

1.7 การประกันคุณภาพการศึกษา (รหัสเอกสาร 2564.สวส.302.01.007)

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.01.007</p>	<p>วันที่บังคับใช้ 24/3/64 แก้ไขครั้งที่ : 3 (4/4/2566)</p>	<p>เขียนโดย : นางสาวอัญชลี การบรรจง ควบคุมโดย : นางสาวกวีพร บุญญาวานิชย์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>
<p>วัตถุประสงค์ :</p>	<p>เพื่อกำกับติดตามให้มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ</p>			
<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</p>	<p>ระดับคะแนน ไม่ต่ำกว่า 4.00</p>			
<p>ขอบเขตงาน :</p>	<p>ขั้นตอนการประกันคุณภาพ ได้ครอบคลุมถึงขั้นตอน การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ ประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา</p>			
<p>คำจำกัดความ :</p>	<p>การประกันคุณภาพการศึกษา (QUALITY ASSURANCE) หมายถึง การทำกิจกรรม หรือ การปฏิบัติ การกิจหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้โดยมีการควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL) การ ตรวจสอบคุณภาพ (QUALITY AUDITING) และการประเมินคุณภาพ (QUALITY ASSESSMENT) จนทำให้ เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนี ชีววัด ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก</p> <p>การดำเนินงานตามแผน หมายถึง การนำแผนสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/กิจกรรม ที่กำหนดไว้ใน แผนไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย</p> <p>การติดตาม หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการ ดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น</p> <p>การสรุปผลการดำเนินงาน หมายถึง การรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ทราบถึงผลผลิต และ ผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่</p> <p>การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และ มาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษา จากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดย หน่วยงานต้นสังกัดที่มี หน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น</p> <p>การควบคุมคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบ คุณภาพเพื่อกำกับ การดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันมี ระบบ และกลไกควบคุมคุณภาพ และได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบ และกลไก ดังกล่าว</p> <p>การพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ คือ การปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการ ซึ่งอาจจะผ่าน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือรูปแบบการให้บริการ เพื่อเพิ่ม ความพึงพอใจในการให้บริการหรือช่องทางการให้บริการที่ดีขึ้น</p>			

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.01.007</p>	<p>วันที่บังคับใช้ 24/3/64</p> <hr/> <p>แก้ไขครั้งที่ : 3 (4/4/2566)</p>	<p>เขียนโดย : นางสาวอัญชลี การบรรจง ควบคุมโดย : นางสาวกวีพร บุญญาวาณิชย์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>
<p>หน้าที่ความ รับผิดชอบ :</p>	<p>ขั้นตอนที่ 1 ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการ : พิจารณาลงนามร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา หัวหน้าสำนักงาน : ตรวจสอบความถูกต้องของร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา และเสนอร่างคำสั่งฯ ต่อผู้อำนวยการพิจารณาต่อไป เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป : จัดทำร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเสนอร่างคำสั่งฯ ต่อหัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่สารบรรณ : นำส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กรรมการทุกท่าน</p> <p>ขั้นตอนที่ 2 การประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา : ดำเนินการประชุม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> นำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีที่ผ่านมา นำมาดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดทำแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ทบทวนผู้กำกับดูแลรับผิดชอบตัวบ่งชี้และเป้าหมายการประกันคุณภาพภายในกำหนดการจัดส่งเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้และกำหนดการรับตรวจการประเมินฯ <p>ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ : ประสานงานกับประธานกรรมการ เพื่อกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม จัดทำรายงานการประชุม และแจ้งเวียนรายงานการประชุม</p> <p>ขั้นตอนที่ 3 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การเขียนมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อย่างมีประสิทธิภาพ” วิทยากร : ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การเขียนมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อย่างมีประสิทธิภาพ” ตามแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป : ประสานงานกับวิทยากร เพื่อกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการอบรม จัดทำเอกสารประกอบการอบรม จัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรมสรุปการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ โดยการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรม และมีการสอบถามความรู้ก่อนการอบรม และหลังอบรม</p>			

 <p>มทร. ตะวันออก สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>รหัสเอกสาร 2564.สวส. 302.01.007</p>	<p>วันที่บังคับใช้ 24/3/64</p> <p>แก้ไขครั้งที่ : 3 (4/4/2566)</p>	<p>เขียนโดย : นางสาวอัญชลี การบรรจง ควบคุมโดย : นางสาวกวีพร บุญญาวานิชย์ อนุมัติโดย : นายอุโฆษ แปลงประสพโชค</p>										
<p>ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากรทุกท่าน : จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และนำส่งให้งานบริหารงานทั่วไป รวบรวมในลำดับถัดไป เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป : การรวบรวม และแจ้งเวียนคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก</p>														
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>	<ol style="list-style-type: none"> คู่มือการประกันคุณภาพระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2561 ฉบับปรับปรุง กรกฎาคม 2562 (https://1th.me/p7zEZ) เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 ที่ อว 0651.106(2)/162 วันที่ 19 พ.ค. 2563 (https://1th.me/WFG6T) แผนพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษา คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 													
<p>แบบฟอร์มที่ใช้ :</p>	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure, SOP) รายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน https://1th.me/c0qFB 													
<p>เอกสารบันทึก :</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อเอกสาร</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> <th>สถานที่จัดเก็บ</th> <th>ระยะเวลา</th> <th>วิธีการจัดเก็บ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SAR</td> <td>เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป</td> <td>ห้องจัดเก็บเอกสารของ หน่วยงาน และ google Drive https://rb.gy/h3v13</td> <td>5 ปี</td> <td>เรียงตามปี</td> </tr> </tbody> </table>				ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ	SAR	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	ห้องจัดเก็บเอกสารของ หน่วยงาน และ google Drive https://rb.gy/h3v13	5 ปี	เรียงตามปี
ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ										
SAR	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	ห้องจัดเก็บเอกสารของ หน่วยงาน และ google Drive https://rb.gy/h3v13	5 ปี	เรียงตามปี										

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 1 ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
1.	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		จัดทำร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10 นาที	ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2.	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		เสนอร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการศึกษาต่อหัวหน้าสำนักงาน	1 นาที	ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3.	หัวหน้าสำนักงาน		ตรวจสอบความถูกต้องของร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการพิจารณาต่อไป	5 นาที	ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4.	หัวหน้าสำนักงาน		เสนอร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการศึกษาต่อผู้อำนวยการพิจารณาต่อไป	1 นาที	ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5.	ผู้อำนวยการ		พิจารณาลงนามร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	5 นาที	ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
6.	เจ้าหน้าที่สารบรรณ		นำส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการศึกษา ให้กรรมการทุกท่าน	1 นาที	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 2 การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.	ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ		1. ประสานงานกับประธานกรรมการ เพื่อกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม 2. จัดทำระเบียบวาระการประชุม 3. จัดทำหนังสือเชิญประชุม	ก่อนการประชุม อย่างน้อย 7 วัน	1. หนังสือเชิญประชุม 2. ระเบียบวาระการประชุม
2.	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา		ดำเนินการประชุม 1. นำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในปีที่ผ่านมา นำมาดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ 2. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ทบทวนผู้กำกับดูแลรับผิดชอบตัวบ่งชี้และเป้าหมายการประกันคุณภาพภายใน กำหนดการจัดส่งเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้และกำหนดการรับตรวจการประเมินฯ	2 ชั่วโมง	1. รายงานผลตามแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) 2. ร่างปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษา
3.	ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ		จัดทำรายงานการประชุม เพื่อแจ้งเวียนให้คณะกรรมการฯ รับรองรายงานการประชุม	1 วัน	รายงานการประชุม
4.	ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ		แจ้งเวียนรายงานการประชุมให้คณะกรรมการฯ รับทราบ และปฏิบัติตามมติที่ประชุม	ภายใน 7 วัน หลังการประชุม	รายงานการประชุม

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 3 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การเขียนมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อย่างมีประสิทธิภาพ”					
1.	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		1. ประสานงานกับวิทยากร เพื่อกำหนดวัน เวลา และ สถานที่ในการอบรม 2. จัดทำเอกสารประกอบการอบรม 3. จัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม	2 วัน	1. หนังสือเชิญ วิทยากร 2. เอกสาร ประกอบการอบรม 3. หนังสือเชิญเข้าร่วม อบรม
2.	วิทยากร		ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “การเขียนมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อย่างมีประสิทธิภาพ” ตาม แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จากผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาในปีที่ผ่านมา	1 วัน	เอกสารประกอบการ อบรม
3.	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		สรุปการอบรมเชิงปฏิบัติการฯ โดยการประเมินความพึง พอใจในการเข้าร่วมอบรม และมีการสอบถามความรู้ก่อน การอบรม และหลังอบรม	1 วัน	สรุปการอบรม จำนวน 1 เล่ม

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
1.	บุคลากรทุก ท่าน		จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และนำเสนอให้ งานบริหารงานทั่วไป รวบรวมในลำดับถัดไป	20 วัน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอน การปฏิบัติงาน
2.	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		การรวบรวม และจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานใน ภาพรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 เล่ม	5 วัน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอน การปฏิบัติงาน
3.	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		เสนอเล่มคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหาร สวส. ในวาระเพื่อพิจารณา	1 วัน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอน การปฏิบัติงาน
4.	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป		แจ้งเวียนคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	5 นาที	คู่มือมาตรฐานขั้นตอน การปฏิบัติงาน