

ทักษิณา คุณมาศ : การปรับปรุงตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาในหลักสูตรอุดมศึกษา; หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (IMPROVEMENT OF INDICATORS FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION, ENGINEERING PROGRAM CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย, 225 หน้า.  
ISBN 974-53-2815-4.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยอาศัยแนวคิดของดัชนีชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล และการบริหารความเสี่ยง

การพัฒนาตัวบ่งชี้เริ่มจากการสร้างแผนที่กลยุทธ์ของคณะฯ จากนั้นกำหนดตัวบ่งชี้พร้อมทั้งจำแนกออกเป็น 4 มุมมอง ผลการดำเนินการทำให้ได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 55 ตัวบ่งชี้ ภายใต้อีก 13 หลักเกณฑ์ที่สอดคล้องกับแผนที่กลยุทธ์ ประกอบด้วย คุณภาพบัณฑิต ผลงานวิชาการ นิสิต กลไกการเรียนการสอน กลไกการพัฒนางานวิจัยและบริการวิชาการ ระบบคุณภาพภายในคณะ ระบบการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ ภายในและภายนอกคณะ โครงสร้างพื้นฐานทางการศึกษา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาคณาจารย์ การพัฒนาบุคลากรและการเงิน ถัดมาเป็นการแปลงตัวบ่งชี้ดังกล่าวสู่ระดับหน่วยงานและเสนอแผนปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงาน จากนั้นเลือกตัวบ่งชี้ “ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จ้างบัณฑิต” มาทดลองปฏิบัติ ผลจากการรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามพบว่า ช่วงปีการศึกษา 2542-2544 และช่วงปีการศึกษา 2544-2546 ระดับความพึงพอใจคุณภาพบัณฑิต คิดเป็น 77.7% และ 78.6% ตามลำดับ

สำหรับการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง กำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินการว่า “ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จ้างบัณฑิต ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85” จากการประเมินพบว่า มีเหตุปัจจัยเสี่ยงทั้งหมด 18 ประการ และเมื่อพิจารณาจากคะแนนซึ่งเป็นผลคูณระหว่างโอกาสเกิดความเสี่ยงและความรุนแรงของความเสี่ยงพบว่า มีเหตุปัจจัยเสี่ยงขั้นรุนแรง 2 ประการ คือขาดความรับผิดชอบ และไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีระบบ จากนั้นอาศัยการวิเคราะห์แขนงความบกพร่องเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมทั้งเสนอแผนจัดการความเสี่ยงจำนวน 5 แผน เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติ และจากตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น 55 ตัวนั้นพบว่า มี 19 ตัวที่เพิ่มเติมขึ้นเพื่อใช้เป็นกลไกในการป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินการ โดยเน้นเรื่องคุณภาพบัณฑิต ผลงานวิชาการ นิสิต กลไกการเรียนการสอนที่ต้องได้รับการยอมรับทั้งระดับประเทศและนานาชาติ

## 4670314221 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEY WORD : BALANCE SCORECARD / RISK MANAGEMENT

TAKSINA KUNMART : IMPROVEMENT OF INDICATORS FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION PROGRAM ENGINEERING PROGRAM, CHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.DAMRONG THAVEESAENGSAKULTHAI. 225 PP. ISBN 974-53-2815-4.

The purpose of this thesis is to develop indicators for quality assurance of Engineering Program by applying Balance Scorecard and Risk Management.

Initially, development of indicators begin with establishing strategy map then creating indicators and classifying them to 4 perspectives. From this approach, the result consists of 54 indicators within 13 criteria such as Graduates Quality, Result of Academic Matter, Students, Teaching-Learning Mechanism, Resource for developing Research and Academic services for society, Quality System, Management System, Internal and External public relation, Academic infrastructure, Information Technology System, Professional Development, Human Resource Development and Finance. After that 54 indicators are deployed to department level until showing action plans for department. Afterwards, one indicator ; "Satisfaction level of entrepreneurs who employ graduates" was chosen to implement like pilot test. By using questionnaires to gather data. The result demonstrates that in 1999-2001 and 2001-2003 "Satisfaction level of entrepreneurs" is 77.7% and 78.6% respectively.

To fulfill Risk Management System, start with identifying the objective which is "at least 85% of satisfaction level of entrepreneurs who employ graduates can be accept" The result from evaluating shown that there are 18 causes of risk. Then, examine product score of likelihood and consequences from questionnaires. The result is represented 2 extremely risks namely, lack of responsibility, means to evaluate problems and decision system. Afterwards, performing risk analysis by Fault Tree Analysis (FTA) and 5 risk management plans are introduced to be guide of department. As well as according to 55 indicators, Finally, can be concluded that there are 19 increasing improvement indicators as ways to protect operation from risks. They focus on Graduates Quality, Result of Academic Matter, Students, Teaching-Learning Mechanism in term of national and international recognition.