

รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2564

วันอังคารที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ณ ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัย อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

.....

ผู้มาประชุม

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ
รองอธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง
รองอธิการบดี | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์
คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุปน ชื่นบาล
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ลิทธิ
ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | กรรมการ |
| 6. นางอริศรา สิงห์ปัน
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด | กรรมการ |
| 7. นางสาวนวลนิตย์ ปิ่นนิกร
แทน ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย | กรรมการ |
| 8. นางสิริลักษณ์ ศรีสวัสดิ์
ผู้อำนวยการกองแผนงาน | กรรมการ |
| 9. นางทิพย์พร ศรีรินทร์
แทน ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | กรรมการ |
| 10. นางวราภรณ์ พุกกุล
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ | กรรมการและเลขานุการ |
| 11. นางจุฑารัตน์ ชิตทอง | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12. นายอัศวเทพ คั่นชิง | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้ไม่มาประชุม

- รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภูมิ ดุษฎี)
- ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

เริ่มประชุม เวลา 09.00 น.

เมื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาตรการบังคับประชุม แล้ว ประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุม ตามวาระการประชุม ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

1.2 เรื่องที่เลขานุการแจ้งเพื่อทราบ

1.2.1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประกันคุณภาพและคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอข้อบังคับฯ ว่าด้วยการประกันคุณภาพ พ.ศ. 2563 และ ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการประกันคุณภาพ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 ในหมวด 2 การประกันคุณภาพส่วนงาน สนับสนุน ซึ่งแสดงรายละเอียดการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนและอำนาจหน้าที่ โดยสรุปคือให้ส่วนงานสนับสนุนจัดมีการประเมินคุณภาพภายในทุกปีงบประมาณ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด และให้มีการรายงานผลการประเมินส่วนงาน สนับสนุนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย เพื่อทราบและ ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาต่อไป

นอกจากนี้ ฝ่ายเลขานุการได้นำเสนอคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ 1945/2563 ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้แทนคณบดี ผู้อำนวยการส่วนงานสนับสนุน ผู้อำนวยการกองสังกัดสำนักงาน มหาวิทยาลัย และฝ่ายเลขานุการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 14 คน โดยมีรายละเอียดตามเอกสารประกอบการ ประชุม

วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพหน่วยงาน สนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563 เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณา รับรองรายงานการประชุม

มติ

ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีข้อแก้ไข

วาระที่ 3 เรื่องพิจารณา

3.1 พิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563

ฝ่ายเลขานุการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 ให้ที่ประชุมพิจารณารับรองผลการประชุม โดยแต่ละส่วนงานสนับสนุนมีผลการประเมินคุณภาพภายใน ดังนี้ (1) สำนักงานมหาวิทยาลัย 4.52 คะแนน (2) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ 3.88 คะแนน (3) สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร 4.04 คะแนน (4) สำนักหอสมุด 4.38 คะแนน และ (5) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย 4.24 คะแนน

ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้นำเสนอข้อสังเกตจากผลการประเมิน ในแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบปัญหาการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ครอบคลุมผู้รับบริการทั้งหมด จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอให้เกิดความเชื่อมั่นของผลประเมิน ตามหลักสถิติ และช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่ใช้เวลาน้อยเกินไป จึงควรนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการในปีถัดไป

2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าส่วนงานสนับสนุนส่วนใหญ่ไม่มีการใช้งานระบบ KM Blog ทั้งนี้ ตัวชี้วัดนี้ใช้เพียงเพื่อสำรวจการใช้งานระบบเท่านั้น เมื่อได้ทำการสำรวจแล้วจึงมีข้อเสนอแนะให้ที่ประชุมพิจารณายกเลิกการใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว

3) ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง พบว่าการกำหนด OKRs ด้วยส่วนงาน/หน่วยงานเอง ยังขาดความเข้าใจในแนวทางการกำหนด OKRs ที่ถูกต้อง ทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ ค่าเป้าหมาย และการคิดค่าคะแนน จึงมีข้อเสนอแนะให้แต่ละส่วนงานใช้ตัวชี้วัดที่อ้างอิงมาจากเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งเกณฑ์ AUN-QA ในระดับหลักสูตรและแนวทาง CUPT QMS Guidelines ในระดับมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นอกจากนี้ ให้มีการพิจารณาวิธีการคิดค่าคะแนนใหม่ โดยมีรายละเอียดดังเอกสารประกอบการประชุม

4) ผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน มีข้อเสนอแนะให้ส่วนงานพิจารณาปรับหลักเกณฑ์การกำหนดเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปีให้มีความเหมาะสม

ที่ประชุมได้หารืออย่างกว้างขวาง และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (1) เห็นชอบให้ยกเลิกตัวชี้วัดที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประเมินฯ ครึ่งถัดไป (2) ให้กำหนดแนวทางการแบ่งค่าน้ำหนักของคะแนนในแต่ละตัวชี้วัดให้เหมาะสม

มติ ที่ประชุมพิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 และให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำคู่มือการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยให้ยกเลิกตัวชี้วัดที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และหาแนวทางในการแบ่งค่าน้ำหนักในแต่ละตัวชี้วัดให้เหมาะสม และนำเสนอต่อที่ประชุมครั้งถัดไป

3.2 พิจารณาการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอ (ร่าง) คู่มือประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินฯ จำนวน 3 ตัวชี้วัด เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาใช้ดำเนินการ ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ฝ่ายเลขานุการเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาในวาระพิจารณาที่ 3.3 เรื่องพิจารณาแบบประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL (Service Quality) ต่อไป

ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ ด้วยฝ่ายเลขานุการได้จัดทำ (ร่าง) ตัวชี้วัดของแต่ละส่วนงาน/หน่วยงาน โดยเน้นการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ CUPT QMS Guideline ระดับสถาบัน และเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA ระดับหลักสูตร ที่ส่วนงาน/หน่วยงานทำหน้าที่ขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดของตัวชี้วัดของในแต่ละส่วนงาน ดังเอกสาร (ร่าง) คู่มือประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัดที่ 3 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ใช้ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนฯ ต่อจำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดที่กำหนดไว้ในแผนฯ

ที่ประชุมได้หารืออย่างกว้างขวาง โดยมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการรายงานตัวชี้วัดที่เป็น “กระบวนการ” ให้มีการวิเคราะห์กระบวนการ/ขั้นตอน และการปรับปรุงกระบวนการตามวงจร PDCA และให้เน้นตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น

ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้จัดทำแบบแจ้งผลการพิจารณาคู่มือประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อให้แต่ละส่วนงานพิจารณาความสมบูรณ์ ความถูกต้องของเกณฑ์ และกำหนดเป้าหมายในแต่ละเกณฑ์ให้เหมาะสม

มติ ที่ประชุมเห็นชอบในแนวทางการจัดทำคู่มือฯ ตามที่เสนอ และให้ฝ่ายเลขานุการจัดส่ง (ร่าง) คู่มือประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 และแบบแจ้งผลการพิจารณา (ร่าง) คู่มือฯ ไปยังแต่ละส่วนงาน โดยให้ส่วนงานนำไปพิจารณาและตอบกลับมายังกองพัฒนาคุณภาพ ภายในวันจันทร์ที่ 1 มีนาคม 2564

3.3 พิจารณาแบบประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอแนวทางการวัดคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL (Service Quality) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่ได้รับความนิยมในการใช้ศึกษาธุรกิจบริการ เพื่อนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน โดยวัดความคาดหวังก่อนรับบริการเปรียบเทียบกับ การรับรู้หรือสิ่งที่ได้หลังรับบริการ ซึ่งวัดจากคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ 1) รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) 2) ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) 3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และ 5) ความมั่นใจ (Assurance)

โดยฝ่ายเลขานุการนำเสนอ (ร่าง) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม เพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการ 5 มิติ ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 3 ข้อต่อ 1 มิติ รวมเป็น 15 ข้อคำถาม โดยมีรายละเอียดดังเอกสารประกอบการประชุม

ที่ประชุมได้หารืออย่างกว้างขวาง จึงมีข้อสรุปให้ฝ่ายเลขานุการทำการปรับปรุง (ร่าง) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (1) ให้แสดงประเด็นข้อคำถามเรียงอย่างต่อเนื่องกัน โดยไม่ต้องแยกส่วนตามแต่ละมิติ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม (2) เพิ่มข้อคำถาม “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงาน ในภาพรวม” (3) ควรแสดงคำชี้แจงในการตอบแบบประเมินฯ ก่อนเข้าสู่การประเมิน (4) พิจารณาจัดทำข้อคำถาม ในกรณีผู้รับบริการไม่ได้มาใช้บริการ ณ สถานที่ตั้ง เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การใช้บริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น (5) ควรนำแบบประเมินฯ ไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามหลักการท้าวิจัย (6) ควรตรวจสอบข้อคำถามที่เป็นคำถามเชิงลบ (Negative Question) เพื่อไม่ให้ขัดแย้งกันในการประเมินด้วยมาตราวัดของลิเคิร์ท (7) ปรับปรุงการใช้ภาษา (Wording) ในประเด็นคำถาม ให้เข้าใจง่าย ไม่กำกวม (8) ควรหาค่า S.D. ในการรายงานผลด้วย เพื่อดูการกระจายตัวคำตอบ และ (9) ควรจัดทำแบบประเมินในรูปแบบภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เพื่อใช้สำรวจผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ

ทั้งนี้ ที่ประชุมเห็นชอบในแนวทางการประเมินด้วย SERVQUAL ตามที่เสนอ และมอบหมายให้แต่ละส่วนงานนำ (ร่าง) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปพิจารณาเพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมตามบริบทของแต่ละส่วนงาน และตอบกลับมายังกองพัฒนาคุณภาพ ภายในวันที่ 1 มีนาคม 2564 เพื่อพิจารณาในคราวประชุมครั้งถัดไป

มติ ที่ประชุมเห็นชอบในแนวทางการประเมินด้วย SERVQUAL ตามที่เสนอ และให้ฝ่ายเลขานุการจัดส่ง (ร่าง) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปยังแต่ละส่วนงานโดยให้ส่วนงานนำไปพิจารณาและตอบกลับมายังกองพัฒนาคุณภาพ ภายในวันจันทร์ที่ 1 มีนาคม 2564

ปิดประชุมเวลา 12.00 น.



(นายอัสวเทพ คันชิง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้บันทึกรายงานการประชุม



(นางจุฑารัตน์ ชิดทอง)

รักษาการหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ตรวจรายงานการประชุม



(นางวราภรณ์ พุกกุล)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม