



เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

ฉบับที่ ๓ / ๒๕๖๑
ประจำเดือน มีนาคม

เผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ขอเชิญหน่วยงานของ สวป. ส่งประกวดโครงการ / แผนงาน
การป้องกันปัญหา หรือพัฒนางานของ สวป.
ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2561

ผลการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
จากสถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ
วันที่ 21-22 กุมภาพันธ์ 2561

จุดแข็ง (Strengths)

1. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามระบบบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนมีการติดตามการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ดำเนินการได้สอดคล้องกับระบบบริหารงานคุณภาพที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี

ข้อสังเกต (Observations) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement: OFI)

ภาพรวมระบบ

1. ควรทบทวนวิธีการการจัดเก็บหลักฐานการแจ้งกลับข้อร้องเรียน ไปยังผู้รับบริการให้สามารถสืบค้นได้ง่าย เช่น ข้อร้องเรียน ID 1974 และข้อร้องเรียน ID1998 เป็นต้น

ฝ่ายลงทะเบียนเรียนและจัดสอบ

2. กรณีวัตถุประสงค์คุณภาพไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ควรพิจารณาการระบุการวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น วัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานจัดสอบ ในหัวข้อ ดำเนินการจัดส่งตารางสอบไล่ส่วนกลางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนสอบไล่ภาคปกติไม่น้อยกว่า 12 วันทำการ เป็นต้น

ฝ่ายรับสมัครและแนะแนวการศึกษา

3. ควรสรุปผลข้อมูลการตรวจสอบเอกสารการสมัครของผู้สมัครทางอินเทอร์เน็ตจากส่วนภูมิภาคให้ครบถ้วน และสามารถนำมาประมวลผลได้จริง เนื่องจากปัจจุบันมีการรวบรวมข้อมูลเฉพาะวันที่รับเอกสารเข้าเท่านั้น

ฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษา

4. ควรเพิ่มเติมการชี้แจงประเด็นความเสี่ยงในบางประเด็น เช่น ประเด็นการปลอมแปลงบัตรนักศึกษา เป็นต้น เพื่อระมัดระวังหรือหามาตรฐานในการป้องกันเพิ่มเติม

ฝ่ายประมวลผลการศึกษาและหนังสือสำคัญ

5. ควรเพิ่มมาตรการตรวจสอบในการปล่อยเอกสารสำคัญ เช่น การขอสำเนาทะเบียนประวัตินักศึกษา โดยใช้เฉพาะบัตรนักศึกษาก็สามารถได้สำเนาบัตรประชาชน และทะเบียนบ้าน เป็นต้น

ภาพบรรยากาศในการตรวจประเมินฯ ของ สรอ.



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ มาตรฐานของ สวป.

ภาพบรรยากาศในการตรวจประเมินฯ ของ สรอ.



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ มาตรฐานของ สวป.