

การรับนักศึกษา

- ◆ โครงสร้างพื้นฐาน, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (7.1.3, 7.1.4)

สถานที่ทำงาน, อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน
วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน (Software, Computer, Printer)
สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน
การแจ้งซ่อม

- ◆ การจัดซื้อ-จัดจ้าง (8.4.2, 8.4.3)

With WHAT?

(Machine, Tooling, Equipment)

อะไรคือสิ่งที่จำเป็นให้กิจกรรมสมบูรณ์

- ◆ ความสามารถ (7.2)

ระดับการศึกษา ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากร
ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านใด
มี Job Description ที่ชัดเจน

- ◆ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การรวบรวม จัดทำ และเผยแพร่องค์ความรู้ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน (7.1.6)

- ◆ กระบวนการสร้างความตระหนักในนโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพของบุคลากร (7.3)

- ◆ กระบวนการสื่อสารภายในฝ่าย และบุคคลภายนอกอย่างไร (7.4)

With WHO?

(Competence, Skills, Training)

ใครเป็นผู้ปฏิบัติ / ต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการ (INPUTS)

จำนวนรับนักศึกษาของแต่ละสาขา/สำนักวิชา
คุณสมบัติของผู้สมัคร

กระบวนการ
รับนักศึกษา
(PROCESS)

ผลลัพธ์ของกระบวนการ (OUTPUTS)

จำนวนนักศึกษาที่ขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
เอกสารระเบียบประวัตินักศึกษาใหม่
ผลการตรวจสอบวุฒิการศึกษา

- ◆ การควบคุมการผลิตและการบริการ, การควบคุมการเปลี่ยนแปลง (8.5.1-8.5.4)

QP-CES-2-01: การรับนักศึกษา

WI-CES-2-01 , WI-CES-2-02 , WI-CES-2-03 , WI-CES-2-04 , WI-CES-2-05 , WI-CES-2-06 ,

WI-CES-2-07 , WI-CES-2-08 , WI-CES-2-09 , WI-CES-2-10 , WI-CES-2-11

- ◆ การจัดทำและการปรับปรุงเอกสาร (7.5.2)

- ◆ การควบคุมเอกสาร (7.5.3)

- ◆ วิธีการสื่อสารกับลูกค้า การทบทวนข้อกำหนดลูกค้า (8.2.1-8.2.3)

- ◆ การดำเนินการตามแผน/ขั้นตอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (8.6)

- ◆ การควบคุมการเปลี่ยนแปลง/ความเสี่ยง (8.5.6)

HOW?

(Procedure, WI, Control Plan,

Customer requirement)

เอกสารอะไรบ้างที่ใช้ประกอบการทำงาน

- ◆ ต้องทราบวัตถุประสงค์คุณภาพและการมีส่วนร่วมในบรรลุวัตถุประสงค์ (6.2)

- ◆ วิธีการดำเนินการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง และแผนรองรับ (6.3)

- ◆ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล (9.1.2-9.1.3)

- ◆ การแก้ไขข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (10.2)

WHAT RESULTS?

(Performance Indicators)

ตัววัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

Interested Parties

สำนักวิชา ผู้สมัคร ครูแนะแนว สอท.

การจัดตารางสอนตารางสอบ และการให้บริการห้องเรียน

สาขาวิชา
คณาจารย์/
เจ้าหน้าที่/
นักศึกษา
หน่วยงานร่วม
บริการ

- โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อม (7.1.3, 7.1.4)
- มีการบำรุงรักษาห้องเรียน, ครุภัณฑ์ในห้องเรียนอย่างไรบ้าง
- มีการดูแลโปรแกรม/เครื่องคอมพิวเตอร์ และ File งานที่ใช้ ในการทำงานอย่างไร
- มีการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ห้องเรียน อย่างไร (8.4.1,8.4.2,8.43)

- ความสามารถ (7.2)
- เจ้าหน้าที่ที่ทำงานต้องใช้คุณลักษณะและทักษะอะไรบ้าง
- ควบคุมการศึกษาทางด้านใด
- ได้รับการอบรมอะไรบ้าง
- มีการจัดทำองค์ความรู้ในงานอะไรบ้าง (7.1.6)
- มีวิธีการในการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเข้าใจและตระหนักถึงนโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไรและผลที่ได้เป็นอย่างไร (7.3,7.4)

- รายวิชาที่เปิดสอน
- การขอใช้ห้องเรียน

จัดตารางสอน
ตารางสอบ & ให้บริการ
ห้องเรียน

- ตารางสอน
- ตารางสอบ
- ตารางการใช้ห้องเรียน

- มีการควบคุมการให้บริการอย่างไร (8.5.1-8.5.6)
- มีการจัดทำและปรับปรุง (7.5.2) การควบคุมเอกสารข้อมูล (7.5.3)
- QP-CES-4-01:การจัดตารางสอนตารางสอบ
- WI-CES-4-01:การบันทึกข้อมูลระเบียบรายวิชา
- WI-CES-4-02:การเตรียมรายวิชาที่เปิดสอน
- WI-CES-4-03:การบันทึก/ปรับปรุงรายวิชาที่เปิดสอนผ่าน internet
- WI-CES-4-04:การจัดตารางสอนตารางสอบ
- WI-CES-4-05:การบันทึกข้อมูลการเปิดรายวิชา และการจัดห้องเรียน
- WI-CES-4-06:การรับจองห้องเรียน
- WI-CES-4-07:การพิมพ์รายงานการใช้ห้องเรียน
- มีแนวปฏิบัติ ระเบียบประกาศใดบ้างที่ใช้ในการทำงาน (8.2.2)
- ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการอะไรบ้าง วางแผนดำเนินการอย่างไร (8.5.6)
- มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร (8.2.1)
- มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบงานอย่างไรบ้าง (8.6)
- เมื่อพบข้อผิดพลาดในระหว่างการทำงาน มีการดำเนินการอย่างไร (8.7.1)
- มีความเสี่ยงในการดำเนินงานอะไรบ้างและมีแผนรองรับความเสี่ยงอย่างไร (6.1)

- วัตถุประสงค์คุณภาพมีอะไรบ้าง การวางแผนเพื่อให้บรรลุ (6.2)
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมีวิธีการดำเนินการอย่างไร มีแผนรองรับอย่างไรบ้าง (6.3)
- มี KPI อะไรบ้าง (6.2.1)
- มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม KPI อย่างไร (6.2.2)
- ติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร (9.1.1,9.1.2) วิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร (9.1.3)
- นำ feedback จากลูกค้ามาปรับปรุงบริการอย่างไร (8.5.5)
- หากพบข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมีการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น
อย่างไร (10.1,10.2)

กระบวนการลงทะเบียนเรียน

โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ : (7.1.2, 7.1.3, 7.1.4)

- สถานที่ทำงาน บุคลากร
- อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ Fax E-mail
- ระบบทะเบียนฯ (back office) อุปกรณ์ Software, Hardware
- เครื่องพิมพ์บัตร เครื่องจัดลำดับคิวอัตโนมัติ การบำรุงรักษา การแจ้งซ่อม
- การจัดซื้อ : บัตรนักศึกษา คู่มือนักศึกษา ปฏิทินการศึกษา (8.4.2, 8.4.3)

ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความตระหนัก : (7.2, 7.3, 7.4, 5.2, 5.3, 7.1.4, 7.1.6)

- ภาระงานที่รับผิดชอบ JD (Job Description) /Authorities
- On the Job Training การฝึกอบรม
- การสื่อสารบุคลากรภายใน เช่น การประชุม จดหมายเวียน โทรศัพท์ Line E-mail ภายนอก เช่น website facebook E-mail จดหมายเวียน โทรศัพท์
- บุคลากรรับทราบและตระหนักนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ
- มีการจัดทำองค์ความรู้ 7.1.6

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
นักศึกษา อาจารย์
ผู้ปกครอง
หน่วยงานภายใน
มหาวิทยาลัย

ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการ :
- วิชาที่ลงทะเบียน ตารางเรียน
ตารางสอบ

ลงทะเบียนเรียน

ผลลัพธ์ของกระบวนการ :
ผลการลงทะเบียน

Procedure/WI : (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 7.5.2 , 7.5.3, 6.1)

- การควบคุมการผลิตและการให้บริการ 8.5.1 (QP-CES-3-01 WI-CES-3-01 to WI-CES-3-30)
- การซัพพลายและสอบกลับได้ 8.5.2
- การดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้า 8.5.3 (ข้อมูลนักศึกษา ระเบียบประวัติ)
- การเก็บรักษา 8.5.4 - การตรวจปล่อยบริการ 8.6
- การจัดทำ และปรับปรุงเอกสารสารสนเทศให้ทันสมัย
- ระยะเวลาการจัดเก็บ และทำลาย 7.5.2 , 7.5.3
- มีการประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงาน 6.1

KPI/Analysis and evaluation/ Improvement: (6.2,9.1.3 9.2,10.3)

- การวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ 6.2
มีการกำหนด KPI Action Plan
- การตรวจติดตามคุณภาพ 9.2
1. Surveillance Audit (CB) 2. ตรวจติดตามคุณภาพภายในศูนย์
- วิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า 9.1.3 ข้อร้องเรียน 8.7
- มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แก้ไข ป้องกัน 10.3

การทดสอบ

- โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อม (7.1.3, 7.1.4) มีการดูแล บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่ใช้ เครื่องพิมพ์ และไฟล์ที่ในงานอย่างไร (7.1.3, 7.1.4)
- มีการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์อะไรบ้าง และดำเนินการอย่างไร (8.4.1, 8.4.2, 8.4.3)

- นักศึกษา
- คณาจารย์
- กรรมการคุมสอบ
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
- ศูนย์คอมพิวเตอร์

ตารางสอบกลางภาค ประจำภาค (รายวิชา จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียน)

การทดสอบ

- ความสามารถ (7.2) คุณสมบัติของผู้ที่ทำงานต้องเป็นอย่างไร ได้รับการฝึกอบรมอะไรบ้าง
- มีการจัดตั้งความรู้ในงานอะไรบ้าง (7.1.6)
- มีวิธีการในการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเข้าใจและตระหนักถึงนโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไรและผลที่ได้รับเป็นอย่างไร (7.3,7.4)

กระดาษคำตอบ แบบปรนัยและแบบอัตนัย

- มีการควบคุมการให้บริการอย่างไร (8.5.1-8.5.6)
- มีการจัดทำและปรับปรุง (7.5.2) การควบคุมเอกสารข้อมูล (7.5.3)

- การทดสอบ (QP-CES-4-02)
- การตั้งข้อมูลตารางสอบจากระบบทะเบียนและประเมินผล (WI-CES-4-08)
- การยืนยันการจัดสอบ (WI-CES-4-09)
- การแจ้งรายละเอียดการจัดสอบ (WI-CES-4-10)
- การผลิตสำเนาแบบทดสอบ (WI-CES-4-11)
- การประมวลผลข้อมูลแบบแจ้งรายละเอียดการจัดสอบ (WI-CES-4-12)
- การจัดห้องสอบปกติ (WI-CES-4-13)
- การจัดห้องสอบชั่วคราว (WI-CES-4-14)
- การสรรหากรรมการคุมสอบ (WI-CES-4-15)
- การสรรหากรรมการคุมสอบ (WI-CES-4-16)
- การจัดการกรรมการคุมสอบห้องปกติ (WI-CES-4-17)
- การทำของข้อสอบ (WI-CES-4-18)
- การทำของกระดาษคำตอบ (WI-CES-4-19)
- การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อสอบ (WI-CES-4-20)
- การเตรียมความพร้อมก่อนการสอบ (WI-CES-4-21)
- การดำเนินการสอบ (WI-CES-4-22)

- การส่งกระดาษคำตอบ (WI-CES-4-23)
- สรุปผลดำเนินการสอบ (WI-CES-4-24)
- การทำคำสั่งเปลี่ยนแปลงกรรมการคุมสอบ (WI-CES-4-25)
- การทำลายข้อสอบ (WI-CES-4-26)
- การดำเนินการกับนักศึกษาที่ทำผิดระเบียบการสอบ (WI-CES-4-27)
- การดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการสอบ (WI-CES-4-28)
- การจัดสอบนอกตาราง (WI-CES-4-29)
- มีแนวปฏิบัติ ระเบียบประกาศใดบ้างที่ใช้ในการทำงาน (8.2.2)
- ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ วางแผนดำเนินการอย่างไร(8.5.6)
- มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร (8.2.1)
- มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบอย่างไรบ้าง (8.6)
- เมื่อพบข้อผิดพลาดในระหว่างการดำเนินงาน มีการดำเนินการอย่างไร (8.7.1)
- มีความเสี่ยงในการดำเนินงานอะไรบ้างและมีแผนรองรับความเสี่ยงอย่างไร (6.1)
- มีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการหรือไม่ (6.3)

- วัตถุประสงค์คุณภาพ การวางแผนเพื่อให้บรรลุ (6.2)
- มี KPI อะไรบ้าง (6.2.1)
- มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม KPI อย่างไร (6.2.2)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงมีวิธีดำเนินการอย่างไร มีแผนรองรับอะไรบ้าง (6.3)
- มีการติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ (9.1.1, 9.1.2) วิเคราะห์อย่างไร (9.1.3)
- นำข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาปรับปรุงบริการอย่างไร (8.5.5)
- หากพบข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมีการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอย่างไร (10.1, 10.2)



การประมวลผลการศึกษา

- โครงสร้างพื้นฐาน (7.1.3) และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (7.1.4) สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- วัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องตรวจกระดาษคำตอบ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมต่าง ๆ) ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ การแจ้งซ่อม
- การจัดซื้อจัดจ้าง ฯ (8.4.2,8.4.3)

นักศึกษา
อาจารย์
สำนักวิชา
ผู้ปกครอง

- กระดาษคำตอบปรนัย
- คะแนนเก็บจากผู้สอน
- ใบส่งระดับคะแนนตัวอักษร

กระบวนการประมวลผลการศึกษา

- ความสามารถ (7.2)
ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านใด
- การจัดการความรู้ (การแลกเปลี่ยน การรวบรวม จัดทำ และเผยแพร่ความรู้) (7.1.6)
- ความตระหนักถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพของบุคลากรในฝ่าย (7.3)
- การสื่อสารภายในและภายนอกฝ่าย (7.4)

- คะแนนจากการตรวจกระดาษคำตอบปรนัย
- แต้มระดับคะแนนเฉลี่ย (GPA)
- แต้มระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม (GPAX)
- ใบแสดงผลการเรียน (Transcript)

- การควบคุมการผลิตและการให้บริการ (8.5.1-8.5.4)
QP-CES-5-01 การประมวลผลการศึกษา
WI-CES-5-01 การตรวจสอบข้อสอบ WI-CES-5-02 การวิเคราะห์ข้อสอบ
WI-CES-5-03 การประมวลผลการเรียน WI-CES-5-04 การจำแนกสถานภาพนักศึกษา
- WI-CES-5-05 การสรุปผลการเรียน WI-CES-5-13 การจัดทำเอกสาร Online
WI-CES-5-11 การตรวจสอบสถานภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- การจัดทำและปรับปรุงเอกสาร (7.5.2)
- การควบคุมเอกสาร (7.5.3)
- มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร (8.2.1)
- การพิจารณาข้อกำหนด (8.2.2) และการทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า (8.2.3)
- มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบงานอย่างไรบ้าง (8.6)
- การจัดการความเสี่ยง มีความเสี่ยงอะไรบ้างและมีแผนรองรับความเสี่ยงอย่างไร (6.1)
- การควบคุมการเปลี่ยนแปลง มีการดำเนินการอย่างไร (8.5.6)

- วัตถุประสงค์คุณภาพมีอะไรบ้าง การมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (6.2)
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมีวิธีการดำเนินการอย่างไร มีแผนรองรับอย่างไรบ้าง (6.3)
- มี KPI อะไรบ้าง (6.2.1)
- มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม KPI อย่างไร (6.2.2)
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (9.1.1,9.1.2) และการวิเคราะห์ข้อมูล (9.1.3)
- การแก้ไขข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอย่างไร (10.2)

