

**การสร้างแบบจำลอง การบูรณาการการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และ
การจัดการองค์ความรู้ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
กรณีศึกษาสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**

Development Integrated Model of Quality Assurance, Risk and Knowledge Management in
Ubonratchatanee University : Case Study Instructional Resources Center

นางชนิษฐา อินถา
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการผสมผสานเชื่อมโยงเนื้อหาสาระและสร้างแบบจำลองการบูรณาการ การประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยโดยสรุป ทำให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและเครื่องมือในการบูรณาการงานทั้ง 3 โดยขั้นตอนแรกคือทบทวนภารกิจ ขั้นตอนที่ 2 จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ขั้นตอนที่ 3 คือการประเมินความเสี่ยงครบทุกเกณฑ์มาตรฐาน ขั้นตอนที่ 4 กำหนดวิธีการจัดการองค์ความรู้เพื่อจัดการความเสี่ยง ผลประเมินจากการทดลองใช้แบบจำลองการบูรณาการ จากทุกแหล่งข้อมูลมีความสอดคล้องกัน เป็นที่ยอมรับการว่าแบบจำลองการบูรณาการ มีความเป็นประโยชน์ เหมาะสมและเป็นไปได้ ข้อค้นพบในส่วนของปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการนำแบบจำลองการบูรณาการไปใช้ที่สำคัญได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหารทุกระดับ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการนำการจัดการองค์ความรู้ไปใช้

คำสำคัญ

แบบจำลองบูรณาการ / การลดขั้นตอนการทำงาน / สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ABSTRACT

This research aims to develop the integration model of three missions of Ubon Ratchathani Instructional Resources Center. These three missions are : Quality assurance. Risk management and Knowledge Management. From preliminary study, we found that all missions has 11 work process. Then, we develop integration model and reduce work process. The Model have been developed has 4 following steps : (1) review missions, (2) developed Quality Assurance Manual., (3) evaluated all missions regards to the manual and find out risk which is obstacles of all key success indicators. Finally solve the obstacles by knowledge management process. We have applied the model with Ubon Ratchathani Instructional Resources Center and we found that new model can reduce work process from 11 steps to 4 step when retains all working efficiency.

KEYWORDS

integration model / working process reduction / Ubon Ratchathani Resources Center

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการผสมผสานเชื่อมโยงเนื้อหา สาระ ของการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้
2. เพื่อสร้างแบบจำลองการบูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้

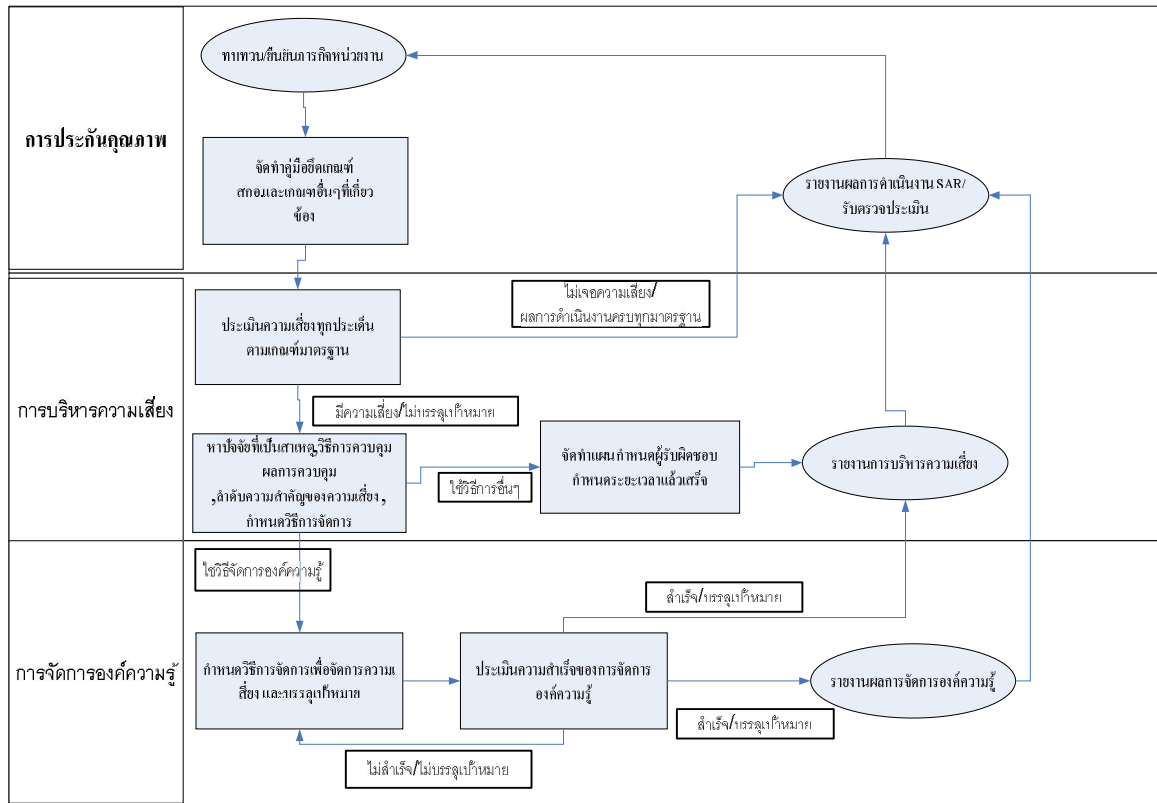
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน หลักเกณฑ์/แนวปฏิบัติที่ใช้ในการดำเนินงาน ด้าน การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง การจัดการองค์ความรู้ จากคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ สำนักวิทยบริการ
2. ระดมความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน หลักเกณฑ์/แนวปฏิบัติที่ใช้ในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง การจัดการองค์ความรู้ จากเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม โดยการสัมภาษณ์จากผู้รู้ในด้านการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง การจัดการองค์ความรู้
4. วิเคราะห์ความซ้ำซ้อนของเกณฑ์/แนวปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงาน การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ ที่ดำเนินงานใน สำนักวิทยบริการ และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
5. สร้างแบบจำลองการบูรณาการทั้ง 3 กิจกรรม
6. ทดลองใช้แบบจำลองในสำนักวิทยบริการ ระยะเวลา 3 เดือน
7. ปรับแก้ไขแบบจำลองตามที่ได้จากผลการทดลองใช้งานในสำนักวิทยบริการ

การอภิปรายผลและสรุป

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติ และขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการบริหารความเสี่ยง การจัดการองค์ความรู้ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้เพื่อผสมผสาน เชื่อมโยงเนื้อหา แนวปฏิบัติ และวงจรรอบในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการบริหารความเสี่ยง การจัดการองค์ความรู้ในสำนักวิทยบริการ ซึ่งจากการระดมความคิดเห็นจากคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ ของสำนักวิทยบริการ ได้ข้อสรุปและมีแบบจำลองในการบูรณาการของทั้ง 3 งาน ดังนี้

แบบจำลอง การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้



ผลการวิจัยสรุป ช่วยให้ได้ระบบการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ที่ผ่านการปรับปรุง ตามข้อเสนอของผู้ทดลองใช้งาน พร้อมขั้นตอน และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับงานทั้ง 3 ที่มีความเหมาะสมเป็นประโยชน์และเป็นไปได้ จึงควรมีการขยายผลเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การนำแบบจำลอง การบูรณาการการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ ไปใช้ควรใช้ขั้นตอนเครื่องมือที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และด้านการจัดการองค์ความรู้ และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสำเร็จ และควรมีการพัฒนาการบูรณาการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านการบูรณาการ การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการจัดการองค์ความรู้ ในองค์กรให้ชัดเจน โดยมีการนำขั้นตอนและเครื่องมือที่

ได้จากการศึกษาครั้งนี้ แนวทางในการดำเนินงานเพื่อประเมินตนเอง ให้ได้สารสนเทศที่ต้องปรับปรุง พัฒนาตั้งแต่ต้นปีการศึกษา และควรมีการประเมินตนเองภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของแต่ละหน่วยงาน