ามาช่วยในการพัฒนาองค์กร ซึ่งผลการศึกษาอยู่ในระดับที่ดี อาทิ งานวิจัยของ (ธนาภัส อยู่ใจเย็น. 2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบที่พัฒนามีองค์ประกอบ ได้แก่ กลุ่มบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และการประเมินผล และขั้นตอน ได้แก่ การฝึกอบรมบนเครือข่ายผ่านระบบอีเทรนนิงและการฝึกอบรมในห้องฝึกอบรมตามขั้นตอนย่อย ซึ่งการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีม มีขั้นตอน คือ 1. การกำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการ 2. การตั้งทีมสร้างความรู้ 3. แสวงหาความรู้ร่วมกันผ่านระบบอีเทรนนิง 4. พบปะแลกเปลี่ยน แบบพบหน้า 5. สร้างผลงานร่วมกันผ่านระบบการอบรมออนไลน์ และ 6. ประเมินผลงานร่วมกัน ทั้งนี้ จากผลการทดลองใช้รูปแบบพบว่าพนักงานการตลาดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

(นันท์มนัส วิมลเศรษฐ. 2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีการศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพเครือข่ายมหิดลพญาไท โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 20 คน โดยการสุ่มแบบจัดสรรโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสภาพและความต้องการกิจกรรม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ แบบประเมินเว็บไซต์ และแบบบันทึกพฤติกรรมความร่วมมือกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพและความต้องการกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ฯ เฉลี่ยในระดับมาก ผลการพัฒนากิจกรรมอยู่ในระดับที่เหมาะสม และพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีการสนทนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกร่วมในการถ่ายทอดเรื่องร่วม ยอมรับความรู้อื่น ๆ จากการแลกเปลี่ยนมาช่วยในการแก้ปัญหา

(ชาญลักษณ์ เยี่ยมมิตร. 2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีปีการศึกษา 2554 มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 437 คน แบ่งเป็นเพศชาย 238 คน เพศหญิง 199 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกาย ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2554 ด้านความรู้อยู่ในระดับดี ด้านเจตคติอยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติอยู่ในระดับดี

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ว่า การถ่ายทอด แบ่งปัน การใช้ทรัพยากรร่วมกัน การสนทนา การประชุมหรือเกิดจากสิ่งแวดล้อมเข้ามากระตุ้นให้เราแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ที่ถูกรวบรวมจากทั้งคุณกิจ คุณอำนวย ที่คอยรวบรวมจับประเด็นสำคัญ แนวปฏิบัติ วิธีการเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ เป็นการแสดงออกทางสังคมให้รู้จักการให้การแบ่งปัน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันในการทำงาน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน แบ่งปัน ประสบการณ์ความรู้ในรูปแบบต่าง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ต่างหน่วยงานเพื่อเป้าหมายที่เกิดความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่ต้องการได้ ต่างคนต่างความคิดแต่เมื่อเรามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นมีการวิเคราะห์ที่หลากหลาย ก่อให้เกิดเป็นแนวทางปฏิบัติ เป็นความรู้ที่ดีได้

#### **การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์**

การสื่อสาร ในปัจจุบันเราได้มีเพียงการพูดระหว่างบุคคลกับบุคคลเฉพาะหน้า แต่การสื่อสารเพื่อให้เข้ากับยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการนำสื่อดิจิทัล สังคมออนไลน์เข้ามามีส่วนร่วม ทำให้การใช้เครื่องมือสื่อสารมีความหลากหลาย และการเข้าถึงซึ่งข้อมูลก็ง่าย สะดวก รวดเร็ว จากการสื่อสารข้อมูลอย่างง่ายที่ไม่มี ความสลับซับซ้อน จนถึงยุคสมัยที่มีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องทำให้มีการสื่อสาร ถึงกันอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่เข้าถึงผู้คนทุกระดับในปัจจุบัน โดยมีการใช้กันอย่างแพร่หลายภายใต้การพัฒนาตลอดเวลาของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีแนวโน้มจะกลายเป็นสื่อหลักสำคัญสำหรับผู้คนในโลกอนาคต (พิชิต วิจิตรบุญรักษ์, 2556)

การสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูล และผู้รับสาร ซึ่งไม่ว่าจะสื่อสารด้วยวิธีใด สิ่งที่ต้องการ คือ การที่ ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาในปัจจุบันสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งผู้คนมีการใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ การสื่อสารข้อมูลด้วยรูปแบบเก่าๆ อาจไม่สามารถ รองรับความต้องการการสื่อสารข้อมูลของมนุษย์ได้ การสื่อสารออนไลน์ เป็นการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ที่มีรูปแบบการ สื่อสารข้อมูลที่หลากหลาย เหมาะสมสำหรับบุคคลในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต

Social Network หรือ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ และคลังข้อมูลมากมาย สามารถที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่าง ๆ ได้ อีกทั้งยังเป็นช่องทางสร้างสรรค์ผลงาน โฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือคลายเครียด เล่นเกม หาเพื่อนคุย

การสื่อสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริการ IRC (Internet Relay Chat) โปรแกรมพูดคุย (Chat programs) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ Email) และเว็บบอร์ด (Web board) สื่อสังคมออนไลน์ คือ สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ ทั้งสามารถโต้ตอบ กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่างๆ ที่ใช้กันบ่อยๆ คือ wordpress บล็อก (Bloging) ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) และการ แบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing)

Wordpress คือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีไว้เพื่อสร้างและจัดการเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ต (Contents Management System หรือ CMS) กล่าวคือ แทนที่เราจะดาวโหลดโปรแกรมมาทำการสร้างและออกแบบเว็บไซต์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของเราอย่างเช่น Macromedia Dreamwaver, Microsoft Frontpage เป็นต้น แต่ CMS นั้นถูกสร้างมาเพื่อใช้งานบนอินเทอร์เน็ตโดยตรง สามารถใช้งานโปรแกรมนี้ผ่านอินเทอร์เน็ต เพียงแค่คุณล็อกอินเข้าสู่ระบบจัดการของ CMS นั้นๆ เช่น Joomla, simple machines, open cart, magento เป็นต้น

ข้อดีของ CMS ก็คือ สะดวกต่อการใช้งาน คุณไม่ต้องเริ่มสร้างเว็บจาก 0 ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางโปรแกรมเมอร์ เพราะระบบมีทุกอย่างไว้ให้ คุณมีหน้าที่เพียงแค่ใส่เนื้อหาของคุณเข้าไป

ข้อเสียของ CMS คือ บางครั้งก็อาจมีมากเกินไปจนความจำเป็น

บล็อกมาจาก Web + Log แล้วย่อเหลือ Blog คือ ประเภท ของระบบการจัดการเนื้อหาที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เขียน บล็อกเผยแพร่และแบ่งปันบทความของตนเอง โดยบทความที่โพสต์ลงบล็อก เป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียน บล็อก ซึ่งจุดเด่นของบล็อก คือ การสื่อสารถึงกันอย่างเป็นกันเอง ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านบล็อกผ่าน การแสดงความคิดเห็น(Comment) (วิกิพีเดีย: 2560)

ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) ไมโครบล็อก คือ รูปแบบหนึ่งของบล็อกที่มีการจำกัด ขนาดของการโพสต์ในแต่ละครั้ง ซึ่งทวิตเตอร์เป็นไมโครบล็อกที่จำกัดการโพสต์แต่ละครั้งพิมพ์ได้ไม่เกิน 140 ตัวอักษร ปัจจุบัน ทวิตเตอร์เข้ามามีบทบาทในองค์กรเนื่องจากใช้งานง่าย ใช้เวลาไม่มากนัก สิ่งที่ได้รับคามนิยมของทวิตเตอร์ คือการใช้การแจ้งกิจกรรมต่างๆ และความเคลื่อนไหวของธุรกิจ แจ้งนัดหมายการประชุม

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือเว็บไซต์ที่สามารถติดต่อ สื่อสารกัน เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละแห่ง มีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนประกอบหลักที่มีเหมือนกัน คือ โปรไฟล์ (Profiles - เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัญชี) การเชื่อมต่อ Connecting) และการส่งข้อความ (Messaging) เป็นต้น โดยมี Facebook เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคม ออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน

เฟซบุ๊ก(Facebook) คือ เครือข่ายสังคม (Social Networking) สำหรับติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิก เฟซบุ๊ก(facebook) เปิดให้ใช้งานเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 โดย มาร์ก ซักเคอร์เบิร์ก นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเวิร์ด ในช่วงแรกนั้นเฟซบุ๊กเปิดให้ใช้งานเฉพาะในกลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเวิร์ด ซึ่งต่อมาก็ได้ขยายออกไปยังมหาวิทยาลัยทั่วสหรัฐอเมริกา และเปิดให้ขยายไปถึงผู้ใช้ทั่วไปตั้งแต่ 11 กันยายน พ.ศ. 2549 สำหรับชื่อเฟซบุ๊กนั้นมาจากชื่อเรียก “เฟซบุ๊ก” ที่จะเป็นหนังสือแจกสำหรับนักศึกษาในช่วงเริ่มเรียนปีแรก ซึ่งมีภาพและชื่อของเพื่อนที่เรียนด้วยกัน มีไว้สำหรับจดจำชื่อคนอื่นจึงเป็นที่มาของชื่อโดเมน Facebook.com บริการของเฟซบุ๊ก บนอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใด หรือหลายกิจกรรมได้ กับผู้ใช้คนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งประเด็นถามตอบในเรื่องที่สนใจ โพสต์รูปภาพ โพสต์วิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อกแชทคุยกันแบบสดๆ เล่นเกมส์แบบเป็นกลุ่ม และยังสามารถทำกิจกรรมอื่นๆ ผ่านแอปพลิเคชันเสริม (Applications) ที่มีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ถูกพัฒนาเข้ามาเพิ่ม เต็มอยู่เรื่อยๆ ประโยชน์ของเฟซบุ๊ก มีหลายด้าน ได้แก่ ใช้สื่อสารด้วยข้อความ และช่วยประหยัดค่าโทรศัพท์ สามารถสื่อสารด้วยการโพสต์ข้อความ หรือส่งข้อความผ่านทาง Messenger การจัดกลุ่มช่วยให้การสื่อสารได้รวดเร็วในกลุ่มเพื่อน คนที่รู้จัก และกลุ่มอื่นๆ สามารถตั้งกลุ่มสนทนา ตั้งชื่อกลุ่ม เลือกการโพสต์ การสนทนาเฉพาะกลุ่มคนได้ หรือต้องการเปิดเผยสินค้า การสร้างเพจง่ายสะดวก แต่ต้องทำความเข้าใจศึกษา ปริมาณการใช้งานเฟซบุ๊กนับว่ามีการใช้งานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งกลุ่มสมาชิกเก่าใหม่

ไลน์ (Line) คือ แอปพลิเคชันที่ผสมผสานบริการ Messaging และ VoiceOver IP นำมาผนวกเข้าด้วยกัน จึงทำให้เกิดเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถแชท สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ โพสต์รูปต่าง ๆ หรือจะโทรคุยกันแบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูส่งทั้งหมดไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ตอนนี้ LINE ใช้ได้ใน

ระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry พีเจอร์ของ LINE ประกอบด้วย การส่งข้อความ, การสนทนาด้วยเสียง, การเปลี่ยนภาพพื้นหน้าห้องสนทนา, การสนทนาแบบกลุ่ม, Official LINE และการส่งการ์ตูนเคลื่อนไหวการเชื่อมต่อ LINE ของผู้ใช้ มี 4 วิธี

1. เพิ่มการติดต่อจากรายชื่อในสมุดเป็นจุดเด่นของ WhatsAppที่ทำให้ผู้ใช้งานสะดวก
2. การสแกน QR Code
3. Shake it เอาโทรศัพท์มือถือ 2 เครื่องที่อยู่ใกล้กันมาเขย่าคล้ายการจับมือให้รู้จักกัน
4. การค้นหาจาก ID คล้ายการใส่รหัสของ BlackBerry

ต่อมา LINE ถูกพัฒนาไปไกลกว่าการเป็นแค่แอปพลิเคชัน เพราะ LINE ได้เพิ่มการใช้งาน Home และ Timeline เข้ามา จนกลายเป็น Social Media อย่างหนึ่ง โพสต์ข้อความบ่งบอกสถานะ, รูปภาพ, คลิปวิดีโอ และพิกัด โดยมีจุดเด่นที่การแสดงอารมณ์ด้วยสติ๊กเกอร์ซึ่งเป็นจุดแข็งของ LINE ซึ่งจุดนี้เป็นการพัฒนาให้ผู้ใช้สนใจในระบบมากขึ้น และพัฒนาเร็วมาก เทียบกับ Social Media หลักอย่างเฟซบุ๊ก

สรุปแล้วไลน์มีความน่าสนใจเป็นแอปพลิเคชันหนึ่ง ที่มีการทำงานให้ผู้ใช้งาน สื่อสารได้อย่างคล่อง รวดเร็ว มีการโต้ตอบ ส่งผ่านเสียง ข้อความต่างๆ คลิปวิดีโอ ตามหน่วยงานองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจนำมาใช้ในการสื่อสาร ภายในองค์กรต่างมากมาย ณ ปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุปสื่อออนไลน์ ได้ว่าเครื่องมือช่องทางบนโลกโซเชียลมีความสำคัญจำเป็นมากในปัจจุบันที่ทำให้ทุกคนที่มีเป้าประสงค์เดียวกันได้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สืบค้นแหล่งข้อมูล หาข้อมูลที่เราต้องการเรียนรู้ ไม่มีข้อจำกัดด้านอายุ เพศ เวลา สถานที่ พึงตระหนักการป้อนข้อมูลที่เป็นจริง ไม่หลอกลวง หากผู้ใช้นำมาใช้อย่างถูกต้อง มีการวิเคราะห์ ใช้วิจารณญาณในการคิด ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์มาก เครื่องมือต่างๆ ในปัจจุบัน มีการคิดค้นในรูปแบบที่ต่างจากกันออกไปขึ้นอยู่กับการนำมาใช้ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้มากมาย ยิ่งเรานำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และแสดงถึงความพร้อมต่อองค์กรด้วย

### การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 หมวดที่ 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อ สาธารณ(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.สำนักงานกฤษฎีกา. 2542) จากพระราชบัญญัตินี้ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ทุกสถานศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนจึงต้องจัดให้มีฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา และแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่



ในการดูแลงานฝ่ายนี้ควบคู่ไปกับการบริหารของสถานศึกษาเพื่อเป็นการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สร้างความมั่นใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าการจัดการศึกษาทุกระดับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดไว้ โดยในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานได้เปลี่ยนแนวทางการประเมินรูปแบบใหม่ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานและตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละสถานศึกษาของตนเอง เน้นเรื่องของคุณภาพ ประเมินสภาพจริง อีกทั้งยังมีการพัฒนาผู้ประเมินภายในให้มีมาตรฐาน จัดการอบรมสร้างความน่าเชื่อถือคอยให้คำชี้แนะและให้คำปรึกษาแก่สถานศึกษาได้มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2559).

### ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

หมายถึง การบริหารจัดการ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมไปถึงผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน ชุมชน สังคมโดยรวม ตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา ประเด็นความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ประชาชนทราบถึงมาตรฐานคุณภาพการศึกษา สร้างความเชื่อถือได้ มีความเชื่อมั่น และสามารถเป็นข้อมูลประกอบเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานต่อไป
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ถือเป็น การสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค และสร้างความเสมอภาคในการรับบริการการศึกษาที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึง เท่าเทียม
3. ส่งผลให้ผู้ได้รับมอบหมายการจัดการศึกษามุ่ง พัฒนา การบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพมาตรฐานที่กำหนดอย่างจริงจัง ส่งผลให้การศึกษายกระดับพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวงการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 31)โดยมีสภาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมแห่งชาติ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาเสนอตามลำดับสายงาน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.สำนักงานกฤษฎีกา. 2542)

กระบวนการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่าง

ต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 48) และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอก ของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 49)

### ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47 ประกอบด้วย 2 ระบบคือ 1.ระบบการประกันคุณภาพภายในและ 2. ระบบการประกันคุณภาพภายนอก

#### กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 4)

สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

1. หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามี 3 ประการ คือ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงาน. 2543): 11

1.1 จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เข้ามารับบริการเกิดความเชื่อมั่นที่ดี มุ่งเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพที่ดีต่อผู้เรียน

1.2 การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายในข้อ 1.1 มุ่งให้การประกันคุณภาพเป็นวัฒนธรรมเดียวกับการบริหารจัดการ และการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตระหนัก มีส่วนร่วมวางแผนพัฒนา ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่วางเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน ดำเนินการตามแผน กำกับติดตาม ตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (PDCA) สร้างกระบวนการที่เป็นระบบ มีกลไก ความโปร่งใส คุณธรรมและมีจิตสำนึก มุ่งพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

1.3 การประกันคุณภาพ ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องตระหนัก มีใช้หน้าที่ของบุคคลใดคนหนึ่งในสถานศึกษา ที่ความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กัน รวมถึงผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา ในการบริหารจัดการ สามารถให้สิทธิ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามา มีบทบาท มี

ส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย วางแผน กำกับติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ร่วมมือกันแลกเปลี่ยนพัฒนา ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีมาตรฐาน เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

2. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงาน. 2543):7)

2.1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3 การประเมินคุณภาพ เป็นการทบทวนกระบวนการดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในระดับเขตพื้นที่การศึกษาฯ และระดับกระทรวง

3. กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผน (Planning)

3.2 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน (Doing)

3.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (Checking)

3.4 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง (Action)

เพื่อเป็นการตรวจสอบ ทบทวนพิจารณาการบริหารจัดการการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิด รูปแบบของการประเมินคุณภาพการศึกษา รวมไปถึงแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจร ให้มีความสอดคล้องกัน ดังนี้ ((สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.สำนักงานกฤษฎีกา. 2542):10)



แผนภาพที่ 3 กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหาร

ที่มา : (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 : 10)

จากภาพ กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหาร คือ เพื่อให้สถานศึกษามีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการที่ได้วางไว้ ดำเนินงานตามหลักการ กระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ทั้งนี้สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผนและดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีพันธกิจตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ สถานศึกษาต้องจัดให้มีการประเมินการปฏิบัติงาน ตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานงานว่าเป็นไปตามที่วางไว้ในแผนหรือไม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และได้ตามมาตรฐานการศึกษากำหนด หากสถานศึกษาดำเนินการตรวจสอบตนเองแล้วหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาและต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยกำกับ ติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อให้ความช่วยเหลือในการให้คำปรึกษา ชี้แนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และรักษาระดับมาตรฐานของสถานศึกษาให้คงอยู่

#### ความหมายของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอก คือ การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามสะท้อนการบริหารจัดการ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เพื่อมุ่งให้มีคุณภาพการศึกษาที่ดีมีมาตรฐานดียิ่งขึ้น

ผู้ประเมินภายนอกมีความเป็นอิสระ และเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกับการประเมินคุณภาพภายนอก มุ่งสู่การเข้าถึงคุณภาพการศึกษาด้วยความเป็นกลาง เพื่อสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542) ให้นิยามว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินการกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช (2552) ได้ศึกษาที่มาและให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า “คำว่า “ประกัน” ในภาษาอังกฤษ 2 คำ คือ “Insure” กับ “Assure” Insure ภาษาไทยใช้คำว่า “ประกัน” โดยมุ่งที่ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันวินาศภัย Assure ภาษาไทยใช้คำว่า “ประกัน” เช่นกัน แต่มุ่งที่ให้ความสำคัญแก่เจ้าของเงินว่าผลผลิตของหน่วยงานน่าจะมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน (ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช, 2553, อ้างถึงใน (ชฎาพร โพค์ยสุวรรณค์. 2553) **งานประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์**

งานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นฝ่ายงานหนึ่งในสังกัด สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่มีการจัดการเรียนการสอนตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนดไว้ตาม พรบ.การศึกษาที่เราได้กล่าวมาแล้วว่าหากหน่วยงานใดที่มีการจัดการเรียนการสอน ต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพควบคู่ไปกับการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ให้ความสำคัญ และวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวงจึงได้จัดทำขึ้น

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การปฏิบัติตามกิจกรรมหรือการปฏิบัติตามภารกิจหลักอย่างมีระบบ กลไกตามแบบแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ มาตรฐานตามดัชนีตัวชี้วัดระบบและกระบวนการผลิตผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่า จะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม เนื่องจากพ่อแม่มีสิทธิ์เรียกร้องให้สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษา จัดการศึกษาให้แก่ลูกอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ลูกมีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะต่างๆ ได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจ และความถนัดที่แตกต่างกัน และที่สำคัญคือ ทุกคนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไปไม่ว่าพ่อแม่ ผู้ปกครองจะส่งลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาใด จะมีความมั่นใจได้ว่าสถาบันการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสูงเท่าเทียมกัน ไม่จำเป็นต้อง

วิ่งเต้นหรือฝากลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้ทัดเทียมกัน ดังนั้น พ่อแม่ผู้ปกครองจึงยอมไม่ได้ ถ้าลูกเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งใดแห่งหนึ่งแล้วไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ในระดับต่างๆ ดังนั้น ผู้ที่รับประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง คือผู้บริหารสถาบันการศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับอำเภอ จังหวัด เขตพื้นที่การศึกษา กรมเจ้าสังกัด และกระทรวง ต้องมีการรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งได้ ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายในโดยวงจร PDCA (Plan - Do- Check - Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้นๆ

2. การประกันคุณภาพการศึกษภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้นๆ

### **ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา**

ผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้เกิดการสื่อสารไร้พรมแดน หรือเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information Technology) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้บุคคลต้องมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับยุคและสมัย การที่บุคคลจะเรียนรู้และปรับตัวได้ดีอันเนื่องมาจากการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และการศึกษาที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีระบบการศึกษาและการจัดการระบบที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านการบริหารจัดการหลักสูตรการเรียนการสอน การพัฒนาครู การพัฒนาสื่อ และแหล่งการเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือและการประสานสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่างๆ

ยุทธวิธีในการทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้ดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และผลกระทบที่สำคัญจากการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทำให้ประเทศไทยมีการรับรู้และตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทัดเทียมต่อประเทศตะวันตก ความคาดหวังของ

สังคม ความต้องการของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมทางด้านการศึกษาเป็น สิ่งจำเป็นอย่างมาก สิ่งเหล่านี้ได้ถูกระบุในกฎหมายรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติการศึกษา ดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษา ที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 กระบวนการ ดังนี้

- การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกระบวนการดำเนินการของ หน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษาในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การศึกษาของชาติ หลังจากนั้นหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษาจัดทำแผน เพื่อใช้เป็น แนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ในด้านการพัฒนาหลักสูตร สื่อ การพัฒนาครูและบุคลากร ธรรมนูญสถานศึกษา ระเบียบการสอน การแนะแนว การจัดการเรียนการ สอน และการประเมินผล ทั้งนี้จะเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผน ติดตาม กำกับ การ ดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

- การตรวจสอบ (Quality Audit) เป็นการดำเนินการของสถาบันการศึกษาและ หน่วยงานต้นสังกัดในการยืนยันเป้าหมายที่กำหนด มุ่งไปสู่มาตรฐานที่ต้องการ โดยการดำเนินการ ดังนี้

1. การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และทบทวนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานทั้ง ระบบด้วยตนเองของสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับ พัฒนาการจัดการศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง พร้อมทั้งรายงานผลต่อผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

2. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษา โดย หน่วยงานต้นสังกัด ให้การสนับสนุน และ/หรือ ใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามตัวชี้วัด ตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดเอาไว้

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินค่าระดับคุณภาพ ของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพ ของการสอน เป็นต้น

4. การประเมินคุณภาพภายในจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self-Study) และการ ประเมินตนเอง (Self-Assessment)

5. ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการดำเนินงานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินผลและรับรองว่า สถาบันการศึกษาจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

#### **ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา**

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการกำกับ ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลคุณภาพ กระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันการศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้น ผลจากการตรวจสอบการประเมินคุณภาพภายใน คือ มีการวางระบบงานและกลไกที่ชัดเจน มีการดำเนินงานรวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ควบคุม ทุกกระบวนการมีความสอดคล้องการสะท้อนการบริหารจัดการ

ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามการตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาซึ่งกระทำโดยหน่วยงานภายนอก หรือผู้ประเมินภายนอก เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพภายใน จะเน้นการตรวจสอบและประเมินคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาด้านต่างๆ ของปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process)

ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก จะเน้นการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาใน ด้านต่างๆของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome)

ดังนั้น การประเมินคุณภาพภายในสะท้อนผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการถึงการประกันคุณภาพภายนอกโดยตรง การประกันคุณภาพภายนอก จะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานต่างๆในการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา รวมทั้งการลงตรวจเยี่ยมสถาบันในเชิงประจักษ์ ซึ่งในการประเมินต้องคำนึงถึงปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันการศึกษา โดยสถาบันการศึกษาจะต้องจัดทำรายงานประจำปี เตรียมเอกสารข้อมูลในด้านต่างๆ รวมถึงข้อมูลตามตัวบ่งชี้ และรายงานการประเมินตนเองอย่างน้อย 3 ปีการศึกษา โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ CD – Rom หรือ E – SAR เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือ สมศ. ต่อไป

#### **การประกันคุณภาพการศึกษาก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้**

- เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่มาตรฐานสากล
- การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



- การบริหารจัดการของสถาบันการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ การสร้างผลงานวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ

- ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ

- สถาบันการศึกษา หน่วยงานบริการการศึกษา และรัฐบาลมีข้อมูลที่ถูกต้องช่วยในการวางระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และการจัดบริการการศึกษา

- ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกสาระวิชาสูงได้มาตรฐานสม่ำเสมอ

- ผู้เรียนรู้ล่วงหน้าว่าจะได้รับผลอะไรจากการเรียนในสถาบันการศึกษาและได้ผลตามความต้องการ

- ผู้ปกครอง ชุมชน ครู หน่วยงานการจัดการศึกษาในท้องถิ่น มีส่วนร่วมกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ผสมกลมกลืนระหว่างมาตรฐานสากล มาตรฐานชาติและมาตรฐานท้องถิ่น

- ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยผนึกกำลังกับครู คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน วางแผนการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บังเกิดผลกับผู้เรียนตามมาตรฐาน มีการตรวจสอบยอมรับในแผนการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา

- ครูได้รับการพัฒนาและจูงใจให้วางแผนการจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นกระบวนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุมาตรฐานคุณภาพการเรียนรู้อย่างครบถ้วนให้ผู้เรียนทุกคนได้เรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษาติดตามตรวจสอบการเรียนการสอน และช่วยให้คุณภาพการศึกษามีความเป็นระบบระเบียบ

- มีระบบการวัดประเมินผลตามสภาพจริง มุ่งตรงต่อการบรรลุมาตรฐานคุณภาพ และบันทึกผลลงแฟ้มผลงานที่ผู้บริหารและครูตรวจสอบผลการเรียนและบันทึกผล นำผลมาใช้เพื่อการพัฒนาและรายงานสู่ชุมชนสม่ำเสมอว่า การจัดการเรียนการสอนทำให้บังเกิดผลตามเป้าหมายคุณภาพการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ดีเพียงใด

การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการเลือกโรงเรียนให้ลูกอย่างไร

ในอดีตที่ผ่านมา พ่อแม่ ผู้ปกครองส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับการเลือกโรงเรียนหรือสถานศึกษาให้กับลูก ส่วนใหญ่จะมองหาเฉพาะโรงเรียนที่มีชื่อเสียง มีประวัติความเป็นมาของโรงเรียนที่ดี และได้รับการยอมรับจากสังคม ต่างก็จะมุ่งมาสอบแข่งขันกันเป็นจำนวนมาก ลักษณะของค่านิยมในการเลือกโรงเรียนให้กับลูกดังกล่าวมีมายาวนาน แต่ในปัจจุบัน การพิจารณาในปัจจุบันต่างๆ อาทิ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คุณภาพครูและบุคลากร สื่อการเรียนการสอน เทคโนโลยีและแหล่งเรียนรู้ ซึ่งนับวันก็จะมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทั้งในส่วนของโรงเรียนมากขึ้น ยิ่ง

ถ้าโรงเรียนที่มีคุณภาพอยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงานแล้ว ย่อมเป็นที่สนใจของผู้ปกครอง ดังนั้น ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีบทบาทมากที่สุดในปัจจุบัน ที่จะทำให้โรงเรียนได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานเดียวกัน แต่ก็ยังพบว่า มีโรงเรียนจำนวนมากที่ไม่สามารถพัฒนาตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้ จึงทำให้ระบบการศึกษาในปัจจุบันยังคงไม่มีความก้าวหน้าเท่าที่ควรจะเป็น ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับการเลือกโรงเรียนให้ลูก ผู้ปกครองอาจพิจารณาประเด็นของโรงเรียนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากการประเมินคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ก็จะเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพการศึกษาได้อีกระดับหนึ่ง

กล่าวโดยสรุปการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้ว่า เป็นกระบวนการ การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการศึกษา การดำเนินงานตามแผนของสถาบัน ที่ได้จัดการเรียนการสอน เพื่อให้สถานศึกษามีมาตรฐานคุณภาพการศึกษาตามข้อกำหนด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ปกครอง นิสิต นักศึกษา นักเรียนที่เข้ามาศึกษาในสถานศึกษา นี้ว่าสถานศึกษาได้มาตรฐาน มีคุณภาพทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ตามนโยบายของรัฐ โดยใช้ กระบวนการ PDCA เป็นการทำงานที่มีการดำเนินงานตามแผนนโยบาย วิธีการทำงานกลไกที่มีลำดับขั้นตอน ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงาน นำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงดำเนินงานเพื่อให้ นิสิต นักศึกษาสำเร็จ การศึกษาอย่างมีคุณภาพ เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพเพื่อมาพัฒนาประเทศได้โดยที่เรานำกระบวนการนี้มาสร้างให้สถานศึกษาเกิดมาตรฐานตามกระทรวงกำหนด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(อิสวิวัฒน์ บัณฑราภิววัฒน์. 2551) ศึกษาผลของการเรียนรู้จากบล็อกจัดการความรู้ที่มีต่ออภิปรายและศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาบล็อกจัดการความรู้ 2) ศึกษาอภิปรายและศักยภาพการเรียนรู้ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอภิปราย และศักยภาพการเรียนรู้ของผู้ที่เรียนรู้จากบล็อกจัดการความรู้ ของนักวิทยาศาสตร์กรมวิชาการ เกษตร ผลการวิจัยพบว่า การถอดบทเรียนในการเรียนรู้จากบล็อกจัดการความรู้เรื่องอุตสาหกรรมยาง พบว่าจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้เพื่อเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมยางโดยบล็อก ผู้เรียนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้รับความรู้มากขึ้นเนื่องจากอ่านบล็อก และข้อมูลในบล็อกมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ สิ่งที่ไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของ ความสามารถในการรับรู้อาจไม่ดีพอ สับสน ขาดความพยายามและไม่ได้ข้อมูลครบทุกเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนรู้บล็อก คือ เวลา ความไม่ใส่ใจ และระบบช้า การแก้ปัญหาโดยศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม บริหารจัดสรรเวลา อ่านหนังสือเอกสารประกอบ และสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้บล็อก

(มณีรัตน์ พงษ์สุวรรณ. 2552) ศึกษาการพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบชุมชนความรู้โดยเทคนิคเมทาเดตา สำหรับครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น

พื้นฐาน วัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบขุมความรู้โดยเทคนิคเมทาเดตา 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบขุมความรู้โดยเทคนิคเมทาเดตา 3) ศึกษาผลของการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบขุมความรู้ โดย เทคนิคเมทาเดตา 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบขุมความรู้โดยเทคนิคเมทาเดตาผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบขุมความรู้โดยเทคนิคเมทาเดตา ช่วยในการจัดหมวดหมู่เอกสาร พรรณนำเอกสารความรู้โดยการนำความรู้จากเว็บล็อกมาจัดรูปแบบเอกสารใหม่จัดทำภาพลายน้ำ ลงในเอกสารใหม่และแปลงโครงสร้างเอกสารเป็นรูปแบบ PDF ระบบแบ่งหมวดหมู่ตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้งหมด 8 กลุ่มสาระฯ 67 มาตรฐานตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพและเทคนิคเมทาเดตา ที่ช่วยในการจะหมวดหมู่เอกสารของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่จะนำไปใช้สำหรับครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(ธนาส อยู่ใจเย็น. 2553) ศึกษาการพัฒนาแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมเพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรมกรแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมเพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรมกรแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยดำเนินการ 5 ขั้นตอนคือ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันชีวิตเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้เป็นทีมและการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ด้วยแบบสอบถามความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่รับผิดชอบงานด้านการตลาดที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ.2553 ที่คัดเลือกการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 133 คน 2) สร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมฯ จากการสังเคราะห์หลักการแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และการเรียนรู้เป็นทีมด้านการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ด้านการบริหารองค์กรประกันชีวิตจำนวน 7 คน เกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมฯ 4) ทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมฯ ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมฯ ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักคิด มีองค์ประกอบและขั้นตอนคือ

1.องค์ประกอบ ประกอบด้วย (1) กลุ่มบุคคล (2) เทคโนโลยีสารสนเทศ (3) วัฒนธรรมองค์กร (4) การประเมินผล

2.ขั้นตอน ประกอบด้วย การฝึกอบรมบนเครือข่ายผ่านระบบอีเทรนนิงและการฝึกอบรมในห้องฝึกอบรมตามขั้นตอนย่อย จากผลการทดลองใช้รูปแบบ พบว่าพนักงานการตลาดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผลการทดลองใช้รูปแบบ พบว่า พนักงานการตลาดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ( $\bar{X}$  2.53) สูงกว่าก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ( $\bar{X}$  = 1.99) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลงานนวัตกรรมด้านการตลาดมีคุณภาพตามเกณฑ์อยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  = 2.62)

(วรารกร หงษ์โต. 2553)ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์โดยใช้กระบวนการสร้างความรู้เพื่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์โดยใช้กระบวนการสร้างความรู้เพื่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์ โดยศึกษาความคิดเห็นของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับรูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อสร้างรูปแบบ เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการสร้างความรู้ของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1) ฐานทรัพยากรบนชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ 2) กลุ่มเรียนรู้ออนไลน์ 3) เครื่องมือใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ฯ และ 4)เทคโนโลยีที่สนับสนุนชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ฯ 2. ขั้นตอนการเรียนรู้ของรูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ฯ มี 8 ขั้นตอนคือ 1) ขั้นการวางแผนและกำหนดทิศทางการเรียนรู้ 2) ขั้นนำ เข้าสู่ประเด็นการเข้าร่วมชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ 3) ขั้นสืบค้นปัญหาหรือกำหนดภารกิจของงาน 4) ขั้นการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนา ผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ 5) ขั้นวางแผนดำเนินงานการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอน 6) ขั้นดำเนินงานการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอน 7) ขั้นนำเสนอผลงานนวัตกรรมการเรียนการสอน 8) ขั้นประเมินผล 3. กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการสร้างความรู้สูงกว่าก่อนทำ กิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพของการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน โดยมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับสูง

(วรารกรณ์ เชื้อแก้ว. 2553) ศึกษาการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทอินเทอร์เน็ตเพชฌิมเดิร์นฟอรัม จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานของพนักงานรวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็น

พนักงานประจำในบริษัทอินเทอร์เน็ตเพชโมเดิร์นฟอรัม จำกัด จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนได้แก่ข้อมูลส่วนบุคคลรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความต้องการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า

- 1) รูปแบบการเรียนรู้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเพชโมเดิร์นฟอรัมจาก ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเพชโมเดิร์นฟอรัม จำกัดในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
- 3) ในภาพรวมรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง
- 4) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 15 ขั้นตอนโดยมีขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1.การสับเปลี่ยนงานการผลิตความผิดพลาดในการทำงาน 2.ระบบที่เลี้ยง การใช้ความสามารถในการทำงานและการสื่อสารและการถ่ายทอดผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการพัฒนาการทำงานรูปแบบใหม่

(มณฑิชา จันทร์ทนต์. 2556) ศึกษาวิจัย การศึกษาพฤติกรรมกรรมการสร้างความรู้ด้วยระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพความต้องการระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 2) เพื่อศึกษาและพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสร้างความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการการศึกษาจากคณะวิชา ศูนย์สำนักสถาบันของมหาวิทยาลัยศิลปากรจำนวน 60 คน 2. เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานจำนวน 25 คน 3. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการความรู้ด้านการบริการการศึกษาและด้านการสื่อสารออนไลน์ ด้านละ 3 คนรวม 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสภาพและความต้องการของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 3) แบบประเมินขั้นตอนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 4) เว็บไซต์ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 5) แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา 6) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษาและ 7) แบบบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (%)

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านบริการการศึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.95) 2) ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านบริการการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนหลักได้แก่ (1) องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ประกอบด้วยผู้บริหารชุมชนนักปฏิบัติผู้ปฏิบัติงาน (2) ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนได้แก่ 1. ขั้นร่วมกันก่อตั้งสร้างกลุ่มชุมชน 2. ขั้นระดมสร้างความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย 3. ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญ 4. ขั้นสะท้อนแนวคิดพิชิตรางวัล 5. ขั้นประเมินผลงานสร้างสรรค์สู่องค์กรโดยขั้นตอนทั้งหมดผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่ามีความเหมาะสมในทุกขั้นตอน 3) พฤติกรรมการสร้างความรู้ของผู้ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านบริการศึกษาด้านการดึงความรู้ไปใช้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.58) 4) ความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านบริการศึกษาระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.62)

(อัญชิษฐา สุศลสัมพันธ์. 2556) ศึกษาวิจัย “การศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์” โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์ 2) พัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์ 3) ศึกษาผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเพชรเกษมพรินต์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด แผนกคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) จำนวน 40 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์มีความน่าสนใจ รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีองค์ประกอบ คน เทคโนโลยี ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบอยู่ในระดับมาก และคุณภาพเว็บไซต์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบบสังเกตพฤติกรรมมีส่วนร่วมการประเมินตนเองกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ดีมาก มาก ตามลำดับ ผลการประเมินจากแบบบันทึกขุมความรู้ สามารถลดเวลา ขั้นตอนการทำงาน มีความรวดเร็ว ทันท่วงที บวกบาทไอทีมีการนำมาใช้มากขึ้น

(ศิริวรรัตน์ หุ่นพล. 2556) ศึกษางานวิจัยพฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) บุคลากรที่ทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จำนวน 80 คน 2) กลุ่มผู้ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ จำนวน 30 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เครื่องมือที่ใช้วิจัย 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 3) ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ 4) เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ 5) แบบสอบถามความคิดเห็น 6) แบบประเมินพฤติกรรมกาสื่อสาร และ 7) แบบบันทึกแนวทางการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลงานวิจัยพบว่า 1) สภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เทคนิคในการทำงานประกันคุณภาพให้ตรงประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มี 5 ขั้นตอน 1) ขั้นตอนเตรียมการและการสร้างสัมพันธภาพ 2) ขั้นตอนปัญหาและเล่าประสบการณ์ 3) ขั้นสื่อสารแบ่งปันความรู้และสกัดบทเรียน 4) ขั้นนำมาซึ่งความรู้ชัดแจ้ง และ 5) ขั้นนำเสนอและการประเมินผล โดยใช้เครื่องมือเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการประเมินระบบแลกเปลี่ยนออนไลน์โดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับเหมาะสม 3) พฤติกรรมการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์อยู่ในปานกลาง ความคิดเห็นผู้ใช้งานต่อเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก 4) แนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันผ่านระบบฯ กลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ในระดับดี และมีแนวทางแก้ปัญหาคือ ศึกษาเกณฑ์ตัวบ่งชี้ให้ชัดเจน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดเอกสารให้เป็นระบบ จัดทำหลักฐานต่างๆ ให้อยู่ในไฟล์ข้อมูลที่เข้าถึงง่ายและสะดวกต่อการเรียกใช้งาน

(บัวงาม ไชยสิทธิ์. (2555). ได้ศึกษาการนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์มีเพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เป็นบุคลากรสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 377 คน และที่เป็นชุมชนนักปฏิบัติทดลองใช้รูปแบบ เป็นบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบสังเกตพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และแบบประเมินความสามารถใน

การเรียนรู้เป็นทีม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นขมมี 4 องค์ประกอบ คือ

1) คน ประกอบด้วย คณะทำงานจัดการความรู้ และชุมชนนักปฏิบัติ ที่มีคุณอำนวย กระตุ้นและสร้างบรรยากาศของความขึ้นขมและการคิดเชิงบวก 2) ความรู้ ได้แก่ ทักษะวิธีการ ปฏิบัติงานที่เป็นประสบการณ์ตรงของกลุ่มที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) เทคโนโลยี คือ เว็บบล็อก และ 4) แรงจูงใจ จากคณะทำงานจัดการความรู้และจากสมาชิกกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ

2) ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) ขึ้นสร้างกลุ่ม สัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน 2) ขึ้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย ด้วยการเล่าเรื่องการแก้ปัญหาการทำงาน 3) ขึ้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ด้วยกลยุทธ์เพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ 4) ขึ้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนพื้นที่จริงและเสมือนผ่านเว็บบล็อก 5) ขึ้นสร้างแรงจูงใจ ผ่านช่องทางสื่อสาร 6) ขึ้นประมวลกลั่นกรองและทดลองนำไปใช้ และ 7) ขึ้นประเมินผลงานของกลุ่ม

3) กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม หลังการทำ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าก่อนการทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

### งานวิจัยต่างประเทศ

(Yuehchiu 2008) ได้ศึกษาวิจัยตรวจสอบถึงประโยชน์การเรียนรู้ร่วมกันบนเครือข่ายเว็บ บล็อก โดยมุ่งเน้นไปที่ผลของการจัดการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาในการเขียนหลักสูตร ComputerMediated Learning Tool-Weblog ในส่วนแรกจะเป็นการศึกษาถึงประโยชน์ของการ ใช้เว็บบล็อกในโครงสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ร่วมกันต่อการสอนและการเรียน และจากนั้นพิจารณาไป ที่ประเด็นด้านความเหมาะสมของการเข้าร่วมการเรียนในชั้นเรียน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ทำการศึกษาโดยเริ่มจากกำหนดจำนวนและหัวข้อในแบบเรียน โดยกลุ่มของสมาชิกในบล็อกซึ่งอาจ ทำการโต้ตอบแบบออนไลน์หรือผู้ที่สื่อสารในเวลาต่างกัน จะถูกนามาวิเคราะห์ซึ่งผลที่ได้พบว่า 2 ใน 3 ของผู้เรียน เห็นด้วยว่าการใช้การสื่อสารในเวลาที่แตกต่างกันสามารถปรับปรุงความสามารถทางวิชาการ ของนักเรียน และประโยชน์ของการเรียนรู้ร่วมกันผ่านเครือข่ายเว็บบล็อกโดยเรียนรู้ด้วยตนเอง การ เรียนรู้ร่วมกันและการจัดการด้านเวลา ถูกนำมายกเป็นตัวอย่างผู้ศึกษาควรเน้นที่ผลของความสามารถ ในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ใช้และรอรับความต้องการ การของนักเรียน

(Gunjan Mansingha., Kweku-Muata. et al. 2009) ได้ศึกษา ประเด็นในการเข้าถึง ความรู้ การนำความรู้กลับมาใช้และการแบ่งปันความรู้ กรณีศึกษาในภาคส่วนของ Caribbean กล่าว ไว้ว่า ในการอภิปรายปัญหาการแบ่งปันความรู้ได้มีผู้ดา เนินการหลายคนได้เข้าร่วมในการให้ความรู้ ต่าง ซึ่งความรู้เหล่านั้นสามารถช่วยการสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ แต่อย่างไรก็ตาม การขาด



แคลนรูปแบบระบบการจัดการความรู้นี้อาจจะไม่เหมาะสมสำหรับการใช้หรือการนำ กลับมาใช้ในการ วิจัยนี้ ทีมผู้วิจัยได้สำรวจความแตกต่างของหน่วยงาน ในโครงการ Healthcare เพื่อกำหนดปัจจัยซึ่ง ทำให้ง่ายขึ้นหรือชัดเจน การแบ่งปันความรู้ออกมา ในอนาคตจากการอ้างถึงการวิเคราะห์ของ โครงการนี้ ทีมผู้วิจัยได้สร้างทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้และการนำกลับมาใช้ในหัวข้อของความรู้และ ประเด็นการเข้าถึงและการนำกลับมาใช้ของทีมผู้วิจัย ในสถานการณ์ทั้งอุปสรรคและความสามารถ ของการแบ่งปันความรู้ ในกรณีศึกษาที่แตกต่าง คือ ได้กำหนดถึงความสามารถที่เหมาะสมของการ นำไปใช้ในการแบ่งปันความรู้ให้กับสถานการณ์อื่น เพื่อให้ผู้ดำเนินการในหน่วยงานนั้น ได้ทำงานให้ บรรลุถึงจุดประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน ทีมผู้วิจัยได้ทดสอบความสามารถในการเข้าถึงความรู้เรื่องนั้น การแบ่งปันความรู้ และทำให้เกิดผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความสามารถในการเข้าใจและ ความสามารถในการนำไปใช้ประโยชน์และที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้

(Feliciano. 2008) (อ้างถึงใน อนงค์ สระบัว, 2552) ได้ศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จสำหรับการ นำระบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทั้งเทคโนโลยีและ โครงสร้างองค์การซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบการจัดการความรู้ และรวมถึงกระบวนการ สร้างฐานความรู้สำหรับการนำความรู้ไปปฏิบัติ การศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนแรกให้ความสำคัญ กับกระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ในกรอบของระบบสารสนเทศและการแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง กับบทบาทหน้าที่และโครงสร้าง ส่วนที่ 2 เป็นการกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นในรูปแบบการวิเคราะห์ ข้อมูลจากการสำรวจจากคนทำงานด้วยความรู้ (Knowledge Worker) ในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผลการวิจัย พบว่า ทั้งเทคโนโลยีและผู้สนับสนุนองค์กร เป็นตัวชี้วัด ที่ทำให้ระบบการจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ หรือการกระตุ้นคนทำงานด้วยความรู้ (Knowledge Worker) จากการศึกษาจากรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ถือเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยในการรวบรวมความรู้ซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมี ความสามารถในการแข่งขันขั้นสูงสุด โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร การศึกษาระบบสนับสนุนการจัดการความรู้แบบต่าง และการศึกษาเกี่ยวกับสารสนเทศต่าง เช่น ข่าว ตำรา คู่มือ ฯลฯ ซึ่งมีวิวัฒนาการอยู่บนอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนกันได้ในบริเวณกว้างใน รูปแบบของผลิตภัณฑ์สารสนเทศดิจิทัล ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนพัฒนาขึ้นเพื่อประโยชน์ ในการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทขององค์กรเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษารรณกรรมที่เกี่ยวข้องกล่าวโดยสรุป ด้านทฤษฎีความรู้ การจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ข้คิดจากการศึกษา เอกสาร ข้อมูลต่างๆที่กล่าวมา หากเราศึกษา ความรู้ นำความรู้ที่มี ประสบการณ์ที่สั่งสม รวบรวมไว้ในตัวเรา และอีกหลายบุคคลนั้นๆ อาจได้รับ

ความรู้ ที่ไม่หลากหลาย แต่หากเรามีวิธีการจัดการความรู้ ดึงความรู้ที่มีในตัวคนออกมาเพื่อให้ความรู้ที่มีอยู่ไม่สูญหาย เกร็ดความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นภาษา อักษรได้ หรือการมีพื้นที่ช่องทาง ให้บุคคลเหล่านี้แสดงความรู้ บอกเล่าประสบการณ์ที่มา จากทั้งที่ผิดพลาด ปัญหา อุปสรรคที่ค้นพบ ถูกปรับแก้ไข เป็นแนวทางให้กับผู้อื่นได้หรือเครื่องมือที่สามารถจัดเก็บรวบรวมความรู้สำคัญ ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบไม่สูญหาย เมื่อมีผู้สนใจศึกษาต้องการสืบค้น สามารถที่จะเข้ามาเรียนรู้ เมื่อใดก็ได้ไม่จำกัดเวลา อายุ ของผู้สนใจศึกษา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันนี้ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการของ SECI's model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ที่มีกระบวนการ คือ 1 การเปลี่ยนแปลงความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) 2 การนำความรู้สู่ภายนอก (Externalization) 3 การผสมผสาน (Combination) 4 การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) โดยที่กระบวนการที่กล่าวมานี้ มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ได้ยกตัวอย่างข้างต้นที่มีการศึกษาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงเป็นแนวคิดให้ผู้วิจัยนำไปสร้างออกแบบกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เพื่อให้บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ได้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน การใช้พื้นที่นี้ในการสอบถาม ข้อปฏิบัติการแก้ปัญหาการทำงาน โดยใช้กระบวนการของ SECI's model มาช่วยพัฒนา ลดปัญหาการดำเนินงานที่ซับซ้อนได้ รวมทั้งผู้ที่เข้ามาแลกเปลี่ยนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้งยังมีความพึงพอใจในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับคุณภาพระดับดี



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ดังมีรายละเอียด ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปี 2561 จำนวน 80 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เม.ย. 2562 จากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 18 คน ได้มาจากวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งผู้ที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนต้องมีประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อย 1 ปี ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วยบุคลากรในแต่ละฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	จำนวน	3	คน
2) ฝ่ายกองกลาง	จำนวน	3	คน
3) ฝ่ายวิชาการและการบริการ	จำนวน	8	คน
4) ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวน	4	คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ ด้านเนื้อหา และด้านการประกันคุณภาพ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.3 แผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.4 แบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.5 แบบประเมินคุณภาพระบบและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.6 แบบประเมินคุณภาพระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.7 แบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.8 แบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

### การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.1.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ จากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยศึกษาและพัฒนาจากแบบสอบถามการศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา(ศิริวรรัตน์ หุนหวล. 2556)

3.1.2 วางโครงสร้างคำถาม กำหนดขอบข่าย และออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมสภาพการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา วัตถุประสงค์ และความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล 5) ระยะเวลาการปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 – 5.00 หมายถึง ปฏิบัติงานประกันคุณภาพศึกษามากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ปฏิบัติงานประกันคุณภาพศึกษามาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปฏิบัติงานประกันคุณภาพศึกษานปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ปฏิบัติงานประกันคุณภาพศึกษาน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ปฏิบัติงานประกันคุณภาพศึกษาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่สอดคล้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1) ท่านพบปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร

2) ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

3) ท่านต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในประเด็นใดบ้าง

4) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดของท่าน ควรเป็นลักษณะอย่างไร

3.1.3 นำร่างแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ถูกต้องของภาษา รวมถึงความชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ และความครอบคลุมของเนื้อหาข้อความที่ออกแบบสอบถาม

3.1.4 ตรวจสอบแบบสอบถามความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อความกับเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านเนื้อหาประกันคุณภาพ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ ทำการพิจารณาและให้คะแนน แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (ธีรศักดิ์ อุณารมย์เลิศ, 2554)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

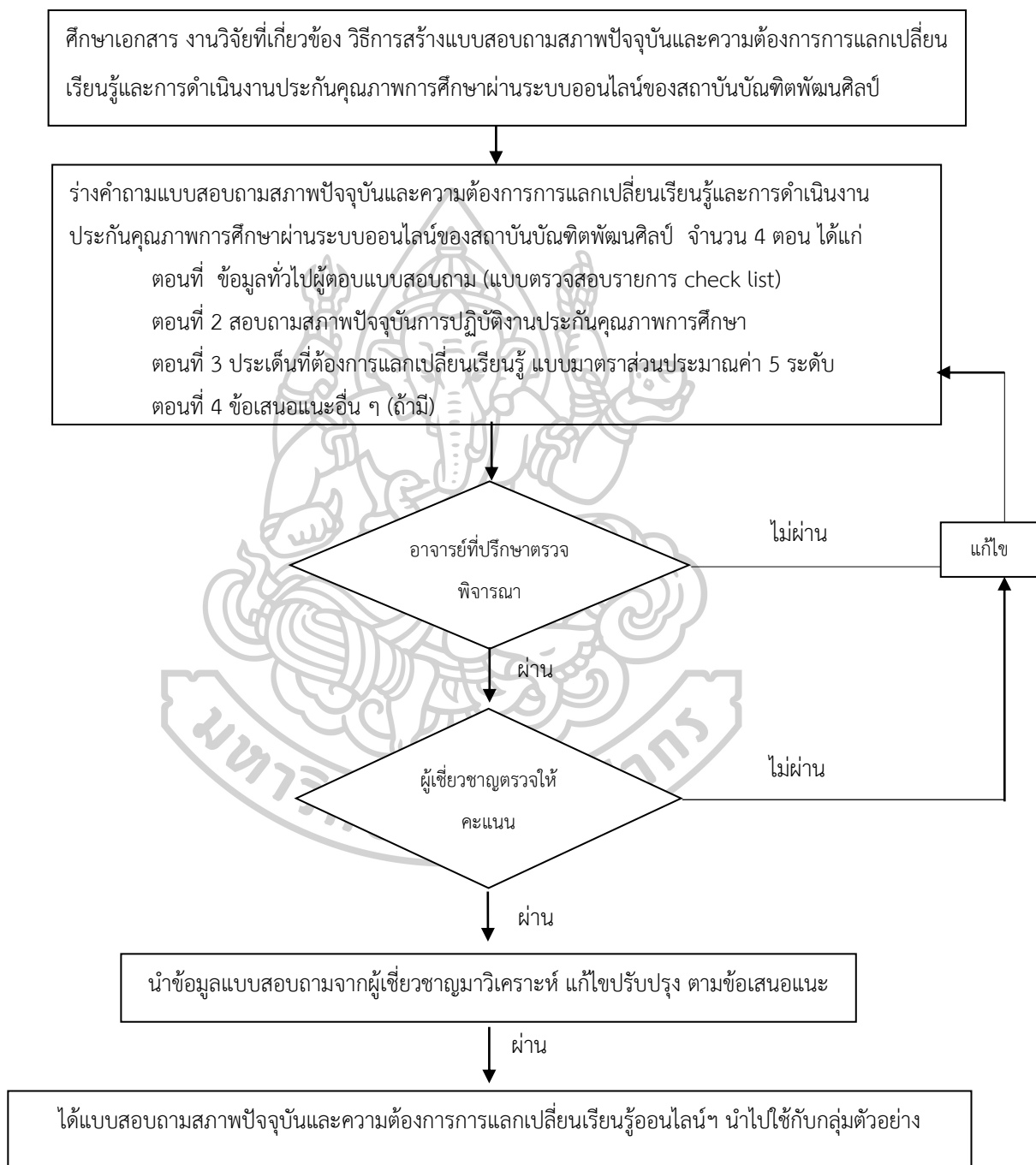
เมื่อ	IOC	=	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	=	ผลคะแนนรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
โดยที่	+1	หมายถึง	แน่ใจว่าสอดคล้อง / ตรงกับจุดประสงค์
	0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง / ไม่สอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์
	-1	หมายถึง	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง / ไม่ตรงกับจุดประสงค์

โดยค่า IOC ที่คำนวณได้ จะต้องมิตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าข้อความนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีความสอดคล้องและนำไปใช้สร้างแบบสอบถามได้ จากการคำนวณค่าพบว่าผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการดำเนินงานประกัน มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องนำไปใช้สร้างแบบสอบถามได้

3.1.5 นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะ และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 80 คน

3.1.6 นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ต่อไป

1. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ หัวข้อที่ต้องการศึกษา



แผนภาพที่ 4 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์

3.2. ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ ขั้นตอนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ผู้วิจัยจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการออกแบบ เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ของผู้เชี่ยวชาญด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง รายละเอียดที่สำคัญในการพัฒนาระบบ โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง สำหรับการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

3.2.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ โดยกำหนดประเด็นคำถามให้ครอบคลุม และชัดเจน

3.2.3 นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ ตามข้อเสนอแนะ

3.2.4 นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ ทำการพิจารณาและให้คะแนน แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (ธีรศักดิ์ อุณารมณเลิศ, 2554)

โดยที่	+1	หมายถึง	แน่ใจว่าสอดคล้อง / ตรงกับจุดประสงค์
	0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง / ไม่สอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์
	-1	หมายถึง	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง / ไม่ตรงกับจุดประสงค์



โดยค่า IOC ที่คำนวณจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป ถึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สอดคล้องและนำไปใช้สัมภาษณ์ได้ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบกระบวนการ กิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้อง ครอบคลุมเนื้อหาสามารถนำไปใช้ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถาม การใช้ภาษาให้กระชับ เข้าใจง่าย ชัดเจนสมบูรณ์ด้านภาษา

3.2.5 นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้กับผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยใช้สัมภาษณ์ จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปข้อมูล ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ท่านที่ 1 ส่วนกลางจัดโอกาสให้ อาจารย์ เข้ามาร่วมรับรู้วิธีการดำเนินงานประกันฯ จากหน่วยงานต่างๆที่จัดโครงการ กลับมาพัฒนาต่อไป นำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับบุคลากรทราบต่อไป เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ จัดเตรียมข้อมูล จัดเก็บข้อมูลเอกสารให้เป็นระบบลดภาระคนใดคนหนึ่ง ร่วมด้วยช่วยกันแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน ใช้การสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ การทำงานแบบมีส่วนร่วม หากิจกรรมที่ทำให้ไม่เครียดจนเกินไป ทำงานแบบพี่สอนน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน

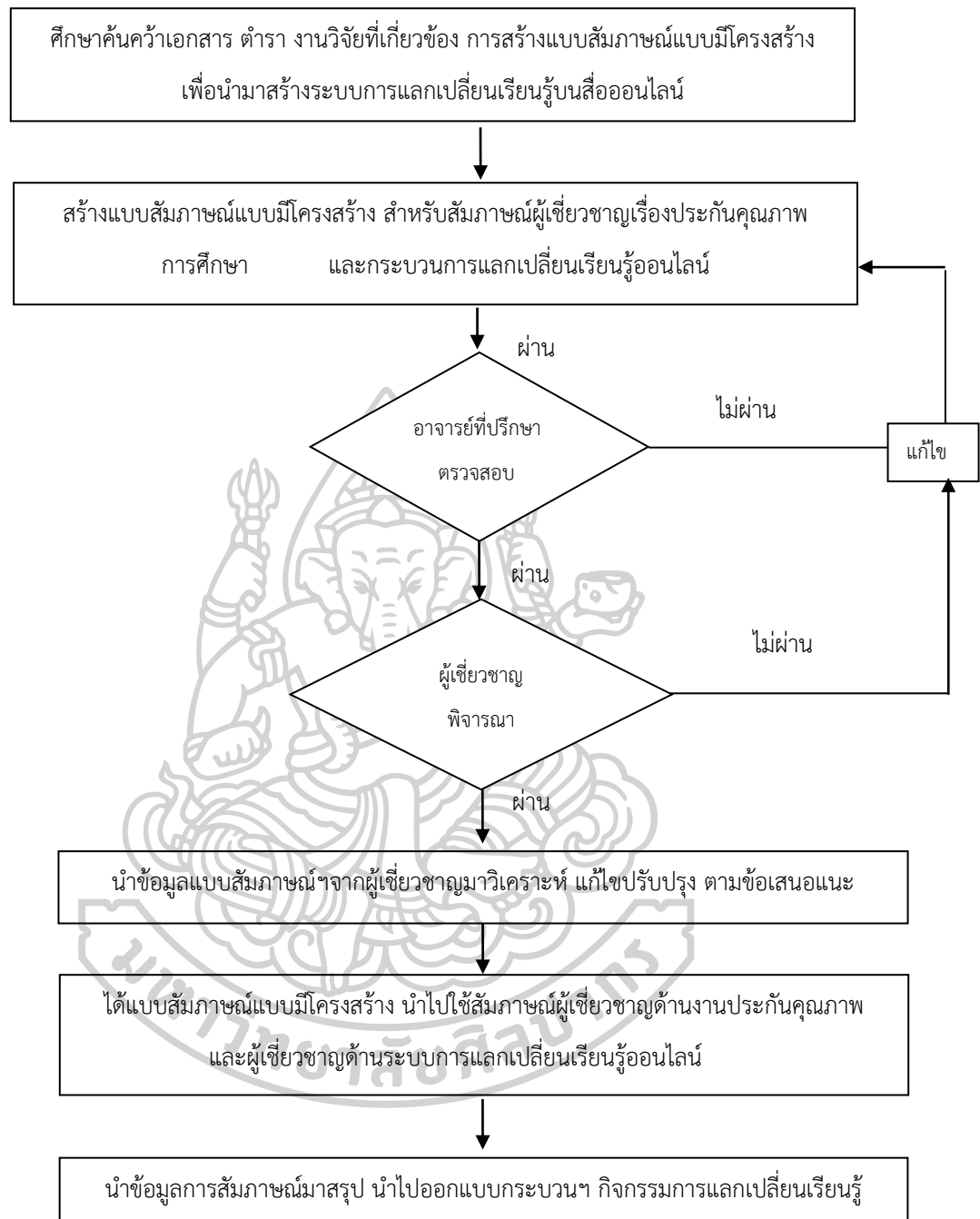
ท่านที่ 2 การทำงานประกันฯทุกคนต้องเปิดใจที่จะเรียนรู้ รับฟัง แลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน ขั้นตอน กระบวนการทำงาน เข้าไปให้คำปรึกษาใกล้ชิด ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ การเพิ่มแรงเสริมให้กับบุคลากรใหม่ที่เห็นการประกันฯเป็นยาขม ว่าไม่ยากอย่างที่คิด ถ้าเราเปิดใจรับฟังศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีใช้กระบวนการ PDCA ง่ายๆ

ท่านที่ 3 เดิมบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติ ความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานประกัน เริ่มมีการอบรมให้ความรู้สร้างความเข้าใจ โดยจัดทีมประกันให้คำปรึกษา แนะนำข้อคิดการดำเนินการ หน่วยงานให้ความร่วมมือ กับ ส่วนกลาง ให้ความรู้ตัวบ่งชี้ การจัดเก็บร่องรอยปัญหาที่พบ การเขียนรายงาน เขียนอย่างไรให้ตอบโจทย์ หลังการประเมินจัดอบรม กระบวนการ PDCA ทุกครั้งที่มีการประเมินภายในเรียบร้อยก็จะมีหรือนำผลจากการประเมินมาพัฒนา มีการให้รางวัล โล่ห์ เกียรติบัตร เพื่อเสริมแรง ชื่นชม วิธีการสร้างความเข้าใจ ด้วยวิธีการคอนเฟอร์เรน ช่องทางการสื่อสาร ไลน์ เฟสบุ๊ค ได้รับการตอบรับดี ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อติดตามกระบวนการดำเนินการ หากมีการใช้เครื่องมือจากสื่อโซเชียลทำให้ประหยัดทรัพยากรมาก

3.2.6 นำผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มาเป็นเครื่องมือ เพื่อสร้างแผนการจัดกิจกรรม และ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ต่อไป

3.2.7 ได้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผ่านเกณฑ์ เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ดำเนินการต่อไป





แผนภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพและผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.3 ขั้นตอนการสร้างแผนการจัดการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบแผนการจัด กิจกรรมและระบบฯ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.3.1 ศึกษาข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหาจากผลการศึกษาศาภาพปัจจุบันและความ ต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของผู้เชี่ยวชาญประกัน คุณภาพการศึกษา และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อนำมาสร้างแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ฯ ศึกษาโปรแกรมประยุกต์ที่นิยมใช้ในการสร้างเครื่องมือที่สามารถสนับสนุนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้บนสื่อออนไลน์นำข้อมูลมากำหนดแผนการจัดการจัดกิจกรรม

ตารางที่ 1 แสดงแผนการจัดการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

แผนกิจกรรม KS (ตามขั้นตอน SECI's MODEL)	เครื่องมือ	บทบาทของผู้จัดการ ความรู้และผู้เข้าร่วม กิจกรรม	การวัด
สัปดาห์ ที่1.(S) 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและ แนะนำเพื่อนใหม่ - กลุ่ม ตัวอย่างเข้ามาแนะนำตัว / ร่วมพูดคุยสนทนาสัมพันธ์ / แนะนำหน้าที่ / ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติ/ แลกเปลี่ยนข้อมูลส่วน บุคคล สร้างบรรยากาศการ เรียนรู้	เฟสบุ๊ก (Facebook) <a href="https://web.facebook.com/Kssharing/">https://web.facebook.com/Kssharing/</a> ไลน์ (Line) <a href="https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/">https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/</a>	ผู้จัดการความรู้เป็นผู้ อธิบายวัตถุประสงค์ กระตุ้นกิจกรรมให้กับ ผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยนฯ สรุป ความคิดเห็น กระบวนการ กลั่นกรอง ตรวจสอบ จัดกลุ่ม ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยน แนะนำตัวเอง สถานะ และหน้าที่ที่ปฏิบัติ	- checklist แนะนำ ตัวตน การแสดงความคิดเห็น การแสดงออก ทางความคิด ความรู้ ของผู้ที่เข้าร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้
สัปดาห์ ที่2.(E) 2 ตั้งเป้าความรู้และ แลกเปลี่ยนตำนาน - ประเด็นแลกเปลี่ยนความรู้ ที่มีในตัวคน และความรู้ ภายนอก เล่าเรื่อง(story telling) ระดมสมอง ประสบการณ์ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่านมา แสดง วิสัยทัศน์ ทิศนคติจาก การศึกษาปฏิบัติ อบรม สัมมนา	เฟสบุ๊ก(Facebook) <a href="https://web.facebook.com/Kssharing/">https://web.facebook.com/Kssharing/</a> ไลน์ (Line) <a href="https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/">https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/</a>	ผู้จัดการความรู้เป็น เจ้ากิจกรรม กระตุ้นผู้ เข้ามาแลกเปลี่ยน สรุปความคิดเห็น กระบวนการ กลั่นกรอง ตรวจสอบ จัดกลุ่มข้อมูล ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยน เข้าร่วมแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ตั้งคำถาม	- checklist ข้อความ การแสดงความคิดเห็น ในประเด็นที่ศึกษานำ ความรู้ที่ตนเองมีอยู่มา แบ่งปันให้แพร่หลาย ผ่านเครือข่ายการ สื่อสารด้วยระบบ คอมพิวเตอร์

แผนกิจกรรม KS (ตามขั้นตอน SECI's MODEL)	เครื่องมือ	บทบาทของผู้จัดการความรู้และผู้เข้าร่วมกิจกรรม	การวัด	
สัปดาห์ที่3.(C)	3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ - รวบรวมความรู้ เทคนิคทักษะ ระดมความคิดเป็นหมวดหมู่ ทั้งภายในภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็นองค์ความรู้	เฟสบุ๊ค(Facebook) <a href="https://web.facebook.com/Kssharing/">https://web.facebook.com/Kssharing/</a> ไลน์ (Line) <a href="https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/">https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/</a>	ผู้จัดการความรู้เป็น แจ้งกิจกรรม กระตุ้นผู้ เข้ามาแลกเปลี่ยน สรุปความคิดเห็น กระบวนการ กลั่นกรอง ตรวจสอบ จัดกลุ่มข้อมูล ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยน เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ตั้งคำถาม	- checklist นำความรู้ ที่ตนเองมีอยู่ มาแบ่งปัน ให้แพร่หลายผ่าน เครือข่ายการสื่อสาร ด้วยระบบ คอมพิวเตอร์
สัปดาห์ที่4.(I)	4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ - นำความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ จัดเป็นองค์ความรู้ เผยแพร่ความรู้ชุดแจ้งสู่ความรู้ฝั่งลึก บุคคลฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กร	เฟสบุ๊ค(Facebook) <a href="https://web.facebook.com/Kssharing/">https://web.facebook.com/Kssharing/</a> ไลน์ (Line) <a href="https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/">https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/</a>	ผู้จัดการความรู้เป็น แจ้งกิจกรรม กระตุ้นผู้ เข้ามาแลกเปลี่ยน สรุปความคิดเห็น กระบวนการ กลั่นกรอง ตรวจสอบ จัดกลุ่มข้อมูล ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยน เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ตั้งคำถาม	- checklist นำความรู้ ที่ตนเองมีอยู่ มาแบ่งปัน ให้แพร่หลายผ่าน เครือข่ายการสื่อสาร ด้วยระบบ คอมพิวเตอร์
สัปดาห์ที่5.	5 นำเสนอ และ การประเมินผล - แสดงความคิดเห็นทัศนคติ จากองค์ความรู้ที่ได้รับ แสดงความคิดเห็นระบบฯ	เฟสบุ๊ค(Facebook) <a href="https://web.facebook.com/Kssharing/">https://web.facebook.com/Kssharing/</a> ไลน์ (Line) <a href="https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/">https://kssharingqa.bpi.wordpress.com/</a>	ผู้จัดการความรู้เป็น แจ้งกิจกรรม กระตุ้นผู้ เข้ามาแลกเปลี่ยน สรุปความคิดเห็น กระบวนการ กลั่นกรอง ตรวจสอบ จัดกลุ่มข้อมูล ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยน เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ตั้งคำถาม	- checklist / แบบประเมินความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อเสนอแนะ

3.3.2 ดำเนินการสร้างแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- 1) ผู้วิจัยเชิญผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประกันคุณภาพ ในปี 2561 เข้าร่วมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายออนไลน์งานประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิธีแบบเผชิญหน้า เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างบรรยากาศเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 3) สมาชิกผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 4) สมาชิกร่วมสนทนา สานมิตรสัมพันธ์ ปรับทัศนคติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- 1) สมาชิกผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนบอกเล่าประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา บันทึกผ่านสื่อออนไลน์กลุ่มสนทนา เฟซบุ๊กและกระดานสนทนา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 2) นำเข้าสู่ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยตั้งประเด็น ข้อสังเกต สรรวจปัญหาที่พบจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 3) สมาชิกผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากประเด็นปัญหาแนวการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์และแสดงความคิดเห็น เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) จัดเก็บรวบรวมผลการแสดงทัศนคติแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

### ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) การระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหาทางประกันคุณภาพการศึกษา โดยเสนอวิธีการแก้ปัญหาหรือแสดงความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกกลุ่มสนทนาให้ได้มากที่สุดโดยบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) สมาชิกนำเสนอความรู้ ทักษะ เทคนิคการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเครือข่ายเว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) สมาชิกนำเสนอประสบการณ์ที่ได้รับรางวัลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพต่อเพื่อนสมาชิกให้คำแนะนำ ชื่นชม ชมเชย และเสริมแรงให้แก่กัน โดยแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) สรุปความคิดเห็น ประเด็น เทคนิคและความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสกัดความรู้ที่ได้ มาสังเคราะห์ไว้เป็นบทเรียน บันทึกไว้ผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เพื่อเป็นแหล่งความรู้ และเพื่อให้เพื่อนสมาชิก เข้ามาศึกษาเป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

### ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) จัดหมวดหมู่ความรู้ที่พบ ผ่านเครื่องมือ กระบวนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์ บันทึกจัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำกรณีศึกษา แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการบันทึกผ่านเครือข่ายออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) นำความรู้ที่ได้จากการสกัดบทเรียนและกรณีศึกษามาจัดทำ เป็นแผนภาพ ประกอบ จัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้ออนไลน์เพื่อการเข้าถึงง่าย เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 5 นำเสนอ และ การประเมินผล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) เชิญสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนามาบอกเล่าความรู้ เทคนิค ที่ได้จากการแลกเปลี่ยน ในกลุ่มสนทนา เคล็ดลับ วิธีการใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำแผนภาพประกอบ ถอดความรู้ บทเรียนเป็นกรณีศึกษาและแนวทางการ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจได้ ศึกษา นำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ คือ คู่มือการถอดบทเรียน และระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์

3.3.3 นำแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.4 นำแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รายชื่อ (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างขั้นตอนและกิจกรรม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพ การศึกษา ด้านเทคโนโลยี สื่อสังคมออนไลน์ ทำการพิจารณาและให้คะแนนแล้วนำมาหาค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ, 2554)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลคะแนนรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ +1 หมายถึง เหมาะสม

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

-1 หมายถึง ไม่เหมาะสม

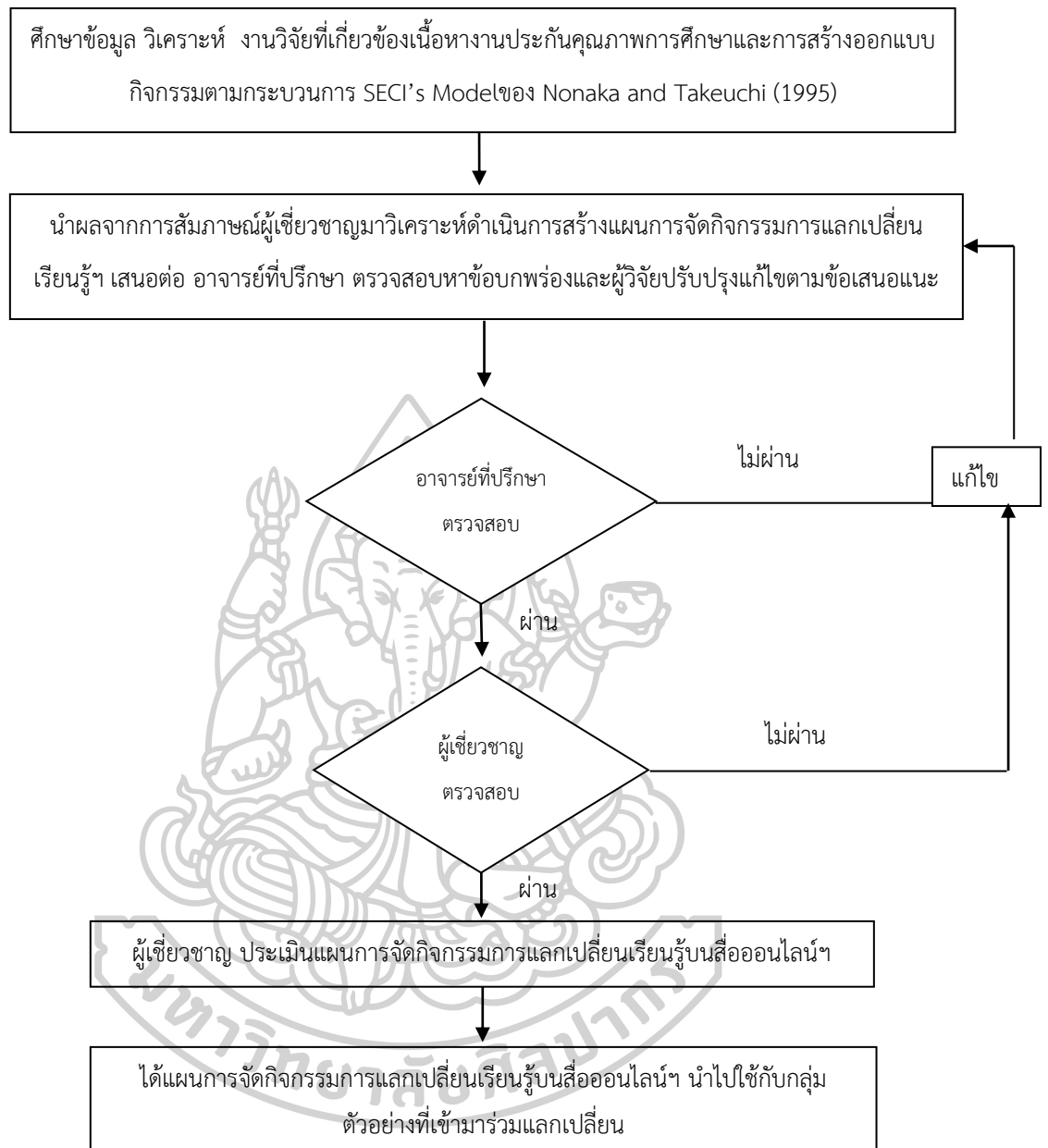


โดยค่า IOC ที่คำนวณจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป ถึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ก่อนนำไปสร้างเป็นแผนกิจกรรม ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสมนำไปใช้ได้ (ในภาคผนวก ก หน้า 169 )

3.3.5 ได้แผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.6 นำแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ไปดำเนินการออกแบบกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง





แผนภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนการสร้างแผนการจัดการจัดการ และ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3.4 ขั้นตอนการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบแผนการจัด กิจกรรมและระบบฯ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.4.1 ศึกษาข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหาจากผลการศึกษาศาภาพปัจจุบันและความ ต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของผู้เชี่ยวชาญ แผนการจัด กิจกรรมการแลกเปลี่ยนงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๆ ศึกษาโปรแกรมประยุกต์ที่นิยมใช้ในการสร้างเครื่องมือที่สามารถสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนสื่อออนไลน์

3.4.2 ดำเนินการออกแบบ สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ โดยใช้ชื่อ <https://web.facebook.com/Kssharing/> กำหนดกิจกรรมที่ใช้ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- 1) ผู้วิจัยเชิญผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประกันคุณภาพ ในปี 2561 เข้าร่วมกลุ่มเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายออนไลน์งานประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิธีแบบเผชิญหน้า เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างบรรยากาศเข้าร่วมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และ กลุ่มไลน์)
- 3) สมาชิกผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือ ระบบแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)
- 4) สมาชิกร่วมพูดคุย สานสัมพันธ์ ปรับทัศนคติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

## ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) สมาชิกเล่าประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา บันทึกผ่านกลุ่มเฟซบุ๊กและกระดานสนทนา เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) นำเข้าสู่ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยร่วมกันสำรวจปัญหาที่พบจากการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) สมาชิกผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากประเด็นปัญหาแนวการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์และแสดงความคิดเห็น เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) จัดเก็บรวบรวมผลการแสดงทัศนคติแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

## ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้ และสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) การระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหาทางงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเสนอวิธีการแก้ปัญหาหรือแสดงความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกกลุ่มสนทนาให้ได้มากที่สุดโดยบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) สมาชิกนำเสนอความรู้ ทักษะ เทคนิคการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านเครือข่ายเว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) สมาชิกนำเสนอประสบการณ์ที่ได้รับรางวัลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพต่อเพื่อนสมาชิกให้คำแนะนำ ชื่นชม ชมเชย และเสริมแรงให้แก่นัก โดยแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) สรุปลักษณะ ประเด็น เทคนิคและความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสกัดความรู้ที่ได้ มาสังเคราะห์ไว้เป็นบทเรียน บันทึกไว้ผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่ง

ความรู้ และเพื่อให้เพื่อนสมาชิกศึกษาเป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) จัดหมวดหมู่ความรู้ที่ได้จากกลุ่มสนทนา ผ่านเครื่องมือกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์ บันทึกผ่านสื่อออนไลน์เพื่อจัดเก็บไว้ เป็นคลังความรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำกรณีศึกษา แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) นำความรู้ที่ได้จากการสกัดบทเรียนและกรณีศึกษามาจัดทำ เป็นแผนภาพ ประกอบ จัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

ขั้นที่ 5 นำเสนอ และ การประเมินผล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) เชิญสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนา มาบอกเล่าความรู้ ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนในกลุ่มสนทนา เทคนิค วิธีการใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำแผนภาพอินโฟกราฟฟิก ถอดความรู้ บทเรียนเป็นกรณีศึกษาและแนวทางการปฏิบัติงานในงานประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจได้ ศึกษา นำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ คือ คู่มือการถอดบทเรียน และระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ผู้วิจัยวิเคราะห์จุดเด่น ข้อควรพัฒนา การนำโปรแกรมประยุกต์ มาใช้ในการแลกเปลี่ยน โดยขอคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ ที่มีระบบการจัดการเนื้อหา (CMS) เนื่องจากเป็นระบบที่มีความพร้อม สะดวก รวดเร็ว ระบบการบริหารจัดการเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ สะดวกต่อการพัฒนาและการทำงานรวมถึงมีเครื่องมือให้เลือกใช้ที่หลากหลาย

3.4.3 ดำเนินการสร้างระบบเชื่อมโยงเครือข่ายของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ URL กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของ

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และเชื่อมโยงเครื่องมือที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์เข้ากับเว็บไซต์ คือ สื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ไลน์ คัดกรองเนื้อหาที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำหมวดหมู่ และเมนูต่างๆในเว็บไซต์ให้สมบูรณ์ และตกแต่งเว็บไซต์โดยการใช้โปรแกรมกราฟิก

3.4.4 นำร่างเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.4.5 นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รายข้อ (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างขั้นตอนและกิจกรรม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเนื้อหา งานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านเทคโนโลยี สื่อสังคมออนไลน์ ทำการพิจารณาและให้คะแนนแล้วนำมาวิเคราะห์ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (ธีรศักดิ์ อุณารมย์เลิศ, 2554)

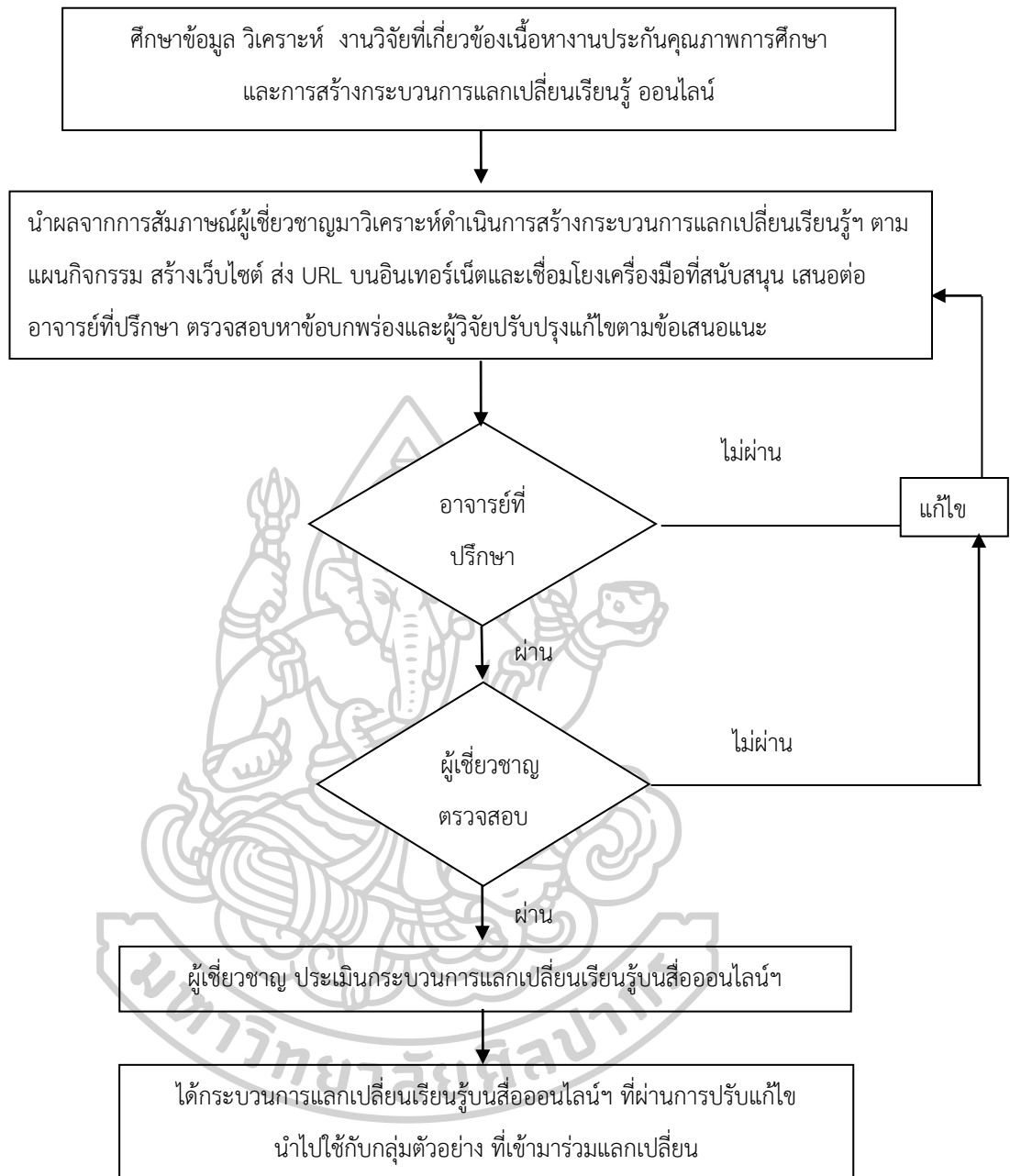
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	=	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	=	ผลคะแนนรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
โดยที่	+1	หมายถึง	เหมาะสม
	0	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
	-1	หมายถึง	ไม่เหมาะสม

โดยค่า IOC ที่คำนวณจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ก่อนนำสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถนำไปใช้สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไป (ในภาคผนวก ค หน้า 187 )

3.4.6 ได้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4.7 นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



แผนภาพที่ 7 แสดงขั้นตอนการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกัน  
คุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3.5 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรม และกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.5.1 ศึกษาข้อมูล เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการสร้างแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาจากผลการศึกษาศาภาพการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาจากผลการสอบถามจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์งานประกันคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ และดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ รวมถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์

3.5.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ผู้วิจัยศึกษาและพัฒนาจากแบบประเมินกิจกรรมการสร้างความรู้ (ศิริวรรัตน์ หุนหวล, 2556) โดยกำหนดข้อบ่งชี้ข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ตามกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องคือ 1. การเปลี่ยนความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization)/2. การนำความรู้สู่ภายนอก (Externalization)/3. การผสมผสาน (Combination)/4. การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization) และออกแบบข้อคำถามให้สอดคล้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้น แบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ ตามรูปแบบของลิเคิร์ท เกณฑ์การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 – 5.00	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยที่สุด



3.5.3 ผู้วิจัยนำแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา ตลอดจนความชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

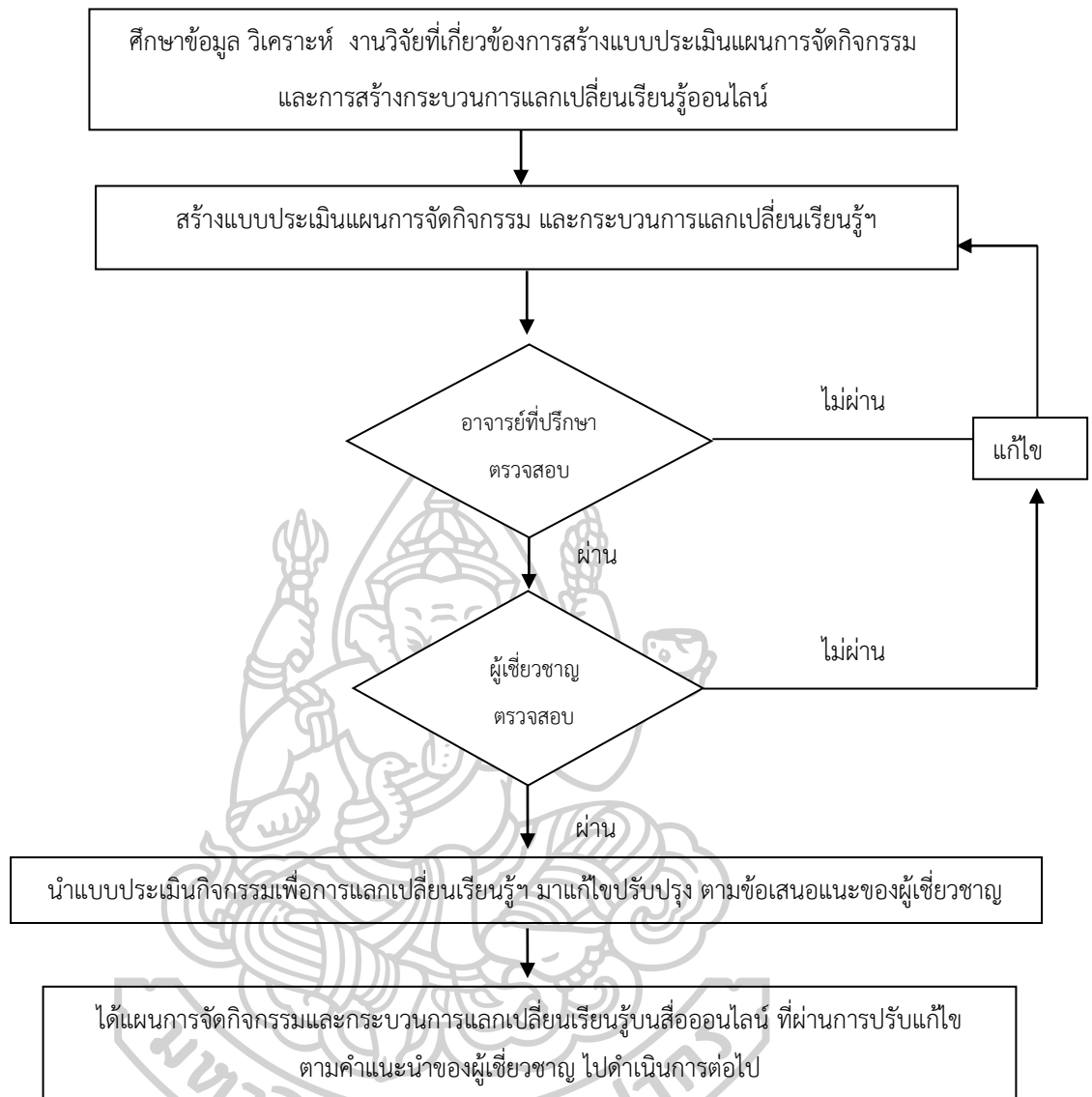
3.5.4 ผู้วิจัยนำแบบประเมินที่สร้างให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเนื้อหาสาระประกันคุณภาพการศึกษา ด้านเทคโนโลยี สื่อสังคมออนไลน์ ทำการพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาารายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ ตรวจสอบให้คะแนนแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้เกณฑ์

+1	หมายถึง	แน่ใจข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
-1	หมายถึง	ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

และได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ ถ้าคะแนนความสอดคล้องจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป ข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินแผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ พบว่า ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสมนำไปใช้ได้ (ในภาคผนวก ค หน้า 169 )

3.5.5 นำแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ แก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.5.6 ได้แบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ เพื่อนำไปใช้การประเมินกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการต่อไป



แผนภาพที่ 8 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้การ ดำเนินงานประกันคุณภาพ

3.6 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3.6.1 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) SECI's Model

3.6.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ ผู้วิจัยศึกษาและพัฒนาจากแบบประเมินขั้นตอนและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ฯ (นันทมนัส วิมลเศรษฐ, 2557) โดยกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ตามแนวกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) แบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ท เกณฑ์การค่าแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 - 5.00	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมน้อยที่สุด

3.6.3 ผู้วิจัยนำเสนอแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ถูกต้องของภาษา ตลอดจนความชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

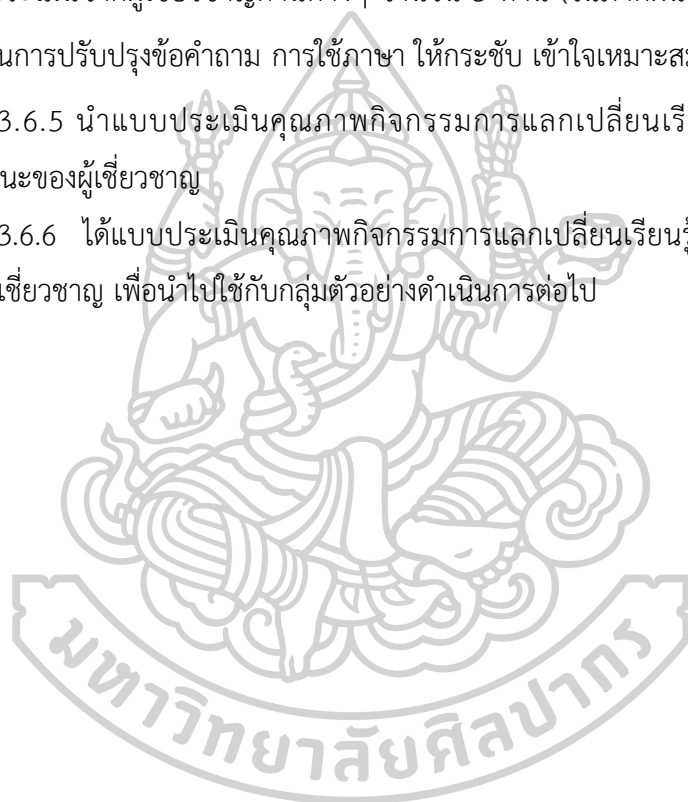
3.6.4 ผู้วิจัยนำเสนอแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านเนื้อหาประกันคุณภาพ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี สื่อสังคมออนไลน์ ตรวจสอบพิจารณา ความตรงเชิงเนื้อหารายชื่อ โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาข้อคำถามที่ต้องการประเมินผลงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ โดยวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง และกำหนดระดับความเหมาะสมดังนี้

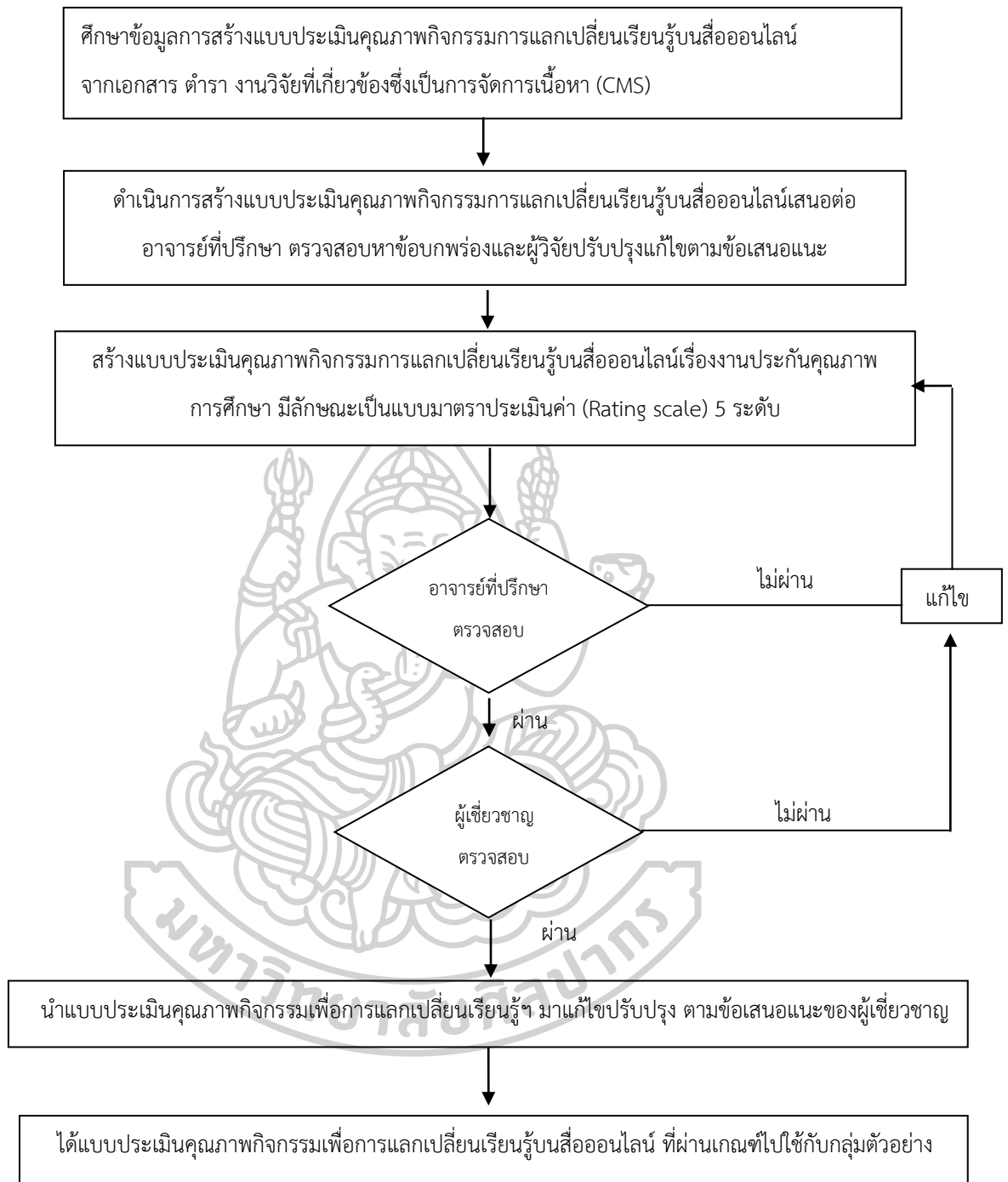
- +1 หมายถึง แนใจข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 0 หมายถึง ไม่แนใจข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

และได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ ถ้าคะแนนความสอดคล้องจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 0.91 อยู่ในระดับที่เหมาะสมนำไปใช้ได้ โดยผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ จำนวน 3 ท่าน (ในภาคผนวก ก หน้า 148 )ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถาม การใช้ภาษา ให้กระชับ เข้าใจเหมาะสม

3.6.5 นำแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.6.6 ได้แบบประเมินคุณภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างดำเนินการต่อไป





แผนภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินคุณภาพกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
บนสื่อออนไลน์

3.7 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3.7.1 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ฯ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องคือ 1. การเปลี่ยนความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization)/2. การนำความรู้สู่ภายนอก (Externalization)/3. การผสมผสาน (Combination)/4. การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization)

3.7.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ฯ ผู้วิจัยศึกษาและพัฒนาจากแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการสร้างความรู้ (ศิวิต อรรถวุฒิกุล, 2551) และแบบประเมินพฤติกรรมสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ (ศิริวรรัตน์ หุนหวล, 2556) โดยกำหนดข้อบ่งชี้ข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ตามแนวกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) แบบประเมินมีลักษณะตามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ต เกณฑ์การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 – 5.00	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นดีมาก
3.50 – 4.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นพอใช้
1.00 – 1.49	หมายถึง	แสดงพฤติกรรมนั้นปรับปรุง

3.7.3 ผู้วิจัยนำแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ฯ ที่สร้างขึ้นนำไปให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา ข้อความ ตลอดจนความชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

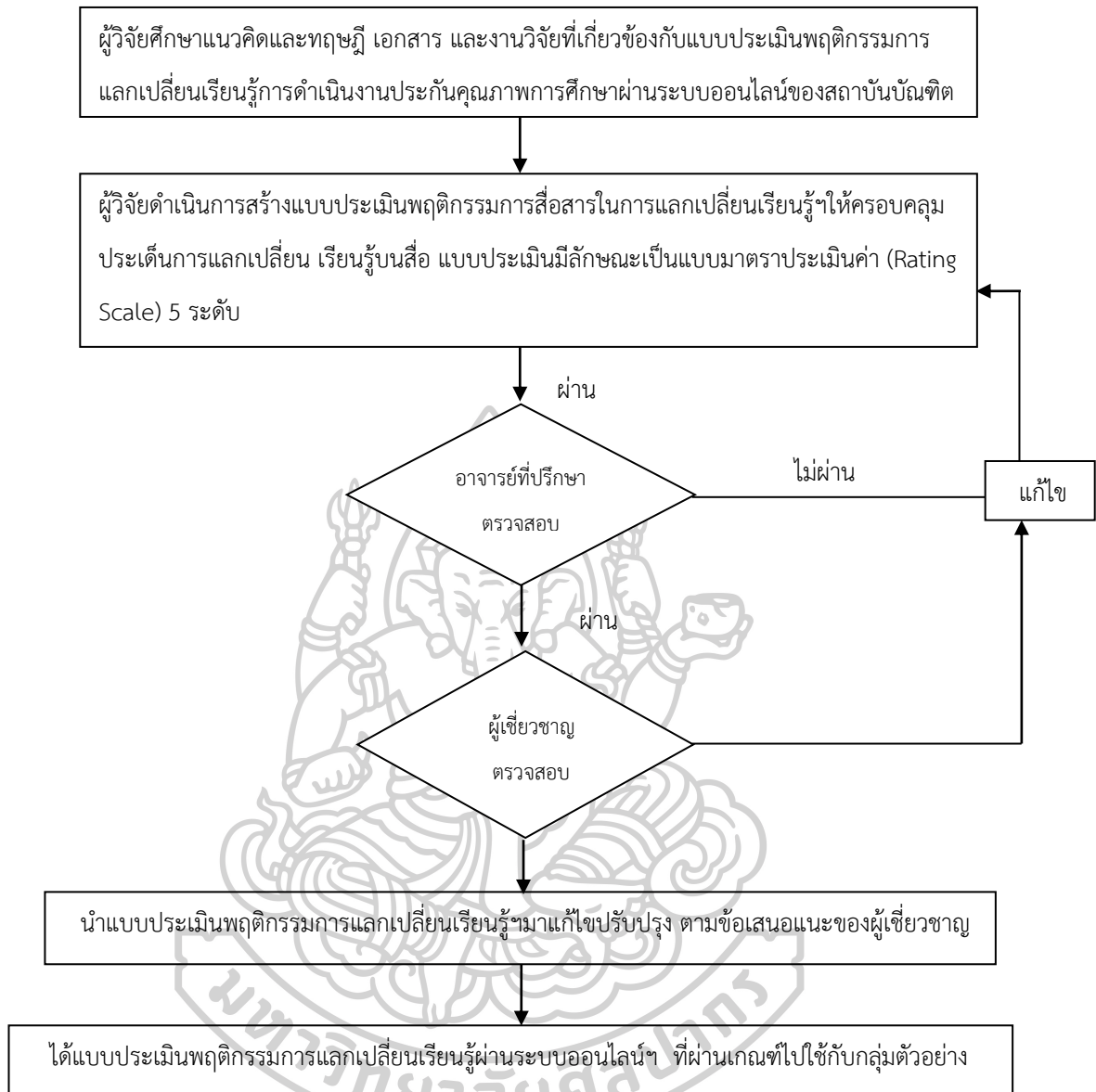
3.7.4 ผู้วิจัยนำแบบประเมินฯที่สร้างขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รายข้อ โดยพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่ต้องการประเมินผลงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง และกำหนดระดับความเหมาะสมดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจข้อคำถามสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจข้อคำถามสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กำหนดเกณฑ์การพิจารณาคะแนนที่ได้ ดังนี้ ค่าคะแนนความสอดคล้องจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ฯ ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสมนำไปใช้ได้ ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา งานประกันคุณภาพ จำนวน 3 ท่าน (ในภาคผนวก ก หน้า 148 )ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถาม การใช้ภาษา ให้กระชับ เข้าใจชัดเจนสมบูรณ์

3.7.5 นำแบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ฯ แก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.7.6 ได้แบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการต่อไป



แผนภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้



3.8 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ผู้วิจัยสร้างสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการทำ งานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.8.1 ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีสำหรับการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ จากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.8.2 ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ผู้วิจัยศึกษาและพัฒนาจากแบบประเมินความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้... (ศิริวรรัตน์ หุนหวล, 2556) มีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ ลี เคิร์ท โดยมีเกณฑ์การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

การจัดเก็บข้อมูลการประเมินพฤติกรรมเข้าร่วมร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นแบบ Scoring rubric จำนวน 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) แสดงความคิดเห็นผ่านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์
- 2) แบ่งปันความรู้ผ่านระบบออนไลน์
- 3) แบ่งปันประสบการณ์ทักษะการทำงานผ่านระบบออนไลน์
- 4) ร่วมแบ่งปันเทคนิควิธีการดำเนินงาน
- 5) อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการแลกเปลี่ยนผ่านระบบออนไลน์

ในแต่ละสัปดาห์มีกิจกรรมที่เข้าร่วม 5 ครั้ง ผ่านระบบออนไลน์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

- 1) เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อใหม่
- 2) ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน
- 3) สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ
- 4) บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ
- 5) นำเสนอและการประเมินผล

### เกณฑ์การให้คะแนน

เข้าร่วมกิจกรรม 4- 5 ครั้ง ได้ 3 คะแนน

เข้าร่วมกิจกรรม 2- 3 ครั้ง ได้ 2 คะแนน

เข้าร่วมกิจกรรม 0- 1 ครั้ง ได้ 1 คะแนน

นำคะแนนรวมที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยร้อยละ โดยมีเกณฑ์การแปลผล 4 ระดับ (สกุล มูลแสดง,2554)

ค่าร้อยละ 80 - 100 หมายถึง การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับดีมาก

ค่าร้อยละ 70 - 79 หมายถึง การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับดี

ค่าร้อยละ 60 - 69 หมายถึง การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับพอใช้

ค่าร้อยละ 59 - 0 หมายถึง การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับควรปรับปรุง

3.8.3 ผู้วิจัยนำ แบบประเมินความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

3.8.4 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อความกับเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ด้านเนื้อหาทางประกันคุณภาพ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการใช้สื่อเทคโนโลยี สื่อสังคมออนไลน์ ทำการพิจารณาและวิเคราะห์ให้คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (ธีรศักดิ์ อุณารมย์เลิศ, 2554)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลคะแนนรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ +1 หมายถึง แนใจว่าสอดคล้อง / ตรงกับจุดประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง / ไม่สอดคล้อง หรือตรงกับจุดประสงค์

-1 หมายถึง แนใจว่าไม่สอดคล้อง / ไม่ตรงกับจุดประสงค์

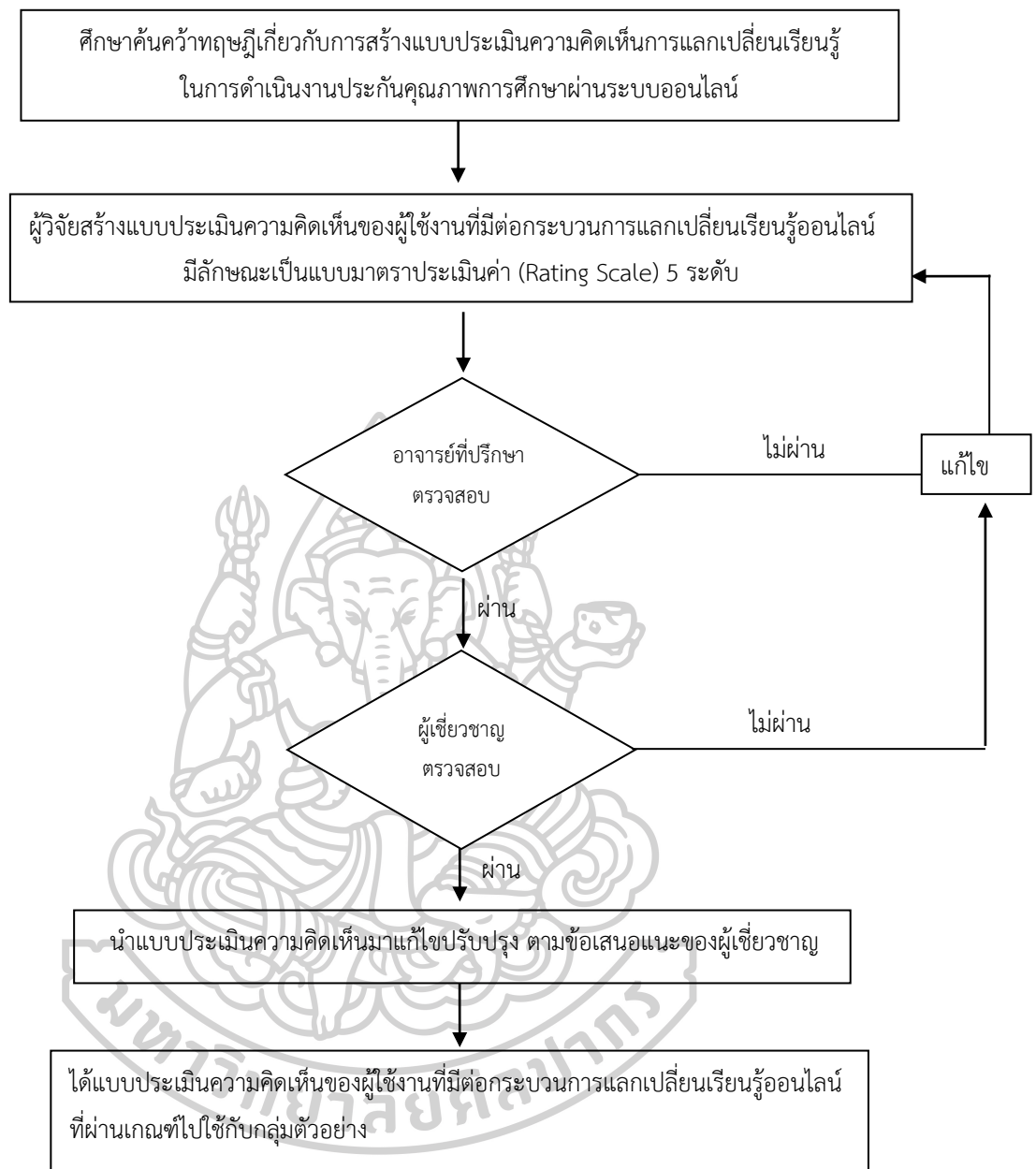
โดยค่า IOC ที่คำนวณจะต้องมีค่า ขึ้นไป 0.5 ขึ้นไป ถึงจะถือว่าข้อความนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่าแบบประเมินความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการประเมินค่าดัชนีความ

สอดคล้อง (IOC) มีค่าเท่ากับ 1.00 อยู่ในระดับที่เหมาะสมนำไปใช้ได้ โดยผ่านการประเมิน ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถาม การใช้ภาษา ให้กระชับ เข้าใจชัดเจนสมบูรณ์ (ในภาคผนวก ค หน้า 183 )

3.8.5 นำแบบประเมินฯ มาแก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.8.6 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และสรุปผลการศึกษาคำคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อเว็บไซต์ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่าง





แผนภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการใช้กระบวนการ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์

## การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นการวิจัยประเภทการวิจัยและพัฒนา(Research and Development : R&D) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 : ขั้นตอนการศึกษา การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการของบุคลากรต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

โดยดำเนินการศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

1.1 การศึกษาค้นคว้าข้อมูล สัมภาษณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ทฤษฎี หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการดำเนิน การศึกษาข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปี 2561 ในการตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนประชากร 70 คน งานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาศาสนบัณฑิตพัฒนศิลป์การตอบแบบสำรวจ

1.3 การนำผลแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาออกแบบแผนกิจกรรมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.4 ศึกษาผลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษาในการออกแบบเว็บไซต์ กิจกรรมที่ควรมี ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และด้านเนื้อหาทางงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างและลึก ใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์

1.5 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษาในการออกแบบเว็บไซต์ กิจกรรมที่ควรมี ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และด้านเนื้อหาทางงานประกันคุณภาพการศึกษา

## ขั้นตอนที่ 2 : ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการ

2.1 ออกแบบขั้นตอน กิจกรรม และกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์จากการสังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย ผลการ ศึกษาสภาพการ ปฏิบัติงาน ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ และผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์และด้านงานประกันคุณภาพ การศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบใช้ทฤษฎีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร โดยใช้โมเดล การสร้างสรรค์ความรู้ในองค์กรคือ กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) SECI's Model ของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยผ่านกระบวนการที่ต่อเนื่องคือ 1. การเปลี่ยนความรู้โดยอาศัยกระบวนการทางสังคม(Socialization)/2. การนำความรู้สู่ภายนอก (Externalization)/ 3. การผสมผสาน (Combination)/ 4. การนำความรู้สู่ภายใน(Internalization) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนและกิจกรรมระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ออนไลน์

2.2 จัดทำเป็นแผนภูมิของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีขั้นตอนและกิจกรรมดังนี้

ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) ผู้วิจัยเชิญชวนผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพ ในปี 2561 เข้าร่วมกลุ่มเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายออนไลน์งานประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิธีแบบเผชิญหน้า เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างบรรยากาศให้เหมาะ ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) สมาชิกกลุ่มการแลกเปลี่ยนแนะนำข้อมูลพื้นฐาน ประสบการณ์ และหน้าที่ความ รับผิดชอบที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) สมาชิกร่วมสื่อสาร สานสัมพันธ์ ปรับทัศนคติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การ ทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศให้เหมาะต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือ ที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

## ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) สมาชิกกลุ่มผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยน เล่าประสบการณ์การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา บันทึกผ่านสื่อออนไลน์กลุ่มสนทนา เฟซบุ๊กและกระดานสนทนา เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) นำเข้าสู่ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยร่วมกันกำหนดประเด็นคำถามสำรวจปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) สมาชิกผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นจากประเด็นปัญหาแนวการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์และแสดงความคิดเห็น เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) จัดเก็บรวบรวม ข้อมูล ผลการแสดงทัศนคติแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

## ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้ และ สกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

1) ระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหา แนวทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหา โดยเสนอวิธีการแก้ปัญหาหรือแสดงแนวความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกให้ได้มากที่สุดโดยบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) สมาชิกนำเสนอความรู้ เทคนิค ทักษะ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ผ่านเว็บไซต์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) สมาชิกนำเสนอประสบการณ์ที่ได้รับรางวัล และความสำเร็จในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพเพื่อนสมาชิกให้คำแนะนำ ชมเชย และเสริมแรงให้แก่นัก โดยแสดงความคิดเห็น เชิงบวกและบันทึกข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

4) สรุป ถอด ความคิดเห็น ประเด็น เทคนิคและความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสกัด ถอดความรู้ที่ได้ มาสังเคราะห์ไว้เป็นบทเรียน บันทึกผ่านสื่อออนไลน์ จัดเก็บไว้

บนเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งความรู้ เพื่อให้เพื่อนสมาชิก ผู้สนใจได้ศึกษาเป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

#### **ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้**

1) จัดหมวดหมู่ความรู้ที่ได้จากการสนทนาในกลุ่ม ผ่านเครื่องมือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์บันทึกจัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้บนเครือข่ายออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำกรณีศึกษา แนวทางการปฏิบัติงานที่ตีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

3) นำความรู้ที่ได้จากการสกัดบทเรียนและกรณีศึกษามาจัดทำ เป็นแผนภาพ ประกอบ จัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้ออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

#### **ขั้นที่ 5 นำเสนอและการประเมินผล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้**

1) เชิญสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนา มาบอกเล่าความรู้ ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนในกลุ่มสนทนา เทคนิค วิธีการใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บันทึกผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (กลุ่มเฟซบุ๊ก และกลุ่มไลน์)

2) จัดทำแผนภาพอินโฟกราฟฟิก ถอดความรู้ บทเรียนเป็นกรณีศึกษาและแนวทางการปฏิบัติงานในงานประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจได้ ศึกษา นำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ คือ คู่มือการถอดบทเรียน และระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์

2.3 พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยการเชื่อมบนเครือข่ายออนไลน์ เผยแพร่แหล่งข้อมูลออนไลน์ บ่งชี้ ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ผ่าน (URL) เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เชื่อมโยงข้อมูล เครื่องมือที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เข้ากับเว็บไซต์ คือ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก คัดกรองเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ ไม่แสดงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง กับงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำหมวดหมู่ ประเภทและเมนูต่างๆในเว็บไซต์ให้



สมบูรณ์ และตกแต่ง ลูกเล่น เพื่อความน่าสนใจของเว็บไซต์โดยการใช้โปรแกรม และสร้างกลุ่ม เพชบุ๊กเพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

2.4 ประเมินผลกระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 3 : ขั้นตอนการทดลองและศึกษาผล

3.1 ทดลองใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ในการทำงานประกันคุณภาพ การศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร จำนวน 18 คน ตามขั้นตอน กิจกรรม โดยใช้เครื่องมือเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ งานประกันคุณภาพการศึกษาซึ่ง กำหนดระยะเวลาการทดลอง จำนวน 5 สัปดาห์ (ระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนมิถุนายน 2562) ดังนี้

- ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อม แนะนำเพื่อนใหม่ สัปดาห์ที่ 1
- ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้ร่วมแลกเปลี่ยนตำนาน สัปดาห์ที่ 2
- ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้ และ (สร้างภูมิรู้ด้วยทักษะ) สกตทักษะ สัปดาห์ที่ 3
- ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกตทักษะ สัปดาห์ที่ 4
- ขั้นที่ 5 นำเสนอ และการประเมินผลความรู้ สัปดาห์ที่ 5

3.2 ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มสนทนาของผู้ใช้งานที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างเจาะจง (ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา) จำนวน 18 คน โดยใช้ แบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้งานกระบวนการ ผู้ใช้เว็บไซต์ ที่มีต่อเว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ออนไลน์

3.3 ศึกษาพฤติกรรมผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง จำนวน 18 คน โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมการสื่อสารการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3.4 ศึกษาความคิดเห็น แบ่งกลุ่มข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้แบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบ ออนไลน์ โดยผู้วิจัยสังเกตการมีส่วนร่วม การเข้ามา ตั้งข้อคำถาม เสนอความคิดเห็นผ่านเครื่องมือ การสื่อสารของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

#### ขั้นตอนที่ 4 : ขั้นตอนการสรุปผลการดำเนินงาน

4.1 สรุปพฤติกรรมการเข้าร่วม รวบรวม ตั้งประเด็นคำถาม การตอบ แสดงทัศนคติ จัดกลุ่มแยกประเภทข้อมูลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยการอภิปรายพฤติกรรมการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 18 คน

4.2 สรุปแนวทาง ความรู้ที่ถอดได้ เทคนิควิธีการดำเนินการการแก้ปัญหาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านสื่อออนไลน์ โดยการนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์สรุปเป็น ประเด็นแนวทางที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที ในลักษณะบรรยายความ หรือออกแบบแผนภาพประกอบ อินโฟกราฟิกเพื่อสื่อสารการสร้างกระบวนการที่ผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย

#### การวิเคราะห์ข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

5.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาที่นำมาใช้ในงานวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ธีรศักดิ์ อุณารมย์เลิศ, 2554)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลคะแนนรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

#### 5.2 ค่าร้อยละ

$$\text{สูตร ร้อยละ} = \frac{F \times 100}{n}$$

เมื่อ F แทน ความถี่

n แทน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คูณ คะแนน
	n	แทน	ผลรวมทั้งหมดของความถี่ซึ่งมีค่าเท่ากับจำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 5.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนข้อมูล
	X	แทน	คะแนน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2) เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ดังมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1. ผลศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตอนที่ 3 ผลศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1. ผลศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 80 คน ผลการตอบแบบสอบถามความต้องการแลกเปลี่ยนฯ มีจำนวน 80 ฉบับที่ส่งกลับมา คิดเป็นร้อยละ 87.5 จากที่ได้สำรวจความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้มาตอบแบบสอบถามความต้องการ  
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์

ข้อมูลพื้นฐาน	รายละเอียด	จำนวน (N=70)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	26	37.1
	หญิง	44	62.9
อายุ	อายุต่ำกว่า 25 ปี	3	4.3
	อายุ 26 – 30 ปี	14	20
	อายุ 31 - 35 ปี	14	20
	อายุ 36 – 40 ปี	21	30
	อายุ 40 ปี ขึ้นไป	18	25.7
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	39	55.7
	ปริญญาโท	29	41.4
	ปริญญาเอก	2	2.9
	อื่น ๆ	-	-
สถานภาพหน้าที่การงาน ของผู้ให้ข้อมูล	ผู้บริหาร คณะ/หน่วย	7	10
	ผู้ได้รับแต่งตั้งมอบหมาย	38	54.3
	ฯ	25	35.7
	ผู้ปฏิบัติงานฯ		
ระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการ	ต่ำกว่า 2 ปี	15	21.4
	2 - 5 ปี	25	35.7
	6 – 10 ปี	7	10
	10 ปีขึ้นไป	15	21.4
	อื่น ๆ	8	11.5

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.9 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 37.1 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.7 น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 41.4 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.9 สถานภาพหน้าที่การงานของผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมอบหมายให้รับผิดชอบประสานงานการดำเนินงานประกันคุณภาพสังกัดหน่วยงาน

มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ ละฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 35.7 และผู้บริหาร คณะ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 10 ระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการ อยู่ระหว่าง 2 - 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการ ต่ำกว่า 2 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.4 และน้อยที่สุดคือ 6 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัจจุบัน และความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาสรุป และวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดดังตารางนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและ ความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ผลการประเมิน
1	หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของ ทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.38	1.22	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการสร้างความตระหนักให้ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.30	1.21	ปานกลาง
3	ท่านนำเสนอรายงานสรุปผลการพัฒนาต่อ คณะกรรมการ	3.25	1.32	ปานกลาง
4	รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสามารถใช้ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานได้	3.15	1.26	ปานกลาง
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดให้มีแหล่งข้อมูลในการ ศึกษา ค้นคว้าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษา	3.14	1.16	ปานกลาง
6	การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน	3.14	1.33	ปานกลาง
7	ท่านใช้เครื่องมือออนไลน์ในการสื่อสารเพื่อการ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.11	1.19	ปานกลาง
8	หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนงบประมาณในการ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.10	1.21	ปานกลาง
9	หน่วยงานของท่านได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือซอฟต์แวร์ที่จะสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลความรู้	3.07	1.13	ปานกลาง

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ผลการประเมิน
	ต่างๆ			
10	ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ต้องการ	3.03	1.21	ปานกลาง
11	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	3.00	1.39	ปานกลาง
12	ท่านมีความรู้เรื่องกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษา	2.99	1.27	ปานกลาง
13	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลเอกสาร ร่องรอยหลักฐานในการปฏิบัติตามมาตรฐานตัวชี้วัด	2.90	1.20	ปานกลาง
14	ท่านมีส่วนร่วมในการชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมต่อคณะกรรมการ	2.80	1.35	ปานกลาง
15	ท่านมีประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.76	1.21	ปานกลาง
16	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม สนับสนุนจัดตั้งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตามแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.72	1.15	ปานกลาง
17	ท่านใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.58	1.19	ปานกลาง
18	หน่วยงานของท่านได้ใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.58	1.19	ปานกลาง
19	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.56	1.28	ปานกลาง
20	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	2.54	1.26	ปานกลาง

(N=70)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3 พบว่าหน่วยงานให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 1.22) อันดับรองลงมาหน่วยงานของท่านมีการสร้างความตระหนักให้ควมรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 1.21) อันดับรองลงมาท่านมีส่วนร่วมในการนำเสนอรายงานสรุปผลการพัฒนาต่อคณะกรรมการ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 1.32) ในอันดับสุดท้ายท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 1.26)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
1	ลดปัญหาการใช้เอกสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.46	1.18	ปานกลาง
2	แนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา	3.34	1.16	ปานกลาง
3	การตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้	3.34	1.24	ปานกลาง
4	ความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานประเมินตนเอง	3.31	1.24	ปานกลาง
5	เทคนิคในการทำการประกันคุณภาพการศึกษาให้ตรงประเด็น	3.27	1.25	ปานกลาง
6	ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.23	1.17	ปานกลาง
7	แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา	3.20	1.19	ปานกลาง
8	การวางแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษา	3.15	1.17	ปานกลาง
9	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา	3.14	1.25	ปานกลาง
10	แนวทางการแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.13	1.19	ปานกลาง
11	ความรู้เกี่ยวกับการพิจารณากำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้	3.11	1.21	ปานกลาง
12	ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด กระบวนการและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา	2.80	1.35	ปานกลาง



จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแลกเปลี่ยนเป็นอันดับแรก คือ ลดปัญหาการใช้เอกสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  =3.46, S.D. =1.18) อันดับรองลงมาการตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และ แนวทางปฏิบัติที่ดีในการ จัดทำการประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{X}$ =3.34, S.D.=1.26,1.24 ตามลำดับ) อันดับสุดท้ายความรู้เกี่ยวกับแนวคิด กระบวนการและกลไกในการประกันคุณภาพ การศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  =2.80, S.D. =1.35)

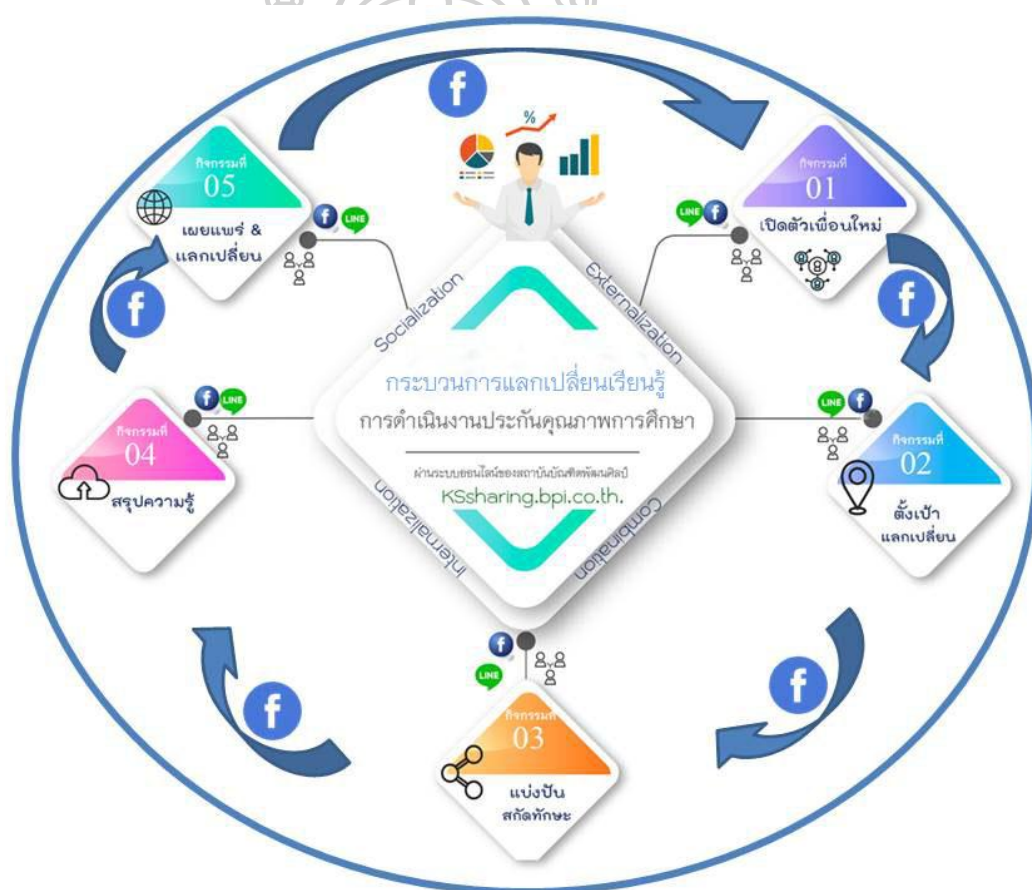
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
1	การเข้าถึงความรู้เอกสารเผยแพร่สื่อสังคมออนไลน์	5.00	0.00	ดีมาก
2	การผสมผสาน (Combination)	4.80	0.45	ดีมาก
3	การนำความรู้สู่ภายใน (Internalization)	4.60	0.55	ดีมาก
4	การเปลี่ยนความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) คุณภาพการศึกษา	4.20	0.84	ดี
5	การนำความรู้สู่ภายนอก(Externalization)	4.20	0.84	ดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 5 ผลการประเมินแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (ผู้เชี่ยวชาญ)พบว่า ภาพรวมของการจัดทำแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี มาก ( $\bar{X}$  =4.72, S.D.=0.42) ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญการเข้าถึงความรู้เอกสารเผยแพร่สื่อสังคม ออนไลน์เป็นอันดับแรก มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก( $\bar{X}$  =5.00, S.D.=0.00) รองลงมาคือการ ผสมผสาน (Combination) มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$  =4.80, S.D.=0.45) อันดับรองลงมาการ นำความรู้ที่มีสู่ภายใน (Internalization) มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$ =4.60,S.D.=0.55) การเปลี่ยนความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (Socialization) คุณภาพการศึกษา และการนำความรู้สู่ ภายนอก(Externalization) มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  =4.20, S.D. =0.84)

## ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

จากการศึกษาวิจัยผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้กิจกรรมตามแนวคิดของ SECI's Model ประกอบกับการสัมภาษณ์จาก ผู้บริหาร ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา นำข้อมูลที่ได้เข้ามาร่วมในการแลกเปลี่ยนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ สามารถนำมาออกแบบระบบกิจกรรมการเรียนรู้ ได้ 5 ขั้นตอน และทำการจัดเก็บข้อมูล ระยะเวลา 5 สัปดาห์ ประกอบด้วยเครื่องมือ จากสังคมออนไลน์ และ เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังภาพล่างนี้



แผนภาพที่ 12 แสดงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2.1 ขั้นตอนการจัดกิจกรรม และเครื่องมือในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เริ่มจากการสำรวจความต้องการจากบุคลากรในสังกัดของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ถึงความต้องการการแลกเปลี่ยนเรื่องการดำเนินงานของการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ประเด็นข้อคำถาม ท่านมีความคิดเห็นเป็นอย่างไร ต้องการแลกเปลี่ยนประเด็นใดบ้าง เพื่อนำมาสร้างออกแบบกิจกรรมในการดำเนินงาน ข้อมูลอีกด้านที่ได้จัดเก็บจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์การทำงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา มีประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการ เป็นผู้ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้เตรียมข้อมูล จัดเก็บเอกสาร เป็นผู้ถูกตรวจประเมิน และเป็นผู้ตรวจประเมิน จากข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้ถอดประเด็นข้อคิด ในเรื่องการมอบหมายผู้รับผิดชอบ การวางแผนการทำงาน กระบวนการทำงาน วิธีการดำเนินงาน การปฏิบัติตามขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้มาวิเคราะห์ จัดเก็บข้อมูล การติดตามผลการดำเนินงาน การเป็นที่เลี้ยงให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษา แนวทางการแก้ปัญหา นำผลข้อมูลจากการเก็บรวบรวม มาประเมินกระบวนการ ปรับปรุงพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้กับบุคลากรต่อไป จากผลการดำเนินงานนี้จึงเป็นผลที่ นำมาสร้างออกแบบเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันฯ ทั้งกระบวนการได้ผ่านการพิจารณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งผลการหาค่าความสอดคล้องของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ดังรายละเอียดแนบภาคผนวก ก หน้า 148) ประเมินความสอดคล้อง ได้ค่าเท่ากับ 1 ผลการวิเคราะห์ มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมสามารถนำมาสร้างออกแบบกระบวนการนำไปใช้ในการทดลองวิจัยได้ (ตามรายละเอียดแนบในภาคผนวก ค หน้า 169-184 ) ผลการประเมินมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงกระบวนการ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	เครื่องมือสื่อออนไลน์
กิจกรรมสัปดาห์ที่ 1		
1. การเปลี่ยนความรู้ โดยกระบวนการทาง สังคม (Socialization)	เปิดตัวเตรียมพร้อมและ แนะนำเพื่อนใหม่	Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> )

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	เครื่องมือสื่อออนไลน์
	1. ผู้วิจัยเชิญอาสาสมัครเข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ของสถาบัน บัณฑิตพัฒนศิลป์	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)
	2. ผู้วิจัยกล่าวทักทายต้อนรับ ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ แนะนำตนเองต่อสมาชิกกลุ่ม ตัวอย่างเข้ามาแนะนำตัว / ร่วมพูดคุยสานสัมพันธ์ / แนะนำหน้าที่ / ประสิทธิภาพ ที่เคยปฏิบัติ/แลกเปลี่ยน ข้อมูลส่วนบุคคล สร้าง บรรยากาศการเรียนรู้	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)
	3. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ ให้ ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทราบ วิธีการแสดงความ ความคิดเห็น ตั้งประเด็นข้อคำถาม ข้อเสนอแนะการใช้งาน กระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างบรรยากาศ ความ เป็นกันเองกับผู้เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนฯ *หมายเหตุ: สรุปลงข้อมูลจัดเก็บ ประจำสัปดาห์	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	เครื่องมือสื่อออนไลน์
กิจกรรมสัปดาห์ที่ 2		
2. การนำความรู้สู่ ภายนอก (Externalization)	ตั้งเป้าหมายและแลกเปลี่ยน ตำนาน	Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> )
	1. ผู้วิจัยทักทาย ผู้เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรม ที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ให้ ข้อมูลความรู้งานประกัน คุณภาพ กระบวนการเบื้องต้น การประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเริ่ม ตั้งประเด็นคำถาม ผู้ที่เข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนฯ	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)
	2. ผู้วิจัยตั้งประเด็น แลกเปลี่ยนความรู้ที่มีในตัว คน และความรู้ภายนอก เล่า เรื่อง(story telling) ระดม สมอง ประสพการณ์ ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่านมา แสดงวิสัยทัศน์ ทักษะคติจาก การศึกษาปฏิบัติ อบรม สัมมนา *หมายเหตุ: สรุปรูปข้อมูลจัดเก็บ ประจำสัปดาห์	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)
	3. ผู้วิจัย กระตุ้นสร้าง บรรยากาศการ สื่อสาร	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi)

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	เครื่องมือสื่อออนไลน์
	<p>เพื่อให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น ประเด็นที่ ต้องการแลกเปลี่ยน</p> <p>*หมายเหตุ: สรุปรข้อมูลจัดเก็บ ประจำสัปดาห์</p>	<p>Social Media (<a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a>) Line group :(ks.sharing bpi)</p>
กิจกรรมสัปดาห์ที่ 3		
<p>3. การผสมผสาน (Combination)</p>	<p>สื่อสารปันความรู้และสกัด ทักษะ</p>	<p>Social Media (<a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a>)</p>
	<p>1. ผู้วิจัยทักทาย ผู้เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรม ที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา รวบรวมความรู้ เทคนิค ประเด็นที่ต้องการเสนอ เพิ่มเติม</p>	<p>Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media (<a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a>) Line group :(ks.sharing bpi)</p>
	<p>2. ผู้วิจัย กระตุ้นให้ผู้เข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนแสดง ความคิดเห็น ระดมความคิดพร้อม ทั้งจัดเป็นหมวดหมู่ ทั้งภายใน ภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็น องค์ความรู้</p> <p>*หมายเหตุ: สรุปรข้อมูลจัดเก็บ ประจำสัปดาห์</p>	<p>Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media (<a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a>) Line group :(ks.sharing bpi)</p>

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	เครื่องมือสื่อออนไลน์
กิจกรรมสัปดาห์ที่ 4		
4. การนำความรู้สู่ ภายใน (Internalization)	บทสรุปความรู้จากการสกัด ทักษะ	Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> )
	1. ผู้วิจัยถ่ายทอด ผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรม ที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)
	2. ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้จาก การวิเคราะห์ จัดเป็นองค์ ความรู้ เผยแพร่ความรู้ชัดเจน สู่ความรู้ฝังลึก บุคคล ฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กร *หมายเหตุ: สรุปรวบรวมข้อมูลจัดเก็บ ประจำสัปดาห์	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)
กิจกรรมสัปดาห์ที่ 5		
5. การเข้าถึงความรู้ เอกสารเผยแพร่ สื่อสังคม ออนไลน์	นำเสนอและการประเมินผล	Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> )
	- แสดงความคิดเห็นทัศนคติ จากองค์ความรู้ที่ได้รับ แสดง ความคิดเห็นระบบฯ ช่องทาง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิค วิธีการที่นำมาแลกเปลี่ยน	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( <a href="https://kssharingqabpi.wordpress.com/">https://kssharingqabpi.wordpress.com/</a> ) Line group :(ks.sharing bpi)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 6 ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กิจกรรมขั้นตอนนี้ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพ จากแบบสอบถามความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในประเด็นของคำถามที่ต้องการลดปัญหาของการใช้เอกสารจัดทำกรประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดทำดำเนินการ การตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพ และความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งเป็นประเด็นข้อคำถามที่ต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันมากจากการให้ผู้ตอบแบบประเมิน เมื่อนำผลประเด็นไปให้กับผู้เชี่ยวชาญ ท่านได้แสดงความคิดเห็นในกระบวนการที่นำมาแลกเปลี่ยน ว่ามีความเหมาะสมนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน (IOC=1) มีคุณภาพอยู่ใน ระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.42) (โดยในแต่ละสัปดาห์ออกแบบกิจกรรมเพื่อให้สมาชิกที่เข้าดูได้แสดงความคิดเห็น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 (สัปดาห์ที่ 1) เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ผู้วิจัยเชิญอาสาสมัครเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (เน้นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบแต่ละตัวมาตรฐานงานประกันคุณภาพฯ) โดยกิจกรรมเริ่มจาก ผู้วิจัยกล่าวทักทายต้อนรับผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ แนะนำตนเองต่อสมาชิกกลุ่มตัวอย่างเข้ามาแนะนำตัว ร่วมพูดคุยสานสัมพันธ์ แนะนำหน้าที่ ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา แลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล สร้างบรรยากาศการทำความรู้จัก ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ ให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทราบ วิธีการแสดงความคิดเห็น ตั้งประเด็นข้อคำถาม ข้อแนะนำการใช้งานกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเองกับผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ สรุปข้อมูลจัดเก็บประจำสัปดาห์

ขั้นตอนที่ 2 (สัปดาห์ที่ 2) ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ผู้วิจัยทักทาย ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ให้ข้อมูลความรู้งานประกันคุณภาพ กระบวนการเบื้องต้นการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเริ่มตั้งประเด็นข้อคำถาม ที่ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ อยากรู้ประเด็นใดมากที่สุดพบว่าประเด็นที่ต้องการทราบ เรื่องของการลดปริมาณการใช้เอกสาร และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำงานประกัน ผู้วิจัยตั้งประเด็นแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีในตัวตน และความรู้ภายนอก เล่าเรื่อง (story telling) ระดมสมอง ประสบการณ์ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่านมา แสดงวิสัยทัศน์ ทศนคติจากการศึกษาปฏิบัติ อบรม สัมมนา ผู้วิจัย กระตุ้นสร้างบรรยากาศการสื่อสารร่วมพูดคุย เพื่อให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยน



ขั้นตอนที่ 3 (สัปดาห์ที่ 3) สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ผู้วิจัยทักทาย ผู้เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา รวบรวมความรู้จากการที่ผู้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นไว้ สรุปเทคนิค ประเด็นของสมาชิกที่น่าสนใจให้นำเอาเทคนิควิธีการไปใช้ ประยุกต์กับการทำงานปกติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น และยังเป็นการสร้างแนวปฏิบัติใหม่อีกด้วย ผู้วิจัย กระตุ้นให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ระดมความคิดพร้อมทั้งจัดเป็นหมวดหมู่ ทั้งภายใน ภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็นองค์ความรู้โดยรวม เพื่อให้เห็นภาพการทำงานที่ชัดเจนขึ้น ตามกระบวนการ วางแผน (P) ลงมือปฏิบัติ (D) ติดตามตรวจสอบ (C) ประเมินปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข (A)

ขั้นตอนที่ 4 (สัปดาห์ที่ 4) บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ . ผู้วิจัยทักทาย ผู้เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ตามกระบวนการที่ได้สรุป เริ่มจากวางแผน (P) ลงมือปฏิบัติ (D) ติดตามตรวจสอบ (C) ประเมินปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข (A) ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ จัดเป็นองค์ความรู้ เผยแพร่ความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก ให้บุคคล ฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ แบ่งปันความรู้ ข้อเสนอแนะการวิธีการที่ทุกคนได้ลองปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 5 (สัปดาห์ที่ 5) นำเสนอและการประเมินผล แสดงความคิดเห็นทัศนคติ จากองค์ความรู้ที่ได้ ของผู้ที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน นำบทสรุปที่ได้มาออกแบบช่องทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้สร้างเว็บไซต์ <https://kssharingqabpi.wordpress.com/> เพื่อเผยแพร่แบ่งปันเทคนิควิธีการให้กับบุคคลภายนอกที่มีความสนใจเรื่องกระบวนการดำเนินงานประการันฯ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารสังคมออนไลน์ เพื่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ นำข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นมา สรุป ถอดความรู้ สังเคราะห์ ข้อคำแนะนำเพิ่มเติมผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนกิจกรรม ที่ได้จัดในแต่ละสัปดาห์อีกครั้ง ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้เชี่ยวชาญ ได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจสอบค่าความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญประเมินกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประการันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06, S.D.=0.08$ ) สอดคล้องกับเนื้อหาที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กระบวนการมีความน่าสนใจดี ถือเป็น การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์จริง ลดปริมาณการใช้เอกสารได้ชัดเจน การใช้ ภาษาขนาดอักษรมีความเหมาะสม กิจกรรมที่เตรียมควรจัดหากิจกรรมที่ กระตุ้นการเข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องการทำงานประกันคุณภาพที่หลากหลาย กิจกรรม 5 ขั้นตอน เป็นกิจกรรมอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมดีมาก

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการออกแบบกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรถอดข้อคิดเห็นจากผู้ที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน รวบรวมเป็นหมวดหมู่ มีการ จัดเก็บที่เป็นระบบ สืบค้นง่าย หรือจัดเก็บเป็นคู่มือ หรือจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ มีเมนูในเว็บที่น่าสนใจ กระบวนการน่าสนใจ ความรู้เนื้อหาที่มีความเหมาะสม การสืบค้น การเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ระบบมีความสอดคล้องดีเหมาะสม

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการออกแบบกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิต พัฒนศิลป์ ควรพัฒนาข้อมูลให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น มีเนื้อหาที่หลากหลายสอดคล้องกับประเด็นผู้ที่ เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนกิจกรรม ทั้ง 5 สัปดาห์ มีความสอดคล้องเหมาะสมดี น่าสนใจ

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า เป็นกระบวนการที่ดีมีความน่าสนใจ และเป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงานองค์กรมาก หากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นการสร้างแนว ทางการปฏิบัติที่ดีให้กับฝ่าย กลุ่มงานอื่นได้นำไปประยุกต์ใช้ในงานที่ตนปฏิบัติได้อีกด้วย ควรแนะให้ จัดกิจที่หลากหลายเพิ่มขึ้น กระตุ้นการแลกเปลี่ยน กระบวนการมีความสอดคล้องเหมาะสมกับการ นำมาใช้อยู่ในเกณฑ์ดี

### ตอนที่ 3 ผลศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน ประกอบด้วยบุคลากรในแต่ละฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	จำนวน	3	คน
2) ฝ่ายกองกลาง	จำนวน	3	คน
3) ฝ่ายวิชาการและกองบริการ	จำนวน	8	คน
4) ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวน	4	คน

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

ข้อมูลพื้นฐาน	รายละเอียด	จำนวน (n=18)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	5	27.79
	หญิง	13	72.21
อายุ	อายุต่ำกว่า 25 ปี	0	0
	อายุ 26 – 30 ปี	5	27.79
	อายุ 31 - 35 ปี	3	16.67
	อายุ 36 – 40 ปี	4	22.21
	อายุ 40 ปี ขึ้นไป	6	33.33
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	10	55.59
	ปริญญาโท	7	38.90
	ปริญญาเอก	1	5.51
	อื่น ๆ	-	-
ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	ต่ำกว่า 2 ปี	0	0
	2 – 5 ปี	8	44.44
	6 – 10 ปี	10	55.56
	10 ปีขึ้นไป	0	0
	อื่น ๆ	0	0

(n=18)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่สนใจเข้าร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.21 เป็นเพศชาย 27.79 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 อันดับรองลงมาอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.79 รองลงมาอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.21 และอันดับสุดท้าย 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับการศึกษาที่มีผู้สนใจเข้าร่วม มีระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.59 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.90 และระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 5.51 ระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติราชการส่วนใหญ่คือช่วง 6- 10 ปี ร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.44

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ผลการประเมิน
1	ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์	4.28	0.83	มาก
2	นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน	4.22	0.81	มาก
3	มีการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิม จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	4.06	1.00	มาก
4	ความพึงพอใจในภาพรวม	4.06	0.80	มาก
5	มีการค้นพบแนวทางได้เองจากการดำเนินกิจกรรม ตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.89	0.83	มาก
6	มีการเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่นจากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้มาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหา ต่าง ๆ	3.83	0.79	มาก
7	มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันหรือมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น	3.83	0.92	มาก
8	มีการสังเกตทักษะและการทำงานของสมาชิกที่ นำเสนอผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ออนไลน์	3.78	1.00	มาก
9	มีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา บันทึกใหม่เป็นกรณีศึกษาแนวคิดของตนเอง	3.78	1.00	มาก
10	มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จากประเด็นปัญหา ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.67	1.19	มาก
11	มีการนำเสนอความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานผ่าน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.61	0.78	มาก
12	มีการแสดงความคิดเห็นที่ตนมี เสนอวิธีการ แก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำแก่สมาชิกผ่าน	3.50	1.15	มาก

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ผลการประเมิน
	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
13	มีการสำรวจประเด็นปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.44	1.04	ปานกลาง
14	มีการบันทึกความรู้ ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	3.44	1.04	ปานกลาง
15	เข้าร่วมกิจกรรมโดยการเล่าเรื่องประสบการณ์ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.39	0.92	ปานกลาง
16	มีการสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์โดยไม่คำนึงข้อจำกัดเวลาและระยะทาง	3.28	0.89	ปานกลาง
17	มีการสนทนาเพื่อแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์และหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.06	0.94	ปานกลาง

เกณฑ์การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2540)

4.50 – 5.00 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 8 พบว่าผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.79, S.D.=0.91$ ) โดยให้ความสนใจการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.28, S.D.=0.83$ ) อันดับรองลงมาคือการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.22, S.D.=0.81$ )

อันดับรองลงมา มีการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิมจากระบบ และความพึงพอใจในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.06, S.D. = 1.00, 0.80 ตามลำดับ) อันดับรองลงมา มีการสนทนาเพื่อแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.06, S.D. = 0.94 )

ตารางที่ 9 แสดงผลวิเคราะห์การประเมินพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์

การประเมิน	คิดเป็นร้อยละ	ค่าระดับ	ลำดับ
แสดงความคิดเห็นผ่านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์	79.17	ดี	4
แบ่งปันความรู้ผ่านระบบออนไลน์	81.94	ดีมาก	3
แบ่งปันประสบการณ์ทักษะการทำงานผ่านระบบออนไลน์	86.11	ดีมาก	2
ร่วมแบ่งปันเทคนิควิธีการดำเนินงาน	77.78	ดี	5
อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการแลกเปลี่ยนผ่านระบบออนไลน์	90.28	ดีมาก	1
ค่าเฉลี่ย	83.06	ดีมาก	

#### เกณฑ์การให้คะแนน

เข้าร่วมกิจกรรม	4- 5	ครั้ง	ได้	3	คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรม	2- 3	ครั้ง	ได้	2	คะแนน
เข้าร่วมกิจกรรม	0- 1	ครั้ง	ได้	1	คะแนน

#### เกณฑ์การประเมิน

ค่าร้อยละ	80 - 100	ระดับดีมาก
ค่าร้อยละ	70 - 79	ระดับดี
ค่าร้อยละ	60 - 69	ระดับพอใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 9 ผลวิเคราะห์การประเมินพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ พบว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก (ร้อยละ 83.06) การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนที่ให้ความสนใจมากที่สุดคือการอ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการแลกเปลี่ยนผ่านระบบออนไลน์มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก (ร้อยละ 90.28) แบ่งปันประสบการณ์ทักษะการทำงานผ่านระบบออนไลน์มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก (ร้อยละ 86.11) แบ่งปันความรู้ผ่านระบบออนไลน์มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก (ร้อยละ 81.94) แสดงความคิดเห็นผ่านแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก (ร้อยละ 79.17)ร่วมแบ่งปันเทคนิควิธีการดำเนินงานมีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก (ร้อยละ 77.78)

**ตอนที่ 4 ผลศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์**

ตารางที่ 10 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านเนื้อหา

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ด้านเนื้อหา				
1	เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน	4.56	0.51	ดีมาก
2	เนื้อหาในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.52	0.62	ดี
3	วัตถุประสงค์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน	4.44	0.62	ดี
4	ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและ ปริมาณเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความเหมาะสม	4.17	0.79	ดี
5	เนื้อหาในกระบวนการมีความถูกต้อง มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจนเชื่อถือได้	4.00	0.91	ดี
6	กระบวนการเข้าถึงเนื้อหา มีความเหมาะสม	3.94	0.80	ดี
7	เนื้อหา มีการแบ่งหมวดหมู่เป็นระบบแบ่งเป็นหัวข้อย่อยๆ มีความชัดเจน	3.94	0.80	ดี
ค่าเฉลี่ย		4.22	0.72	ดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 10 ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านเนื้อหา ค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  =4.22, S.D. =0.72) ความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$  =4.56, S.D. =0.51) รองลงมาคือเนื้อหาใน

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.62) และวัตถุประสงค์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.62)

ตารางที่ 11 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านการออกแบบ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ด้านการออกแบบ				
1	กราฟิกในเว็บไซต์ และภาพประกอบเนื้อหา มีคุณภาพเหมาะสม	4.72	0.46	ดีมาก
2	การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ เหมาะสมช่วยให้ผู้ใช้ไม่สับสนในตำแหน่งการใช้งาน	4.56	0.62	ดีมาก
3	ขนาดตัวอักษร(Size) พอดีแสดงผลที่ความละเอียดของจอภาพที่ใช้ได้เหมาะสม	4.50	0.51	ดีมาก
4	เนื้อหาที่มีในเว็บไซต์ระบบจัดการความรู้เป็นประโยชน์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.33	0.69	ดี
5	รูปแบบตัวอักษร (Font) ที่เลือกใช้อ่านได้ง่ายสบายตา และใช้รูปแบบที่คงที่	4.11	0.76	ดี
6	การออกแบบเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาน่าสนใจ ดึงดูดความสนใจผู้ใช้ได้เหมาะสม	4.06	0.80	ดี
7	โครงสร้างของจอภาพ (Layout) รูปแบบ สี เครื่องมือนำทาง (Navigation control) เหมือนกันและอยู่ในตำแหน่งเดียวกันตลอด	4.06	1.00	ดี



ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
8	มีระบบนำทาง (Navigation) ช่วยให้ผู้ใช้รู้ตำแหน่งที่อยู่ในเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ การทำงานไปยังส่วนที่ต้องการได้	3.61	0.78	ดี
9	สามารถใช้ระบบนำทางที่เรียกใช้ได้จากทุกส่วนในเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ	3.50	0.71	ดี
	ค่าเฉลี่ย	4.16	0.70	ดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 11 ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านการออกแบบ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.70) กราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบเนื้อหา มีคุณภาพเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.46) รองลงมาการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ เหมาะสมช่วยให้ผู้ใช้ไม่สับสนในตำแหน่งการใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.62) และขนาดตัวอักษร (Size) พอดีแสดงผลที่ความละเอียดของจอภาพที่ใช้ได้เหมาะสมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.51)

ตารางที่ 12 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านการจัดการเรียนรู้

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ด้านการจัดการเรียนรู้				
1	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้ (Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน	4.67	0.59	ดีมาก
2	การออกแบบกระบวนการนำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มารวบรวมเอาไว้แล้วสรุปเป็นความรู้ที่หาทางแก้แล้ว	4.50	0.71	ดีมาก
3	การออกแบบระบบเว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ ช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.06	0.87	ดี

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
	เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสมมีการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์			
	ค่าเฉลี่ย	4.41	0.72	ดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 12 ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านการจัดการเรียนรู้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ ค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.72) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้ (Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือการออกแบบกระบวนการนำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มารวบรวมเอาไว้แล้วสรุปเป็นความรู้ที่หาทางแก้แล้ว มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.71) และการออกแบบเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ ช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสมมีการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.87)

ตารางที่ 13 แสดงผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (facebook) ด้านความคล่องตัวในการใช้งาน (Usability)

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ความคล่องตัวในการใช้งาน (Usability)				
1	ความคิดเห็นโดยรวม ต่อ เว็บไซต์ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับใด	4.28	0.83	ดี
2	การใช้งานเว็บไซต์ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ มีความสะดวกไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน	3.89	0.96	ดี
3	การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.83	1.15	ดี

ข้อ	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ผลการประเมิน
	ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้ที่เหมาะสม			
4	มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถควบคุมการใช้งานและค้นหาความรู้ด้วยตนเอง	3.83	0.99	ดี
5	การออกแบบระบบช่วยให้ผู้ใช้อ่านเนื้อหาได้ง่าย (Readability)	3.72	0.83	ดี
6	การเข้าถึง (Access) เว็บไซต์ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม	3.56	0.92	ดี
ค่าเฉลี่ย		3.85	0.95	ดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 13 ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านความคล่องตัวในการใช้งาน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.95) ความคิดเห็นโดยรวมต่อเว็บไซต์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 4.28$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือ การใช้งานเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ มีความสะดวกไม่ยุ่งยากง่ายต่อการใช้งานมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = 0.96) รองลงมาคือการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้ที่เหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D. = 1.15)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2) เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ดังมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1. ผลศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตอนที่ 3 ผลศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประจำปี 2561 จำนวน 80 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เม.ย. 2562 จากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์)

##### 2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 18 คน ได้มาจากวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งผู้ที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนต้องมีประสบการณ์

ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อย 1 ปี ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วยบุคลากรในแต่ละฝ่าย ดังนี้

- |                                |       |   |    |
|--------------------------------|-------|---|----|
| 1) ฝ่ายนโยบายและแผนงาน         | จำนวน | 3 | คน |
| 2) ฝ่ายกองกลาง                 | จำนวน | 3 | คน |
| 3) ฝ่ายวิชาการและการบริการ     | จำนวน | 8 | คน |
| 4) ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา | จำนวน | 4 | คน |
3. ตัวแปรที่ศึกษา

### 3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable)

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

### 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ ด้านเนื้อหา และด้านการประกันคุณภาพ ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
3. แผนการจัดกิจกรรมและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
4. แบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
5. แบบประเมินคุณภาพกระบวนการและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
6. แบบประเมินคุณภาพกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

7. แบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

8. แบบประเมินความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

### วิธีดำเนินการวิจัย

พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นการวิจัยประเภทการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน** เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ จากผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล สังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารงานวิจัย 2) สสำรวจความคิดเห็นและความต้องการจากบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพฯ ที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน การปฏิบัติหน้าที่งานและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 80 คน 3) สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้มีประสบการณ์การทำงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เกี่ยวกับปัญหา การดำเนินงาน กระบวนการ การติดตาม การจัดเก็บข้อมูลรูปแบบกิจกรรมความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ 4) ศึกษาข้อมูล ถอดความรู้จากบทสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องงานประกันคุณภาพ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ในการออกแบบแผนการจัดกิจกรรม ร่างรูปแบบกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแผนการจัดกิจกรรมว่ามีความสอดคล้องเพื่อนำไปพัฒนาเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ต่อไป

## ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการออกแบบพัฒนา

1. ออกแบบ แผนงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดกิจกรรม สร้างเครื่องมือ พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ถอดบทสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษามาสร้างเป็นกระบวนการ กิจกรรม รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีความ สอดคล้อง ตามกระบวนการ SECI's Model (Nonaka and Takeuchi, 1995 อ้างถึงใน ศิริวรารัตน์ หุ่นหวน, 2556 ) ที่ผ่านการตรวจสอบ วิเคราะห์ค่าความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ นำข้อมูลที่ได้มา สร้างเป็นแผนภาพ ขั้นตอนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ การดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา โดยมีขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 5 นำเสนอและการ ประเมินผล โดยใช้เครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำข้อมูลที่ได้จากการ สังเคราะห์ ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอน กิจกรรม

2. พัฒนาเว็บไซต์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยการอัปโหลดข้อมูล ส่งผ่านตัวชี้ แหล่งของข้อมูล (URL) ของเว็บไซต์ <https://web.facebook.com/Kssharing-596284250846798/> และ <https://kssharingcabpi.wordpress.com/> ขึ้นไว้บนระบบอินเทอร์เน็ตของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ คัดกรองเนื้อหา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำเป็นประเภท หมวดหมู่ ข้อมูล กำหนดเมนูต่าง ๆ ให้สอดคล้อง เชื่อมโยงกับเนื้อหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดำเนินการสร้าง สื่อสังคมออนไลน์จากกลุ่มเฟซบุ๊ก (Kssharing ) และกลุ่มไลน์นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ จำนวน 3 ท่าน ทำการประเมินคุณภาพกระบวนการ ปรับแก้ตามข้อ ชี้แนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารร่วมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ วิเคราะห์ เนื้อหาประเด็นที่ผู้เข้ามาร่วมตอบแบบสอบถามต้องการแลกเปลี่ยน เนื้อหาที่เป็นเทคนิควิธีการที่ บุคคลอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ จัดหมวดหมู่ประเด็นความรู้ เผยแพร่ ต่อสาธารณชนได้ ปรับตกแต่งเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมกราฟิก เพื่อให้มีความน่าสนใจเหมาะสมกับ เนื้อหามากยิ่งขึ้น นำกระบวนการที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเว็บไซต์ประเมินผลคุณภาพเว็บไซต์กระบวนการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรมทั้งสิ้น 5 สัปดาห์

### ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการทดลองและศึกษาผลที่พัฒนาขึ้น

โดยผู้วิจัย 1. ดำเนินการทดลองใช้ตามกระบวนการ SECI's Model แนวทางประเด็นการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประกันคุณภาพของสถาบันเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 18 คนโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ประกอบด้วยบุคลากรจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน ดังนี้ 1) ฝ่ายนโยบายและแผนงาน จำนวน 3 คน 2) ฝ่ายกองกลาง จำนวน 3 คน 3) ฝ่ายวิชาการและการบริการ จำนวน 8 คน 4) ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 4 คน เพื่อเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพผ่านสื่อออนไลน์ตามแผนขั้นตอนกิจกรรม โดยใช้เครื่องมือเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ ( เฟสบุ๊ก และไลน์) ตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 5 สัปดาห์ (ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือนมิถุนายน) เป็นช่วงที่หน่วยงานเข้าสู่รอบการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยมีกิจกรรมในแต่ละสัปดาห์ ประกอบด้วย

สัปดาห์ที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ผู้วิจัยเชิญอาสาสมัครเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (เน้นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบแต่ละตัวมาตรฐานงานประกันคุณภาพฯ) โดยกิจกรรมเริ่มจาก ผู้วิจัยกล่าวทักทายต้อนรับผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ แนะนำตนเองต่อสมาชิกกลุ่มตัวอย่างเข้ามาแนะนำตัว ร่วมพูดคุยสานสัมพันธ์ แนะนำหน้าที่ ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา แลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล สร้างบรรยากาศการทำความรู้จัก ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ ให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทราบ วิธีการแสดงความคิดเห็น ตั้งประเด็นข้อคำถาม ข้อแนะนำการใช้งานกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเองกับผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ สรุปข้อมูลจัดเก็บประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ผู้วิจัยเริ่มจากทักทาย ผู้เข้ามาร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา แนะนำตัวเองเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ให้ข้อมูลความรู้งานประกันคุณภาพ กระบวนการเบื้องต้นการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเริ่มตั้งประเด็นข้อคำถาม ที่ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนฯ มีความสนใจประเด็นใดมากที่สุดจากการตอบแบบสอบถาม พบว่าประเด็นที่ต้องการทราบ เรื่องของการลดปริมาณการใช้เอกสาร และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำงานประกัน ผู้วิจัยตั้งประเด็นแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีในตัวคน และความรู้



ภายนอก เล่าเรื่อง(story telling) ระดมสมอง ประสบการณ์ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่านมา แสดง วิสัยทัศน์ ทิศนคติจากการศึกษาปฏิบัติ อบรม สัมมนา ผู้วิจัย กระตุ้นสร้างบรรยากาศการ สื่อสารร่วม พูดคุย เพื่อให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยน

สัปดาห์ที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ผู้วิจัยเริ่มจากทักทาย ผู้เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา รวบรวมความรู้จากการที่ผู้เข้ามาร่วมแสดง ความคิดเห็นไว้ สรุป เทคนิค ประเด็นของสมาชิกที่น่าสนใจให้นำเอาเทคนิควิธีการไปใช้ ประยุกต์กับการทำงานปกติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น และยังเป็นการสร้างแนวปฏิบัติใหม่อีกด้วย ผู้วิจัย กระตุ้นให้ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ระดมความคิดพร้อมทั้งจัดเป็นหมวดหมู่ ทั้งภายใน ภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็นองค์ความรู้โดยรวม เพื่อให้เห็นภาพการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามกระบวนการ วางแผน (P) ลงมือปฏิบัติ (D) ติดตามตรวจสอบ (C) ประเมินปรับปรุงการ ดำเนินการแก้ไข(A) เป็นการวางระบบ กลไก การทำงานที่สามารถติดตาม ตรวจสอบได้

สัปดาห์ที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ผู้วิจัยเริ่มจากทักทาย ผู้เข้ามาร่วม สนทนาแลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ตามกระบวนการที่ได้สรุป เริ่มจาก วางแผน (P) ลงมือปฏิบัติ (D) ติดตามตรวจสอบ (C) ประเมินปรับปรุงการดำเนินการแก้ไข (A) ผู้วิจัย นำความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ จัดเป็นองค์ความรู้ เผยแพร่ความรู้ชัดเจนสู่ความรู้ผู้ฟัง ให้บุคคล ฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ แบ่งปันความรู้ ข้อเสนอแนะการวิธีการที่ทุกคนได้ลอง ปฏิบัติ

สัปดาห์ที่ 5 นำเสนอและการประเมินผล แสดงความคิดเห็นทัศนคติ จากองค์ ความรู้ที่ได้รับจากการร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาออกแบบช่องทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้ สร้างเว็บไซต์ <https://kssharingqabpi.wordpress.com/> เพื่อเผยแพร่แบ่งปันเทคนิควิธีการให้กับ บุคคลภายนอกที่มีความสนใจเรื่องกระบวนการดำเนินงานประการันฯ โดยใช้เครื่องมือสื่อสังคม ออนไลน์ เพื่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ นำข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นมา สังเคราะห์ ขอคำแนะนำเพิ่มเติมผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอน กิจกรรม ที่ได้จัด ในแต่ละสัปดาห์อีกครั้ง ผลการประเมินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้เกี่ยวข้อง ได้ให้ข้อเสนอแนะจาก ผลการตรวจสอบค่าความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีความเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2. ศึกษาพฤติกรรมในการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่สนใจเข้าร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.21 เป็นเพศชาย 27.79 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 อันดับรองลงมาอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.79 รองลงมาอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.21 และอันดับสุดท้าย 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับการศึกษาที่มีผู้สนใจเข้าร่วม มีระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.59 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.90 และระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 5.51 ระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติราชการส่วนใหญ่ คือช่วง 6- 10 ปี ร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.44

#### ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการสรุปผลพฤติกรรม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ประเด็นความรู้ที่ได้รับจากกลุ่มสนทนา ที่เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น หรือ ประเด็นปัญหาข้อสงสัย ที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน เพื่อหาเทคนิค วิธีการ แนวทางการปฏิบัติงาน โดยผ่านสื่อระบบออนไลน์ แสดงทัศนคติ ข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพ นำผลจากการแลกเปลี่ยนมาวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพถอด สรุปประเด็น จัดทำแผนภาพ จัดเก็บเป็นคลังความรู้ เพื่อวางแผนแนวทางการปฏิบัติของผู้ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ผู้ที่สนใจ จัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบสื่อออนไลน์ สามารถเข้าถึงข้อมูลง่าย สะดวก สืบค้น รวดเร็วทันสมัย

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย เรื่องการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ สรุปผลการดำเนินการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบบเจาะจง จำนวน 80 คน (บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในปี พ.ศ. 2562) คิดเป็นร้อยละ 87 จากแบบสำรวจความสภาพและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยพบว่ามีคุณลักษณะข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพหน้าที่ การงานของผู้ให้ข้อมูล ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.21 เพศชาย ร้อยละ 27.79

ในช่วงอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาช่วงอายุ 27.79 คิดเป็นร้อยละ 27.79 และลำดับสุดท้ายเป็นช่วงอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 ในระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.59 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.90 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 5.51 ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่วนมากปฏิบัติงานมาแล้ว 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่มาแล้ว 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.44

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ พบว่าในหน่วยงานให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.38, S.D.=1.22) อันดับรองลงมาหน่วยงานของท่านมีการสร้างความตระหนักให้ควารู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.30, S.D.=1.21) อันดับสุดท้ายท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.54, S.D.=1.26)

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแลกเปลี่ยนเป็นอันดับแรก คือ ลดปัญหาการใช้เอกสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.46, S.D.=1.18) อันดับรองลงมาสนใจการตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และ แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.34, S.D. = 1.26, 1.24 ตามลำดับ)

2. ผลการศึกษาพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จากแบบสอบถามสำรวจความต้องการ ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ นำมาสู่การสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ตามแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนที่ผ่านการตรวจพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา งานประกันคุณภาพ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ พบว่าผลการประเมินแผนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้เชี่ยวชาญ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$  = 4.72, S.D. = 0.42) ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญการเข้าถึงความรู้เอกสารเผยแพร่สื่อสังคมออนไลน์เป็นอันดับแรก มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$  = 5.00, S.D.=0.00) รองลงมาคือ การผสมผสาน (Combination) มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$  = 4.80, S.D.=0.45)

ผลจากการนำแผนกิจกรรมมาใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านงานประกันคุณภาพ การศึกษา พัฒนามาจาก SECI's Model โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 5 สัปดาห์ ประกอบด้วยขั้นตอนสัปดาห์ที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 5 นำเสนอและการ ประเมินผล จากกระบวนการแลกเปลี่ยนตามแผนกิจกรรมทั้ง 5 สัปดาห์ พบว่าการประเมินคุณภาพ สื่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.77)

ผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบ ออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้านงานประกัน คุณภาพแต่ละฝ่ายเข้าร่วมแลกเปลี่ยน จำนวน 18 คน ประกอบด้วยบุคลากรจากฝ่ายนโยบายและ แผนงาน จำนวน 3 คน ฝ่ายกองกลาง จำนวน 3 คน ฝ่ายวิชาการและกองบริการ จำนวน 8 คน ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 4 คน โดยผู้ที่เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนนี้จะเป็นเจ้าหน้าที่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ซึ่งต้องมีประสบการณ์ ทำงานด้านงานประกันคุณภาพอย่างน้อย 1 ปี ในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยน การดำเนินกิจกรรมจะมี ผู้วิจัยที่คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงวัตถุประสงค์ก่อนเข้าร่วม กระตุ้นในแต่ละสัปดาห์ที่เข้าร่วม แลกเปลี่ยน เก็บรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนใน แต่ละสัปดาห์จะกำหนดหัวข้อการแลกเปลี่ยนโดยในสัปดาห์ที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อน ใหม่ เป็นการให้บุคลากรเข้ามาแนะนำตนเอง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล โดยทั้งนี้ผู้ดูแลระบบได้ ชี้แจง พูดคุยถึงการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบในการเข้าร่วม การเข้ามาแนะนำ ข้อมูลเพื่อให้สมาชิกท่านอื่นได้รู้จัก ผลจากการสังเกตของผู้วิจัยในสัปดาห์ที่ 1 วิเคราะห์ตามเกณฑ์การ ให้คะแนนการเข้าร่วมและเปลี่ยนพบว่ามีความอยู่ในระดับดี ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 2 ตั้งเป้า ความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ในกิจกรรมนี้กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยน เล่าประสบการณ์ ทำงานที่ตนมีเคยปฏิบัติมา บอกเล่าขั้นตอนวิธีการที่ตนปฏิบัติ ประสบการณ์ที่ผ่านมา มาร่วม แลกเปลี่ยน และบอกเล่าประเด็นที่ตนอยากรู้ ประเด็นที่สนใจ ผู้วิจัยใช้การสังเกต และเกณฑ์การให้ คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดการเข้าร่วม ผลจากการแลกเปลี่ยน มีความอยู่ในระดับดี ขั้นตอน ในสัปดาห์ที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ กิจกรรมที่ 3 นี้เป็นการแลกเปลี่ยนความคิด

ประสบการณ์ที่ตนได้ประสบความสำเร็จทั้งจากข้อผิดพลาด ข้อเสนอแนะจากกรรมการ จากผู้มีความชำนาญ มาร่วมแบ่งปันในกลุ่ม และอยู่ในช่วงที่บางหน่วยงานมีการประเมินและจัดเก็บข้อมูลทำให้มีข้อเสนอ คำถามที่มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่หลากหลายผลการแลกเปลี่ยน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกต และให้ คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ขึ้นตอนในสัปดาห์ที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะในกิจกรรมนี้ผู้วิจัยจะจัดเก็บข้อมูลในแต่ละสัปดาห์ถอดความรู้ จากการที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมแลกเปลี่ยนผลการแลกเปลี่ยนผู้วิจัยได้ตั้งการสังเกต รวบรวม ประเด็น เทคนิควิธีการ ของแต่ละคนที่เข้าร่วมนำเสนอแลกเปลี่ยนและเกณฑ์การให้คะแนนตาม เกณฑ์ที่ได้กำหนดการเข้าร่วม พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับดี ขึ้นตอนในสัปดาห์ที่ 5 นำเสนอและ การประเมินผลการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนความรู้และการนำเทคนิคไปใช้งานผลการตอบรับของ กลุ่มตัวอย่างได้รับการตอบรับการนำเทคนิคที่ได้ไปใช้จากการแลกเปลี่ยนประจำสัปดาห์นี้ จากการ สกัดความรู้สรุปและสร้างออกมาเป็นสื่อกระบวนการแลกเปลี่ยน ขึ้นตอนตามกระบวนการของ SECI's Model ที่ผ่านมาเมื่อสรุปได้กระบวนการในขั้นตอน ประกอบด้วย การวางแผน(P) กำหนดการทำงาน ตั้งคณะทำงาน การลงมือปฏิบัติ(D) ดำเนินงานตามแผนที่วาง การติดตาม ตรวจสอบ (C) ตรวจสอบวัดการ ทำงาน มีปัญหาหรืออุปสรรค หรือไม่เพื่อปรับแก้ไข พัฒนา วิธีการ การประเมินผลการปฏิบัติ(A) เป็น การประเมินความสำเร็จของการทำงานว่ามีขึ้นตอนใดที่มีความเสี่ยง หรือปัญหาที่อาจทำให้งานไม่ เป็นไปตามที่ตั้งไว้ จากกระบวนการผู้วิจัยได้ข้อสังเกต และเกณฑ์การให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้ กำหนดการเข้าร่วม พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.08)

3. ผลการศึกษาพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18 คนที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยน ตามแผนกิจกรรมที่จัดไว้ทั้ง 5 สัปดาห์ โดยแต่ละกิจกรรมผู้ที่ เข้ามาจะเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นของตน หรือบอกเล่าประสบการณ์เพื่อมาแลกเปลี่ยนการ ทำงานกับเพื่อนสมาชิกที่เข้ามาจากแต่ละฝ่ายงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่งานด้านประกัน คุณภาพ โดยใช้กระบวนการของ SECI's Model เป็นกระบวนการในการดำเนินกิจกรรม โดย พฤติกรรมที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเป็นการแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ แบ่งปันความรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ แบ่งปันประสบการณ์ทักษะการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ร่วมแบ่งปันเทคนิควิธีการ ดำเนินงานและอ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการแลกเปลี่ยนผ่านระบบออนไลน์ โดยทุกพฤติกรรมของการเข้า มาแลกเปลี่ยนผู้วิจัยจะเป็นผู้สังเกต จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ตามความสนใจ ของผู้เข้าร่วมว่าเข้ามา บ่อยมากน้อย แสดงความคิดเห็นอย่างไรโดยที่ผู้วิจัยตั้งเกณฑ์การให้คะแนนจากพฤติกรรมที่แสดงผ่าน

สื่อออนไลน์มากน้อยอย่างไร โดยเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบรูปิก ความถี่ที่ผู้เข้าร่วมแสดงออกมาจากการสังเกตของผู้วิจัย การให้คะแนนพฤติกรรมตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดพบว่าผลการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.81) รองลงมา มีการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิมจากระบบ และความพึงพอใจในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 1.00, 0.80 ตามลำดับ)

4. ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จากการที่ผู้เข้าร่วมและเปลี่ยนได้ดำเนินตามกิจกรรม โดยแต่ละครั้งของการเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์วิธีการดำเนินงาน เข้ามาอ่านข้อมูลติดตามข่าวสารของสมาชิก ทุกความคิดเห็น ทุกข้อความที่เข้ามาดูมาอ่าน เป็นผลสะท้อนจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ว่าผู้เข้ามามีความสนใจ ต้องการพื้นที่ที่มีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ทุกคนต้องการในเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์เดียวกัน ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านเนื้อหา ค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.72) ความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.51) รองลงมาคือเนื้อหาในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.62) และวัตถุประสงค์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.62)

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านการออกแบบ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.70) กราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบ เนื้อหา มีคุณภาพเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.46) รองลงมาการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ เหมาะสมช่วยให้ผู้ใช้ไม่สับสนในตำแหน่งการใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.62) และขนาดตัวอักษร(Size) พอดีแสดงผลที่ความละเอียดของจอภาพที่ใช้ได้เหมาะสมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.51)

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านการจัดการเรียนรู้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ ค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.72)

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้ (Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$ =4.67, S.D. =0.59) รองลงมาคือการออกแบบกระบวนการมีการนำความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มารวบรวมเอาไว้แล้วสรุปเป็นความรู้ที่หาทางแก้แล้ว มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X}$ =4.50, S.D. =0.71) และการออกแบบเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ ช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสมมีการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$ =4.06, S.D. =0.87)

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านความคล่องตัวในการใช้งาน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  =3.85, S.D. =0.95) ความคิดเห็นโดยรวมต่อเว็บไซต์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$ =4.28, S.D. =0.83) รองลงมาคือ การใช้งานเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ มีความสะดวกไม่ยุ่งยากง่ายต่อการใช้งานมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  =3.89, S.D. =0.96) รองลงมาคือการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้ที่เหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  =3.83, S.D. =1.15)

### อภิปรายผล

จากบทสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาอภิปราย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ พบข้อมูลว่าหน่วยงานให้การสนับสนุนกิจกรรมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการสร้างความตระหนักให้ความรู้ ถ่ายทอด จัดโครงการ อบรม สัมมนาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากร มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง การให้บุคลากรเป็นผู้มีส่วนร่วมในการนำเสนอรายงานสรุปผลการพัฒนาต่อคณะกรรมการ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกรณีการ ศรีเกตุ (2559) การส่งเสริมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ให้การสนับสนุนเป็นทั้งคุณประกิจ คุณอำนวย ช่วยให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชัดแจ้งเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแลกเปลี่ยนเป็นอันดับแรกคือ ลดปัญหาการใช้เอกสาร ร่วมกันประหยัดทรัพยากรในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันดับรองลงมาการตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้ มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และ แนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายความรู้เกี่ยวกับแนวคิด กระบวนการและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับมณฑิชา จันทร์ทนต์. (2556). ได้ศึกษา พฤติกรรมการสร้างความรู้ด้วยระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา ศึกษาและพัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา พบว่า ความต้องการระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษาอยู่ในระดับมาก จากงานวิจัยหากผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนมีเป้าประสงค์เดียวกัน ความสนใจเดียวกันการแลกเปลี่ยนเปิดใจที่แบ่งปันข้อมูลย่อมเกิดประสิทธิผลที่ดีต่อผู้ที่นำไปประยุกต์ใช้

2. ผลการศึกษาพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย แผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน การสำรวจข้อมูลสภาพปัจจุบันและความต้องการของบุคลากร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้างานประกันคุณภาพ ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้มีประสบการณ์การประเมิน ผู้มีความรู้ด้านการจัดการความรู้ จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาซึ่งการสร้างแผนกิจกรรมโดยใช้เครื่องมือผ่านสื่อออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้คือ เฟสบุ๊ก ไลน์ ให้กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมแลกเปลี่ยนโดยมีระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 5 สัปดาห์ กิจกรรมจาก 5 สัปดาห์นี้ ถูกพัฒนาจากทฤษฎี SECI's Model ประกอบด้วยขั้นตอนสัปดาห์ที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 2 ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนตำนาน ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะ ขั้นตอนในสัปดาห์ที่ 5 นำเสนอและการประเมินผล ทั้ง 5 สัปดาห์นี้ใช้เครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการประเมินคุณภาพสื่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้ประเมินกระบวนการกิจกรรมการแลกเปลี่ยน พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสม สอดคล้องกับข้อมูลของ วิจารณ์ พานิช (2549) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนารองความรู้ หรือจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีองค์ประกอบการบ่งชี้ความรู้ การสร้างแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ



การประมวล กลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่สามารถนำไปต่อยอดได้ งานวิจัยของ ศิริวรรัตน์ หุนทล (2556) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชพร ดีการกล (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับที่เหมาะสม กระบวนการขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการที่ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน

3. ผลการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน พบว่าโดยภาพรวมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์เป็นผลมาจากแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.83) ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนให้ความสนใจ ดูจากจำนวนครั้งและเกณฑ์ที่กำหนดจำนวนการเข้ามาแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความคิด แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคการทำงาน เข้ามาอ่านข้อคิดเห็นการที่ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนให้ความสำคัญในการใช้เครื่องมือนี้ เพราะความคุ้นเคยการใช้งาน ช่วงเวลาไม่ได้จำกัดเวลาการใช้งาน สามารถเข้าได้ตลอดเวลาไม่จำกัดพื้นที่ขึ้นอยู่กับความสนใจ เวลาที่ตนสะดวก พร้อมเข้ามา สอดคล้องกับ ธนภาส อยู่ใจเย็น (2553) ที่ศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีม ผลจากการศึกษาพบว่าการใช้ระบบออนไลน์เข้ามาแลกเปลี่ยนทำให้พนักงานงานมีผลงานการปฏิบัติงานที่ดี รองลงมาที่ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยนสนใจ คือการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.81) ในประเด็นนี้ที่ได้รับความสนใจรองลงมาเพราะผู้ที่เข้ามาแลกเปลี่ยนมีความสนใจในเรื่องที่ตนกำลังปฏิบัติ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในด้านนี้ และประเด็นที่แลกเปลี่ยนทุกคนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ พัฒนางานที่ตนรับผิดชอบ ได้จริงสอดคล้องกับกชพร ดีการกล (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวรภรณ์ เชื้อแก้ว (2553) ได้ศึกษาการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานในภาพรวมรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานการสื่อสารและการถ่ายทอดผ่านระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศการพัฒนาการทำงานรูปแบบใหม่ รองลงมาเป็นการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิม จากกระบวนการแลกเปลี่ยน และความพึงพอใจในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก จากกระบวนการแลกเปลี่ยนทั้ง 5 สัปดาห์กิจกรรมที่ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ การเข้ามาอ่านความคิดของบุคคลอื่น ได้รับทั้งข้อปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการเทคนิค การปฏิบัติงาน การเข้ามาแสดงความคิดเห็นที่ไม่ต้องนัดหมายเวลา ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะเข้ามา ระยะเวลา สถานที่ไม่ได้มีข้อจำกัดใดๆ จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนผ่านสื่อออนไลน์ ถูกจัดเก็บรวบรวม ประสบการณ์จากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ทำงานเฉพาะด้านที่เข้ามารวมแลกเปลี่ยน แสดงวิสัยทัศน์ ทักษะคติมุมมองที่แตกต่าง ให้ข้อสังเกตวิธีการแก้ปัญหา หรือแสดงความคิดเห็นเมื่อเราได้นำไปทดลอง ใช้ จากบทสรุปเทคนิควิธีการต่างๆที่เกิดจากกระบวนการแลกเปลี่ยน ตามแนวคิดของ SECI's Model เข้ามาเป็นแนวทางการทำกิจกรรม ความรู้ในตัวตน และความรู้ที่เกิดขึ้นจากการศึกษา เรียนรู้แลกเปลี่ยนมา นำมาสร้างองค์ความรู้ที่จัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้กับบุคลากรผู้รับผิดชอบ หรือผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานปัจจุบัน หรือแม้แต่หน่วยงาน อื่น กลุ่มงานอื่นสามารถนำเอากระบวนการนี้ไปปรับได้จริง สอดคล้องกับอสิวิวัฒน์ บัณฑราภิววัฒน์ (2551) ผู้เรียนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้รับความรู้มากขึ้นเนื่องจากอ่านบล็อก และข้อมูลใน บล็อกมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ สอดคล้องกับ ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549) ที่อ้างถึงพื้นที่ในการ จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจุบันการแลกเปลี่ยนสามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือการจัดพื้นที่ในการ แลกเปลี่ยนแบบเผชิญหน้า(Face to face) และการจัดพื้นที่แลกเปลี่ยนแบบเสมือน (Virtual space) หรือพื้นที่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับความคิดของ วิจารย์ พานิช (2547) ว่าการยิ่งให้ หรือแบ่งปันเราย่อมได้รับประโยชน์มากขึ้นจากข้อมูลที่มาแลกเปลี่ยนเกิดเป็นเทคนิควิธีการใหม่ๆได้

4. ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จากผลการวิเคราะห์ภาพ รวมอยู่ในระดับดีความคิดเห็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเข้ามาแสดง ในแต่ละสัปดาห์ตามแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน โดยจำนวนผู้เข้ามาแลกเปลี่ยนจำนวน 18 คน เป็น บุคลากรที่มาจาก ฝ่ายนโยบายและแผนงาน จำนวน 3 คน ฝ่ายกองกลาง จำนวน 3 คน ฝ่ายวิชาการ และกองบริการ จำนวน 8 คน ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 4 คน เลือกรประเด็นที่จะ พูดว่าต้องการพูดประเด็นไหน เครื่องมือ ค้นเคยใช้ในชีวิตประจำวัน การใช้เครื่องมือ กระบวนการ การประหยัดทรัพยากร แสดงความคิดเห็นของผู้วิจัย วิจัย ทฤษฎีที่เหมือนหรือต่าง วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นทฤษฎีวิจัย ข้อสังเกตระหว่างทฤษฎี กับวิจัย เลือกจุดเด่นจุดด้อยเอามาพูด มีการสนทนาเพื่อแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์และหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกัน คุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านเนื้อหาค่าเฉลี่ยรวมมี

คุณภาพอยู่ในระดับดี ความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ด้านเนื้อหางานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดการข้อมูลกระบวนการทำงานให้เป็นระบบเนื้อหาที่นำมาแลกเปลี่ยนคือประเด็นเรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งผู้เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านนี้มาก่อน จึงมีความคุ้นเคยเนื้อหาการทำงานมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ส่วนเนื้อหาในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพราะทุกที่เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเป็นผู้มีประสบการณ์มาก่อนจึงเข้าใจกระบวนการทำงานที่ต้องมีการวางแผน ลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนด ด้วยวิธีการที่หลากหลายรวมทั้งวิธีการที่ได้มาแลกเปลี่ยนแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในงานของตนเอง มีการกำกับติดตามตรวจสอบกระบวนการขั้นตอนการทำงานทำให้ลดข้อผิดพลาด จัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการใช้สืบค้นได้รวดเร็ว มีคุณภาพอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ กรรณล เลาหบุตร (2560) ผลการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมออนไลน์แบบเรียนรู้ร่วมกัน เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าการจัดกิจกรรมคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ประเด็นเนื้อหางานประกันมีเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดให้ทุกสถาบันการศึกษาใช้ประเด็นพิจารณา ตัวชี้วัด กระบวนการจัดเก็บในแนวทางเดียวกันและวัตถุประสงค์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน ส่วนนี้เราสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ที่กำหนดการเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น มาแบ่งปันความรู้ แนะนำประสบการณ์ เทคนิคการทำงาน รวมถึงการเข้ามาอ่านข้อมูล ด้วยกระบวนการนี้ทำให้เราเห็นว่าผู้เข้ามามีความสนใจ มีวัตถุประสงค์เดียวกันที่ต้องการมาแลกเปลี่ยนร่วมกัน มีคุณภาพอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ นันทมนัส วิมลเศรษฐ (2557) วิจัยเรื่องพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพเครือข่ายมหิดล วิทยาไท พบว่าการออกแบบกิจกรรมอยู่ในระดับที่เหมาะสม จากงานวิจัยที่ได้มีการนำกิจกรรมมาปฏิบัติเป็นผลให้การทำงานหรือ ผู้ปฏิบัติมีความรู้ เข้าใจในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อการทำงานของตน

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านการออกแบบ ค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี การออกแบบกราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบเนื้อหาคุณภาพเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ เหมาะสมช่วยให้ผู้ใช้ไม่สับสนในตำแหน่งการใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ขนาดตัวอักษรที่พอดีแสดงผลที่ความละเอียดของจอภาพที่ใช้ได้เหมาะสมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี รูปแบบโดยเมื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพค่าความสอดคล้อง สามารถนำมาให้ได้มีความเหมาะสมดี

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านการจัดการเรียนรู้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ ค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้(Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ ศิริวรรัตน์ หุนหวล (2556) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง จากงานวิจัยนี้นำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการสังเกตพฤติกรรมที่เข้ามาร่วมและได้รับความรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป เป็นการได้เทคนิควิธี แนวทางการปฏิบัติงานร่วมด้วย

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นด้านความคล่องตัวในการใช้งาน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ความคิดเห็นโดยรวมต่อเว็บไซต์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี การใช้งานเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ มีความสะดวกไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดี รองลงมาคือการพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพศึกษามีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้ที่เหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ กชพร ดีการกล (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับที่เหมาะสม จากงานวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าการใช้เครื่องมือสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ สำหรับในยุคดิจิทัลที่ทุกคนให้ความสำคัญและใช้เวลาในการทำงานกับอุปกรณ์ดิจิทัลทั้งหลายนี้มากขึ้น จึงเป็นเครื่องมือที่ทุกคนคุ้นเคยและแนวโน้มที่ทุกคนจะหันมาใช้งานเพิ่มมากขึ้น

ผลการประเมินความคิดเห็นด้านเนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ด้านการออกแบบกราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบเนื้อหา มีคุณภาพเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับกิตติ์ธัญญา บุญยกุลศิริโรตม์ (2554) ศึกษาเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประสิทธิภาพในระดับดีนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากด้านการจัดการเรียนรู้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ฯ สนับสนุนผู้ที่ต้องการหาความรู้(Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์ (2548 : 29-32) กล่าวว่า องค์ประกอบของการ

ออกแบบสื่อต้องประกอบด้วยเนื้อหา เครื่องมือเทคโนโลยี สื่อ การบริการ และด้านความคล่องตัวในการใช้งาน ความคิดเห็นโดยรวมต่อเว็บไซต์ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนควรมีการแจ้งประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้เตรียมข้อมูลในการแลกเปลี่ยนในแต่ละกิจกรรมของสัปดาห์นั้น
2. บุคลากรที่เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไปเพื่อจะได้นำความรู้ประสบการณ์ที่หลากหลายมาร่วมแลกเปลี่ยน
3. ควรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อให้เข้ากับยุคดิจิทัล เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก การประชุมผ่านระบบเครือข่าย (Zoom) เพื่อประหยัดทรัพยากร

#### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครื่องมือสื่อออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก การประชุมผ่านระบบเครือข่าย (Zoom) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับต่างองค์กร
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านหลักสูตรข้ามหน่วยงานระหว่างวิทยาลัยในสังกัดเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเทคนิค วิธีการ การสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อการแบ่งปันความรู้ให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน



## รายการอ้างอิง

- Feliciano. (2008). "The success criteria for implementing knowledge management system in and organization." Retrieved 04 OCTOBER, 2019, from <https://digitalcommons.pace.edu/dissertations/AAI3235023/>.
- Gunjan Mansingha., et al. (2009). "Issues in knowledge access, retrieval and sharing – Case studies in a Caribbean health sector." from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0957417408000584>.
- Kermally, S. (2002). "Effective knowledge management : a best practice blueprint. West Sussex John Wiley & Sons,2002. ." Retrieved 29 March 2013, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166497203000130>.
- Nonaka Ikujiro. (1991). "The Knowledge Creating Company. Havard Business Review, November - December." 70-73.
- Yuehchiu, J. (2008). "Benefits of Cooperative Learning in Weblog Networks Online.". Retrieved 29 March 2013, from <http://eric.ed.gov/PDFS/ED490815.pdf>.
- กริช สืบสนธิ์. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงาน. (2543). ปฏิรูปการเรียนรู้ ผู้เรียนสำคัญที่สุด. กรุงเทพฯ, อรุณสภาคลาดพร้าว.
- เจษฎา นกน้อย . and คณะ. (2553). นวัตกรรมการจัดการความรู้และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ., บริษัท ส.เอเชียเพลส จำกัด, .
- ชฎาพร โพธิ์สุวรรณค์. (2553). การศึกษาประสิทธิภาพผลการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ชาญชัชฌ์ เยี่ยมมิตร. (2556). การศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ปรินญาการศึกษา

มหาดบัณฑิต: 104.

ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2557). คุณภาพศิษย์เป้าหมายการประเมิน. กรุงเทพฯ, สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).

ณมน จีรังสุวรรณ. (2561.). "การประเมินคุณภาพการศึกษายุคใหม่.". from <https://www.msn.com/th-th/news/nationa>.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management Information Systems. กรุงเทพฯ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2559). องค์กรแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนภาส อยู่ใจเย็น. (2553). การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นทีมเพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต, วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและวิธีสอนบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. .

ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์. (2561). "การปฏิรูปการศึกษาไทย Thailand Education Reform." Retrieved 20 พฤศจิกายน 2561, from <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/16024>.

นันทมนัส วิมลเศรษฐ. (2557). พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพเครือข่ายมหิดลพญาไท, ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บุญดี บุญญากิจ., et al. (2549). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น (มหาชน).

พรชิตา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ, เอ็กเซเปอร์เน็ต.

มณฑิชา จันทร์ทนต์. (2556). การศึกษาพฤติกรรมการสร้างความรู้ด้วยระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ของชุมชนนักปฏิบัติด้านการบริการการศึกษา, วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร



- มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.  
 มณีรัตน์ พงษ์สุวรรณ. (2552). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อกแบบ  
 ชุมความรู้โดยเทคนิคเมทาเดตา สำหรับครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น  
 พื้นฐาน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุ  
 ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์.
- ยุทธนา แซ่เตียว. (2547). Measurement Analysis Knowledge Management: The Key to Build  
 Organizational Intelligent (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กร  
 อัจฉริยะ). กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ, นานมีบุ๊ค.  
 พับลิเคชันส์ จำกัด.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมิน  
 ภายนอกสถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ.  
 กรุงเทพฯ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). ประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนทำได้ ไม่ยาก. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช  
 จำกัด.
- วรากร หงษ์ไธ. (2553). การพัฒนารูปแบบชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์โดยใช้กระบวนการสร้างความรู้  
 เพื่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์, วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วราภรณ์ เชื้อแก้ว. (2553). การสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานของ  
 พนักงานกรณีศึกษา: บริษัทอินเตอร์เฟซโมเดิร์นฟอรั่ม จำกัด มหาวิทยาลัยบูรพา.  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร, ตาตาพับลิเคชัน
- วิจารณ์ พานิช. (2559). ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ, มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการ  
 ความรู้เพื่อสังคม.
- ศิริวารัตน์ หุนหวล. (2556). พฤติกรรมการสื่อสารและแนวทางการแก้ปัญหา ในการทำงานประกัน  
 คุณภาพการศึกษาผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์, วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษา

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิวินิต อรรถวุฒิกุล. (2551). การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อสร้างพฤติกรรมสร้างความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา, วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภณ นภาพร. (2561). "การประเมินคุณภาพภายนอกแนวใหม่ยุค 4.0." from <https://www.xn--12cg5gc1e7b.com/9651>.

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2545 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ :คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2558). ก้าวข้ามขีดจำกัดสู่ห้าสววรรษแห่งคุณภาพ. กรุงเทพฯ, บริษัท ออฟเซ็ท พลัส จำกัด.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2559). เปิด...มิติการพัฒนาคูณาการการศึกษา. กรุงเทพฯ.

อัญชัชฐา สุศีลสัมพันธ์. (2556). การศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์. สาขาเทคโนโลยีการศึกษา วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.: 266 น.

อิสริวัฒน์ บัณฑิตราวิวัฒน์. (2551). ผลของการเรียนรู้จากบล็อกจัดการความรู้ที่มีต่ออภิปรายและศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคล. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปริญญามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ตรวจประเมินแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)
  - 1.1 ผศ.ดร.โพธิพันธ์ พานิช ที่ปรึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  - 1.2 ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
  - 1.3 ดร.ธนีนาฏ ฦ สุนทร คณบดีวิทยาลัยปรัชญาและการศึกษา มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพการศึกษา (สัมภาษณ์ข้อมูล+ด้านเนื้อหาทางประกันคุณภาพ)
  - 2.1 ผศ.ดร.โพธิพันธ์ พานิช ที่ปรึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  - 2.2 นาย สมภพ เขียวมณี ผู้ช่วยอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  - 2.3 ผศ.ดร.ขวัญใจ คงถาวร รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี + สื่อสังคมออนไลน์  
(สัมภาษณ์ข้อมูลด้านการสื่อสารออนไลน์ และประเมินระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนสื่อออนไลน์)
  - 3.1 ดร.วรวิมล มั่นสุขผล  
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
  - 3.2 อ.ดร.มนทิรา บุญนิตย์  
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
  - 3.3 อ.สุจิตตรา จันทร์ลอย  
ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและคอมพิวเตอร์การศึกษา คณะครุศาสตร์  
ตำแหน่งผู้บริหาร รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
4. ผู้เชี่ยวชาญในด้านการตรวจสอบแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องเนื้อหาในเครื่องมือต่าง
  - 4.1 รศ.ดร.ไชยยศ ไพโรวิทยะศิริธรรม  
อาจารย์ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
  - 4.2 อาจารย์สุจิตตรา จันทร์ลอย  
ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและคอมพิวเตอร์การศึกษา คณะครุศาสตร์  
ตำแหน่งผู้บริหาร รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
  - 4.3 ผศ.ดร.สรกฤษ มณีวรรณ  
อาจารย์ประจำภาคเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี



ภาคผนวก ข  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความต้องการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” ของบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลการวิจัยนี้จะนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ ( ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น )

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] ที่ตรงความคิด เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

2. อายุ

[ ] 1. อายุต่ำกว่า 25 ปี

[ ] 2. อายุ 26 – 30 ปี

[ ] 3. อายุ 31 – 35 ปี

[ ] 4. อายุ 36 – 40 ปี

[ ] 5. อายุ 40 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[ ] 1. ปริญญาตรี [ ] 2. ปริญญาโท [ ] 3. ปริญญาเอก [ ] 4. อื่นๆ โปรดระบุ

## 4. สถานภาพหน้าที่การงานของผู้ให้ข้อมูล

[ ] ผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน.....

[ ] ผู้ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบประสานงานการดำเนินงานการ

ประกันคุณภาพ สังกัดหน่วยงาน.....

[ ] ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในระดับองค์ประกอบ /ตัวบ่งชี้ /หน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน.....

## 5. ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

[ ] 1. ต่ำกว่า 2 ปี

[ ] 2. 2-5 ปี

[ ] 3. 5 - 10 ปี

[ ] 4. 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการปฏิบัติหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษาคำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องหมายเลข 5 หรือ 4 หรือ 3 หรือ 2 หรือ 1 ระบุว่ากิจกรรมใด

ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามความหมาย ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
3	หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในงานประกันคุณภาพการศึกษา					
4	หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
5	หน่วยงานของท่านมีการสร้างความตระหนักให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา					
6	ท่านมีความรู้เรื่องกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษา					
7	ท่านมีส่วนร่วมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)					
8	ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดมาตรฐาน ตัวชี้วัดและ					



ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติงาน				
		5	4	3	2	1
	เป้าหมายที่ท่านต้องการ					
9	ในหน่วยงานท่านอำนวยความสะดวก สถานที่แหล่งข้อมูลการศึกษา สืบค้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
10	หน่วยงานของท่าน จัดส่งเสริม สนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา					
11	ท่านมีประสบการณ์ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษา					
12	ท่านใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ เกี่ยวกับด้าน ประกันคุณภาพการศึกษา					
13	หน่วยงานท่าน นำเทคโนโลยีมาใช้ร่วม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
14	หน่วยงานของท่านนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ เพื่อ รองรับการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ในด้านต่าง ๆ					
15	ท่านใช้เครื่องมือผ่านสื่อออนไลน์ ร่วมกับการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประ สิทธิภาพ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
16	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียม ข้อมูลเอกสาร หลักฐาน ร่องรอย การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดที่กำหนด					
17	การดำเนินงานเป็นไปตาม กรอบแผนงานการประกันคุณภาพ การศึกษา ตามที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง					
18	ข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเอง ของหน่วยงาน นำมาใช้เพื่อ การปรับปรุง และพัฒนาหน่วยงานได้จริง					
19	ท่านนำเสนอรายงานสรุปผลการพัฒนาต่อคณะกรรมการ					
20	ท่านมีส่วนร่วมในการชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมต่อคณะกรรมการ					

ตอนที่ 3 ประเด็นความต้องการที่ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องหมายเลข 5 หรือ 4 หรือ 3 หรือ 2 หรือ 1 ที่ตรงกับระดับ  
 ความคิดเห็นในประเด็นที่ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานประกันคุณภาพการศึกษา ตามความหมาย ดังนี้  
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็นในประเด็นที่ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
		5	4	3	2	1
1	ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด กระบวนการและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา					
2	ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
3	การวางแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษา					
4	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	ความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานประเมินตนเอง					
6	แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา					
7	ความรู้เกี่ยวกับการพิจารณากำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้					
8	เทคนิคในการทำประกันคุณภาพการศึกษาให้ตรงประเด็น					
9	การตอบคำถามของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้					
10	แนวทางการแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
11	แนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา					
12	ลดปัญหาการใช้เอกสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ท่านพบปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

3. ท่านต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในประเด็นใดบ้าง

.....

.....

.....

4. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดของท่าน ควรเป็นลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ผู้วิจัย นางสาววิวรรณ คุณเที่ยง สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

2. เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ (พัฒนามาจาก นางสาวศิริวรรณ หุนหวล)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ - สกุล .....
2. ตำแหน่ง .....
3. วุฒิการศึกษา .....
4. สถานที่ทำงาน .....
5. ประสบการณ์ในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา .....
6. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามสำหรับสัมภาษณ์ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์

1. สภาพในปัจจุบัน และความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....

.....

2. ขั้นตอนหรือกระบวนการ วิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

3. ปัจจุบันพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรภายในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร

.....

.....

4. หากนำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์มาใช้ปฏิบัติในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้หรือไม่ ท่านคิดว่ามีข้อดีและข้อควรพัฒนาอย่างไร

.....

.....

5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ องค์ประกอบที่ควรมี มีลักษณะหรือขั้นตอนรูปแบบอย่างไร จึงเหมาะสม

.....

.....

6. การสื่อสารในปัจจุบัน ที่เป็นการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เครื่องมือสื่อสารที่จะสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมในการค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรใช้รูปแบบใด อย่างไรบ้าง ที่เหมาะสม สอดคล้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปัจจุบัน

.....

.....

7. ท่านคิดว่ากิจกรรมใดที่ควรให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์

.....

.....

8. ปัญหา และ อุปสรรค ที่พบจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปัจจุบันมีลักษณะเช่นใดบ้าง

.....

.....

9. เทคนิค แนวทางการแก้ปัญหา อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คืออะไร

.....

.....

10. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ การสร้างแรงจูงใจต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ควร  
มีลักษณะอย่างไร

.....

.....

11. การประเมินผลสื่อสังคมออนไลน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีรูปแบบอย่างไรจึงเหมาะสม

.....

.....

12. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่กระตุ้นให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์

.....

.....



ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กรณีสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา  
เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบ  
ออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ผู้วิจัย นางสาววิวรรณ คุณเที่ยง สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  2. เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล
  4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ (พัฒนามาจาก นางสาวศิริวรรณ หุนหวล)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ - สกุล .....
2. ตำแหน่ง .....
3. วุฒิการศึกษา .....
4. สถานที่ทำงาน .....
5. ประสบการณ์ในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา .....
6. วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ตอนที่ 2 ข้อคำถามกรณีสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์สภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....

.....

2. ท่านจัดลำดับความสำคัญกระบวนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างไร

.....

.....

3. ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีลักษณะใดบ้าง

.....

.....

4. แนวทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรค จากคำถามข้อ 3 ท่านมีแนวทางเป็นอย่างไร

.....

.....

5. ช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา สภาพปัจจุบัน และควรใช้ช่องทางใดเพื่อสะดวก ง่าย ต่อการปฏิบัติของบุคลากร

.....

.....

6. ท่านคิดว่ากิจกรรมใดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

7. การนำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ มาใช้ในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของสถาบันได้มากน้อยเพียงใด อย่างไร

.....

.....



8. การเสริมแรงส่งผลต่อการกระตุ้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรดำเนินการอย่างไร จุดมุ่งหมายที่ท่านต้องการให้ผู้ปฏิบัติ เข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างไร

.....

.....

9. ท่านคิดว่า ความรู้ เทคนิคที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน สามารถนำมาช่วย เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้มากน้อยเพียงใด หากมีการนำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์เข้ามาช่วย ท่านคิดว่าจะประสบความสำเร็จ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม



### แบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่าน ระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ผู้วิจัย นางสาววิวรรณ คุณเที่ยง สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  2. เพื่อพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
  3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล
  4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเก็บข้อมูลวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ” ของบุคลากรในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลจากการวิจัยนี้ เพื่อใช้ประกอบการวิจัย ทั้งนี้ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามทุกข้อ ( ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผยใช้เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยนี้เท่านั้น ) แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลฉบับนี้ เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีต่อระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ (พัฒนามาจาก นางสาวศิริวรรณ หุ่นหวล)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน [ ] ที่ท่านคิดว่าเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 25 ปี

2. อายุ 26 – 30 ปี

3. อายุ 31 – 35 ปี

4. อายุ 36 – 40 ปี

5. อายุ 40 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี  2. ปริญญาโท  3. ปริญญาเอก  4. อื่นๆ โปรดระบุ

4. สถานภาพหน้าที่การงานของผู้ให้ข้อมูล

ผู้บริหาร คณะ/หน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน.....

ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ฝ่ายงาน.....

ตอนที่ 2 พฤติกรรมที่มีต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบวัดประมาณค่า 5 ระดับ โปรดตอบให้ตรงตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน หลังจากการเข้าใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ครบทั้งหมดแล้ว

2. การตอบแบบสอบถาม โปรดอ่านข้อความทางซ้ายมือ แล้วทำ เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านทางขวามือ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

การแสดงพฤติกรรมมากที่สุด	ค่าคะแนน	5
การแสดงพฤติกรรมมาก	ค่าคะแนน	4
การแสดงพฤติกรรมปานกลาง	ค่าคะแนน	3
การแสดงพฤติกรรมน้อย	ค่าคะแนน	2
การแสดงพฤติกรรมน้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1

รายการ	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. มีการสนทนาเพื่อแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
2. มีการสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ ระยะทาง					
3. มีการเสนอ ประเด็นปัญหา ที่พบจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
4. มีการแลกเปลี่ยนทางความคิดเห็น ปัญหาที่พบ จากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
5. มีปฏิสัมพันธ์ มีส่วนร่วมจากการแสดงความคิดเห็นระหว่างสมาชิก					
6. เข้าทำกิจกรรมบอกเล่า ทักษะ ประสบการณ์ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษา					
7. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ เทคนิค การปฏิบัติงาน กระบวนการประกันคุณภาพ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์					
8. มีข้อสังเกต ทักษะ และการปฏิบัติงานของสมาชิกที่นำเสนอ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์					
9. มีการแสดงความคิดเห็นของตน เพื่อแลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำแก่สมาชิกผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยน					
10. มีการบันทึก ข้อมูลความรู้ ผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นเครื่องมือ					
11. แบ่งกลุ่มความรู้ ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสังคมออนไลน์					
12. มีการนำความรู้ที่ได้ รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาจัดเก็บใหม่					

รายการ	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
เพื่อเป็นกรณีศึกษาตามแนวคิดของตนเอง					
13. ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อระบบออนไลน์					
14. นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มาปรับประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน					
15. มีการค้นพบแนวทางได้เองจากการดำเนินกิจกรรมตามระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์					
16. มีการเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ					
17. มีการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิมจากระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์					



ตารางที่ 14 เกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

การประเมิน	ระดับคุณภาพ		
	3	2	1
1.แสดงความคิดเห็นผ่าน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์	แสดงความคิดเห็นผ่าน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ทุกครั้ง	แสดงความคิดเห็นผ่าน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์บางครั้ง	ไม่เคยแสดงความคิดเห็น ผ่านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านระบบออนไลน์
แบ่งปันความรู้ผ่านระบบ ออนไลน์	แบ่งปันความรู้ผ่านระบบ ออนไลน์ทุกครั้ง	แบ่งปันความรู้ผ่านระบบ ออนไลน์บางครั้ง	ไม่เคยแบ่งปันความรู้ ผ่านระบบออนไลน์
แบ่งปันประสบการณ์ ทักษะการทำงานผ่าน ระบบออนไลน์	แบ่งปันประสบการณ์ ทักษะการทำงานผ่าน ระบบออนไลน์ทุกครั้ง	แบ่งปันประสบการณ์ ทักษะการทำงานผ่าน ระบบออนไลน์บางครั้ง	ไม่เคยแบ่งปัน ประสบการณ์ทักษะการ ทำงานผ่านระบบออนไลน์
ร่วมแบ่งปันเทคนิค วิธีการดำเนินงาน	ร่วมแบ่งปันเทคนิค วิธีการดำเนินงานทุกครั้ง	ร่วมแบ่งปันเทคนิควิธีการ ดำเนินงานบางครั้ง	ไม่เคยร่วมแบ่งปัน เทคนิควิธีการดำเนินงาน
อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการ แลกเปลี่ยนผ่านระบบ ออนไลน์	อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการ แลกเปลี่ยนผ่านระบบ ออนไลน์ทุกครั้ง	อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการ แลกเปลี่ยนผ่านระบบ ออนไลน์บางครั้ง	อ่านข้อมูลข้อคิดเห็นการ แลกเปลี่ยนผ่านระบบ ออนไลน์

#### เกณฑ์การให้คะแนน

จำนวนครั้งเข้าร่วมกิจกรรม 4- 5 ครั้ง ได้ 3 คะแนน  
จำนวนครั้งเข้าร่วมกิจกรรม 2- 3 ครั้ง ได้ 2 คะแนน  
จำนวนครั้งเข้าร่วมกิจกรรม 0- 1 ครั้ง ได้ 1 คะแนน

#### เกณฑ์การประเมิน

ค่าร้อยละ 80 - 100 ระดับดีมาก  
ค่าร้อยละ 70 - 79 ระดับดี  
ค่าร้อยละ 60 - 69 ระดับพอใช้  
ค่าร้อยละ 59 - 0 ระดับควรปรับปรุง

ตารางที่ 15 แสดงผลการให้คะแนนพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

การประเมิน คนที่	แสดงความคิดเห็น (4 คะแนน)	แบ่งปันความรู้ (4 คะแนน)	แบ่งปันประสบการณ์ (4 คะแนน)	แบ่งปันเทคนิควิธีการดำเนินงาน (4 คะแนน)	อ่านข้อมูลข้อคิดเห็น (4 คะแนน)	รวม (20 คะแนน)	ค่าเฉลี่ย(4 คะแนน)		ค่าระดับ
							$\bar{x}$	S.D	
1	4	4	4	4	3	19	3.8	0.45	ดีมาก
2	4	4	4	4	4	20	4	0.00	ดีมาก
3	4	4	4	4	3	19	3.8	0.45	ดีมาก
4	3	3	3	3	3	15	3	0.00	ดี
5	4	4	4	3	3	18	3.6	0.55	ดีมาก
6	4	4	4	4	4	20	4	0.00	ดีมาก
7	3	3	4	4	4	18	3.6	0.55	ดีมาก
8	3	4	4	3	3	17	3.4	0.55	ดี
9	4	3	3	3	3	16	3.2	0.45	ดี
10	4	3	4	4	4	19	3.8	0.45	ดีมาก
11	4	4	4	4	4	20	4	0.00	ดีมาก
12	4	2	4	4	3	17	3.4	0.89	ดีมาก
13	4	4	3	4	4	19	3.8	0.45	ดีมาก
14	3	3	4	3	4	17	3.4	0.55	ดีมาก
15	4	4	4	4	4	20	4	0.00	ดีมาก
16	4	3	4	2	4	17	3.4	0.89	ดีมาก
17	4	4	4	4	4	20	4	0.00	ดีมาก
18	3	2	3	4	4	16	3.2	0.84	ดี
เฉลี่ยรวม							3.63	0.32	ดีมาก







ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแผนงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การศึกษาศึกษาพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือสื่อออนไลน์	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
					1	2	3		
1. การเปลี่ยนความรู้ โดยกระบวนการทาง สังคม (Socialization)	เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำ เพื่อนใหม่	1 สัปดาห์ (สัปดาห์ที่ 1)	ระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ออนไลน์	Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)					
	1. ผู้วิจัยเชิญอาสาสมัครเข้าร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์		จำนวนผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharingbpi)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2. ผู้วิจัยกล่าวทักทายต้อนรับผู้เข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนฯ แนะนำตนเอง ต่อสมาชิกกลุ่มตัวอย่างเข้ามาแนะนำ ตัว /ร่วมพูดคุยสนทนาสัมพันธ /แนะนำ หน้าที่ /ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติ/ แลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล สร้าง บรรยากาศการเรียนรู้		จำนวนผู้เข้ามา แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	จำนวนผู้เข้ามา แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	1.00
	3. ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ ให้ผู้เข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนฯ ทราบ วิธีการ แสดงความคิดเห็น ตั้งประเด็นข้อ		จำนวนผู้เข้ามา แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือสื่อออนไลน์	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
					1	2	3		
	คำถาม ข้อเสนอแนะการใช้งานระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้าง บรรยากาศความเป็นกันเองกับผู้ใช้เข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนฯ *หมายเหตุ: สรุปลงข้อสรุปจัดเก็บ ประจำสัปดาห์		แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)					
2. การนำความรู้สู่ ภายนอก (Externalization)	ตั้งเป้าความรู้และแลกเปลี่ยนต้นาน 1 สัปดาห์ (สัปดาห์ที่ 2)		ระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ออนไลน์ฯ	Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)					
	1. ผู้วิจัยชักทาย ผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยนฯ ทบทวนกิจกรรมที่ทำ เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา ให้ข้อมูลความรู้ งานประกันคุณภาพ กระบวนการ เบื้องต้นการประกันคุณภาพ ผู้วิจัย เริ่มตั้งประเด็นข้อคำถาม ผู้ที่เข้า มาร่วมแลกเปลี่ยนฯ		จำนวนผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	เหมาะสม	
	2. ผู้วิจัยตั้งประเด็นแลกเปลี่ยน ความรู้ที่มีในตัวคน และความรู้ ภายนอก เล่าเรื่อง(story telling) ระดมสมอง ประสพการณ์ ความสำเร็จ เทคนิคที่ผ่านมา แสดง		จำนวนผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิกความสำเร็จ	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)	+1	+1	+1	เหมาะสม	

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือสื่อออนไลน์	ผู้เกี่ยวข้อง			IOC	หมายเหตุ
					1	2	3		
	วิสัยทัศน์ ทิศนคติจากการศึกษา ปฏิบัติ อบรม สัมมนา *หมายเหตุ: สรุปข้อมูลจัดเก็บประจำ สัปดาห์		ของต้นแบบของขั้นตอน การทำงาน	Line group :(ks.sharing bpi)					
	3. ผู้วิจัย กระตุ้นสร้างบรรยากาศ การสื่อสาร เพื่อให้ผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยน *หมายเหตุ: สรุปข้อมูลจัดเก็บประจำ สัปดาห์		จำนวนผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
3. การผสมผสาน (Combination)	สื่อสารปันความรู้และสกัดทักษะ	1 สัปดาห์ (สัปดาห์ที่ 3)	ระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ออนไลน์	Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)					
	1. ผู้วิจัยถ่ายทอด ผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน ทบทวนกิจกรรมที่ทำ เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา รวบรวมความรู้ เทคนิค ประเด็นที่ต้องการเสนอ เพิ่มเติม		จำนวนผู้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือสื่อออนไลน์	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
					1	2	3		
	2. ผู้วิจัย กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ระบุความคิดเห็นพร้อมทั้งจัดเป็นหมวดหมู่ทั้งภายใน ภายนอก มาพิจารณาสรุปเป็นองค์ความรู้ *หมายเหตุ: สรุปข้อมูลจัดเก็บประจำสัปดาห์		จำนวนผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
4. การนำความรู้สู่ ภายใน (Internalization)	บทสรุปความรู้จากกรณีศึกษา 1 สัปดาห์ (สัปดาห์ที่ 4)		ระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ออนไลน์	Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)					
	1. ผู้วิจัยถ่ายทอดผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนบทบาทกิจกรรมที่ทำเมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา		จำนวนผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิกความสำเร็จ ของเอกสารคู่มือการทำงาน	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2. ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ จัดเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ความรู้ซึ่งได้รับความรู้สึกบุคคล ฝ่ายงาน หน่วยงาน องค์กร *หมายเหตุ: สรุปข้อมูลจัดเก็บประจำ		จำนวนผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยน แบบบันทึกพฤติกรรม แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

กระบวนการ SECI's Model	ขั้นตอนกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เครื่องมือสื่อออนไลน์	ผู้เกี่ยวข้อง			IOC	หมายเหตุ
					1	2	3		
	สัปดาห์			Line group :(ks.sharing bpi)					
5. การเข้าถึงความรู้ เอกสารเผยแพร่ สื่อสังคม ออนไลน์	นำเสนอและการประเมินผล	1 สัปดาห์ (สัปดาห์ที่ 5)	ระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ออนไลน์ฯ	Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th)					
	- แสดงความคิดเห็นที่ตนคิด จาก องค์ความรู้ที่ได้รับ แสดงความ คิดเห็นระบบของทางแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เทคนิควิธีการที่นำมา แลกเปลี่ยน		มีเอกสารคู่มือการทำงาน ออกเผยแพร่ในช่องทาง ต่างๆ แบบบันทึกพฤติกรรมก้าว แสดงออกทางความคิด ของสมาชิก แผนภาพ อินโฟกราฟิก	Mobile phone Facebook :(ks.sharing bpi) Social Media ( www. ks.sharing bpi.ac.th/index.php/th) Line group :(ks.sharing bpi)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ประเมินขั้นตอนและกิจกรรม  
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านเครือข่ายออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		1	2	3		
1	<b>ขั้นที่ 1 เปิดตัวเตรียมพร้อมแนะนำเพื่อนใหม่ กิจกรรมประกอบด้วย</b>					
	1) ผู้วิจัยเชิญอาสาสมัครเข้าร่วมกลุ่มสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์งานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2) ผู้วิจัยทักทายแจ้งวัตถุประสงค์ข้อมูลกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นการเข้าร่วมกลุ่ม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	3) สมาชิกแนะนำข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และหน้าที่ ปฏิบัติความรับผิดชอบในงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกสื่อ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	4) สมาชิกพูดคุย แสดงทัศนคติแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		1	2	3		
2	<b>ขั้นที่ 2 ตั้งเป้าความรู้ร่วมแลกเปลี่ยนตำนาน กิจกรรมประกอบด้วย</b>					
	1) สมาชิกบอกเล่าประสบการณ์การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวิธีการเล่าเรื่อง (Story telling) เก็บบันทึกผ่านสื่อออนไลน์กลุ่มเฟซบุ๊ก	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2) ตั้งประเด็นการสนทนาแลกเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร จากปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	3) สมาชิกร่วมพูดคุย สอบถามวิธีการแก้ปัญหา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		1	2	3		
	ประเด็นที่เคยมีประสบการณ์ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลผ่านสื่อเก็บเป็นแหล่งความรู้ จากกลุ่มเฟซบุ๊ก					
	4) จัดเก็บรวบรวมผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการบันทึกบนเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ฯ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	5) สนับสนุนแหล่งข้อมูลต่างๆ ให้กับสมาชิกทางเว็บไซต์ฯ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		1	2	3		
3	<b>ขั้นที่ 3 สื่อสารปันความรู้และสร้างภูมิรู้ด้วยทักษะกิจกรรมประกอบด้วย</b>					
	1) ร่วมระดมทางความคิดเห็นเพื่อเลือกวิธีการจากกลุ่มเพื่อนสมาชิกให้หลากหลาย โดยบันทึกผ่านสื่อออนไลน์ กลุ่มสนทนาเฟซบุ๊ก	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2) สมาชิกร่วมเสนอเทคนิค ความรู้ การปฏิบัติงาน ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ โดยการบันทึกผ่านออนไลน์กลุ่มเฟซ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	3) สมาชิกร่วมเสนอเทคนิคความสำเร็จในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ เพื่อนร่วมให้ข้อคิดซึ่งกันและกัน จัดเก็บบันทึกผ่านสื่อออนไลน์กลุ่มเฟซบุ๊ก	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	4) สรุปประเด็นความรู้ ที่ได้จากการสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการถอดความรู้เป็นแผนภาพ บันทึกบนสื่อออนไลน์เพื่อเป็นแหล่งความรู้ และกรณีศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม



ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		1	2	3		
4	<b>ขั้นที่ 4 บทสรุปความรู้จากการสกัดทักษะกิจกรรมประกอบด้วย</b>					
	1) จัดหมวดหมู่ความรู้ ผ่านเครื่องมือเว็บไซต์ บันทึกจัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้ผ่านสื่อออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2) จัดทำกรณีศึกษา แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการบันทึกผ่านเครื่องมือเว็บไซต์ฯ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	3) นำความรู้ที่ได้จากการสกัด ถอดบทเรียน และกรณีศึกษา มาจัดเก็บไว้เป็นคลังความรู้บนสื่อสังคมออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		1	2	3		
5	<b>ขั้นที่ 5 นำเสนอและการประเมินผลความรู้กิจกรรมประกอบด้วย</b>	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	1) เชิญชวนกลุ่มสนทนา เพื่อนสมาชิกให้แลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ใหม่ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
	2) จัดออกแบบแผนภาพ ถอดบทเรียนเป็นกรณีศึกษา เป็นแนวทางเพื่อปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจได้นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบประเมินคุณภาพสื่อสังคมออนไลน์

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
ด้านเนื้อหา					
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
2. เนื้อหาในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
3. เนื้อหาในกระบวนการมีความถูกต้อง มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจนเชื่อถือได้	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
4. ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและ ปริมาณ เนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
5. กระบวนการเข้าถึงเนื้อหาเหมาะสม	+1	0	+1	0.67	เหมาะสม
6. เนื้อหาเหมาะสมกับผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
7. เนื้อหา มีการแบ่งหมวดหมู่เป็นระบบ แบ่งเป็นหัวข้อย่อยๆ มีความชัดเจน	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
ด้านการออกแบบ					
8. รูปแบบเว็บไซต์มีความน่าสนใจ ข้อมูล เนื้อหา กระบวนการครบถ้วนทันสมัย เหมาะต่อการเปลี่ยนแปลง ต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
9. การจัดวางรูปภาพการออกแบบในเว็บไซต์ เหมาะสมกับเนื้อหา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
10. รูปแบบตัวอักษร (Font) เหมาะสมอ่านง่าย สบายตา และใช้รูปแบบคงที่	0	+1	+1	0.67	เหมาะสม
11. ขนาดตัวอักษร (Size) เหมาะพอดีกับการแสดงผลที่ความละเอียดของจอภาพที่ใช้ได้เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
12. รูปแบบนำทาง (Navigation) ช่วยให้ ผู้ใช้งานทราบตำแหน่งข้อมูลบนเว็บไซต์สืบค้น สะดวกเข้าถึงส่วนที่ต้องการได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
13. สามารถใช้เส้นนำสายตาเรียกใช้ข้อมูลได้ จากทุกส่วนในเว็บไซต์ได้ง่าย รวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
14. การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์กระบวน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์เหมาะสม ช่วยให้ ผู้ที่ไม่สับสนในตำแหน่งการใช้งาน	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
15. โครงสร้างของจอภาพ (Layout) รูปแบบ สี เครื่องมือนำทาง (Navigation control) คงที่เข้าใจง่าย	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
16. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ความรู้ (Reader) และผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างซึ่งกันและกัน	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
17. นำประเด็นที่ได้จากการสนทนา ออกแบบ สรุป ถอดความรู้ เทคนิค การ แก้ปัญหาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
18. การวางรูปแบบเว็บไซต์ ช่วยสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกันคุณภาพ การศึกษาได้อย่างสอดคล้อง ก่อเกิดประโยชน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
19. มีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ กระบวนการจัดการความรู้ที่เหมาะสมต่อการ พัฒนาการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
20. มีความสะดวกไม่ยุ่งยากง่ายต่อการใช้งาน เว็บไซต์กระบวนแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
21. การเข้าถึงข้อมูล (Access) เว็บไซต์กระ บวนแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ มีความ สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
22. การออกแบบกระบวนการช่วยให้ผู้ใช้อ่าน เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย (Readability)	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
23. มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถควบคุม การใช้งานและค้นหาความรู้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
24. ความคิดเห็นโดยรวม ต่อ เว็บไซต์ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์เพื่อ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ใน ระดับใด					

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการตรวจประเมิน

ควรปรับเกณฑ์การใช้ภาษาคำถามให้อ่านแล้วเข้าใจง่าย สละสลวยขึ้น



ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
ด้านเนื้อหา					
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความชัดเจนสอดคล้องตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
2. เนื้อหาในเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มีความชัดเจนหลากหลาย เข้าใจง่ายและน่าสนใจศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
3. เนื้อหาในระบบมีความถูกต้อง มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจน เชื่อถือได้นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
4. ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ปริมาณเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความเหมาะสม ครอบคลุม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
5. มีการแบ่งหมวดหมู่ระบบจัดการเนื้อหา สรุปความรู้ นำเสนอเป็นหัวข้อย่อยๆ ที่ชัดเจน และมีการลำดับการนำเสนอในเรื่องต่างๆ ช่วยให้ผู้ใช้เกิดการเรียนรู้จริง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
6. จัดกลุ่มเนื้อหาแบ่งเป็นหัวข้อย่อยๆ ที่มีความชัดเจน และเนื้อหาแต่ละหัวข้อย่อยจบในตัวเอง เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
7. การใช้ข้อมูลในระบบเข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สามารถอธิบายให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจมากขึ้นหรือชี้แนะให้ผู้ใช้งานไปศึกษาได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
8. ข้อมูลในเว็บไซต์ระบบจัดการความรู้เป็นประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
ด้านการออกแบบ					
9. การออกแบบเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
10. กราฟิกในเว็บไซต์และภาพประกอบเนื้อหา จัดวางรูปแบบมีความเหมาะสม สวยงามง่ายต่อการเข้าใจ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
10. รูปแบบตัวอักษร (Font) เหมาะสมอ่านง่าย สบายตา และใช้รูปแบบคงที่	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
11. ขนาดตัวอักษร (Size) เหมาะพอดีกับการแสดงผลที่ความละเอียดของจอภาพที่ใช้ได้เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
13. รูปแบบนำทาง (Navigation) ช่วยให้ผู้ใช้งานทราบตำแหน่งข้อมูลบนเว็บไซต์สืบค้น สะดวกเข้าถึงส่วนที่ต้องการได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
14. สามารถใช้ระบบนำทางที่เรียกใช้ได้จากทุกส่วนในเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ฯ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
15. การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ฯเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้ไม่สับสนในตำแหน่งการใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
16. โครงสร้างของจอภาพ (Layout) รูปแบบ สี เครื่องมือนำทาง (Navigation control) คงที่เข้าใจง่าย ตำแหน่งเดียวกันตลอด ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
ด้านการจัดการความรู้					
17. เว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ ช่วยการค้นหาความรู้และส่งเสริมผู้สร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
18. การนำความรู้ที่ได้รับมาสรุปจัดทำแผนภาพเข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติใช้ได้จริง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
19. การออกแบบเว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
ด้านความคล่องตัวในการทำงาน (Usability)					
20. การใช้งานเว็บไซต์ฯ มีความสะดวกไม่ยุ่งยากง่ายต่อการใช้ของผู้ใช้	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
21. การเข้าถึง (Access) เว็บไซต์ระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้สื่อออนไลน์ มีความรวดเร็ว ทันสมัยและเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
22. การออกแบบระบบแบบช่วยให้ผู้ใช้งานอ่านเนื้อหาเข้าใจได้ง่าย (Readability) ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
23. มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถควบคุมการใช้งานและค้นหาความรู้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
24. ความคิดเห็นโดยรวม ต่อ เว็บไซต์กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับใด	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม



ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
1. มีการสนทนาเพื่อแนะนำ ข้อมูลส่วนตัว ประสบการณ์ และหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
2. มีการสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันผ่านระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์โดยได้ทุกที่ทุกเวลา	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
3. สอบถามข้อมูล ข้อสงสัยในปัญหาจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
4. มีการแสดงทัศนคติ ความคิดต่อประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
5. สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มาร่วมแลกเปลี่ยนหรือมีส่วนร่วมในการแสดงทัศนคติเชิงบวก	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
6. การเข้าร่วมกิจกรรมบอกเล่าประสบการณ์ ทักษะที่เข้ามาแลกเปลี่ยน ของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
7. มีการนำ เสนอความรู้ เทคนิค วิธีการปฏิบัติงานผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
8. มีการสังเกตทักษะและการทำงานของสมาชิกที่นำเสนอผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
9. มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอวิธีการแก้ปัญหา หรือให้คำแนะนำ ต่อสมาชิกผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
10. มีการบันทึกความรู้ ผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
11. มีการจัดหมวดหมู่ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
12. มีการนำ ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาบันทึกใหม่เป็นกรณีศึกษาแนวคิดของตนเอง	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม



รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
	1	2	3		
13. สามารถใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ได้	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
14. มีการค้นหาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ผ่านระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
15. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ มาประยุกต์ใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา การปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
16. มีเทคนิคแนวทางที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมตามระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	0	0.67	เหมาะสม
17. มีการเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม
18. มีการยอมรับความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างจากความรู้เดิมจากระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการตรวจประเมิน

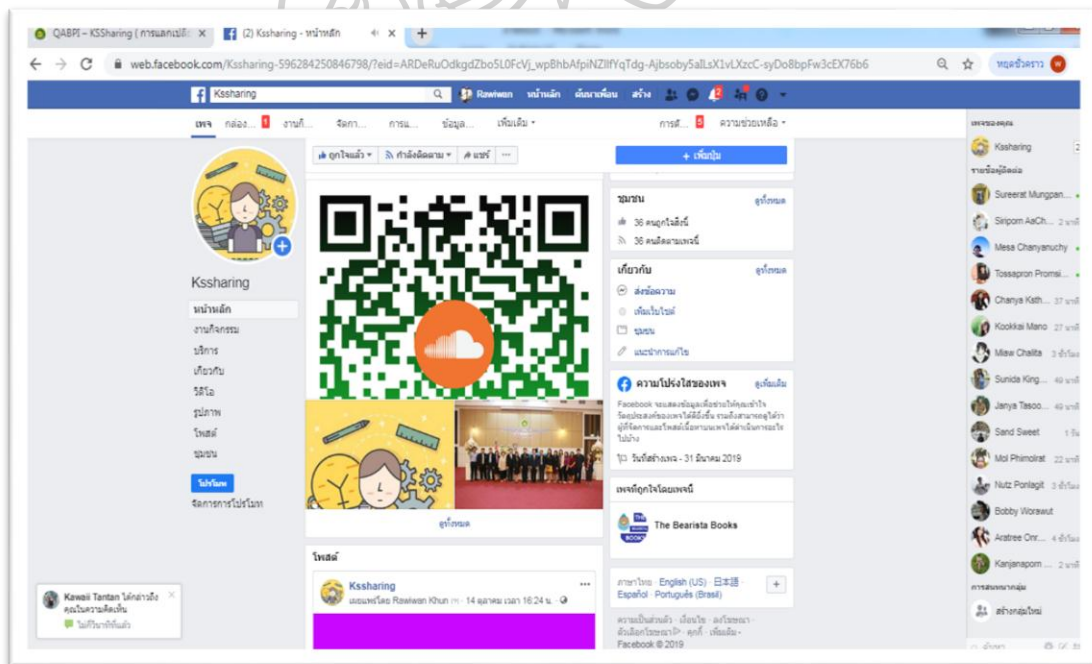
ควรแบ่งออกเป็นด้าน หรือขั้นตอน เพื่อให้สามารถจัดกลุ่มคำถามได้เป็นหมวดหมู่

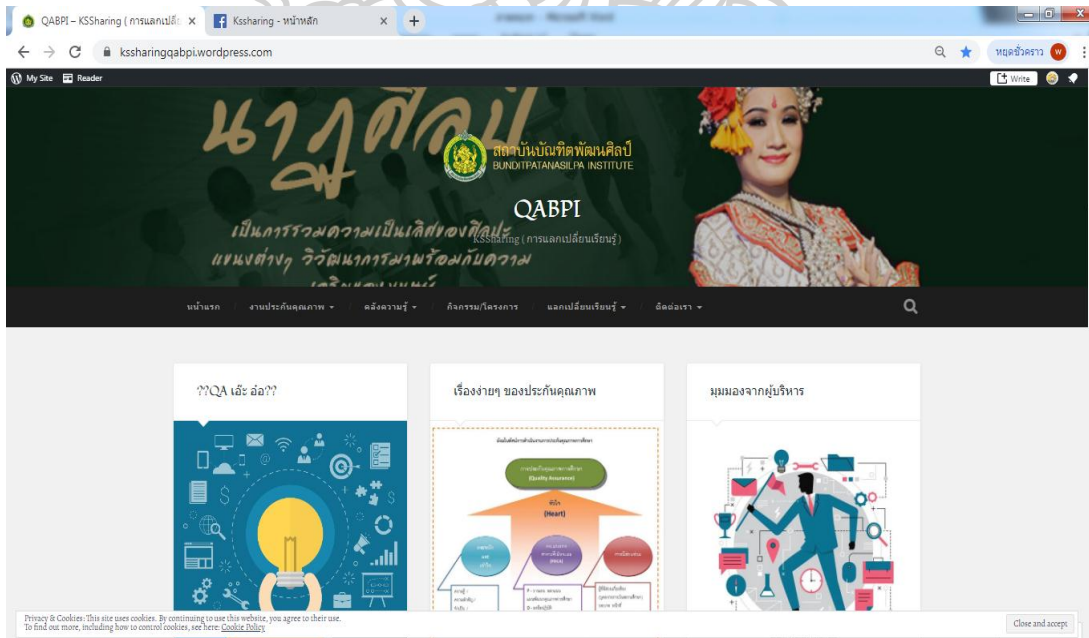
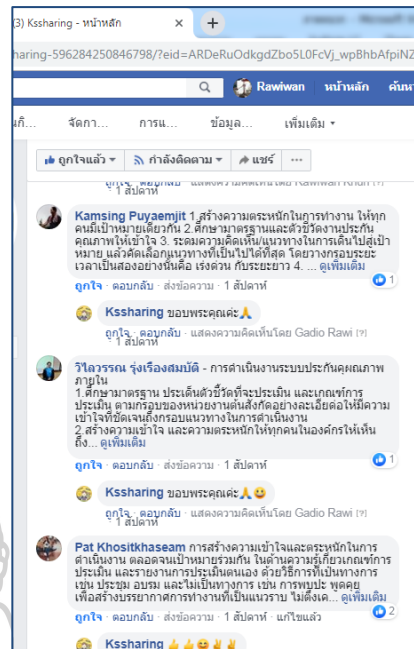
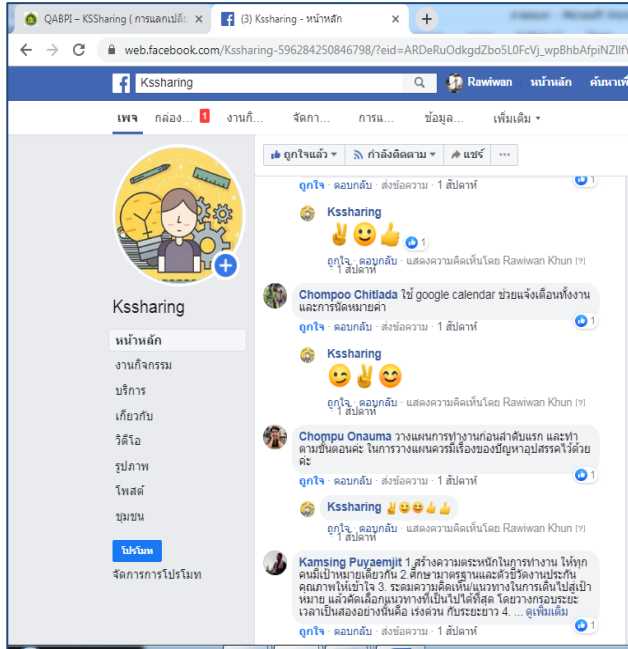
ควรเรียงเรียงภาษาให้ง่ายเพื่อความเข้าใจ



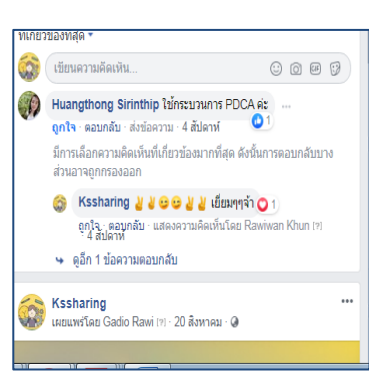
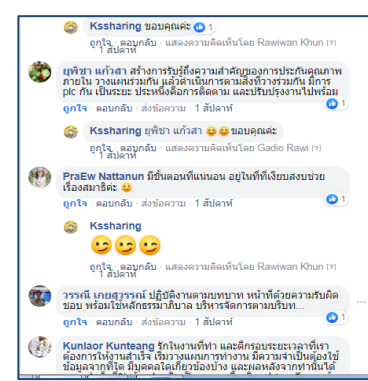
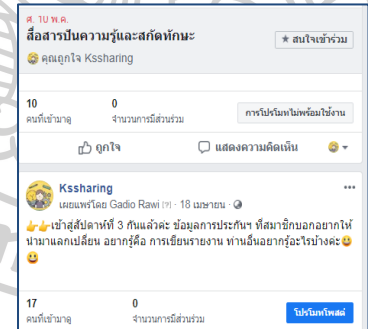
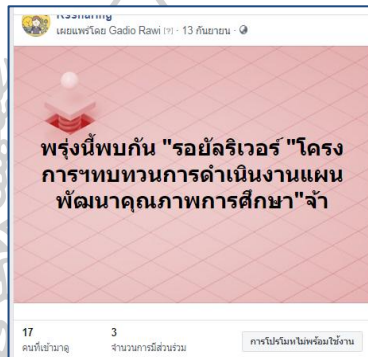
ภาคผนวก ง

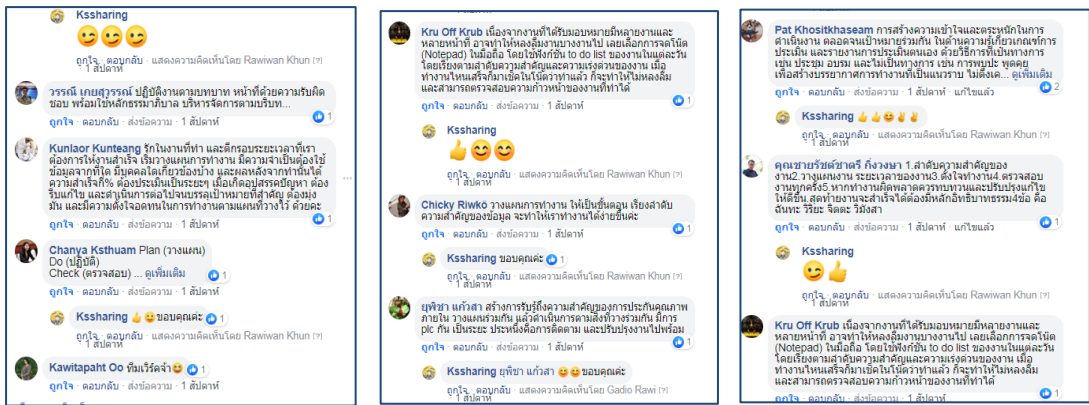
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์











### 1. เปิดตัวเตรียมพร้อมและแนะนำเพื่อนใหม่

### 2. ตั้งเป้าหมายและแลกเปลี่ยนตามาน

2.

Occasionally, some of your visitors may see an advertisement here, as well as a Privacy & Cookies banner at the bottom of the page. You can hide ads completely by upgrading to one of our paid plans.

### 3. สื่อสารเป็นความรู้และสัปดาห์ทักษะ

3.

Occasionally, some of your visitors may see an advertisement here, as well as a Privacy & Cookies banner at the bottom of the page. You can hide ads completely by upgrading to one of our paid plans.

### 4. มทสรุปความรู้จากการสัปดาห์ทักษะ

4.

Occasionally, some of your visitors may see an advertisement here, as well as a Privacy & Cookies banner at the bottom of the page.

### 5. นำเสนอและยกย่องประเพณีผล

5.

Occasionally, some of your visitors may see an advertisement here, as well as a Privacy & Cookies banner at the bottom of the page.

### เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา

Occasionally, some of your visitors may see an advertisement here, as well as a Privacy & Cookies banner at the bottom of the page.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรวีวรรณ คุณเที่ยง
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบูรณ์
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2559 ศึกษาต่อด้านปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

