

รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 1/2567

เมื่อวันจันทร์ที่ 22 มกราคม 2567 เวลา 9.00 – 12.00 น.

ณ ห้องประชุมพวงแสด ชั้น 2 อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย

.....

ผู้มาประชุม

- |                                                                                |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา<br>อธิการบดี                                 | ประธานกรรมการ       |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง<br>รองอธิการบดี                   | กรรมการ             |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ<br>ผู้ช่วยอธิการบดี                   | กรรมการ             |
| 4. นางอริศรา สิงห์ปัน<br>ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด                                | กรรมการ             |
| 5. นางสาววลนิตย์ ปิ่นนิกร<br>ผู้อำนวยการกองเลขานุการสภามหาวิทยาลัย             | กรรมการ             |
| 6. นายธนภัทร ปัญญาวงค์<br>ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล                    | กรรมการ             |
| 7. นางทิฆัมพร ศรีรินทร์<br>แทน ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | กรรมการ             |
| 8. นางสาวนิตยา ใจกันทา<br>แทน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ                        | กรรมการและเลขานุการ |
| 9. นายอัสวเทพ คั่นชิง                                                          | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

ผู้ไม่มาประชุม

- |                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ ดุษฎี   | รองอธิการบดี |
| 2. คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร         |              |
| 3. คณบดีคณะวิทยาศาสตร์                   |              |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ |              |
| 5. ผู้อำนวยการกองแผนงาน                  |              |

เริ่มประชุม เวลา 09.00 น.

เมื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มาครบองค์ประชุมแล้ว ประธานฯ ได้กล่าวเปิดการประชุม ตามวาระการประชุม ดังนี้

## วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

### 1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งเพื่อทราบ

ประธานฯ แจ้งต่อที่ประชุม ถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานและการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง จึงมีข้อเสนอแนะให้ฝ่ายเลขานุการ จัดทำกำหนดการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนฯ ประจำปี พ.ศ. 2567 และนำเสนอต่อที่ประชุม ในคราวประชุมครั้งถัดไป

มติ ที่ประชุมรับทราบและให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำกำหนดการประชุมคณะกรรมการฯ ตามข้อเสนอแนะ

### 1.2 เรื่องที่เลขานุการแจ้งเพื่อทราบ

1.2.1. คำสั่งฯ ที่ 1531/2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566

ฝ่ายเลขานุการแจ้งการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ตามคำสั่งฯ ที่ 1531/2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566 ทั้งนี้ เนื่องด้วยประธานกรรมการตามคำสั่งฯ เดิม คือ รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ) ได้พ้นจากตำแหน่งรองอธิการบดีไปแล้ว นั้น ทั้งนี้ ตามคำสั่งฯ ได้มีการแต่งตั้งประธานกรรมการท่านใหม่ คือ อธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา) และให้มีการเพิ่มเติมนายจำนวน 1 ราย คือ ผู้ช่วยอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ) โดยมีคณะกรรมการฯ รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 ราย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามรายละเอียดเอกสารประกอบการประชุม

มติ ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2566

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2566 เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุม

มติ ที่ประชุมได้พิจารณาเห็นชอบและมีมติรับรองรายงานการประชุมโดยไม่มี  
การแก้ไข

### วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง

- ไม่มี

### วาระที่ 4 เรื่องเพื่อพิจารณา

4.1 พิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และพิจารณาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ฝ่ายเลขานุการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ที่ส่วนงานสนับสนุนมีการประเมิน ในช่วงเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. 2566 ด้วยคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ระบบปฏิบัติการ และ 3) ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากการประเมิน ดังนี้

| ส่วนงาน |                                      | ตัวชี้วัดที่<br>1 | ตัวชี้วัดที่<br>2 | ตัวชี้วัดที่<br>3 | สรุปผลการ<br>ประเมิน | แปลผลการ<br>ประเมิน |
|---------|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|---------------------|
| 1       | สำนักงานมหาวิทยาลัย                  | 3                 | 5                 | 4.03              | 4.01                 | ดี                  |
| 2       | สำนักงานสภามหาวิทยาลัย               | 3                 | 5                 | 4.44              | 4.15                 | ดี                  |
| 3       | สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ           | 3                 | 4                 | 4.44              | 3.81                 | ดี                  |
| 4       | สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร | 5                 | 5                 | 4.52              | 4.84                 | ดีมาก               |
| 5       | สำนักหอสมุด                          | 5                 | 5                 | 4.67              | 4.89                 | ดีมาก               |

โดยมีข้อเสนอแนะจากการประเมินในภาพรวมของทุกส่วนงานสนับสนุน ในโครงสร้างองค์กร และตัวชี้วัด ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ มีข้อเสนอแนะในเรื่องการกำหนดหรือขยายความให้วิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ 2) บริการหลัก (Core Service) และการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Segmentation) มีข้อเสนอแนะแตกต่างกันในแต่ละส่วนงาน เช่น ควรทบทวนการบริการหลัก (Core service) และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน เป็นต้น 3) การเทียบเคียงกับคู่แข่งชั้น ควรหาคู่เทียบจากสถาบันอื่น ๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเทียบเคียงและหาแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจน 4) สภาวะการณ์ขององค์กร ควรพิจารณาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาใช้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

2. ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ประเด็น คือ 1) ควรเพิ่มเติมช่องทาง/เครื่องมือ ในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ให้เหมาะสมตามผู้รับบริการที่จำแนกไว้แต่ละกลุ่ม 2) ควรเพิ่มรูปแบบ/วิธีการในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพ และ 3) ควรทบทวนกรอบระยะเวลา/ความถี่ของการนำผลการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3. ตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ประเด็น คือ 1) ควรจัดทำ SIPOC ที่มาจากกระบวนการทำงานที่เป็นภารกิจหลักของส่วนงาน 2) ทบทวนความสอดคล้องของ S-I-P-O-C ตั้งแต่ผู้ส่งมอบ (Supplier) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Outputs) และผู้รับบริการ (Customer) และ 3) กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน ทั้งตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) และตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) ที่ช่วยผลักดันให้วัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานบรรลุผล

4. ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ประเด็น คือ 1) พิจารณานำตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยที่ส่วนงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบ มาทบทวนปรับตัวชี้วัดให้สอดคล้องตามบริบทของส่วนงาน 2) ทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนงาน 3) ควรกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดให้มีความท้าทาย และ 4) ควรกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม

ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. โครงร่างองค์กร ให้ผู้อำนวยการส่วนงานเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ในการพัฒนาปรับปรุงโครงร่างองค์กรตามข้อเสนอแนะของแต่ละส่วนงาน โดยเน้นไปที่ประเด็นทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ 2) การระบุบริการหลักและจำแนกผู้รับบริการให้ชัดเจน 3) การหาคู่เทียบที่เหมาะสม ตามภารกิจหลัก และ 4) การพิจารณาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

2. ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ส่วนงานจำแนกกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจน กำหนดวิธีการรับฟังเสียงที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยให้เพิ่มเติมวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์ การประชุม เป็นต้น และกำหนดให้มีการรับฟังเสียงจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ให้ผู้อำนวยการส่วนงานเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และควรถ่ายทอดแนวทางไปสู่ผู้ปฏิบัติในระดับผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ให้ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน

3. ตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ ผู้อำนวยการส่วนงาน ควรคัดเลือกภารกิจหลักของกอง/ฝ่ายอย่างน้อย 1 กระบวนการทำงานหลักมาใช้จัดทำ SIPOC โดยการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าฝ่าย ที่รับผิดชอบภารกิจนั้น ๆ โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของ SIPOC และการกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงาน

4. ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี ผู้อำนวยการส่วนงานควรนำประเด็นที่ได้จากข้อเสนอแนะมาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดโดยคาดหวังผลลัพธ์เพื่อให้เกิดการพัฒนา มากกว่าเพียงเพื่อการบรรลุผลตามแผนฯ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาควรตรวจสอบการกำหนดตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบโครงการทบทวนและปรับปรุงให้เหมาะสม

ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง จากข้อเสนอแนะการประเมินฯ ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยกองพัฒนาคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งจะมีโครงการเพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) การชี้แจงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 2) การพัฒนาปรับปรุงการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ 3) การให้ความรู้เรื่อง SIPOC Model และการกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการ และ 4) การอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

นอกจากนี้ ฝ่ายเลขานุการได้แจ้งต่อที่ประชุม ถึงการปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยจะมีแนวทางการปรับปรุงคู่มือฯ ให้สอดคล้องกับ (ร่าง) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2567-2570 เพื่อใช้ดำเนินการในงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นต้นไป

ที่ประชุมได้หารืออย่างกว้างขวาง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรทบทวนกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน โดยเฉพาะบุคลากรระดับหัวหน้างาน ซึ่งควรได้รับความรู้ความเข้าใจในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และการจัดทำ SIPOC Model ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพควรนำเสนอรายละเอียดโครงการ และกำหนดการให้ชัดเจน โดยให้นำเสนอในคราวประชุมครั้งถัดไป

2. ด้วยมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2566 ได้เห็นชอบให้สำนักงานมหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพในรูปแบบของส่วนงาน นั้น ทั้งนี้ ที่ประชุมจึงได้มีข้อเสนอแนะให้กองพัฒนาคุณภาพแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งควรมีองค์ประกอบมาจากตัวแทนของทุกหน่วยงานในสังกัด เพื่อร่วมกันดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสำนักงานมหาวิทยาลัย และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

3. การประกาศใช้คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสภามหาวิทยาลัย ตามข้อบังคับด้านการประกันคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและทันเวลา จึงขอให้กองพัฒนาคุณภาพ นำเสนอคู่มือฯ ในคราวประชุมครั้งถัดไป

4. มีข้อสังเกตจากการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี มีแนวทางการประเมินผลเชิงปริมาณ ซึ่งแตกต่างจากตัวชี้วัดอื่น ๆ

ที่ใช้แนวทางการประเมินเชิงกระบวนการ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEx จึงมีข้อเสนอแนะให้กองพัฒนาคุณภาพ ปรับปรุงคู่มือฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ให้ทุกตัวชี้วัดใช้แนวทางการประเมินในทิศทางเดียวกัน

5. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ควรมีการให้ความรู้เชิงทฤษฎี ประกอบกับการแบ่งปันประสบการณ์ (Sharing) จากการปฏิบัติจริง โดยนำเอาข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ มาใช้เป็นกรณีศึกษา พร้อมทั้งชี้แจงคู่มือฯ และแนวทางการตรวจประเมินฯ ให้ผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม มีความรู้ ความเข้าใจ และแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ให้ส่วนงานที่มีการดำเนินงานที่ดี คือ สำนักหอสมุดเป็นผู้แบ่งปันประสบการณ์

มติ ที่ประชุมได้พิจารณารับรองผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และให้ผู้อำนวยการส่วนงานเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาปรับปรุง ดังที่เสนอ ทั้งนี้ ให้กองพัฒนาคุณภาพดำเนินการตามข้อเสนอแนะที่ประชุม

#### วาระที่ 5 เรื่องอื่น ๆ

##### 5.1 กำหนดการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ครั้งที่ 2/2567

ที่ประชุมได้ให้กำหนดการประชุมครั้งถัดไป ในวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 13.00 น. โดยให้มีวาระพิจารณาในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) คู่มือ/แนวทางการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 2) แผนการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้านการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พร้อมทั้งรายละเอียด และกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ 3) แผนการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนฯ ประจำปี พ.ศ. 2567 และ 4) แนวทางการประเมินส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ให้ฝ่ายเลขานุการตรวจสอบตารางภารกิจของผู้บริหาร และแจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบ หากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ

มติ ที่ประชุมเห็นชอบกำหนดการประชุมและให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการ

ปิดประชุมเวลา 12.00 น.



(นายอัสวเทพ คันชิง)

ผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้บันทึกรายงานการประชุม



(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

ประธานคณะกรรมการฯ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม