คู่มือการปฏิบัติงาน
ตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

โดย

นางสาวดุจฤทัย สหพงษ์

สำนักงานเลขานุการ

คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา

สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ ทั้งนี้ได้มีการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของ ภาควิชา คณะ และสถาบันในภาพรวม เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในทุกองค์ประกอบว่ามีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน และให้หน่วยงานระดับภาควิชา คณะ และสถาบันทราบสถานะภาพตนเอง จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียมั่นใจในการสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน

โดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎกระทรวง ศึกษาธิการว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรา 48 และคณะวิทยาศาสตร์ได้รับนโยบายดังกล่าวและดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คณะวิทยาศาสตร์มีการแบ่งโครงสร้างหน่วยงาน โดยแบ่งเป็นภาควิชา สำนักงานเลขานุการ และหน่วยบริการวิชาการ ซึ่งงานประกันคุณภาพการศึกษาสังกัดอยู่ในส่วนสำนักงานเลขานุการ มีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1.2 วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ

1) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

3) ประกอบการประเมินการต่อสัญญาจ้าง 5 ปี

1.3 ขอบเขต

1) ขอบเขตการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มจากศึกษานโยบาย เป้าหมายคุณภาพ ตัวชี้วัดการประเมิน สร้างความรู้ความเข้าใจ ติดตามผลการดำเนินงาน จัดทำรายงานการประเมินตนเอง รับการประเมินคุณภาพ และเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหาร เพื่อวางแผนส่งเสริมพัฒนาการดำเนินงานและรายงานผลต่อสาธารณชน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระยะเวลา ปีการศึกษา (1 มิถุนายน – 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป)

2) ขอบเขตการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เริ่มจากศึกษากำหนดวัตถุประสงค์ ระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง ประเมินมาตรการการควบคุม และการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมทั้งสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้คนในคณะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม – 30 กันยายน ของปีถัดไป)

1.4 นิยามศัพท์/คำจำกัดความ

ประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดาเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) แยกได้เป็น

1) การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กากับดูแลสถานศึกษานั้น
2) การประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ สมศ. รับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) หมายถึง การรับรองหรือไม่รับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งบางครั้งเป็นมาตรฐานทางกายภาพ เช่น พื้นที่ จำนวนอุปกรณ์ ฯลฯ

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการหาข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตของหน่วยงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) หมายถึงรายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของหน่วยงานที่ใช้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

หน่วยรับตรวจ หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นหน่วยรับตรวจตามระเบียบ คตง. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน

ส่วนงานย่อย หมายถึง ส่วนงานภายใต้หน่วยรับตรวจ

การควบคุม หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้ความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ระบบการควบคุมภายใน หมายถึง การควบคุมที่ออกแบบให้เชื่อมโยงในกระบวนการของกิจกรรม/การปฏิบัติตั้งแต่ต้นจนจบ

การจัดวางระบบควบคุมภายใน หมายถึง การกำหนดหรือออกแบบวิธีการควบคุมและนำมาใช้เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติมีระเบียบและประสิทธิภาพ

การติดตามผลระหว่างการปฏิบัติงาน หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมในระหว่างการปฏิบัติงานแบบต่อเนื่อง

การประเมินผลเป็นรายครั้ง หมายถึง การประเมินผลที่เน้นประสิทธิผลของการควบคุม ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในการควบคุม

บทที่ 2
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน้าที่และความรับผิดชอบ

(ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา(กพอ.) พ.ศ. 2553

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไปภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา(กพอ.) พ.ศ. 2553

1. ด้านการปฏิบัติการ
   1) ปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไปในสำนักงาน เช่น ธุรการ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
   2) ศึกษา รวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่างๆ เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงานประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติราชการ งานบริหารอาคารสถานที่ งานสัญญาต่างๆ เป็นต้น
   3) ปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ แปลเอกสาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม และรายงานอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินการประชุมและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุลาวงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ
   4) ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความร่วมมือ
   5) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านการวางแผน

   วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด
3. ด้านการประสานงาน

1) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ
   1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ทางด้านการบริหารงานทั่วไปรวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์
   2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับงานด้านการบริหารทั่วไปเพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์มาตรการต่างๆ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

งานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ดูแลและรับผิดชอบวางแผนพัฒนา การบริหารงาน การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานการประกันคุณภาพการศึกษา

2. จัดทำและพัฒนาระบบ เครื่องมือการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

3. วางแผน ประสานงาน กำหนดเป้าหมาย ประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก

4. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน โครงการ/กิจกรรมของงานประกันคุณภาพการศึกษา

5. รวบรวมข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษารับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมายของคณะฯ

6. ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานในคณะฯ

7. ดูแลและรับผิดชอบการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะและภาควิชา

8. รายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะต่อผู้บริหารระดับคณะ และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

9. ประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

10. ประสานงานกับหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นในเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

11. งานประชุม/สัมมนา/อบรม เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

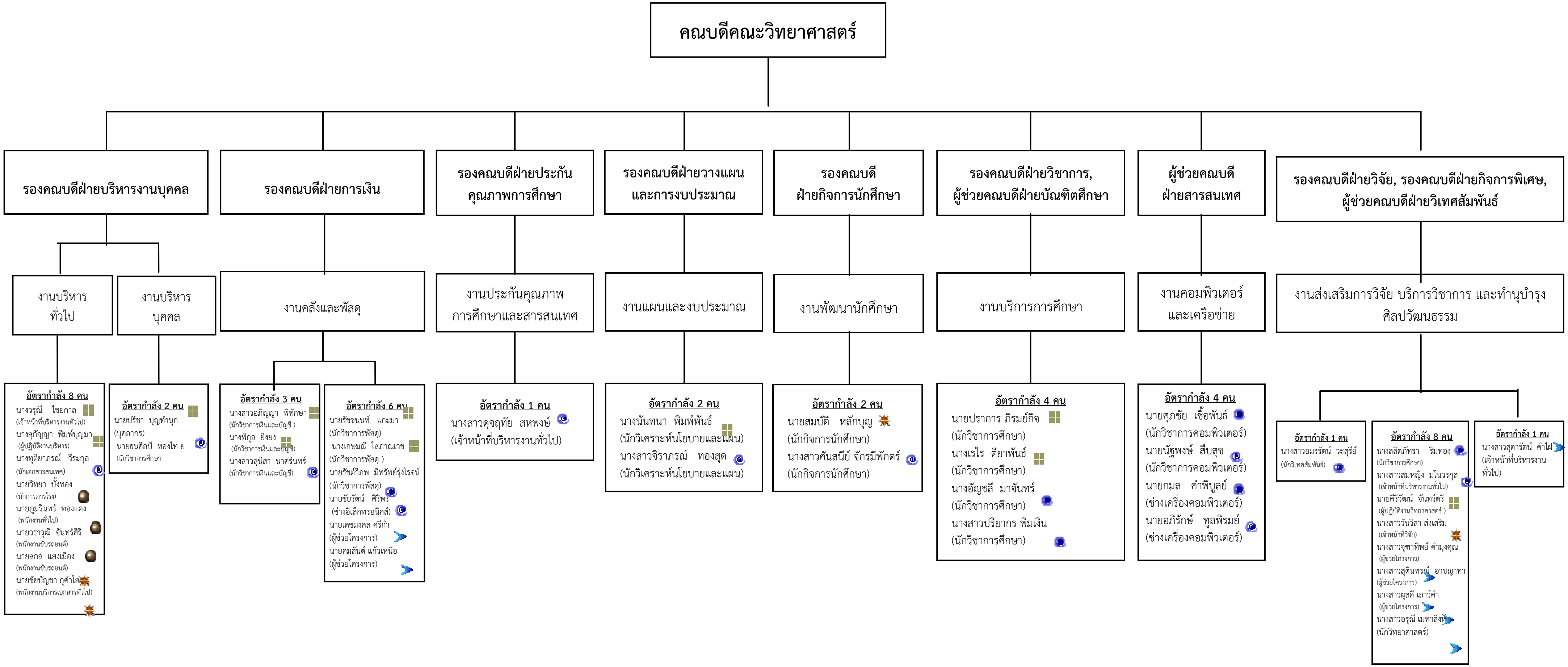
12. ปฏิบัติงานงานธุรการและงบประมาณ งานสารบรรณ งานพิมพ์เอกสารของงานประกันคุณภาพการศึกษา

13. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

งานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

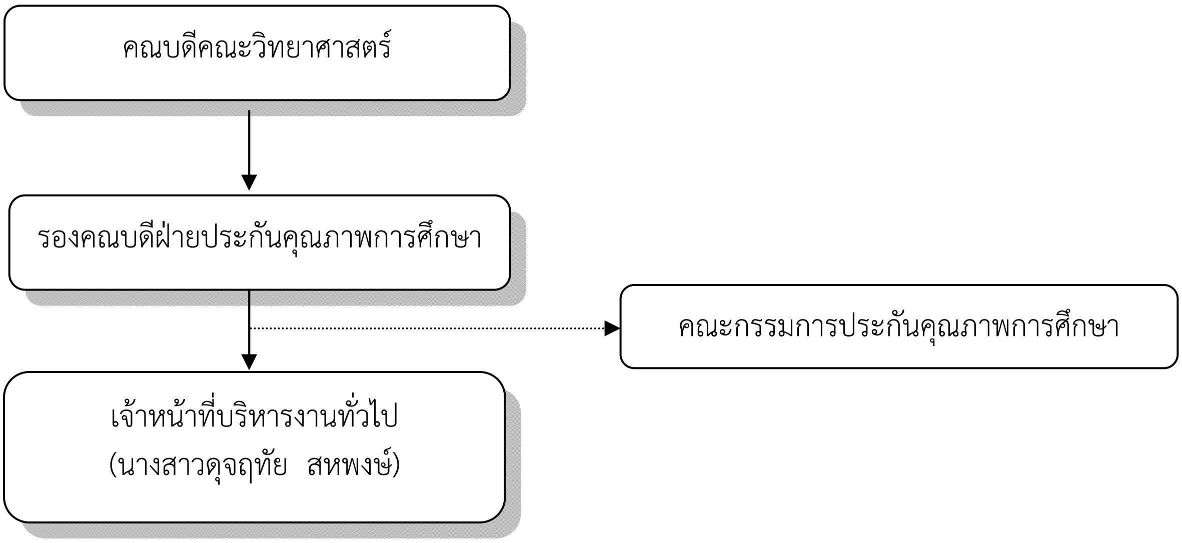
1. การจัดวางระบบการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
2. จัดทำเครื่องมือการติดตามผลระหว่างการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
3. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
4. รายงานผลการติดตามผลระหว่างการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ของคณะต่อผู้บริหารระดับคณะ และคณะกรรมการการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
5. ประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
6. ประสานงานกับหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน
7. งานประชุม/สัมมนา/อบรม เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ และส่วนงานภายในสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์



หมายเหตุ : ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ช่วยโครงการ

โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะวิทยาศาสตร์



บทที่ 3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

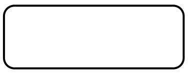
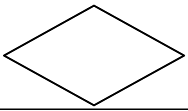
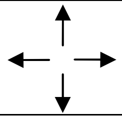
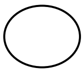
ผังขั้นตอนงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ขั้นตอนจัดทำแผนการดำเนินงานกำหนดเป้าหมาย ประกันคุณภาพการศึกษา
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
4. ขั้นตอนการเขียนโครงการ/กิจกรรมเพื่อบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี
5. ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
6. ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ
7. ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
8. ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
9. ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานงานธุรการและงบประมาณ งานสารบรรณ ของงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผังขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

1. ขั้นตอนการวางระบบการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
2. ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
3. ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
4. ขั้นตอนการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

คำอธิบายสัญลักษณ์

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	เริ่มต้น และสิ้นสุด	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง	ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งปฏิบัติต่อเนื่องตามลูกศร
	จุดเชื่อมต่อเดียวกัน	จุดเชื่อต่อของผังงานใช้สัญลักษณ์ให้ดูง่าย

ขั้นตอนจัดทำแผนการดำเนินงานกำหนดเป้าหมาย ประกันคุณภาพการศึกษา

1. งานประกันคุณภาพการศึกษาเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเพื่อรับนโยบายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานประกันคุณภาพการศึกษาจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะเพื่อ

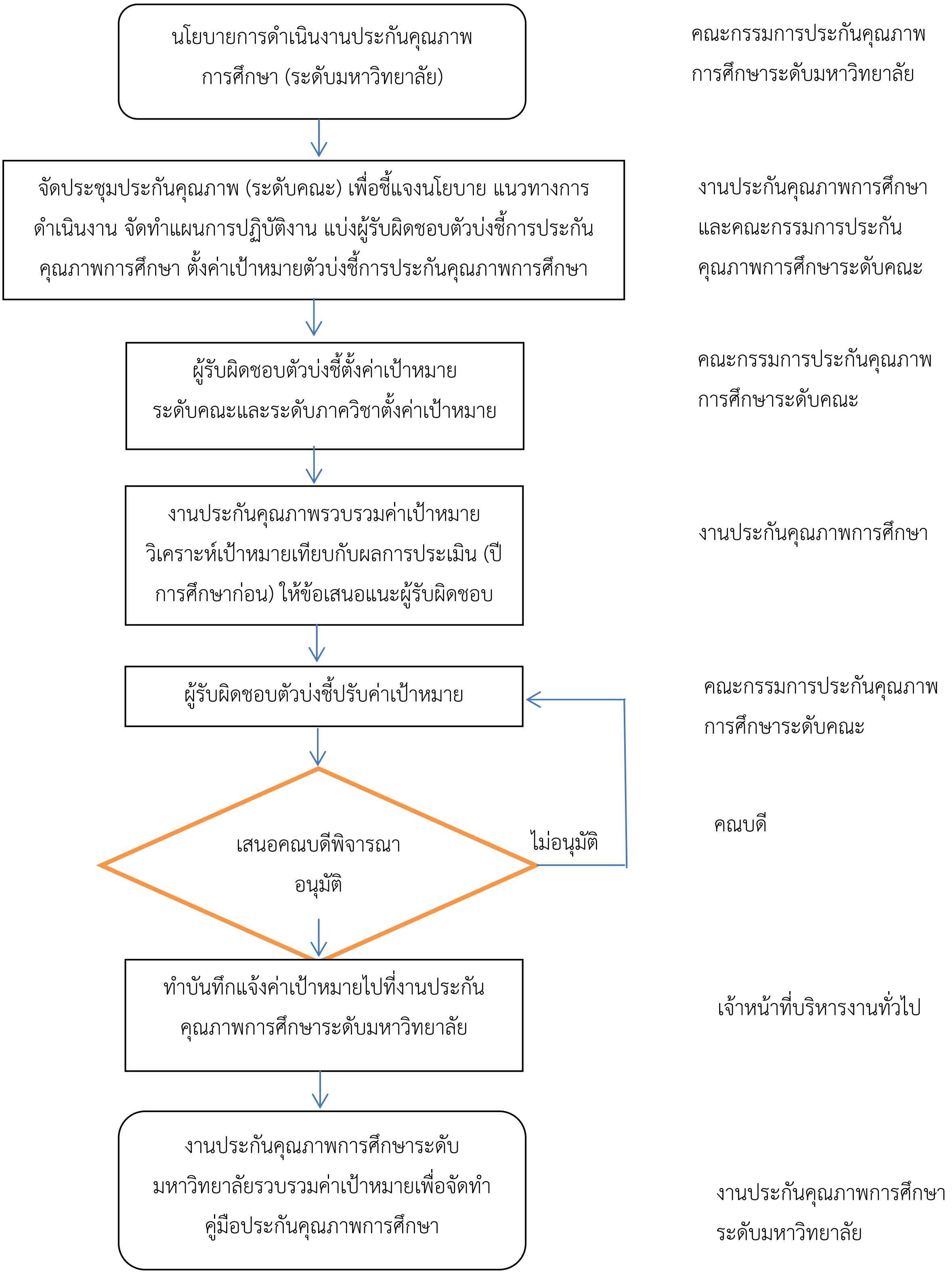
   2.1 ชี้แจงนโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

   2.2 จัดทำแผนการปฏิบัติงาน/ปฏิทินการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

   2.3 แบ่งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา

   2.4 ให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตั้งค่าเป้าหมายการดำเนินงาน
3. งานประกันคุณภาพการศึกษารวบรวมค่าเป้าหมาย
4. วิเคราะห์ค่าเป้าหมายเทียบกับผลการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาก่อน (ค่าเป้าหมายไม่ควรต่ำกว่าผลการประเมินปีก่อน)
5. ให้ข้อเสนอแนะผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้เพื่อปรับค่าเป้าหมายการดำเนินงาน
6. เสนอคณบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติค่าเป้าหมายตัวบ่งชี้
7. จัดพิมพ์บันทึกแจ้งค่าเป้าหมายประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะและระดับภาควิชา ส่งงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
8. งานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย รวบรวมค่าเป้าหมายทุกคณะ/สำนัก และจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา

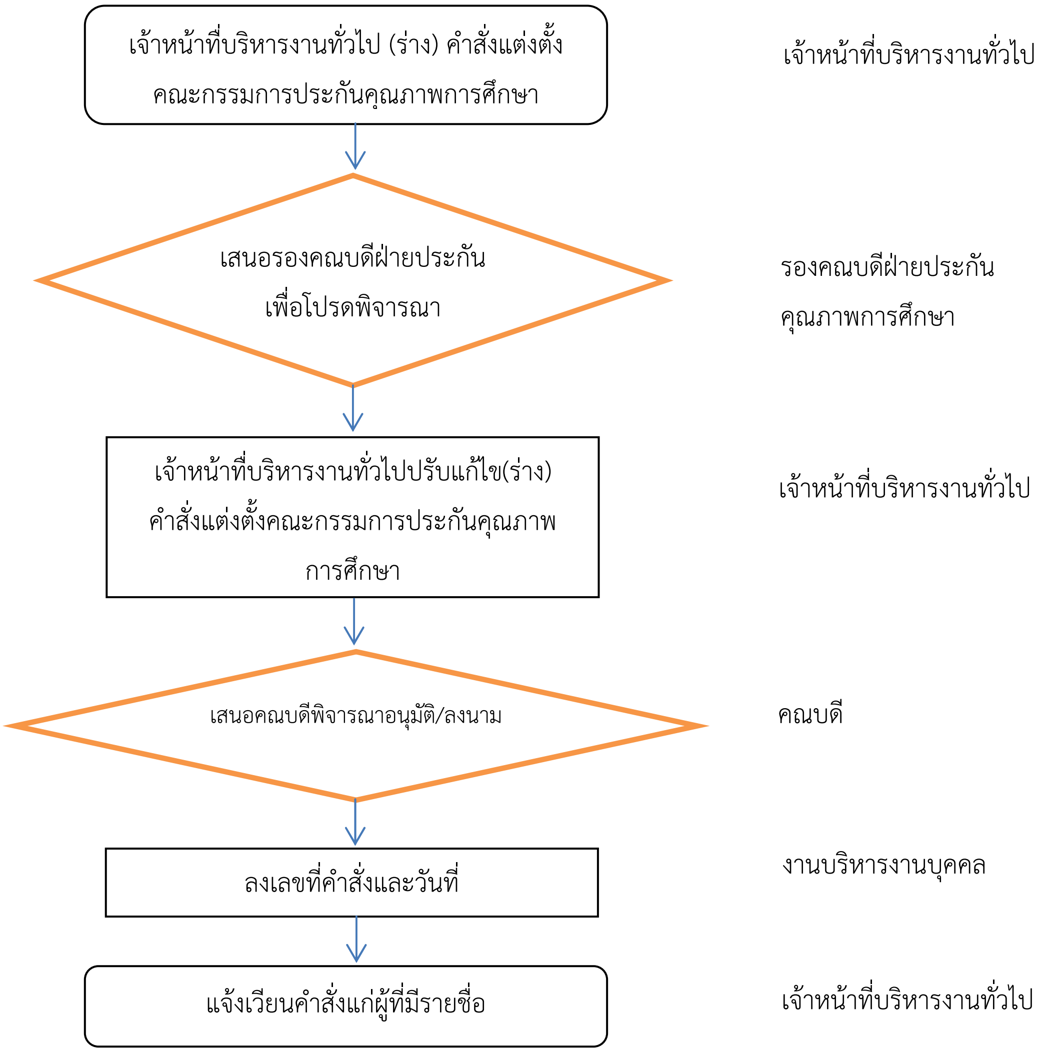
ขั้นตอนจัดทำแผนการดำเนินงานกำหนดเป้าหมาย ประกันคุณภาพการศึกษา



ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาโดยยึดตามรายชื่อคณะกรรมการประจำคณะ
2. เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา ตรวจ/ทาน
3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปรับแก้ไขร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
4. เสนอคณบดีพิจารณาอนุมัติ และลงนามคำสั่ง
5. งานบริหารงานบุคคลออกเลขที่คำสั่งและวันที่
6. แจ้งเวียนคำสั่งแก่ผู้มีรายชื่อในคำสั่ง

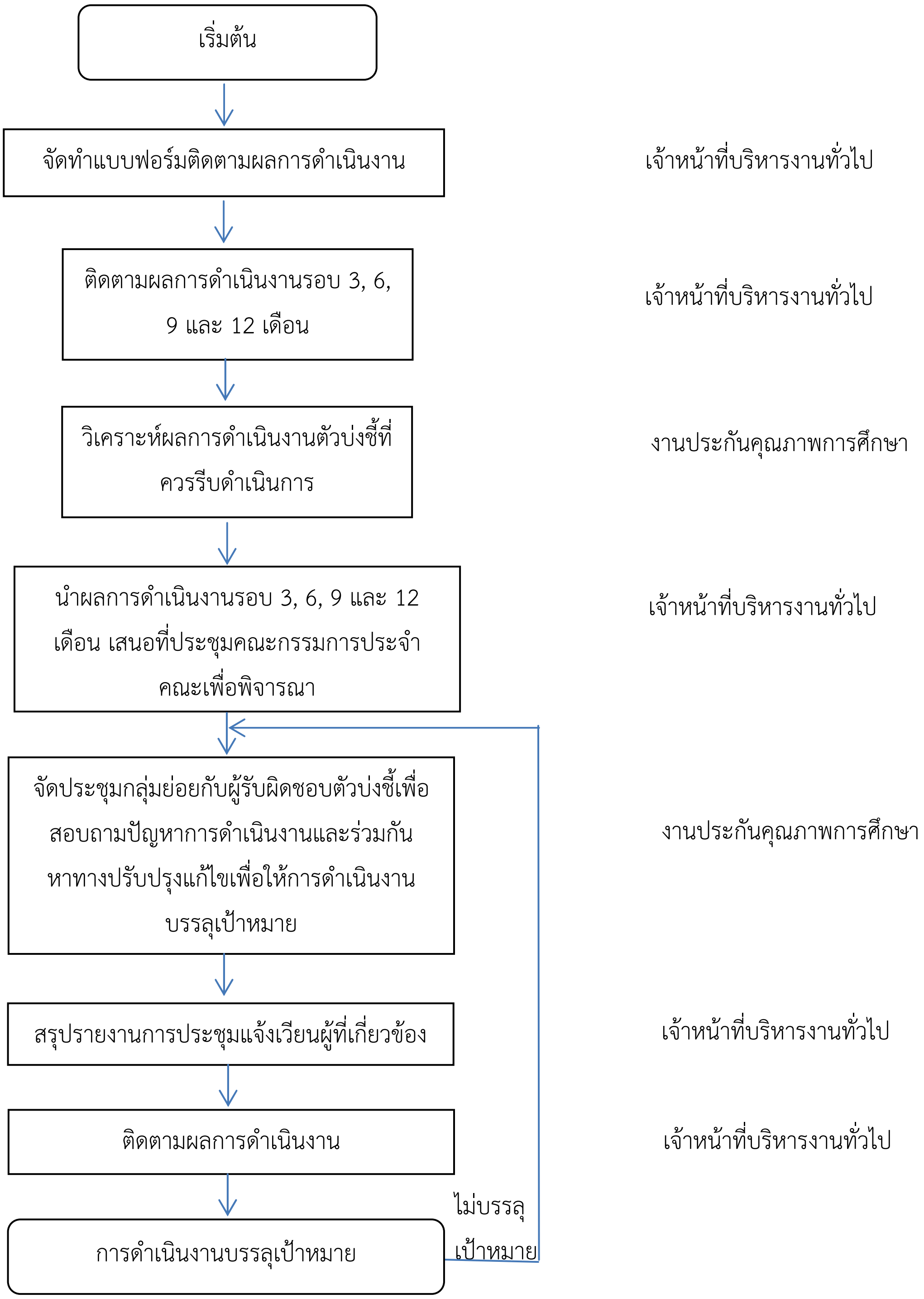
ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา



ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจัดทำแบบฟอร์มการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา
2. ติดตามผลการดำเนินงานผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน
3. งานประกันคุณภาพการศึกษาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
4. รวบรวมผลการดำเนินงานและผลวิเคราะห์เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ
5. วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ที่มีผลการดำเนินงานที่ต้องรีบดำเนินการ งานประกันคุณภาพจะจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและร่วมกันหาทางปรับปรุงแก้ไข
6. สรุปรายงานการประชุมแจ้งเวียนผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. ติดตามผลการดำเนินงานหลังการประชุมกลุ่มย่อย

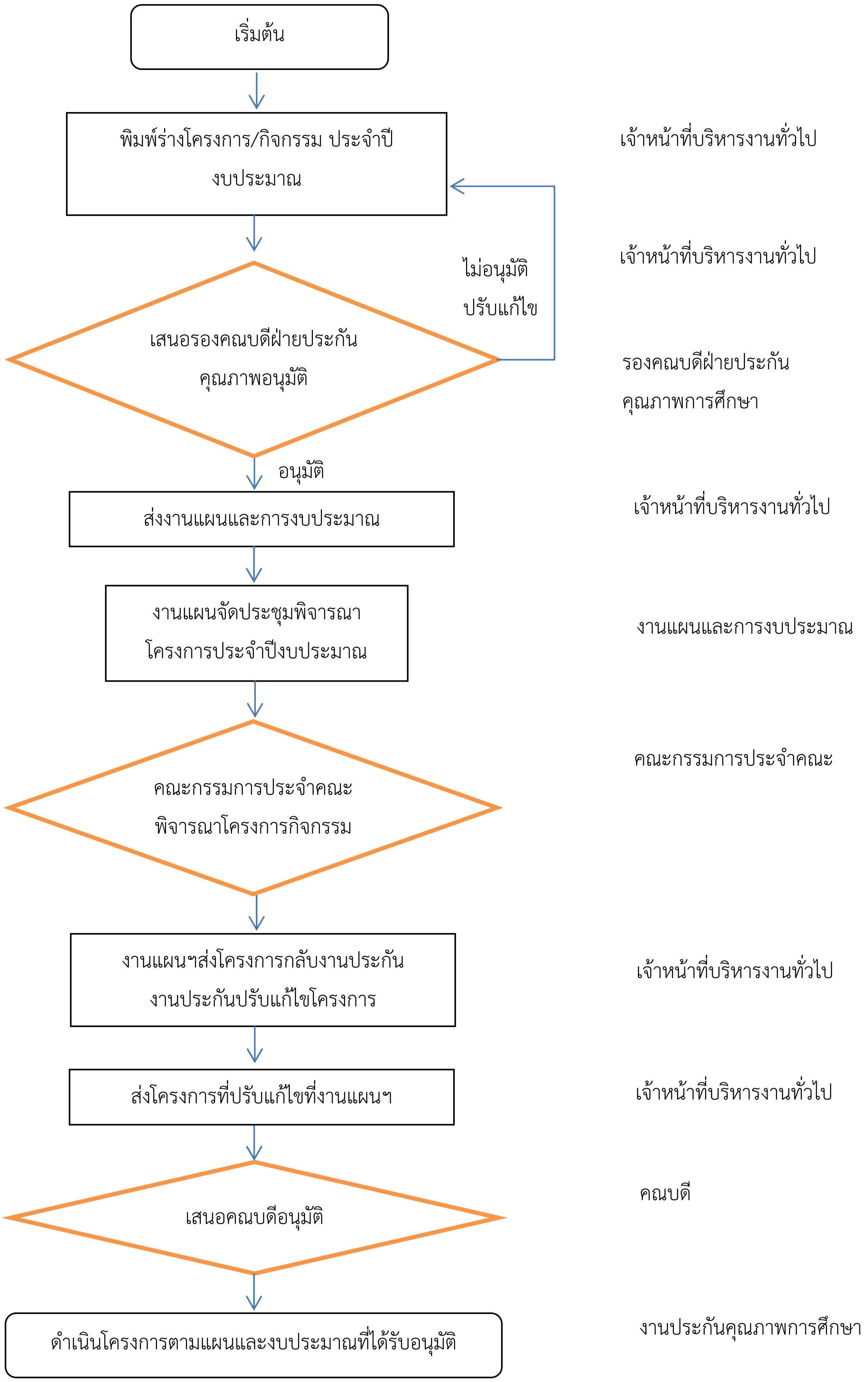
ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา



ขั้นตอนการเขียนโครงการ/กิจกรรมเพื่อบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปพิมพ์ร่างโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ ตามแบบฟอร์มงานแผนและการงบประมาณ
2. เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพอนุมัติลงนาม โครงการ/กิจกรรม
3. จัดพิมพ์บันทึกแนบโครงการกิจกรรม
4. งานแผนและการงบประมาณจัดประชุมคณะกรรมการประจำคณะ วาระเพื่อพิจารณาโครงการประจำปีงบประมาณ
5. งานแผนและการงบประมาณจัดส่งรายละเอียดการแก้ไขโครงการให้งานประกันปรับแก้ไข
6. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปรับแก้ไขโครงการส่งงานแผนและการงบประมาณ
7. งานแผนและการงบประมาณเสนอคณบดีลงนามอนุมัติโครงการ
8. งานแผนจัดส่งบันทึกสรุปโครงการกิจกรรมที่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ให้งานประกันคุณภาพการศึกษา

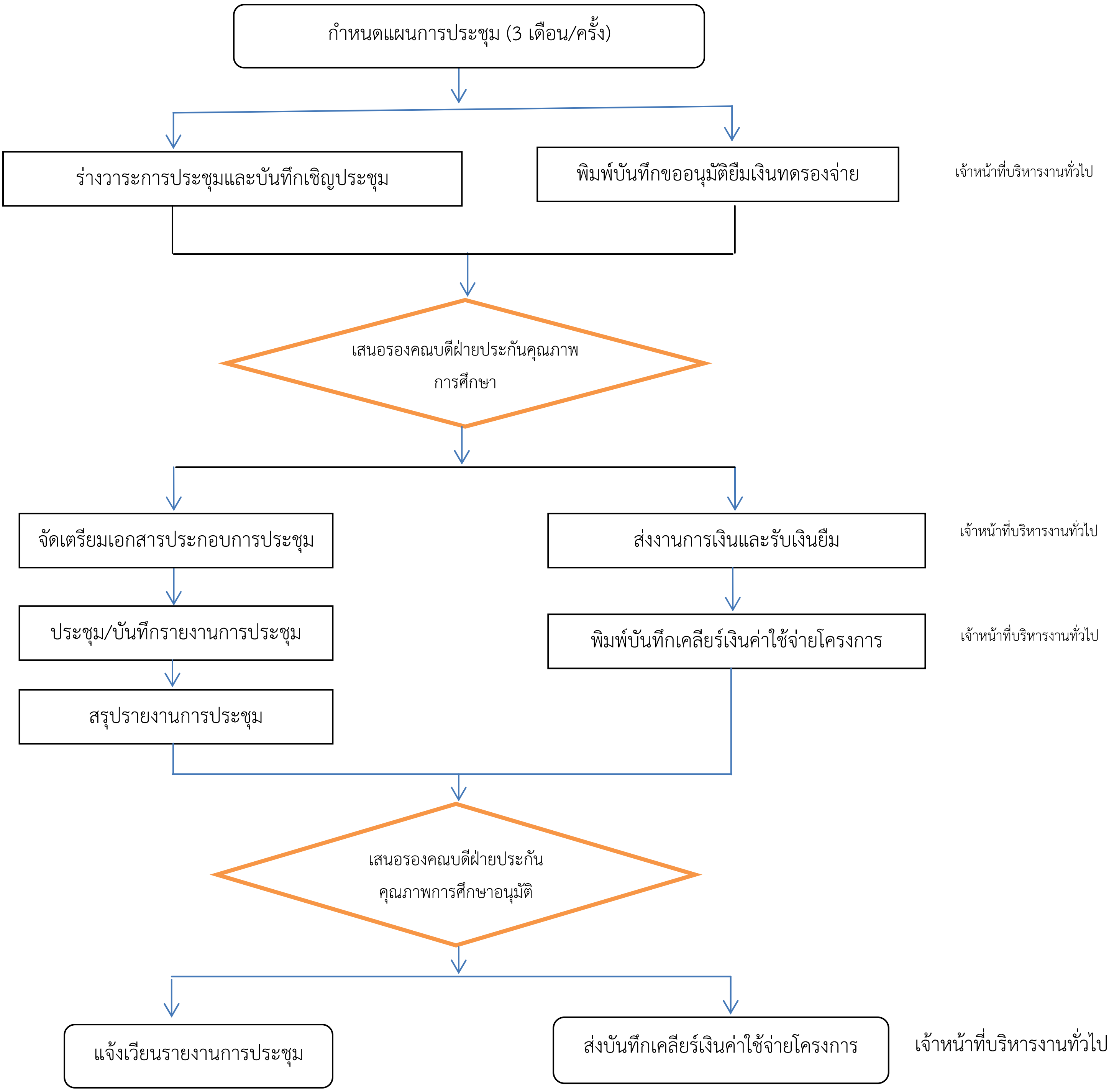
ขั้นตอนการเขียนโครงการ/กิจกรรมเพื่อบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี



ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

1. งานประกันคุณภาพกำหนดแผนการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (3 เดือน/ครั้ง)
2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจัดพิมพ์ร่างรายงานการประชุมและบันทึกเชิญประชุมเสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาลงนาม และส่งเอกสารบันทึกเชิญประชุมและวาระการประชุมแก่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาล่วงหน้า 7 วันก่อนการประชุม
3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจัดพิมพ์บันทึกขอยืมเงินค่าอาหารว่างพร้อมแนบสัญญายืมเงินและรหัสโครงการ
4. จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม จองห้องประชุมที่งานบริหารงานทั่วไป ใบลงชื่อเข้าร่วมประชุม อาหารว่างเท่ากับจำนวนคนที่เข้าประชุม
5. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปบันทึกรายงานการประชุม
6. สรุปรายงานการประชุม และจัดพิมพ์บันทึกเคลียร์เงินค่าอาหารว่างพร้อมแนบใบเสร็จค่าใช้จ่าย เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
7. แจ้งเวียนสรุปรายงานการประชุมแก่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อรับรองรายงานการประชุม

ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา



ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจัดทำแบบฟอร์มข้อมูลพื้นฐาน
2. งานประกันคุณภาพการศึกษาจัดประชุมชี้แจงผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ เรื่อง

    2.1 การายงานข้อมูลพื้นฐาน

    2.2 การกำหนดรหัสหลักฐาน

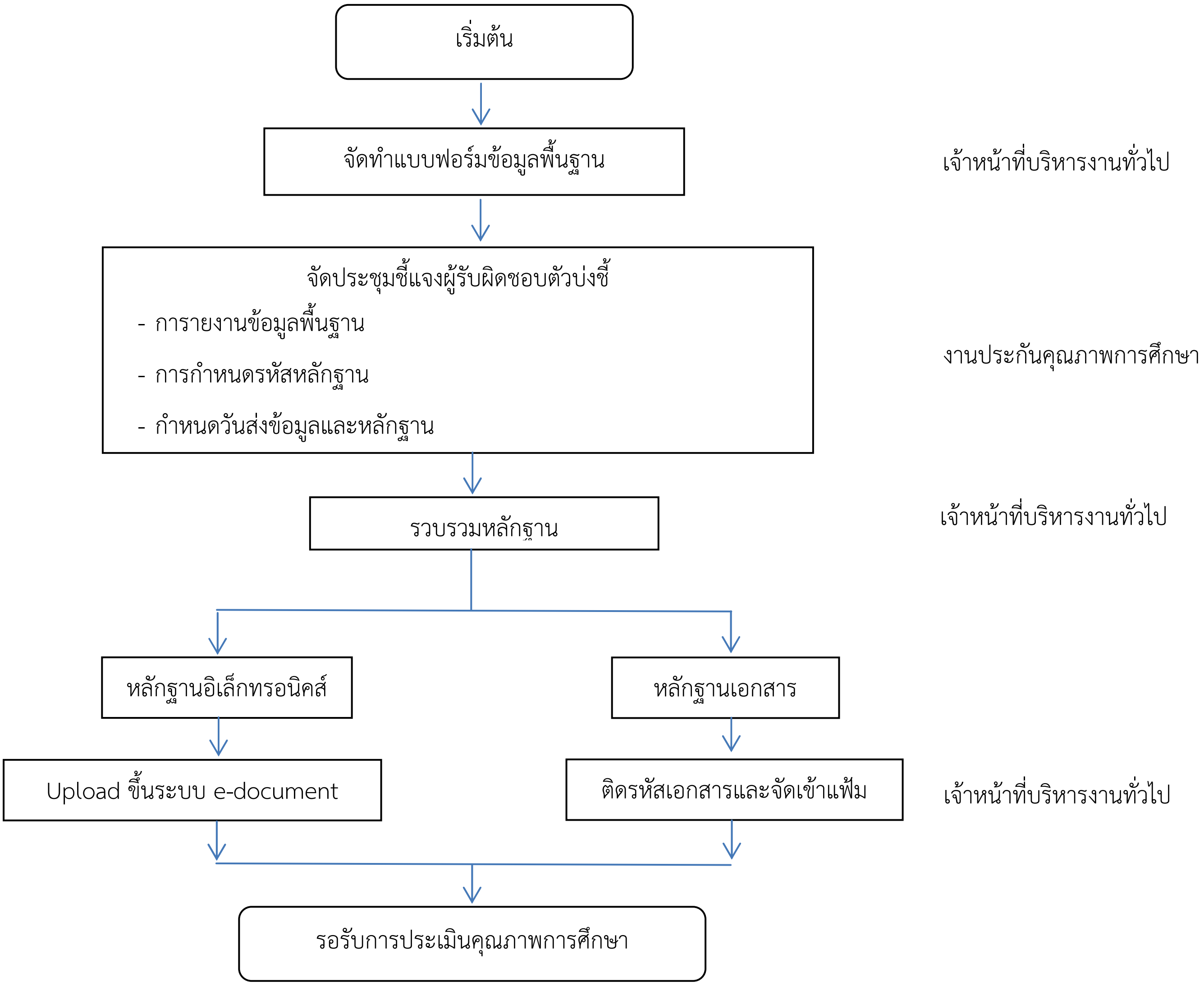
    2.3 กำหนดวันส่งข้อมูลและหลักฐาน
3. งานประกันคุณภาพการศึกษารวบรวมหลักฐาน

    3.1 หลักฐานอิเล็กทรอนิคส์

    3.2 หลักฐานเอกสาร Document
4. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ upload หลักฐาน electronic ขึ้นระบบ e-document

    http://qadms.ubu.ac.th/login.php
5. หลักฐานเอกสาร Document ติดรหัสหลักฐานจัดเก็บเข้าแฟ้มแยกตามองค์ประกอบ
6. รอรับการประเมินคุณภาพการศึกษา

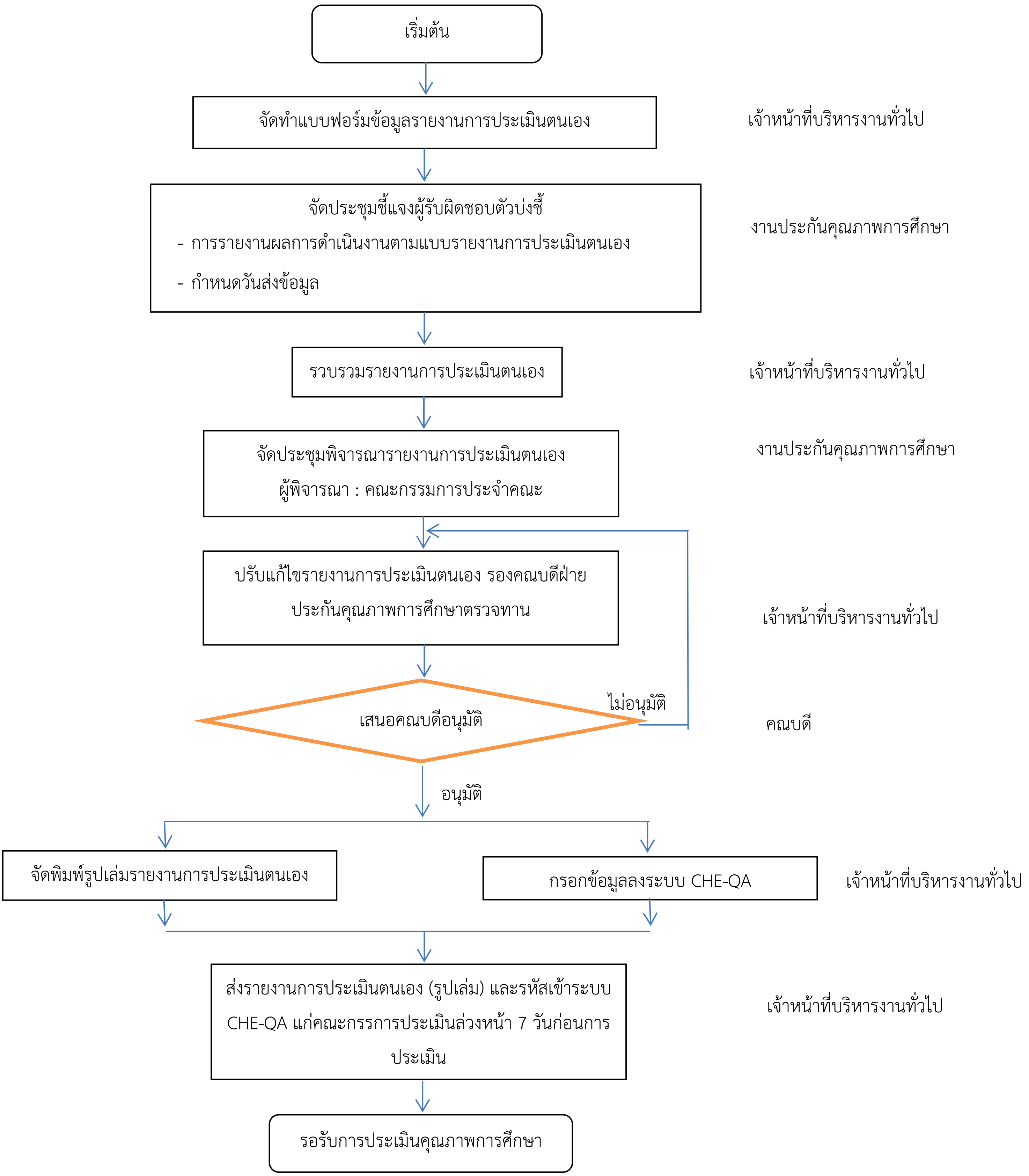
ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารหลักฐานตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ



ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจัดทำแบบฟอร์มข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง
2. งานประกันคุณภาพการศึกษาจัดประชุมชี้แจงผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ เรื่อง
    2.1 การรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานการประเมินตนเอง
    2.2 กำหนดวันส่งข้อมูล
3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปรวบรวมรายงานการประเมินตนเองจากผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด
4. งานประกันคุณภาพการศึกษา จัดประชุมพิจารณารายงานการประเมินตนเอง (ผู้พิจารณา : คณะกรรมการประจำคณะ)
5. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปรับแก้ไขรายงานการประเมินตนเองเสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาตรวจ/ทาน
6. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเสนอรายงานการประเมินตนเองให้คณบดีอนุมัติ
7. จัดพิมพ์รูปเล่มรายงานการประเมินตนเองและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพล่วงหน้า 7 วันก่อนการประเมิน
8. กรอกข้อมูลรายงานการประเมินตนเองลงระบบ CHE-QA http://www.cheqa.mua.go.th/che2556/
9. รอรับการประเมินคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง



ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

1. งานประกันคุณภาพการศึกษาเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมิน ระดับคณะ และวันประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อคัดเลือก
2. ประสานงานนัดวันเวลาที่ประเมินกับคณะกรรมการประเมิน ระดับคณะ
3. จัดพิมพ์บันทึกแจ้งวันเวลาประเมินและรายชื่อคณะกรรมการประเมิน ระดับคณะ เสนอคณบดีอนุมัติ และจัดส่งงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย
4. ประสานงานการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 จัดส่งเอกสารคณะกรรมการประเมิน ล่วงหน้า 7 วัน เอกสารประกอบด้วย

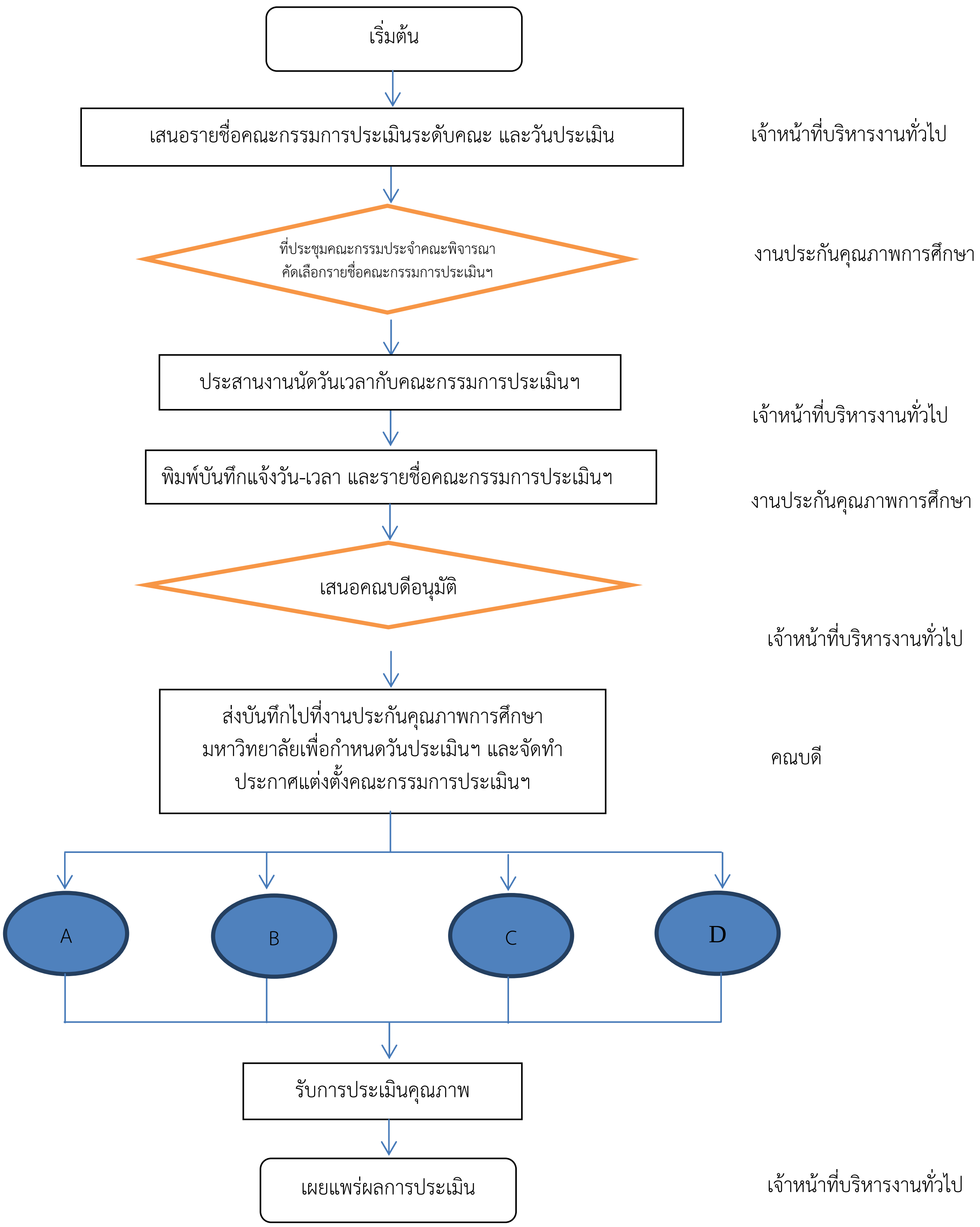
- รายงานการประเมินตนเองระดับคณะ ปีการศึกษาที่รับประเมิน
- ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ
- คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษาที่รับประเมิน
- กำหนดการประเมิน

4.2 จัดพิมพ์บันทึกแจ้งกำหนดการและขอความอนุเคราะห์ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ส่งไปที่หัวหน้าภาควิชาและประธานคณะกรรมการสำนักงานเลขานุการ เมื่อได้รายชื่อผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ ประสานงานวัน-เวลา กับผู้เข้ารับการสัมภาษณ์

4.3 พิมพ์ (ร่าง) คำสั่งคณะทำงานเพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาตรวจทานคำสั่ง เสนอคณบดีลงนามอนุมัติ ออกเลขที่คำสั่ง แจ้งเวียนผู้เกี่ยวข้อง และชี้แจงหน้าที่ของแต่ละฝ่าย

4.4 ประสานงานทั่วไป เช่น จองรถ จองโรงแรม จองตั๋วเครื่องบิน จ้างเหมารถตู้ จองห้องประชุม

ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ



ขั้นตอน A

A

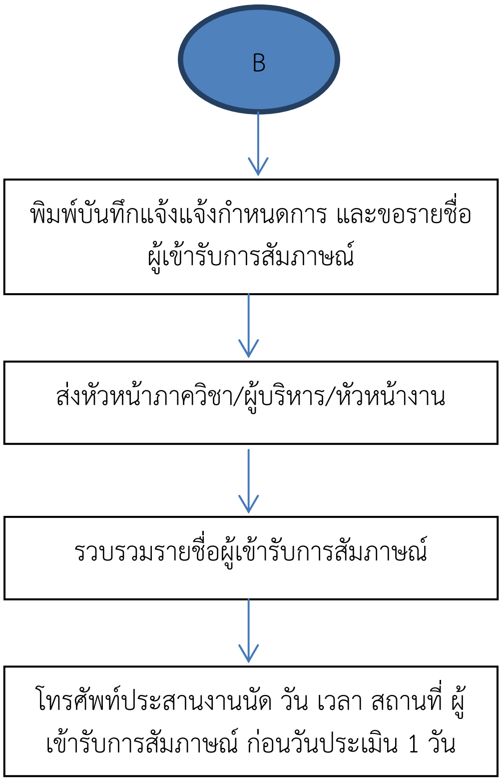
จัดส่งเอกสารแก่คณะกรรมการประเมิน (ส่งก่อนวันประเมิน 7 วันเอกสารดังนี้
- รายงานการประเมินตนเองระดับคณะ ปีการศึกษาที่รับประเมิน
- ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ
- คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษาที่รับประเมิน
- กำหนดการประเมิน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

