

รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2565

วันพฤหัสบดีที่ 6 มกราคม 2565 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ณ ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัย ชั้น 5 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

.....

ผู้มาประชุม

- | | |
|---|------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ | ประธานกรรมการ |
| รองอธิการบดี | |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | กรรมการ |
| ผู้ช่วยอธิการบดี | |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ลิทธิ | กรรมการ |
| ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนานิชาการ | |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ สุวรรณรักษ์ | กรรมการ |
| ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | |
| 5. นายวรณศิริ สุจินดา | กรรมการ |
| แทน ผู้อำนวยการกองแผนงาน | |
| 6. นางจุฑารัตน์ ชิดทอง | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 7. นายอัครเทพ คันชิง | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้มาประชุมออนไลน์

- | | |
|---|---------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ | กรรมการ |
| คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร | |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล | กรรมการ |
| คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | |
| 3. นางสาววลนิตย์ ปิ่นนิกร | กรรมการ |
| ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย | |
| 4. นางสาวสุวิชา ศรีวิชัย | กรรมการ |
| แทน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด | |
| 5. นางสาวมยุรี แก้วประภา | กรรมการ |
| แทน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ | |

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นางทิฆัมพร ศรีรินทร์ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
2. นางสาวนิตยา ใจกันทา กองพัฒนาคุณภาพ

ผู้เข้าร่วมประชุมออนไลน์

1. นายสุระศักดิ์ อาษา สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

ผู้ไม่มาประชุม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ ดุษฎี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง
3. ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

เริ่มประชุม เวลา 09.00 น.

เมื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาครบองค์ประชุมแล้ว ประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุม ตามวาระการประชุม ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

1.2 เรื่องที่เลขานุการแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564 เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุม

มติ

ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีข้อแก้ไข

วาระที่ 3 เรื่องพิจารณา

3.1 พิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยนำเสนอผลคะแนนการประเมินในแต่ละตัวชี้วัด และสรุปผลคะแนนในภาพรวมของส่วนงานสนับสนุน ทั้ง 5 ส่วนงาน ดังตารางแสดงผลคะแนนการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางแสดงผลคะแนนการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		สน.วิจัย	สน.หอสมุด	สน.บริหาร	สนง.สภา	สนม.
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model (ร้อยละ 30)	4.15	4.21	4.19	4.22	4.31
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines (ร้อยละ 25)	2.02	2.14	1.79	2.14	1.94
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด (ร้อยละ 25)	4.80	4.00	3.58	3.50	3.60
4	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี (ร้อยละ 20)	4.25	4.15	4.25	4.33	4.72
ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก		380.00	362.80	344.95	354.20	362.20
สรุปผลการประเมิน		3.80	3.63	3.45	3.54	3.62
แปลผลการประเมิน		ดี	ดี	พอใช้	ดี	ดี

นอกจากนี้ มีการรายงานข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ ในหัวข้อโครงสร้างองค์กร และตัวชี้วัดในการประเมินฯ ทั้ง 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

1) โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

- ทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงานให้ชัดเจน
- ระบุการบริการที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานหลักของส่วนงาน
- กำหนดผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ที่ถูกต้อง ตามกระบวนการดำเนินงานหลักของส่วนงาน
- กำหนดสมรรถนะหลักของส่วนงาน ที่สนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ
- การเทียบเคียง (Benchmark) กับสถาบันอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน
- ควรวิเคราะห์ SWOT และนำแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 มาใช้ในการจัดทำโครงสร้างองค์กร

2) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- ทบทวนการกำหนดผู้รับบริการและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะเก็บข้อมูล
- ปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการตามการบริการหลัก และให้มีความสอดคล้องต่อผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
- ออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการออนไลน์
- วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา

3) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines

- การกำหนดเป้าหมาย/ตัวชี้วัด ในแต่ละกระบวนการที่รับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลลัพธ์จากกระบวนการและวิเคราะห์ GAP เพื่อพัฒนา
- การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

4) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

- ทบทวนการกำหนดเป้าหมาย/ตัวชี้วัด ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน
- ทบทวนแนวทางการให้คะแนน ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ/เวลา/ระดับความสำเร็จ

5) ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

- ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดในแผนฯ ที่ท้าทายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน
- วิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ปัญหา ในตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผล

โดยฝ่ายเลขานุการ จะได้นำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังนี้

ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้แสดงกำหนดการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนตามลำดับ หากที่ประชุมฯ ได้พิจารณารับรองผลการประเมินฯ ดังนี้

ลำดับ	ที่ประชุมคณะกรรมการฯ	วัน/เดือน/ปี
1	คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน	6 มกราคม 2565
2	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	26 มกราคม 2565
3	คณะกรรมการสภาวิชาการ	26 กุมภาพันธ์ 2565
4	สภามหาวิทยาลัย	5 มีนาคม 2565

ข้อเสนอแนะที่ประชุม

1) การรายงานเนื้อหาภายในโครงสร้างองค์กร ควรระบุ “ความคาดหวัง” ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มที่หน่วยงาน/ส่วนงานได้แยกประเภทไว้ และควรระบุ “ค่านิยมหลักขององค์กร” ร่วมกับสมรรถนะหลักขององค์กรด้วย ทั้งนี้ หน่วยงาน/ส่วนงานควรเขียนโครงสร้างองค์กรให้แล้วเสร็จ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานภายในปีงบประมาณนั้น

- 2) การออกแบบสอบถามความพึงพอใจหรือคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน/ส่วนงาน ควรมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงาน/กระบวนการให้บริการหลัก (Key work process) ของหน่วยงาน/ส่วนงาน
- 3) ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแนวทาง CUPT-QMS Guidelines ระดับมหาวิทยาลัย ควรกำหนดกระบวนการทำงานหลัก (Key work process) และตั้งเป้าหมายในการวัดผลลัพธ์ของกระบวนการ ในแต่ละตัวชี้วัด
- 4) ควรหาแนวทาง/รูปแบบในการประเมินสำนักงานมหาวิทยาลัยให้ชัดเจน เนื่องจากการใช้วิธีการประเมินแยกตามกอง/ฝ่าย เพื่อรวบรวมมาเป็นภาพรวมของสำนักงานมหาวิทยาลัย ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจที่สำนักงานมหาวิทยาลัยกำหนด

มติ ที่ประชุมพิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังที่เสนอ

3.2 พิจารณาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอปัญหาและข้อสังเกตที่พบจากการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบกับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ ตามระเบียบวาระที่ 3.1 ในข้างต้น เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

ทั้งนี้ ที่ประชุมได้หารืออย่างกว้างขวางและมีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ดังนี้

1) การกำหนดผู้รับบริการและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นจากผู้รับบริการ :
พิจารณากำหนดตัวชี้วัดด้านการวัดคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจในการให้บริการ จากเดิมในปี 2564 ให้ทุกส่วนงานใช้แบบสอบถามผู้รับบริการด้วยแนวทาง SERVQUAL โดยใช้ค่าเฉลี่ยผลการรับรู้หลังจากรับบริการ ในการคิดค่าคะแนน เห็นควรให้ปรับปรุงโดยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563-2566 ในหมวดที่ 3 ลูกคามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการออกแบบตัวชี้วัด โดยกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการวัดความพึงพอใจ/คุณภาพการให้บริการ ตามกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ (Key work process) ของหน่วยงาน

2) การกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ :
ให้หน่วยงาน/ส่วนงานกำหนดกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ (Key work process) โดยใช้หลักการวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย SIPOC Model ทั้งนี้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านการจัดโครงการอบรม โดยมอบหมายให้กองพัฒนาคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการ

3) การพัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัดในคู่มือการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565 : ให้กองพัฒนาคุณภาพปรับปรุงตัวชี้วัดและเกณฑ์การคิดค่าคะแนน เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และวางแผนพัฒนาคู่มือฯ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อย่างต่อเนื่อง โดยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบจัดทำคู่มือฯ

โดยฝ่ายเลขานุการ จะได้นำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังนี้

ลำดับ	ที่ประชุมคณะกรรมการฯ	วัน/เดือน/ปี
1	คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน	6 มกราคม 2565
2	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	26 มกราคม 2565
3	คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	26 กุมภาพันธ์ 2565
4	สภามหาวิทยาลัย	5 มีนาคม 2565

มติ ที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนและมอบหมายให้กองพัฒนาคุณภาพดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปี พ.ศ. 2565 และ พ.ศ. 2566 ตามข้อเสนอแนะที่ประชุม โดยให้นำเสนอความก้าวหน้าในคราวประชุมครั้งถัดไป

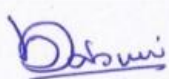
วาระที่ 4 เรื่องอื่น ๆ

4.1 กำหนดการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนครั้งถัดไป

ที่ประชุมพิจารณากำหนดการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนครั้งถัดไป ในวันพฤหัสบดีที่ 3 กุมภาพันธ์ 2565

มติ ที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบกำหนดการประชุมตามกำหนดวันดังเสนอ

ปิดประชุมเวลา 12.00 น.



(นายอัครเทพ คันชิง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้บันทึกรายงานการประชุม



(นางจุฑารัตน์ ชิตทอง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ตรวจรายงานการประชุม