



ผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน สวป.

เมื่อวันที่ 18 – 31 สิงหาคม 2565

หน่วยงานของ สวป. ตามระบบบริหารงานคุณภาพ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีจำนวน 18 PM (25 กิจกรรม), PM ม.ร. จำนวน 3 PM และ QM สวป. จำนวน 1 QM สรุปผลการตรวจได้ดังนี้

1. ไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

2. พบข้อสังเกตที่ควรแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งได้มีการไปตรวจติดตามใหม่ จำนวน 4 รายการ

2.1 คู่มือการปฏิบัติงาน (PM) บางส่วนยังไม่ชัดเจน หรือไม่สอดคล้องกับผังการดำเนินงาน (FC) จำนวน 20 PM ได้แก่ PM สวป. 1 การเตรียมข้อมูลลงทะเบียนเรียน, PM สวป. 2 การรับสมัคร B: ส่วนภูมิภาค, PM สวป. 3 การตรวจสอบวุฒิบัตร, PM สวป. 4 การลงทะเบียนเรียน, PM สวป. 5 การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและระเบียบประวัตินักศึกษา, PM สวป. 8 การตรวจสอบหลักฐานการเข้าสอบ, PM สวป. 9 การประมวลผลการสอบไล่, PM สวป. 10 การรับรองผลการศึกษา, PM สวป. 11 การหนังสือสำคัญ, PM สวป. 14 การบริการทะเบียนประวัติและปรับฐานข้อมูลนักศึกษา, PM สวป. 15 การเก็บข้อมูลและบริการทางคอมพิวเตอร์, PM สวป. 16 การแนะแนวและประชาสัมพันธ์, PM สวป. 17A สำนักงานเลขานุการ หน่วยสารบรรณและผลิตเอกสาร, PM สวป. 17B สำนักงานเลขานุการ หน่วยการเจ้าหน้าที่, PM สวป. 17C สำนักงานเลขานุการ หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ, PM สวป. 17D สำนักงานเลขานุการ งานนโยบายและแผน, PM สวป. 17E สำนักงานเลขานุการ หน่วยการเงินและบัญชี, PM สวป. 17F สำนักงานเลขานุการ หน่วยพัสดุ และ PM สวป. 18 ตรวจสอบและรับรองวุฒิบัตร ม.ร.

2.2 ให้แก้ไขข้อความในเอกสารแนบให้ชัดเจน จำนวน 1 PM ได้แก่ PM สวป. 11 การหนังสือสำคัญ

2.3 แผนงานคุณภาพเพื่อบรรลุให้ชัดเจน จำนวน 1 PM ได้แก่ PM สวป. 17C สำนักงานเลขานุการ หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ



2.4 การประเมินผลวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน จำนวน 1 PM ได้แก่ PM สวป. 17E
สำนักงานเลขาธิการ หน่วยการเงินและบัญชี

3. ข้อเสนอแนะให้ไว้พิจารณา รวมทั้งหมด 15 ข้อ

PM สวป. 1 การเตรียมฐานข้อมูลและลงทะเบียนเรียน

1. ควรมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของการจัดตารางสอนและตารางสอบ เพื่อเป็นตัวชี้วัด การให้บริการของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

PM สวป. 4 การลงทะเบียนเรียน

2. ควรพิจารณาการลงทะเบียนเรียนนักศึกษาเก่าด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย ว่าจะมีการดำเนินกิจกรรมต่อไปหรือไม่

3. ควรจัดทำสมุดรับ - ส่ง ใบเสร็จรับเงินลงทะเบียนเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่โครงการลงนามรับไว้เป็นหลักฐาน

PM สวป. 9 การประมวลผลการสอบไล่

4. ควรพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพใหม่ เนื่องจากวัตถุประสงค์คุณภาพเดิมบรรลุมาแล้วสองปี

5. ควรพิจารณาการลงนามบันทึก/หนังสือส่งออกของทางราชการที่ส่งไปยังคณะ/อาจารย์ผู้รับผิดชอบที่สามารถจัดทำเป็นลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ของผู้มีอำนาจลงนาม เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการส่งออก

6. ควรแจ้งกำหนดเวลาการปฏิบัติงานการประมวลผลการสอบไล่ (ปฏิทินการปฏิบัติงาน) ให้หน่วยแนะแนวและประชาสัมพันธ์ของ สวป. ทราบ เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้คณะ/อาจารย์รับทราบ

PM สวป. 10 การรับรองผลการศึกษา

7. ควรมีการระบุชื่อเอกสารใบรับรองการศึกษาในเอกสารแนบ เนื่องจากเอกสารใบรับรองผลการศึกษามีหลายประเภท ทั้งใบรับรองผลการศึกษาของนักศึกษาและบัณฑิตฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รหัสประจำตัวนักศึกษา 14-25 และ 26-ปัจจุบัน

PM สวป. 13 การเตรียมปริญญาบัตร

8. บัญชีควบคุมการเบิกจ่าย วัสดุ อุปกรณ์ของหน่วยงาน ให้เพิ่มช่อง “ผู้เบิก” และ “ผู้อนุมัติเบิก”

PM สวป. 14 การบริการทะเบียนประวัตินักศึกษา และปรับฐานข้อมูลนักศึกษา

9. เห็นควรเสนอคำร้องต่างๆ ที่เรียนผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล ให้เสนอคำร้องต่างๆ ตามระเบียบงานสารบรรณ หรือให้ผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผลมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัตินักศึกษาลงนามหนังสือราชการแทน

PM สวป. 15 การเก็บข้อมูลและบริการทางคอมพิวเตอร์

10. ควรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วง

PM ม.ร. 2 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

11. หน่วยงานควรมีการจัดเก็บเอกสารคุณภาพให้เป็นระเบียบ แยกประเภทของเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและสืบค้น

PM ม.ร. 3 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

12. ควรจัดทำ QR CODE ของช่องทางการร้องเรียน และติดตั้งไว้ ณ จุดบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย

13. หน่วยงานไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน เป็นสาธารณะใน เว็บไซต์ เนื่องจากอาจผิดกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

14. ควรมีการประเมินผลวัตถุประสงค์ทุก 4 เดือน และนำผลการประเมินรายงานต่อ คณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ (QMC) เพื่อนำเสนอข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าประเมินแล้วไม่พบข้อร้องเรียน ก็ควรมีการบันทึกรายงานประชุมให้มีลายลักษณ์อักษรชัดเจนทุกขั้นตอน

QM สวป. คู่มือคุณภาพสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

15. ควรปรับแผนการดำเนินงาน (Action Plan) QMC ให้ตรงตามแผนการดำเนินงานจริงในปัจจุบัน

ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

PM สวป. 13 การแจ้งจบและเตรียมปริญญาบัตร ได้มีทำเรื่องเสนอขอเปลี่ยนชื่อ เป็น “การเตรียมปริญญาบัตร” โดยคณะกรรมการควบคุมเอกสารสารสนเทศ เสนอให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร ด้านคุณภาพลงนามอนุมัติ เมื่อวันที่ 3 ธ.ค. 2564 และเสนอเข้าที่ประชุม ครั้งที่ 3/2564 วาระที่ 5.2 ข้อ 5.2.1 เห็นชอบเรียบร้อยแล้ว

การจัดทำประกาศวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละหน่วยงาน

ทุกหน่วยงาน / ฝ่าย ได้ดำเนินการจัดส่งให้งานประกันคุณภาพการศึกษา เรียบร้อยแล้ว
อยู่ระหว่างเสนอเข้าที่ประชุมพิจารณา เพื่อจัดทำประกาศวัตถุประสงค์คุณภาพของแต่ละฝ่าย เพื่อนำไป
วางแผนคุณภาพ และแผนบรรลุวัตถุประสงค์ ประจำปี 2566 ต่อไป

