



การประกันคุณภาพภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รอบปีการศึกษา 2562
(ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายในและภายนอก) ในการให้บริการตาม
พันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์การประเมิน : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากคะแนนเต็ม 5

คำอธิบาย :

1. ผู้รับบริการ : นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากร อาจารย์และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัยที่
นำมาประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
3. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	ผล การดำเนินงาน
1. จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน		
1.1 แบบประเมินความพึงพอใจจากภาควิชาและหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	ชุด	
2. ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.2 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.5 ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ โดย
ประเมินจากกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย มจพ. อย่างน้อย 5 กิจกรรม

ตัวบ่งชี้ 1.3 ระดับความสำเร็จของการให้บริการตามอัตลักษณ์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เป็นตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ บัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประสานความร่วมมือ กับภาควิชาและคณะต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการศึกษาและควบคุมการศึกษาให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

นิยาม

- สนับสนุน : ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่อยู่ในงานวิจัย ฐานข้อมูล SCI/SCIE หรือ Scopus หรือรายชื่อวารสารที่สาขาวิชากำหนดหรือนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ
- ใส่ใจบริการ : บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ในงานและบริการผู้มาติดต่อดำเนินการ
- ประสานความร่วมมือ : สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะและภาควิชาที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- ยึดถือมาตรฐาน : ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับหลักสูตร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การทำวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายวิชาการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีระบบและกลไกการให้บริการตามอัตลักษณ์ต่อกลุ่มเป้าหมาย
2. มีการสำรวจความต้องการการให้บริการตามอัตลักษณ์
3. มีแผนงาน ประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนการให้บริการตามอัตลักษณ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ
4. มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนการให้บริการของส่วนงานทุกตัวบ่งชี้
5. มีผลการประเมินความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมตามอัตลักษณ์ ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
6. มีการนำผลประเมินโครงการ/กิจกรรมไปเป็นข้อมูลปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำโครงการ/กิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการ 1 ข้อ	ดำเนินการ 2 ข้อ	ดำเนินการ 3 ข้อ	ดำเนินการ 4-5 ข้อ	ดำเนินการ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : ผู้ประสานงานสโมสรมักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบสนองพันธกิจ
2. มีโครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ก่อให้เกิดทักษะในการเรียนรู้และดำเนินชีวิตดังนี้ 2.1 ทักษะความสามารถในการจัดการความรู้สู่อาชีพ (Cognitive Domain): ผู้ร่วมเสริมสร้างนวัตกรรมในด้านต่างๆ ได้แก่ มีความรู้เฉพาะทาง (Core Knowledge) ทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา (Thinking Skill / Critical Thinking / Problem Solving) ทักษะการจัดการธุรกิจและการเงิน (Business, Financial Management Skill) ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy and Technology Management) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) และการวางแผนอย่างมีระบบ (Systematic Planning) โดยสะท้อนในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นอย่างน้อย 2.2 ทักษะความสามารถในการจัดการตนเอง (Intrapersonal Domain): ผู้เรียนรู้และจัดการตนเอง ความมั่นคง และคุณภาพชีวิตของตนเอง ได้แก่ มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning Skill) การสร้างสุขทางกายและใจ (Well-being) แรงจูงใจใฝ่รู้ (Intrinsic Motivation) ทักษะการทำงานแบบมืออาชีพ () ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) มีบุคลิกภาพที่ดี (Personality) ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ความอยากรู้และความคิดริเริ่ม (Curiosity and Initiative) และความวิริยะอุตสาหะ/ ความพากเพียร (Persistence/Grit) โดยสะท้อนในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นอย่างน้อย 2.3 ทักษะความสามารถในการรู้จักสัมพันธ์เกี่ยวกับ (Interpersonal Domain): พลเมืองที่เข้มแข็งและครอบคลุม ชุมชน สังคม และโลก ได้แก่ คุณธรรมและจริยธรรม (Moral and Ethics) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะการทำงานร่วมกันและการมีจิตบริการ (Collaboration and Service Mind) ทักษะทางด้านภาษา (Language Skill) ทักษะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Leadership and teamwork) ทักษะความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและหน้าที่ต่อตนเอง สังคม และโลก (Responsibility and Accountability, Self, Social & Global) และทักษะทางสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม (Social & Cross Cultural Skill) โดยสะท้อนในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นอย่างน้อย
3. มีการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมที่ครอบคลุมครบถ้วน 2 ใน 3 ทักษะตามเกณฑ์ข้อที่ 2 พร้อมประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมที่ครอบคลุมในประเด็นความพึงพอใจในกระบวนการจัดกิจกรรม เนื้อหา และประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้จากการเข้าร่วม
4. มีการสำรวจความต้องการในการเรียนรู้/ฝึกอบรมของผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมในครั้งต่อไป
5. มีการนำเอาผลการประเมินและผลการสำรวจตามข้อที่ 3 และ 4 ไปใช้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงและแผนการพัฒนาโครงการ/กิจกรรมในอนาคต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการ 1 ข้อ	ดำเนินการ 2 ข้อ	ดำเนินการ 3 ข้อ	ดำเนินการ 4 ข้อ	ดำเนินการ 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธาน และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามพันธกิจของส่วนงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีระดับส่วนงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและรายงานผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำส่วนงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีในปีปัจจุบันหรือปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวพีรกร

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน โดยเป็นแผนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะจากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : คณะอนุกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีนโยบาย และกำหนดหัวข้อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อย่างน้อย 1 หัวข้อในประเด็นต่อไปนี้ ● ที่ตั้งและโครงสร้างพื้นฐาน ● พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ● ของเสีย ● น้ำ ● การขนส่ง ● การจัดการศึกษา
2. มีแผนการดำเนินงานพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียวตามหัวข้อที่กำหนด
3. มีการดำเนินงานตามแผน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนหรือการดำเนินงาน
5. มีแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้รับการยอมรับหรือนำไปใช้จากหน่วยงานภายนอก

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : หัวหน้าสำนักงานคนบดี

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	
1.	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์
2.	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของส่วนงานไปยังบุคลากรในส่วนงาน
3.	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในส่วนงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4.	ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนงานตามศักยภาพ
5.	ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประเด็น ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : คณะอนุกรรมการการจัดการองค์ความรู้

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวดา จิราสุคนธ์

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของส่วนงานจากตัวอย่างต่อไปนี้ • ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) • ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน • ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ • ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการปฏิบัติงาน ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ • ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร • ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำส่วนงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของส่วนงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของส่วนงาน
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน และผลการประเมินคุณภาพภายในให้คณะกรรมการประจำส่วนงานพิจารณา
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพ และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำส่วนงานมาปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพดีขึ้น
6. มีแนวปฏิบัติที่ดีที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนางาน และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน
รอบปีการศึกษา 2562 (วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563)

ลำดับ	องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ สกอ.	ผู้กำกับดูแล	ผู้จัดเก็บและรายงานผล
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก (กลุ่มส่วนงานบริการการศึกษา)			
1	1.1	ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา
2	1.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายในและภายนอก) ในการให้บริการตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	
3	1.3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการตามอัตลักษณ์	ศ.ดร.สุพธิศักดิ์ พงศ์ธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหารและวิชาการ
4	1.4	ระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ			
5	2.1	กระบวนการพัฒนาแผน	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา
6	2.2	ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุน	ศ.ดร.สุพธิศักดิ์ พงศ์ธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหาร และวิชาการ
7	2.3	การพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา
8	2.4	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน	ศ.ดร.สุพธิศักดิ์ พงศ์ธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหาร และวิชาการ
9	2.5	การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา
10	2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง	ศ.ดร.สุพธิศักดิ์ พงศ์ธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหารและวิชาการ
11	2.7	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา
12	2.8	การส่งรายงานการประเมินตนเอง	รศ.ดร.ภุชงค์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพการศึกษา

เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน
รอบปีการศึกษา 2562 (วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	จำนวน	เป้าหมาย	รอบปีที่เก็บ*
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก				
1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	ข้อ	5	5	ปีการศึกษา
1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายในและภายนอก) ในการให้บริการตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ข้อ	5	4	ปีการศึกษา
1.3 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการตามอัตลักษณ์	ข้อ	6	6	ปีการศึกษา
1.4 ระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	ข้อ	5	5	ปีการศึกษา
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ				
2.1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8	ปีงบประมาณ
2.2 ระบบการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน	ข้อ	6	6	ปีการศึกษา
2.3 การพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	ข้อ	5	4	ปีการศึกษา
2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน	ข้อ	5	5	ปีการศึกษา
2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5	ปีการศึกษา
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6	ปีงบประมาณ
2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	ข้อ	6	5	ปีการศึกษา
2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	วัน	ภายในกำหนด	ภายในกำหนด	ปีการศึกษา

ปีการศึกษา 2562 : เริ่มวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 : เริ่มวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2563