

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 1 จาก 41

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
(นายนิทัศน์ สุทธิรักษ์) ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) 18/01/2562	(นายนิทัศน์ สุทธิรักษ์) ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) 22/01/2562	(นางสาวสุวารี เกษเกษม) ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา 25/01/2562

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 2 จาก 41

บทนำ

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทางการศึกษา และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งงานที่รับผิดชอบจะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา โดยมีภารกิจเกี่ยวกับงานจัดทำหลักสูตรของสถาบัน งานรับนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา งานสำเร็จการศึกษา งานทุนและรางวัลการศึกษา งานออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ของคณะ และหน่วยงานภายนอกสถาบัน ปัจจุบันกองบริการการศึกษามีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 31 คน โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาเป็นผู้บริหาร และแบ่งเป็นกลุ่มงาน จำนวน 5 กลุ่มงาน โดยมีหัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้ช่วยในการบริหารงานตามกลุ่มงาน

เพื่อให้การบริหารงานของกองบริการการศึกษามีระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพที่เทียบเท่าระดับสากล ประกอบกับสถาบันได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนสถานในเรื่อง “การพัฒนาระบบการบริหารงานต่าง ๆ ของสถาบันให้เอื้อต่อการปฏิบัติภารกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ” รวมถึงผู้บริหารสถาบันได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะยกระดับสถาบันให้ก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลหรือยอมรับจากนานาประเทศในทุกด้าน และได้กำหนดกลยุทธ์โดยให้ประยุกต์ใช้แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงานตามแนวทางระบบมาตรฐานสากลที่เหมาะสมในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในส่วนของกองบริการการศึกษาจึงเห็นควรนำระบบการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับมาใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จึงเห็นว่าระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับจะสามารถช่วยในการบริหารจัดการให้งานของกองบริการการศึกษามีระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพได้

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 3 จาก 41

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขตและขอบข่ายของระบบการจัดการคุณภาพ	4
3. คำนิยามและคำจำกัดความ	4
4. บริบทของกองบริการการศึกษา	5
5. ความเป็นผู้นำ	14
6. การวางแผน	16
7. การสนับสนุน	17
8. การดำเนินงาน	24
9. การประเมินความสามารถ	26
10. การปรับปรุง	30

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 4 จาก 41

1. วัตถุประสงค์

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารระบบคุณภาพภายในของกองบริการการศึกษา คู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำและควบคุมโดยกองบริการการศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 เพื่ออธิบายและบอกข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพของกองบริการการศึกษาเพื่อการนำไปปฏิบัติในกองบริการการศึกษา

1.2 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษาซึ่งให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015

1.3 เพื่อเป็นหลักฐานให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของบริการที่ได้รับจากกองบริการการศึกษา

2. ขอบเขตและขอบข่ายของระบบการจัดการคุณภาพ

ระบบบริหารคุณภาพของกองบริการการศึกษา มีขอบเขตตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของกองบริการการศึกษา ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)	เป็นหน่วยงานให้บริการทางการศึกษาที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด
พันธกิจ (Mission)	ให้บริการดำเนินงานบริการทางการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบัน

สถานที่ตั้ง : กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ชั้น 3-4
118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240

ขอบข่ายในการขอรับรอง คือ EDUCATIONAL SERVICES OF ADMISSION AND REGISTRATION

เอกสารอ้างอิง : ISO 9001:2015 Quality Management System Requirement รวมถึงฉบับอื่นที่มีการประกาศใช้และเกี่ยวข้อง

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 5 จาก 41

3. คำนิยามและคำจำกัดความ

สถาบัน	หมายถึง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กองบริการการศึกษา	หมายถึง	กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คณะ	หมายถึง	หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนของสถาบันในระดับบัณฑิตศึกษา
ผู้อำนวยการกอง	หมายถึง	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
เจ้าหน้าที่กอง	หมายถึง	เจ้าหน้าที่กองบริการการศึกษา
เจ้าหน้าที่คณะ	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ของคณะ/วิทยาลัยนานาชาติที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการศึกษา
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน คือ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่กอง เจ้าหน้าที่คณะ หน่วยงานภายในสถาบัน ผู้บริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก คือ ผู้สมัครเรียน

4. บริบทของกองบริการการศึกษา

4.1 ความเข้าใจเรื่องบริบทขององค์กร

รายละเอียดกระบวนการ

☐ กองบริการการศึกษาต้องพิจารณากำหนดปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และทิศทางของกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อความสามารถให้บรรลุผลตามเจตนาของระบบบริหารคุณภาพ

☐ กองบริการการศึกษาต้องเฝ้าติดตามและทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในและภายนอก เมื่อพิจารณากำหนดปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง กองบริการการศึกษาต้องพิจารณาจาก

- การเปลี่ยนแปลง และแนวโน้มที่สามารถมีผลต่อวัตถุประสงค์ของกองบริการการศึกษา
- พิจารณาความสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ และคุณค่าของผู้ที่สนใจ
- พิจารณากำกับดูแลประเด็น ลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ และนโยบายภายใน
- พิจารณาทรัพยากรที่มีอยู่ ลำดับความสำคัญ และพิจารณาการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 6 จาก 41

หมายเหตุ การศึกษาบริบทภายนอก สามารถพิจารณาได้จากประเด็นที่เกิดจากกฎหมาย เทคโนโลยี การแข่งขัน วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และธรรมชาติสภาพแวดล้อม ไม่ว่าในระดับนานาชาติ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือท้องถิ่น ส่วนบริบทภายในกองบริการการศึกษาอาจพิจารณาได้จากการรับรู้ค่านิยม และวัฒนธรรมของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษาใช้เครื่องมือ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์บริบทกองบริการ การศึกษาตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจมีต่อกองบริการการศึกษาและระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด (Quality Management System: QMS) ทั้งนี้ กองบริการ การศึกษาได้จัดทำการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กรไว้เป็นประกาศ

4.2 ความเข้าใจเรื่องความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายละเอียดกระบวนการ

เนื่องจากมีผลกระทบต่อความสามารถในกองบริการการศึกษาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และบริการต่อผู้รับบริการตามข้อกำหนดกฎหมาย กองบริการการศึกษาต้องพิจารณา

- ☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการคุณภาพ
- ☐ พิจารณากำหนดความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ☐ ข้อกำหนดขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบ QMS องค์กรต้องเฝ้าติดตาม และทบทวนข้อมูลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การพิจารณากำหนด กองบริการการศึกษาจำเป็นต้องให้ทันสมัยเพื่อทำความเข้าใจและมีความ จำเป็นหรือมีความคาดหวังที่มีผลต่อข้อกำหนดของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองบริการการศึกษาต้องพิจารณาบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไปนี้

- ☐ ผู้รับบริการโดยตรง
- ☐ ผู้จำหน่าย หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน
- ☐ ภาครัฐ
- ☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใด ๆ อื่น ๆ

หมายเหตุ กำหนดที่อยู่ปัจจุบัน และในอนาคตที่คาดว่าจะสามารถทำการระบุโอกาสในการ ปรับปรุงนวัตกรรม

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 7 จาก 41

การวิเคราะห์ความต้องการพื้นฐานและความคาดหวัง (Need and Expectations of interested parties)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความต้องการพื้นฐาน	ความคาดหวัง
อาจารย์ในสถาบัน	- ข้อมูลรายวิชาที่สอนในแต่ละภาคการศึกษา - ข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าเรียน	- สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก - มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด
ผอ.กบ./คณะ	- ต้องการรายงานข้อมูลนักศึกษาทุกด้าน ถูกต้อง รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	- ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด - สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก - ดำเนินการได้ตาม KPI ของกองบริการการศึกษา
นักศึกษา	- ได้รับความสะดวก รวดเร็ว - ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง - ได้รับเอกสารที่ถูกต้อง	- ได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว เอกสารที่ต้องการได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบ
เจ้าหน้าที่กองบริการการศึกษา	- สวัสดิการที่ดี - รายได้เพิ่มขึ้น - จ่ายผลตอบแทนตรงเวลา - ได้รับคำสั่งที่ถูกต้องและชัดเจน	- มีสวัสดิการและค่าจ้างที่เหมาะสม - การมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือตรงตามระบบที่วางไว้ - รายได้เพิ่มขึ้นตามความสามารถในการทำงานของตนเอง
ผู้รับบริการ/ผู้สมัครเรียน	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว - สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว - สอบถามข้อมูลได้รับคำตอบที่ถูกต้อง	- ต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ใช้เวลาไม่นานสำหรับข้อมูลที่ต้องการ - ต้องการให้มีข้อมูลบน Web Side ที่เข้าถึงได้ง่าย

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ		
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01		แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562		หน้าที่ : 8 จาก 41

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความต้องการพื้นฐาน	ความคาดหวัง
ผู้ส่งมอบ/ผู้รับจ้าง ช่วง	- การซื้อขายที่ต่อเนื่องกับกองบริการการศึกษา - จ่ายเงินให้ตรงเวลา - มีการทบทวนคำสั่งซื้ออย่างชัดเจน	- ต้องการเป็นคู่ค้าที่เติบโตไปกับกองบริการการศึกษา
กฎหมายภาครัฐ	- นำเอากฎหมายไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง	- ใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่อง - เมื่อมีการปรับปรุงกฎหมายต้องการให้กองปฏิบัติตามทุกครั้ง
ผู้ให้การรับรอง (Certified Body)	- ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดทุกข้อที่กองต้องใช้ - เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการใด ๆ ในกองจะได้รับแจ้งข้อมูลทุกครั้ง ก่อนการตรวจรับรอง	- ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - ผ่านการรับรองระบบทุรอบการตรวจประเมิน

4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบ Quality Management System

รายละเอียดกระบวนการ

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ตามมาตรฐานจะต้องจัดทำเป็นเอกสารเพื่อนำไปปฏิบัติให้มีความสอดคล้องและนำไปใช้ในการฝึกอบรม สนับสนุนความสามารถ และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

กองบริการการศึกษาได้มีกำหนดให้มีการจัดทำเอกสาร การปฏิบัติธำรงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2015

ซึ่งทางกองบริการการศึกษาไม่มีการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด 7.1.5 กับ 8.3

มีการดำเนินการในระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

- ☐ กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ในการบริหารคุณภาพ
- ☐ กำหนดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของกระบวนการต่าง ๆ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 9 จาก 41

☐ กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการ และการควบคุม กระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ

☐ จัดดำเนินการให้มีทรัพยากรต่าง ๆ และข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติการ และการติดตามตรวจสอบของกระบวนการต่าง ๆ ให้พร้อม

☐ กำหนดมาตรการ การตรวจวัด ติดตามตรวจสอบ และวิเคราะห์กระบวนการต่าง ๆ อีกทั้งยัง กำหนดให้มีการดำเนินการปฏิบัติการที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุผลตามแผน และเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในกรณีที่กองบริการการศึกษามีการจัดจ้างหน่วยงานเพื่อดำเนินกิจกรรม ซึ่งมีผลกระทบต่อความสอดคล้องของการให้บริการตามข้อกำหนด กองบริการการศึกษาจะจัดให้มี กระบวนการเพิ่มเติมในการควบคุมกิจกรรมดังกล่าวให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพของกองบริการ การศึกษาภายในคู่มือคุณภาพเล่มนี้

☐ การตรวจประเมินมาตรฐานนี้จะต้องดำเนินการตรวจต่ออายุก่อนวันตรวจประเมินครั้งถัดไปที่ แสดงบนใบรับรองที่แล้ว

☐ ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้ากลุ่มงานต้องเข้าร่วมการเปิดและปิดประชุม ของการตรวจ ประเมินของมาตรฐานนี้

☐ หัวหน้ากลุ่มงานแต่ละกลุ่มงานต้องอยู่ในระหว่างการตรวจในแต่ละกระบวนการ ผู้อำนวยการ กองต้องมั่นใจว่า การบ่งชี้สาเหตุของสิ่งที่ไม่สอดคล้องจากการตรวจประเมินครั้งที่แล้วมีประสิทธิภาพเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ

กองบริการการศึกษาได้กำหนดโครงสร้างอย่างเป็นทางการ ตามหนังสือ ทบวงมหาวิทยาลัยที่ ทม 0202/21724 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2535 เรื่องการแบ่งส่วนราชการ โดยแบ่ง ส่วนราชการออกเป็น 6 งาน ได้แก่ งานทะเบียนและสถิติ งานบริการการศึกษา งานเอกสารและตำรา งานกิจการนักศึกษา งานโสตทัศนศึกษา และงานธุรการ ต่อมาในปี 2539 ได้มีการแบ่งส่วนราชการใหม่ และจัดสรรอัตรากำลัง ตามหนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/25522 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2539 เรื่องการจัดสรรอัตรากำลังตามการแบ่งส่วนราชการใหม่ เป็น 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียนและสถิติ งานบริการการศึกษา งานเอกสารและตำรา และงานธุรการ เนื่องจากกองบริการการศึกษามีปริมาณ ภาระงานเพิ่มขึ้นและเพื่อให้การปฏิบัติงานไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการสนับสนุนยุทธศาสตร์ ในด้านภารกิจหลักของสถาบัน มีการจัดการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว และเพื่อให้กลุ่มงานสนับสนุนมี

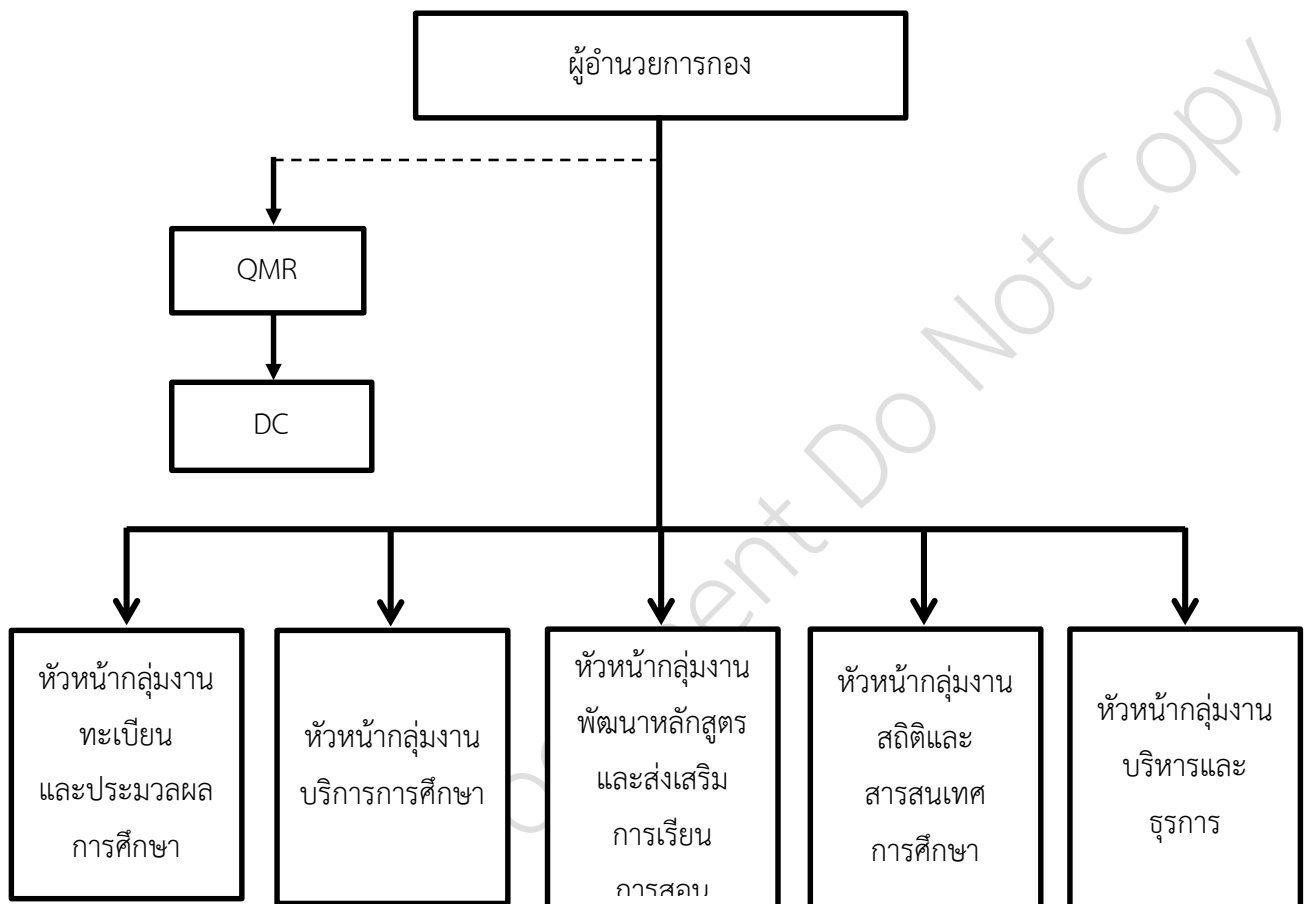
 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 10 จาก 41

ความรับผิดชอบต่อครบถ้วนทุกภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ จึงได้ปรับโครงสร้างใหม่ในปี 2551 โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กลุ่มงานบริการการศึกษา กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนการสอน กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา และกลุ่มงานบริหารและธุรการ

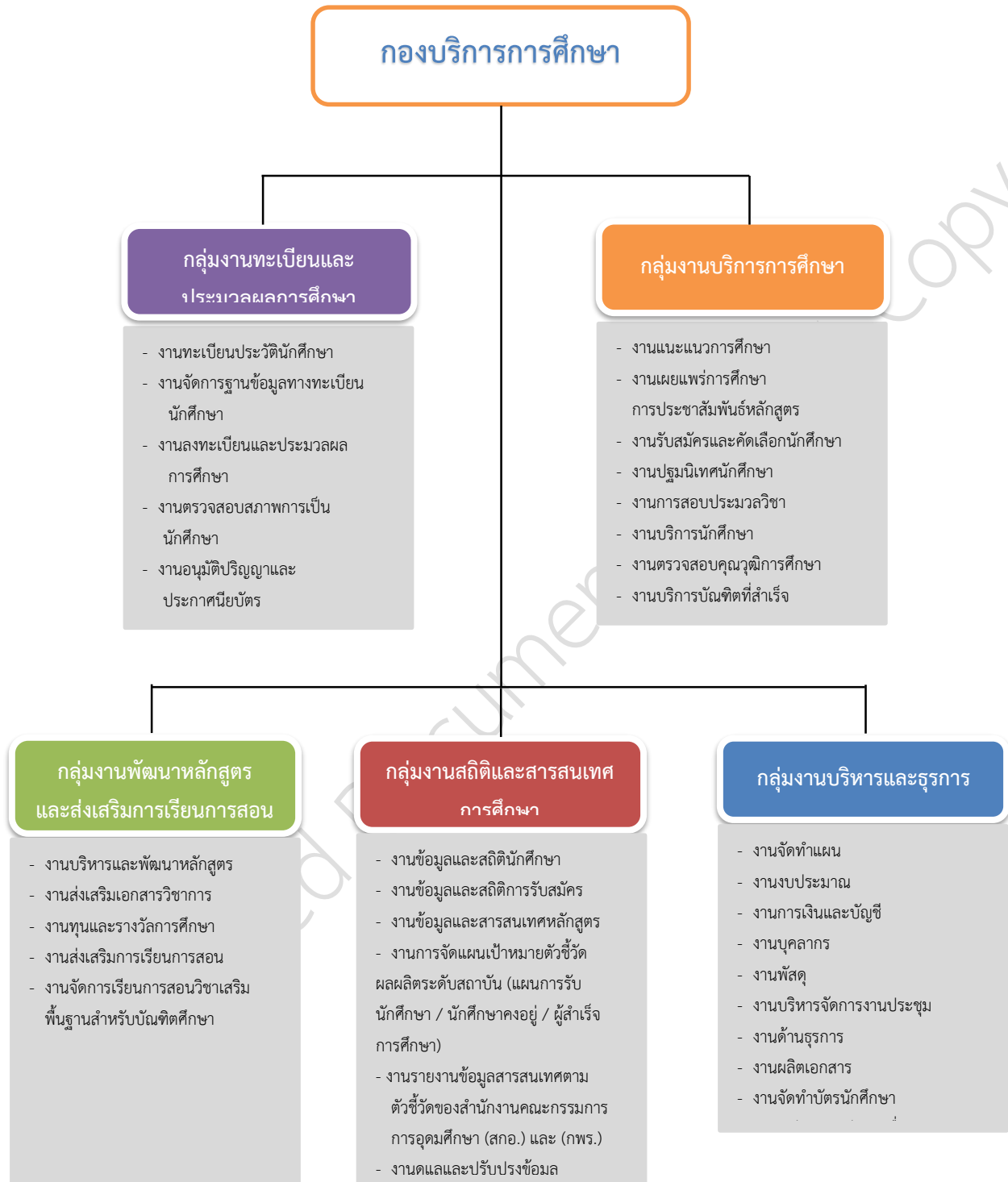
กองบริการการศึกษามีภารกิจหลักในการให้บริการทางการศึกษา และการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของสถาบัน การปฏิบัติงานของกองจึงถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของสถาบัน การที่กองบริการการศึกษาได้จัดการทำงานให้เป็นระบบ โดยพิจารณากำหนดประเด็นภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ รวมถึงทิศทางการกลยุทธ์ของสถาบันและผลกระทบต่อความสามารถของกองบริการการศึกษาในการบรรลุผลพันธกิจในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของกองบริการการศึกษา จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้ระบบการให้บริการด้านการศึกษาของสถาบันมีคุณภาพสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 11 จาก 41

โครงสร้างการบริหารงานของกองบริการการศึกษา



 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 12 จาก 41



 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 13 จาก 41

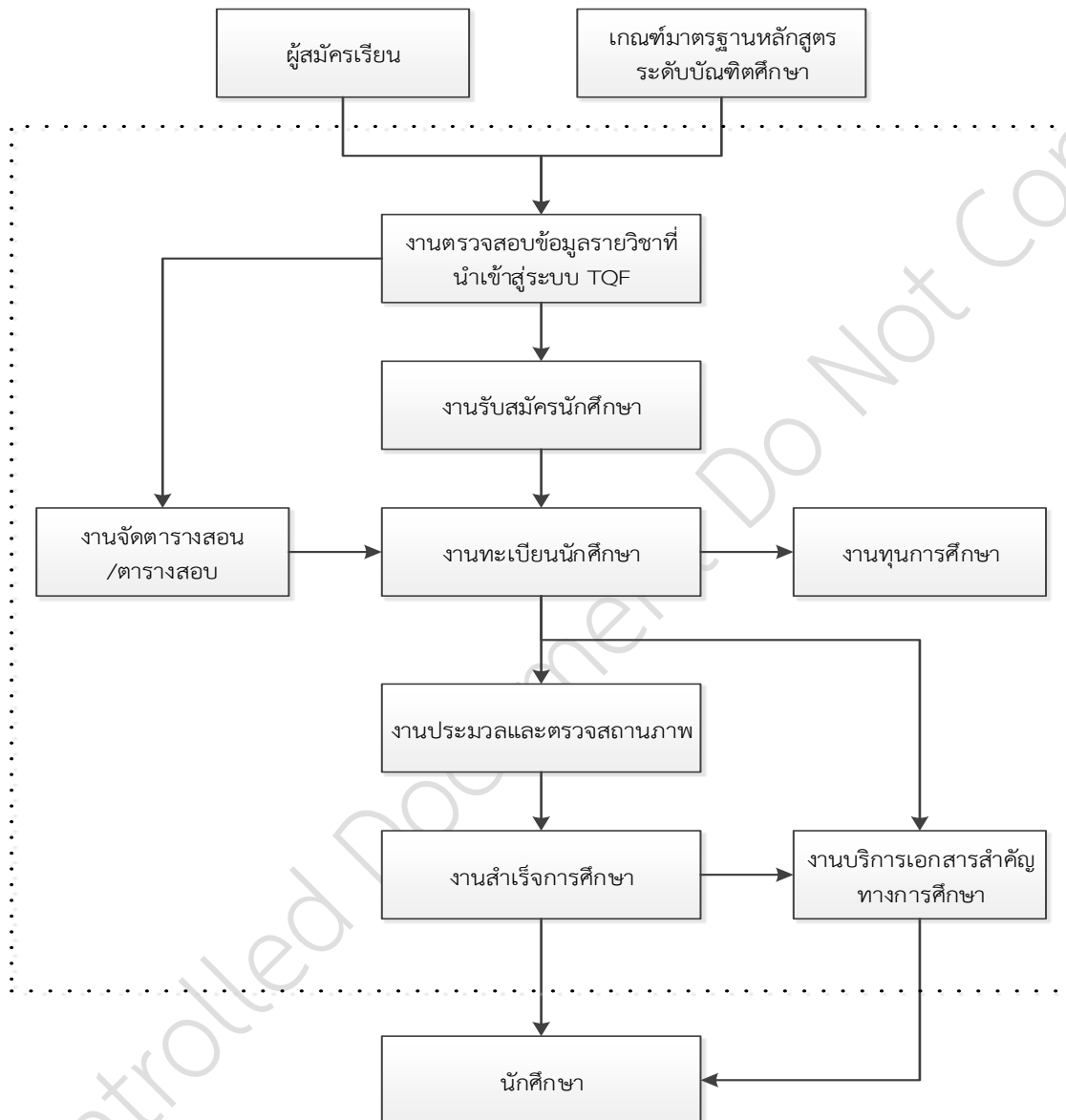
4.4 ระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ

4.4.1 กองบริการการศึกษาต้องมีการกำหนดระบบบริหารคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และการปรับปรุง QMS รวมทั้งกระบวนการที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพของกองบริการการศึกษา โดยดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 ด้วยการจัดทำเป็นเอกสารคงไว้และปฏิบัติตามเอกสารที่จัดทำขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ☐ ชี้แจงกระบวนการของกองบริการการศึกษาที่อยู่ในขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ
- ☐ กำหนดลำดับขั้นตอนและการปฏิบัติงานของกระบวนการเกณฑ์การทำงาน และการวัดผลวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการได้มีการดำเนินการ ตลอดจนการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพชัดเจน
- ☐ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งได้แสดงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานที่มีความสัมพันธ์ตามลักษณะงาน โดยสามารถปฏิบัติงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพได้
- ☐ จัดหาทรัพยากรและข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการดำเนินการและการตรวจสอบกระบวนการอย่างเพียงพอและเหมาะสม
- ☐ กำหนดให้มีการตรวจสอบ การวัดผล การวิเคราะห์กระบวนการ พร้อมทั้งปฏิบัติตามโดยให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดเป็นอย่างน้อย และเน้นให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการทั้งหมด
- ☐ ในกรณีที่กองบริการการศึกษามีการใช้กระบวนการจากภายนอกที่มีผลกระทบต่อข้อกำหนดของการบริการ กระบวนการและทรัพยากรจากภายนอกต้องอยู่ภายใต้การควบคุมตามระบบบริหารคุณภาพของกองบริการการศึกษาเสมอ
- ☐ แผนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ		
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 14 จาก 41	

กระบวนการของกองบริการการศึกษาเป็นไปตามแผนภาพต่อไปนี้



แต่ละงานที่ระบุในแผนภาพข้างต้นจะเรียกว่า “กระบวนการ” มีการจัดทำระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure ,QP) มีการระบุข้อมูลเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ลำดับการทำงาน ผลลัพธ์จากกระบวนการแต่ละขั้นตอนการทำงานระบุผู้รับผิดชอบ มีตัวชี้วัดคุณภาพตามวัตถุประสงค์คุณภาพของ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 15 จาก 41

กระบวนการ รวมทั้งมีการระบุความเสี่ยงที่จะเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการ โอกาสในการลดความเสี่ยง และแนวทางแก้ไขด้วย

4.4.2 กองบริการการศึกษามีการจัดเก็บรักษาเอกสาร ข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติการของ กระบวนการ และเก็บรักษาเอกสาร ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของกระบวนการให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้

ความรับผิดชอบและหน้าที่ของคณะทำงาน มีดังนี้

1. กำหนดแนวทางการดำเนินงานโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของกองบริการการศึกษา
2. ดำเนินการจัดทำกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
3. ติดตามและรายงานผลการดำเนินการ โดยจัดประชุมคณะทำงานประจำทุกเดือน
4. เก็บรวบรวมเอกสารและหลักฐานประกอบตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
5. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมตามที่ได้รับมอบหมาย ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

5. ความเป็นผู้นำ

5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1 ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นต่อระบบการจัดการคุณภาพ (Quality Management System)

กองบริการการศึกษาโดยผู้อำนวยการกองมีเจตนารมณ์ที่จะบริหารกองบริการการศึกษา โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ต้องการที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนจะเป็นผู้นำในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยจะดำเนินการดังนี้

☐ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่กองในกองบริการการศึกษาให้เห็นถึงความสำคัญของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของกองบริการการศึกษา

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 16 จาก 41

- ☐ กำหนด และทบทวน นโยบายคุณภาพ
- ☐ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานกำหนด และทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมาย
- ☐ ทบทวนการบริหารระบบบริหารคุณภาพ
- ☐ กำกับดูแลให้มั่นใจว่าทรัพยากรที่จำเป็นมีเพียงพอ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ส่วนระบบบริหารคุณภาพจะนำมาประชุมทบทวนฝ่ายบริหารปีละ 1 ครั้ง เพื่อยืนยันการปฏิบัติในปัจจุบันเป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 17 จาก 41

5.1.2 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ

กองบริการการศึกษาโดยกลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษาเป็นผู้ที่รับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการ ตลอดจนการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นข้อมูลในการทบทวนประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ ความเหมาะสมของนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ของคุณภาพ และปรับปรุงเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุก ๆ 6 เดือน

5.2 นโยบายคุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานของกองบริการการศึกษาบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ กองบริการการศึกษาจึงกำหนดและประกาศเป็นนโยบายอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ทุกระดับนำไปปฏิบัติภายในกองบริการการศึกษา โดยกำหนดนโยบายไว้ดังนี้

กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**“มุ่งมั่นให้บริการ ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว
สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ
เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ”**

โดยการสื่อสารด้วยวิธีที่เหมาะสมไปยังเจ้าหน้าที่กองทุกระดับภายในกองบริการการศึกษา โดยดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนี้

- ☐ ให้ความรู้และอบรมกับเจ้าหน้าที่กองทุกคน
- ☐ จัดทำ อารังรักษา และทบทวนปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015
- ☐ ดูแลให้เจ้าหน้าที่กองทุกคนยึดถือในระเบียบปฏิบัติและวิธีการปฏิบัติงานที่ประกาศใช้อย่างเคร่งครัด

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 18 จาก 41

5.3 บทบาทองค์กร ความรับผิดชอบและหน้าที่

กองบริการการศึกษามีการกำหนดความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสารต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่กองเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 รวมถึงเพื่อคุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องตามข้อกำหนด กฎหมาย มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามผังการบริหารของกองบริการการศึกษา โดยจัดทำโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างละเอียดของทุกตำแหน่งงานไว้ในเอกสารคำพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) โดยเก็บรักษาต้นฉบับไว้ที่กลุ่มงานบริหารและธุรการและดำเนินการแจกจ่ายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

6. การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

6.1 การดำเนินการเพื่อกำหนดโอกาสและความเสี่ยง

6.1.1 กองบริการการศึกษามีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการปฏิบัติการป้องกันเพื่อกำจัดสาเหตุของโอกาสของความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ความถูกต้องตามกฎหมาย คุณภาพของบริการและระบบบริหารคุณภาพเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่เหมาะสม

6.1.2 กองบริการการศึกษาได้มีการวางแผนในการปฏิบัติการเพื่อกำหนดความเสี่ยงและโอกาส โดยมีวิธีการ ดังนี้

- ☐ การประเมินโอกาส และสาเหตุของโอกาสของความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด
- ☐ การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดของสิ่งที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด
- ☐ การประเมิน การมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเห็นชอบ รับผิดชอบการป้องกันให้สมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ
- ☐ การจัดเก็บบันทึกผลของการดำเนินการแก้ไข
- ☐ การทบทวนมาตรการการปฏิบัติป้องกัน

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 19 จาก 41

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และวางแผนเพื่อให้บรรลุ

6.2.1 กองบริการการศึกษาได้มีการกำหนดให้หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน กำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ในกลุ่มงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผ่านความเห็นชอบ ร่วมกันกับ QMR และวางแผนดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ทางด้านบริการและเป้าหมาย นั้น ๆ

6.2.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานตัวชี้วัดวัตถุประสงค์ทางด้าน คุณภาพการบริการ โดยทุก ๆ วัตถุประสงค์เสนอผู้อำนวยการกองและหัวหน้ากลุ่มงานทุกเดือน และให้ ทบทวนวัตถุประสงค์ของคุณภาพทุก ๆ สิ้นปี หรือเมื่อเห็นสมควร โดยตัวแทนฝ่ายบริหารร่วมกับหัวหน้า กลุ่มงานทุกกลุ่มงานทำการกำหนดตัวชี้วัด ความสามารถ และค่าเป้าหมายของกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ ตัวชี้วัดนี้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการในอันที่จะตอบสนอง ภารกิจของกระบวนการนั้น ๆ หรือตอบสนองความต้องการของกระบวนการถัดไป หรือตอบสนอง นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 20 จาก 41

โดยที่เอกสารกำหนดตัวชี้วัด ต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย ชื่อกระบวนการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย หน่วยงานที่รับผิดชอบ และเทคนิควิธีที่ใช้วิเคราะห์หรือสูตรที่ใช้คำนวณตัวชี้วัด ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารรวบรวมรายงานผลของตัวชี้วัดจากกลุ่มงานต่าง ๆ จัดทำเป็นรายงานสรุปผลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดประจำเดือน ส่งมาให้หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน กรณีตัวชี้วัดใดไม่ได้ตามเป้าหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข และปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของกองบริการการศึกษาเป็นตามข้อกำหนด

6.3 การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

ตัวแทนฝ่ายบริหารร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ จัดทำแผนดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพแต่ละข้อและรวมถึงความสอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของระบบบริหารคุณภาพ

กรณีที่ระบบบริหารคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงหัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบระบบในส่วนดังกล่าว ต้องบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้มั่นใจว่า ระบบในส่วนรวมยังคงสอดคล้องกันอยู่ กรณีจำเป็นต้องจัดทำเป็นแผนดำเนินงานเสนอให้ตัวแทนฝ่ายบริหารทราบ

7. การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ทั่วไป

ทรัพยากรที่จำเป็นและเหมาะสมสำหรับการดำเนินการในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และทำให้เกิดความพึงพอใจได้ตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ ได้แก่ ทรัพยากรด้านบุคลากร ทรัพยากรด้านสาธารณูปโภค และเครื่องมืออุปกรณ์ในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและงบประมาณ ทรัพยากรที่กล่าวมาข้างต้นเกือบทั้งหมดดำเนินการโดยสถาบัน กองบริการการศึกษามีหน้าที่จัดหาและดูแลทรัพยากรด้านบุคลากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน สำหรับงบประมาณสถาบันจัดสรรให้ในแต่ละปี ซึ่งเพียงพอสำหรับงานประจำและโครงการ/กิจกรรมในการพัฒนางานของกองบริการการศึกษาตามที่กองบริการการศึกษาได้เสนอไป

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 21 จาก 41

7.1.2 บุคลากร

กองบริการการศึกษามีเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้น จำนวน 31 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา จำนวน 17 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน ผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 4 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน จากการวิเคราะห์ภาระงานกับอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

โครงสร้างพื้นฐานของกองบริการการศึกษาเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบตามแผนแม่บทของสถาบัน กองบริการการศึกษาดำเนินการอยู่ที่ชั้น 3 และ ชั้น 4 ของอาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ ซึ่งเป็นอาคารที่เป็นสถานที่ทำงานของสำนักงานอธิการบดีทั้งหมด และสำนักงานของผู้บริหารของสถาบัน กองบริการการศึกษาจัดให้บริเวณชั้น 3 ทั้งหมดเป็นส่วนของกลุ่มงานบริการการศึกษาซึ่งมีหน้าที่ในการรับสมัครนักศึกษา โดยจัดให้เป็นรูปแบบเคาน์เตอร์สำหรับการให้บริการผู้มาสมัครเรียน นักศึกษาที่มายื่นคำร้องเพื่อขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา รวมถึงติดต่อสอบถามข้อมูล สำหรับบริเวณชั้น 4 เป็นส่วนของสำนักงานหลักของกองบริการการศึกษา ประกอบด้วย ห้องทำงานของผู้ผู้อำนวยการกอง มีการแบ่งบริเวณการทำงานของแต่ละกลุ่มงานอย่างชัดเจน จำนวน 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมการเรียนการสอน และกลุ่มงานบริหารและธุรการ รวมถึงจัดให้มีบริเวณที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ห้องประชุม ห้องเก็บเอกสาร และห้องรับประทานอาหาร

7.1.4 สภาพแวดล้อมเพื่อการจัดการกระบวนการ

หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ และปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กอง รวมถึงสุขภาพของเจ้าหน้าที่กองเป็นสำคัญ เพื่อควบคุมให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อค่าบริการ ความถูกต้องตามกฎหมาย และความปลอดภัย กองบริการการศึกษาจึงกำหนดให้มีการจัดการ ดังนี้

- ☐ มีแสงสว่างอย่างเพียงพอในทุกบริเวณปฏิบัติงาน
- ☐ สภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย มีเครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 22 จาก 41

7.1.5 การตรวจวัดและติดตามด้านทรัพยากร

เนื่องจากกระบวนการภายในของกองบริการการศึกษาไม่มีการตรวจวัด เนื่องจากเป็นกิจกรรมการให้บริการ ดังนั้นข้อกำหนด 7.1.5 การตรวจวัดและติดตามด้านทรัพยากร ซึ่งหมายถึงข้อ 7.1.5.1 และ 7.1.5.2 ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จึงไม่มีการนำมาประยุกต์ใช้

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 23 จาก 41

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

กองบริการการศึกษาพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ กระบวนการและเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของการบริการ กองบริการการศึกษาจะต้องทบทวนความรู้ในปัจจุบันหรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติมและให้มีความทันสมัย ความรู้เหล่านี้ต้องได้รับการจัดเก็บและครบถ้วนตามขอบเขตอย่างเพียงพอ

ความรู้ของกองบริการการศึกษา คือความรู้เฉพาะของกองบริการการศึกษาได้มาจากประสบการณ์เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้ และเผยแพร่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ความรู้ของกองบริการการศึกษาอยู่บนพื้นฐานของ

- แหล่งภายในกองบริการการศึกษา เช่น ทรัพยากรทางปัญญา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จ การรวบรวม การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

- แหล่งภายนอกกองบริการการศึกษา เช่น ศูนย์การเรียนรู้ และการสัมมนา

องค์ความรู้ คือข้อมูลหรือข่าวสารที่สามารถอธิบายความหมายได้มีความสัมพันธ์กับปัญหาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งองค์ความรู้จัดเป็นทรัพยากรทางปัญญาที่จะทำให้กองบริการการศึกษาพัฒนาอย่างยั่งยืน

การจัดการองค์ความรู้

การจัดการองค์ความรู้เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของกองบริการการศึกษาที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติในการแก้ปัญหาได้ และต้องสามารถใช้ได้กับทุกกลุ่มงานภายในกองบริการการศึกษา วัตถุประสงค์หลักของกองบริการการศึกษาในการจัดการองค์ความรู้ คือ

- เพื่อสร้างระบบการจัดเก็บองค์ความรู้
- เพื่อปรับปรุงและนำกลยุทธ์ในการจัดการองค์ความรู้มาใช้ให้ประสบความสำเร็จและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงการแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น
- สามารถนำการจัดการองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้
- สามารถนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้จัดการกับองค์ความรู้ได้
- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจากภายนอก

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 24 จาก 41

เนื่องจากองค์ความรู้จัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของกองบริการการศึกษา ดังนั้นในการบริหารจัดการ การใช้งานจะต้องยึดหลักในหลาย ๆ กลุ่มงานของกองบริการการศึกษาจัดสร้างระบบหรือวิธีการรักษา ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์ความรู้ การประเมินผล วิธีการเผยแพร่องค์ความรู้ เมื่อเจ้าหน้าที่กองนำองค์ความรู้ไปใช้ เจ้าหน้าที่กองก็จะเกิดความรู้เพิ่มจากการใช้องค์ความรู้นั้นและส่งผลให้กองบริการการศึกษามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 25 จาก 41

ในด้านองค์ความรู้ของกองบริการการศึกษา กองบริการการศึกษามีการจัดทำและจัดเก็บคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ในส่วนของข้อบังคับ ประกาศ กระบวนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดการให้บริการต่าง ๆ ของกองบริการการศึกษา รวมถึงจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเป็นแหล่งในการจัดเก็บความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและได้มีการเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้อย่างทั่วถึง ดังนี้

1. คู่มือศึกษาต่อในสถาบัน
2. คู่มือนักศึกษาของสถาบัน
3. คู่มือการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา
4. ข้อมูลบนเว็บไซต์ <https://entrance.nida.ac.th>, <https://reg.nida.ac.th>
5. สู่จิตรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาของสถาบัน
6. คู่มือการจัดทำหลักสูตรของสถาบัน

นอกจากนี้ กองบริการการศึกษาได้จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ความรู้ใหม่ ๆ และการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่กองเป็นประจำในการประชุมเจ้าหน้าที่กอง ความรู้เหล่านี้ได้มีการถ่ายทอดเป็นบทเรียนและจัดเก็บเป็นระบบในเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา

7.2 ความสามารถ

กองบริการการศึกษาจัดให้มีขั้นตอนการควบคุมหรือส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อกระบวนการ หรือระบบบริหารคุณภาพ โดยการฝึกอบรมสร้างทักษะ หรือจากการสรรหาผู้มีประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา สอดคล้องตามระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

- ☐ การฝึกอบรมและการมีจิตสำนึกเพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่กองทั้งหมดได้รับการฝึกอบรม คำแนะนำและการควบคุมดูแลอย่างเพียงพอ มีความสามารถ ตามกิจกรรมที่ปฏิบัติที่กองบริการการศึกษา ได้กำหนดให้มี
- ☐ การพิจารณาความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่กองที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ
- ☐ การจัดเตรียมการฝึกอบรม การฝึกอบรมซ้ำ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนับสนุนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่กองทุกคนและความชำนาญในการปฏิบัติงานที่จำเพาะ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 26 จาก 41

- ☐ การประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการมีการปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรมวิธีการฝึกอบรม เทคนิคของผู้ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ
- ☐ เจ้าหน้าที่กองมีจิตสำนึกถึงความสัมพันธ์และความสำคัญของหน้าที่ของตนในการสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางด้านคุณภาพ
- ☐ การจัดเก็บบันทึกของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่กองอย่างสมบูรณ์
- ☐ เจ้าหน้าที่กองภายในกองบริการการศึกษาที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะที่กำหนดในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพต่าง ๆ

7.3 ความตระหนัก

กองบริการการศึกษาได้กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่กองทุกคนได้รับรู้และตระหนักถึงความสำคัญเพื่อการดำเนินการตามกระบวนการไปในทิศทางที่จะสนับสนุนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยตระหนักถึงการสนับสนุนต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงประโยชน์ของการปรับปรุงสมรรถนะและผลกระทบของการไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร

กองบริการการศึกษาได้กำหนดให้มีการสื่อสารภายในเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ โดยกองบริการการศึกษาได้จัดทำป้ายประกาศนโยบายคุณภาพติดไว้ที่บอร์ดด้านหน้ากองบริการการศึกษา กำหนดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะทำงานระบบบริหารคุณภาพเป็นประจำเพื่อรายงานผลการดำเนินการ รวมถึงปัญหาจากการดำเนินการ กำหนดการจัดทำ ทบทวน ระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedure, QP) ของแต่ละกระบวนการ โดยผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ทุกคนได้ศึกษาทำความเข้าใจข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพและยังให้เกิดความรับรู้ ความตระหนักร่วมกันในการดำเนินการในกระบวนการตามนโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษา รวมถึงการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพด้วย ส่วนการสื่อสารภายนอกมีการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน และการประกาศหรือการแจ้งผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษาและเว็บไซต์ของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษารวมทั้งเอกสารบันทึกแจ้ง

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 27 จาก 41

เอกสารข้อมูลในการจัดการคุณภาพประกอบด้วย

1. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM) ซึ่งอธิบายรายละเอียดในการดำเนินงานของกองบริการการศึกษาให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2015
2. นโยบายคุณภาพ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพของกองบริการการศึกษาติดบอร์ดไว้ที่หน้าสำนักงานของกองบริการการศึกษา
3. ระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedure, QP) ของกระบวนการทั้ง 6 กลุ่มงาน

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 28 จาก 41

7.5 เอกสารข้อมูล

7.5.1 ข้อกำหนดทั่วไป

กองบริการการศึกษาได้จัดให้มีระบบโครงสร้างของเอกสารต่าง ๆ ประกอบด้วย

- ☐ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์เป้าหมายของกลุ่มงาน
- ☐ คู่มือคุณภาพ ซึ่งเป็นระเบียบปฏิบัติที่กำหนดให้มีการจัดทำขึ้นตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ โดยกองบริการการศึกษาได้จัดทำคู่มือคุณภาพเพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยรวมถึง

- การกำหนดขอบข่ายในการประยุกต์ใช้ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
- ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่ประยุกต์ใช้ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
- รายละเอียดลำดับขั้นตอน และความสัมพันธ์ของกลุ่มงานต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

- ☐ เอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้มั่นใจในการวางแผน การดำเนินการและการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ

- ☐ บันทึกการปฏิบัติงานที่กำหนดให้มีการจัดทำขึ้นตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
- ☐ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์เป้าหมายของกลุ่มงาน

7.5.2 การสร้างและการปรับปรุงเอกสารให้เป็นปัจจุบัน(Creating and Updating)

กองบริการการศึกษาได้จัดให้มีรูปแบบการสร้างเอกสาร และการปรับปรุงเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยในทุกเอกสารจำเป็นต้องมีข้อชี้บ่งตามรูปแบบ ลำดับเลขที่ วันที่ผู้จัดทำ ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติ

7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล (Control of documented information)

กองบริการการศึกษาจัดให้มีระเบียบปฏิบัติเพื่อควบคุมเอกสารต่าง ๆ ภายในกองบริการการศึกษา ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการระบบบริหารคุณภาพ ความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ โดยต้องมีการจัดการระบบเอกสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารที่ใช้รวมทั้งแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกต้องเป็นฉบับถูกต้อง กองบริการการศึกษาต้องจัดขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสาร ดังนี้

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 29 จาก 41

- ☐ กำหนดให้มีการอนุมัติเอกสารก่อนการแจกจ่ายอย่างเหมาะสม
- ☐ บัญชีรายชื่อเอกสาร ที่ระบุครั้งที่แก้ไข
- ☐ วิธีการบ่งชี้และการอนุมัติของเอกสารที่ควบคุม
- ☐ บันทึกเหตุผลในการแก้ไขเอกสาร
- ☐ มีระบบการทดแทนเอกสารให้เป็นปัจจุบัน
- ☐ กำหนดให้มีบทบาท ปรับปรุงให้มีความทันสมัยตามความเหมาะสมและรวมถึงการอนุมัติเพิ่มเติม
- ☐ กำหนดให้มีการระบุการเปลี่ยนแปลงสถานะปัจจุบันของเอกสาร รวมถึงเหตุผลสำหรับการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเอกสาร
- ☐ กำหนดให้มีเอกสารฉบับล่าสุดเพื่อการใช้งานอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้ได้ตลอดเวลา
- ☐ กำหนดให้เอกสารสามารถอ่านได้ง่าย ไม่คลุมเครือ มีรายละเอียดเพียงพอและมีการบ่งชี้ชัดเจน
- ☐ กำหนดให้มีการจัดเก็บตัวบ่งชี้และควบคุมเอกสารจากภายนอกซึ่งใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน
- ☐ กำหนดมาตรการในการบ่งชี้และการป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานโดยไม่ได้ตั้งใจ เช่น การเก็บรักษาเพื่อการอ้างอิง
- ☐ กองบริการการศึกษาจัดมาตรฐานฉบับจริงที่เป็นเวอร์ชันปัจจุบัน
- ☐ ผู้อำนวยการกองต้องมีระบบที่ทำให้มั่นใจว่ามีระบบการรับรู้ข้อมูลเป็นไปตามระเบียบของกองบริการ

ในส่วนของการควบคุมบันทึกนั้น กองบริการการศึกษาจัดให้มีระเบียบปฏิบัติในการควบคุม การจัดเก็บตัวบ่งชี้ การป้องกันการเสียหาย การค้นหา อายุการจัดเก็บและการทำลายบันทึกคุณภาพต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนด ความถูกต้องตามกฎระเบียบของสถาบัน และการบริการให้มีประสิทธิภาพของการดำเนินการตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ บันทึกต้องอ่านได้ง่ายเป็นฉบับจริง รวมถึงมีการบ่งชี้และสามารถค้นหาได้ การแก้ไขใด ๆ ในบันทึกคุณภาพจะได้รับการบันทึกเหตุผลของการแก้ไขและการอนุมัติตามความเหมาะสม

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 30 จาก 41

อีกทั้งบันทึกต้องถูกจัดเก็บตามระยะที่กฎหมาย กฎระเบียบของกองบริการการศึกษา และสถาบันกำหนดไว้ รวมถึงกองบริการการศึกษาต้องคงไว้ซึ่งบันทึกฉบับจริงเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพ การควบคุมคุณภาพการบริการและความสอดคล้องทางกฎหมาย โดยบันทึกต้องอ่านง่าย จัดเก็บในสภาพ ดีและสามารถเรียกหาได้ กรณีที่มีการแก้ไขบันทึกจะต้องมีทวนสอบโดยผู้มีอำนาจและบันทึกเหตุการณ์ แก้ไขบันทึกสำหรับบันทึกในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลป้องกันการสูญหาย

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 31 จาก 41

8. การดำเนินงาน

8.1 การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม

กองบริการการศึกษาได้วิเคราะห์งานที่กองรับผิดชอบตามพันธกิจใน 6 กลุ่มงาน การจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedure, QP) มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณของกระบวนการ ตัวชี้วัดของกระบวนการ ความเสี่ยง โอกาสในการพัฒนา ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบรรลุตามวัตถุประสงค์ กระบวนการควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด กองบริการการศึกษาจัดให้มีการตรวจประเมินภายในเพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้และมีการทบทวนระเบียบปฏิบัติงานปีละครั้ง หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้รับการปรับปรุงปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อไป

8.2 ข้อกำหนดบริการ

กองบริการการศึกษาจัดทำคู่มือสำหรับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อกำหนดการบริการของกระบวนการต่าง ๆ อาทิ คู่มือนักศึกษา คู่มือการศึกษาต่อในสถาบัน คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา นอกจากนี้ยังมีการแจ้งข้อกำหนดบริการผ่านทางเอกสาร อาทิ เอกสารคำขออนุญาตสำคัญทางการศึกษา และการแจ้งข่าวประกาศต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดบริการผ่านทางเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา ได้แก่ <https://edserv.nida.ac.th> , <https://reg.nida.ac.th> , <https://entrance.nida.ac.th>

กองบริการการศึกษาได้จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษาเพื่อให้ทราบความพึงพอใจของการให้บริการของกองบริการการศึกษา ความต้องการเพิ่มเติมหรือข้อร้องเรียนเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขงานของกองบริการการศึกษาให้มีคุณภาพและให้บริการได้ดีขึ้น

การกำหนดข้อกำหนดสำหรับการบริการ กองบริการการศึกษาจัดทำข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อกำหนดที่จำเป็นของแต่ละกระบวนการ โดยกำหนดในเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ เงื่อนไขระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 32 จาก 41

ในกรณีที่มีการดำเนินการแตกต่างจากข้อกำหนดจะต้องกำหนดช่องทางการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบหรือเมื่อมีการแก้ไขข้อกำหนดตามกระบวนการ กองบริการการศึกษามีช่องทางในการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบการแก้ไข โดยช่องทางที่ใช้ในการแจ้ง คือผ่านทาง Email ของผู้รับบริการ ผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อการบริการการศึกษา (<http://reg.nida.ac.th>)

8.3 การออกแบบ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากกระบวนการภายในกองบริการการศึกษาไม่มีการออกแบบให้บริการ อย่างชัดเจน ทางกองบริการการศึกษาจึงทำตามข้อกำหนดของสถาบันเป็นหลัก ดังนั้น ข้อกำหนด 8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งหมายรวมถึงข้อ 8.3.1-8.3.6 ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จึงไม่มีการนำมาประยุกต์ใช้

8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก

ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจะมีผลิตภัณฑ์ในส่วนของวัสดุที่ใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ กระดาษสำหรับการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา ซึ่งต้องเป็นไปตามรูปแบบที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำ กองบริการการศึกษามีหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้เป็นไปตามรูปแบบและรายละเอียดที่ได้รับอนุมัติจากสถาบัน

8.5 การผลิตและการบริการ

การให้บริการของกองบริการการศึกษามีกระบวนการต่าง ๆ มีเอกสารแสดงระเบียบการปฏิบัติงาน (QP) ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน กำหนดเวลาเสร็จสิ้นของกระบวนการ กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพงาน ความเสี่ยง และโอกาสในการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติ การชี้แจงผลลัพธ์จากการดำเนินการตามกระบวนการเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดในระเบียบการปฏิบัติงาน (QP) ของแต่ละกระบวนการ หากไม่สามารถผลิตหรือให้บริการตามข้อกำหนดบริการได้หรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สามารถทวนสอบได้ว่าสาเหตุคืออะไร จากการพิจารณาตามขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 33 จาก 41

ภาระหน้าที่ของกองบริการการศึกษาเป็นการให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาไม่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบทรัพย์สินของนักศึกษาที่มาติดต่อรับบริการ ส่วนผู้จัดหาภายนอกเป็นงานของหน่วยงานอื่นของสถาบัน กองบริการการศึกษาจึงไม่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องทรัพย์สินของผู้รับบริการและผู้จัดหาภายนอก การเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบการให้บริการตามที่ระบุในระเบียบปฏิบัติงานจะได้ดำเนินการตามที่เขียนในข้อ 6.3

8.6 การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ

กองบริการการศึกษาได้มีการกำหนดการเฝ้าระวัง การควบคุมคุณภาพของการบริการ โดยยึดตามระเบียบว่าด้วยข้อบังคับของสถาบัน และถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงการควบคุมวิธีการขั้นตอนต้องปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดเก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 34 จาก 41

8.7 การควบคุมผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

กองบริการการศึกษาได้จัดทำแผนการตรวจประเมินประจำปี โดยให้มีการตรวจประเมินทุกกระบวนการว่า ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่

ความคิดเห็นและการร้องเรียนจากผู้รับบริการ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษาดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ เรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (QP-ESD-05-01) และนำไปดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ เรื่องการปฏิบัติการแก้ไข ป้องกัน และการปรับปรุง (QP-ESD-00-04) ผู้ตรวจจัดทำรายงานไว้เป็นหลักฐาน ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจ หากการปรับปรุงที่ผู้รับบริการควรทราบ กองบริการการศึกษาจะได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์ E-mail เป็นต้น

9. การประเมินความสามารถ

9.1 การเฝ้าตรวจ การวัด วิเคราะห์และประเมินผล

9.1.1 บททั่วไป

กองบริการการศึกษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารคุณภาพและแต่งตั้ง QMR ทำหน้าที่ในการตรวจติดตามการดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ในขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพของกองบริการการศึกษา ตลอดจนถึงการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่กองมีความตระหนักในข้อกำหนดของผู้รับบริการ การนำผลจากการตรวจประเมินภายใน การวัดตัวชี้วัดที่กำหนดในแต่ละกระบวนการมาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณาถึงความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการและเพื่อสร้างความมั่นใจในกระบวนการต่าง ๆ ให้พัฒนาอย่างมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

9.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ รวมถึงดูจากผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองโดยหน่วยงานกลางของสถาบัน นำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ โดยกำหนด 2 ครั้งต่อปี และรายงานผลสำรวจให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารคุณภาพเพื่อจัดทำแผนการดำเนินการให้บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 35 จาก 41

9.1.3 การวิเคราะห์ และประเมินผล

กองบริการการศึกษากำหนดให้มีการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและประเมินถึงความสามารถที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยอาจจะอาศัยข้อมูลการเฝ้าระวังจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- ☐ การบริการและให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่มีให้กับผู้รับบริการ
- ☐ ความสอดคล้องตามข้อปฏิบัติตามระเบียบของการบริการ
- ☐ คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ รวมถึงโอกาสในการป้องกัน
- ☐ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ☐ คุณภาพของการบริการ

9.2 การตรวจประเมินภายใน

9.2.1 การตรวจติดตามภายในตามแผน เพื่อแสดงความสอดคล้อง

กองบริการการศึกษามีการทวนสอบประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดทั้งหมดได้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม และสอดคล้องข้อกำหนด แผนและขอบข่ายการตรวจติดตามภายในจะต้องครอบคลุมแผนระบบคุณภาพ และขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุมาตรฐานนี้ ขอบข่ายและความถี่อยู่บนพื้นฐานความเสี่ยงของกิจกรรม และผลการตรวจติดตามจากครั้งก่อน การตรวจติดตามภายในต้องได้รับการดำเนินการโดยผู้ตรวจที่มีความสามารถที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว และเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ที่ได้รับการตรวจ

รายงานการตรวจติดตามภายในต้องระบุผลการตรวจทั้งที่มีความสอดคล้องและไม่สอดคล้อง ผลการตรวจติดตามต้องรายงานให้เจ้าหน้าที่กองที่รับผิดชอบทราบ การปฏิบัติการแก้ไขและระยะเวลาสำหรับการแก้ไขต้องได้รับการตกลงกัน และได้รับการทวนสอบความสมบูรณ์ของการแก้ไข

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 36 จาก 41

9.2.2 การวางแผนและการปฏิบัติ

กองบริการการศึกษาจัดให้มีการตรวจติดตามภายในปีละ 1 ครั้ง โดยมีการวางแผนจากสำคัญของกระบวนการ ผลการตรวจติดตามภายในครั้งก่อน เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพถึงความสอดคล้องตามแผนที่วางไว้ตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพและระบบของกองบริการการศึกษาไว้เองและมีการปฏิบัติการตรวจติดตามภายในอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 37 จาก 41

การตรวจติดตามภายในจะมีการกำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติถึงการวางแผน ความรับผิดชอบ ขอบข่าย ความถี่ และวิธีการในการตรวจติดตาม รายงานผลการตรวจติดตามทั้งในส่วนที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพและกิจกรรมดังกล่าว จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่กองที่ได้รับการฝึกอบรมและไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ตรวจติดตาม

หัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ได้รับการตรวจติดตามจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่พบอย่างทันทีเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องต่าง ๆ ที่ตรวจพบ ซึ่งในการตรวจติดตามผลของการปฏิบัติการแก้ไขจะมีการบันทึกผลกิจกรรมแก้ไข สาเหตุ และความไม่สอดคล้อง นอกจากนั้น ทางกองบริการการศึกษาจะมีโปรแกรมตรวจติดตามภายในจัดทำเป็นเอกสารเพื่อให้มั่นใจว่าสภาพแวดล้อมของกองบริการการศึกษาและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการมีสภาพที่เหมาะสมต่อกระบวนการให้บริการ โดยการตรวจสอบต้องประกอบด้วย

- ☐ การตรวจสอบด้านคุณภาพของการบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและการจัดเก็บ
- ☐ การตรวจสอบกระบวนการให้บริการ

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารมีการทบทวนระบบ QMS ตามแผนงานและช่วงเวลาที่วางไว้เพื่อให้มั่นใจประสิทธิภาพของระบบ QMS โดยการดำเนินการทบทวนระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสมเพียงพอและมีความมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงของระบบบริหารคุณภาพโดยการทบทวนนี้จัดให้มีอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

- ☐ QMR มีหน้าที่กำหนดวาระการประชุม นัดประชุม เตรียมเอกสารสำหรับใช้ประชุมจัดทำรายงานการประชุมเสนอผู้อำนวยการกองเพื่ออนุมัติและสำเนาให้ผู้เกี่ยวข้อง
- ☐ กองบริการการศึกษาต้องมีกำหนดการประชุมเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพและกฎหมาย รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยผู้อำนวยการกองและหัวหน้ากลุ่มงานจะต้องเข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง
- ☐ กองบริการการศึกษาต้องมีกำหนดการประชุมเกี่ยวกับผลของวัตถุประสงค์คุณภาพ โดยผู้อำนวยการกองกำหนดให้นำเข้าที่ประชุมเดือนละครั้ง

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 38 จาก 41

ผู้รับผิดชอบรายงานและข้อมูลที่น่าเข้าที่ประชุมเพื่อใช้ในการทบทวน ได้แก่

- QMR รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องต่อไปนี้เสนอที่ประชุม คือ

- ☐ การตรวจประเมินทั้งการตรวจประเมินภายในและการตรวจประเมินจากองค์กรภายนอกเสนอที่ประชุม
- ☐ สรุปสถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและรายงานความก้าวหน้าของโครงการป้องกันปัญหาเสนอที่ประชุม
- ☐ การติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมครั้งก่อน
- ☐ ข้อเสนอเรื่องการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ
- ☐ การเปลี่ยนแปลงของแผน ISO9001:2015

- กลุ่มงานบริหารและธุรการรับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินสมรรถนะของกระบวนการให้บริการเสนอที่ประชุม

- หัวหน้ากลุ่มงานอื่น ๆ จัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงใด ๆ (ถ้ามี) ที่อาจก่อผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพเสนอที่ประชุม การเปลี่ยนแปลงนี้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในกองบริการการศึกษาหรือเป็นการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ ตลาด คู่แข่ง กฎหมาย ผู้ส่งมอบหรือสิ่งแวดล้อมใด ๆ

- คำแนะนำในการปรับปรุงจากทุกกลุ่มงาน

☐ ที่ประชุมต้องทบทวนและบันทึกผลการทบทวนในประเด็น ต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและการปรับปรุงประสิทธิภาพ
- ความสามารถของกองบริการการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ความจำเป็นในการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงนโยบาย และวัตถุประสงค์ของคุณภาพ
- ความจำเป็นในการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ กระบวนการ คู่มือคุณภาพและระเบียบปฏิบัติ
- การปรับปรุงบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพและสนองความต้องการผู้รับบริการ

ต้องการผู้รับบริการ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 39 จาก 41

10. การปรับปรุง

10.1 ทัวไป

กองบริการการศึกษากำหนดและเลือกโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement) และนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของผู้รับบริการและเพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการ โดย

- ☐ การปรับปรุงบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดเทียบเท่าความจำเป็นและความคาดหวังในอนาคต
- ☐ การแก้ไขและป้องกันหรือลดผลอันไม่พึงประสงค์
- ☐ การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของ Quality Management System

หมายเหตุ ตัวอย่างการปรับปรุงนั้นสามารถรวมถึงการแก้ไข การปฏิบัติการแก้ไข การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด นวัตกรรม และการปรับปรุงครั้งใหม่

ในการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นการปรับปรุงที่มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 2 ประการ คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะทำการปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ

10.2 ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข

กองบริการการศึกษามีระเบียบปฏิบัติการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ความถูกต้องของกฎหมาย คุณภาพของบริการ และระบบบริหารจัดการคุณภาพเพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ โดยกองบริการการศึกษาต้องมีการใช้ข้อมูลเพื่อบ่งชี้ความล้มเหลวของการจัดการคุณภาพและคุณภาพของบริการ กองบริการการศึกษาต้องมีเอกสารระเบียบปฏิบัติสำหรับการจัดการสิ่งที่ไม่สอดคล้องภายใต้ขอบข่ายของมาตรฐานนี้ และจัดทำแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ดังต่อไปนี้

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 40 จาก 41

- ☐ การทบทวนความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดรวมถึงคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
- ☐ เอกสารที่ชัดเจนของสิ่งที่ไม่สอดคล้อง เช่น ปัญหาระหว่างกระบวนการให้บริการ
- ☐ การบ่งชี้สาเหตุของสิ่งที่ไม่สอดคล้อง
- ☐ ประเมินความสำคัญโดยผู้ที่มีความสามารถและมีอำนาจหน้าที่
- ☐ การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสิ่งที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดไม่เกิดขึ้นซ้ำ
- ☐ การบ่งชี้ปฏิบัติการแก้ไข
- ☐ การบ่งชี้กรอบเวลาในการแก้ไข
- ☐ การบ่งชี้บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข
- ☐ การทวนสอบปฏิบัติการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
- ☐ การประเมิน การมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเห็นชอบ รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขให้สมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ
- ☐ การจัดเก็บบันทึกผลของการดำเนินการแก้ไข

กองบริการการศึกษามีข้อกำหนดการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อขจัดสาเหตุของความบกพร่องและป้องกันปัญหาการเกิดซ้ำ การแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความบกพร่องต่าง ๆ ที่ประสบอยู่ การปฏิบัติการแก้ไขต้องประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์หาสาเหตุของความบกพร่อง

การรวบรวมความคิดเห็นของผู้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกองบริการการศึกษานำมาหาสาเหตุของความบกพร่องของเหตุและผล โดยที่ ผล หมายความว่าความบกพร่องที่เราจำเป็นต้องแก้ไข และเหตุหมายถึงองค์ประกอบพื้นฐานทั่วไป คือ คน อุปกรณ์ วัสดุที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการแก้ไขตามสาเหตุ

กองบริการการศึกษาหาสาเหตุของความบกพร่องครบถ้วนทุกสาเหตุ แล้วนำมาปฏิบัติการแก้ไขตามสาเหตุที่แท้จริง คือ กำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีการ ระยะเวลา และการทวนสอบ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การป้องกันความบกพร่องไม่ให้เกิดซ้ำ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานบริหารและธุรการ	
	รหัสกระบวนการ : QM-ESD-00-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 25/01/2562	หน้าที่ : 41 จาก 41

กองบริการการศึกษานำแนวทางในการปฏิบัติการแก้ไขความบกพร่องของกระบวนการที่เกิดขึ้นมากำหนดเป็นมาตรฐานวิธีการปฏิบัติในการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอีก

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กองบริการการศึกษากำหนดให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพและเป้าหมาย ผลการตรวจติดตามต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนฝ่ายบริหาร การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองบริการการศึกษาจึงนำมาปรับปรุงให้มีคุณภาพและพัฒนาเจ้าหน้าที่กองอย่างจริงจังเพื่อกำจัดข้อผิดพลาด ลดสูญเสียจากปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการที่ขาดประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอีก