

**คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2557
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

ข้อมูลเบื้องต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2529 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตลอดจนทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง ควบคุมมาตรฐานวิชาการ ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานของภาควิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พันธกิจ

บัณฑิตวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประสานความร่วมมือจากภาควิชาและคณะต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการศึกษาและควบคุม การศึกษาให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันให้เป็นไปตาม ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยมีนโยบายในการดำเนินการ ดังนี้

1. ยกระดับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กำกับ ติดตามและพัฒนาการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ
3. ส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้มีคุณภาพและเผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ
4. พัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย
5. สนับสนุนกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานที่ช่วยผลักดัน การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อให้บัณฑิต มีความเป็นเลิศด้วยการบริหารที่ทันสมัย

อัตลักษณ์

สนับสนุนงานวิจัย
ใส่ใจบริการ
ประสานความร่วมมือ
ยึดถือมาตรฐาน

สนับสนุนงานวิจัย

: ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูล ISI หรือ Scopus หรือ รายชื่อวารสารที่สาขาวิชากำหนดหรือนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ ระดับชาติหรือนานาชาติ

ใส่ใจบริการ

: บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ในงานและบริการผู้มาติดต่อด้วยใจ

ประสานความร่วมมือ

: สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบัณฑิตวิทยาลัยกับคณะและภาควิชาที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ยึดถือมาตรฐาน

: ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับหลักสูตร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์



นโยบายการประกันคุณภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการตามนโยบายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2552 ซึ่งประกาศให้ทุกส่วนงานได้รับทราบและใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. ส่งเสริมให้นัระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน
5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งทุกปีการศึกษา พร้อมทั้งเผยแพร่สู่สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก
- 6.ให้นำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษา

1. เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3. เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

เป้าหมายการดำเนินงาน

1. เพื่อพัฒนาแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2559 ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย
2. เพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัยไปสู่ทุกหน่วยงาน สู่บุคลากรทุกคนในบัณฑิตวิทยาลัย รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่าน Website บัณฑิตวิทยาลัย
3. เพื่อสร้างความเชื่อมโยงการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับแผนกลยุทธ์ พันธกิจและอัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย อย่างเป็นรูปธรรม



แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอน ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ที่ได้บันทึกเป็นเอกสารและเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

องค์ประกอบของการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. หลักการ ความเป็นมา
2. เป้าหมายการดำเนินงาน
3. กระบวนการ ขั้นตอน
4. ประโยชน์ที่ได้รับ

หลักการ ความเป็นมา

บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษายภายใน ตามเกณฑ์การประเมินของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 ผลการประเมินคะแนนเฉลี่ย ปีการศึกษา 2553 ,2554 ,2555 และ 2556 ดังนี้ 4.64, 4.91 ,4.91 และ 4.91 ตามลำดับ ความสำเร็จดังกล่าวเกิดจากบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีส่วนร่วมและนำการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของภาระงาน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมเป็นเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษากับ 3 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนืออย่างต่อเนื่อง และการประกันคุณภาพการศึกษารอบปีการศึกษา 2557 บัณฑิตวิทยาลัยมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ บทบาทและหน้าที่ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการของหน่วยงาน จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการให้สำเร็จตามเป้าหมาย

เป้าหมายการดำเนินงาน

บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษายภายใน ตามเกณฑ์การประเมินของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มุ่งหวังสร้างความรู้ ความเข้าใจให้บุคลากรรู้จักบทบาท หน้าที่ สร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงประชาสัมพันธ์ผลงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่หน่วยงานภายนอก

กระบวนการ -ขั้นตอน

1. กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา
2. จัดทำแผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา
3. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพ
4. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา
5. ชักซ้อมความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้รายองค์ประกอบให้กับบุคลากร
6. สร้างเครือข่ายงานประกันคุณภาพฯ กับมหาวิทยาลัยภายนอก
7. พัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพการศึกษา
8. ปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง จัดทำแผนรองรับการประเมิน
9. รับการประเมินจากคณะกรรมการ
10. เผยแพร่ผลการดำเนินงาน
11. จัดทำแผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษารอบปีการศึกษาถัดไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีระบบติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3. นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
4. ผู้บริหารและบุคลากรมีความร่วมมือ กระตือรือร้นและทำงานเป็นทีมในด้านต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
5. บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีขวัญและกำลังใจและทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา

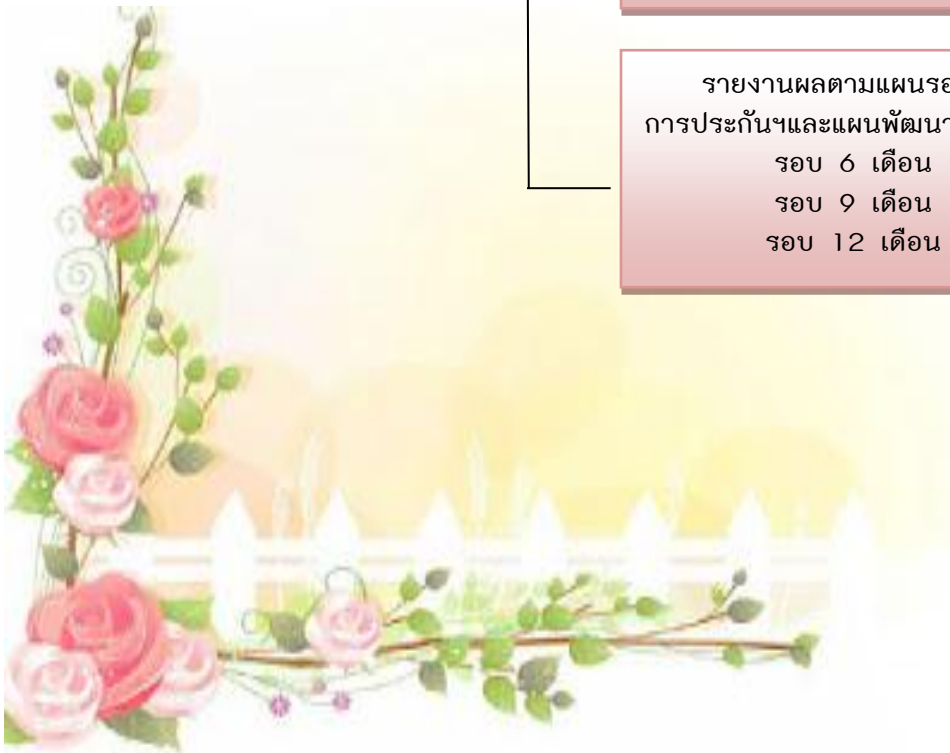
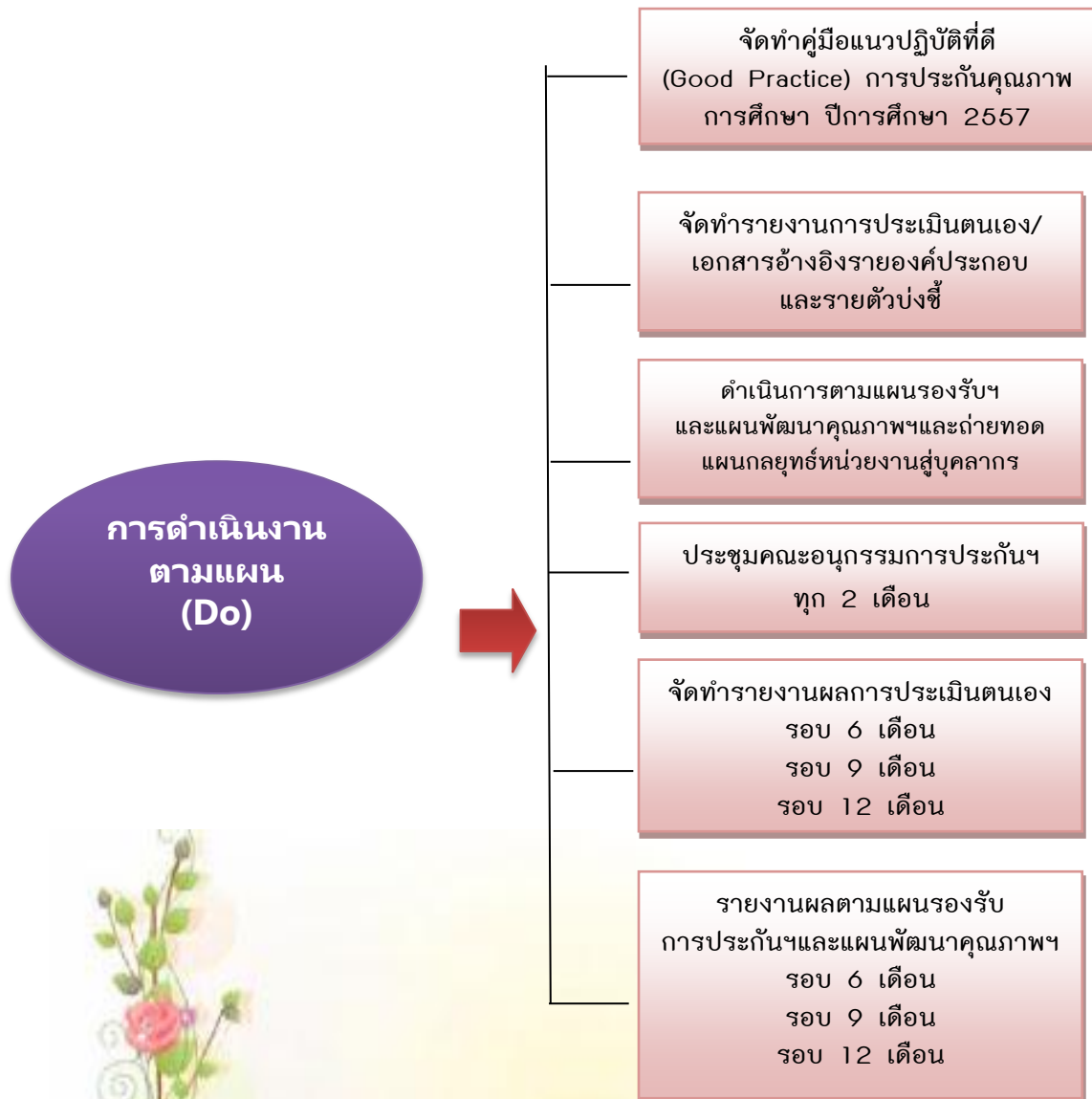
1. กำหนดเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการบริหารงานบัณฑิตวิทยาลัย
2. กำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
3. กำหนดผู้รับผิดชอบ กำกับดูแล การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยมีการมอบหมายอย่างชัดเจน
4. พัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน
5. จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายใน เพื่อเตรียมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากกรรมการภายนอก
6. จัดให้มีการประชุม ชี้แจง ทำความเข้าใจกับบุคลากร ชี้แจงขั้นตอน แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ชัดเจนเพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมในการทำงาน เกิดความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกระดับ
7. จัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
8. นำผลการประเมินภายในมาปรับแก้ไข จัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอมหาวิทยาลัย
9. จัดกิจกรรมหาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับงานประกันคุณภาพการศึกษา



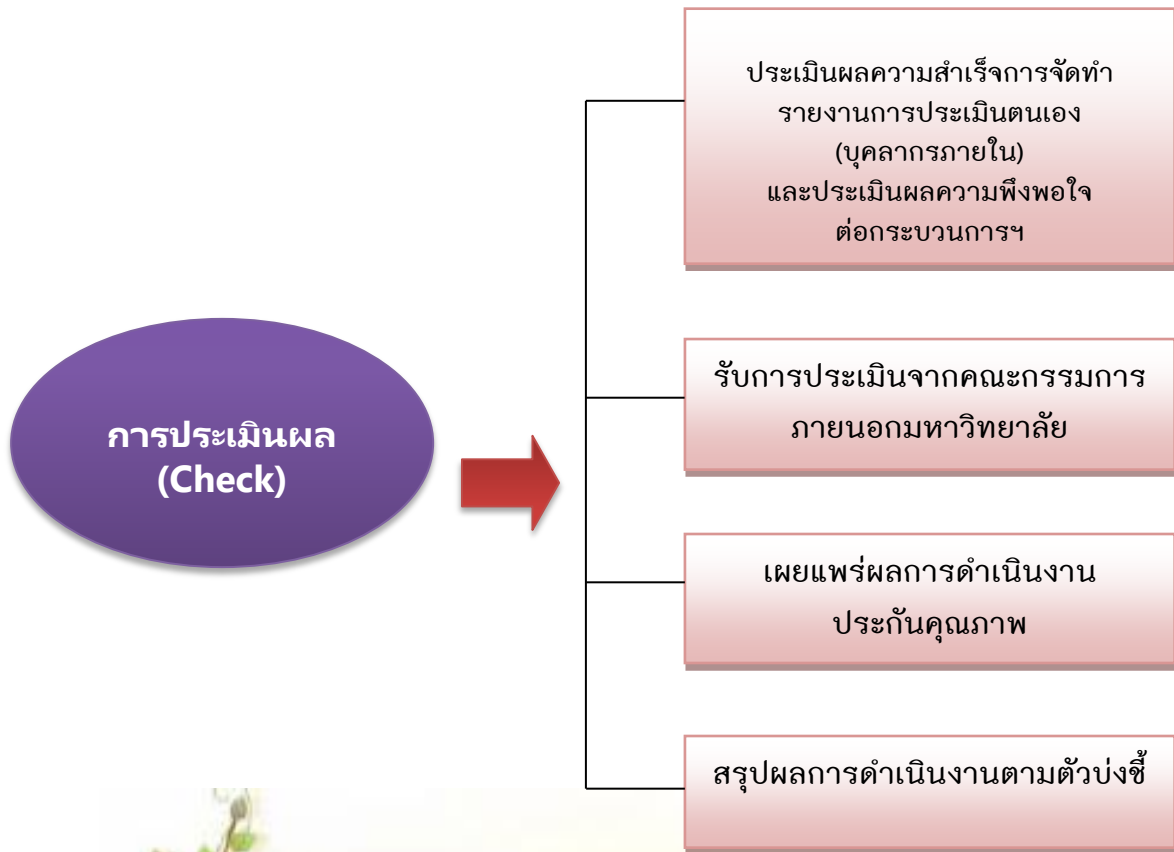
กระบวนการ/ขั้นตอน
วงจรควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา(PDCA)



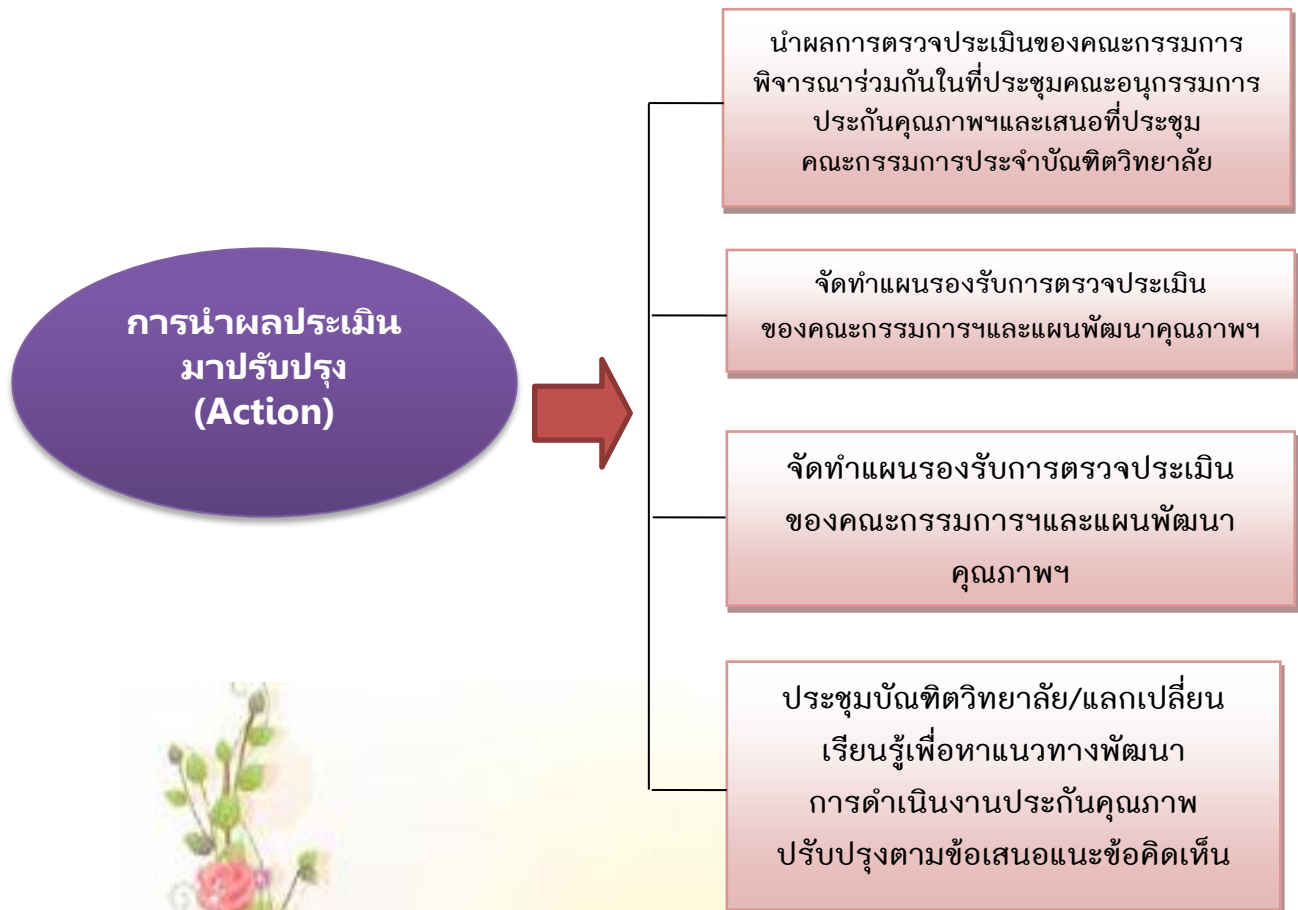
กระบวนการ/ขั้นตอน
วงจรควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา(PDCA)



กระบวนการ/ขั้นตอน
วงจรควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา(PDCA)



กระบวนการ/ขั้นตอน
วงจรควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา(PDCA)



การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รอบปีการศึกษา 2557 (วันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2558)

ลำดับ	องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ สกอ.	ผู้กำกับดูแล	ผู้จัดเก็บและรายงานผล
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก (กลุ่มส่วนงานบริการการศึกษา)			
1	1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	นางสาวภัสสร เปื่อนโกสุม หัวหน้าสำนักงานคณบดี	นางสาวลลิต์ธณภัทร พัฒนปวีร์กุล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
	1.2 ร้อยละของผู้รับบริการ	ขอไม่ดำเนินการ เนื่องจากบัณฑิตวิทยาลัยยังไม่มีข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2556 เพื่อเป็นข้อมูลประมาณการในปีการศึกษา 2557	
2	1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	นางสาวภัสสร เปื่อนโกสุม หัวหน้าสำนักงานคณบดี	นางสาวลลิต์ธณภัทร พัฒนปวีร์กุล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3	1.4 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามจุดเน้นเฉพาะของส่วนงาน (อัตลักษณ์บัณฑิตวิทยาลัย)	ผศ.ดร.กฤษณ์ อ่างแก้ว รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	ฝ่ายวิชาการ
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ			
4	2.1 กระบวนการพัฒนาแผน	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	นางสาวศันสนีย์ เอ็มปรากฏ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
5	2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	นางสาวภัสสร เปื่อนโกสุม หัวหน้าสำนักงานคณบดี	นางสาวพีรกร ดำเนินภักดิ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
6	2.3 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา	นางสาวภัสสร เปื่อนโกสุม หัวหน้าสำนักงานคณบดี	นางสาวพีรกร ดำเนินภักดิ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
7	2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน	นางสาวภัสสร เปื่อนโกสุม หัวหน้าสำนักงานคณบดี	นางสาวลลิต์ธณภัทร พัฒนปวีร์กุล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
8	2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	ผศ.ดร.สุริโยทัย สุปัญญาพงศ์ รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและประกันคุณภาพการศึกษา	คณะอนุกรรมการการจัดการ-ความรู้ ปีการศึกษา 2557
9	2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง	นางสุชาดา จิราสุคนธ์ นักวิชาการเงินและบัญชี	นางสาวนิภาพร จันดีะพรมมา นักวิชาการเงินและบัญชี
10	2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นางสาวศันสนีย์ เอ็มปรากฏ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
11	2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	นางบุญเรือน เจนธัญกรณ์ นางสาวศันสนีย์ เอ็มปรากฏ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
รอบปีการศึกษา 2557 (วันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2558)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	จำนวน	เป้าหมาย
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก			
1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	ข้อ	5	5
1.2 ร้อยละของผู้รับบริการ	ร้อยละ	ไม่ดำเนินการ	
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	5	3.51
1.4 ตัวบ่งชี้เฉพาะของส่วนงาน (อัตลักษณ์บัณฑิตวิทยาลัย)	ข้อ	5	5
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ			
2.1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8
2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	6	6
2.3 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	80	80
2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน	ข้อ	5	5
2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6
2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	ข้อ	6	5
2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	วัน	ภายในกำหนด	ภายในกำหนด



การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557



องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสาร อ้างอิง หมายเลข
	มีการ ดำเนินงาน ครบถ้วน	มีการ ดำเนินงานแต่ ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ ดำเนินงาน	
1. มีระบบและกลไกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย				
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย				
3. มีจัดโครงการ/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 ร้อยละของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์มาตรฐาน : ร้อยละ

สูตรการคำนวณ

1. ร้อยละของผู้รับบริการ

$$\text{ร้อยละของผู้รับบริการ} = \frac{\text{จำนวนผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด}} \times 100$$

2. ร้อยละของค่าความแตกต่างจากค่าเป้าหมาย

$$\begin{array}{l} \text{ร้อยละของค่าความ} \\ \text{แตกต่างจากค่าเป้าหมาย} \end{array} = \frac{\text{ร้อยละค่าเป้าหมายที่กำหนด} - \text{ร้อยละของผู้รับบริการ}}{\text{ร้อยละค่าเป้าหมายที่กำหนด}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

แปลงค่าร้อยละของความแตกต่างระหว่างร้อยละของผู้รับบริการกับค่าร้อยละของผู้รับบริการตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นคะแนนระหว่าง 0 ถึง 5 ดังนี้

1. ค่าความแตกต่างไม่เกินร้อยละ 10 กำหนดเป็นคะแนน 5
2. ค่าความแตกต่างตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป กำหนดเป็นคะแนน 0
3. ค่าความแตกต่างตั้งแต่ร้อยละ 10.01 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 นำมาเทียบบัญญัติไตรยางศ์

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{50 - \text{ร้อยละของความแตกต่างจากค่าเป้าหมาย}}{40} \times 5$$



ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การประเมิน : ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากคะแนนเต็ม 5

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	ผลการดำเนินงาน
1. จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	คน	
2. ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	
2.3 ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	
2.4 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	
2.5 ความพึงพอใจด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ย	



องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสาร อ้างอิง หมายเลข
	มีการ ดำเนินงาน ครบถ้วน	มีการ ดำเนินงานแต่ ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ ดำเนินงาน	
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือ ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน โดยการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในส่วนงาน และได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำส่วนงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับแผน กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย				
2. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ให้เป็นไปตามพันธกิจของส่วนงาน				
3. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีระดับ ส่วนงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน				
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และ ค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี				
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน				
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการ ประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณา				
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและ คณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา				
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำส่วนงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และ จัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีในปีปัจจุบันหรือ ปีต่อไป				

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 ระบบการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสาร อ้างอิง หมายเลข
	มีการ ดำเนินงาน ครบถ้วน	มีการ ดำเนินงานแต่ ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ ดำเนินงาน	
1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน โดยเป็นแผนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์				
2. มีการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด				
3. มีระบบการติดตามให้ศูนย์กลางสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะจากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง				
4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ				
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน				
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน				

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 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ร้อยละ

เกณฑ์การประเมิน : แปลงค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ อย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี เป็น คะแนน 0 – 5 โดยกำหนดให้ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี ร้อยละ 100 เป็น 5 คะแนน

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	ผลการดำเนินงาน
1. จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานจริง	คน	
2. จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี	คน	
3. ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี	ร้อยละ	



ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสาร อ้างอิง หมายเลข
	มีการ ดำเนินงาน ครบถ้วน	มีการดำเนินงาน แต่ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ ดำเนินงาน	
1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์				
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของส่วนงานไปยังบุคลากรในส่วนงาน				
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในส่วนงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม				
4. ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนงานตามศักยภาพ				
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 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

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสาร อ้างอิง หมายเลข
	มีการ ดำเนินงาน ครบถ้วน	มีการ ดำเนินงานแต่ ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ ดำเนินงาน	
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน				
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1				
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด				
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (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

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสารอ้างอิงหมายเลข
	มีการดำเนินงานครบถ้วน	มีการดำเนินงานแต่ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ดำเนินงาน	
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 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสาร อ้างอิง หมายเลข
	มีการ ดำเนินงาน ครบถ้วน	มีการ ดำเนินงานแต่ ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ ดำเนินงาน	
1. มีระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด				
2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของส่วนงาน				
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ 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 6 ข้อ



ตัวบ่งชี้ 2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ส่ง SAR เกินกำหนดระยะเวลาที่กำหนด 4 วัน	ส่ง SAR เกินกำหนดระยะเวลาที่กำหนด 3 วัน	ส่ง SAR เกินกำหนดระยะเวลาที่กำหนด 2 วัน	ส่ง SAR เกินกำหนดระยะเวลาที่กำหนด 1 วัน	ส่ง SAR ภายในระยะเวลาที่กำหนด



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย รอบปีการศึกษา 2557 (วันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558)

ที่	กิจกรรม	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	กำหนดการ	เอกสารประกอบ	ดัชนีคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
1	แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	1.1 เสนอรายชื่อบุคลากรแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	คณะกรรมการประกันคุณภาพฯ	เดือนตุลาคม 2557	1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบัณฑิตวิทยาลัย	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	หน่วยการเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี
2	จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน -เป้าหมายการดำเนินงาน -ปฏิทินปฏิบัติงาน -ผู้รับผิดชอบ	2.1 ประชุมคณะกรรมการประกันฯ พิจารณา 2.2 ปรับแก้ไขคู่มือแนวปฏิบัติฯ การประกันคุณภาพ 2.3 จัดทำแผนรองรับแผนพัฒนาคุณภาพ เป้าหมาย ปฏิทิน ผู้รับผิดชอบการประกันฯ 2.4 ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ทาง website จดหมายเวียน ดิบบอร์ด และ e-mail	-คณะกรรมการประกันคุณภาพ -บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย -หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	เดือนพฤศจิกายน 2557	2.1นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวปฏิบัติที่ดี 2.2แผนรองรับ แผนพัฒนาคุณภาพ เป้าหมาย ปฏิทินและผู้รับผิดชอบ	คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีการประกันคุณภาพฯ ประกอบด้วย -แผนรองรับ การประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2557 -แผนพัฒนาคุณภาพ -เป้าหมายการดำเนินงาน -ปฏิทินปฏิบัติงาน -ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย
3	เผยแพร่ข่าวสารงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.1 เผยแพร่บุคลากรภายในหน่วยงานทางจดหมายเวียน 3.2 เผยแพร่ทาง Website 3.3 เผยแพร่ทางข่าวบัณฑิตวิทยาลัยประจำเดือน	บุคลากรในหน่วยงาน ทุกคน บุคคลทั่วไป ทุกหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม 2558	3.1 จดหมายเวียน 3.2 file ข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาผ่าน Website 3.3 ข่าวบัณฑิตวิทยาลัย	บุคลากรได้รับทราบข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา	ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย
4	จัดทำรายงานการประเมินตนเองบัณฑิตวิทยาลัย	4.1 จัดทำรายงานการดำเนินงานรอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน 4.2 Scan เอกสารอ้างอิง 4.3 เสนอมหาวิทยาลัย 4.4 บันทึกข้อมูลลงระบบ CHE QA Online	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และ สกอ.	ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม 2558 เดือนสิงหาคม 2558 เดือนสิงหาคม 2558	4.1รายงานการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน 4.2 เอกสารอ้างอิง Scan	เล่มรายงานการประเมินตนเองและบันทึกข้อมูลในระบบ CHE QA Online	ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย
5	สรุปผลและทบทวนผลการดำเนินงาน	5.1 ประชุมคณะกรรมการฯ สรุปผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพฯ และจัดทำแผนปีถัดไป	คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	เดือนสิงหาคม 2556	5.1ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 5.2แผนรองรับการประกันคุณภาพ/แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	-ผลการประเมิน -จำนวนผู้เข้าประชุม -แผนรองรับ/แผนพัฒนาคุณภาพ -รายงานการประชุม	ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย

คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) การประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557

ผลสัมฤทธิ์และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557

-นำระบบสารสนเทศมาใช้กับงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2557

