

## โครงร่างองค์กร

### 1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ก่อกำเนิดขึ้นจากการเล็งเห็นความสำคัญในงานประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย และจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2552 จากมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 2/2552 เป็นส่วนราชการภายในมีฐานะเทียบเท่าคณะ มีภารกิจหลักคือ การพัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์มาตรฐานของประเทศไทยและเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)

#### (1) ผลผลิต/บริการ (Product Offerings)

สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีผลผลิตและบริการหลักที่สำคัญ ได้แก่ ระบบและกลไกในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย องค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวิธีส่งมอบผลผลิตและบริการดังกล่าวให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในตาราง OP.1

ตาราง OP.1 ผลผลิตและบริการหลัก และรูปแบบการส่งมอบให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลผลิต/บริการหลัก	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำคัญของผลผลิต/บริการต่อความสำเร็จขององค์กร	รูปแบบและวิธีส่งมอบผลผลิต/บริการ
บริการสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหน่วยงานมหาวิทยาลัย	-ผู้บริหารมหาวิทยาลัย -หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	- หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของประเทศ - หน่วยงานได้แนวปฏิบัติ/เกิดความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน	การจัดการความรู้
บริการสนับสนุนคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษาเครือข่าย	เครือข่ายสถานศึกษา	สถานศึกษาในเครือข่ายมีคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับระดับชุมชนและระดับชาติ	-ค่ายวิชาการ -ติวเข้มวิชาการ
องค์ความรู้ ผลงานวิจัย และแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ	-หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	-ต่อยอดความคิด -ลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน -บุคลากรเกิดการเรียนรู้ พัฒนา งาน พัฒนาตนเอง	-เวทินำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีและนวัตกรรม -คู่มือ เอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์สำนักประกันฯ

**(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม (MISSION, VISION and VALUE)**

**ปรัชญา :** สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ

**วิสัยทัศน์ :** สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจะดำเนินการให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพการศึกษา ระดับชาติและระดับสากล โดยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างถ้วนทั่วทั้งองค์กร

**พันธกิจ :** 1.พัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. สมศ. กพร. และเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล

2.บริการวิชาการด้านการประกันคุณภาพแก่หน่วยงานภายใน-ภายนอก

3.วิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กรความรู้ นวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง

**เอกลักษณ์ :** เป็นหน่วยงานที่สร้างความร่วมมืออย่างเข้มแข็งเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย

**ค่านิยมองค์กร :** PDCA

P = Practice on cooperation: เน้นประสานความร่วมมือ

D = Driven by quality: ยึดถือการขับเคลื่อนด้วยคุณภาพ

C = Culture continuous learning: มีวัฒนธรรมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

A = Alert to innovate and create: กระตือรือร้นเรื่องนวัตกรรมและการสร้างสรรค์

**สมรรถนะหลักองค์กร (Core Competencies) :**

1. มีความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพและมีความรู้เรื่องเกณฑ์การประกันภาพ ภายใน/ภายนอก และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสากล

2. สามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้

3. สามารถสร้างความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

โดยสมรรถนะหลักเหล่านี้เป็นสิ่งขับเคลื่อนที่ทำให้สำนักประกันฯ มีผลการดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ดังแสดงความสัมพันธ์ตามตาราง OP.2

ตาราง OP.2 ความเกี่ยวข้อง/สัมพันธ์ระหว่างพันธกิจกับสมรรถนะหลักของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

พันธกิจ	สมรรถนะหลัก
1.พัฒนามหาวิทยาลัยตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. สมศ. กพร. และเกณฑ์มาตรฐาน ระดับสากล	-มีความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และมีความรู้เรื่องเกณฑ์การประกันภาพภายใน/ภายนอก และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสากล -สามารถสร้างความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก
2.บริการวิชาการด้านการประกันคุณภาพ แก่หน่วยงานภายใน-ภายนอก	สามารถสร้างความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก
3.วิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กรความรู้	สามารถพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ โดยใช้

พันธกิจ	สมรรถนะหลัก
นวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง	กระบวนการจัดการความรู้

### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)

สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีบุคลากรทั้งสิ้น 7 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 พฤษภาคม 2559) ได้แบ่งประเภทบุคลากรตามสายการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบสัดส่วนบุคลากรประเภทตามวุฒิการศึกษา อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กร และความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร ดังแสดงในตาราง OP.3

ตารางที่ OP.3 ข้อมูลบุคลากร ความต้องการและความคาดหวัง และปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานกับหน่วยงาน

รายการ	สายผู้สอน	สายสนับสนุน
คุณวุฒิการศึกษา		
ปริญญาเอก	1	-
ปริญญาโท	1	2
ปริญญาตรี	-	4
อายุ		
50 ปีขึ้นไป	1	-
30 - 49 ปี	1	3
ต่ำกว่า 30 ปี	-	3
อายุเฉลี่ย (ปี)	45.5	31.5
อายุงาน		
20 ปีขึ้นไป	1	-
15 - 19 ปี	-	-
14 - 10 ปี	-	1
5 - 9 ปี	1	2
ต่ำกว่า 5 ปี	-	3
อายุงานเฉลี่ย (ปี)	21.0	3.8
ความต้องการและความคาดหวัง	- ความร่วมมือจากหลักสูตรและคณะในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	- สวัสดิการบ้านพัก - ได้รับบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานกับ	- การกำหนดตำแหน่ง	- ความก้าวหน้าและความ

รายการ	สายผู้สอน	สายสนับสนุน
หน่วยงาน	ผู้บริหารในระดับผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ - ความภูมิใจในผลงาน	มั่นคงในสายอาชีพ - การได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน - เงินเดือน และค่าตอบแทน - ความภูมิใจในผลงาน

**(4) สินทรัพย์ (Assets)**

สำนักประกันคุณภาพฯ มีสินทรัพย์ทั้งที่เป็นอาคาร เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ห้องสำนักงาน สำนักประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 ห้อง
- คอมพิวเตอร์ จำนวน 6 เครื่อง
- เซิร์ฟเวอร์สำหรับเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 เซิร์ฟเวอร์
- ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 ระบบ คือ ระบบสารสนเทศสำหรับเชื่อมโยงเอกสารหลักฐานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบรายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร (มคอ.7) ออนไลน์

**(5) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements)**

สำนักประกันคุณภาพการศึกษาต้องปฏิบัติงานภายในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ดังแสดงในตาราง OP.4 ตาราง OP.4 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
การประกันคุณภาพการศึกษา	- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ.2558 และเรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ.2558 - เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน-ภายนอก ซึ่งกำหนดโดย สกอ. สมศ. และ กพร. - นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
การบริหารจัดการองค์กร	- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือนและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organization Relationships)**

**(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)**

โครงสร้างของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย 3 ฝ่าย ได้แก่ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารสำนักงาน และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและสำนักประกันฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพการศึกษา และมีคณะกรรมการประจำสำนักทำหน้าที่กำหนดแนวทาง ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานของสำนัก นอกจากนี้สภามหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อประเมินการบริหารงานของผู้บริหารสำนักด้วยเช่นกัน ดังแสดงตามภาพที่ OP.1

โครงสร้างสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



ภาพที่ OP.1 โครงสร้างสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

(ข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2559)

**(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)**

กลุ่มลูกค้าที่สำคัญของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และเครือข่ายสถานศึกษา ในขณะที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ สกอ. สมศ. กพร. และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความต้องการความคาดหวังแตกต่างกัน ดังแสดงใน ตาราง OP.5

ตาราง OP.5 ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</li> <li>- การรายงานความก้าวหน้าและข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	ช่วยเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนคุณภาพด้วยเกณฑ์ EdPEX และเกณฑ์ AUN-QA
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้การสนับสนุน ความช่วยเหลือในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ</li> </ul>	การเป็นพี่เลี้ยงในการดำเนินการเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเกณฑ์มาตรฐานสากล
เครือข่ายสถานศึกษาภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดบริการคำปรึกษา และกิจกรรมตัวเข้มให้แก่โรงเรียนในเครือข่าย 1 ช่วย 9</li> </ul>	ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจนสามารถทำให้โรงเรียนผ่านการประเมินรับรองคุณภาพภายในและภายนอก
สกอ. สมศ. และ กพร.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เครือข่ายการทำงานที่เข้มแข็ง</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานประจำปีอย่างครบถ้วน และมีผลการดำเนินงานที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้รับรองคุณภาพของคณะหรือมหาวิทยาลัย</li> </ul>
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX และเกณฑ์ AUN-QA</li> <li>- ให้คำปรึกษา และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน และการจัดทำ SAR</li> <li>- การให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่เอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถนำผลการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นเกณฑ์พิจารณาผลงาน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี</li> <li>- ช่วยลดภาระงานการประกันคุณภาพการศึกษา</li> </ul>

**(3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Suppliers and PARTNERS)**

สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีผู้ส่งมอบที่สำคัญ ได้แก่ ฝ่ายพัสดุ ร้านค้า ซึ่งมีบทบาทในการส่งมอบวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการและการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนัก และมีพันธมิตรที่สำคัญ คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ (องค์การมหาชน) (สมศ.) และสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีบทบาทในการสนับสนุนด้านการวางแผน ติดตาม ส่งเสริม และเผยแพร่การดำเนินงานโครงการ 1 ช่วย 9 และการแลกเปลี่ยนข้อมูลผลการปฏิบัติงานสำหรับใช้เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตามลำดับ ส่วนคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือตอนล่าง และชุมชนในพื้นที่ให้บริการ มีความร่วมมือกันทั้งการส่งมอบเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา ให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ประกันคุณภาพ สนับสนุนงบประมาณการตรวจประเมินระดับหลักสูตรที่จะได้รับการขึ้นบัญชี TQR และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ เพื่อร่วมมือกันยกระดับคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย โดยสำนักประกันฯ มีการสื่อสารติดต่อแบบสองทิศทาง และมีข้อกำหนดที่สำคัญกับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ ดังแสดงรายละเอียดตามตาราง OP.6

ตาราง OP.6 บทบาท การสื่อสาร และข้อกำหนดที่สำคัญของผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	บทบาท	การสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ฝ่ายพัสดุ ร้านค้า	ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	หนังสือราชการ โทรศัพท์ การพูดคุย แนะนำ	ระเบียบพัสดุ
สมศ.	วางแผน ติดตาม ส่งเสริม และเผยแพร่การดำเนินงานโครงการ 1 ช่วย 9	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	รายงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
สกอ.	-ส่งมอบเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา -ให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ประกันคุณภาพ -ฐานข้อมูลสารสนเทศ CHE QA 3D Online -บัญชีรายชื่อผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา -งบประมาณสนับสนุนการ	หนังสือราชการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประชุม การอบรม โทรศัพท์	-พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 47-51 -ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพ

ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	บทบาท	การสื่อสาร	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	ตรวจประเมินระดับ หลักสูตรที่จะได้รับการขึ้น บัญชี TQR		ภายใน ระดับอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพ ภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557
สถาบันอุดมศึกษา ภาคเหนือตอนล่าง	-เป็นผู้ตรวจประเมินระดับ หลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ ประกันคุณภาพ	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไลน์ (LINE) ประชุม อบรม	-
ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ	สนับสนุนทรัพยากร สถานที่ บุคลากรในการให้บริการ วิชาการแก่ชุมชน	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	-
สำนักพัฒนาคุณภาพ การศึกษา มช.	แหล่งเรียนรู้เกณฑ์คุณภาพ สากล	หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	เกณฑ์ EdPEX

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

### ก. สภาพการแข่งขัน (Competitive Environment)

#### (1) ลำดับในการแข่งขัน

เนื่องจากสำนักประกันคุณภาพการศึกษามีภารกิจในการขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังนั้นการพิจารณาลำดับในการแข่งขัน จึงใช้ผลคะแนนการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกระดับมหาวิทยาลัยเป็นหลัก โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. ซึ่งปีการศึกษา 2557 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีผลการประเมินคุณภาพภายใน (ปีการศึกษา 2557) เท่ากับ 3.81 (ระดับดี) ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 5 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่ง และมีผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม เท่ากับ 4.49 (ระดับดี) ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 4 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่ง ถึงอย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดคู่เปรียบ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (คะแนนการประเมินคุณภาพภายใน 3.92) และมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (3.85) ส่วนคู่เปรียบด้านผลงานนวัตกรรมและ



แนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพการศึกษาคือ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ) ดังแสดงข้อมูลคู่เปรียบและปัจจัยความสำเร็จตามตาราง OP.7

**ตารางที่ OP.7** การเทียบเคียงผลการดำเนินงานและปัจจัยความสำเร็จ

ประเด็น	คู่เปรียบ	ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	ปัจจัยความสำเร็จ
ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	3.92	ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการประกันคุณภาพ และการสร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากรระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย
	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	3.85	
	มรภ.กำแพงเพชร	3.81	
ผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพการศึกษา	สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มช.	MIS	-บุคลากรของสำนักมีความเชี่ยวชาญการพัฒนาระบบสารสนเทศและความเข้าใจการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา -นโยบายของผู้บริหารสำนักและมหาวิทยาลัย
	สำนักประกันฯ มรภ.กพ.	มคอ.7 online	

### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สร้างโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรในสำนักให้มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ โดยในอนาคตสำนักประกันฯ มีแนวทางในนำเกณฑ์คุณภาพสากล (AUNQA และ EdPEX) มาใช้ในระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

### (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ข้อมูลการเปรียบเทียบได้มาจากฐานข้อมูลการประเมินของ สกอ. และ สมศ. ทั้งนี้มีข้อจำกัดในการใช้แหล่งข้อมูลคือ สกอ.ยังไม่เปิดเผยข้อมูลผลการประเมินในระดับหลักสูตรให้มหาวิทยาลัยต่างๆ นำมาใช้ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน คือ นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการรับรองคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ และการนำเกณฑ์ AUN-QA มาใช้ในการรับรองคุณภาพหลักสูตร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารคือ มีการปรับปรุงพัฒนางานจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรม ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การสร้างรายได้เสริมให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนอย่างน้อย 1 ชุมชน และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากรคือ บุคลากรเป็นผู้ชำนาญการ หรือเชี่ยวชาญพิเศษในงาน (ตาราง OP.8)

ในขณะที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะนำระบบคุณภาพต่างๆมาใช้, การนำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (QCC) มาใช้ในการบริหารงานของสำนัก, ชุมชนให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและบุคลากรในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการทำงานเป็นทีม (ตาราง OP.8)

**ตารางที่ OP.8 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์**

ด้าน	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
การปฏิบัติงาน	-มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะนำระบบคุณภาพต่างๆมาใช้ -มีเส้นทางการดำเนินงาน (Road Map) พร้อมทั้งนวัตกรรม แนวปฏิบัติที่ดี คู่มือ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย	-การนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการรับรองคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ -การส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกหลักสูตรขึ้นบัญชีในฐานข้อมูล สกอ. (TOR) ภายในปี พ.ศ.2565 -มหาวิทยาลัยได้รับการจัดอันดับคุณภาพ 1-10 กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ของการจัดอันดับ สกอ. สมศ. -การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทุกงาน -มีนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพทุกปี
การบริหาร	-การนำ QCC มาใช้ในการบริหารงานของสำนัก	-มีการปรับปรุงพัฒนางานจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดี -มีพันธมิตร และคู่ความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางาน -มีคู่มือปฏิบัติงานทุกงานของสำนัก
ความรับผิดชอบต่อสังคม	-ชุมชนให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและบุคลากรในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	การสร้างรายได้เสริมให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนอย่างน้อย 1 ชุมชน
บุคลากร	-การทำงานเป็นทีม -บุคลากรของสำนักสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	บุคลากรเป็นผู้ชำนาญการ หรือเชี่ยวชาญพิเศษในงาน จำนวน 2 คน ภายในปี พ.ศ. 2560

### ทิศทางการพัฒนา

จากค่านิยมหลักและสมรรถนะหลักขององค์กร ด้านการพัฒนานวัตกรรมจากการจัดการความรู้ สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงกำหนดทิศทางการพัฒนานวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมี

เป้าหมายจำนวน 2 ชั้น รวมทั้งทิศทางการพัฒนาด้านการบริการวิชาการ จากพันธกิจหลัก คือ มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเครือข่าย โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแข่งขัน คือ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก ซึ่งกำหนดโดย สกอ. และสมศ. เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ การเป็นหน่วยงานที่จะดำเนินการให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพการศึกษาระดับชาติและระดับสากลอย่างถาวรทั่วทั้งองค์กร ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตาราง OP.9

สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีการกำหนดทิศทางและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ ภายใต้เส้นทางยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 ช่วงระยะเวลาการพัฒนา ดังแสดงรายละเอียดตามภาพ OP.4

พ.ศ. 2556-2560 หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินโดยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในระดับพอใช้-ดี

พ.ศ. 2561-2565 หลักสูตรมีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดี-ดีมาก และได้รับการขึ้นบัญชีในฐานข้อมูล TQR ของ สกอ.

พ.ศ. 2566-2570 หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล

ตาราง OP.9 ผลการดำเนินงานปัจจุบัน ทิศทางการพัฒนา และเป้าหมายการดำเนินงานของสำนักประกันฯ

ประเด็นทิศทางการพัฒนา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการประเมินโดยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในระดับพอใช้-ดี	ทุกหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย ภายในปี 2560	-มีหลักสูตรได้ระดับดี จำนวน 2 หลักสูตร -คณะระดับดี 4 คณะ (มนุษย, วิทยาการจัดการ, วิทยาศาสตร์, มรภ.กพ.แม่สอด) -มหาวิทยาลัยมีผลการประเมินระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 3.81)	บุคลากรทุกระดับมีวัฒนธรรม การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ
หลักสูตรมีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดี-ดีมาก และได้รับการขึ้นบัญชีในฐานข้อมูล TQR ของ สกอ.	ทุกหลักสูตร ภายในปี 2565	ยังไม่มี	ต้องมีการพัฒนาผลการดำเนินงานในทุกประเด็นแต่ ละตัวบ่งชี้อย่างต่อเนื่อง 3 ปี ติดต่อกัน
หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล	หลักสูตร 10% คณะ 60%	ยังไม่ได้ดำเนินการ	-นโยบายของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และคณะ -องค์ความรู้เกณฑ์มาตรฐานสากล
การจัดการความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมประกันคุณภาพ	จำนวน 2 ชั้น	จำนวน 1 ชั้น	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม และการวิจัยสถาบัน

ประเด็นทิศทางการพัฒนา	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเครือข่าย (ผลการสอบ ONET ระดับชั้น ป.6 และพัฒนาการของระดับคะแนน ONET)	จำนวน 9 แห่ง	จำนวน 2 แห่ง	การจัดการความรู้สำหรับครูผู้สอนจำนวน 2 รายวิชา

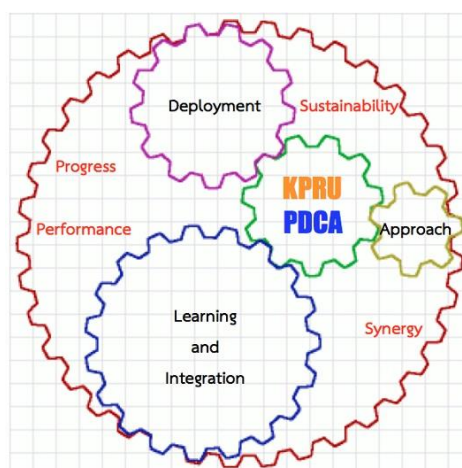
### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานในทุกงานหลักตามพันธกิจของสำนัก ด้วยการใช้เครื่องมือวงจรคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน ลงมือปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบผลการทำงาน และปรับปรุงการทำงาน ตามลำดับ และใช้เครื่องมือสำหรับประเมินระดับการพัฒนาและการเติบโตขององค์กรด้วย ADLI คือ

Approach – แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ

Deployment – การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา

Learning and Integration – การเรียนรู้ เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น รวมถึงการแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงาน และมีการบูรณาการกับการวิจัยสถาบันและบริการให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดการขับเคลื่อนด้วยค่านิยมหลักและกรอบกระบวนการ ดังแสดงในภาพที่ OP.2



ภาพที่ OP.2 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน