**ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนของ ยศ.ทร.**

ตัวอย่างที่ ๒ (ของ SP)

(พิจารณาจากการให้บริการของ ยศ.ทร.)

|  |
| --- |
| **๑. บริการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SP1 กระบวนการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา** | | | |
| **SP1.1 กระบวนการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา** | | | |
| **ข้อกำหนดด้าน**  **ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ข้อกำหนด**  **ด้านกฎหมาย**  **กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ** | **ข้อกำหนด**  **ด้านประสิทธิภาพ** | **ข้อกำหนด**  **ด้านความคุ้มค่า** |
| ผู้รับบริการ (C) :  **- สถานศึกษากลุ่มที่ ๑** สถานศึกษาต่ำกว่าปริญญา  (รร.ชุมพลฯ รร.สสท.ฯ รร.นย.ฯ รร.พธ.ฯ รร.อล.ฯ รร.ขส.ฯ รร.นวก.ฯ รร.ดย.ฯ และ รร.ชอร.ฯ)  **- สถานศึกษากลุ่มที่ ๒** สถานศึกษาสำหรับนายทหารสัญญาบัตร (ฝวก.ฯ วทร.ฯ รร.สธ.ทร.ฯ และ รร.ชต.ฯ)  ๑. มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา  ๒. คู่มือประกันคุณภาพการ ศึกษามีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน | ๑. กรอบแนวทาง/คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพและ สมศ. | ๑. ลดเวลา/ลดขั้นตอน/ลดความผิดพลาด | ๑. ใช้รองรับการประเมินของกองทัพ/สมศ. |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S) :  - หน่วยสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น ๆ  ๑. คู่มือประกันคุณภาพการ ศึกษามีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน |
| **สรุปข้อกำหนดของกระบวนการ**  **จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา** | | **ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน** | |
| ๑. มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา | | ๑.๑ ร้อยละของจำนวนสถานศึกษา/หน่วยสนับสนุน ที่เกี่ยวข้อง ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ต่อจำนวนสถานศึกษา/หน่วยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๙๐ | |
|  | | ๑.๒ จำนวนครั้งในการจัดสัมมนา/ประชุมเพื่อจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๒ ครั้ง/กลุ่มประเภทสถานศึกษา | |

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปข้อกำหนดของกระบวนการ**  **จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา** | **ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน** |
|  | ๑.๓ ร้อยละของจำนวนผู้ที่ตอบแบบประเมินความ พึงพอใจที่มีต่อการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาในระดับดีขึ้นไป ต่อจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ..... |
| ๒. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มีแนวทางการปฏิบัติ  ที่ชัดเจน | ๒.๑ มีคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ครบทุกกลุ่มประเภทของสถานศึกษา  ค่าเป้าหมาย : มีครบทั้ง ๒ กลุ่มประเภทของสถานศึกษาที่ ยศ.ทร.รับผิดชอบ |
|  | ๒.๒ ร้อยละของจำนวนผู้ที่ตอบแบบประเมินความ พึงพอใจที่มีต่อการนำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้แล้วในระดับดีขึ้นไป ต่อจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : : ≥ ร้อยละ ..... |
| ๓. กรอบแนวทาง/คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพและ สมศ. | ๓.๑ ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ในคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของกองทัพ ต่อจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของกองทัพ  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๘๐ |
|  | ๓.๒ ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ในคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของ สมศ. ต่อจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของ สมศ.  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๘๐ |
| ๔. ลดเวลา/ลดขั้นตอน/ลดความผิดพลาด | ๔.๑ จำนวนครั้งในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการสัมมนา/ประชุมล่วงหน้า ประกอบการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๒ ครั้ง/กลุ่มประเภทสถานศึกษา |
|  | ๔.๒ จำนวนครั้งในการจัดประชุมเตรียมการสัมมนา/ประชุมจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๑ ครั้ง/กลุ่มประเภทสถานศึกษา |
| ๕. ใช้รองรับการประเมินของกองทัพ/สมศ. | ๕. ร้อยละของจำนวนสถานศึกษาที่นำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในดำเนินการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อสนับสนุนการประเมินของกองทัพ/สมศ. ต่อจำนวนสถานศึกษาที่รับการประเมินจากกองทัพ/สมศ.  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๘๐ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SP1 กระบวนการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา** (ต่อ) | | | |
| **SP1.2 กระบวนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ** | | | |
| **ข้อกำหนดด้าน**  **ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ข้อกำหนด**  **ด้านกฎหมาย**  **กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ** | **ข้อกำหนด**  **ด้านประสิทธิภาพ** | **ข้อกำหนด**  **ด้านความคุ้มค่า** |
| ผู้รับบริการ (C) :  **- สถานศึกษากลุ่มที่ ๑** สถานศึกษาต่ำกว่าปริญญา  (รร.ชุมพลฯ รร.สสท.ฯ รร.นย.ฯ รร.พธ.ฯ รร.อล.ฯ รร.ขส.ฯ รร.นวก.ฯ รร.ดย.ฯ และ รร.ชอร.ฯ)  **- สถานศึกษากลุ่มที่ ๒** สถานศึกษาสำหรับนายทหารสัญญาบัตร (ฝวก.ฯ วทร.ฯ รร.สธ.ทร.ฯ และ รร.ชต.ฯ)  - **สถานศึกษากลุ่มที่ ๓** สถานศึกษา/หน่วยใน ยศ.ทร. (รร.พจ.ฯ รร.ชุมพลฯ ศฝท.ฯ และ ศภษ.ฯ)  ๑. สถานศึกษาผ่านการประเมิน  ๒. ผู้ประเมินมีความรู้ ความ สามารถและมีประสบการณ์  ๓. ได้ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินที่เป็นประโยชน์และปฏิบัติได้จริง | ๑. พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๕  ๒. กฎกระทรวงว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา  ๓. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา | ๑. ลดเวลา/ลดขั้นตอน/ลดความผิดพลาด | ๑. รองรับการประเมินภายนอกได้ |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S) :  หน่วยต้นสังกัด และ ทร. (คณะ กรรมการประกันคุณภาพการ ศึกษาและฝึกอบรมของ ทร.)  ๑. สถานศึกษาผ่านการประเมิน |
| **สรุปข้อกำหนดของกระบวนการ**  **ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ** | | **ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน** | |
| ๑. สถานศึกษาผ่านการประเมิน | | ๑.๑ ร้อยละของจำนวนมาตรฐานที่มีผลประเมินในระดับดีขึ้นไป ต่อจำนวนมาตรฐานที่ประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๖๐ | |
|  | | ๑.๒ ร้อยละของจำนวนสถานศึกษาที่มีผลประเมิน  ระดับสถาบันอยู่ในระดับดีขึ้นไป ต่อจำนวนสถานศึกษาที่รับการประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๗๕ | |
|  | | ๑.๓ ค่าเฉลี่ยผลประเมินในภาพรวมระดับสถาบันของทุกสถานศึกษา ที่รับการประเมิน  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๓.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕ | |

|  |  |
| --- | --- |
| **SP1 กระบวนการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา** (ต่อ) | |
| **SP1.2 กระบวนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ** | |
| **สรุปข้อกำหนดของกระบวนการ**  **ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ** | **ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน** |
| ๒. ผู้ประเมินมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ | ๒.๑ ร้อยละของจำนวนผู้ประเมินที่ผ่านการอบรม และ/หรือมีประสบการณ์ การเป็นผู้ตรวจสอบ/ ผู้ประเมิน ต่อจำนวนผู้ประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๘๐ |
|  | ๒.๒ ร้อยละของจำนวนผู้ประเมินที่มีผลประเมินความพึงพอใจที่สถานศึกษามีต่อผู้ประเมินในเกณฑ์ดีขึ้นไป  ต่อจำนวนผู้ประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๗๕ |
| ๓. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และปฏิบัติได้จริง | ๓.๑ จำนวนระยะเวลาในการส่งบันทึกรายงานสรุปผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ให้สถานศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≤ ๕ วันงาน นับจากวันที่ได้รับอนุมัติ |
|  | ๓.๒ จำนวนระยะเวลาในการส่งเล่มรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ให้สถานศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≤ ๑๕ วันงาน นับจากวันที่ได้รับอนุมัติ |
|  | ๓.๓ ร้อยละของจำนวนสถานศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะของผู้ประเมินว่าเป็นประโยชน์และปฏิบัติได้จริง ในระดับดีขึ้นไป ต่อจำนวนสถานศึกษา ที่รับการประเมินทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๗๕ |
|  | ๓.๔ ร้อยละของจำนวนสถานศึกษาที่สามารถนำข้อเสนอแนะของผู้ประเมินมาปฏิบัติได้เกินกึ่งหนึ่ง  ต่อจำนวนสถานศึกษาทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๕๐ (ใช้ข้อมูลย้อนหลัง) |
| ๔. พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๕/กฎกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา/คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา | ๔. กรอบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เป็นไปตามที่คู่มือประกันคุณภาพการศึกษากำหนด  ค่าเป้าหมาย : ครบทุกตัวบ่งชี้ในคู่มือฯ |
| ๕. ลดเวลา/ลดขั้นตอน/ลดความผิดพลาด | ๕.๑ จำนวนครั้งในการจัดประชุมวางแผนเตรียมการก่อนและสรุปผลหลังการประเมิน  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๒ ครั้ง/สถานศึกษา |
|  | ๕.๒ จำนวนครั้งในการใช้โปรแกรมช่วยในการคำนวณผลประเมินสถานศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๑ ครั้ง/สถานศึกษา |
|  | ๕.๓ จำนวนครั้งในการจัดประชุมพิจารณา (ร่าง) รายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๑ ครั้ง/สถานศึกษา |

|  |  |
| --- | --- |
| **สรุปข้อกำหนดของกระบวนการ**  **ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ** | **ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน** |
|  | ๕.๔ จำนวนครั้งในการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม หลังสิ้นสุดการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาครบทุกสถานศึกษา  ค่าเป้าหมาย : ≥ ๑ ครั้ง |
| ๖. รองรับการประเมินภายนอกได้ | ๖.๑ ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมิน มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ภายนอกของกองทัพ ต่อจำนวน  ตัวบ่งชี้ของกองทัพทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๘๐ |
|  | ๖.๒ ร้อยละของจำนวนตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมิน มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ภายนอกของ สมศ. ต่อจำนวน  ตัวบ่งชี้ของ สมศ.ทั้งหมด  ค่าเป้าหมาย : ≥ ร้อยละ ๘๐ |
|  | ๖.๓ จำนวนสถานศึกษาที่นำผลการตรวจสอบและประเมินจาก ยศ.ทร.นำมาใช้ประกอบการรับประเมินจาก สมศ.ได้  ค่าเป้าหมาย : ทุกสถานศึกษาที่รับการประเมินจาก สมศ. |