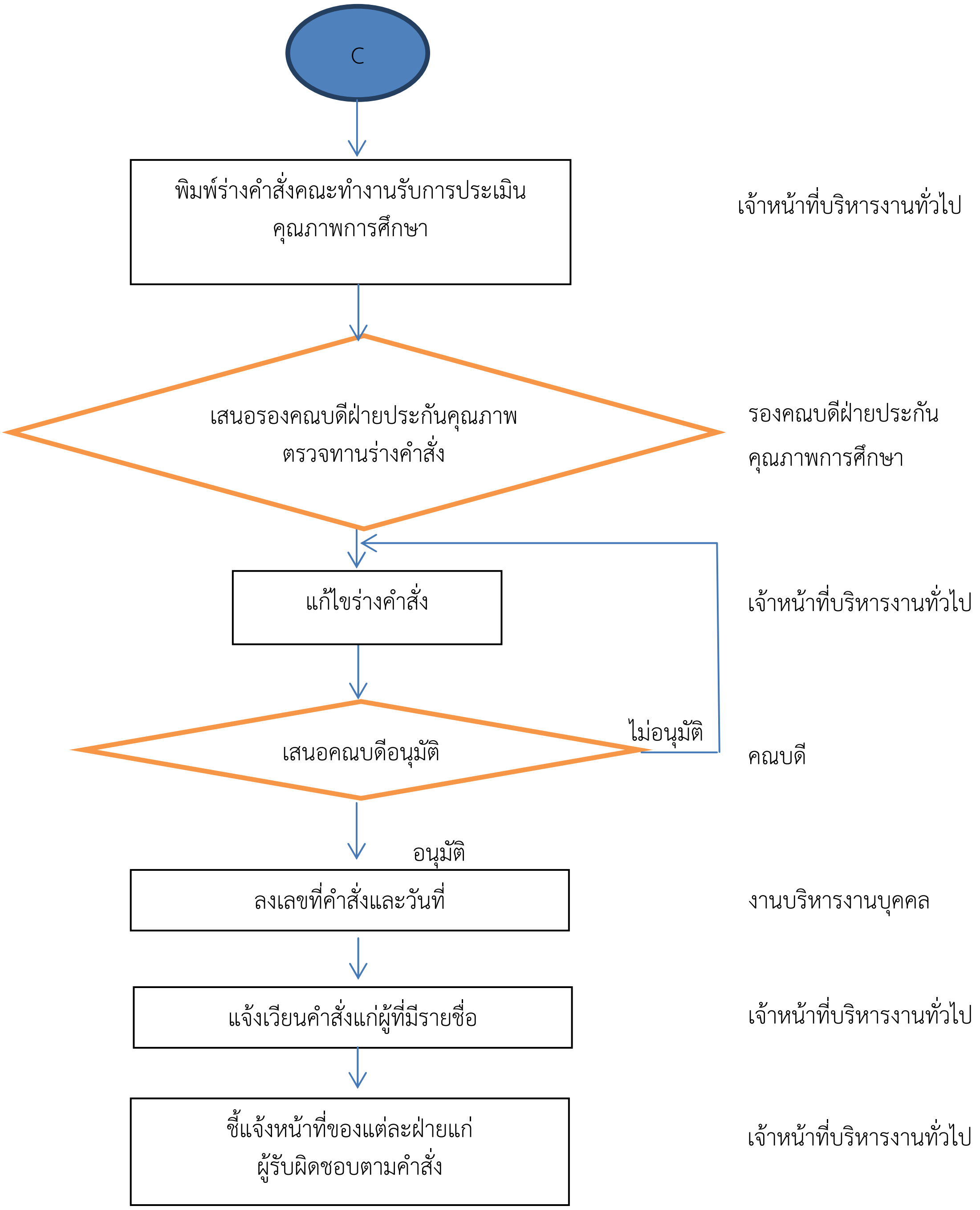
ประสานงานคณะกรรมการประเมินว่าได้รับเอกสารครบถ้วน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

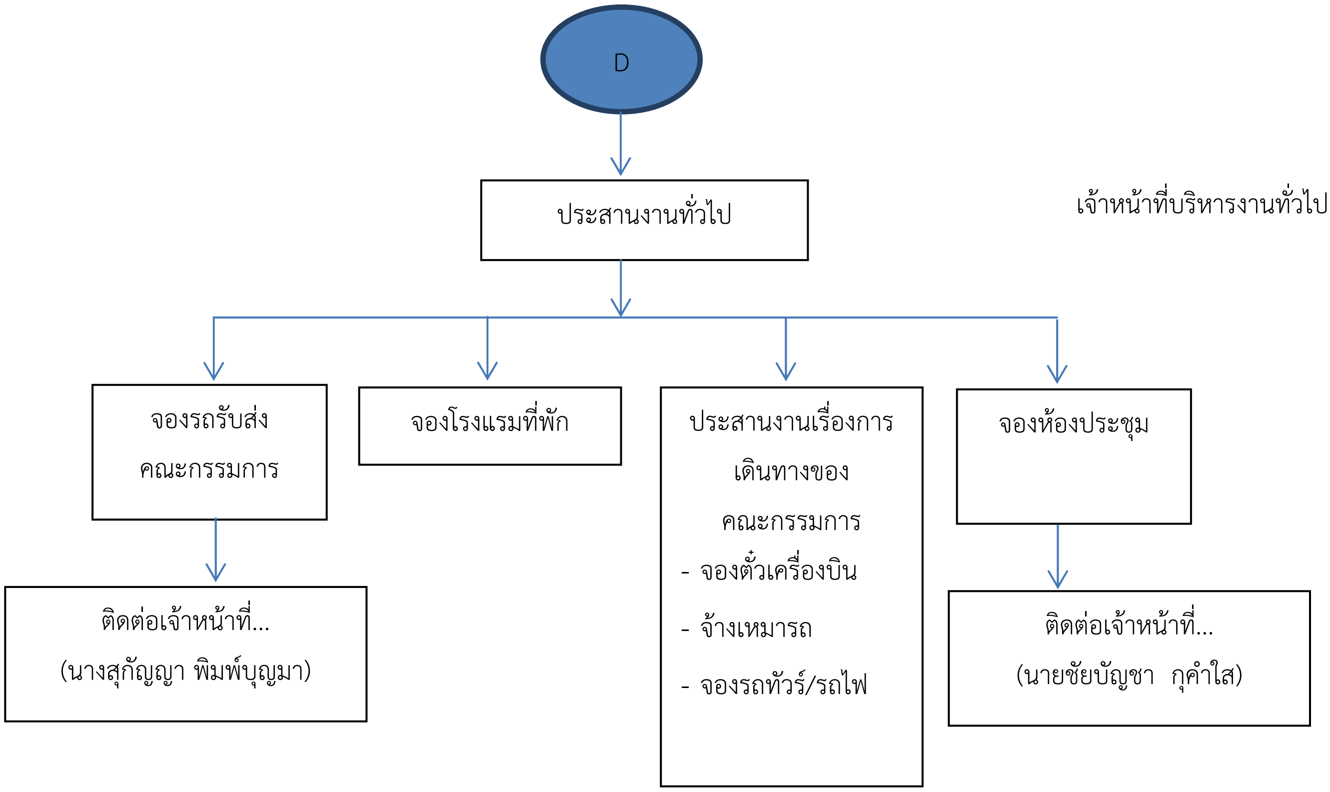
ขั้นตอน B


B
พิมพ์บันทึกแจ้งแจ้งกำหนดการ และขอรายชื่อผู้เข้ารับการสัมภาษณ์
ส่งหัวหน้าภาควิชา/ผู้บริหาร/หัวหน้างาน
รวบรวมรายชื่อผู้เข้ารับการสัมภาษณ์
โทรศัพท์ประสานงานนัด วัน เวลา สถานที่ ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ ก่อนวันประเมิน 1 วัน

ขั้นตอน C


C
พิมพ์ร่างคำสั่งคณะทำงานรับการประเมินคุณภาพการศึกษา
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ตรวจทานร่างคำสั่ง
รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
แก้ไขร่างคำสั่ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
เสนอคณบดีอนุมัติ
ไม่อนุมัติ
คณบดี
อนุมัติ
ลงเลขที่คำสั่งและวันที่
งานบริหารงานบุคคล
แจ้งเวียนคำสั่งแก่ผู้ที่มีรายชื่อ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ชี้แจ้งหน้าที่ของแต่ละฝ่ายแก่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ขั้นตอน D

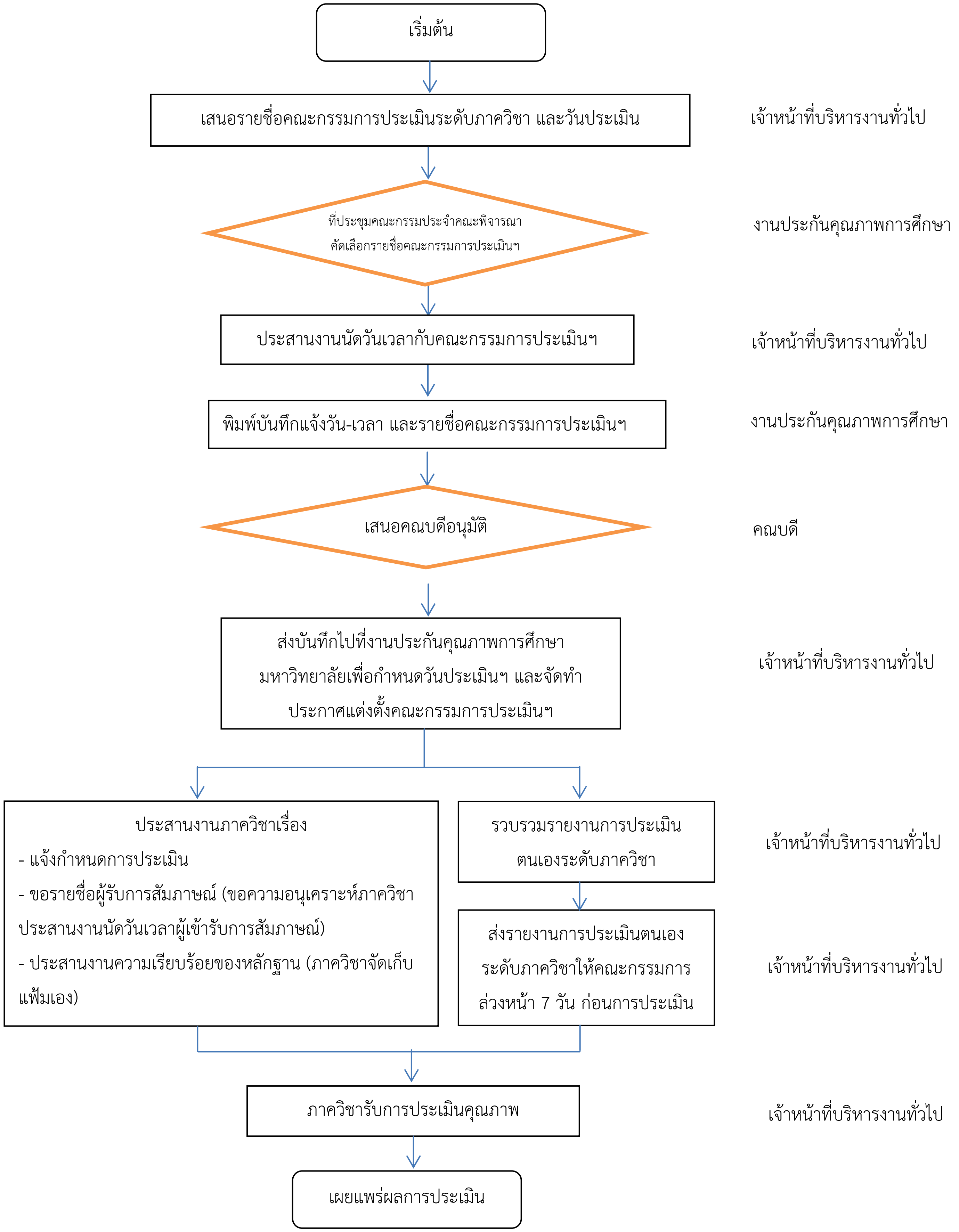


D
ประสานงานทั่วไป
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
จองรถรับส่ง
คณะกรรมการ
จองโรงแรมที่พัก
ประสานงานเรื่องการ
เดินทางของ
คณะกรรมการ
- จองตั๋วเครื่องบิน
- จ้างเหมารถ
- จองรถทัวร์/รถไฟ
จองห้องประชุม
ติดต่อเจ้าหน้าที่...
(นางสุกัญญา พิมพ์บุญมา)
ติดต่อเจ้าหน้าที่...
(นายชัยบัญชา กุคำใส)

ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา

1. งานประกันคุณภาพการศึกษาเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมิน ระดับภาควิชา และวันประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อคัดเลือก
2. ประสานงานนัดวันเวลาที่ประเมินกับคณะกรรมการประเมิน ระดับภาควิชา
3. จัดพิมพ์บันทึกแจ้งวันเวลาประเมินและรายชื่อคณะกรรมการประเมิน ระดับภาควิชา เสนอคณบดีอนุมัติ และจัดส่งงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ
4. ประสานงานภาควิชาดำเนินงาน ดังนี้
   4.1 แจ้งกำหนดการประเมิน
   4.2 ขอรายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์ (ขอความอนุเคราะห์ภาควิชาประสานงานนัดวันเวลาผู้เข้ารับการสัมภาษณ์)
   4.3 ประสานงานความเรียบร้อยของหลักฐาน (ภาควิชาจัดเก็บแฟ้มเอง)
5. รวบรวมรายงานการประเมินตนเองระดับภาควิชา
6. ส่งรายงานการประเมินตนเองระดับภาควิชาให้คณะกรรมการล่วงหน้า 7 วัน ก่อนการประเมิน
7. ภาควิชารับการประเมินคุณภาพ

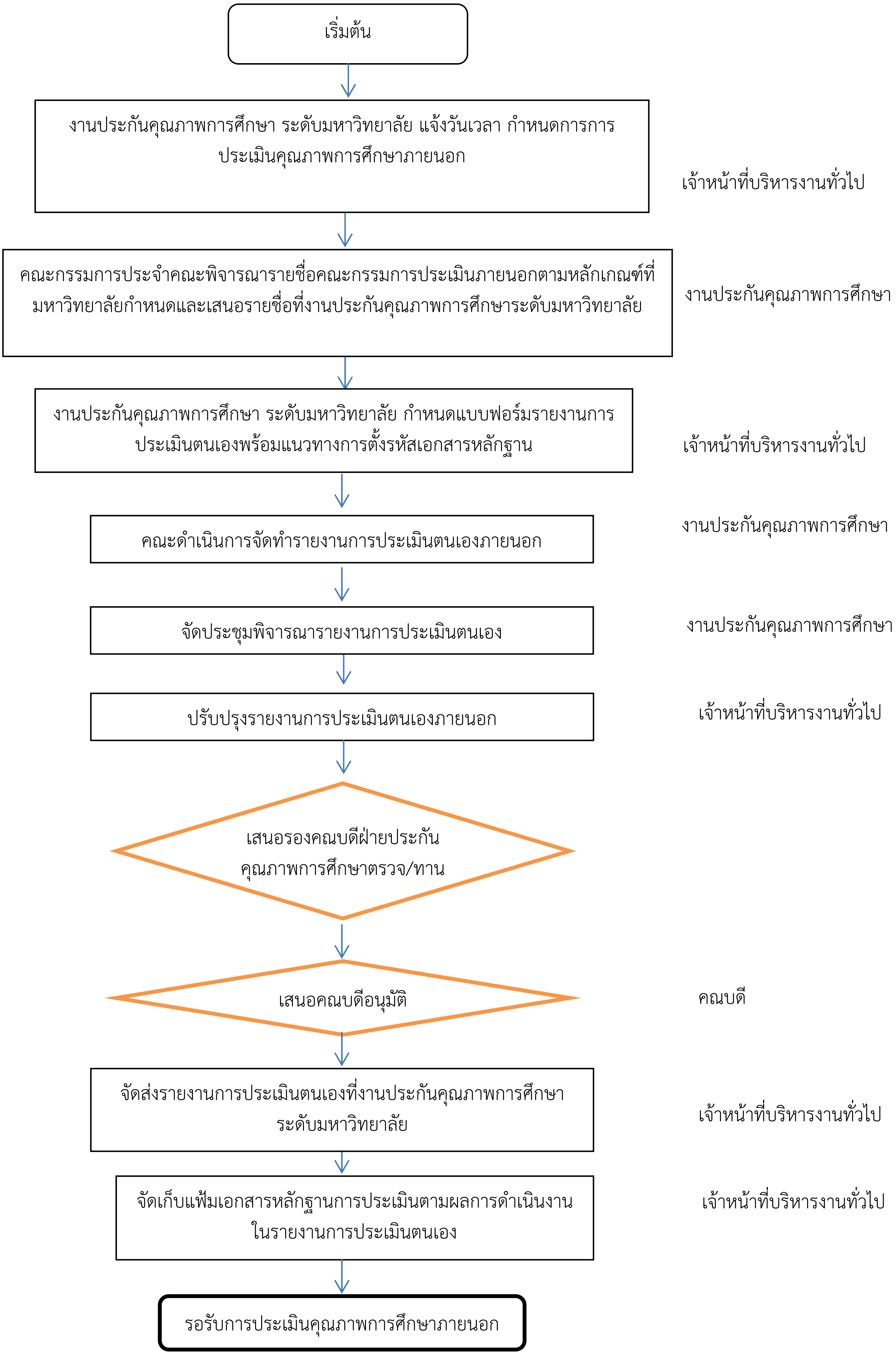
ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา



ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

1. งานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย แจ้งวันเวลา กำหนดการการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก
2. งานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ให้คณะเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมิน ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะพิจารณารายชื่อคณะกรรมการประเมินภายนอกตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายชื่อที่งานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
3. งานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย กำหนดแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเองพร้อมแนวทางการตั้งรหัสเอกสารหลักฐาน
4. ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับคณะ ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองภายนอก งานประกันรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และยืนยันตัวเลขจากหน่วยงานกลางระดับมหาวิทยาลัย
5. งานประกันคุณภาพจัดประชุมพิจารณารายงานการประเมินตนเอง และปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง
6. เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาตรวจ/ทาน
7. เสนอคณบดีอนุมัติ
8. จัดส่งรายงานการประเมินตนเองที่งานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
9. จัดเก็บแฟ้มเอกสารหลักฐานการประเมินตามผลการดำเนินงานในรายงานการประเมินตนเอง
10. แจ้งกำหนดการการประเมินและวันเวลาที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่คณะกรรมการประเมิน
11. ประสานงานผู้เข้ารับการสัมภาษณ์และการตรวจเยี่ยมคณะของคณะกรรมการ
12. รอรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

ขั้นตอนการเตรียมการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

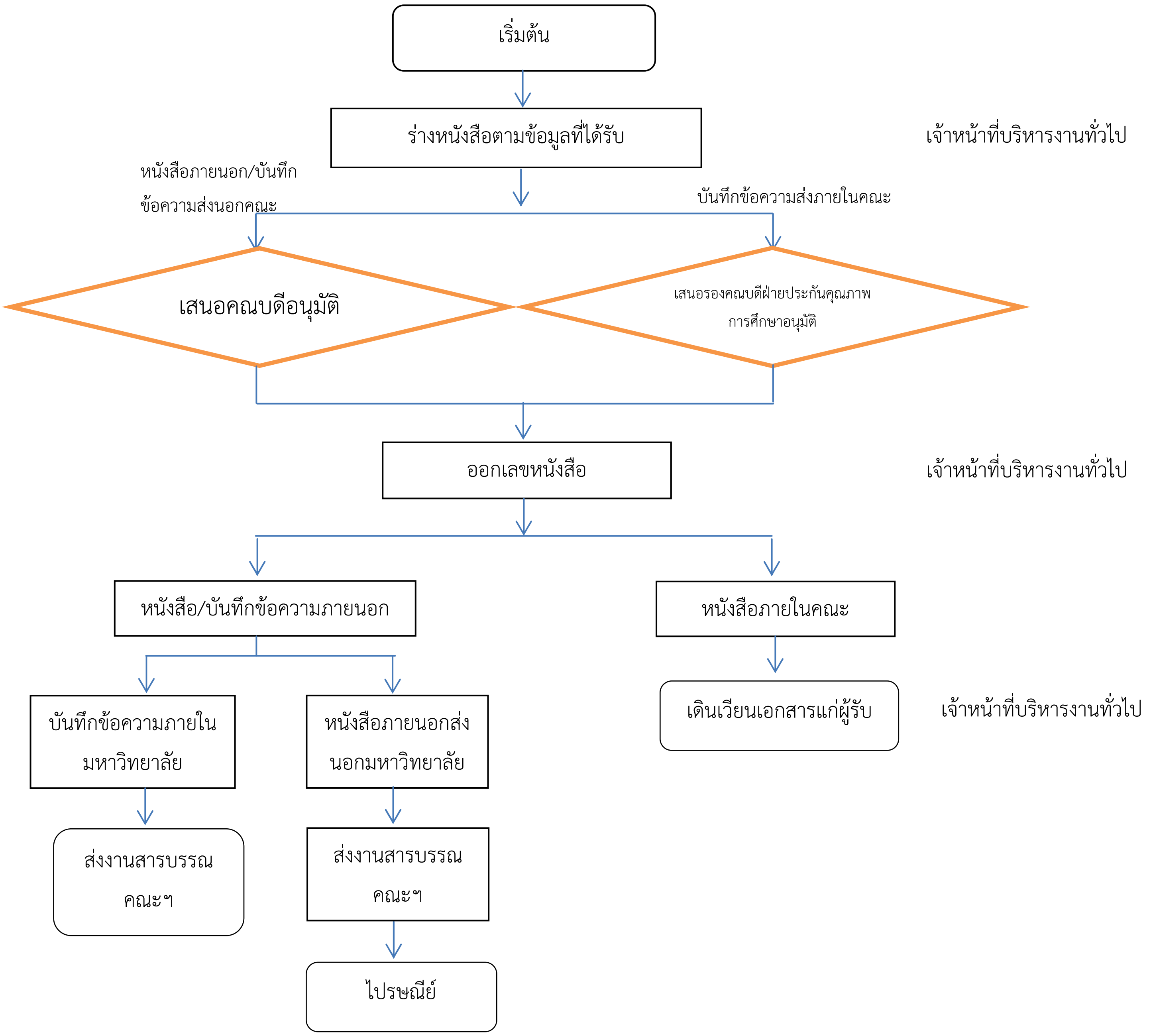


ขั้นตอนการปฏิบัติงานงานธุรการและงบประมาณ งานสารบรรณ ของงานประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนการจัดทำหนังสือภายในและภายนอก

1. ร่างหนังสือตามข้อมูลที่ได้รับ
2. เสนอหนังสือถ้าเป็นหนังสือภายนอกและบันทึกข้อความส่งภายนอกคณะเสนอคณบดีอนุมัติ หากเป็นบันทึกข้อความภายในคณะเสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาอนุมัติ
3. ออกเลขหนังสือ
4. ส่งถึงผู้รับผ่านงานสารบรรณคณะ หากเป็นบันทึกข้อความภายในคณะเดินเวียนเอกสาร

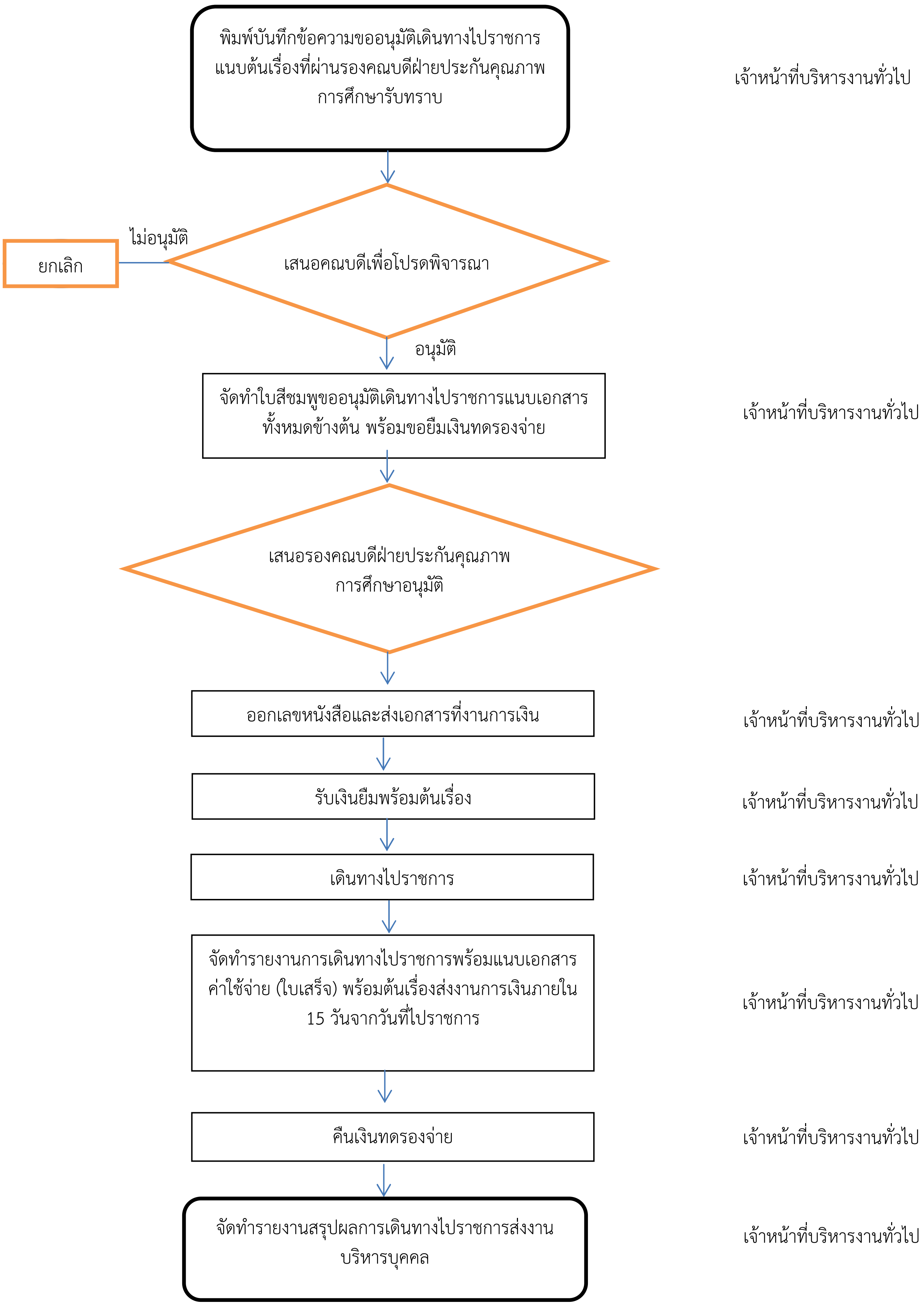
ขั้นตอนการจัดทำหนังสือภายในและภายนอก



ขั้นตอนการขออนุมัติไปราชการและเคลียร์เงินเดินทางไปราชการ

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปพิมพ์บันทึกข้อความขออนุมัติเดินทางไปราชการแนบต้นเรื่องที่ผ่านรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษารับทราบ
2. เสนอคณบดีเพื่อโปรดพิจารณา
3. จัดทำใบสีชมพูขออนุมัติเดินทางไปราชการแนบเอกสารทั้งหมดข้างต้น พร้อมขอยืมเงินทดรองจ่าย
4. เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาอนุมัติ
5. ออกเลขและส่งเอกสารที่งานการเงิน
6. รับเงินยืมพร้อมต้นเรื่อง
7. เดินทางไปราชการเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทางไปราชการ จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการพร้อมแนบเอกสารค่าใช้จ่าย (ใบเสร็จ) พร้อมต้นเรื่องส่งงานการเงินภายใน 15 วันจากวันที่ไปราชการ และคืนเงินทดรองจ่าย
8. จัดทำรายงานสรุปผลการเดินทางไปราชการส่งงานบริหารบุคคล

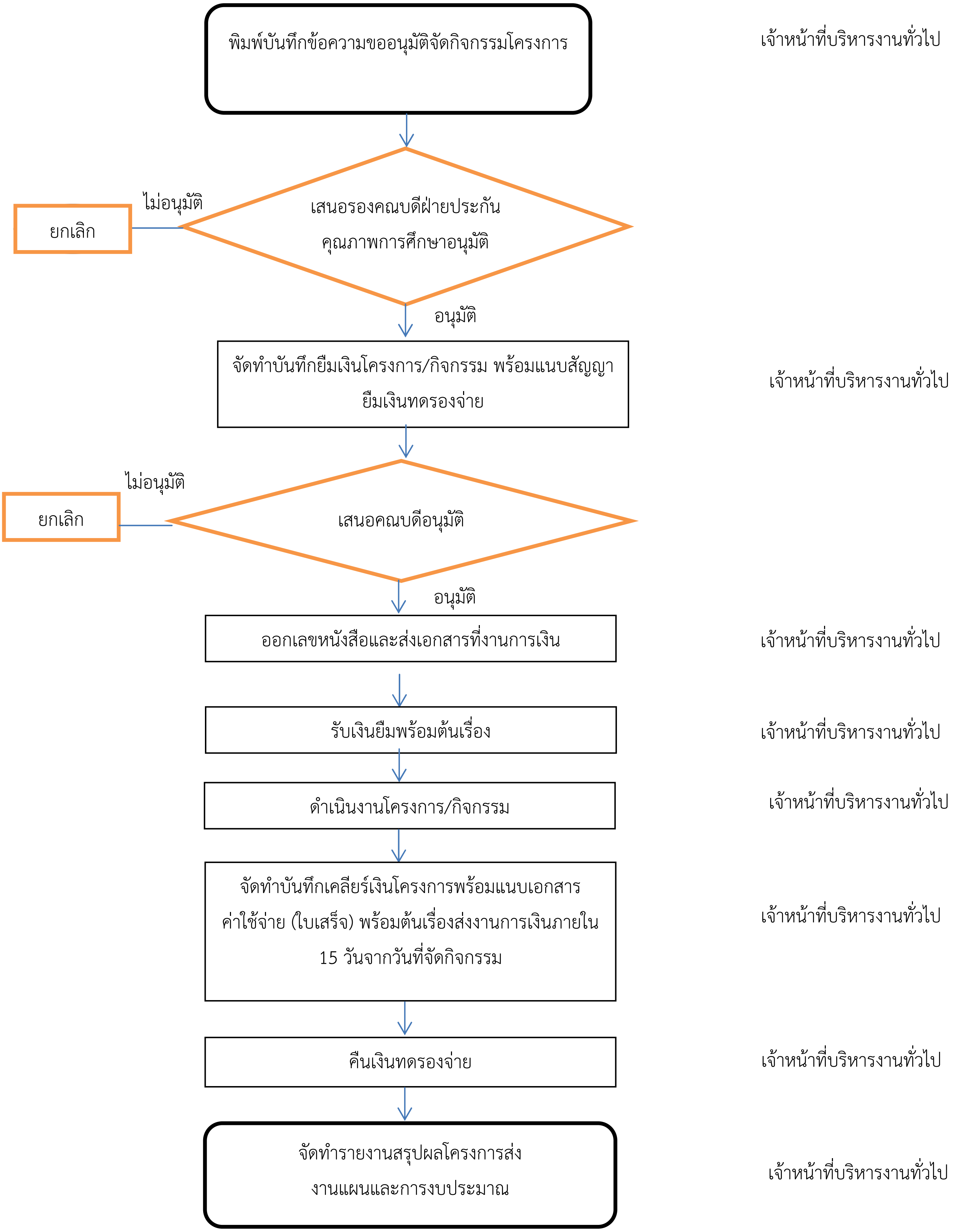
ขั้นตอนการขออนุมัติไปราชการและเคลียร์เงินเดินทางไปราชการ



ขั้นตอนการยืมเงินโครงการ/กิจกรรม และการเคลียร์ค่าใช้จ่ายโครงการ

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปพิมพ์บันทึกข้อความขออนุมัติจัดกิจกรรมโครงการ
2. เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาอนุมัติ
3. จัดทำบันทึกยืมเงินโครงการ/กิจกรรม พร้อมแนบสัญญายืมเงินทดรองจ่าย
4. เสนอคณบดีอนุมัติ
5. ออกเลขหนังสือและส่งเอกสารที่งานการเงิน
6. รับเงินยืมพร้อมต้นเรื่อง
7. ดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
8. จัดทำบันทึกเคลียร์เงินโครงการพร้อมแนบเอกสารค่าใช้จ่าย (ใบเสร็จ) พร้อมต้นเรื่องส่งงานการเงินภายใน 15 วันจากวันที่จัดกิจกรรม และคืนเงินทดรองจ่าย
9. จัดทำรายงานสรุปผลโครงการส่งงานแผนและการงบประมาณ

ขั้นตอนการยืมเงินโครงการ/กิจกรรม และการเคลียร์ค่าใช้จ่ายโครงการ

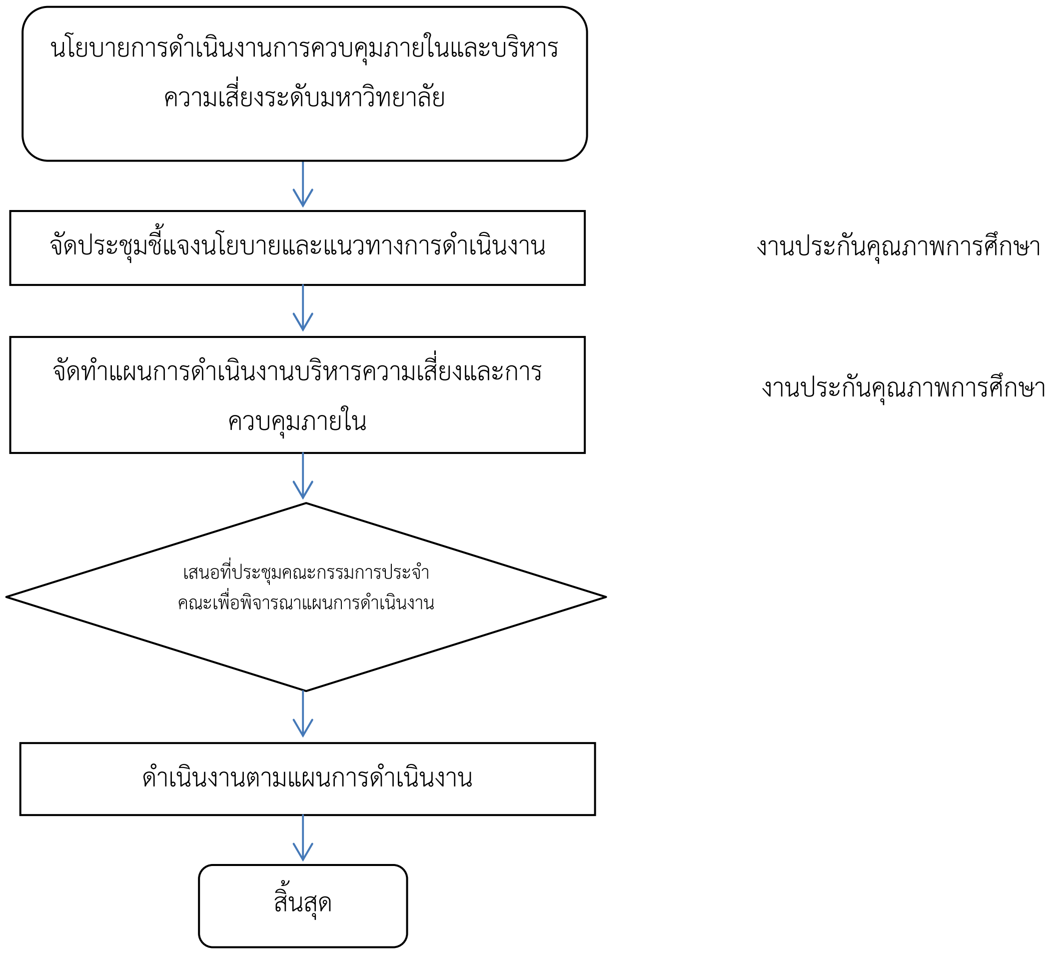


การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

วางระบบการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการดำเนินงานการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย
2. งานประกันคุณภาพการศึกษาจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน และจัดทำแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
3. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาแผนการดำเนินงาน
4. ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน

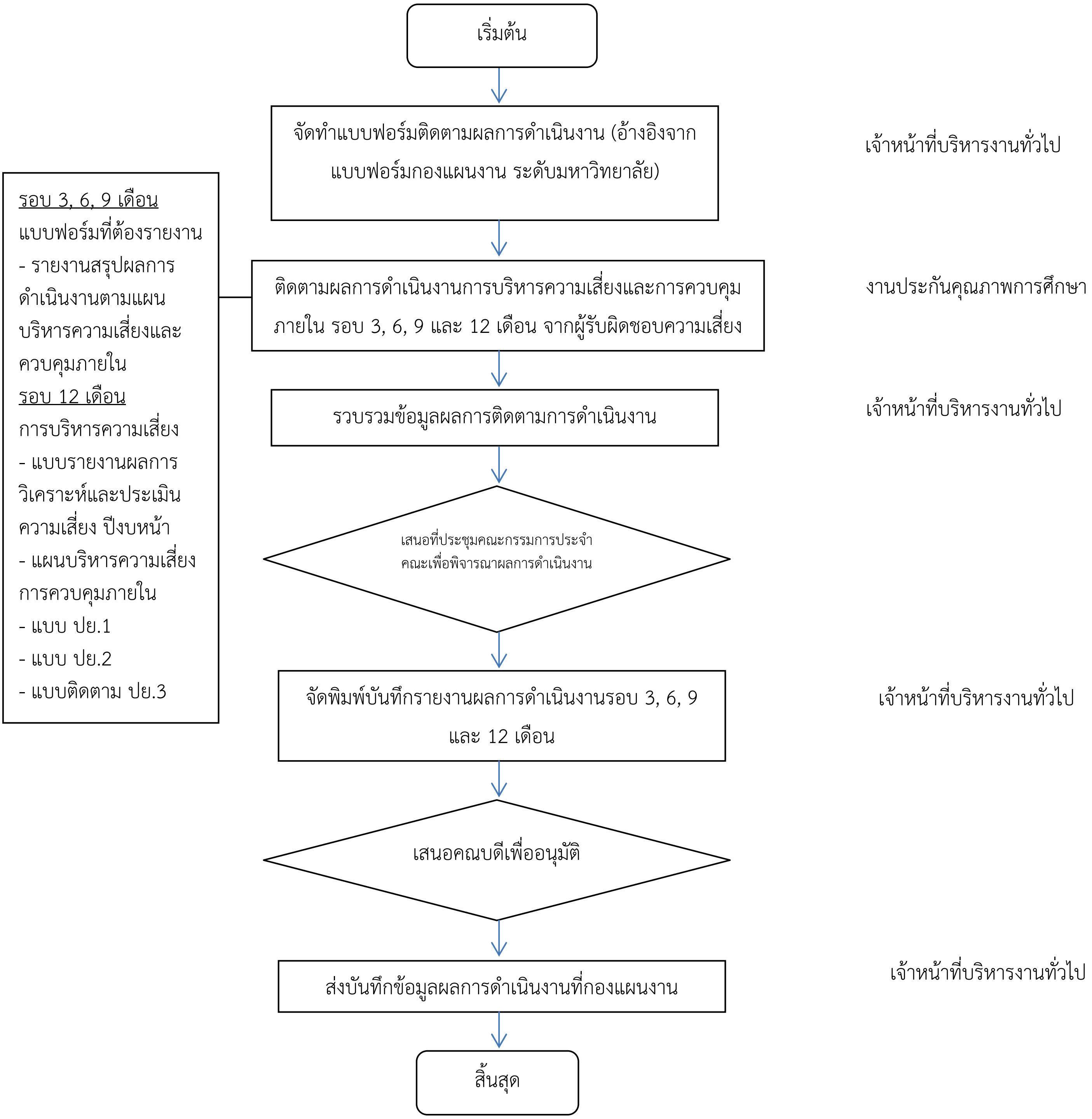
วางระบบการการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน



ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจัดทำแบบฟอร์มติดตามผลการดำเนินงาน (อ้างอิงจากแบบฟอร์มกองแผนงาน ระดับมหาวิทยาลัย)
2. งานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน จากผู้รับผิดชอบความเสี่ยง
3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปรวบรวมข้อมูลผลการติดตามการดำเนินงาน
4. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน
5. จัดพิมพ์บันทึกรายงานผลการดำเนินงานรอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน
6. เสนอคณบดีเพื่ออนุมัติ
7. ส่งบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานที่กองแผนงาน

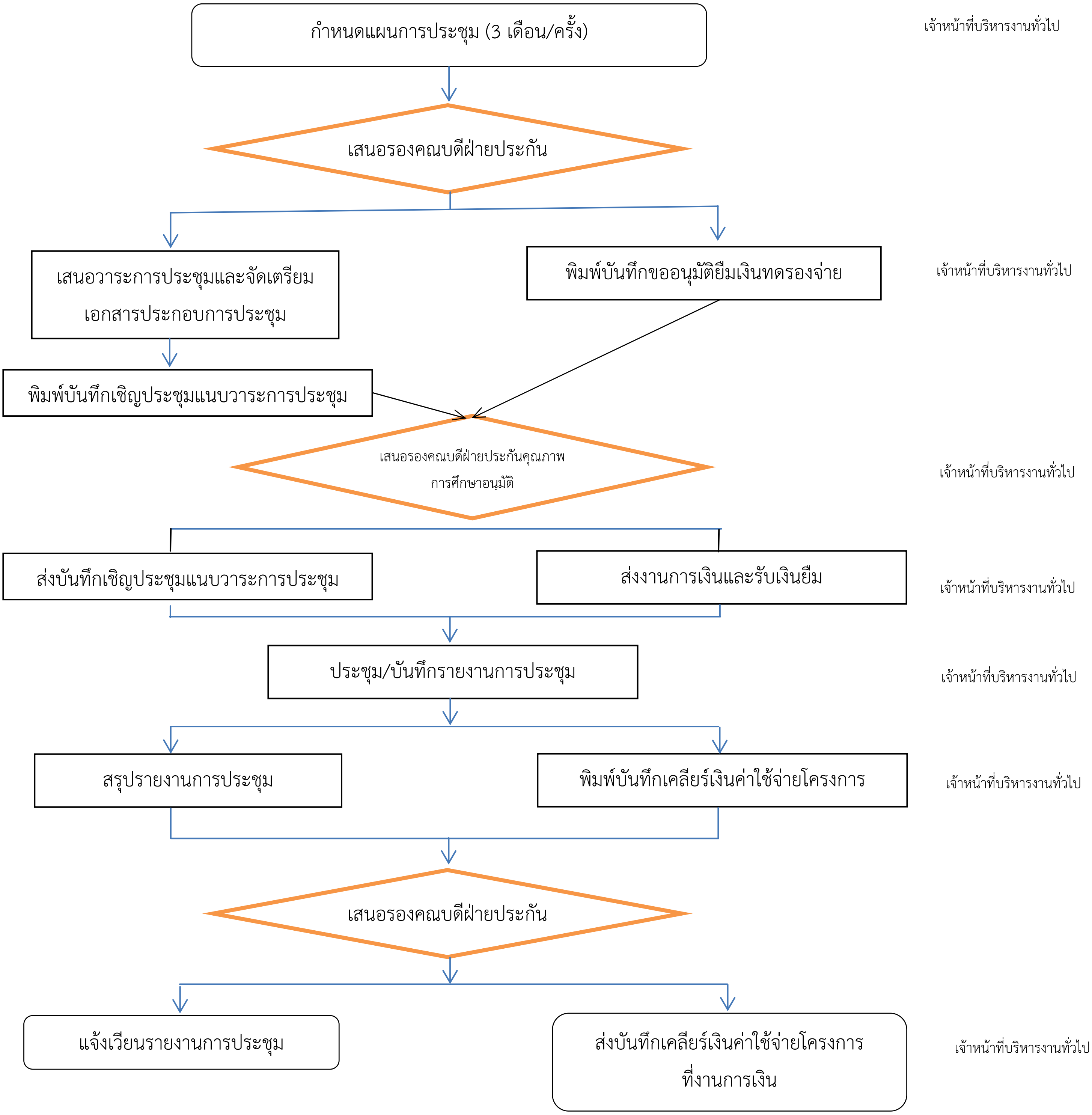
ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน



ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1. กำหนดแผนการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (3 เดือน/ครั้ง)
2. เสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาพิจารณา
3. เสนอวาระการประชุมและจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม
4. พิมพ์บันทึกเชิญประชุมแนบวาระการประชุมเสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาอนุมัติ ส่งถึงคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
5. พิมพ์บันทึกขออนุมัติยืมเงินทดรองจ่ายเสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาอนุมัติ ส่งงานการเงินและรับเงินยืม
6. ประชุม/บันทึกรายงานการประชุม
7. สรุปรายงานการประชุม และพิมพ์บันทึกเคลียร์เงินค่าใช้จ่ายโครงการเสนอรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาอนุมัติส่งงานการเงินและคืนเงินยืม
8. แจ้งเวียนรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อรับรองรายงานการประชุม

ขั้นตอนการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน



ขั้นตอนการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1. โครงการการฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ได้รับอนุมัติ
2. งานประกันคุณภาพการศึกษาวางแผนดำเนินการฝึกอบรม ระบุถึงกิจกรรมต่างๆ ขั้นตอน และแนวทางที่จะดำเนินการ
3. ประสานงานเรื่องต่างๆ ดังนี้

   3.1 ติดต่อวิทยากร กำหนดวันเวลา หัวข้อการอบรม

   3.2 ติดต่อสถานที่อบรม

   3.3 จัดทำเอกสารยืมเงินโครงการส่งงานการเงิน
4. ร่างกำหนดการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม
5. รวบรวมรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
6. จัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
7. อบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในสรุปผลการดำเนินโครงการอบรม
8. เคลียร์เอกสารเบิกจ่ายโครงการส่งงานการเงิน
9. สรุปผลการดำเนินโครงการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ขั้นตอนการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

โครงการการฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ได้รับอนุมัติ

↓

วางแผนดำเนินการฝึกอบรม ระบุถึงกิจกรรมต่างๆ ขั้นตอน และแนวทางที่จะดำเนินการ — งานประกันคุณภาพการศึกษา

↓

ประสานงานเรื่องต่างๆ ดังนี้
- ติดต่อวิทยากร กำหนดวันเวลา หัวข้อการอบรม
- ติดต่อสถานที่อบรม
- จัดทำเอกสารยืมเงินโครงการส่งงานการเงิน

— เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

↓

ร่างกำหนดการอบรม และประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม — เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

↓

รวบรวมรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม
จัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรม — เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

↓

อบรม

↓

สรุปผลการดำเนินโครงการอบรม
เคลียร์เอกสารเบิกจ่ายโครงการส่งงานการเงิน — เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

↓

สิ้นสุด

บทที่ 4

ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข แนวทางพัฒนา

ปัญหาและอุปสรรค

1. บุคลากรบางส่วนเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการเพิ่มภาระงาน ประกันคุณภาพไม่เกิดประโยชน์ เสียงบประมาณ และทรัพยากร และคิดว่าเป็นหน้าที่ของงานประกันคุณภาพที่ต้องรับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านต่างๆ ทำให้การประสานงานการเก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน

2. ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในระดับคณะ มีบุคลากรเพียงบางส่วนจากทั้งหมด รับผิดชอบตัวชี้วัดเรื่องการประกันคุณภาพ มีหน้าที่รวบรวมเอกสาร หลักฐานต่างๆ เขียนรายงานการดำเนินงานทำให้บุคลากรที่ไม่ได้รับผิดชอบขาดความตระหนักถึงประโยชน์ของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. จำนวนผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพมีไม่เพียงพอ

4. การติดตามผลการดำเนินงาน และการรวบรวมหลักฐานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

แนวทางแก้ไข

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ขาดความเข้าใจด้านการประกัน มีทัศนคติด้านลบกับการประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางแก้ไข จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และชี้ให้เห็นประโยชน์ของการทำประกันคุณภาพการศึกษา

2. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบรอง ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ทุกคนสามารถเห็นภาพรวมของกลไกการประกันคุณภาพ และเห็นภาพส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบ คลอบคลุมกับบุคลากรทุกคน สร้างความมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และให้ผนวกระบบประกันคุณภาพเข้ากับงานประจำ

3. เขียนโครงการเพื่อส่งเสริมบุคลากรภายในคณะเข้ารับการอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

4. ติดตามผลการดำเนินงานและหลักฐานล่วงหน้าก่อนสิ้นสุดกำหนด และติดตามอย่างต่อเนื่อง

แนวทางพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพ และมีส่วนในการทำให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นควรส่งเสริมและบ่มเพาะค่านิยมและความเชื่อในศักยภาพของคณะ และของบุคลากรทุกคนว่าจะดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง เช่น สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับฟังการบรรยายความรู้โดยวิทยากรภายในและภายนอกคณะทุกครั้งหรือทุกโอกาส เพื่อทราบการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาดูงาน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพร่วมกับหน่วยงาน

2. การชี้ให้เห็นผลสำเร็จและการพัฒนาของคณะอันเกิดจากการกระบวนการควบคุมคุณภาพ สนับสนุนบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้ดี เช่น การให้รางวัล

3. กำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สะท้อนถึงการแสดงออกซึ่งความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และค่านิยมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงเป็นตัวอย่างแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4. สร้างการมีส่วนร่วมในระบบและกลไกการประกันคุณภาพของคณะ โดยยึดหลัก PDCA และกำหนดไว้ในภาระงานและกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. จัดให้มีเวทีอภิปราย รับฟังความคิดเห็น ประชุมชี้แจง และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าใจในบริบทเฉพาะของตำแหน่งงานของตนและสอดคล้องกับการประกันคุณภาพอย่างไร เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามแนวทางที่คณะกำหนด

6. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบรอง ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ทุกคนสามารถเห็นภาพรวมของกลไกการประกันคุณภาพ และเห็นภาพในส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบ