



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานบริหารและธุรการ โทร. ๓๑๘๐

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๓.๑/๔๓๕

วันที่ ๓/ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง นำส่ง Flowchart กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ตามบันทึกข้อความที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑๓.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๙ งานมาตรฐานการควบคุมภายใน สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ได้แจ้งหน่วยงานภายใน สำนักงานอธิการบดี จัดส่งกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน ภายในวันที่ ๓/ มิถุนายน ๒๕๕๙ นั้น

ในการนี้ กองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์ได้พิจารณาและจัดทำ Flowchart กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน เรื่อง “การให้คำปรึกษานักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียนและคุณภาพชีวิต” เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งกระบวนการให้บริการ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวสิริวิทย์ อินจินดา)

ผู้อำนวยการกองแนะแนว และศิษย์เก่าสัมพันธ์

กระบวนการให้คำปรึกษานักศึกษาที่มีปัญหาด้านการเรียนและคุณภาพชีวิต

นักศึกษาที่มีปัญหา

กองกิจการนักศึกษา/งานหอพัก/งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา/งานจัดหางาน/คณะ/วิทยาลัย: 3 ชั่วโมง

งานแนะแนวให้คำปรึกษา/
แก้ไข้ปัญหา

ด้านการเรียน : 3 ชั่วโมง

ด้านการปรับตัว/การร่วมกิจกรรม: 3 ชั่วโมง

ด้านอารมณ์และความเครียด : 3 ชั่วโมง

ด้านอื่น ๆ(ด้านสุขภาพ /การเงิน): 3 วัน

นักศึกษาสามารถแก้ไข้ปัญหาได้ด้วยตนเอง
และมีความรู้สึก/พฤติกรรมที่ดีขึ้น: 15 วัน

ยุติการให้คำปรึกษา : 10 นาที

นักศึกษาไม่สามารถแก้ไข้ปัญหาได้ด้วยตนเอง
และมีความรู้สึก/พฤติกรรมเช่นเดิม: 15 วัน

การบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- คณะ/วิทยาลัย
 - สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
 - หอพักนักศึกษา
 - สโมสรนักศึกษา
 - นักวิชาการศึกษาแต่ละคณะ/วิทยาลัย
- : 3 วัน

งานแนะแนว ติดตามและประเมินผลการให้
คำปรึกษาจากนักศึกษาที่มีปัญหาและหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง : 30 นาที

ติดตามต่อเนื่อง

- ด้านการเรียน :10 นาที
- ด้านด้านการปรับตัว/
การร่วมกิจกรรม :10 นาที
- ด้านอารมณ์และ
ความเครียด :10 นาที
- ด้านอื่น ๆ(ด้านสุขภาพ /
การเงิน)10 นาที

รายงานผลไปยังคณะ/วิทยาลัย/กองกิจการนักศึกษา/
หอพัก: 30 นาที

ยุติการให้คำปรึกษา:
5 นาที

รายงานผลการให้คำปรึกษาต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหา
หรือติดตามปัญหาของนักศึกษาจนจบการศึกษา : 30 นาที



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา งานมาตรฐานการควบคุมภายใน โทร. ๓๓๑๐

ที่ ศธ. ๐๕๒๓.๑.๑๗.๓/ ๖๖๒๐

วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดทำ Flowchart กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์/ผู้อำนวยการกองคลัง/ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ/
ผู้อำนวยการกองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์/ผู้อำนวยการกองกลาง

ตามหนังสือที่ ศธ. ๐๕๒๓.๑.๑๗.๓/๑๓๔ ลงวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๙ ได้ขอให้
ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีจัดทำ Flowchart กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน
๑ กระบวนงาน ปรากฏว่ามีหน่วยงานที่จัดส่งแล้ว จำนวน ๑๑ หน่วยงาน และไม่ได้จัดส่ง จำนวน
๒ หน่วยงาน ซึ่งได้นำเข้าพิจารณาในที่ประชุมเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันจันทร์ที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๙ นั้น

ในการนี้ ที่ประชุมได้พิจารณาแล้วให้หน่วยงานดังต่อไปนี้ ดำเนินการดังนี้

- กองวิเทศสัมพันธ์ ขอให้เพิ่มรายละเอียดระยะเวลาดำเนินการของแต่ละขั้นตอนการ
ให้บริการ
- กองกลาง ไม่ได้จัดส่ง ขอให้เร่งดำเนินการจัดส่ง
- กองแนะแนวและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ไม่ได้จัดส่ง ขอให้เร่งดำเนินการจัดส่ง

โดย ขอให้จัดส่งมายังสำนักงานคุณภาพฯ ภายในวันอังคาร ที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๕๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการโดยด่วนด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวณัฐฉิณี สินฉิม)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา งานมาตรฐานการควบคุมภายใน โทร. ๓๓๑๐

ที่ ศธ. ๐๕๒๓.๑.๑๙.๓/๙๓๔

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง ให้จัดทำ Flowchart กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน ๑ กระบวนการ

เรียน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์

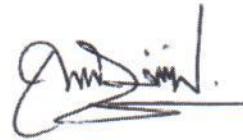
ด้วยในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ สำนักงานอธิการบดีได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ระดับสำนักงานอธิการบดี ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยมีกิจกรรมให้ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีเขียนขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน (Flowchart) แสดงบนเว็บไซต์ของสำนักงานอธิการบดี และสำนักงานอธิการบดีได้มีการติดตามผลการดำเนินงานจากทุกท่าน ซึ่งสรุปผลการดำเนินงานที่ทุกท่านแจ้งมา มีดังนี้

หน่วยงาน	ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow chart กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน)
๑. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ขั้นตอนการยืมคืนครุภัณฑ์ IT
๒. กองแผนงาน	ขั้นตอนการให้บริการเว็บไซต์ (จะปรับเปลี่ยนขั้นตอน)
๓. สำนักงานคุณภาพฯ	๑. ขั้นตอนให้บริการด้านประกันคุณภาพ ๒. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
๔. สำนักงานตรวจสอบภายใน	นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
๕. กองการเจ้าหน้าที่	จัดทำขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงานขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๖. กองสวัสดิการ	จัดทำขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงานขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๗. กองอาคารและสถานที่	จัดทำขั้นตอนการออกแบบเขียนแบบประมาณราคาส่งก่อสร้าง ตรวจสอบการก่อสร้าง
๘. ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๙. กองแนะแนวฯ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑๐. กองคลัง	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑๑. กองกลาง	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑๒. กองวิเทศสัมพันธ์	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑๓. กองกิจการนักศึกษา	อยู่ระหว่างดำเนินการ

/ในการนี้ ที่ประชุม...

ในการนี้ ที่ประชุมคณะทำงานสำนักงานด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ ๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว มีมติให้หน่วยงานที่แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานมาแล้ว ลำดับที่ ๑-๙ จัดส่งเอกสารขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการให้บริการของหน่วยงาน (Flowchart) และหน่วยงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ลำดับที่ ๘-๑๓ เร่งจัดทำ ทั้งนี้ ได้แนบตัวอย่างมาเพื่อประกอบการจัดทำด้วยแล้ว และขอให้จัดส่งมายังสำนักงานคุณภาพฯ ภายในวันศุกร์ ที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๕๙ ก่อนเวลา ๑๒.๐๐ น. เพื่อเสนอต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้องภายในวันจันทร์ที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๙ เพื่อพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการโดยด่วนด้วย จะขอบคุณยิ่ง



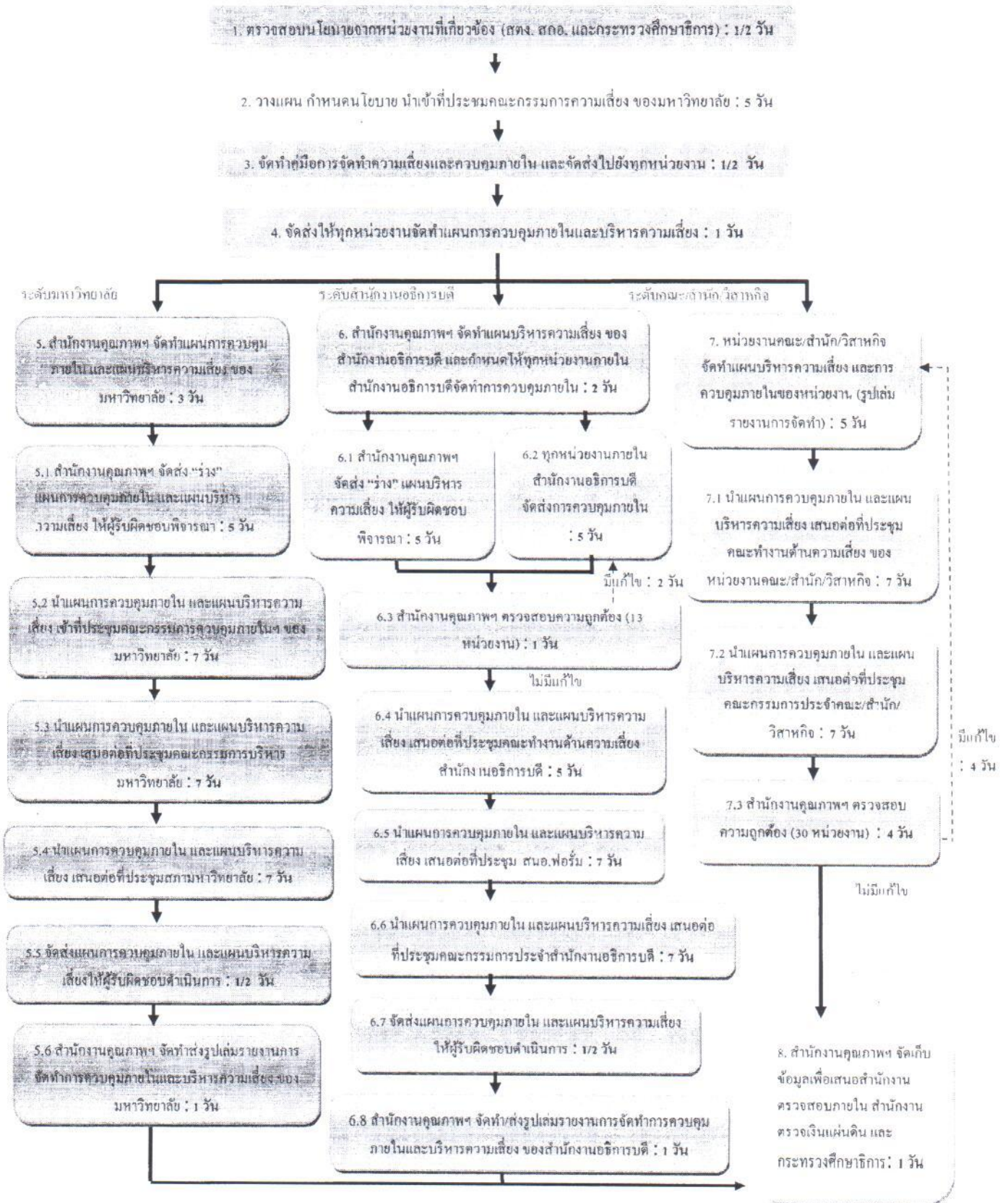
(นางสาวณัฐจีเนีย์ สิ้นฉิม)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

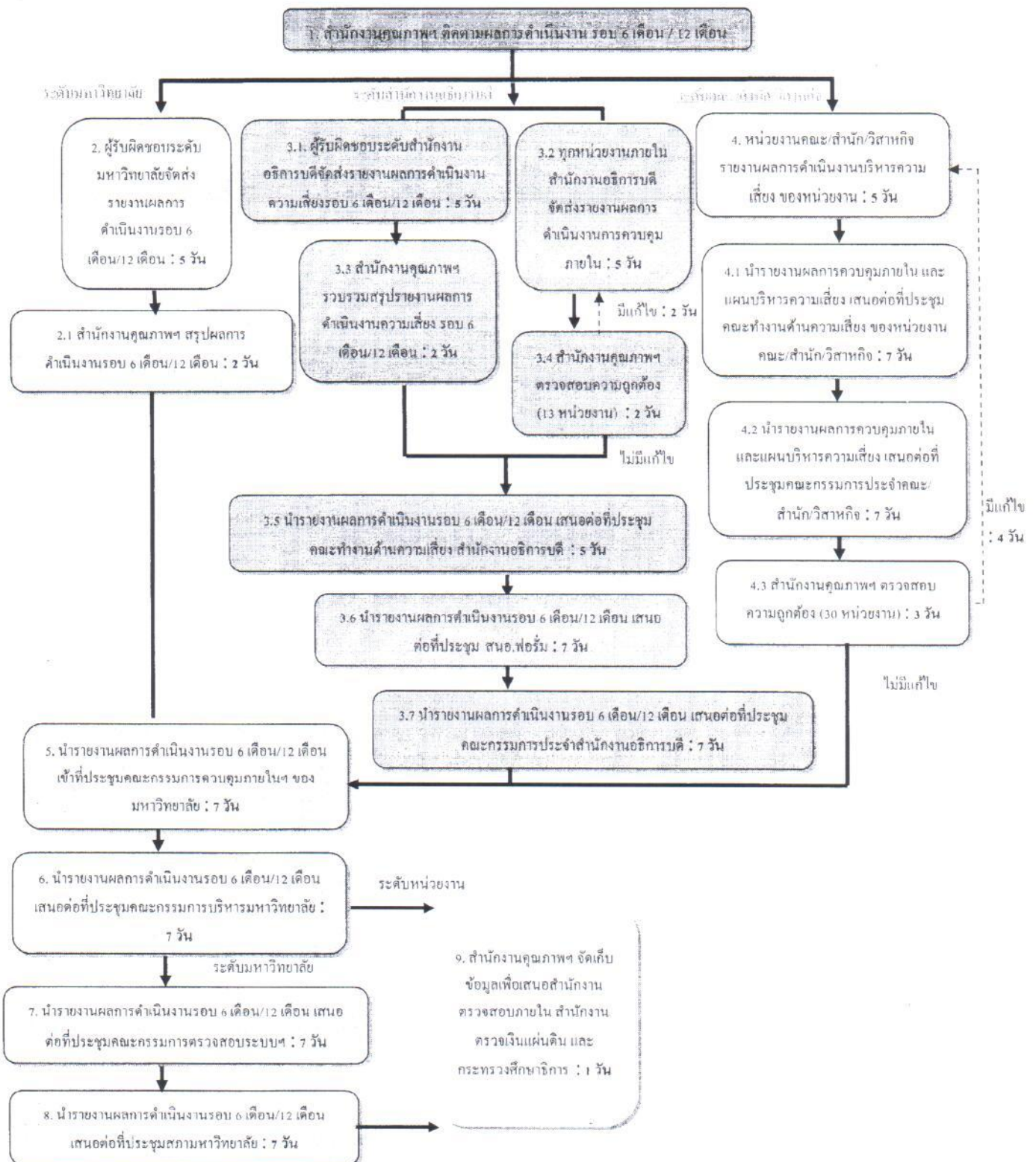
9/6/59

Flow Chart แสดงขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

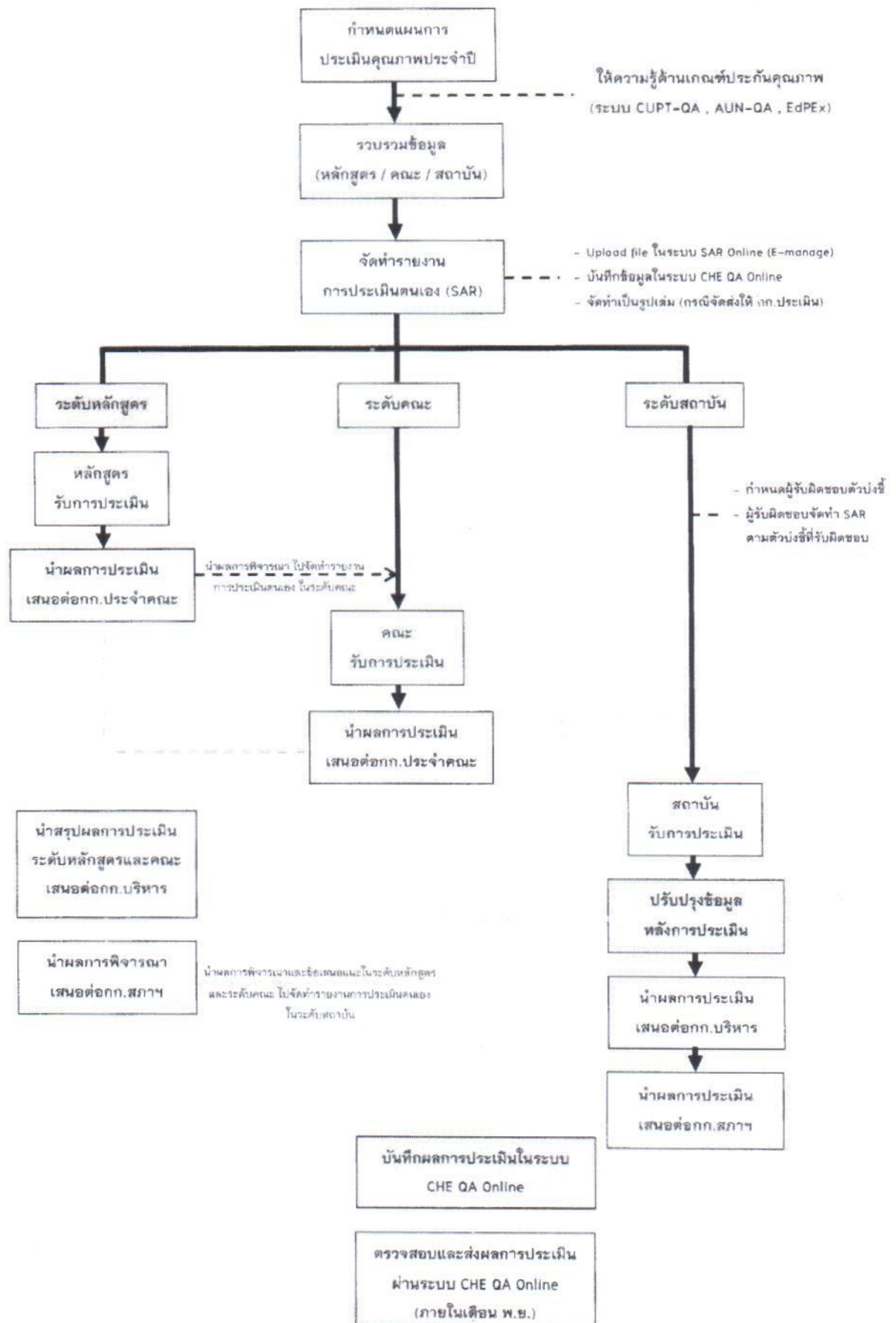
1. ขั้นตอนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน



2. ขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน



หมายเหตุ : วัน หมายถึง จำนวนวัน (ทำการ) ที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน



ระดับหลักสูตรและระดับคณะ			
กิจกรรม	วิธีการ/ขั้นตอน/	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง
(1) การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (มคอ.7 / SAR)			
- ให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพ/วิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง	- จัดบรรยาย/อบรมให้ความรู้ - จัดกิจกรรม KM	1 วัน ½ - 1 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา (ตรวจสอบความถูกต้อง เนื่องจากใช้คู่มือฉบับเดิม)	- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสารบนเว็บไซต์ OQES	3 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- จัดทำแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง (มคอ.7-ระดับหลักสูตร / SAR-ระดับคณะ)	- จัดทำเป็นเอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสารบนเว็บไซต์ OQES	3 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- Upload ไฟล์เอกสารรายงานการประเมินตนเอง เพื่อใช้เป็น SAR - Online	- Upload ไฟล์เอกสารผ่านทางระบบ E-mange - ตรวจสอบความเรียบร้อยของไฟล์เอกสาร	ภายหลังจากจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสร็จ (ก่อนวันประเมิน สัปดาห์ที่ 7 วัน)	เจ้าหน้าที่หลักสูตร/คณะ งานประกันคุณภาพฯ
- บันทึกข้อมูลรายงานการประเมินตนเองเข้าสู่ระบบ CHE QA Online	- จัดอบรมการใช้งานระบบ - บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ - ตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล	1 วัน 2 สัปดาห์ (10 วันทำการ) 2 สัปดาห์ (10 วันทำการ)	งานประกันคุณภาพฯ เจ้าหน้าที่หลักสูตร/คณะ
(2) การประกันคุณภาพภายใน			
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร และระดับคณะ	- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯของหลักสูตรและคณะ	2 สัปดาห์	- งานประกันคุณภาพฯ - เจ้าหน้าที่หลักสูตร/คณะ
- เตรียมความพร้อมในการรับการประกันคุณภาพฯ	- จัดอบรมบทบาทหน้าที่และเตรียมความพร้อมสำหรับเลขานุการ	1 วัน	- งานประกันคุณภาพฯ - เจ้าหน้าที่คณะ - ผู้มีประสบการณ์ในการเป็นเลขานุการ (ให้ข้อเสนอแนะ)
- จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการประกันคุณภาพ	- จัดทำเป็นเอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสารบนเว็บไซต์ OQES	3 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- รายงานผลการประกันคุณภาพ	- ไฟล์เอกสารทั้งรายงานผลและตารางคะแนน - รูปเล่มรายงาน	ภายในเวลา 12.00 น. ของวันถัดจากวันประเมิน	เจ้าหน้าที่คณะที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการฯ
- Upload ผลการประกันคุณภาพ	- ตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของไฟล์เอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสารบนเว็บไซต์ OQES	ภายใน 5 วัน ภายหลังจากได้รับไฟล์และเอกสารจากเลขานุการฯ	งานประกันคุณภาพฯ
- เสนอผลการประเมินระดับหลักสูตรและระดับคณะ	- รวบรวมและสรุปผลการประเมินทั้งระดับหลักสูตรและระดับคณะ - นำผลการประเมินเสนอผ่านกรรมการบริหาร	ภายใน 5 วัน ภายหลังจากการประเมินระดับคณะสิ้นสุดลง	งานประกันคุณภาพฯ

ระดับหลักสูตรและระดับคณะ			
กิจกรรม	วิธีการ/ขั้นตอน/	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	มหาวิทยาลัยและกรรมการ สภามหาวิทยาลัย - นำข้อพิจารณาและ ข้อเสนอแนะจาก กรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยและกรรมการ สภามหาวิทยาลัย แจ้งต่อ หลักสูตร/คณะ (ถ้ามี)		

ระดับสถาบัน			
กิจกรรม	วิธีการ/ขั้นตอน/	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง
(1) การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)			
- ให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพ/ วิธีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง	- จัดบรรยาย/อบรมให้ความรู้ - จัดกิจกรรม KM	- 1 วัน - ½ - 1 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา (ตรวจสอบความถูกต้อง เนื่องจากใช้คู่มือ ฉบับเดิม)	- ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสาร บนเว็บไซต์ OQES	3 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- กำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	- จัดทำหนังสือแจ้งไปยัง หน่วยงานของผู้รับผิดชอบ	1 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- จัดทำแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง (SAR-ระดับสถาบัน)	- จัดทำเป็นเอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสาร บนเว็บไซต์ OQES	5 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- ส่งรายงานผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่ รับผิดชอบ	- ผู้รับผิดชอบจัดส่งไฟล์ เอกสารให้งานประกัน คุณภาพฯ - รวบรวมและจัดรูปแบบของ เล่มรายงานการประเมิน ตนเอง	7 วัน	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับสถาบัน งานประกันคุณภาพฯ
- Upload ไฟล์เอกสารรายงานการประเมิน ตนเอง เพื่อใช้เป็น SAR - Online	- Upload ไฟล์เอกสารผ่าน ทางระบบ E-manage - ตรวจสอบความเรียบร้อย ของไฟล์เอกสาร	ภายหลังจากจัดทำรายงานการ ประเมินตนเองเสร็จ (ก่อนวัน ประเมินล่วงหน้า 7 วัน)	งานประกันคุณภาพฯ
- บันทึกข้อมูลรายงานการประเมินตนเอง เข้าสู่ระบบ CHE QA Online	- บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ - ตรวจสอบความเรียบร้อย และความถูกต้องในการ บันทึกข้อมูล	2 สัปดาห์	งานประกันคุณภาพฯ
(2) การประกันคุณภาพภายใน			
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน	- คัดต่อและทบทวน คณะกรรมการ	2 สัปดาห์	สำนักงานคุณภาพฯ (ทุกงาน)

ระดับสถาบัน			
กิจกรรม	วิธีการ/ขั้นตอน/	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับสถาบัน		
- จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สำหรับเรขานุการ)	- จัดทำเป็นเอกสาร - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสารบนเว็บไซต์ OQES	3 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- เตรียมความพร้อมในการรับการประเมินคุณภาพฯ	- จัดเตรียมเล่มรายงานการประเมินตนเอง คู่มือเอกสารต่าง ๆ - จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โสตทัศนูปกรณ์ - อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ก่อนวันประเมินล่วงหน้า 2 สัปดาห์	สำนักงานคุณภาพฯ (ทุกคน)
- รายงานผลการประเมินคุณภาพ	- รูปเล่มรายงาน - เผยแพร่เป็นไฟล์เอกสารบนเว็บไซต์ OQES	- ทันทีหลังจากการประเมินสิ้นสุดลง - 2 วัน	งานประกันคุณภาพฯ
- เสนอผลการประเมินระดับสถาบัน	- รวบรวมและสรุปผลการประเมินระดับสถาบัน - นำผลการประเมินเสนอผ่านกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัย - นำข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะจากกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัย แจ้งต่อผู้เกี่ยวข้อง - ติดตามผลการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของกรรมการสภามหาวิทยาลัยจากผู้เกี่ยวข้อง	- ภายใน 3 วัน หลังจากการประเมินสิ้นสุดลง - ตามกำหนดการประชุมของคณะกรรมการ - ภายหลังจากที่ได้รับมติจากกรรมการสภามหาวิทยาลัย	งานประกันคุณภาพฯ งานติดตามฯ