

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	กลุ่มงานวิชาการ
	เรื่อง : กระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑.๑ เพื่อให้คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) ที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการ ที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมกระบวนการต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ ให้มีความสอดคล้องและเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของส่วนงาน

๒. ขอบเขต (Scope)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) นี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งแต่ขั้นตอนกำหนดช่วงตรวจประเมินพื้นที่จริง เลือกคณะกรรมการตรวจประเมิน จัดส่งรายชื่อผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกรรมการตรวจประเมินให้มหาวิทยาลัยทำคำสั่งแต่งตั้ง จัดทำโครงการฯ ร้องรับการตรวจประเมินฯ จัดส่งเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ลงตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review) นำเสนอผลการตรวจประเมินด้วยวาจา จัดทำรายงานผลการตรวจประเมิน Feedback Report จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมิน Feedback Report และรายงานผลการตรวจประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ ซึ่งประกอบด้วยอธิการบดี ประกาศ ผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง



๓. คำจำกัดความ (Definition)

การประเมินคุณภาพ คือ กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะฯ โดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบพัฒนาคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพ โดยมีกฎเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน

รายงานการประเมินตนเอง คือ รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของคณะฯ ในรอบปีที่ผ่านมาและมีการวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา การวางแผนพัฒนาเสริมจุดแข็ง และจัดการกับโอกาสพัฒนา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

กรรมการตรวจประเมิน คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยเกณฑ์ EdPEx หรือผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Assessor)

เลขานุการการตรวจประเมิน คือ อาจารย์หรือบุคลากรดูแลรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพหรือด้านพัฒนาคุณภาพ โดยผ่านการอบรมเกี่ยวกับ EdPEx และได้รับการแต่งตั้งจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติหน้าที่

EdPEx คือ Education Criteria for Performance Excellence เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

TQA คือ Thailand Quality Award

SAR คือ Self-Assessment Report รายงานการประเมินตนเอง

Feedback Report คือ รายงานผลการตรวจประเมินที่รวบรวมและนำเสนอข้อเสนอแนะ โอกาสในการพัฒนา เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาในปีถัดไป

Consensus Review (CR) คือ กระบวนการประชุมคณะกรรมการตรวจประเมินฯ เพื่อหาข้อสรุปในจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Strengths) โอกาสเพื่อการพัฒนา (Opportunities for Improvement) คะแนนของคณะฯ ในแต่ละหมวดที่เห็นพ้องต้องกัน

Independent Review (IR) คือ กระบวนการศึกษา พิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินฯ เป็นรายบุคคล

Site Visit Review (SV) คือ กระบวนการตรวจเยี่ยมคณะฯ เพื่อรวบรวมหลักฐาน สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยืนยันผลการปฏิบัติงานตามรายงานการตรวจประเมินตนเองและผลการดำเนินงานของคณะฯ

Key Factor (KF) คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญส่งผลต่อการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมาย

Item Lead Review ผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละหมวดของเกณฑ์ EdPEx

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ในกระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx มีบุคคลที่มีความรับผิดชอบ และมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้น ๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ ประกอบด้วย

งานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้กำหนดนโยบาย กลไก กำกับ ติดตาม ระบบการบริหารคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่า



มหาวิทยาลัย/คณะ นั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

ผู้บริหารคณะเภสัชศาสตร์ เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่พิจารณา ตรวจสอบ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา (Feedback Report) ตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินให้ข้อเสนอแนะและโอกาสในการพัฒนาคณะ

คณบดี เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ ส่งเสริม พัฒนา สนับสนุนและดำเนินการกิจกรรมตามวงจรรอบระบบคุณภาพ เพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานในองค์กร ด้านองค์ความรู้ ด้านการพัฒนาคุณภาพ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง อำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และเลขานุการในกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงการนำผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะฯ มาเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบาย และกิจกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะเภสัชศาสตร์

ประธานกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) จัดทำตารางมอบหมายงานรายหมวด ตารางการปฏิบัติงานของทีมคณะกรรมการประเมินฯ การพิจารณาจัดทำ Key Factor (KF) และจัดทำ Independent Review (IR), Consensus Review (CR) ร่วมกับทีมคณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเยี่ยมหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดร่วมกับทีมคณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมิน แจ้งผลการประเมินฯ อย่างไม่เป็นทางการด้วยวาจาต่อคณะฯ ให้คำแนะนำและชี้ประเด็นสำคัญในการแก้ไข หรือพัฒนาแก่คณะฯ

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกับประธานกรรมการประเมินฯ จัดทำ Independent Review (IR), Consensus Review (CR) และตรวจเยี่ยมคณะฯ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ร่วมสรุปผลการประเมินฯ ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประธานกรรมการประเมินฯ ร่วมพิจารณาผลการประเมิน และร่วมรับผิดชอบผลการประเมินและรายงานการประเมิน

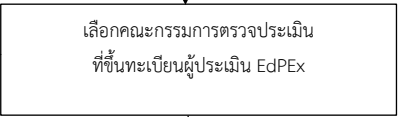
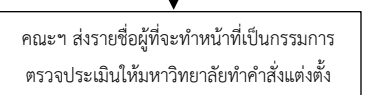
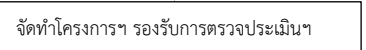
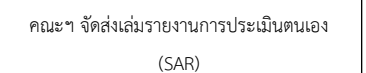
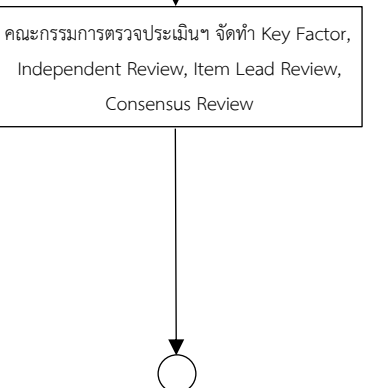
เลขานุการการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เป็นไปตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ประสานงาน และร่วมดำเนินงานระหว่างประธานกรรมการประเมินฯ และคณะกรรมการประเมินฯ จัดทำเอกสารและบริหารจัดการในกระบวนการ Independent Review (IR), Consensus Review (CR) รวมถึง Site Visit และทบทวนกระบวนการหลังการตรวจประเมิน

เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่เตรียมข้อมูล และเอกสารเพื่อประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง รวมถึงการประสานงานและเตรียมรับการตรวจประเมินจากผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

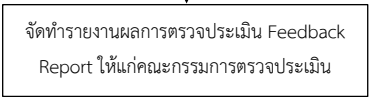
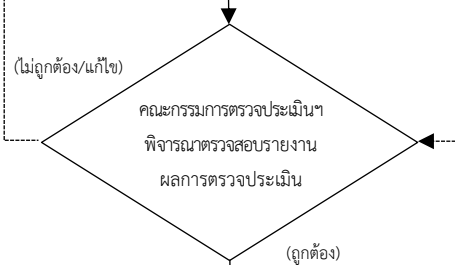
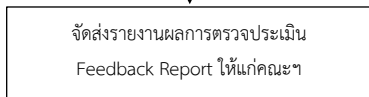
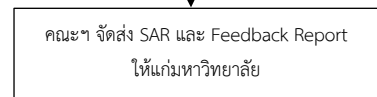
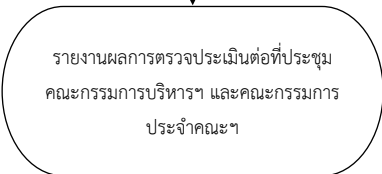
รองคณบดีฝ่ายบริหาร เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ นำเสนอรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ และคณะกรรมการประจำคณะฯ



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD A([กำหนดช่วงตรวจประเมินพื้นที่จริง Site Visit Review]) --> B[เลือกคณะกรรมการตรวจประเมิน ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมิน EdPEX] </pre>	๑ วัน	งานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา แจ้งกำหนดช่วงตรวจประเมินกับ เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะฯ	งานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
๒	 <pre> graph TD B[เลือกคณะกรรมการตรวจประเมิน ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมิน EdPEX] --> C{ประสานงานกับผู้ที่ ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการฯ} </pre>	๑ วัน	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา ม.บูรพา คัดเลือก คณะกรรมการตรวจประเมินฯ และ ส่งรายชื่อให้คณะฯ	งานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
๓	 <pre> graph TD C{ประสานงานกับผู้ที่ ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการฯ} -- (ไม่ตอบรับ) --> B C -- (ตอบรับ) --> D[คณะฯ ส่งรายชื่อผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกรรมการ ตรวจประเมินให้มหาวิทยาลัยทำคำสั่งแต่งตั้ง] </pre>	๑ วัน	๑. เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะฯ ประสานงานกับผู้ ที่จะทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการตรวจ ประเมินฯ ๒. คณะกรรมการตรวจประเมินฯ พิจารณาตอบรับเป็นผู้ประเมินฯ	๑. เจ้าหน้าที่งานประกัน คุณภาพการศึกษาของ คณะฯ ๒. คณะกรรมการตรวจ ประเมินฯ
๔	 <pre> graph TD D[คณะฯ ส่งรายชื่อผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกรรมการ ตรวจประเมินให้มหาวิทยาลัยทำคำสั่งแต่งตั้ง] --> E[จัดทำโครงการฯ ร้องรับการตรวจประเมินฯ] </pre>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะฯ สรุปรายชื่อผู้ที่ จะทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการตรวจ ประเมินฯ ระดับคณะฯ ส่งให้กับงาน พัฒนาคุณภาพการศึกษา ม.บูรพา เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ	๑. เจ้าหน้าที่งานประกัน คุณภาพการศึกษาของ คณะฯ ๒. งานพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
๕	 <pre> graph TD E[จัดทำโครงการฯ ร้องรับการตรวจประเมินฯ] --> F[คณะฯ จัดส่งเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR)] </pre>	๑ วัน	เลขานุการประเมินฯ จัดทำโครงการฯ ร้องรับการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน	เลขานุการประเมิน
๖	 <pre> graph TD F[คณะฯ จัดส่งเล่มรายงานการประเมินตนเอง (SAR)] --> G[คณะกรรมการตรวจประเมินฯ จัดทำ Key Factor, Independent Review, Item Lead Review, Consensus Review] </pre>	๑ วัน	คณะฯ จัดส่งเล่มรายงานการประเมิน ตนเอง (SAR) ส่งให้คณะกรรมการ ตรวจประเมินฯ ทุกท่าน พร้อมไฟล์เล่ม SAR และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้ง Word และ PDF	เลขานุการประเมินฯ
๗	 <pre> graph TD G[คณะกรรมการตรวจประเมินฯ จัดทำ Key Factor, Independent Review, Item Lead Review, Consensus Review] --> H(()) </pre>	๗ วัน	เลขานุการประเมินฯ ประสานงาน การส่งข้อมูลพื้นฐาน/ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องให้กับทีมคณะกรรมการ ประเมินฯ เพื่อจัดทำ Key Factor, Independent Review, Item Lead Review, Consensus Review	เลขานุการประเมินฯ



ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๘		๑ วัน	ตรวจประเมินพื้นที่จริง เลขานุการประเมินฯ ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก คณะกรรมการตรวจประเมินฯ	๑. คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ๒. เลขานุการประเมินฯ
๙		๑ วัน	เลขานุการประเมินฯ จัดทำรายงานผล การตรวจประเมิน Feedback Report ส่งให้กับคณะกรรมการตรวจประเมินฯ	เลขานุการประเมินฯ
๑๐		๓ วัน	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ พิจารณาความถูกต้องของรายงานผล การตรวจประเมิน Feedback Report	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ
๑๑		๑ วัน	เลขานุการประเมินฯ จัดส่งรายงานผล การตรวจประเมิน Feedback Report ให้แก่คณะฯ	เลขานุการประเมินฯ
๑๒		๗ วัน	คณะฯ พิจารณารายงานผลการตรวจ ประเมิน Feedback Report กรณีไม่ เห็นชอบ เลขานุการประเมินฯ จัดทำ บันทึกข้อความขออุทธรณ์ถึง คณะกรรมการตรวจประเมินฯ	ผู้บริหารคณะเภสัชศาสตร์
๑๓		๑ วัน	เลขานุการประเมินฯ จัดส่ง SAR Feedback Report ให้แก่มหาวิทยาลัย ในรูปแบบไฟล์ PDF	เลขานุการประเมินฯ
๑๔		๑ วัน	รายงานผลการตรวจประเมินต่อที่ ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ และ คณะกรรมการประจำคณะฯ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
	รวมเวลาทำการ	๒๘ วัน		

หมายเหตุ: นับเฉพาะวันทำการ



๖. ภาคผนวก (ถ้ามี)

๖.๑ แนวปฏิบัติการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (เข้าถึงได้ที่ <https://service.buu.ac.th/index.php/qa/>)

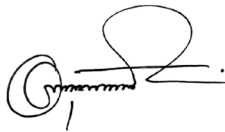
๖.๒ ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ๑๒๔๙/๒๕๖๔ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (เข้าถึงได้ที่ <https://finance.buu.ac.th/2020/notice-payment.php>)

๗. ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตาม SOP ฉบับนี้

๗.๑ ลดความสับสนหรือความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐาน ความชัดเจนของการดำเนินงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ

๗.๒ มีแนวปฏิบัติชัดเจน ลดโอกาสการเกิดข้อบกพร่อง ช่วยให้การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ แม้มีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ และเป็นคู่มือให้บุคลากรใหม่เรียนรู้กระบวนการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบและความพร้อมของคณะฯ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือด้านการบริหารจัดการแก่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาและบุคคลภายนอก

ผู้จัดทำ



(นายสุบัณฑิต พุ่มเจริญ)

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

วันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

