



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ที่ ๐๔๙๙/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาและมอบหมายตัวบ่งชี้  
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑  
แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และกำหนดผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

**๑. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่**

๑.๑ จัดทำนโยบาย ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

๑.๒ กำกับดูแล อำนวยความสะดวกให้ข้อเสนอแนะ และแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน

**๒. คณะกรรมการการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้**

๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองเสนอต่อคณะกรรมการ  
การประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๒ นำเสนอแนวทางพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของกองต่อ  
คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๓ จัดทำรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
เสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับกอง

๒.๔ เตรียมการเพื่อรองรับการตรวจประเมินภายใน

๒.๕ ประสานและดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประกัน  
คุณภาพและการบริหารจัดการ จัดทำฐานข้อมูล และเว็บไซต์ วิจัยสถาบันตามตัวชี้วัด พัฒนาบุคลากร  
และการบริหารความเสี่ยง

๒.๖ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ของหน่วยงาน

๒.๗ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์  
มาตรฐานของสกอ. สมศ. และของมหาวิทยาลัยฯ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ และปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
ประกอบด้วย บุคลากร ดังนี้

**๓. โครงร่างองค์กร**

๓.๑ ลักษณะองค์กร

๓.๒ สภาวะการณ์ขององค์กร

ผู้กำกับดูแล ประกอบด้วย

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

**ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรุไพ ประภัสสร

นายเอนก บัวสำลี

นางสาวนฤมล ส่งต่าย

นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นางสาวบรรลักษ์ณ์ แสงกล้า

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

นางสาวชฎาพร โชติธรรมาภรณ์

นางสาวศุภลักษณ์ สมโภชน์

**๔. เกณฑ์และตัวบ่งชี้**

**ตัวบ่งชี้ที่ ๑ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร**

**คำอธิบาย :** ผู้นำระดับสูง มีหน้าที่ในการชี้แนะ และทำให้หน่วยงานและมหาวิทยาลัยมีความยั่งยืน รวมถึงจัดให้มีระบบกำกับดูแลองค์กร การปฏิสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้และยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

**ผู้กำกับดูแล ประกอบด้วย**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

**เกณฑ์มาตรฐาน**

๑. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน

**ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

๑. นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

๒. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบเครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

๑. นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

๒. นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล

๓. นางสาวกนิษฐา กิ่งกิ่งวัลย์

๓. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อปี

#### **ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

๑. นายธนกฤต ภูโอบ
๒. นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล

๔. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความรู้ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินงานที่ดี

#### **ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรุไพ ประภัสสร
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภโชคชัย นันทศรี
๓. อาจารย์ ดร.พิมพ์นารา บรรจง
๔. นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

๕. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง ๑๐ ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

#### **ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

๑. นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
๒. นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล

### **ตัวบ่งชี้ที่ ๒ กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน**

**คำอธิบาย :** หน่วยงานต้องปฏิบัติงานสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน คือการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการดำเนินพันธกิจของหน่วยงานเอง หน่วยงานจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางพัฒนาและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยงและการประกันคุณภาพภายใน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### **ผู้กำกับดูแล ประกอบด้วย**

นางมะลิวัลย์ รอดกำเนิด

#### **เกณฑ์มาตรฐาน**

๑. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

๒. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตามประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

#### **ผู้รับผิดชอบ**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรไพ โประภัสสร  
 นายเอนก บัวสำลี  
 นางสาวนฤมล ส่งต่าย  
 นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา  
 นางสาวเกศกนก ไทยแท้  
 นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์  
 นางสาวบวรลักษณ์ แสงกล้า  
 นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด  
 นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ  
 นางวรรณภา สุวรรณพงษ์  
 นางสาวชฎาพร โชติธรรมาภรณ์

๓. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

#### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวบวรลักษณ์ แสงกล้า  
 นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ  
 นายมนตรี ประชุม  
 นายทศพร ศีลอวยพร  
 นางสาวรติกานต์ เรือศรีจันทร์  
 นายชัยรัตน์ ศรีวงศ์ราช

๔. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

#### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวนฤมล ส่งต่าย  
 นางสาวปรานค์ทิพย์ น้ำเงินสกุลณี  
 นางสาวอุมาพร ขุนพิลึก  
 นางสาวศิริรัตน์ ชิตสุระ  
 นางสาวปราจีน ไกรทอง  
 นางสาววราภรณ์ คล้ามสถิต  
 นางสาววรรณภา หอมคำแหง  
 นางสาวศุภลักษณ์ สมโภชน์  
 นางสาวกันยา มั่นคง

๕. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

**ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย**

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางผ่องศรี พิกุลทอง

**ตัวบ่งชี้ที่ ๓ การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ**

**คำอธิบาย :** เสียงของลูกค้า (Voice of customer) สามารถนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานได้ ทำให้หน่วยงานปรับกระบวนการขั้นตอนในการทำงานให้เป็น “ระบบ” หรือมี Workflow ที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานของกรบริการ (Service Level Agreement) หากมีการรับฟังเสียงของลูกค้าและนำไปพัฒนาต่ออย่างจริงจัง ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรสามารถที่จะก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ความท้าทายขององค์กรคือ องค์กรมีวิธีอย่างไรในการใช้เสียงของลูกค้าปรับกลยุทธ์ที่จะเดินไปข้างหน้า นอกจากนี้ สิ่งที่เป็นผลพวงของการรับฟังเสียงของลูกค้าได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็น การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ได้อีกวิธีหนึ่ง

**ผู้กำกับดูแล**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พธูรำไพ ประภัสสร

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

**เกณฑ์มาตรฐาน**

๑. มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม

๒. มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า แต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันที่และมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันซ้ำในอนาคต

๓. มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๔. มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงการประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๕. มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ

๖. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิเช่น อีเมล ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook)

๗. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการแลความคาดหวังของผู้รับบริการ

**ผู้รับผิดชอบ**

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

นางสาวณิสรณ์ สุขพร้อม  
 นางรัชนิวรรณ หลิมมงคล  
 นางสาวชฎาพร โชติธรรมาภรณ์  
 นางภัทรวดี จิตคิตติ  
 นายธนภฤต ภูโอบ

#### **ตัวบ่งชี้ที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

**คำอธิบาย :** การดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้จะต้องทำการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปจัดทำสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเหล่านี้ไว้อย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาและนำมาใช้งานได้ง่ายตลอดจนจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ในการดำเนินงานของทุกตัวบ่งชี้ควรต้องมีการจัดการความรู้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

##### **ผู้กำกับดูแล**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

##### **เกณฑ์มาตรฐาน**

๑. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน

##### **ผู้รับผิดชอบ**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรไพ โประภัสสร

นายเอนก บัวสำลี

นางสาวนฤมล ส่งต่าย

นางศรณรัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นางสาวบวรลักษณ์ แสงกล้า

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

นางสาวชฎาพร โชติธรรมาภรณ์

นางสาวศุภลักษณ์ สมโภชน์

๒. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวกรวดเร็ว

๓. มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics

๔. มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

#### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวเกศกนก ไทยแท้  
นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง  
นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล  
นายธนกฤต ภูโอบ

๕. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร

#### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวเกศกนก ไทยแท้  
นางชมภักดิ์ จารุฑีชัยพร  
นางภัทรวดี จิตคติ  
นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล  
นางสาวนุจรีย์ สรรคพงษ์  
นางปวีณฉัฐฎ์ คงสมนาม  
นางสาวธนีสรณ์ สุขพร้อม  
นางสาวยอดสร้อย ภูสงค์

#### ตัวบ่งชี้ที่ ๕ การบริหารและพัฒนาบุคลากร

**คำอธิบาย :** หน่วยงานควรมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ โดยการพัฒนาบุคลากรต้องเป็นไปตามสมรรถนะหลักที่หน่วยงานกำหนดซึ่งสมรรถนะหลักเหล่านี้จะเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนมุ่งเน้นการเรียนรู้ การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ และการพัฒนานวัตกรรมที่สนับสนุนการบรรลุผลสำเร็จและการแข่งขันของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

#### ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

#### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
๒. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ
๓. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้

- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

๔. มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากร

มีสมรรถนะที่สูงขึ้น

๕. มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
- ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
- การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ
- การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นจำเป็นในการปฏิบัติงาน
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงานและการสร้าง

นวัตกรรม

### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นายวิทยา ศรีนรคุตร

นางสาวกรรณิกา อินแปลง

นางสาวนฤชล เชื้อนัยัง

นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

### ตัวบ่งชี้ที่ ๖ การปฏิบัติการ

**คำอธิบาย :** พิจารณาการออกแบบระบบงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ ในระบบการทำงานขององค์กร ประกอบด้วย ๑) กระบวนการทำงานที่สำคัญทั้งการกำหนดกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support P Process) ซึ่งในการกำหนดกระบวนการทำงานเหล่านี้จำเป็นต้องใช้ข้อกำหนดที่สำคัญจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ในแต่ละกระบวนการทำงานจะประกอบด้วย ข้อกำหนด และตัวชี้วัดในการติดตามความสำเร็จ (ทั้ง Leadings และ Lagging Indicators) เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการนั้น ๒) เครื่องมือในการติดตามควบคุมกระบวนการทำงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีความคงเส้นคงวา และบรรลุเป้าหมายองค์กรที่ตั้งไว้ ๓) การวิเคราะห์ความสูญเสียสูญเปล่า (Waste) และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมให้คนในองค์กรได้เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน ๔) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจใช้แนวคิด PDCA หรือ ECRS ก็ได้

### ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเนิด

### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support P Process) และมีกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ



๒. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญรวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย

๓. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น

- นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน
- ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการทำงานซ้ำ
- ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด

๔. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุมถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย

#### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์  
นายวิทยา ศรีนรคุตร  
นางสาวกรรณิกา อินแสง  
นางสาวนฤชล เชื้อนัยัง  
นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

๕. มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ

#### ผู้รับผิดชอบ

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด  
นางผ่องศรี พิกุลทอง  
นายธนกฤต ภูโอบ

#### ตัวบ่งชี้ที่ ๗ ผลลัพธ์

คำอธิบาย : ตัวบ่งชี้ ๗ ผลลัพธ์ เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเชื่อมโยงกับตัวบ่งชี้กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ ๑ - ๖) โดยจะพิจารณาข้อมูลระดับผลการดำเนินการ แนวโน้ม และตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสมของตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งการบูรณาการกับข้อกำหนดที่สำคัญของหน่วยงาน. ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการเรียนรู้ขององค์กร ถ้ากระบวนการปรับปรุงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างกว้างขวาง หน่วยงานควรมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันด้วยความเชื่อที่ว่าหากมีกระบวนการที่ดีก็ต้องทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน

#### ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

#### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาระความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน

**ผู้รับผิดชอบ**

นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา  
นางวรรณภา สุวรรณพงษ์  
นางรัชนิวรรณ หลิมมงคล

๒. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

๓. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวเกศกนก ไทยแท้  
นางวรรณภา สุวรรณพงษ์  
นางสาวธนีสรณ์ สุขพร้อม

๔. ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้

**ผู้รับผิดชอบ**

นายธนกฤต ภูโอบ

๕. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์  
นายวิทยา ศรีนครุต  
นางสาวกรรณิกา อินแสง  
นางสาวนฤชล เชื้อนัยง  
นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

๖. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวเกศกนก ไทยแท้  
นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

**ตัวบ่งชี้ที่ ๘ การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ  
(ดำเนินการในระดับมหาวิทยาลัย)**

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :** แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ.

๒๕๖๑ – ๒๕๖๕ ได้พิจารณาและทำการวิเคราะห์ Gap Analysis ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารและการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และสามารถแข่งขันได้เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถบรรลุสำเร็จตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่วางไว้จึงต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานทุกภาคส่วนในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนั้น จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ ๘ การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศขึ้น ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีเกณฑ์มาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

**เกณฑ์มาตรฐาน**

**หน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

๑. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย

**ผู้กำกับดูแล**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พธูร่าไพ ประภัสสร

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

๒. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๓. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๔. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันท่วงที

๕. มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทน

ตำแหน่งผู้นำระดับสูง

๖. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตรากำลังคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ)

**ผู้กำกับดูแล**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นายวิทยา ศรีนรคุตร

นางสาวกรรณิกา อินแปลง

นางสาวนฤชล เชื้อนัยัง

นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

๗. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน

**ผู้กำกับดูแล**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

**ผู้รับผิดชอบ**

นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางรัชนิวรรณ หลิมมงคล

๘. มีการจัดให้มีพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง มีระบบตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม และจิตใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ คนป่วย

**ผู้กำกับดูแล**

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ

นายทศพร ศीलวยพร

นางสาวรติกานต์ เรือศรีจันทร์

นายชัยรัตน์ ศรีวงศ์ราช

ทั้งนี้ มอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร กำกับดูแล ให้เป็นไปตามคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ วงษ์บุญมาก)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

Signature Code : KHVYGGHVBYWCKUKTGFFA