

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | กรรมการ |
| 4. นางสาวนวลนิตย์ ปิ่นนิกร | กรรมการ |
| 5. นายอัครเทพ คั่นชิง | เลขานุการ |

วันที่ประเมิน : วันอังคารที่ 21 ธันวาคม 2564 และวันที่ 4 มกราคม 2565

สถานที่ประเมิน : ห้องประชุมสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ชั้น 2 อาคารอำนวยการ ยศสุข

1. ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	4.19
1.1	กองบริหารงานสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	4.34
1.2	ฝ่ายพัฒนาการศึกษาและหลักสูตร	4.07
1.3	ฝ่ายทะเบียนและบริการการศึกษา	4.30
1.4	ฝ่ายบัณฑิตศึกษา	4.47
1.5	ฝ่ายสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	3.74
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	1.79
C.1.1	มีการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนรับที่เหมาะสม	3
C.1.2	มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน และใช้ผลการประเมินในการปรับปรุงเพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตามต้องการ	2
C.2.1	มีการกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้	2
C.2.2	มีการกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
C.2.3	มีการกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness)	2
C.7.1	มีการจัดหา บำรุงรักษา และประเมิน ผลการจัดหาและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน เพื่อให้มีความเพียงพอพร้อมใช้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติ	3
C.8.4	มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ	3
C.8.6	มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน	3
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	3.58
3.1	ร้อยละของจำนวนหลักสูตรปรับปรุงที่ถึงรอบปรับปรุงในการศึกษา 2563 ให้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย	4.00
3.2	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องในระบบ CHECO ภายใน 1 ปี	4.00

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		คะแนน ประเมินตนเอง
3.3	ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพของการบริการนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	2.65
3.4	โครงการอบรมเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษาที่บรรลุผลตามค่าเป้าหมายที่ใช้วัดความสำเร็จของการจัดโครงการ	4.00
3.5	ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพของการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานแก่นักศึกษา	4.00
3.6	ระบบการรับสมัครนักศึกษาหลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ	3.00
3.7	ระบบสารสนเทศของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการที่มี 2 ภาษา	3.00
3.8	ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียนต่อจำนวนหลักสูตรที่มีการรับสมัครทั้งหมดในปีการศึกษา 2564	4.00
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.25
ผลการประเมินของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ		

2. ผลการประเมินคะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก

	ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	ผลคะแนน	ถ่วงน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	30.00	4.19	125.70
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	25.00	1.79	44.75
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	25.00	3.58	89.50
4	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	20.00	4.25	85.00
	ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก	100.00		344.95
สรุปผลการประเมิน (ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก / 100)				3.45
แปลผลคะแนน				ระดับพอใช้

3. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

3.0) โครงร่างองค์กร

- (1) การระบुकู้กลุ่มลูกค้าอื่น เช่น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาต่างชาติ กลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น ผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้ในการทำการเกษตร ฯลฯ
- (2) สมรรถนะหลักขององค์กร เช่น Service mind การประสานงานทั้งภายในภายนอก ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล
- (3) ระบุผู้ส่งมอบ เพิ่มเติมนอกจาก ร.ร. ที่ส่งมอบผู้เรียนในระดับปริญญาตรี และคู่ความร่วมมือให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการรายงานกลยุทธ์ P.2

- (4) กำหนดกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า ในระดับปริญญาตรี กลุ่มอื่นนอกจากนักเรียน เช่น การเทียบโอนรายวิชา GE โดยไม่ต้องเรียนซ้ำ สำหรับลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ป.ตรี อยู่แล้ว
- (5) ออกแบบการเรียนการสอนในรูปแบบประกาศนียบัตร หรือการเทียบเคียงการได้วุฒิปริญญาตรี
- (6) Benchmarking กับสถาบันที่มีบริบท/ขนาด/การจัดการเรียนการสอนในพื้นที่อื่น ที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- (7) ทบทวนความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่เห็นชัดเจนว่ามีความโดดเด่นกว่าสถาบันที่เป็นคู่แข่ง
- (8) ควรนำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565 และวิเคราะห์ SWOT มาใช้ในการจัดทำ OP เช่น การนำ SWOT มาใช้กำหนด ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เพื่อรับการประเมินประจำปี 2565

3.1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- (1) ข้อเสนอแนะต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบประเมิน
 - การกำกับติดตามให้ผู้รับบริการ ตอบแบบประเมินฯ ได้จำนวนตามเป้าหมายที่กำหนด
- (2) ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนา/แก้ปัญหา เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
 - ระบุขั้นตอน/ Flow chart/ ระยะเวลาในการตอบสนอง ในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และแสดงกระบวนการ/ขั้นตอน การบริการให้แก่ผู้รับบริการ
 - ออกแบบการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อ บน Platform Online ในการตอบคำถาม/ประเด็นคำถามที่พบบ่อย เพื่อช่วยสนับสนุนการบริการ
- (3) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนารูปแบบการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - การออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด ต่อผู้รับบริการที่สำคัญ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการทำงาน
 - การออกแบบประเมินฯ ที่สอดคล้องกับการบริการ และผู้รับบริการหลัก

3.2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงานรับผิดชอบ

- ควรรายงานการประเมินผลการรับเข้า พร้อมทั้งการวิเคราะห์ผลจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการรับเข้าเปรียบเทียบระหว่าง ปีการศึกษา 2563 และ 2564 พร้อมแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในปี 2565 ในอนาคต
- ควรเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียน การสอน และการฝึกปฏิบัติของผู้เรียน จากระดับคณะ
- รายงานข้อมูลการรับเข้าและการวิเคราะห์ผลการรับเข้า ทั้งระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา

3.3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
1. กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรที่ถึงรอบปรับปรุงในปีการศึกษา 2563 ให้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย	ร้อยละ 100 ของจำนวนหลักสูตรปรับปรุงที่ถึงรอบปรับปรุงในปีการศึกษา 2563 ให้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากสภา
2. กระบวนการผลักดันให้หลักสูตรผ่านการพิจารณาความสอดคล้องฯ ในระบบ CHE-CO ภายใน 1 ปีนับจากวันที่นำหลักสูตรส่งเข้าระบบ CHE-CO	ร้อยละ 80 ของหลักสูตรที่ได้ผ่านการพิจารณาความสอดคล้องในระบบ CHECO ภายใน 1 ปี
3. กระบวนการประเมินผลความพึงพอใจ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน	ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพของการบริการนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน เป้าหมาย 3.75
4. กระบวนการอบรมเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาออกปฏิบัติสหกิจศึกษา	ทุกโครงการบรรลุผลตามค่าเป้าหมายที่ใช้วัดความสำเร็จของการจัดโครงการ
5. กระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานแก่นักศึกษา	ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพของการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานแก่นักศึกษา เป้าหมาย 3.75
6. กระบวนการแสดงผลระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา	มีระบบการรับสมัครนักศึกษาหลักสูตรปกติและหลักสูตรนานาชาติ
7. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ให้มี 2 ภาษาเป็นอย่างน้อย	มีระบบสารสนเทศของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการที่มี 2 ภาษา อย่างน้อย 1 ระบบ
8. กระบวนการประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน โดยการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลในทุกหลักสูตร	ร้อยละ 75 ของจำนวนหลักสูตรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียนต่อจำนวนหลักสูตรที่มีการรับสมัครทั้งหมดในปีการศึกษา 2564

ข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินฯ

1. กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรที่ถึงรอบปรับปรุงในปีการศึกษา 2563 ให้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย (4 คะแนน)
 - ควรวิเคราะห์การรายงานระยะเวลาในกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรฯ โดยวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานที่พบปัญหาของแต่ละหลักสูตร เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้ถูกต้อง
 - ควรมีการสื่อสาร/แสดงวิธีการ ในกระบวนการ/แนวทาง/คู่มือการปรับปรุงหลักสูตร ให้ผู้รับบริการ (รองคณบดีด้านวิชาการ/ คณะกรรมการประจำหลักสูตร) มีความเข้าใจกระบวนการฯ และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
2. กระบวนการผลักดันให้หลักสูตรผ่านการพิจารณาความสอดคล้องฯ ในระบบ CHE-CO ภายใน 1 ปีนับจากวันที่นำหลักสูตรส่งเข้าระบบ CHE-CO (4 คะแนน)
 - วิเคราะห์ขั้นตอนการพิจารณาความสอดคล้องฯ ในระบบ CHE-CO ที่มีปัญหา ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สป.อว.) เพื่อหาแนวทางแก้ไข
 - ควรมีการสื่อสาร/แสดงวิธีการ ในกระบวนการ/แนวทาง/คู่มือ การพิจารณาความสอดคล้องฯ ในระบบ CHE-CO ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. กระบวนการประเมินผลความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัยและตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน (2.65 คะแนน)
 - วิเคราะห์ผลลัพธ์ ข้อเสนอแนะ และรวบรวมประเด็นปัญหาที่สำคัญๆ สามารถแก้ไขได้ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในเบื้องต้น และปัญหาที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบของสำนักฯ แล้วรายงานต่อผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป
4. กระบวนการอบรมเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษา (4 คะแนน)
 - ควรรวบรวมฐานข้อมูลสถานประกอบการสำหรับสหกิจศึกษา จากข้อมูลของระดับหลักสูตรและคณะ
 - รวบรวมและวิเคราะห์ Feedback จากนักศึกษาและผู้ประกอบการของสถานประกอบการ ที่ได้รับนักศึกษาไปสหกิจศึกษา เพื่อใช้ในการวางแผนจัดโครงการ/กิจกรรมในการฝึกอบรมนักศึกษาให้ตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้รับบริการ
 - ปรับปรุงกระบวนการในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมสหกิจศึกษา เพื่อให้สามารถนำผลประเมินไปใช้ปรับปรุงการจัดโครงการ/กิจกรรม

- ปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนาให้นักศึกษามีความพร้อมด้าน ICT เพื่อแก้ไขปัญหา
นักศึกษาไม่ผ่านการทดสอบ ICT ซึ่งมีผลให้ไม่สามารถลงทะเบียนรายวิชาสหกิจศึกษาได้
5. กระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานให้แก่นักศึกษา (4 คะแนน)
 - ควรรวบรวมฐานข้อมูลสถานประกอบการ จากข้อมูลของระดับหลักสูตรและคณะ
 6. กระบวนการแสดงผลระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา (3 คะแนน)
 - ควรประเมินผลการใช้งานระบบการรับสมัครเข้าศึกษา
 7. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ ให้มี 2 ภาษาเป็นอย่าง
น้อย (3 คะแนน)
 - ควรปรับปรุงให้ระบบสารสนเทศใช้งาน 2 ภาษาได้สมบูรณ์ทุกระบบ
 8. กระบวนการประเมินผลการรับสมัครและคัดเลือกผู้เรียน โดยการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลใน
ทุกหลักสูตร (4 คะแนน)
 - ควรวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานที่พบปัญหาของแต่ละหลักสูตร

3.4) ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

- ควรวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือ
พัฒนาการดำเนินงานต่อไป
- ประสานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมาย