



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ที่ ๑๖๓๙/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาและมอบหมายตัวบ่งชี้ กองกลาง สำนักงาน
อธิการบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

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 ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕
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

นางสาวบวรลักษณ์ แสงกล้า

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

๔. เกณฑ์และตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ ๑ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

คำอธิบาย : ผู้นำระดับสูง มีหน้าที่ในการชี้นำ 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 กิ่งกังวาลย์

๓. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้งต่อปี

ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย

๑. นายธนภุต ภูโอบ
๒. นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล

๔. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความรู้ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินงานที่ดี

ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรุณีไพ 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 หน่วยงานจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยงและการประกันคุณภาพภายใน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผู้กำกับดูแล ประกอบด้วย

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

๒. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตามประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ผู้รับผิดชอบ

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรุณีไพ ประภัสสร

นายเอนก บัวสำลี
 นางสาวนฤมล ส่งต่าย
 นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา
 นางสาวเกศกนก ไทยแท้
 นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์
 นางสาวบวรลักษณ์ แสงกล้า
 นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
 นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ
 นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

๓. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผู้รับผิดชอบ

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

๔. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวนฤมล ส่งต่าย
 นางสาวปรารค์ทิพย์ น้ำเงินสกุลณี
 นางสาวอุมาพร ชุนพิลึก
 นางสาวศิริรัตน์ ชิตสุระ
 นางสาวปราจัน ไกรทอง
 นางสาววารารณ์ คล้ามสถิต
 นางสาววรรณภา หอมคำแหง

๕. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
 นางผ่องศรี พิกุลทอง

ตัวบ่งชี้ที่ ๓ การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ

คำอธิบาย : เสียงของลูกค้า (Voice of customer) สามารถนำมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานได้ ทำให้หน่วยงานปรับกระบวนการทำงานให้เป็น “ระบบ” หรือมี Workflow ที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานของกรบริการ (Service Level Agreement) หากมีการรับฟังเสียงของลูกค้าและนำไปพัฒนาต่ออย่างจริงจัง ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรสามารถที่จะก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ความท้าทายขององค์กรคือ องค์กรมีวิธีอย่างไรในการใช้เสียงของลูกค้าปรับกลยุทธ์ที่จะเดินไปข้างหน้า นอกจากนี้ สิ่งที่เป็นผลพวงของการรับฟังเสียงของลูกค้าได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งเป็นการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ได้อีกวิธีหนึ่ง

ผู้กำกับดูแล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรุไพ ประภัสสร

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม

๒. มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า แต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันที่และมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันซ้ำในอนาคต

๓. มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีการประเมินความพึงพอใจ 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

นางสาวธนีสรณ์ สุขพร้อม

นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล

นางภัทรวดี จิตคติ

นายธนภฤต ภูโอบ

ตัวบ่งชี้ที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

คำอธิบาย : การดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้จะต้องทำการวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปจัดทำสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเหล่านี้ไว้อย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาและนำมาใช้งานได้ง่ายตลอดจนจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ในการดำเนินงานของทุกตัวบ่งชี้ควรต้องมีการจัดการความรู้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชรไพ โประภัสสร

นายเอนก บัวสำลี

นางสาวนฤมล ส่งต่าย

นางศณรัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นางสาวบรรลักษ์ณ์ แสงกล้า

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

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 จารุณีฉิมพร
นางภัทรวดี จิตคติ
นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล
นางสาวนุจรีย์ สรรคพงษ์
นางปวีณณัฐภูมิ คงสมนาม
นางสาวธนีสรณ์ สุขพร้อม
นางสาววรฤทัย 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. มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น
๕. มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

- ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
- การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ
- การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงาน
- สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน

และการสร้างนวัตกรรม

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นายวิทยา ศรีนาคบุตร

นางสาวกรรณิกา อินแสง

นางสาวนฤชล เชื้อนยัง

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 Leading และ Lagging Indicators) เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการนั้น ๒) เครื่องมือในการติดตามควบคุมกระบวนการทำงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีความคงเส้นคงวา และบรรลุเป้าหมายองค์กรที่ตั้งไว้ ๓) การวิเคราะห์ความสูญเสียสูญเปล่า (Waste) และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมให้คนในองค์กรได้เรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน ๔) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจใช้แนวคิด PDCA หรือ ECRS ก็ได้

ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

เกณฑ์มาตรฐาน

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

๒. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญรวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย

๓. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น

-นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล
อื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน

- ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการทำงานซ้ำ
- ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด

๔. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม
ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึง
การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย แลค้นหาข้อมูลได้ง่าย

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นายวิทยา ศรีนรคุตร

นางสาวกรรณิกา อินแสง

นางสาวนฤชล เชื้อนยัง

นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

๕. มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางผ่องศรี พิกุลทอง

นายธนภฤต ภูโอบ

ตัวบ่งชี้ที่ ๗ ผลลัพธ์

คำอธิบาย : ตัวบ่งชี้ ๗ ผลลัพธ์ เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเชื่อมโยงกับตัวบ่งชี้กระบวนการ
(ตัวบ่งชี้ ๑ – ๖) โดยจะพิจารณาข้อมูลระดับผลการดำเนินการ แนวโน้ม และตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสมของ
ตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งการบูรณาการกับข้อกำหนดที่สำคัญของหน่วยงาน. ซึ่งมีความเกี่ยวข้อง
โดยตรงกับการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการเรียนรู้ขององค์กร ถ้ากระบวนการปรับปรุงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างกว้างขวาง หน่วยงานควรมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันด้วยความเชื่อที่ว่าหากมี
กระบวนการที่ดีก็ต้องทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน

ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงและการสร้างความผูกพัน
กับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้
ผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ

นางคณารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

นางรัชนีวรรณ 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

นายธนภุต ภูโอบ

๕. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นายวิทยา ศรีนครุต

นางสาวกรรณิกา อินแถลง

นางสาวนฤชล เชื้อนัยัง

นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

๖. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 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 และสามารถแข่งขันได้เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถบรรลุสำเร็จตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่วางไว้จึงต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานทุกภาคส่วนในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้ขึ้นไปตามนั้น จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ ๘ การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศขึ้น ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีเกณฑ์มาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน

หน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

๑. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย

ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พฐุราไพ ประภัสสร

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวเกศกนก ไทยแท้

นางวรรณภา สุวรรณพงษ์

๒. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด

๓. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๔. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทัน่วงที

๕. มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง

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

ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวคณินิจ สรรคพงษ์

นายวิทยา ศรีนครุต

นางสาวกรรณิกา อินแสง

นางสาวนฤชล เชื้ออนัย

นางสาวน้ำทิพย์ สังข์ทอง

๗. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน

ผู้กำกับดูแล

ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเนิด

ผู้รับผิดชอบ

นางคนารัตน์ สิริเสถียรวัฒนา

นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด

นางรัชนีวรรณ หลิมมงคล

ทั้งนี้ มอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร กำกับดูแล ให้เป็นไปตามคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช พรหมภาสิต)

รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

Signature Code : F๖MCiKfzg/Baw+KJwjYj