

รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 2/2565

วันจันทร์ที่ 28 มีนาคม 2565 เวลา 09.30 – 12.00 น.

โดยการประชุมออนไลน์ผ่านโปรแกรม Microsoft Teams

.....

ผู้มาประชุมออนไลน์

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ
รองอธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ
ผู้ช่วยอธิการบดี | กรรมการ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์
คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | กรรมการ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ลิทธิ
ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | กรรมการ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.อนันท์ สุวรรณรักษ์
ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | กรรมการ |
| 7. นางอริศรา สิงห์ปิ่น
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด | กรรมการ |
| 8. นางสาวนวลนิตย์ ปิ่นนิกร
ผู้อำนวยการกองเลขานุการสภามหาวิทยาลัย | กรรมการ |
| 9. นายธนภัทร ปัญญาวงศ์
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| 10. นางวราภรณ์ พุกุล
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ | กรรมการและเลขานุการ |
| 11. นางจุฑารัตน์ ชิตทอง | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12. นายอัครเทพ คั่นชิง | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้เข้าร่วมประชุมออนไลน์

- | | |
|-------------------------|--------------------------------------|
| 1. นางทิฆัมพร ศรีรินทร์ | สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร |
| 2. นายสุระศักดิ์ อาษา | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |

ผู้ไม่มาประชุม

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

เริ่มประชุม เวลา 09.30 น.

เมื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาครบองค์ประชุมแล้ว ประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุม ตามวาระการประชุม ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

1.2 เรื่องที่เลขานุการแจ้งเพื่อทราบ

1.2.1. ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมีมติรับรองผลการประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ฝ่ายเลขานุการแจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2565 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565 คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วมีมติรับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และจะเสนอคณะกรรมการสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย พิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับ

ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้ขอบรรจุวาระการประชุมเรื่องข้างต้น ไปยังที่ประชุมคณะกรรมการสภาวิชาการ ครั้งที่ 3/2565 ในวันที่ 2 เมษายน 2565 และที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2565 ในวันที่ 23 เมษายน 2565 ตามลำดับ

วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2565

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2565 เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุม

มติ

ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มีข้อแก้ไข

วาระที่ 3 เรื่องพิจารณา

3.1 พิจารณาคู่่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตามที่กองพัฒนาคุณภาพได้พัฒนาปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และได้ให้ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน พิจารณาร่าง-คู่มือฯ มาก่อนล่วงหน้า นั้น ในการนี้ ผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ) ได้นำเสนอกระบวนการพัฒนาปรับปรุงร่าง-คู่มือฯ โดยมีการเปลี่ยนแปลงของคู่มือฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ 2565 ดังนี้

จำนวนตัวชี้วัดจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 ตัวชี้วัด ปรับลดลงเหลือ จำนวน 3 ตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ตัวชี้วัดที่ 1 ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง Service Quality Model	ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ
ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMSหรือตามพันธกิจหลัก
ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด	
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ ประกอบด้วยการรายงานผลการดำเนินงาน 2 ส่วน คือ

1.1) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยประเด็นพิจารณาตามมิติการให้บริการ 5 ด้านของ Service Quality Model และให้ส่วนงาน/หน่วยงานสามารถกำหนดประเด็นพิจารณาในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม ตามบริบทการให้บริการของส่วนงาน/หน่วยงานได้

ประเด็นพิจารณา	ค่าเฉลี่ย
1. ลักษณะทางกายภาพ	3.78
2. การตอบสนองการบริการ	4.11
3. การดูแลเอาใจใส่	4.01
4. ความน่าเชื่อถือ	4.09
5. ความมั่นใจ	4.10
ประเด็นที่อาจพิจารณาเพิ่มเติม	
6. ประเด็นพิจารณาเฉพาะด้าน...	4.12
ค่าเฉลี่ยทุกประเด็นพิจารณา	4.00 (ค่าเฉลี่ยข้อ 1 – 6)

ทั้งนี้ จะใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินตามประเด็นพิจารณาทุกประเด็นที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนด รายงานผลด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง

1.2) การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ จะประเมินการรายงานกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ตามองค์ประกอบของการรายงานตัวชี้วัด โดยต้องมีการรายงานให้ครบถ้วนตามที่เกณฑ์กำหนด โดยให้คะแนนตามหลักฐานการดำเนินงานที่ปรากฏในแต่ละหัวข้อ

หัวข้อ	คำอธิบาย
1	การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2	การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
3	การวางแผนและกำหนดการให้บริการตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
4	การประเมินคุณภาพการให้บริการครบทุกกลุ่มผู้รับบริการที่กำหนด
5	การนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานปัดไป

โดยเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการ มาจากการใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือ พันธกิจสำคัญ ให้ส่วนงาน/หน่วยงานรายงานกระบวนการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงาน/หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย หรือกระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญของ ส่วนงาน/หน่วยงาน โดยการนำแนวทางจาก SIPOC Model และการวิเคราะห์ Gap Analysis มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงตามตาราง SIPOC ดังนี้

ชื่อกระบวนการ.....	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์.....	

Stakeholder (S)	Inputs (I)	Process (P)	Outputs (O)	Customer (C)
		1) การวางแผน (P) 2) การนำไปปฏิบัติ (D) 3) การประเมินผลการดำเนินงาน (C) 4) การปรับปรุงการดำเนินงาน (A)		
Gap :		แนวทางในการพัฒนา :		

นอกจากนี้ สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ตามแนวทาง CUPT QMS Guidelines จำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่ 1) กองคลัง 2) กองตรวจสอบภายใน 3) กองวิเทศสัมพันธ์ 4) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ 5) ฝ่ายกฎหมาย และ 6) ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ นั้น กองพัฒนาคุณภาพได้จัดประชุมชี้แจงแนวทางและ ให้นำหน่วยงานกำหนดกระบวนการทำงานตามพันธกิจสำคัญ เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2565 เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 2 ให้พิจารณาในภาพรวมของผลการดำเนินงานในแต่ละ กระบวนการ ดังนี้

คะแนน	รายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนน
1	แสดงกระบวนการดำเนินงานครบตามวงจร PDCA
2	ข้อ 1 และกำหนด SIPOC ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน ชัดเจน
3	ข้อ 2 และมีการวิเคราะห์ GAP Analysis
4	ข้อ 3 และสามารถแสดงแผนการปรับปรุงหรือแนวทางในการพัฒนาชัดเจน
5	ข้อ 4 และสามารถแสดงผลลัพธ์ในการพัฒนาปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแสดงผลลัพธ์ ที่บรรลุเป้าหมาย และ/หรือมีแนวโน้มในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ให้ส่วนงานแสดงผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปี ตามตัวชี้วัดในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงาน ไม่บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยให้ ส่วนงานรายงานผลด้วยตารางรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดที่ 3 ใช้ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ ประจำปีของส่วนงาน เทียบบัญญัติไตรยางศ์ด้วยคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนนตัวชี้วัด} = \frac{\text{ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน} \times 5.00}{100}$$

100

โดยการคิดค่าคะแนนของแต่ละส่วนงาน/หน่วยงาน จะนำมาจากค่าเฉลี่ยผลคะแนนของ ทั้ง 3 ตัวชี้วัด

ทั้งนี้ ที่ประชุมได้มีข้อซักถามเกี่ยวกับกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ซึ่งบางส่วนงานใช้วิธีการที่แตกต่างออกไปจากการประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL ที่ประเมินเจตคติด้วยมาตราคีรีท 5 มาตรา เช่น วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งที่ประชุมได้หารือร่วมกันโดยมีข้อเสนอแนะว่าสามารถดำเนินการได้ในกลุ่มคนที่มีจำนวนไม่มากและ/หรือมีอำนาจในการตัดสินใจได้ เช่น กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น และให้รายงานไว้ใน การค้นหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการด้วย

นอกจากนี้ ที่ประชุมยังได้หารือกำหนดการในการจัด **โครงการชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** โดยจะดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Microsoft Teams ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มหน่วยงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 16 กอง/ฝ่าย มีกำหนดการในวันที่ 4 เมษายน 2565 เวลา 9.30 – 12.00 น. ส่วนกลุ่มที่ 2) ส่วนงานสนับสนุน 4 สำนัก มีกำหนดการในวันที่ 19 เมษายน 2565 เวลา 9.30 – 12.00 น.

มติ ที่ประชุมพิจารณาเห็นชอบให้ส่วนงานสนับสนุนทุกส่วนงาน ดำเนินการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้วย **คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** และเห็นชอบกำหนดการโครงการชี้แจงคู่มือฯ ดังที่เสนอ

ปิดประชุมเวลา 12.00 น.



(นายอัสวเทพ คั่นชิง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้บันทึกรายงานการประชุม

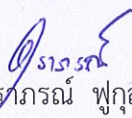


(นางจุฑารัตน์ ชิตทอง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ตรวจรายงานการประชุม



(นางวรรณภรณ์ พุกกุล)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

ผู้ตรวจรายงานการประชุม