- โครงสร้างพื้นฐาน (7.1.3) และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (7.1.4)
- สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- วัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมต่าง ๆ)
- ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ การแจ้งซ่อม
- การจัดซื้อจัดจ้าง ฯ (8.4.2,8.4.3)

การสำเร็จการศึกษา

- ความสามารถ (7.2)
- ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านใด
- การจัดการความรู้ (การแลกเปลี่ยน การรวบรวม จัดทำ และเผยแพร่ความรู้) (7.1.6)
- ความตระหนักถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพของบุคลากรในฝ่าย (7.3)
- การสื่อสารภายในและภายนอกฝ่าย (7.4)

นักศึกษา
สำนักวิชา
สถาน
ประกอบการ
สถาบันการศึกษา

นักศึกษาแจ้งจบ

กระบวนการสำเร็จการศึกษา

- #### เอกสารการการศึกษา
- ใบรับรองสำเร็จการศึกษา
 - ใบแสดงผลการศึกษา (Transcript)
 - ปริญญาบัตร

- การควบคุมการผลิตและการให้บริการ (8.5.1-8.5.4)
- QP-CES-5-02 การสำเร็จการศึกษา
- WI-CES-5-06 การรับคำร้องแจ้งจบ WI-CES-5-09 การดำเนินการสำเร็จการศึกษา
- WI-CES-5-07 การตรวจสอบหนังสือนักศึกษาแจ้งจบการศึกษา
- WI-CES-5-08 การจัดทำเอกสารตรวจสอบจบ
- WI-CES-5-10 การจัดทำเอกสารสำเร็จการศึกษา
- WI-CES-5-12 การตรวจสอบวุฒิการศึกษา WI-CES-5-13 การจัดทำเอกสาร Online
- การจัดทำและปรับปรุงเอกสาร (7.5.2)
- การควบคุมเอกสาร (7.5.3)
- มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร (8.2.1)
- การพิจารณาข้อกำหนด (8.2.2) และการทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า (8.2.3)
- มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบงานอย่างไรบ้าง (8.6)
- การจัดการความเสี่ยง มีความเสี่ยงอะไรบ้างและมีแผนรองรับความเสี่ยงอย่างไร (6.1)
- การควบคุมการเปลี่ยนแปลง มีการดำเนินการอย่างไร (8.5.6)

- วัตถุประสงค์คุณภาพมีอะไรบ้าง การมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (6.2)
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมีวิธีการดำเนินการอย่างไร มีแผนรองรับอย่างไรบ้าง (6.3)
- มี KPI อะไรบ้าง (6.2.1)
- มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม KPI อย่างไร (6.2.2)
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (9.1.1,9.1.2) และการวิเคราะห์ข้อมูล (9.1.3)
- การแก้ไขข้อผิดพลาดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอย่างไร (10.2)

กระบวนการ รับ-ส่งเอกสาร

- # โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อม (7.1.3, 7.1.4)
- มีโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานอย่างไร
- มีการซ่อมบำรุง computer/printer อย่างไร
- มีการซ่อมบำรุง สภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างไร

ความตระหนัก (7.2)

- เจ้าหน้าที่ที่ทำงานต้องใช้คุณลักษณะและทักษะอะไรบ้าง (JD)
- ได้รับการอบรมอะไรบ้าง
- # มีการจัดทำองค์ความรู้ในงานอะไรบ้าง (7.1.6)
- # มีวิธีการในการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเข้าใจและตระหนักถึงนโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไรและผลที่ได้เป็นอย่างไร (7.1.6)

- หัวหน้าหน่วยงาน
- หัวหน้าสำนักงาน
- บุคลากรในหน่วยงาน
- ส่วนสารบรรณา
- หน่วยงานภายใน/ภายนอก ม.

เอกสาร/จดหมาย

รับ-ส่งเอกสาร

เอกสาร/จดหมาย

- # มีการควบคุมการให้บริการอย่างไร (8.5.1, 8.5.6)
- # มีการจัดทำและปรับปรุง (7.5.2) การควบคุมเอกสารข้อมูล (7.5.3)
- QP-CES-1-01 การรับ-ส่งเอกสาร
- WI-CES-1-01 การรับเอกสาร ผ่านระบบ E-office
- WI-CES-1-02 การส่งเอกสาร ผ่านระบบ E-office
- # มีระเบียบใดบ้างที่ใช้ในการทำงาน (8.2.2)
- # เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ มีการวางแผนดำเนินการอย่างไร (8.5.6)
- # มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร (8.2.1)
- # มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบงานอย่างไรบ้าง (8.6)
- # เมื่อพบข้อผิดพลาดในระหว่างการทำงาน มีการดำเนินการอย่างไร (8.7.1)
- # มีความเสี่ยงในการทำงานอะไรบ้างและมีแผนรองรับความเสี่ยงอย่างไร (6.1)

- # วัตถุประสงค์คุณภาพมีอะไรบ้าง มีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุอย่างไร (6.2)
- # เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมีวิธีการดำเนินการอย่างไร (6.3)
- # มี KPI อะไรบ้าง (6.2.1)
- # มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม KPI อย่างไร (6.2.2)
- # ติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร (9.1.1, 9.1.2)
- # วิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร (9.1.3)
- # นำ feedback จากลูกค้ามาปรับปรุงบริการอย่างไร (8.5.5)
- # หากพบข้อผิดพลาดที่เป็นไปตามข้อกำหนดมีการแก้ไขอย่างไร (10.1, 10.2)

**กระบวนการ
เบิก-ยืม-คืน เงินสำรองจ่าย**

- หัวหน้าหน่วยงาน
- บุคลากรในหน่วยงาน
- ส่วนการเงินฯ
- หน่วยตรวจสอบภายใน/ภายนอก

โครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อม (7.1.3, 7.1.4)

- มีโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานอย่างไร
- มีการซ่อมบำรุง computer/printer อย่างไร
- มีการซ่อมบำรุง สภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างไร

ความตระหนัก (7.2)

- เจ้าหน้าที่ที่ทำงานต้องใช้คุณลักษณะและทักษะอะไรบ้าง (JD)
- ได้รับการอบรมอะไรบ้าง

มีการจัดทำองค์ความรู้ในงานอะไรบ้าง (7.1.6)

มีวิธีการในการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเข้าใจและตระหนักถึงนโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพอย่างไรและผลที่ได้เป็นอย่างไร (7.1.6)

**บันทึกขออนุมัติ
เงินสำรองจ่าย**

เบิก-ยืม-คืน เงินสำรองจ่าย

**ได้รับ
เงินสำรองจ่าย**

มีการควบคุมการให้บริการอย่างไร (8.5.1, 8.5.6)

มีการจัดทำและปรับปรุง (7.5.2) การควบคุมเอกสารข้อมูล (7.5.3)

- QP-CES-1-02 การเบิก-ยืม-คืนเงินสำรองจ่าย
- WI-CES-1-03 การเบิกเงินสำรองจ่าย
- WI-CES-1-04 การยืม-คืนเงินสำรองจ่าย
- WI-CES-1-05 การเบิกชดเชยเงินสำรองจ่าย
- WI-CES-1-06 การตรวจนับเงินสำรองจ่ายประจำวัน

มีระเบียบใดบ้างที่ใช้ในการทำงาน (8.2.2)

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ มีการวางแผนดำเนินการอย่างไร (8.5.6)

มีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร (8.2.1)

มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบงานอย่างไรบ้าง (8.6)

เมื่อพบข้อผิดพลาดในระหว่างการทำงาน มีการดำเนินการอย่างไร (8.7.1)

มีความเสี่ยงในการดำเนินงานอะไรบ้างและมีแผนรองรับความเสี่ยงอย่างไร (6.1)

วัตถุประสงค์คุณภาพมีอะไรบ้าง มีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุอย่างไร (6.2)

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมีวิธีการดำเนินการอย่างไร (6.3)

มี KPI อะไรบ้าง (6.2.1)

มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตาม KPI อย่างไร (6.2.2)

ติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร (9.1.1, 9.1.2)

วิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร (9.1.3)

นำ feedback จากลูกค้ามาปรับปรุงบริการอย่างไร (8.5.5)

หากพบข้อผิดพลาดที่เป็นไปตามข้อกำหนดมีการแก้ไขอย่างไร (10.1, 10.2)