



# คู่มือ การปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษา

EDUCATION QUALITY ASSURANCE  
OPERATIONS MANUAL

เพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง  
มุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน



มาตรฐาน  
คุณภาพ



มุ่งเน้น  
ผลลัพธ์



มีส่วนร่วม  
ของทุกคน



พัฒนา  
อย่างต่อเนื่อง

ปีงบประมาณ

**2569**



**นางสาวมูลินท์ ม่วงยาน**  
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง





## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน ตลอดจนเกณฑ์และแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามหลักการบริหารคุณภาพ (Continuous Quality Improvement : CQI) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งเป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เนื้อหาของคู่มือครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพ ตลอดจนการติดตามผลและการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ คู่มือฉบับนี้ยังได้รวบรวมบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มที่ใช้ ตลอดจนข้อควรระวังและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน และสร้างมาตรฐานเดียวกันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน นักวิชาการศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในการใช้เป็นแนวทางการทำงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของสถาบัน ตลอดจนส่งเสริมการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

นางสาวมุกลินท์ ม่วงยาน

ผู้จัดทำ

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ

## กิตติกรรมประกาศ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง “งานประกันคุณภาพการศึกษา” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงานหลายฝ่าย ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนสนับสนุนข้อมูลและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร ที่ได้ให้โอกาส สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ประธานหลักสูตร หัวหน้าหน่วยงาน และบุคลากรทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการรวบรวม วิเคราะห์ และเรียบเรียงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นระบบ ผู้จัดทำขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา จนทำให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายที่สุด ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา นักวิชาการศึกษา และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ในการใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

มัจลินท์ ม่วงยาน

ผู้จัดทำ

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| บทที่ 1 บทนำ.....                                                            | 1  |
| 1.1 ความสำคัญ/ความเป็นมา.....                                                | 1  |
| 1.2 วัตถุประสงค์ .....                                                       | 2  |
| 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ.....                                                   | 3  |
| 1.4 ขอบเขตของคู่มือ.....                                                     | 3  |
| 1.5 คำจำกัดความ.....                                                         | 4  |
| บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....                                       | 5  |
| 2.1 โครงสร้างบริหารจัดการ.....                                               | 5  |
| 2.2 โครงสร้างองค์กร.....                                                     | 5  |
| 2.3 นโยบายการบริหารและจัดการ.....                                            | 8  |
| 2.4 นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....                                   | 8  |
| บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน.....                                      | 9  |
| 3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน.....                                              | 9  |
| 3.2 แนวการดำเนินการตามขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา.....                    | 10 |
| 3.3 การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา.....                                    | 10 |
| 3.4 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา.....                                    | 11 |
| 3.5 การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ.....                                  | 12 |
| 3.6 การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา.....                                | 13 |
| บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน.....                                             | 14 |
| 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart).....                                   | 14 |
| 4.1.1 Flow Chart : การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ.....                               | 15 |
| 4.1.2 Flow Chart : ระบบการกำกับดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร /คณะ..... | 17 |
| 4.1.3 Flow Chart : จัดทำรายงานการประเมินตนเอง.....                           | 19 |
| 4.2 งานระบบฐานข้อมูล.....                                                    | 20 |
| บทที่ 5 ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้/การพัฒนางาน.....                       | 23 |
| 5.1 ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข.....                                        | 23 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานตาม OFI ของ EdPEX.....                            | 25 |
| ภาคผนวก.....                                                                 | 27 |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                                      | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 5.1 วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข/การพัฒนางานตามโอกาสในการพัฒนา (OFI) จากผลการประเมิน EdPEx ปีการศึกษา 2567..... | 23   |
| ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis).....                                                                   | 24   |

## สารบัญรูปภาพ

|                                                                                             | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างงาน (Organization Chart).....                                       | 7    |
| ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration Chart).....                       | 7    |
| ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart).....                                           | 14   |
| ภาพที่ 4.1.1 Flow Chart : การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ.....                                       | 15   |
| ภาพที่ 4.1.2 Flow Chart : ระบบการกำกับดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร/คณะ.....          | 17   |
| ภาพที่ 4.1.3 Flow Chart : การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR)..... | 19   |
| ภาพที่ 4.2 งานระบบฐานข้อมูล.....                                                            | 20   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน

การอุดมศึกษาในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สร้างองค์ความรู้ วิจัยและนวัตกรรม ตลอดจนให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีกลไกในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สร้างผลงานวิจัยที่มีคุณค่า และให้บริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศและสังคมโลก

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance: QA) เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างมาตรฐานการจัดการศึกษา พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต หน่วยงานกำกับดูแล และสังคม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมิได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อรองรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอกเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารองค์กร และส่งเสริมการพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence)

ประเทศไทยได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) โดยกำหนดให้ทุกสถาบันมีระบบการประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) และการประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance: EQA) ควบคู่กับการนำเกณฑ์คุณภาพระดับชาติและระดับนานาชาติมาประยุกต์ใช้ เช่น Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX), ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA) และ Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB) เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในระดับสากล

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาคือบุคลากรสายสนับสนุนที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยรับผิดชอบการวางแผน การประสานงาน การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการประเมิน ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ทั้งยังเป็นผู้สนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศ การพัฒนาตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPI) และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีความซับซ้อน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หลายกระบวนการ และต้องอาศัยข้อมูลจากหลายแหล่ง อีกทั้งเกณฑ์การประเมิน

มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรใหม่หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอาจเกิดความสับสนในการดำเนินงาน ส่งผลให้การรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บหลักฐาน และการจัดทำรายงานใช้เวลานาน รวมถึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและความไม่สอดคล้องของเอกสาร

ดังนั้น การจัดทำ **คู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา** สำหรับตำแหน่ง **นักวิชาการศึกษา** จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ช่วยให้บุคลากรสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงาน และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานรุ่นสู่รุ่นได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ คู่มือยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรตามแนวคิด PDCA (Plan-Do-Check-Act) และ Continuous Quality Improvement (CQI) ส่งเสริมการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Data-driven Management) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEX ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับนักวิชาการศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การติดตาม การประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายใน (IQA) และการประกันคุณภาพภายนอก (EQA) ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และเกณฑ์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง เช่น EdPEX, AUN-QA และ AACSB
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) การบริหารจัดการเอกสารหลักฐาน และการใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน
5. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพ PDCA และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI)
6. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการถ่ายทอดองค์ความรู้ การพัฒนาบุคลากรใหม่ และการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อดำเนินงานตามคู่มือฉบับนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ลดความซ้ำซ้อน ความคลาดเคลื่อน และระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บหลักฐาน และการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ ทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ
5. ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด PDCA และ CQI
6. สนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายในและภายนอก
7. เพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ทำให้เกิดการบูรณาการข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ
8. สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต หน่วยงานกำกับดูแล และสังคม ว่าสถาบันมีระบบบริหารจัดการคุณภาพที่มีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้

### 1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของนักวิชาการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีขอบเขต ดังนี้

1. ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA) และการประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance: EQA)
2. ครอบคลุมการวางแผน การประสานงาน การรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บหลักฐาน การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) การติดตามผล และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. ครอบคลุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่
  - การจัดการเรียนการสอน
  - การวิจัยและนวัตกรรม
  - การบริการวิชาการ
  - การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
  - การบริหารจัดการองค์กร



4. ครอบคลุมการดำเนินงานตามเกณฑ์และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น EdPEX, AUN-QA, AACSB และข้อกำหนดของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
5. ครอบคลุมการใช้ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการติดตามผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล
6. คู่มือฉบับนี้ใช้สำหรับนักวิชาการศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน คณะกรรมการประกันคุณภาพ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา

## 1.5 คำจำกัดความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการใช้คู่มือฉบับนี้ จึงกำหนดคำจำกัดความที่สำคัญ ดังนี้

- **การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance: QA)** หมายถึง กระบวนการวางแผน ดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- **การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance: IQA)** หมายถึง ระบบการประเมินและพัฒนาคุณภาพที่ดำเนินการโดยสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- **การประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance: EQA)** หมายถึง การประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐานและประสิทธิผลของการดำเนินงานของสถาบัน
- **EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence)** หมายถึง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งใช้เป็นกรอบการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
- **SAR (Self-Assessment Report)** หมายถึง รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานหรือสถาบัน ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ
- **KPI (Key Performance Indicator)** หมายถึง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ใช้ติดตามและประเมินความสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงาน
- **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** หมายถึง วงจรการบริหารคุณภาพที่ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- **CQI (Continuous Quality Improvement)** หมายถึง แนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลและผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

## บทที่ 2

### บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

#### 2.1 โครงสร้างบริหารจัดการ

คณะบริหารธุรกิจ ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา หน้า 39 เล่ม 137 ตอนพิเศษ 155 ง ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2563 ได้ประกาศการจัดตั้งส่วนงาน ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (ฉบับที่ 16) 2563 เปลี่ยนแปลงชื่อจาก คณะการบริหารและจัดการ เป็น คณะบริหารธุรกิจ โดยมีภารกิจหลัก ด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ ซึ่งปัจจุบันคณะบริหารธุรกิจเปิดดำเนินการมาแล้ว 15 ปี

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) ดำเนินการภายใต้ พันธกิจหลัก 3 ด้าน คือ การจัดการศึกษา, การวิจัย, และการบริการวิชาการ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้เรียนและ สังคม โดยมุ่งเน้นการเป็น "องค์กรด้านนวัตกรรมบริหารธุรกิจระดับโลกในยุคดิจิทัล" การดำเนินงานในแต่ละ พันธกิจมีความสำคัญเชิงเปรียบเทียบและมีกลไกการส่งมอบที่แตกต่างกัน

**วิสัยทัศน์ (Vision)** "เป็นองค์กรด้านนวัตกรรมบริหารธุรกิจระดับโลกในยุคดิจิทัล" (Centre of Innovative Business Administration of The World in The Digital Era)

#### พันธกิจ (Mission)

1. สร้างและยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติ เพื่อผลิตบัณฑิตและองค์ความรู้ที่สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก
2. ตอบโจทย์การเรียนรู้และพัฒนาทักษะสำหรับยุคดิจิทัล เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่ตรงตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม
3. สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ใหม่โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม

#### ค่านิยม (Values)

F - Futurist: มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิดและทำในสิ่งที่ไม่เหมือนใคร

I - Ignite: พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และพร้อมนำการเปลี่ยนแปลง

G - Greatness: มุ่งเน้นความเป็นเลิศ และส่งเสริมความเป็นสหวิชาชีพ

H - Honor: ยึดหลักธรรมาภิบาล และสร้างที่ยั่งยืน

T - Team Spirit: ทำงานเป็นทีม และผสานประโยชน์จากความหลากหลาย

#### 2.2 โครงสร้างองค์กร

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีการแบ่งงาน ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

##### 2.2.1 ส่วนงานวิชาการ ประกอบไปด้วย

- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (นานาชาติ)
- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเป็นผู้ประกอบการระดับโลก (นานาชาติ)
- หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและการจัดการ
- หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและการจัดการ

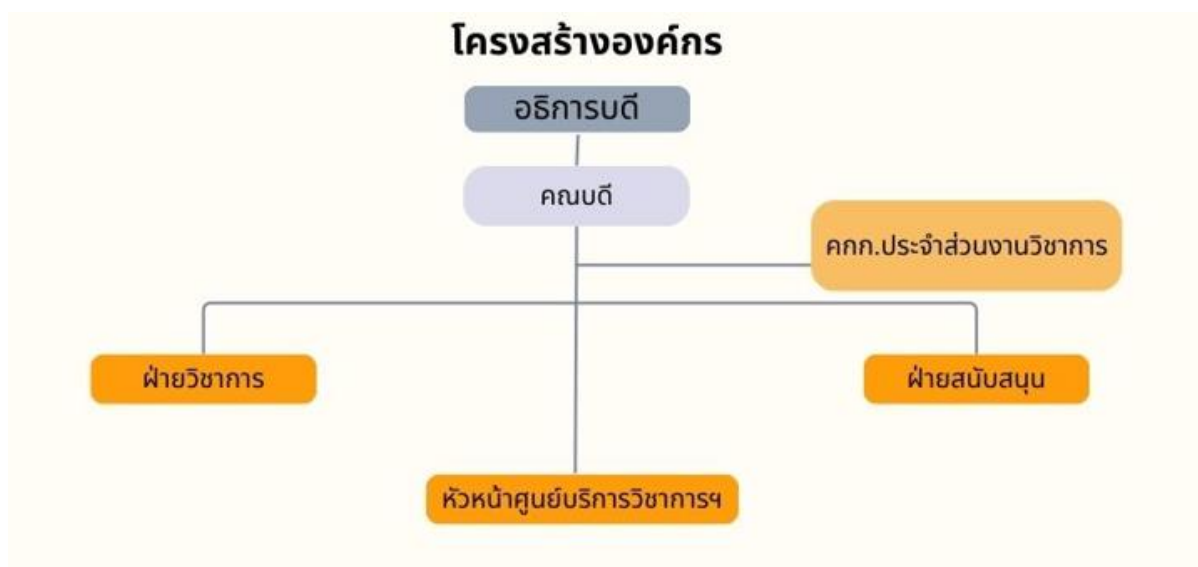
#### เทคโนโลยี

- หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
- หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม (นานาชาติ)
- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
- หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม (หลักสูตรนานาชาติ)

#### 2.2.2 ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ประกอบไปด้วย

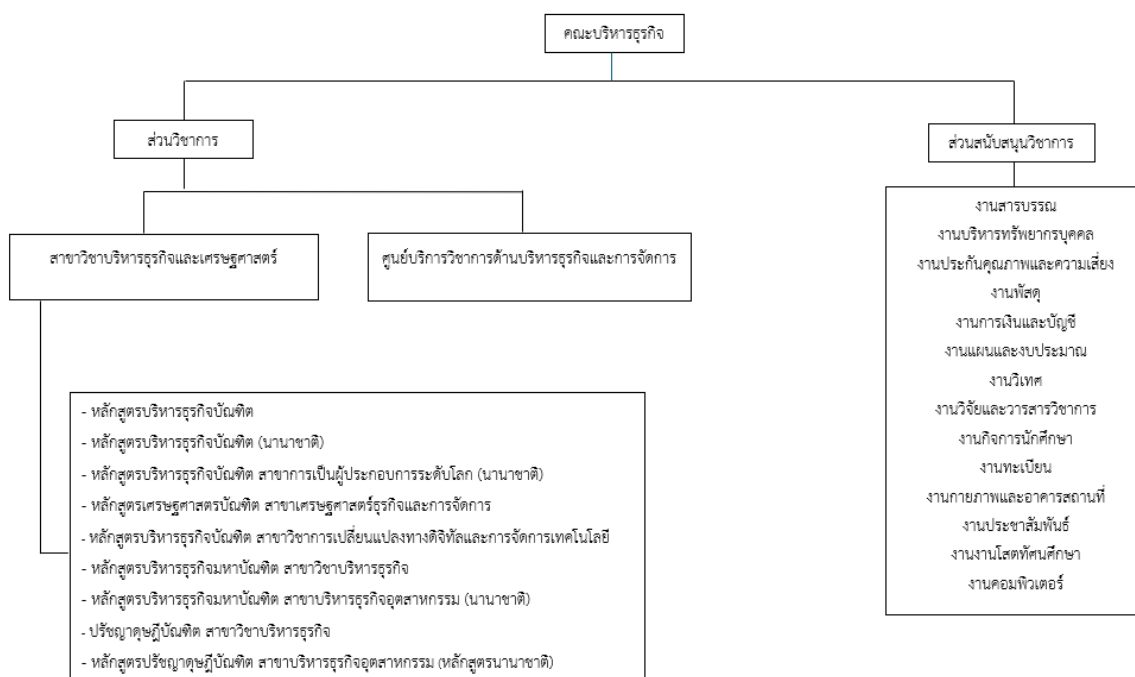
- งานสารบรรณ
- งานบริหารทรัพยากรบุคคล
- งานประกันคุณภาพและความเสี่ยง
- งานพัสดุ
- งานการเงินและบัญชี
- งานแผนและงบประมาณ
- งานวิเทศสัมพันธ์
- งานวิจัยและวารสารวิชาการ
- งานกิจการนักศึกษา
- งานทะเบียน
- งานกายภาพและอาคารสถานที่
- งานประชาสัมพันธ์
- งานงานโสตทัศนศึกษา
- งานคอมพิวเตอร์

## โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างงาน (Organization Chart)

## โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration Chart) คณะบริหารธุรกิจ



ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration Chart)



## 2.3 นโยบายการบริหารและจัดการ

นโยบายการบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ มีดังนี้

- 1) การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี (Digital Technology Forward)
- 2) การขับเคลื่อนองค์กรแห่งความสุข (Happiness Forward)
- 3) การขับเคลื่อนนักศึกษา (Learners Forward)
- 4) การขับเคลื่อนสตาร์ทอัพและผู้ประกอบการ (Startup and Entrepreneur Forward)
- 5) การขับเคลื่อนหลักสูตรและการรับรองในระดับสากล (Global Forward)

## 2.4 นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามุ่งเน้นการสร้างระบบที่มี มาตรฐาน โปร่งใส และต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนการสอน งานวิจัย และการบริการวิชาการ โดยนโยบายหลักประกอบด้วย

1. การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance – IQA)
  - สร้างระบบติดตามและประเมินผลภายในหน่วยงานและสถาบัน
  - กำหนด ตัวชี้วัด (Indicators) และ มาตรฐาน (Standards) เพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. การประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance – EQA)
  - ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ หน่วยงานภายนอก (External Agencies) เช่น สมศ., EdPEX, AUN-QA
  - เตรียมข้อมูลและรายงานสำหรับการประเมินและตรวจสอบคุณภาพ
3. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
  - ส่งเสริมวัฒนธรรมการทบทวนและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
  - ใช้ผลการประเมินเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพในทุกมิติ
4. ความโปร่งใสและความเชื่อมั่น (Transparency & Confidence)
  - ทำให้ผู้เรียน บุคลากร และสังคมเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการศึกษา
  - สนับสนุนการเชื่อมโยงกับ พันธกิจ (Mission) และ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

#### 3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ศึกษาและเตรียมการ
  - 1.1 ตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพ
  - 1.2 ให้ความรู้แก่บุคลากรทุกคน
  - 1.3 ตั้งคณะทำงานฝ่ายต่าง ๆ
2. วางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 2.1 กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของคณะ/หลักสูตร
  - 2.2 สร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน
  - 2.3 จัดทำสารสนเทศสภาพปัจจุบัน (ข้อมูลพื้นฐาน)
  - 2.4 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์
  - 2.5 ประเมินสภาพปัจจุบันของสถานศึกษาตามมาตรฐาน
3. ดำเนินการประกันคุณภาพตามแผน
  - 3.1 ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถาบัน
  - 3.2 ติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
4. การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ (Quality Audit)
  - 4.1 ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของคณะ
    - 4.1.1 แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบ
    - 4.1.2 กำหนดระยะเวลาและแนวทางการตรวจสอบ
    - 4.1.3 ทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานของคณะที่ผ่านมา
    - 4.1.4 จัดทำสารสนเทศแสดงผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดและมาตรฐาน
  - 4.2 พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
    - 4.2.1 ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
    - 4.2.2 ติดตามและตรวจสอบการแก้ไข ปรับปรุง
    - 4.2.3 สรุปผลการตรวจสอบและจัดทำรายงาน
5. การประเมิน (Quality Assessment) และรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation)
  - 5.1 จัดเตรียมหลักฐานและข้อมูลตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
  - 5.2 หากได้รับการรับรอง รักษามาตรฐานคุณภาพและรายงานผลการประเมิน
  - 5.3 หากยังไม่ได้รับการรับรอง ปรับปรุงแก้ไขและขอรับการประเมินใหม่ตามเวลาที่กำหนด

### 3.2 แนวการดำเนินการตามขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) การศึกษา และเตรียมการ มีแนวการดำเนินการ ดังนี้

1. ตั้งคณะกรรมการและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.1 ศึกษาแนวคิด รูปแบบ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.2 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 1.3 จัดทำสื่อ เอกสาร คู่มือ และเครื่องมือสนับสนุนการประกันคุณภาพ
2. ให้การศึกษาแก่ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 สร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 2.2 ร่วมกันกำหนดแนวคิดและรูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสถานศึกษา
3. ตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการเพื่อดำเนินการประเมินคุณภาพ
  - 3.1 กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ของสถานศึกษา
  - 3.2 สร้างทีมงานและโครงสร้างองค์กรให้เข้มแข็ง
  - 3.3 พัฒนาความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ

### 3.3 การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้บริหารคณะ (คณบดี/รองคณบดีฝ่ายวิชาการหรือ QA)
  - 1.1 กำหนด นโยบายและเป้าหมาย QA ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย
  - 1.2 แต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะ
  - 1.3 จัดสรร ทรัพยากร (งบประมาณ / บุคลากร / ระบบสารสนเทศ) สำหรับการทำงาน
  - 1.4 กำกับติดตามความก้าวหน้าและ รายงานต่อมหาวิทยาลัย
2. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะ
  - 2.1 วางแผน โครงสร้างกระบวนการ QA ของคณะ
  - 2.2 กำหนด ตัวชี้วัด (KPI) ทั้งระดับคณะและเชื่อมโยงถึงระดับหลักสูตร
  - 2.3 กำหนด ตารางเวลา การจัดทำรายงานและการประเมินภายใน
  - 2.3 ให้คำปรึกษาและติดตามการดำเนินงาน QA ในแต่ละภาควิชา/หลักสูตร
3. หน่วยงาน/งานประกันคุณภาพการศึกษาคณะ (QA Office)
  - 3.1 จัดทำ แผนการดำเนินงานประจำปี ของ QA คณะ
  - 3.2 สนับสนุน การจัดเก็บข้อมูล/หลักฐานเชิงประจักษ์
  - 3.3 ประสานงานการจัดทำ SAR (Self-Assessment Report)
  - 3.4 จัดการ อบรม/เวิร์กช็อป เพื่อพัฒนาความรู้ด้าน QA ให้บุคลากร

- 1.5 ประสานงานกับผู้ตรวจประเมินภายใน-ภายนอก
4. ประธานหลักสูตร
  - 1.1 กำหนดและดำเนินการตาม แผน QA ระดับหลักสูตร
  - 1.2 ติดตามผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของนักศึกษา
  - 1.3 จัดทำและส่ง SAR ระดับหลักสูตร
  - 1.4 ส่งเสริมให้คณาจารย์จัดเก็บ หลักฐานการสอน/วิจัย/บริการวิชาการ
5. คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
  - 1.1 คณาจารย์: จัดทำ Course Portfolio, ปรับปรุงการสอนตาม Feedback และเก็บข้อมูล ผลลัพธ์ผู้เรียน
  - 1.2 บุคลากรสนับสนุน: จัดเก็บเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล ระบบบริการนักศึกษา
  - 1.3 มีส่วนร่วมใน การประเมินตนเอง และการตรวจประเมินคุณภาพ
6. เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา (QA Officer)
  - 1.1 เป็น ผู้ประสานงานหลัก ระหว่างคณะ-ภาควิชา-หลักสูตร-หน่วยงานมหาวิทยาลัย
  - 1.2 จัดทำ ฐานข้อมูล QA ให้พร้อมต่อการตรวจสอบ
  - 1.3 รวบรวม ผลการดำเนินงานตัวชี้วัด และรายงานต่อคณะกรรมการ QA
  - 1.4 ติดตามความก้าวหน้าของ แผนปรับปรุงคุณภาพ (Action Plan)

#### สรุปเป็นวงจรการทำงานร่วมกัน

1. ผู้บริหารคณะ วางนโยบาย กำหนดเป้าหมาย
2. คณะกรรมการ QA วางแผน กำหนด KPI
3. ศูนย์/เจ้าหน้าที่ QA ประสานงาน จัดเก็บข้อมูล จัดทำ SAR
4. ภาควิชา/หลักสูตร จัดทำ SAR รายหลักสูตร และจัดเก็บหลักฐาน
5. คณาจารย์ บุคลากร ดำเนินงานจริง สร้างหลักฐานคุณภาพ
6. ติดตาม ปรับปรุง จัดทำ Action Plan และวนรอบใหม่

### 3.4 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ทบทวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทบทวนงานต่าง ๆ ที่คณะได้ทำการวางแผนไว้ให้ทุกคน เข้าใจ และนำไปปฏิบัติ
2. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดำเนินการ ดังนี้
  - 2.1 ให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และ ปฏิบัติงานตามแผน/โครงการ ที่รับผิดชอบให้เต็มความสามารถ พร้อมเก็บรวบรวมหลักฐานการปฏิบัติงานไว้ อย่างเป็นระบบ ที่ค้นหาง่าย รวดเร็ว

2.2 ติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และติดตามการทำงานตามโครงการที่ได้รับมอบหมาย

2.3 แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบจากการติดตามการปฏิบัติงาน

### 3.5 การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ

#### 1. การเตรียมการ (Preparation)

แต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินคุณภาพ

- ภายใน (Internal QA) อาจเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน/คณะ
- ภายนอก (External QA) ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้ประเมินจากภายนอก

#### 2. การเก็บข้อมูลและจัดทำรายงานตนเอง (Self-Assessment Report: SAR)

- หน่วยงาน/คณะ/หลักสูตรจัดทำรายงาน SAR ตามกรอบเกณฑ์
- EdPEx ใช้โครงสร้าง ADLI + LeTCI
- AUN-QA ใช้ 11–13 Criteria ตามระดับ (หลักสูตร/สถาบัน)
- รวบรวม หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) เช่น KPI, Comparative Data, Feedback,

ผลงานวิจัย/บริการวิชาการ

#### 3. การตรวจสอบภาคสนาม (Assessment / Site Visit)

- คณะกรรมการประเมินทำการ
- สัมภาษณ์ ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต
- ตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน (เช่น รายงานการสอน, Course Portfolio, ผลการวิจัย, บริการ

วิชาการ)

- สํารวจสถานที่ (Facilities, Learning Resources)

#### 4. การสรุปผลและรายงาน (Review & Reporting)

- คณะกรรมการทำการ ทบทวนผลการตรวจสอบ สรุป จุดแข็ง (Strengths) และ ข้อเสนอแนะ/จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement)

- จัดทำ รายงานผลการประเมิน (Assessment Report) ส่งให้หน่วยงาน/คณะ

#### 5. การปรับปรุงและติดตามผล (Improvement & Follow-up)

- หน่วยงาน/คณะจัดทำ แผนปรับปรุงคุณภาพ (Action Plan) โดยอิงจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

- นำไปปฏิบัติจริง และ ติดตามความก้าวหน้า เป็นรอบ (ปี/รอบ 3 ปี)

- รายงานการปรับปรุงและผลลัพธ์กลับเข้าสู่ระบบการประเมินครั้งต่อไป (Continuous Improvement)

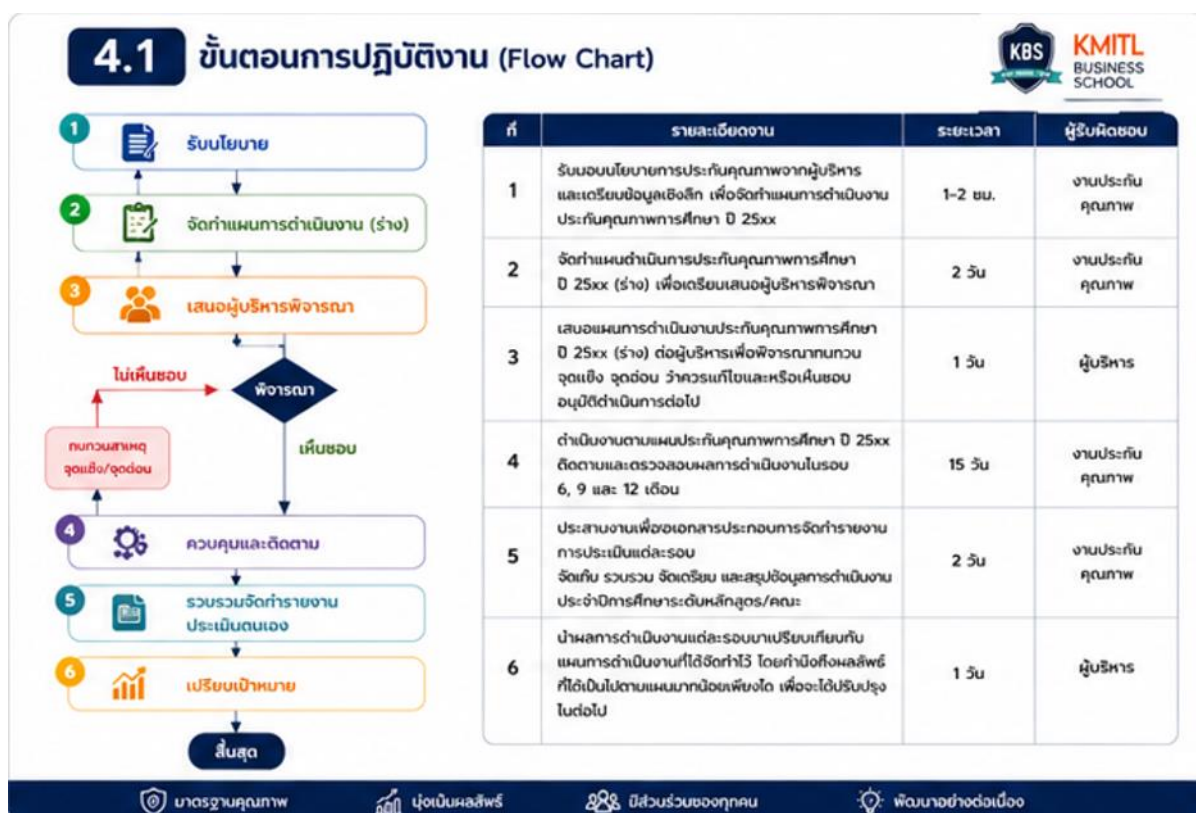


### 3.6 การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

1. การวิเคราะห์ผลการประเมิน
  - 1.1 ศึกษาผลจาก รายงานการประเมินตนเอง (SAR), การตรวจประเมินภายใน-ภายนอก
  - 1.2 สรุป จุดแข็ง (Strengths) และ ข้อเสนอแนะ/จุดที่ควรพัฒนา (Areas for Improvement)
  - 1.3 เปรียบเทียบผลกับ ตัวชี้วัด (KPI) และ มาตรฐานอ้างอิง/Benchmark
2. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Action Plan / Improvement Plan)
  - 1.1 กำหนด ประเด็นการพัฒนา ตามข้อเสนอแนะ
  - 1.2 จัดลำดับ ความสำคัญและความเร่งด่วน
  - 1.3 ระบุ ผู้รับผิดชอบ / กำหนดเวลา / ทรัพยากรที่ใช้
  - 1.4 กำหนด ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Success Indicator) ของการปรับปรุง
3. การดำเนินการพัฒนา (Implementation)
  - 1.1 ดำเนินการตาม แผนปรับปรุงคุณภาพ
  - 1.2 พัฒนาหลักสูตร/การสอน/งานวิจัย/บริการวิชาการ ให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะ
  - 1.3 จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร เช่น อบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ
  - 1.4 สร้างระบบ/นวัตกรรมสนับสนุนการเรียนการสอนและบริการ
4. การติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evaluation)
  - 1.1 ติดตามความก้าวหน้าเป็นรอบ (รายไตรมาส / รายปี)
  - 1.2 ประเมินผลว่าการปรับปรุงบรรลุเป้าหมายหรือไม่
  - 1.3 สรุปผลในรูป รายงานผลการดำเนินการปรับปรุง (Improvement Report)
5. การสะท้อนผลและต่อยอด (Feedback & Continuous Improvement)
  - 1.1 นำผลการปรับปรุงเข้าสู่ การวางแผนรอบใหม่ (PDCA)
  - 1.2 หากยังไม่ถึงเป้าหมาย ปรับแผน/กลยุทธ์เพิ่มเติม
  - 1.3 เผยแพร่ Best Practices ให้ทุกหน่วยงานเรียนรู้ร่วมกัน
  - 1.4 เชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์สถาบันฯ/คณะ

## บทที่ 4

### เทคนิคการปฏิบัติ



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

#### คำอธิบายภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มต้นจากการรับนโยบายด้านการประกันคุณภาพจากผู้บริหาร เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย จากนั้นจัดทำร่างแผนการดำเนินงานและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาความเหมาะสม ทั้งในด้านเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงาน

เมื่อผู้บริหารเห็นชอบ จึงดำเนินงานตามแผนที่กำหนด พร้อมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และผลการดำเนินงานสำหรับจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

เมื่อสิ้นสุดรอบการดำเนินงาน จะมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ วิเคราะห์ผลสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และสาเหตุของปัญหา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในปีถัดไปตามหลัก PDCA (Plan-Do-Check-Act) อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

## 4.1.1

# Flow Chart : การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา



| ที่ | รายละเอียดงาน                                                                                                                                                      | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|
| 1   | เตรียมความพร้อมด้านข้อมูล<br>เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ<br>ตามผลการประเมินคุณภาพ<br>การศึกษาปีที่ผ่านมา                                                              | 1 วัน    | งานประกัน<br>คุณภาพ |
| 2   | จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ<br>ตามผลการประเมินคุณภาพ<br>การศึกษาปีที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุง<br>ผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น                                                   | 2 วัน    | งานประกัน<br>คุณภาพ |
| 3   | แผนพัฒนาคุณภาพตามผล<br>การประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา<br>(ร่าง) เพื่อนำเสนอเข้าที่ประชุม<br>พิจารณาต่อไป                                                      | 1 วัน    | งานประกัน<br>คุณภาพ |
| 4   | นำแผนพัฒนาคุณภาพ (ร่าง)<br>เข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ<br>เพื่อพิจารณาแผน ว่าเห็นควรปรับปรุง<br>หรือเห็นชอบตามเสนอเพื่อจะได้<br>ดำเนินการต่อไป                 | 2 ชม.    | ผู้บริหาร           |
| 5   | แผนพัฒนาคุณภาพ<br>ที่ผ่านการอนุมัติ เตรียมสำเนา<br>แจกผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อจะได้<br>ดำเนินการตามแผนต่อไป                                                         | 1 ชม.    | งานประกัน<br>คุณภาพ |
| 6   | ส่งมอบสำเนาแผนพัฒนาคุณภาพ<br>กับผู้บริหาร หรือ ผู้รับผิดชอบ<br>ตามตัวบ่งชี้                                                                                        | 1 ชม.    | งานประกัน<br>คุณภาพ |
| 7   | ติดตามผลการดำเนินงาน<br>การประกันคุณภาพตามแผนการดำเนินงาน<br>รอบ 6, 9 และ 12 เดือน<br>เพื่อรายงานผลต่อผู้บริหารต่อไป                                               | 15 วัน   | งานประกัน<br>คุณภาพ |
| 8   | สรุปผลรายงานการดำเนินงาน<br>ประกันคุณภาพตามแผนการดำเนินงาน<br>ต่อผู้บริหาร ว่ามีผลสัมฤทธิ์บรรลุตามเป้าหมาย<br>หรือไม่อย่างไร เพื่อจะได้นำไปสู่<br>การปรับปรุงต่อไป | 2 ชม.    | งานประกัน<br>คุณภาพ |

## สัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



กระบวนการ



การตัดสินใจ



เห็นชอบ / ดำเนินการต่อ



ไม่เห็นชอบ / ปรับปรุง



## วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา  
และติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 4.1.1 Flow Chart : การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

#### 4.1.1 Flow Chart : การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

##### คำอธิบาย

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเป็นกระบวนการที่ใช้ผลการประเมินคุณภาพจากปีการศึกษาที่ผ่านมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนา โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน เพื่อนำมาจัดทำร่างแผนพัฒนาคุณภาพที่ครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องปรับปรุง

หลังจากจัดทำร่างแผนแล้ว จะนำเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาความเหมาะสม หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจะนำกลับมาปรับปรุงก่อนเสนอเพื่อขออนุมัติอีกครั้ง เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว งานประกันคุณภาพจะจัดทำแผนฉบับสมบูรณ์และส่งมอบให้ผู้บริหาร รวมถึงผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ระหว่างปีการศึกษา มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน พร้อมรายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า วิเคราะห์ผลลัพธ์ และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## 4.1.2

Flow Chart : ระบบการกำกับดำเนินงานประกันคุณภาพ  
ระดับหลักสูตร / คณะ

ภาพที่ 4.1.2 Flow Chart : ระบบการกำกับดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร/คณะ

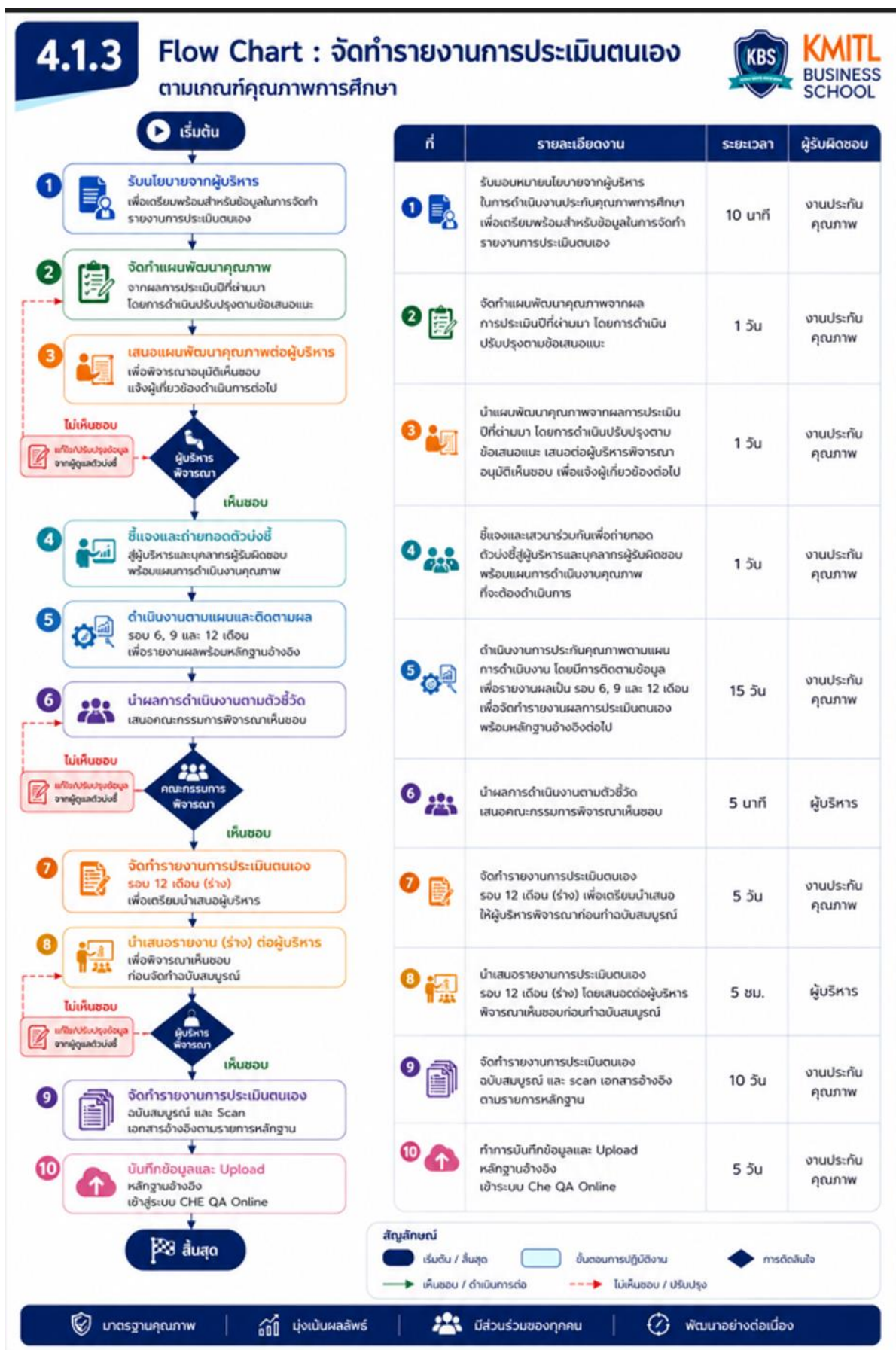
#### 4.1.2 Flow Chart : ระบบการกำกับดำเนินงานประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร/คณะ

##### คำอธิบาย

ระบบการกำกับการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและคณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน โดยเริ่มจากการศึกษาคู่มือและเกณฑ์การประกันคุณภาพ เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้แต่ละด้าน จากนั้นแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ และจัดประชุมเพื่อชี้แจงบทบาท หน้าที่ และแนวทางการดำเนินงาน

คณะกรรมการร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพประจำปี ก่อนนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ หากผู้บริหารมีข้อเสนอแนะหรือไม่เห็นชอบ จะนำกลับมาปรับปรุงก่อนเสนอใหม่ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จะดำเนินการตามแผน พร้อมติดตามผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา จะจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และโอกาสในการพัฒนา (OFI : Opportunities for Improvement) เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาถัดไป ส่งผลให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีความต่อเนื่องและยั่งยืน





### 4.1.3 Flow Chart : การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR)

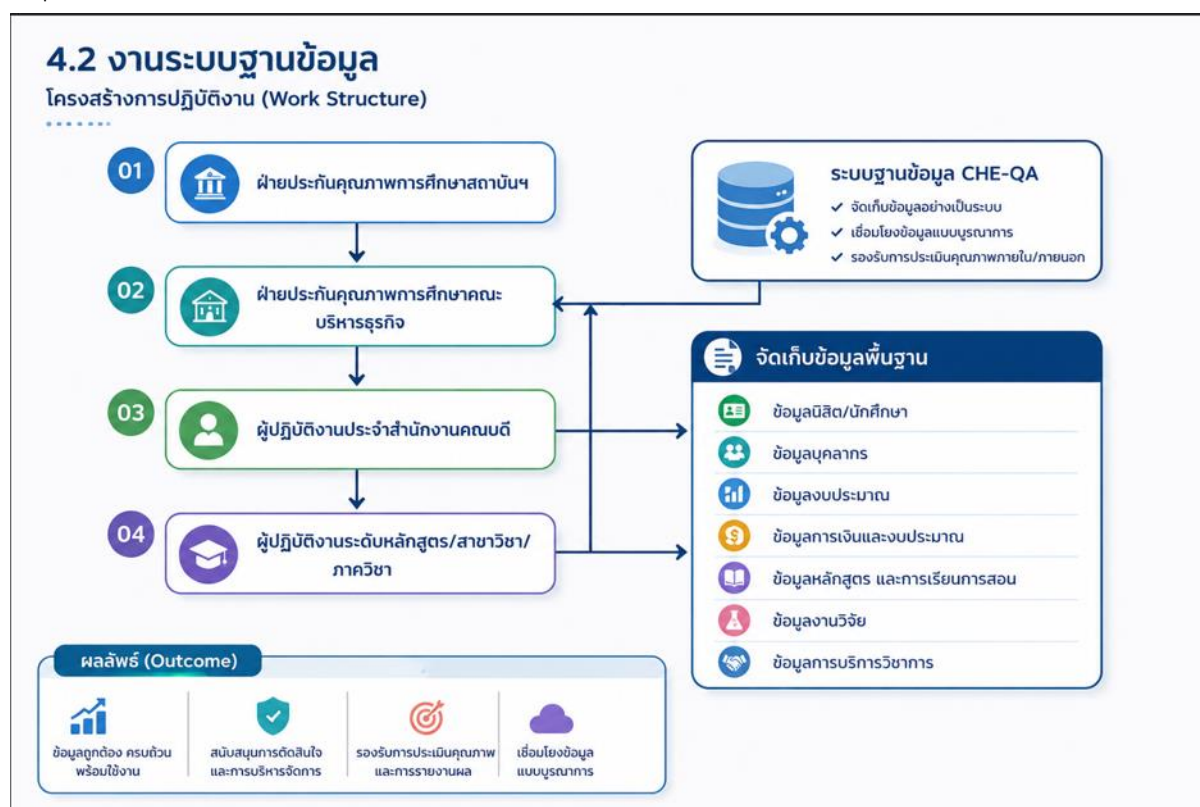
#### คำอธิบาย

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) เป็นกระบวนการสำคัญในการสรุปผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา โดยเริ่มจากการรับนโยบายจากผู้บริหาร และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินในปีที่ผ่านมา ก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

เมื่อแผนได้รับอนุมัติ งานประกันคุณภาพจะถ่ายทอดตัวบ่งชี้และแผนการดำเนินงานไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ พร้อมติดตามผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล หลักฐานอ้างอิง และผลลัพธ์ในรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงาน

หลังจากรวบรวมข้อมูลครบถ้วน จะจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับร่าง และนำเสนอผู้บริหารพิจารณา หากมีข้อเสนอแนะจะดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อมูลให้สมบูรณ์ ก่อนจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมสแกนหลักฐานอ้างอิงและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ CHE QA Online เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งระดับหลักสูตรและระดับคณะ

กระบวนการนี้ช่วยให้การรายงานผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ และเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพ และการยกระดับผลการดำเนินงานตามแนวทาง EdPEx และ Continuous Quality Improvement (CQI) ในปีการศึกษาถัดไป



ภาพที่ 4.2 งานระบบฐานข้อมูล

## 4.2 งานระบบฐานข้อมูล

### คำอธิบาย

งานระบบฐานข้อมูลเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยทำหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ ตรวจสอบ และบริหารจัดการข้อมูลจากทุกหน่วยงานภายในคณะให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน สามารถเรียกใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และพร้อมสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) รวมทั้งรองรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก

ดังแสดงในภาพ โครงสร้างการปฏิบัติงานเริ่มจาก ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาศาสนัน ซึ่งกำหนดนโยบาย แนวทาง และมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ ถ่ายทอดมายัง ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ เพื่อวางแผนการดำเนินงาน กำหนดรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะ

จากนั้น ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานคณบดี ทำหน้าที่รวบรวม ตรวจสอบ และจัดเตรียมข้อมูลในภาพรวมของคณะ พร้อมทั้งประสานงานกับ ผู้ปฏิบัติงานระดับหลักสูตร สาขาวิชา และภาควิชา ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นทางในการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนก่อนนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง

ข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บใน ระบบฐานข้อมูล CHE-QA ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้รองรับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และรองรับการประเมินคุณภาพทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล และเพิ่มความสะดวกในการค้นหาและนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำรายงาน ข้อมูลพื้นฐานที่จัดเก็บในระบบประกอบด้วยหลายด้าน ได้แก่ ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลการเงินและพัสดุ ข้อมูลหลักสูตรและการเรียนการสอน ข้อมูลงานวิจัย และข้อมูลการบริการวิชาการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา และใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของคณะ

เมื่อข้อมูลจากทุกหน่วยงานได้รับการรวบรวมเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลางแล้ว งานประกันคุณภาพสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงจัดทำรายงานเชิงบริหารและรายงานการประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายและวางแผนการพัฒนาคุณภาพขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ของระบบฐานข้อมูลดังกล่าว คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และพร้อมใช้งาน สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รองรับการประเมินคุณภาพและการจัดทำรายงานได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง EdPEx และ Continuous Quality Improvement (CQI)

### สรุปสาระสำคัญของภาพ

ภาพนี้แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพไหลจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบระดับหลักสูตร และสำนักงานคณบดี ผ่านฝ่ายประกันคุณภาพของคณะ ก่อนเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล CHE-QA ซึ่งทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลกลางขององค์กร ข้อมูลที่จัดเก็บครอบคลุมทุกพันธกิจหลักของคณะ และสามารถนำไปใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ตัวชี้วัด การจัดทำรายงาน SAR และการประเมินคุณภาพ การศึกษาทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนอีกด้วย

## บทที่ 5

### ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข/การพัฒนางาน

ตารางที่ 5.1 วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข/การพัฒนางานตามโอกาสในการพัฒนา (OFI) จากผลการประเมิน EdPEx ปีการศึกษา 2567

| ขั้นตอน/<br>กระบวนการ                                      | OFI จากผล<br>ประเมิน EdPEx<br>2567                               | ปัญหา/อุปสรรค                                                                         | แนวทางการแก้ไข/การพัฒนางาน                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การวางแผน<br>และเตรียมการ<br>(Planning)                 | การถ่ายทอดกล<br>ยุทธ์และตัวชี้วัดยัง<br>ไม่เชื่อมโยงทุก<br>ระดับ | บุคลากรเข้าใจแผน<br>ยุทธศาสตร์และ KPI ไม่<br>เท่ากัน ทำให้การ<br>ดำเนินงานไม่สอดคล้อง | จัดทำ Strategy Deployment<br>(Hoshin Kanri) ถ่ายทอด KPI ทุก<br>ระดับ พร้อม KPI Dictionary และ<br>Dashboard กลาง |
|                                                            | ระบบการสื่อสาร<br>ภายในยังไม่ทั่วถึง                             | ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง<br>เกณฑ์ EdPEx ส่งถึง<br>ผู้ปฏิบัติงานล่าช้า                     | จัดตั้ง EdPEx Communication<br>Platform และประชุม Quality<br>Brief รายเดือน                                     |
|                                                            | ความรู้ด้าน<br>EdPEx ยังไม่เป็น<br>มาตรฐาน                       | บุคลากรใหม่ยังขาด<br>ความเข้าใจเกณฑ์                                                  | จัดทำ EdPEx Learning<br>Roadmap, e-Learning และคู่มือ<br>มาตรฐาน                                                |
| 2. การรวบรวม<br>ข้อมูล (Data<br>Collection)                | ระบบฐานข้อมูลยัง<br>แยกส่วน                                      | ข้อมูลจากหลักสูตรและ<br>หน่วยงานอยู่หลายระบบ<br>ทำให้รวบรวมล่าช้า                     | พัฒนา Integrated QA Database<br>เชื่อมโยงข้อมูลจาก CHE-QA, ERP<br>และฐานข้อมูลกลาง                              |
|                                                            | ข้อมูลยังไม่มี<br>มาตรฐานเดียวกัน                                | รูปแบบข้อมูลแต่ละ<br>หน่วยงานแตกต่างกัน                                               | จัดทำ Data Standard, Data<br>Dictionary และ Data<br>Governance                                                  |
|                                                            | คุณภาพข้อมูลยัง<br>ไม่สม่ำเสมอ                                   | พบข้อมูลซ้ำ ขาดหาย<br>และไม่ครบถ้วน                                                   | ใช้ Data Validation และระบบ<br>ตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติ                                                           |
| 3. การดำเนินงาน<br>ตามกระบวนการ<br>(Process<br>Management) | กระบวนการยัง<br>เน้นการจัดทำ<br>เอกสาร                           | การดำเนินงานเกิดขึ้น<br>เมื่อใกล้รอบประเมิน                                           | ปรับเป็น Continuous Quality<br>Improvement โดยติดตาม KPI<br>รายไตรมาส                                           |
|                                                            | SOP ยังไม่<br>ครอบคลุมทุก<br>กระบวนการ                           | วิธีดำเนินงานแต่ละ<br>หลักสูตรแตกต่างกัน                                              | จัดทำ Standard Operating<br>Procedure (SOP) และ Workflow<br>มาตรฐาน                                             |

| ขั้นตอน/<br>กระบวนการ                       | OFI จากผล<br>ประเมิน EdPEx<br>2567           | ปัญหา/อุปสรรค                                          | แนวทางการแก้ไข/การพัฒนางาน                                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | การแลกเปลี่ยน<br>เรียนรู้ยังมีน้อย           | Best Practice ไม่ถูก<br>ถ่ายทอด                        | จัดทำ KM, Community of<br>Practice และ Lesson Learned<br>ทุกภาคการศึกษา                   |
| 4. การประเมินผล<br>(Assessment)             | การใช้ข้อมูล<br>วิเคราะห์ผลยังไม่<br>เพียงพอ | เน้นรายงานผลมากกว่า<br>การวิเคราะห์แนวโน้ม             | ใช้ BI Dashboard วิเคราะห์<br>Trend, Comparison,<br>Benchmark และ Predictive<br>Analytics |
|                                             | Benchmark ยัง<br>จำกัด                       | เปรียบเทียบเฉพาะ<br>ข้อมูลภายใน                        | จัดทำระบบ Benchmark กับ<br>มหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและ<br>ต่างประเทศ                       |
|                                             | การติดตาม OFI<br>ยังไม่เป็นระบบ              | OFI หลายประเด็น<br>ดำเนินการไม่ต่อเนื่อง               | จัดทำ OFI Tracking Dashboard<br>พร้อมกำหนด Owner และ<br>Timeline                          |
| 5. การปรับปรุง<br>และพัฒนา<br>(Improvement) | การปรับปรุงยังไม่<br>เชื่อมโยง<br>ยุทธศาสตร์ | โครงการพัฒนาไม่<br>สัมพันธ์กับ Strategic<br>Objectives | จัดทำ Improvement Project<br>เชื่อมโยง Strategy, KPI และ Risk                             |
|                                             | นวัตกรรมการ<br>บริหารยังมีจำกัด              | ยังใช้การดำเนินงานแบบ<br>Manual หลายส่วน               | พัฒนา Digital QA Platform และ<br>ระบบ AI ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล                              |
|                                             | การประเมิน<br>ผลลัพธ์ยังไม่ครบ<br>วงจร       | ไม่มีการติดตามผลหลัง<br>ปรับปรุง                       | ประเมินผลด้วย PDCA และ ADLI<br>พร้อมติดตามผลทุก 6 เดือน                                   |

#### ตารางที่ 5.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)

| ประเด็น OFI                    | สาเหตุหลัก (Root Cause) | ผลกระทบ                                            |
|--------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|
| Strategy Deployment ไม่ทั่วถึง | ไม่มีระบบ Cascade KPI   | การดำเนินงานแต่ละหน่วยงานไม่<br>สอดคล้องยุทธศาสตร์ |
| Data Integration ต่ำ           | ฐานข้อมูลแยกหลายระบบ    | ใช้เวลารวบรวมข้อมูลนานและ<br>เกิดความผิดพลาด       |
| Data Quality ไม่สม่ำเสมอ       | ไม่มี Data Governance   | ความน่าเชื่อถือของข้อมูลลดลง                       |

| ประเด็น OFI                       | สาเหตุหลัก (Root Cause)                 | ผลกระทบ                            |
|-----------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| Process Standardization ยังไม่ครบ | SOP ไม่ครอบคลุม                         | ขั้นตอนการทำงานแตกต่างกัน          |
| Knowledge Management ไม่ต่อเนื่อง | ไม่มีระบบจัดเก็บองค์ความรู้             | ความรู้สูญหายเมื่อบุคลากรเปลี่ยน   |
| Performance Review ยังไม่สม่ำเสมอ | ประชุมติดตามผลเฉพาะก่อนประเมิน          | ปรับปรุงงานได้ล่าช้า               |
| Benchmark จำกัด                   | ไม่มีฐานข้อมูลเปรียบเทียบ               | ไม่ทราบระดับความสามารถในการแข่งขัน |
| Innovation ยังไม่เด่น             | ยังไม่มี Digital Transformation ครบวงจร | ประสิทธิภาพการทำงานยังไม่สูง       |

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานตาม OFI ของ EdPEx

จากผลการประเมิน EdPEx ปีการศึกษา 2567 พบว่า การดำเนินงานของคณะมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีโอกาสพัฒนาในด้านการบูรณาการระบบงาน การจัดการข้อมูล และการเรียนรู้ขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาควรมุ่งเน้นการยกระดับจาก **Document-based Quality Assurance** ไปสู่ **Data-driven Performance Excellence** โดยดำเนินการดังนี้

1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Integrated Quality Database) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้านการเรียน การสอน งานวิจัย บุคลากร การเงิน และบริการวิชาการเข้าสู่ระบบเดียว ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มความถูกต้องในการรายงานผล
2. สร้างระบบ Dashboard และ Business Intelligence (BI) สำหรับติดตาม KPI แบบ Real-time เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
3. จัดทำระบบ Data Governance และ Data Validation กำหนดมาตรฐานข้อมูล ผู้รับผิดชอบข้อมูล (Data Owner) และกระบวนการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ
4. ยกระดับการบริหารกระบวนการด้วย PDCA และ ADLI โดยกำหนดให้ทุกกระบวนการมีการ ทบทวน วิเคราะห์ผล และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ พร้อมเชื่อมโยงผลลัพธ์กับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
5. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน EdPEx และ Data Analytics ผ่านการอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



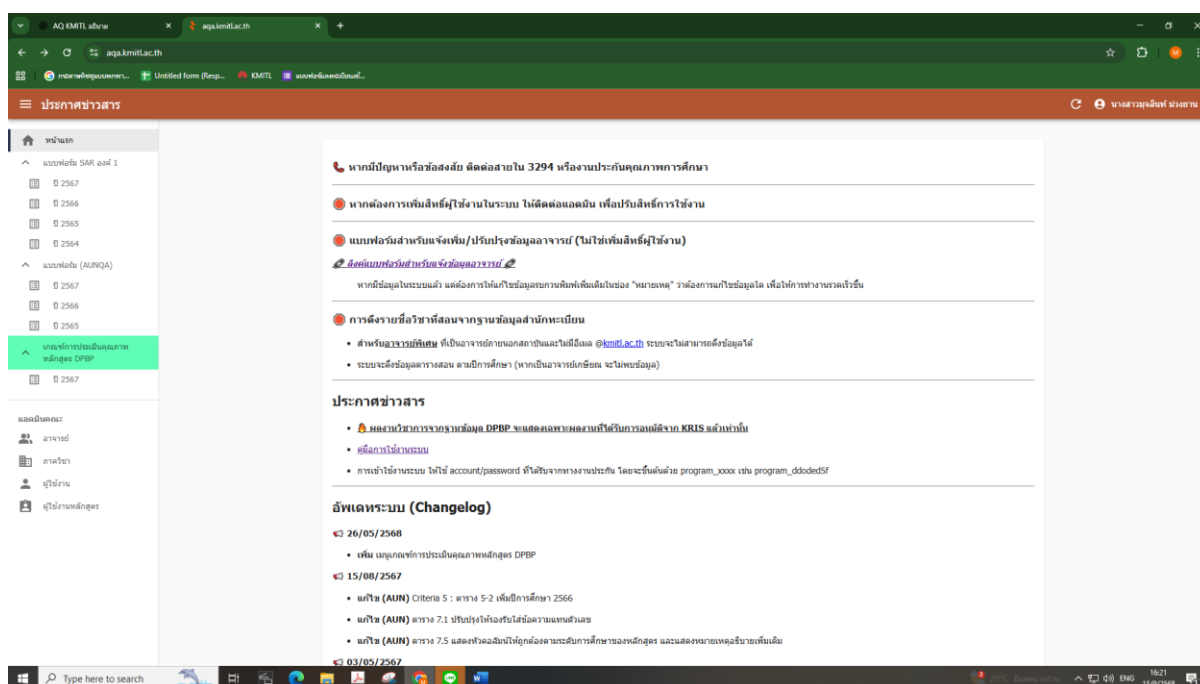
6. ขยายการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน (Benchmarking) กับคณะและมหาวิทยาลัยที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อระบุแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคณะ
7. จัดทำระบบติดตาม OFI (OFI Tracking System) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินงาน ตัวชี้วัดความสำเร็จ และรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการคุณภาพเป็นรายไตรมาส เพื่อให้ทุกประเด็นได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

## ภาคผนวก

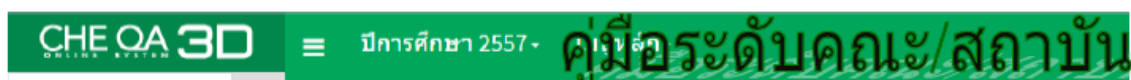
| ลำดับ | รายละเอียด                                                           |
|-------|----------------------------------------------------------------------|
| 1     | เอกสารแนะนำการใช้งานระบบงานบริหารจัดการคุณภาพหลักสูตร สจล.           |
| 2     | คู่มือการใช้ระบบ CHE QA 3D Online ระดับคณะ/สถาบัน                    |
| 3     | เกณฑ์ EdPEx ฉบับปี 2567-2570                                         |
| 4     | รายงานผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2567 |

### 1. เอกสารแนะนำการใช้งานระบบงานบริหารจัดการคุณภาพหลักสูตร สจล.

<https://aqa.kmitl.ac.th/>



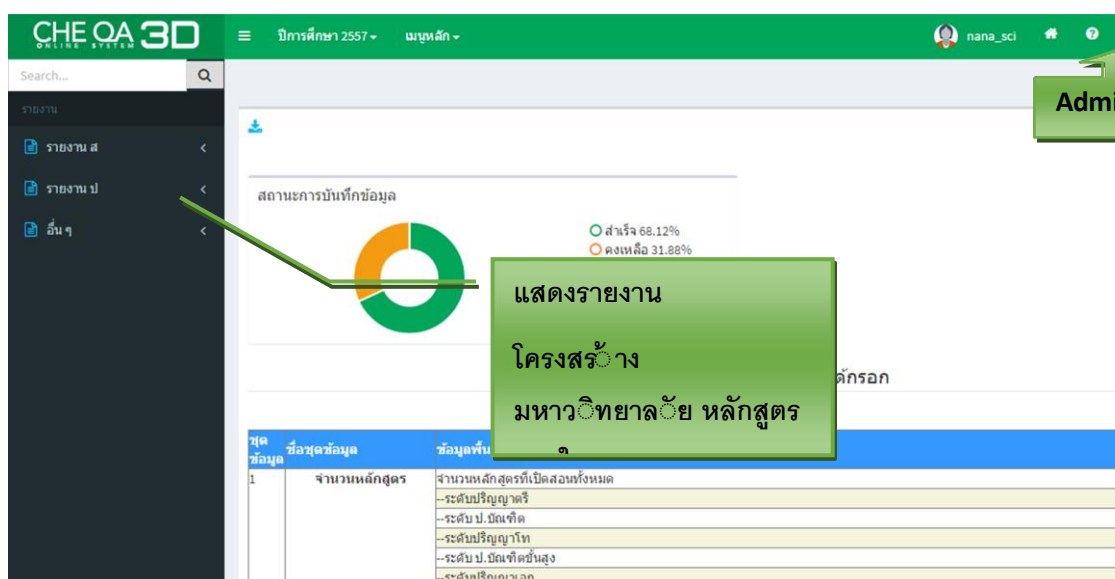
## 2. คู่มือการใช้ระบบ CHE QA 3D Online ระดับคณะ/สถาบัน



### คู่มือการใช้งาน CHE QA 3D ระดับคณะ/สถาบัน



คลิกที่เมนู Admin tool



คลิกเลือก Admin Tool จะแสดงหน้าจอดังรูป

เครื่องมือผู้ดูแลระบบ

ระดับคณะ/สถาบัน

สถาบัน

- กำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ในการประเมิน
  - กำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ระดับคณะสาขา
  - เพิ่ม/แก้ไขผู้ใช้งานระดับคณะ
  - กำหนดผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ ระดับคณะ
  - New\_กำหนดคณะกรรมการประเมิน ระดับคณะ
- 
- การสร้างข้อมูลพื้นฐาน CDS ของตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่สะท้อนอัตลักษณ์
  - กำหนด องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่สะท้อนอัตลักษณ์
- 
- Import ข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set
- 
- กำหนด Password ใหม่ / ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จะแสดงหน้าจอ ชื่อคณะ และหลักสูตรภายในคณะ ดังรูป

คลิก

รายชื่อ User

สร้างผู้ใช้งานใหม่

1.คลิก

2.คลิกสร้างผู้ใช้งาน

| ชื่อผู้ใช้   | วันที่สร้าง      | วันที่แก้ไขล่าสุด |
|--------------|------------------|-------------------|
| business_ass | 24 ส.ค. 58 09:25 | 31 ส.ค. 58 13:57  |
| business     | 22 ส.ค. 58 11:32 | 31 ส.ค. 58 14:30  |
| business_sci | 8 ก.ย. 58 15:32  | 31 ส.ค. 58 22:26  |

เลือกอักษรที่ต้องการ: ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

รายชื่อ User

สร้างผู้ใช้งานใหม่

ชื่อ :  โปรดกรอก

นามสกุล :  โปรดกรอก

ตำแหน่ง :  โปรดกรอก

Username:  โปรดกรอก

Password:  โปรดกรอก

ยืนยัน Password:  โปรดกรอก

เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน :  โปรดกรอก

เบอร์โทรศัพท์มือถือ :  โปรดกรอก

E-mail:  โปรดกรอก

3.กรอกรายละเอียด

**บันทึกข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set**

**เมนูหลัก**

- ส่วนนำ SAR
- บันทึกข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set**
- การประเมินตนเอง
- ผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
- รายงานผลการประเมิน

คลิก + จะแสดงเมนูให้เลือก ดังรูป

**คลิก +** 0. ข้อมูลพื้นฐาน CDS

- 1. จำนวนหลักสูตร
- 2. จำนวนหลักสูตรนอกที่ตั้ง
- 3. จำนวนนักศึกษา
- 4. จำนวนอาจารย์
- 5. ค่าใช้จ่ายทางวิชาการและคุณวุฒิการศึกษา
- 6. ผลการประเมิน

**1. คลิกเลือก**

หมายเหตุ: \* หมายถึงบันทึกเป็น - (ไม่มีข้อมูลที่ต้องบันทึก) | \* หมายถึงยังไม่มีการบันทึกข้อมูล

บันทึกข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set สำหรับบันทึกข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set

0. จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด

บันทึกข้อมูลระดับ-หลักสูตร (กรณีไม่มีข้อมูลระดับหลักสูตร)

**2. คลิก + จะแสดงรายการ CDS**

ข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set

- 0. จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด
- 1. ระดับปริญญาตรี
- 2. ระดับ ป.บัณฑิต
- 3. ระดับปริญญาโท
- 4. ระดับ ป.บัณฑิตชั้นสูง

AppBlock/FileBrowser/FileBrowser.aspx?ext=

**อัปโหลดไฟล์** **ลบไฟล์** **ปิด**

| ชื่อไฟล์                | ขนาด | แสดง |
|-------------------------|------|------|
| รายการหลักฐาน 1.5.1.doc |      | แสดง |

\*\*\* หากต้องการเลือกไฟล์ที่ต้องการให้ทำการ คลิก ที่ไฟล์นั้นๆ

**1. คลิกเลือกไฟล์ที่ต้องการทำ link**

Link - Google Chrome

www.cheqa.mua.go.th/pix/control/fckeditor/editor/

**Link**

Link Info Target Advanced

Link Type: URL

Protocol: URL

URL: http://www.cheqa.mua.go.th/cheqa3d2557/FileStore/

Browse Server

OK Cancel

**2. แสดง link ในระบบ**

**3. บันทึก**

**การแสดงผล**

เป็นการขอ... บันทึกผลการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน... ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพประเมิน

องค์ประกอบ 1

ตัวบ่งชี้ 1.5

ข้อตกลงฉบับร่าง

เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2              | คะแนน 3                | คะแนน 4              | คะแนน 5              |
|----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ 6 ข้อ |

หมายเหตุ

เกณฑ์มาตรฐาน

ผลการประเมิน

**ข้อ**

| ข้อ | ชื่อเกณฑ์การประเมิน                           | ผลการดำเนินงาน                                                                                | หลักฐาน                                                          |
|-----|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1   | จัดการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการใช้ชีวิตแก่ | ผลการดำเนินงานการจัดการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการใช้ชีวิตแก่ศึกษาในคณะ มีการจัดกิจกรรม..... | 1.5.1 กิจกรรมการจัดให้คำปรึกษาทางวิชาการ<br>1.5.2 รูปถ่ายกิจกรรม |

**แสดงรายการหลักฐาน**

### 3. เกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2567-2570



#### 4. รายงานผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2567

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx  
ประจำปีการศึกษา 2567 คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

| เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ                                             | คะแนน      | ผล           | คะแนน          |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|----------------|------|
| หมวดและหัวข้อต่างๆ                                                                          | ตามเกณฑ์   | ประเมิน      | Item score (%) | Band |
| <b>หมวด 1 การนำองค์กร (หมวด 1 – 6 กระบวนการ) (550 คะแนน)</b>                                |            |              |                |      |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง                                                             | 65         | 16.25        | 25             | 2    |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม                                           | 50         | 12.5         | 25             | 2    |
| <b>หมวด 2 กลยุทธ์</b>                                                                       |            |              |                |      |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์                                                                         | 45         | 11.25        | 25             | 2    |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ                                                                   | 45         | 9            | 20             | 2    |
| <b>หมวด 3 ลูกค้า</b>                                                                        |            |              |                |      |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า                                                                    | 40         | 8            | 20             | 2    |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า                                                                     | 45         | 10           | 20             | 2    |
| <b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>                                       |            |              |                |      |
| 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน                                     | 45         | 11.25        | 25             | 2    |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้                                                    | 45         | 6.75         | 15             | 2    |
| <b>หมวด 5 บุคลากร</b>                                                                       |            |              |                |      |
| 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร                                                                 | 40         | 8            | 20             | 2    |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร                                                                    | 45         | 11.25        | 25             | 2    |
| <b>หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ</b>                                                                |            |              |                |      |
| 6.1 กระบวนการทำงาน                                                                          | 40         | 8            | 20             | 2    |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ                                                             | 45         | 11.25        | 25             | 2    |
| <b>คะแนนรวมหมวด 1 - 6</b>                                                                   | <b>550</b> | <b>123.5</b> |                |      |
| <b>หมวด 7 ผลลัพธ์ (450 คะแนน)</b>                                                           |            |              |                |      |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ | 120        | 30           | 25             | 2    |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า                                                                       | 80         | 20           | 25             | 2    |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร                                                                      | 80         | 20           | 25             | 2    |



|                                                  |      |       |    |   |
|--------------------------------------------------|------|-------|----|---|
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร | 80   | 20    | 25 | 2 |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์   | 90   | 22.5  | 25 | 2 |
| คะแนนรวมหมวดที่ 7                                | 450  | 112.5 |    |   |
| คะแนนรวมทั้งหมด                                  | 1000 | 236   |    |   |

#### สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6)  $(123.5/550) = \text{Band 1}$

ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7)  $(112.5/450) = \text{Band 1}$





**KMITL**  
BUSINESS SCHOOL

# คู่มือปฏิบัติการงาน การประกันคุณภาพการศึกษา

EDUCATION QUALITY ASSURANCE OPERATIONS MANUAL

ปีงบประมาณ **2569**



มาตรฐานคุณภาพ



มุ่งเน้นผลลัพธ์



มีส่วนร่วมของทุกคน



พัฒนาอย่างต่อเนื่อง



คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1 ซอยฉลองกรุง 1 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520



02-329-8000 ต่อ 3400



[www.kbs.kmitl.ac.th](http://www.kbs.kmitl.ac.th)



[kbs@kmitl.ac.th](mailto:kbs@kmitl.ac.th)



KBS KMITL