

รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2566

วันพฤหัสบดีที่ 12 มกราคม 2566 เวลา 13.30 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมพวงแสด ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

.....

ผู้มาประชุม

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ
รองอธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์จักรพงษ์ พิมพ์พิมล
รักษาการแทนรองอธิการบดี | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์ | กรรมการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ลิทธิ
ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย | กรรมการ |
| 5. นางสาวนวลนิตย์ ปิ่นนิกร
ผู้อำนวยการกองเลขานุการสภามหาวิทยาลัย | กรรมการ |
| 6. นางสาวสุวิชา ศรีวิชัย
แทน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด | กรรมการ |
| 7. นางวนิดา เมืองมูล
แทน ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | กรรมการ |
| 8. นายธนภัทร ปัญญาวงศ์
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| 9. นางสาวสิริลักษณ์ ศรีสวัสดิ์
ผู้อำนวยการกองแผนงาน | กรรมการ |
| 10. นางวราภรณ์ พุกุล
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ | กรรมการและเลขานุการ |
| 11. นางจุฑารัตน์ ชิตทอง | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 12. นายอัสวเทพ คั่นชิง | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | ผู้ช่วยอธิการบดี |
| 2. นางศรีกุล นันทะชมภู | ที่ปรึกษาอธิการบดี |
| 3. นายสุระศักดิ์ อาษา | สำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย |

ผู้ไม่มาประชุม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง รองอธิการบดี
2. คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร

เริ่มประชุม เวลา 13.30 น.

เมื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาครบองค์ประชุมแล้ว ประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุม ตามวาระการประชุม ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

1.2 เรื่องที่เลขานุการแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 3/2565 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2565

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 3/2565 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2565 เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุม

มติ ที่ประชุมได้พิจารณาเห็นชอบและมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มี การแก้ไข

วาระที่ 3 เรื่องเพื่อพิจารณา

3.1 พิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ฝ่ายเลขานุการรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด	ส่วนงาน				
		สนม.	สนง.สภาฯ	สน.บริหารฯ	สำนักวิจัยฯ	สน.หอสมุด
1	ผู้รับบริการ	4.63	4.15	3.02	4.57	4.14
1.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.25	4.27	4.04	4.13	4.27
1.2	กระบวนการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการ	5.00	4.00	2.00	5.00	4.00
2	กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก	4.00	4.00	2.71	4.75	4.00
3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.43	4.38	4.76	4.52	4.81
3.1	ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	86.11	87.50	95.24	90.47	96.15
ผลการประเมินของส่วนงาน (ค่าเฉลี่ย 3 ตัวชี้วัด)		4.35	4.17	3.50	4.61	4.32
การแปลผล (ระดับ)		ดี	ดี	พอใช้	ดีมาก	ดี

โดยมีข้อเสนอแนะในภาพรวมจากผลการประเมิน ดังนี้

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญจำนวน 4 ประเด็น ดังนี้

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ : การกำหนด/ขยายความให้วิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ โดยแต่ละส่วนงานมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนี้

สำนักงานมหาวิทยาลัยควรขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “สมรรถนะสูง” ให้สามารถวัดผลได้ ตามกำหนดระยะเวลา และทบทวนการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาท หน้าที่ ทิศทางและนโยบายของกอง/ฝ่ายในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดควรพิจารณากำหนดขอบเขตของการสนับสนุนทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) ของผู้เรียน ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัยควรขยายความวิสัยทัศน์ ประเด็น “ประสิทธิภาพ” ให้สามารถวัดผลได้ตามบริบทของแต่ละงาน

2) การกำหนดการให้บริการหลัก (Core Service) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กำหนดและจำแนกผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ

3) การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ : การหาคู่เทียบจากสถาบันอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเทียบเคียงและหาแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน

4) การวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์ : พิจารณาริบทเชิงกลยุทธ์ด้านความท้าทายและความได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ SWOT ของส่วนงาน

ตัวชี้วัดที่ 1 การประเมินผลการให้บริการและกระบวนการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่สำคัญ ตามการให้บริการหลัก (Core service) ในแต่ละบริการ และออกแบบกระบวนการในการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม
- 2) การออกแบบเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจ ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- 3) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลประเมินการให้บริการและการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อใช้ออกแบบหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง

ตัวชี้วัดที่ 2 กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS หรือตามพันธกิจหลัก จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ SIPOC : การแสดงความเชื่อมโยงระหว่าง ผู้ส่งมอบ ปัจจัย ปัจจัยนำเข้า ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ (S-I-O-C) ให้สอดคล้องในแต่ละกระบวนการ (P)
- 2) การออกแบบและจัดทำ SIPOC ตามการบริการหลัก (core service) ของส่วนงาน/หน่วยงาน : ด้วยการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน เน้นการจัดทำ SIPOC ตามกระบวนการในตัวชี้วัดของเกณฑ์ CUPT QMS ซึ่งส่งผลให้บางส่วนงาน/หน่วยงานยังไม่ได้ออกแบบและจัดทำ SIPOC ตามบริการหลัก ซึ่งควรดำเนินการในปีถัดไป
- 3) กำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการเพื่อให้การดำเนินงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการให้ความรู้แก่ส่วนงาน/หน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในแต่ละกระบวนการที่ถูกต้อง

ตัวชี้วัดที่ 3 ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี จากผลการประเมินฯ พบประเด็นที่สำคัญ จำนวน 2 ประเด็น คือ 1) ทบทวนตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย (ตามคำรับรอง) ให้สอดคล้องตามบริบทของส่วนงาน 2) กำหนดตัวชี้วัดเชิงรุกที่ช่วยผลักดันการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

มติ ที่ประชุมรับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยให้กองพัฒนาคุณภาพนำเข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะกรรมการสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย ตามลำดับ

3.2 พิจารณาการใช้คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอร่าง-คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่กองพัฒนาคุณภาพได้ทำการพัฒนาปรับปรุงคู่มือฯ ภายใต้กรอบแนวคิดการบูรณาการเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QMS และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ไว้ด้วยกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อช่วยพัฒนาปรับปรุง

กระบวนการทำงานของส่วนงานสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน ประกอบกับการนำปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มาใช้ในการพัฒนาคู่มือฯ ร่วมด้วย โดยคู่มือฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	ชื่อตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.1	เสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ
2.1	กระบวนการทำงาน
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน
ตัวชี้วัดที่ 3	ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

โดยการให้คะแนนในแต่ละตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อย จะขึ้นอยู่กับผลการประเมิน “กระบวนการ” โดยปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ 1) แนวทาง 2) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และ 3) การเรียนรู้ โดยแบ่งช่วงคะแนนในการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

คะแนน	คำอธิบาย
1	ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน หรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ตลอดจนไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง และ/หรือมีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา
2	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัดมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลของตัวชี้วัด และ/หรือเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ
3	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและตอบสนองต่อประเด็นการพิจารณาของตัวชี้วัดมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
4	มีแนวทางที่เป็นระบบและตอบสนองต่อตัวชี้วัด มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางหน่วยงาน ตลอดจนมีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับส่วนงาน/หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
5	ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและตอบตัวชี้วัด มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญในส่วนงาน/หน่วยงาน ตลอดจนมีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับส่วนงาน/หน่วยงาน รวมถึงการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ และยังปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับส่วนงาน/หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะที่ประชุม

- 1) ให้เปลี่ยนแปลงชื่อตัวชี้วัดย่อยที่ 1.1 เพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากเดิมคือ “เสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เปลี่ยนเป็น “กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”
- 2) ควรปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดการประเมินคะแนน เพื่อให้มีความชัดเจน และแสดงให้เห็นถึงลำดับการพัฒนาที่แตกต่างกันตามช่วงคะแนน โดยให้ใช้แนวทางจากคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน สนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มาประกอบการพิจารณา

มติ ที่ประชุมเห็นชอบให้กองพัฒนาคุณภาพดำเนินการเปลี่ยนแปลงชื่อตัวชี้วัดย่อยที่ 1.1 จากเดิมคือ “เสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เปลี่ยนเป็น “กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และให้หารือกับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริดา ศรีนฤวรรณ ในการปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดการประเมินคะแนน เพื่อให้มีความชัดเจนและแสดงให้เห็นถึงลำดับการพัฒนาที่แตกต่างกันตามช่วงคะแนน โดยให้ใช้แนวทางจากคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามข้อเสนอแนะที่ประชุม พร้อมทั้งให้แจ้งเวียนต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ปิดประชุมเวลา 16.30 น.



(นายอัศวเทพ คันชิง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้บันทึกรายงานการประชุม



(นางจุฑารัตน์ ชิดทอง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม



(นางวราภรณ์ พุกุล)

กรรมการและเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม