

การจัดการซื้อร้องเรียน

บทบาทของ สตป.

คำสั่ง สกอ. จัดตั้งหน่วยงานภายใน

1. ศึกษา วิเคราะห์และวิจัย เพื่อพัฒนาระบบ/กลไกการติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
2. ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษา
3. จัดทำสารสนเทศและรายงานผลการติดตามประเมินต่อ กกอ.
4. งานเลขานุการ กกอ.
5. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น

ภารกิจหลักของ สตป.

หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการประกัน
คุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา รวมทั้ง
การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการจัดการศึกษา

เครื่องมือ

- * พระราชบัญญัติ
- * กฎกระทรวง
- * ประกาศกระทรวง
- * ประกาศ กกอ.
- * ระเบียบ กกอ.
- * แนวปฏิบัติต่างๆ

การควบคุมคุณภาพ

มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ

- * สตป. จะต้องกำหนดมาตรฐานของกระบวนการงานการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถือเป็นแนวปฏิบัติ
- * กระบวนการที่กำหนดสามารถใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพของ สตป.
- * กระบวนการที่ออกแบบสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ว่า ระบบการควบคุมคุณภาพของ สตป. ได้มีการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- * สตป. หรือบุคลากรของ สตป. สามารถตัดสินใจได้ว่าต้องทำอะไรเพิ่มเติมหรือไม่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- * การรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ที่ออกโดย สตป. หรือบุคลากรของ สตป. มีความเหมาะสมและทันกับสถานการณ์
- * ผู้บังคับบัญชาสามารถสอบถามความถูกต้องของงานได้

กระบวนการงาน

- * ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- * กำหนดประเภท
- * กำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- * กำหนดกระบวนการงาน โดยเฉพาะวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือข้อเท็จจริง
- * กำหนดตัวบุคคลผู้มีอำนาจตัดสินใจ

เทคนิค

การหาข้อมูล/ข้อเท็จจริง เช่น

- * ผู้ร้องเรียนโดยตรง
- * การสืบสวนหรือตรวจสอบในทางลับ
- * ขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้ง 3 กรณี จะทำในรูปคณะกรรมการหรือวิธีการอื่น
ตามความเหมาะสมของเรื่องนั้นๆ เป็นกรณีไป