



คู่มือการประกันคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รอบปีการศึกษา 2564

(ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2564ถึงเดือนมิถุนายนพ.ศ. 2565)

องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้

กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อ

ผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย
3. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมการให้บริการตามพันธกิจ/จุดเน้นของส่วนงาน
4. มีผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของส่วนงานไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลการประเมินการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

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 1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายในและภายนอก)
ในการให้บริการตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัยและการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย

คำอธิบาย :

1. ผู้รับบริการ : นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากร อาจารย์และบุคคลทั่วไปที่ใช้
บริการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการของ
บัณฑิตวิทยาลัยที่นำมาประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
3. ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	ผลการ ดำเนินงาน
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

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ
โดยประเมินจากกิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัย มจพ.จัดอย่างน้อย 5 กิจกรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 **ระดับความสำเร็จของการให้บริการตามอัตลักษณ์**
ชนิดของตัวบ่งชี้ **กระบวนการ**
คำอธิบายตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ บัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประสานความร่วมมือกับภาควิชาและคณะต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการศึกษาและควบคุมการศึกษาให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

นิยาม

- สนับสนุนงานวิจัย : ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูล SCIE/SCI หรือ Scopus หรือรายชื่อวารสารที่สาขาวิชากำหนดหรือนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ
- ใส่ใจบริการ : บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ในงานและบริการผู้มาติดต่อด้วยใจ
- ประสานความร่วมมือ : สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะและภาควิชาที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- ยึดถือมาตรฐาน : ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับหลักสูตร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การทำวิทยานิพนธ์สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

ผู้ประสานงานสโมสรนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

5. มีการนำเอาผลการประเมินและผลการสำรวจตามข้อที่ 3 และ 4 ไปใช้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงและแผนการพัฒนา
โครงการ/กิจกรรมในอนาคต

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

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :บัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาประสานความร่วมมือจากภาควิชาและคณะต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการศึกษา และควบคุมการศึกษาให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานมีการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการเพื่อให้หน่วยงานดำเนินงานสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยและแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 12 หน่วยงานจึงกำหนดกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ ตลอดจนทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้น 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดจากแผนกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการ กิจกรรม เป้าหมาย ตัวชี้วัด งบประมาณ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ รวมถึงรายละเอียดที่จะดำเนินการ

ระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561-30 กันยายน 2562)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562-30 กันยายน 2563)

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธาน และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงานและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามพันธกิจของส่วนงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีระดับส่วนงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา
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

ชนิดของตัวบ่งชี้

ผู้รับผิดชอบ

ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

กระบวนการ

สำนักงานคณบดี

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ ส่วนงาน โดยเป็นแผนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะจากการพัฒนามาใช้ในการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสาย สนับสนุนถือปฏิบัติ
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน:

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4หรือ5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
ผู้รับผิดชอบ คณะอนุกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมสำนักงานสีเขียว

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

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ผู้บริหาร ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้แก่ คนบดี รองคนบดี

คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือว่าด้วยการดำเนินงานของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2552 ดังนี้

(1) พิจารณาร่างระเบียบและข้อบังคับของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อนำเสนอคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย

(2) พิจารณาให้ความเห็นต่อคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เกี่ยวกับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์กลางของมหาวิทยาลัย

(3) ติดตามประสานงาน สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของบัณฑิตวิทยาลัย

(4) วางแผนและนโยบายในการติดต่อหาทุน เพื่อส่งเสริมงานวิชาการ งานวิจัยเพื่อพัฒนาและการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(5) ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นแก่คนบดีบัณฑิตวิทยาลัย ในกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยมอบหมาย
ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำ มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรเป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และกำกับ ดูแลติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้หน่วยงานและมหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์อย่างรวดเร็ว

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 10 ประการ ดังนี้

- 1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- 2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือ การบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- 3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** การให้บริการที่สามารถดำเนินการดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง
- 4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
- 5. หลักความโปร่งใส (Transparency)** กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้าม ตามกฎหมาย ได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้
- 6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมกันแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา
- 7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** การถ่ายโอนอำนาจในการตัดสินใจทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยงานย่อย และภาคประชาชนดำเนินการแทนได้โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังพื่อใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ
- 8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)** การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 9. หลักความเสมอภาค (Equity)** การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ
- 10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์	
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสาร แผนและผลการดำเนินงานของส่วนงานไปยังบุคลากรในส่วนงาน	
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในส่วนงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ บุคลากรตามความเหมาะสม	
4. ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนงานตาม ศักยภาพ	
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประเด็น ที่อธิบายการดำเนินงาน อย่างชัดเจน	

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

ชนิดของตัวบ่งชี้

ผู้รับผิดชอบ

การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้

กระบวนการ

คณะกรรมการการจัดการความรู้

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (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
ชนิดของตัวบ่งชี้
ผู้รับผิดชอบ

ระบบบริหารความเสี่ยง
กระบวนการ
คณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของส่วนงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้ • 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

ชนิดของตัวบ่งชี้

ผู้รับผิดชอบ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

กระบวนการ

ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย

การประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพของงานตามพันธกิจ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตตามพันธกิจที่มีคุณภาพ

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ อาจอยู่ในรูปเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ผลผลิตและข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

รายงานการประเมินคุณภาพ หมายถึง รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่รวมผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน จากกรรมการประเมินฯ ไว้ด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานและความสำเร็จของหน่วยงาน

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น มีหลักฐานความสำเร็จปรากฏ โดยมีการสรุปวิธีการปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในและภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	
1. มีระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด	
2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของส่วนงาน	
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน	
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 6ข้อ

แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย มจพ.
รอบปีการศึกษา 2564(วันที่ 1กรกฎาคมพ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 30มิถุนายนพ.ศ. 2565)

ลำดับ	องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ สกอ.		ผู้กำกับดูแล	ผู้จัดเก็บและรายงานผล
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจ				
1	1.1	ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นางสาวศันสนีย์ เอ็มปรากฏ
2	1.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภายในและภายนอก) ในการให้บริการตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		
3	1.3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการตามอัตลักษณ์	ศ.ดร.สุทธิศักดิ์ พงศธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหารและวิชาการ	นางสาวกัญญาวิรุ์ ปัทมดิลก ดร.เปรมวดี อาวุธกรรมปริษา นางสาวกาญจนา กลิ่นชวนชื่น นางศิริรัตน์ ประถมประพัฑ
4	1.4	ระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	(ผู้ประสานงานสโมสรนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2563)
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ				
5	2.1	กระบวนการพัฒนาแผน	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นางสาวศันสนีย์ เอ็มปรากฏ
6	2.2	ระบบการพัฒนาคณากรสายสนับสนุน	ศ.ดร.สุทธิศักดิ์ พงศธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหารและวิชาการ	นางสาวพีรกร พันธุ์บุญเกิด
7	2.3	การพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	คณะอนุกรรมการพัฒนา สภาพแวดล้อมสำนักงานสีเขียว
8	2.4	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน	ศ.ดร.สุทธิศักดิ์ พงศธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหารและวิชาการ	นางกัญญณัช เชยชุม
9	2.5	การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	คณะอนุกรรมการการจัดการความรู้
10	2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง	ศ.ดร.สุทธิศักดิ์ พงศธนาพานิช รองคณบดีฝ่ายบริหารและวิชาการ	คณะอนุกรรมการควบคุมภายในและ บริหารความเสี่ยง
11	2.7	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพภายใน
12	2.8	การส่งรายงานการประเมินตนเอง	รศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ ประกันคุณภาพการศึกษา	คณะอนุกรรมการประกันคุณภาพภายใน

เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย มจพ.
รอบปีการศึกษา 2564(วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2565)

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
1.4ระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	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 2564 : เริ่มวันที่ 1 กรกฎาคมพ.ศ. 2564ถึงวันที่ 30มิถุนายน พ.ศ. 2565
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 : เริ่มวันที่ 1 ตุลาคมพ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายนพ.ศ. 2565