บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖ โทรสาร ๓๐๓๗
ที่ อว ๖๙.๒.๑.๒/ ๗๐๖ **วันที่** ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง **แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย**

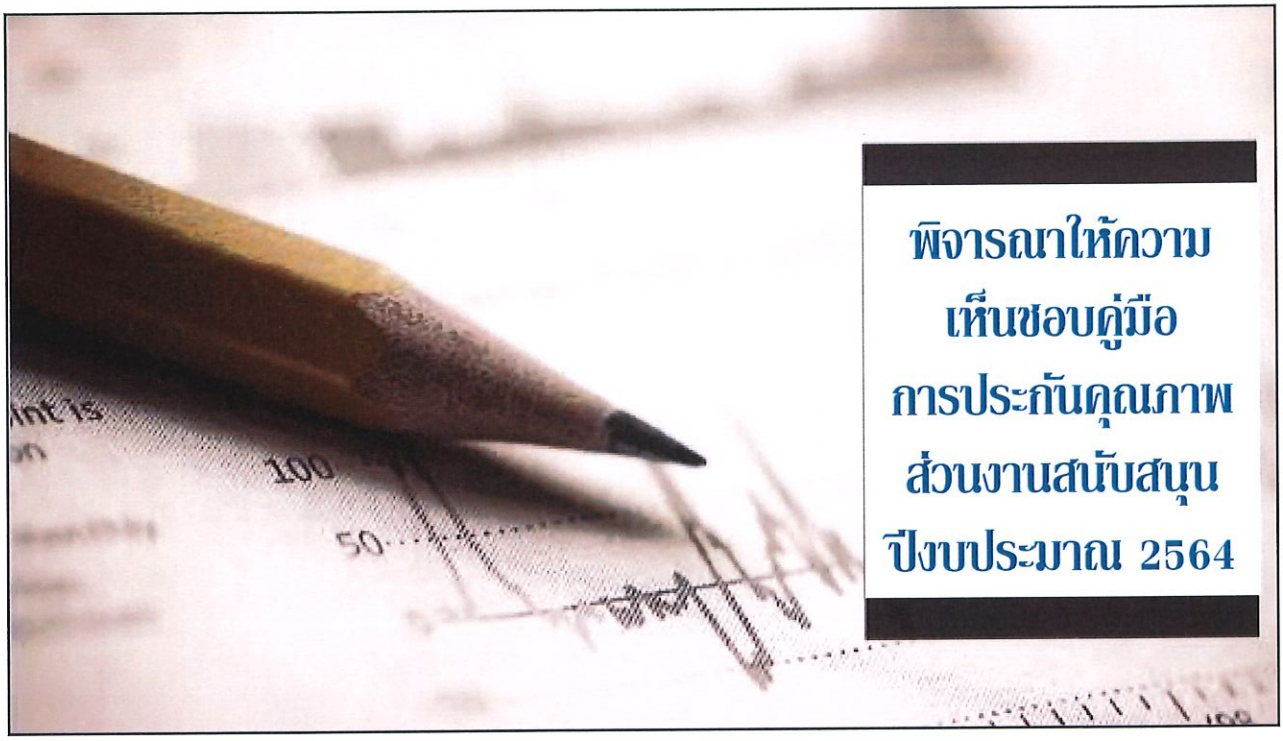
เรียน เลขานุการสภามหาวิทยาลัย/รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ)/
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๔ ได้พิจารณาเห็นชอบให้ส่วนงานสนับสนุน ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และมีมติให้เสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาให้ความเห็นชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุม ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔ พิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และให้เสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาให้ความเห็นชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง)
รองอธิการบดี
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารฯ



พิจารณาให้ความเห็นชอบคู่มือการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ 2564

ขั้นตอนการพิจารณาเห็นชอบคู่มือ IQA สายสนับสนุน

พรบ.มหาวิทยาลัย 2560 ม.49

- ให้มหาวิทาลัยมีการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย ด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ข้อบังคับฯ QA 2563 ข้อ 13

- ให้ส่วนงานสนับสนุนจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในทุปีงบประมาณ โดยให้ส่วนงานสนับสนุนรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ... คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัย เพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาต่อไป

ข้อบังคับฯ ประเมินส่วนงาน 2563 หมวด 2 ข้อ 7

- ...ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินส่วนงานส่วนงานสนับสนุน ให้คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุนกำหนด และเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และสภามหาวิทยาลัย พิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยจัดทำเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของ IQA ส่วนงานสนับสนุน

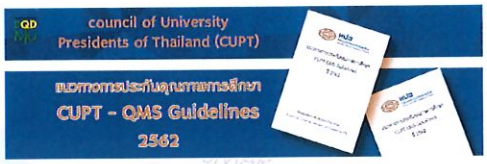
1. ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน ตามระบบและกลไกที่กำหนด ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่
2. ส่วนงานทราบสถานภาพของตนเอง อันนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาไปสู่เป้าหมาย
3. ส่วนงานทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง เพื่อมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. ให้ข้อมูลสาธารณะต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ

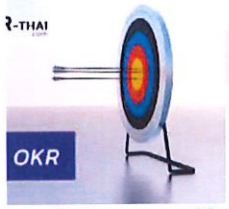
กรอบแนวคิดของ IQA ส่วนงานสนับสนุน ปี 2564

1. ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ

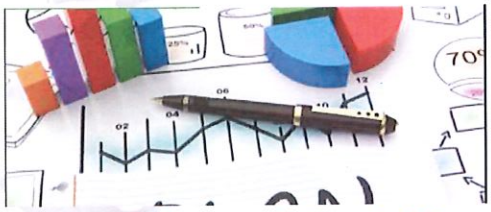
กายภาพ บริการ เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ มั่นใจ

2. ระบบ IQA ระดับคณะ&มหาวิทยาลัย





3. การดำเนินการตามเป้าหมาย



4. ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ระยะเวลา และผู้ตรวจประเมิน

- เวลา – ภายใน 3 เดือน หลังสิ้นสุดปีงบประมาณ
- กรรมการ – 3 คน ที่ต้อง/เคยดำรงตำแหน่งบริหาร ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี หรือ ผู้อำนวยการกองขึ้นไป

เนื้อหาใน SAR ส่วนงาน

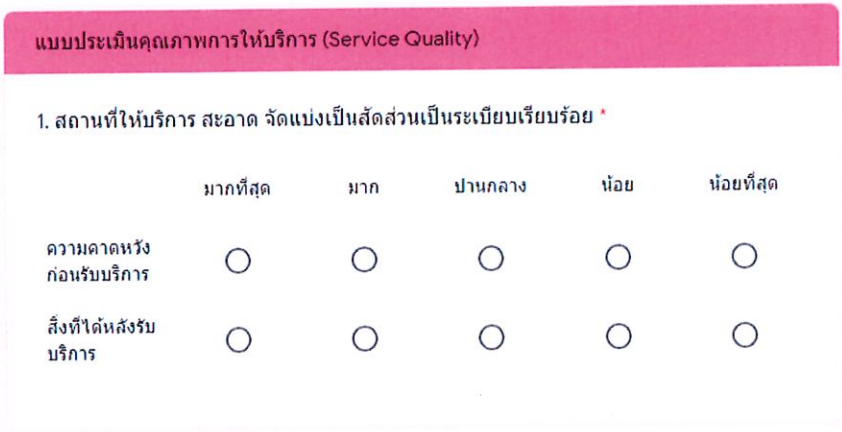
โครงร่างองค์กร

- ภาพรวมของส่วนงาน – เหมือนกับ OP คณะ/มหาวิทยาลัย
  - สภาพแวดล้อมองค์กร
    - บริการ
    - วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดประสงค์
    - ลักษณะของบุคลากร
    - สินทรัพย์
    - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความสัมพันธ์ระดับองค์กร
    - โครงสร้างองค์กร
    - ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
    - ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ
  - สภาวะขององค์กร
    - บริบทเชิงกลยุทธ์
    - ระบบการปรับปรุงผลดำเนินการ

เนื้อหาใน SAR ส่วนงาน
ตัวชี้วัดที่ 1 SERVQUAL

ใช้แบบสอบถาม(google form) ไปยังผู้รับบริการเป้าหมาย/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เพื่อประเมินความคาดหวังก่อน (Expected Service) และสิ่งที่ได้หลังรับบริการ (Perceived Service)

ตัวอย่างระบบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์



แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

1. สถานที่ให้บริการ สะอาด จัดแบ่งเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความคาดหวังก่อนรับบริการ	○	○	○	○	○
สิ่งที่ได้หลังรับบริการ	○	○	○	○	○

เนื้อหาใน SAR ส่วนงาน
ตัวชี้วัดที่ 2 ผลการดำเนินงานตาม CUPT-QMS ระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2563

แต่ละส่วนงานใช้ผลการประเมิน CUPT-QMS ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษาที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2564 = ปีการศึกษา 2563) เพื่อเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน Criteria ที่อยู่ในการความรับผิดชอบในระดับมหาวิทยาลัยตามภารกิจหลักของแต่ละส่วนงาน

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

C.8.5 : การประเมินภาวะผู้นำ ธรรมาภิบาล ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยฯ
8.6 : การใช้ผลการประเมิน IQA ในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุด

C. : 2.7 7.3 8.6

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ

C. : 3.1 3.2 4.1 4.2 8.4 8.6

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ

C. : 1.1 1.2 2.1 2.2 2.3 7.1 8.4 8.6

สำนักงานมหาวิทยาลัย

C. : 2.4 5.1 5.2 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 7.1 7.2 7.4 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6

เนื้อหาใน SAR ส่วนงาน

ตัวชี้วัดที่ 3 การดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด
(ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก และ คณะกรรมการ QA สายสนับสนุน)

กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจที่สำคัญของส่วนงาน / ส่วนต้องการตั้งเป็นเป้าหมายที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ

Ex. สำนักงานสภาฯ –> กระบวนการประเมินผลปฏิบัติงานของผู้บริหาร
–> กระบวยการประเมินผลปฏิบัติงานของสภาฯ

Ex. สำนักหอสมุด –> ค่าเฉลี่ยการประเมินความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการเรียนการสอนและการวิจัย
–> ค่าเฉลี่ยการประเมินการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และ สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ของห้องสมุด ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพะ และความปลอดภัยของผู้เข้ามาใช้บริการในสำนักหอสมุด

ตัวชี้วัดที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจที่สำคัญของส่วนงาน / ส่วนต้องการตั้งเป็นเป้าหมายที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ

Ex. สำนักวิจัยฯ –> กระบวนการกำกับให้ผู้รับทุนวิจัย ทำงานและส่งรายงานตามกำหนดของแหล่งทุน
–> กระบวนการกำกับให้ผู้รับทุนวิจัย ทำการเบิกจ่ายและชำระบัญชีให้แล้วเสร็จไม่เกินกำหนดการส่งเล่มรายงานผลวิจัยฉบับสมบูรณ์
–> กระบวนการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการวิจัย
–> กระบวนการกำกับให้ผู้รับทุนบริการฯ ทำการเบิดจ่ายและชำรุบัญชีให้แล้วเสร็จไม่เกินกำหนดการส่งเล่มรายงานผลบริการฯ ฉบีบสมบูรณ์
–> กระบวนการผลักดันให้การบริการฯ เกิด Positive impact ตามเป้าหมายของโครงการแก่ชุมชน

ตัวชี้วัดที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจที่สำคัญของส่วนงาน / ส่วนต้องการตั้งเป็นเป้าหมายที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ

Ex. สำนักบริหารฯ –>กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรที่ถึงรอบปรับปรุงให้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากสภาฯ

–> กระบวนการผลักดันให้หลักสูตรผ่านการพิจารณาในระบบ CHE-CO ภายใน 1 ปี

–> กระบวนการประเมินความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน

–> กระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษา

–> กระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานแก่นักศึกษา

–> กระบวนการแสดงผลระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา (การรับสมัครนักศึกษา)

–> กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักฯ ให้มี 2 ภาษาเป็นอย่างน้อย

–> กระบวนการประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน โดยการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลทุกหลักสูตร

ตัวชี้วัดที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจที่สำคัญของส่วนงาน / ส่วนต้องการตั้งเป็นเป้าหมายที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ

Ex. สำนักงานมหาวิทยาลัย –> ตัวชี้วัดแยกตามกอง และฝ่ายในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย รวม 15 หน่วยงาน 32 kpi

กองกลาง –> กระบวนการประเมินระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณ

–> กระบวนการประเมินระบบการให้ความดี ความชอบ ให้รางวัล ยกย่องบุคลากร

–> การการกำกับ ติดตามการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

กองพัฒนาคุณภาพ –> กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุง

–> กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงระดับส่วนงานและมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุง

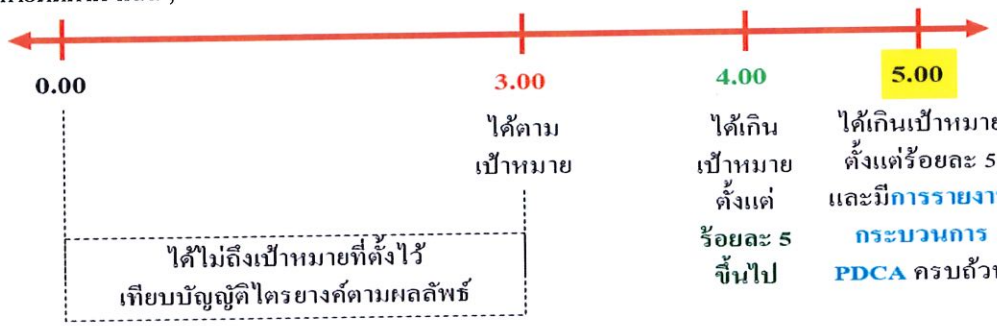
....ฯลฯ....

เนื้อหาใน SAR ส่วนงาน

ตัวชี้วัดที่ 3 การดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจที่สำคัญของส่วนงาน / ส่วนต้องการตั้งเป็นเป้าหมายที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ

การคิดคำคะแนน ;

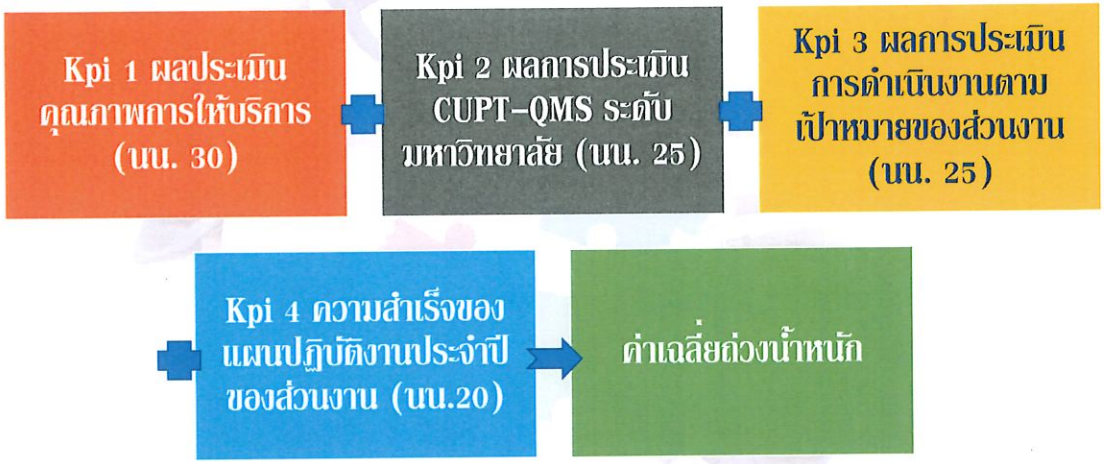


หรือ ให้คะแนนตามขั้นตอน Blockgantt ที่กำหนด

เนื้อหาใน SAR ส่วนงาน

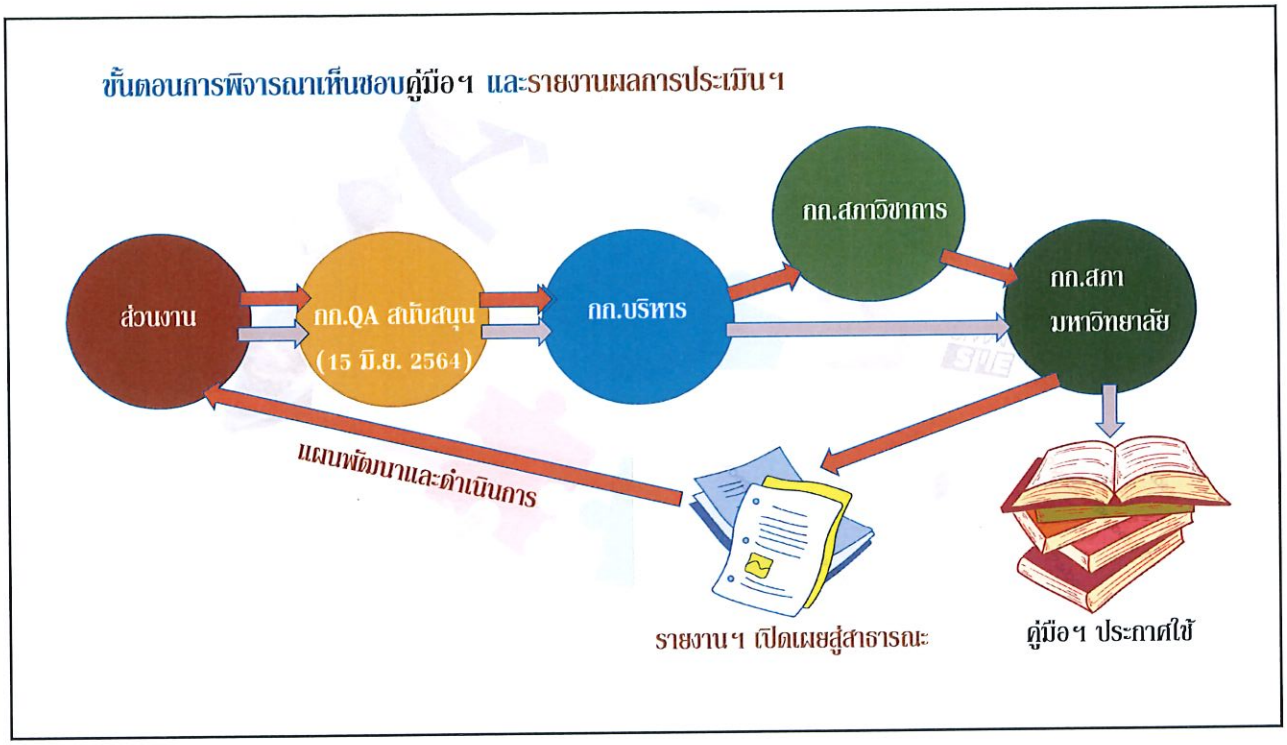
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

การคิดค่าคะแนนที่ได้ของส่วนงาน



การแปลผลคะแนนการประเมิน

0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก


ขั้นตอนการพิจารณาเห็นชอบคู่มือฯ และรายงานผลการประเมินฯ
ส่วนงาน
กก.QA สนับสนุน
(15 มิ.ย. 2564)
กก.บริหาร
กก.สภาวิชาการ
กก.สภา
มหาวิทยาลัย
แผนพัฒนาและดำเนินการ
รายงานฯ เปิดเผยสู่สาธารณะ
คู่มือฯ ประกาศใช้

งานประชุม กองกลาง
รับที่ 300
วันที่ 22 มิ.ย. 2564
เวลา 11:00น.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย กองพัฒนาคุณภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา โทร.๓๓๑๒

ที่ อว ๖๙.๒.๑๐.๒/ ๑๔๙ **วันที่** ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งวาระเข้าสู่การพิจารณาในคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

เรียน กรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

ตามที่ คณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้มีมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ครั้งที่ ๔/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๔ พิจารณาเห็นชอบให้ส่วนงานสนับสนุน ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในการนี้ กองพัฒนาคุณภาพขอส่งหัวข้อวาระการประชุมเรื่อง การพิจารณาคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เข้าสู่การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔ เพื่อพิจารณาเห็นชอบการใช้คู่มือฯ ดังกล่าว

ทั้งนี้ กองพัฒนาคุณภาพได้แนบเอกสารการนำเสนอ (power point presentation) ที่ใช้นำเสนอต่อที่ประชุมมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางวราภรณ์ ฟูกุล)
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ

ไว้ราน เสนอคณะกรรมการบริหาร
เห็นควรอนุมัติเพื่อบรรจุวาระการประชุม
คณะกรรมการบริหาร พิจารณา
ชัญทิวา
22 มิ.ย. 64

(นางพัชรี คำรินทร์)
หัวหน้างานประชุม
22 มิ.ย. 2564

(นางประนอม จันทรังษี)
ผู้อำนวยการกองกลาง
22 มิ.ย. 2564

ดำเนินการตามเสนอ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ศรีเงินยวง)
รองอธิการบดี
22 มิ.ย. 2564

แบบฟอร์มการเสนอขอบรรจุวาระการประชุม

วันที่ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. เรื่อง การพิจารณาคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒. เรียน กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

๓. สรุปเรื่องและสาระสำคัญ

นำเรื่องการพิจารณาคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการใช้คู่มือฯ ดังกล่าว ก่อนนำเข้าสู่วาระการประชุมสภามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในลำดับต่อไป ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ว่าด้วยการประกันคุณภาพ พ.ศ. ๒๕๖๓ หมวด ๒ การประกันคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ข้อ ๑๓ (๒)

๔. ประเด็นที่เสนอเพื่อพิจารณา

- พิจารณาเห็นชอบการใช้คู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับการประกันคุณภาพภายในของส่วนงานสนับสนุน
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(นางวราภรณ์ ฟูกุล)
ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ
ผู้ขอบรรจุวาระการประชุม