



การจัดการความรู้มุมมองจากมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบและกลไกจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ การบริหารจัดการความรู้จากผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อเผยแพร่ไปยังคณาจารย์ นักศึกษา วงการวิชาการ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนเป้าหมายที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับทุกสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น สถาบันต้องจัดระบบส่งเสริมสนับสนุนให้มีการรวบรวม เผยแพร่ และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทรัพย์สินทางปัญญาจากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยสิ่งที่เผยแพร่ต้องมีคุณภาพเชื่อถือได้และรวดเร็วทันเหตุการณ์

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ
2. มีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
3. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้จากข้อ 2 ผู้สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง
4. มีการนำผลงานงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จริงจากหน่วยงานภายนอกหรือชุมชน
5. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนา **สังคมาฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้**ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ที่มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุนความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิधिปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit-knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 552-2553

หมวด 4. การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (90 คะแนน)

ในหมวดการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าสถาบันเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์เชิงความรู้ได้อย่างไร มีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร และมีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนในการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน)

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันใช้ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของสถาบัน โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสถาบันโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ สถาบันมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างรวมทั้งตัววัดด้านงบประมาณและการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการพิจารณาบ่อยเพียงใด สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและสร้างนวัตกรรม
- (2) สถาบันมีวิธีการเลือกและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ และเพื่อนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการทันต่อความต้องการและทิศทางของบริการทางการศึกษาอยู่เสมอ สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการดังกล่าวไวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่คาดคิด

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน สถาบันทำการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการทบทวนและเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ สถาบันใช้ผลการทบทวนนี้อย่างไรในการตรวจประเมินผลสำเร็จของสถาบัน ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับคู่แข่งและสถาบันที่มีลักษณะคล้ายกันและความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งใช้ในการตรวจประเมินความสามารถของสถาบันที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทายของสถาบัน ในสภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินงานอยู่

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญไว้และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ไปสู่คณาจารย์ บุคลากร และกลุ่มงานอื่นๆ ทั่วทั้งสถาบัน เพื่อสนับสนุนบุคลากรเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพให้สามารถตัดสินใจได้ สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญ โอกาสดังกล่าวไปยังสถาบันที่ส่งผู้เรียนมาศึกษาและรับผู้เรียนไปศึกษาต่อรวมถึงผู้ส่งมอบ **คุณค่าร่วม** มีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับสถาบัน (*)

หมายเหตุ :

- หมายเหตุ 1 : การวัดผลการดำเนินการ (ข้อ 4.1ก.) เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลจริงในการกำหนดและปรับทิศทางของสถาบัน และการจัดสรรทรัพยากร ในระดับห้องเรียน ภาควิชา กระบวนการหลัก คณะวิชา และระดับสถาบัน
- หมายเหตุ 2 : ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ [ข้อ 4.1ก.(2)] ได้จากการเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นด้วยกระบวนการเทียบเคียง และการค้นหาข้อมูลการเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน คำว่า “กระบวนการเทียบเคียง” หมายถึง การเฝ้าหากระบวนการและผลลัพธ์ซึ่งแสดงถึงแนวปฏิบัติและผลการดำเนินการที่เป็นเลิศในกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันทั้งภายในและภายนอกชุมชนวิชาการ ข้อมูลการเปรียบเทียบในเชิงแข่งขัน เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินการระหว่างสถาบันกับองค์กรอื่นๆ ที่เทียบเคียงกันได้ และ/หรือประชากรผู้เรียน ตลอดจนสถาบันคู่แข่ง
- หมายเหตุ 3 : การทบทวนผลการดำเนินการระดับองค์กร (ข้อ 4.1ข.) ควรมาจากการวัดผลการดำเนินการ ระดับองค์กร ตัววัดผลการดำเนินการที่รายงานไว้ในการตอบหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ และตัววัดผลการดำเนินการที่ทบทวน โดยผู้ในระดับสูง [ข้อ 1.1ข.(2)] โดยอิงตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ตามที่ระบุไว้ในหัวข้อที่ 2.1 และ 2.2 รวมทั้งอาจมาจากผลการตรวจประเมินภายในหรือภายนอก
- หมายเหตุ 4 : การวิเคราะห์ (ข้อ 4.1ข.) ประกอบด้วยการตรวจสอบแนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ระดับองค์กร ชุมชนวิชาการ และเทคโนโลยี ตลอดจนการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล และการหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ ช่วยให้ทราบต้นเหตุของปัญหา ต้นเหตุของปัญหา และช่วยจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์จึงใช้ข้อมูลทุกประเภท อาทิเช่น ผู้เรียน กลุ่มผู้เรียน หลักสูตร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเงินและตลาด ข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน งบประมาณ และข้อมูลเชิงแข่งขัน/เปรียบเทียบ
- หมายเหตุ 5 : ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ผลการดำเนินการระดับองค์กร ควรจะมีส่วนช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร ในหมวด 2
- หมายเหตุ 6 : ควรรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในหัวข้อ 7.1 ถึง 7.6

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ : สถาบัน มีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ของสถาบัน และเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน)

ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน ให้อธิบายถึงวิธีการที่สถาบันสร้างและจัดการสินทรัพย์เชิงความรู้ของสถาบันโดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้

- (1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ของสถาบันมีคุณสมบัติดังนี้ :
 - ความแม่นยำ
 - ความถูกต้องและเชื่อถือได้
 - ความทันกาล
 - การรักษาความปลอดภัยและความลับ
- (2) สถาบันดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำอย่างไรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้
- (3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสถาบัน เพื่อให้บรรลุผลของ
 - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน
 - การถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและ
 - ความรวดเร็วในการค้นหา ระบุ แบ่งปันและนำ วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
 - การรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ไปใช้ในกระบวนการ วางแผนเชิงกลยุทธ์

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (1) สถาบันดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน
- (2) ในกรณีฉุกเฉิน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง
- (3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรักษาเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทันกับความต้องการ และทิศทางของบริการทางการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินงานอยู่

หมายเหตุ :

หมายเหตุ 1 : ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ (ข้อ 4.2ก.[2]) มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับสถาบันการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถาบันการศึกษา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ของสถาบันได้รับความนิยมนำมาใช้มากขึ้น ในขณะเดียวกัน อินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการสื่อสารระดับองค์กร

หมายเหตุ 2 : การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ [ข้อ 4.2ก.(2)] อาจทำได้โดยผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และวิธีการอื่นๆ