



เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

ฉบับที่ ๒ / ๒๕๖๑

เผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ประจำเดือน กุมภาพันธ์

ขอเชิญหน่วยงานของ สวป. ส่งประกวดโครงการ / แผนงาน
การป้องกันปัญหา หรือพัฒนางานของ สวป.
ตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ - 30 มิถุนายน 2561

ขอให้ทุกหน่วยงานเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015
จาก สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.)
ระหว่างวันที่ 21-22 กุมภาพันธ์ 2561

นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของ สวป. ปี 2561

1. นโยบายคุณภาพของ สวป.

สวป. มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้าน บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดให้มี
ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องโดยบุคลากรคุณภาพของสำนักฯ เพื่อให้ผู้รับบริการ
เกิดความพึงพอใจ

2. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของ สวป.

2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 4.30 ในการสำรวจความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการในแต่ละครั้ง โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง

2.2 รักษามาตรฐานการส่งมอบเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการทันเวลาและถูกต้อง
โดยกำหนดดัชนีชี้วัด การส่งมอบของแต่ละ PM ที่ให้บริการเอกสารสำคัญ

2.3 สนับสนุนให้หน่วยงานในสำนักฯ เสนอโครงการหรือแผนงานการป้องกันปัญหาหรือ
พัฒนางาน อย่างน้อยปีละ 2 โครงการ/แผนงาน

2.4 บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะ อย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี ไม่น้อยกว่า
ร้อยละ 80 ของบุคลากรในสำนักฯ”



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สวป. จากการเก็บข้อมูล

ครั้งที่ 2 / 2560 จำนวน 9 PM

จากวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของ สวป. ข้อ 2.1 ที่กำหนดว่า “เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4.30 ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ปีละ 2 ครั้ง” มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สวป. ดังนี้

PM สวป. 2 การรับสมัคร

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.55 – 4.65 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.59)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.55)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.65)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.65)



PM สวป. 4 การลงทะเบียนเรียน

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.40 – 4.57 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.49)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.48)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.40)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.57)

PM สวป. 5 การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและระเบียบประจำวันนักศึกษา

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.43 – 4.58 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.43)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.44)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.45)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.58)

PM สวป. 6 การบอกเลิก-บอกเพิ่มและออกรายงานข้อมูลลงทะเบียนเรียน

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.34 – 4.49 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.34)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.40)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.36)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.49)



PM สวป. 10 การรับรองผลการศึกษา

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.40 – 4.52 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.47)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.40)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.49)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.52)

PM สวป. 11 การออกหนังสือสำคัญ

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.37 – 4.52 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.43)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.37)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.51)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.52)



PM สวป. 12 การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.49 – 4.61 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.61)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.57)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.60)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมาก (4.49)

PM สวป. 14 การบริการทะเบียนประวัติและปรับฐานข้อมูลนักศึกษา

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.51 – 4.70 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.64)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.54)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.51)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.70)

PM สวป. 16 การแนะแนวและประชาสัมพันธ์

ผลการประเมินอยู่ในระดับ ตั้งแต่ 4.58 – 4.68 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.68)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.58)
ด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.68)
ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับ	พอใจมากที่สุด (4.66)

งานประกันคุณภาพการศึกษา ขอแจ้งการใช้แบบฟอร์มใหม่


สำหรับหน่วยงานที่ต้องการ จัดทำ/แก้ไข/ยกเลิกเอกสารคุณภาพ หรือเพิ่ม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในทะเบียนควบคุมเอกสารอ้างอิงในหน่วยงาน หรือใช้แบบฟอร์มอื่น ๆ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 เป็นต้นไป โปรดใช้แบบฟอร์มใหม่หรือสอบถามรายละเอียดได้ที่ งานประกันคุณภาพการศึกษา ชั้น 5 (แบบฟอร์มอื่น ๆ จะแจ้งให้แต่ละหน่วยงานทราบต่อไป)

1. แบบฟอร์มแจ้งขอจัดทำ/แก้ไข/ยกเลิกเอกสารสารสนเทศ (FM ม.ร.1-1)
2. แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมเอกสารอ้างอิงในหน่วยงาน (FM ม.ร.1-6)

เดิม วันบังคับใช้ 20 มกราคม 2561 ฉบับที่ 1
เป็น วันบังคับใช้ 1 กุมภาพันธ์ 2561 ฉบับที่ 2

แบบฟอร์มแจ้งขอจัดทำ/แก้ไข/ยกเลิก
เอกสารสารสนเทศ (FM ม.ร.1-1)




แบบฟอร์มแจ้งขอจัดทำ/แก้ไข/ยกเลิกเอกสารสนเทศ

เรื่อง การขอจัดทำ ขอสำเนาเอกสารควบคุม รูปเล่มเอกสาร ผู้ถือคุณภาพ (QM) สั้น ๆ
 การขอแก้ไข ขอสำเนาเอกสารไม่ควบคุม ผู้ถือทะเบียนปฏิบัติงาน (PM) สั้น ๆ
 การขอยกเลิก ขอสำเนาสำหรับตรวจติดตาม มีผลการดำเนินงาน (FC) วิธีการปฏิบัติงาน (WI)
 ขอเปลี่ยนแปลงจำนวน ขอเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ถือครอง เอกสารแบบ (AT) แบบฟอร์ม (FM)

รหัสเอกสาร..... ชื่อเอกสาร..... ฉบับ.....
 เหตุผลและชื่อเสนอแนะ.....

(กรณีมีความเห็นว่ามิใช่ใช้ตามหลังของวันบังคับใช้เขียนข้อความหรือแบบเอกสารแนบ)
 ลงชื่อ..... ตำแหน่ง/หน่วยงาน/คณะทำงาน
 (.....)
 วันที่...../...../.....

QMR หรือผู้ได้รับมอบหมายทบทวนและอนุมัติต่อการจัดทำ/แก้ไข/ยกเลิกอื่น ๆ
 เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ
 กรณียกเลิกให้มีผลในวันที่.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ..... (QMR)
 (.....)
 วันที่...../...../.....

QMR หรือผู้ได้รับมอบหมายทบทวนหลังการจัดทำ/แก้ไข/ยกเลิกฉบับ (กรณีจะทำการจัดทำ/แก้ไขเอกสาร)
 เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ
 วันที่บังคับใช้...../...../.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ..... (QMR)
 (.....)
 วันที่...../...../.....

มหาวิทยาลัยรามคำแหง วันที่บังคับใช้ 1 กุมภาพันธ์ 2561 1:1 FM ม.ร.1-1 ฉบับที่ 2


แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมเอกสารอ้างอิงในหน่วยงาน

คณะ/ สำนัก/ สถาบัน ฝ่าย..... แผนก/ หน่วยงาน..... ผู้บันทึก.....
 เอกสารประเภท.....

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง / หัวข้อ *	วันที่ / เลขหนังสือ	ผู้ดูแล / ผู้ถือ	การกระจาย (รับจุดควบคุม) ระดับตำแหน่งผู้รับหรือหน่วยงาน	การแก้ไข/ยกเลิกเอกสารอ้างอิง สาเหตุ	วันที่

*คำชี้แจง: เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในรอบควบคุมคุณภาพ จะต้องขึ้นทะเบียน/ฉบับ/วันที่ล่าสุดไว้ในจุดปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง วันที่บังคับใช้ 1 กุมภาพันธ์ 2561 1-1 FM ม.ร.1-6 ฉบับที่ 2

แบบฟอร์มทะเบียนควบคุม
เอกสารอ้างอิงในหน่วยงาน
(FM ม.ร.1-6)

