



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 2416 - 2417
ที่ บ. 1145 /2559 วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2559
เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินตนเองการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน บัณฑิตวิทยาลัย
รอบปีการศึกษา 2558

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยขอส่งรายงานผลการประเมินตนเองการประกันคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย
รอบปีการศึกษา 2558 (ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2559) รายละเอียด
ดังนี้

1. เล่มรายงานการประเมินตนเองบัณฑิตวิทยาลัย รอบปีการศึกษา 2558 พร้อมซีดี จำนวน 4 เล่ม
2. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา
ปีการศึกษา 2557

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รอบปีการศึกษา 2558 (เริ่มวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2559) รายตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย	คะแนน ประเมิน
			ข้อมูล	ผลลัพธ์		
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก						
1.1	ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5 ข้อ	✓	5
1.2	ร้อยละของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	-	ร้อยละ 100	✓	5
1.3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย 3.51	ประเมินผล 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย 4.06	✓	4.06
1.4	ตัวบ่งชี้เฉพาะของส่วนงาน (อัตลักษณ์บัณฑิตวิทยาลัย)	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5 ข้อ	✓	5
1.5	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 80	<u>15x100</u> 15	ร้อยละ 100	✓	5
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1						4.81
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ						
2.1	กระบวนการพัฒนาแผน	8 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5, 6,7,8	8 ข้อ	✓	5
2.2	ระบบการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน	6 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4, 5,6	6 ข้อ	✓	5
2.3	การพัฒนาส่วนงานสู่มหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5 ข้อ	✓	5
2.4	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5 ข้อ	✓	5
2.5	การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4,5	5 ข้อ	✓	5
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง	6 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4, 5,6	6 ข้อ	✓	5
2.7	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	5 ข้อ	ข้อ 1,2,3,4, 5,6	6 ข้อ	✓	5
2.8	การส่งรายงานการประเมินตนเอง	ภายใน กำหนด	-	ภายใน กำหนด	✓	5
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2						5.00
ค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ (ระดับดีมาก)						4.93

หมายเหตุ ผลการประเมิน ปีการศึกษา 2557 ค่าเฉลี่ย 4.82 ระดับดีมาก

ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558
ตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของคณะกรรมการตรวจประเมิน รอบปีการศึกษา 2557

หน้า 1

ข้อเสนอแนะของกรรมการ (องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้)	กิจกรรม/โครงการรองรับ ข้อเสนอแนะ	ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ ของแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (หากมี)	ผู้รับผิดชอบ
เพื่อการพัฒนาในภาพรวม						
1 ในการประเมินความพึงพอใจควรมีการประเมินตามงานบริการที่ให้กับกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำกลับมาใช้ในการปรับปรุงบริการได้ตรงมากขึ้น	จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ครอบคลุม 4 กลุ่ม ดังนี้ 1. นักศึกษาปัจจุบัน 2. ศิษย์เก่า 3. อาจารย์/เจ้าหน้าที่ 4. ผู้สนใจบัณฑิตวิทยาลัย	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51	ตลอดปีการศึกษา 2558	1.ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.06 1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจขอความอนุเคราะห์ภาควิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 1.2 ผลการประเมินผู้มารับบริการที่เคาน์เตอร์บัณฑิตวิทยาลัย ผ่านเครื่อง Tablet 2. ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์บัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.90	ไม่มี	ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัยและสำนักงานคณบดี
2 ควรมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เช่น อาจารย์ สายสนับสนุน นักศึกษา อาจมีการแยกกลุ่มนักศึกษาเพื่อความเหมาะสมในการปรับปรุงบริการ						
3 ในการจัดการความรู้ ควรเป็นความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย	ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2558 โดยเน้นความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจบัณฑิตวิทยาลัยเป็นหลัก	จำนวนองค์ความรู้ที่สอดคล้อง พันธกิจไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง	ตลอดปีการศึกษา 2558	บัณฑิตวิทยาลัยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดความรู้ ทักษะของบุคลากร ที่มีประสบการณ์ตรงใน 3 ประเด็น เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2559 ดังนี้ 1. เรื่อง “เทคนิคการจัดโครงการอบรมสัมมนา” 2. เรื่อง “การสมัครเข้าศึกษาต่อทางออนไลน์” 3. เรื่อง “การใช้ Google App Calendar สำหรับแชร์งานในหน่วยงาน”	ไม่มี	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้

ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558
ตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของคณะกรรมการตรวจประเมิน รอบปีการศึกษา 2557

หน้า 2

ข้อเสนอแนะของกรรมการ (องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้)		กิจกรรม/โครงการรองรับ ข้อเสนอแนะ	ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ ของแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (หากมี)	ผู้รับผิดชอบ
เพื่อการพัฒนาในภาพรวม							
4	ควรมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับ นักศึกษาใน การทำธุรกรรมกับหน่วยงานที่เป็น ออนไลน์เพิ่มมากขึ้นและพยายามลดการใช้ กระดาษ	1.ประเมินความพึงพอใจ การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง Tablet) 2.นำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างสมคร นักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา 3.นำระบบสารสนเทศมาใช้ ส่งผลการเรียนแบบออนไลน์	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 3.51	ตลอด ปีการศึกษา 2558	ผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้มารับบริการที่เคาน์เตอร์ บัณฑิตวิทยาลัยโดย ผ่านเครื่อง Tablet คะแนนเฉลี่ย 4.71 ระดับมากที่สุด (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2558 – วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2559	(ซื้อเครื่อง Tablet 2 เครื่อง) เป็นเงิน 38,520 บาท	สำนักงาน คณบดี
5	ยังไม่พบข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจาก คณะกรรมการประจำคณะของบัณฑิตวิทยาลัย ในการปรับปรุงการทำงานที่เกิดจากผล การประเมินคุณภาพ แม้ว่าผลประเมินจะอยู่ใน ระดับดีมากก็ตาม	นำเสนอคณะกรรมการประจำ เพื่อพิจารณา	ข้อเสนอแนะ เชิงนโยบายจาก คณะกรรมการประจำ บัณฑิตวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	ตลอด ปีการศึกษา 2558	มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ ประจำบัณฑิตวิทยาลัยจากที่ประชุม มากกว่า 1 เรื่อง	ไม่มี	สำนักงาน คณบดี

ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558
ตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของคณะกรรมการตรวจประเมิน รอบปีการศึกษา 2557

หน้า 3

ข้อเสนอแนะของกรรมการ (องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้)	กิจกรรม/โครงการรองรับ ข้อเสนอแนะ	ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ ของแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (หากมี)	ผู้รับผิดชอบ
ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบ						
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก						
1. ควรมีแผนภาพแสดงงานบริการ หรืองานสนับสนุน ทั้งหมดของหน่วยงาน ซึ่งแผนดังกล่าวอาจมี การกำหนดระยะเวลา หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จัดทำแผนภาพการดำเนินงานบริการ (Work flow) และประชาสัมพันธ์	จ ำ น ว น ช ่อ ง ท ำ ง ป ร ะ ช ำ ส ัม พ ัน ธ์ ไม่น้อยกว่า 1 ช่องทาง	เดือนมกราคม – เดือน สิงหาคม 2559	ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง website บัณฑิตวิทยาลัย (การจัดการความรู้ บัณฑิตวิทยาลัย)	ไม่มี	สำนักงาน คนบดี
2. แบบประเมินความพึงใจของผู้รับบริการ และ ประเมินอัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัย ควรมี การจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ และประเมินตามงาน บริการ (กลุ่มผู้รับบริการเป็นกลุ่มไหน ไม่สามารถนำมา ปรับปรุงให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน)	จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการ ครอบคลุม 4 กลุ่ม ดังนี้ 1. นักศึกษาปัจจุบัน 2. ศิษย์เก่า 3. อาจารย์/เจ้าหน้าที่ 4. ผู้สนใจบัณฑิตวิทยาลัย	ค ะ น าน เ ฉ ลี ย ค ว าม พ ึง พ อ จ าย น ั อ ย ก ั ว ำ 3.51	ตลอด ปีการศึกษา 2558	1.ผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.06 1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจ ขอความอนุเคราะห์ภาควิชาและ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 1. 2 ผลการประเมินผู้มารับบริการ ที่เคาน์เตอร์บัณฑิตวิทยาลัย ผ่าน เครื่อง Tablet 2. ผลการประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง กับอัตลักษณ์บัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ 3.90	ไม่มี	ฝ่ายวางแผน พัฒนาและวิจัย

ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558
ตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของคณะกรรมการตรวจประเมิน รอบปีการศึกษา 2557

หน้า 4

ข้อเสนอแนะของกรรมการ (องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้)	กิจกรรม/โครงการรองรับ ข้อเสนอแนะ	ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ ของแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (หากมี)	ผู้รับผิดชอบ
3. ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจ ยังเป็นตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ ตัวบ่งชี้ที่เป็นการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ ยังมีน้อย ทำให้ไม่ได้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจใน การปรับปรุงงาน	กำหนดตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการใน แผนกลยุทธ์บัณฑิตวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	จำนวนตัวบ่งชี้แสดง ความเชื่อมโยงระหว่าง โครงการ/กิจกรรมกับ พันธกิจและครอบคลุม โครงการ	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดตัวบ่งชี้ เชิงกระบวนการในแผนกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	ไม่มี	ฝ่ายวางแผน พัฒนาและวิจัย

ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2558
ตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของคณะกรรมการตรวจประเมิน รอบปีการศึกษา 2557

หน้า 5

ข้อเสนอแนะของกรรมการ (องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้)	กิจกรรม/โครงการรองรับ ข้อเสนอแนะ	ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จ ของแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุง	ระยะเวลาที่ ดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (หากมี)	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ						
1. ควรจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของ บัณฑิตวิทยาลัย	ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2558 เน้น ความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจ	จำนวนองค์ความรู้ ที่สอดคล้องพันธกิจ ไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง	ตลอดปีการศึกษา 2558	บัณฑิตวิทยาลัยจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถ่ายทอด ความรู้ ทักษะของบุคลากร ที่มี ประสบการณ์ตรงใน 3 ประเด็น ดังนี้ 1. เรื่อง “เทคนิคการจัดโครงการ อบรมสัมมนา” 2. เรื่อง “การสมัครเข้าศึกษาต่อ ทางออนไลน์” 3. เรื่อง “การใช้ Google App Calendar สำหรับแชร์งานใน หน่วยงาน”	ไม่มี	คณะกรรมการ จัดการ ความรู้
2. ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับธุรกรรมของ นักศึกษากับบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นระบบออนไลน์ มากขึ้น เพื่อสามารถสนับสนุนนักศึกษาที่อยู่ ต่างวิทยาลัยและลดการเดินทางของเจ้าหน้าที่	1.ประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครื่อง Tablet 2.ระบบสารสนเทศรับสมัคร นักศึกษาใหม่ 3.ระบบส่งผลการเรียนออนไลน์	คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 3.51	ตลอด ปีการศึกษา 2558	ผลการประเมินผู้มารับบริการที่ เคาน์เตอร์บัณฑิตวิทยาลัย ผ่านเครื่อง Tablet คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ 4.71 (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2558 – วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2559)	38,520 บาท	สำนักงาน คณบดี