



คู่มือประกันคุณภาพ  
สำนักงานประกันคุณภาพ

---

สำนักงานประกันคุณภาพ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พฤษภาคม 2554

## คู่มือประกันคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ

### มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

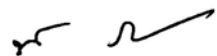
จัดพิมพ์โดย	สำนักงานประกันคุณภาพ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 โทรศัพท์ : 0 7428 2940, 0 7428 2822 E-mail : psu-qao@group.psu.ac.th Homepage : <a href="http://www.qa.psu.ac.th">http://www.qa.psu.ac.th</a>	
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ นवलจิรา	ภัทรรังรอง
ผู้จัดทำ	นางกัญยปรีณ	ทองสามสี
	นางสาลิณี	ขวงเกตุ
	นางสาวปริญญาภรณ์	สุขจันทร์
	นางสาวกิตติยา	แสะอาหลี
	นางสาววรรณวิมล	นาคะ
	นางสาวอสิวรี	ทุมรัตน์
	นางสาวจรพรรณ	ชัยเดช
	ออกแบบปกโดย	นางสาวปริญญาภรณ์
ปีที่พิมพ์	พฤษภาคม 2554	
จำนวนที่พิมพ์	15 เล่ม	

## คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพสำนักงานประกันคุณภาพ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นครั้งที่ 2 โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 และคู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา พ.ศ.2554 เนื่องด้วยสำนักงานประกันคุณภาพมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภายในสำนักงานตามแผนกลยุทธ์ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกภารกิจให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานประกันคุณภาพมีการประเมินและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำจุดอ่อนและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

คู่มือประกันคุณภาพสำนักงานประกันคุณภาพฉบับนี้พัฒนามาบนพื้นฐานขององค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยยึดหลักตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย โดยต้องใช้ควบคู่กับคู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สาระในคู่มือประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ภารกิจ ตัวบ่งชี้ เป้าหมาย และเกณฑ์การประเมิน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรทราบภารกิจ เป้าหมาย เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนแผนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้



(รองศาสตราจารย์นวลจิรา ภัทรรังรอง)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

## สารบัญ

	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 สังเขปรระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>	1
<b>ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสำนักงานประกันคุณภาพ</b>	
- หลักการคุณภาพ	1
- ระบบประกันคุณภาพ	3
<b>ส่วนที่ 2 สังเขปข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพ</b>	6
- ความเป็นมา	6
- วิสัยทัศน์ (Vision)	7
- พันธกิจ/ภารกิจ (Mission)	7
- วัตถุประสงค์ (Objective)	7
- ผลการดำเนินงานที่สำคัญ	8
- เป้าหมาย	10
<b>ส่วนที่ 3 ระบบประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ</b>	13
- ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ	14
- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ	30
<b>การกำหนดแผน / เป้าหมายการดำเนินงานตามภารกิจและตัวบ่งชี้</b>	55
<b>บรรณานุกรม</b>	62

# ส่วนที่ 1 สังขระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพ โดยอาศัยหลักการประกันคุณภาพ และตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย คือ การขับเคลื่อนงานหลักทุกอย่างด้วยวงจรคุณภาพ PDCA-PaR โดยงานหลักของสำนักงานฯ นั้น กำหนดขึ้นตามภารกิจการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง และด้วยภารกิจการบริหารจัดการสำนักงานฯส่วนหนึ่ง

## หลักการคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพนำหลักการคุณภาพต่อไปนี้ เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพภายในของสำนักงานฯ และรวมถึงใช้เป็นแนวทางแก้ไขจุดอ่อนและแนวทางส่งเสริมจุดแข็งของการดำเนินงานอีกด้วย

1. ความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร (Management Commitment) โดยผู้บริหารกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการประกันคุณภาพขององค์กร เพื่อแสดงทิศทางและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Customer Focus) การดำเนินงานทุกอย่างต้องกระทำโดยยึดทั้งผู้รับบริการภายในและภายนอกเป็นสำคัญ
3. ความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพและการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Quality Awareness and Participation) บุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันและขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพ จึงต้องพัฒนาให้บุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพอันส่งผลต่อความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

4. จัดความเสี่ยงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Risk Management and Continuous Quality Improvement) จัดความเสี่ยง แก่ไขความผิดพลาด และพัฒนากระบวนการทำงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA-PaR ของทุกภารกิจอย่างต่อเนื่อง เกร่งครัดและชัดเจน

5. พัฒนาบุคลากร (Training) ให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ จัดหลักสูตรหรือโครงการพัฒนาบุคลากรให้บุคลากรมีความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

6. ใช้เครื่องมือคุณภาพ การวิจัย และเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินงาน (Quality Tools, Research and Technology) เครื่องมือคุณภาพช่วยให้ผู้ปฏิบัติตัดสินใจได้จากข้อมูล (Data) ที่ได้แปลงเป็นข่าวสารแล้ว (Information) และใช้เทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการวิจัยเพื่อติดตามการพัฒนาคุณภาพและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปในอนาคต

7. มีมาตรฐานหรือตัวบ่งชี้คุณภาพ (Quality Criteria) กำหนดดัชนี/ตัวบ่งชี้ที่ระบุว่าการที่กำลังดำเนินการอยู่มีคุณภาพทั้งเชิงโครงสร้าง ตัวป้อนเข้า กระบวนการผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ โดยกำหนดให้ระบบประกันคุณภาพภายในครอบคลุมประกันคุณภาพภายนอกไว้ (แผนภาพที่ 1)

8. โปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้รับบริการพอใจ สังคมพอใจ (Transparency, Accountability and Satisfaction) ต้องโปร่งใส มีหลักฐานที่ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักฐานที่เป็นเอกสาร สิ่งแวดล้อม หรือบุคคลก็ได้ (ไม่จำเป็นต้องเฉพาะเอกสารเท่านั้น)

9. ประโยชน์สูงสุดประหยัดที่สุด (Cost Effectiveness) การดำเนินงานทุกอย่างต้องมุ่งจัดการให้ใช้ทรัพยากร คน เงิน และเวลา รวมถึงอารมณ์ให้น้อยที่สุด แต่เกิดประโยชน์สูงสุด โดยภาพรวมขององค์กรนั้น ๆ

10. ขับความกลัวให้หมดไป (Drive Out of Fear) ความกังวล ความกลัวจากการพัฒนาระบบประกันคุณภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา และการดำเนินงาน จึงต้องขจัดให้หมดไปด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ให้บุคลากรมีความรู้ หรือค่อย ๆ ปฏิบัติแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือมีหน่วยงานนำร่องเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานอื่นต่อไป เป็นต้น

11. มีการสร้างทายาท (Substitute Leadership) การดำเนินงานคุณภาพต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การสร้างทายาทโดยมีผู้แทนที่จะรับช่วงงานต่อทำให้ระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่สะดุด สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Quality)

#### **ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance System - QAS)**

ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พัฒนาขึ้นด้วยเงื่อนงำของเวลาและบริบทของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาส่วนประกอบของระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

1) นโยบาย เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการคุณภาพ

2) ผู้รับผิดชอบ

3) ตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานจัดการเรียนการสอน โดยยึด 9 องค์ประกอบตามสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

องค์ประกอบที่ 10 คือสถานศึกษา 3D ตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของ สมศ. ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐานตามกฎกระทรวงและตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้ พื้นฐาน ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ และตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม

หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ ได้แก่ ศูนย์/สำนัก ประกันคุณภาพการบริหารจัดการตามกรอบ TQA ส่วนหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ เช่น กอง/สำนักงาน ซึ่งรวมถึงสำนักงานประกันคุณภาพด้วย พัฒนาตัวบ่งชี้บางส่วนจากระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย บางส่วนพัฒนาขึ้นใหม่ตามภารกิจของหน่วยงานเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ชาติ

4) การพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพและสามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการพัฒนามาใช้พัฒนาตนเองและงานได้

#### 5) การประเมินคุณภาพภายใน

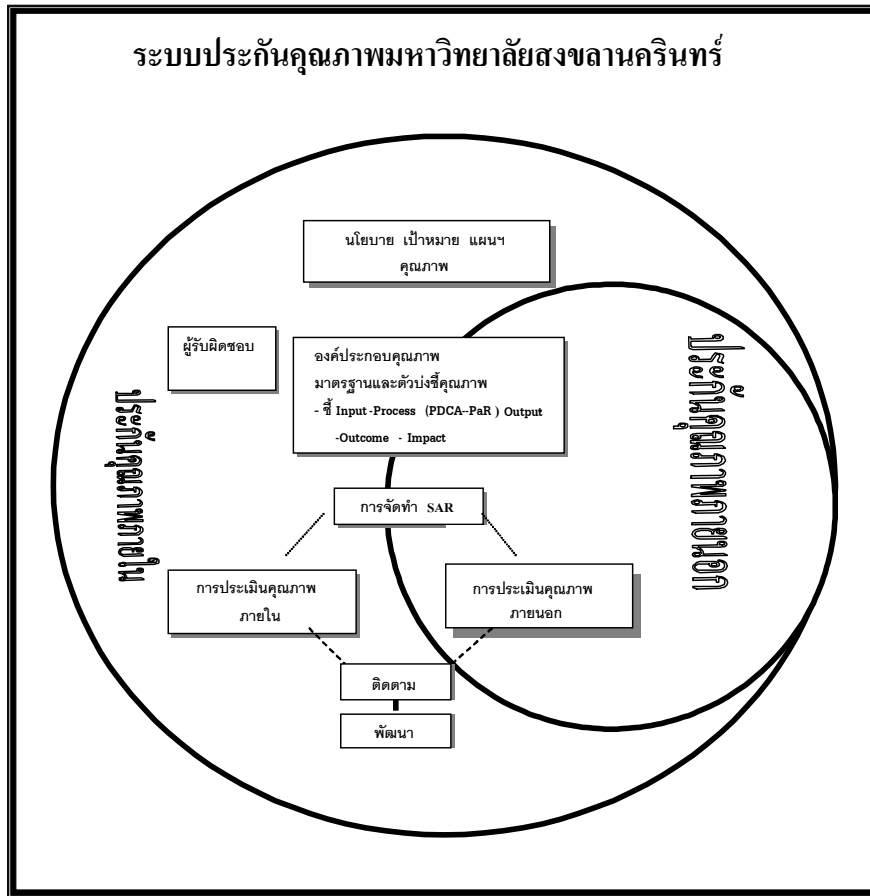
5.1 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR:Self Assessment Report) ซึ่งต้องจัดทำทุกปี โดยยึดว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเงิน งบประมาณ รายงานเป็นปีงบประมาณ ซึ่งใช้ปีงบประมาณปีเดียวกับปีการศึกษา (1 ต.ค. 25xx-1 – 30 ก.ย. 25xx) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ รายงานเป็นปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25xx – 31 พ.ค. 25xx+1)

#### 5.2 การประเมินคุณภาพภายใน

5.3 การนำผลการประเมินคุณภาพภายในเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น

#### 6) การประเมินคุณภาพภายนอก

ระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก โดยให้ระบบประกันคุณภาพภายนอกเป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายใน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## ส่วนที่ 2 สังเขปข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพ

### ความเป็นมา

ในปี 2544 ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ครั้งที่ 2 (2/2544) เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2544 มีมติให้จัดตั้งสำนักประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานภายใน ต่อมาได้มีมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2549 ให้จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพ ตามประกาศจัดตั้งหน่วยงานภายใน ลงวันที่ 13 มีนาคม 2551 เพื่อทำหน้าที่ประสานงานด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกและภายใน และนำระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติในระดับคณะ/หน่วยงานและภาควิชา ดำเนินการให้มีการประเมินคุณภาพภายในและติดตามให้มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางาน พัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพ รวมทั้งวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน และรองรับการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย โดยได้แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพทำหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบในการกิจดังกล่าวของมหาวิทยาลัย

สำนักงานประกันคุณภาพยึดปณิธานของมหาวิทยาลัยเป็นปณิธานในการดำเนินงานของสำนักงาน ซึ่งเป็นปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ดังนี้

ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง  
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง  
ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง  
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์

### วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่มาตรฐานสากล

### พันธกิจ/ภารกิจ (Mission)

1. ประสานและส่งเสริมให้มีการนำนโยบาย/แผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติด้วยการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านคุณภาพ
2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ด้วยการประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ บนพื้นฐานองค์ความรู้ที่มีงานวิจัยเป็นฐานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพอื่นๆ ที่เหมาะสมกับภารกิจ/กระบวนการ/กิจกรรม
3. พัฒนาพันธมิตรและบุคลากรมหาวิทยาลัยให้มีความรู้และทักษะด้านประกันคุณภาพ
4. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
5. ให้บริการวิชาการด้านประกันคุณภาพ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก เพื่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

### วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance System) ให้สอดคล้องและตอบสนอง วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพในทุกกระบวนการ ทุกชั้นตอน ทุกระดับ อย่างครอบคลุมชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาสู่ “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)
3. เพื่อพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพ ให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือด้านประกันคุณภาพระหว่าง มหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก

#### ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. มีนาคม 2545 พัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพของทุกคณะ / หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์แล้วเสร็จ
2. พฤศจิกายน 2545 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่หนึ่งจากคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) อยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก
3. กันยายน 2548 พัฒนาระบบเทียบเคียงสมรรถนะภายใน (PSU Internal Benchmarking) โดยบูรณาการการประกันคุณภาพกับการจัดการความรู้ (PSU QA-KM Model)
4. พฤศจิกายน 2549 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสองจากคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยสำนักงานรับรองมาตรฐาน ประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

5. กุมภาพันธ์ 2550 มีการกำหนดค่าน้ำหนักแต่ละมาตรฐานตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย และพัฒนาเกณฑ์การประเมินมหาวิทยาลัย และตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)
6. พฤษภาคม 2550 ร่วมกับศูนย์คอมพิวเตอร์ และหน่วยงาน/กองของมหาวิทยาลัยพัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูล Online ปี 2550
7. กันยายน 2550 บูรณาการระบบประกันคุณภาพกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (PSU-ERM Model)
8. ตุลาคม 2550 บูรณาการการประกันคุณภาพกับ KPIs
9. ธันวาคม 2550 พัฒนาระบบประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และบริบทของมหาวิทยาลัย
10. มีนาคม 2551 พัฒนาระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน (กำหนดภารกิจและตัวบ่งชี้ร่วม)
11. สิงหาคม 2552 มหาวิทยาลัยมตินำเกณฑ์บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็น Hub ในการให้คำปรึกษากับการพัฒนา PMQA ของ 14 จังหวัดภาคใต้ และการร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจประเมิน PMQA 14 จังหวัดภาคใต้ร่วมกับ กพร.

12. กุมภาพันธ์ 2553 ทำข้อตกลงการเข้าร่วมโครงการ EdPEx
13. กันยายน 2553 เลือกคณะเภสัชศาสตร์นำร่องเข้าร่วมโครงการ EdPEx
14. กุมภาพันธ์ 2554 ตามมติที่ประชุมคณบดีวาระพิเศษวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554 มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายให้หน่วยงาน สนับสนุน  
เทียบเท่าคณะขับเคลื่อนคุณภาพการบริหารจัดการโดยใช้กรอบ TQA
15. มิถุนายน 2553 จัดตั้งเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่าง (C) เชิงประเด็นประกันคุณภาพโดย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นประธานเครือข่าย
16. กรกฎาคม 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประกาศ ปรับเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายในตามกรอบของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและตามมาตรฐาน ของ สำนักงานรับรองมาตรฐานการประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)

#### เป้าหมาย

1. บูรณาการระบบประกันคุณภาพกับระบบบริหารของมหาวิทยาลัย
2. บูรณาการกระบวนการจัดการความรู้สู่การประกันคุณภาพ
3. บูรณาการระบบประกันคุณภาพกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
4. พัฒนาระบบรวบรวมข้อมูล Online ที่สามารถรายงาน ก.พ.ร., สมศ., KPIs การจัดอันดับมหาวิทยาลัยและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
5. พัฒนาระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยสู่ระบบสากล

การดำเนินงานในสำนักงานประกันคุณภาพ หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพ  
เป็นผู้รับผิดชอบบริหารงาน โดยแบ่งการทำงานตามวัตถุประสงค์และภารกิจตั้ง โครงสร้าง  
ต่อไปนี้



### ส่วนที่ 3 ระบบประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพได้จัดทำแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (2550–2554) ซึ่งมีการปรับปรุงล่าสุดเมื่อเดือนมกราคม 2554 เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการพัฒนา  
งานของสำนักงานประกันคุณภาพสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยแผนดังกล่าวมีการ  
วิเคราะห์ความสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะที่ 10 (2550–2554) มีการ  
กำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยมี  
รายละเอียดดังนี้

## 1. ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ

วัตถุประสงค์ 1 เพื่อสร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance System) ให้สอดคล้องและตอบสนอง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

- ออกแบบและพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับระบบบริหารของมหาวิทยาลัย
- แปลงระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (การดำเนินงานในระดับนโยบาย (Policy) เพื่อแปลงสู่การปฏิบัติ (Implementation))

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
1. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (PMQA/TQA) <i>ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</i> - ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร - ระดับความรู้ ความเข้าใจ และการให้ความร่วมมือของบุคลากร - การสื่อสารกิจกรรมที่ต่อเนื่องและทั่วถึง	1. พัฒนาระบบประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ 1.1 สร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม 1.2 การประชุม อบรม สัมมนา	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)
	2. พัฒนาผู้ประเมินคุณภาพ	2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ
	3. พัฒนาการรวบรวมข้อมูล 3.1 วิเคราะห์ข้อมูล KPIs มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก.พ.ร. สมศ. PMQA/TQA และ สกอ.	1.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3)  1.6 ระบบสารสนเทศเพื่อ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	3.2 พัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูล Online และระบบ Data Warehouse 3.3 รายงานผลการดำเนินงาน	การบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3) 2.4 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย
	4. จัดทำคู่มือการรวบรวมข้อมูล	1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1,7.3)
	5. จัดประชุมชี้แจงการรวบรวมข้อมูล (CHE QA Online)	
	6. การจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University Ranking) 6.1 โครงการติดตาม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล University World/Regional Ranking 6.2 QS Ranking/THE Ranking 6.3 รายงานผลการพัฒนาสถาบันสู่สากล	
	7. โครงการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)	
	8. โครงการพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพ	2.2 จำนวน โครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวชี้วัด
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ระดับมหาวิทยาลัย(Macro)</li> <li>•ระดับผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ</li> </ul> (คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ)	ด้านประกันคุณภาพ 1.10 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	9. การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1 กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงฯ</li> <li>9.2 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง</li> <li>9.3 รายงานผลต่อ คตง. และกระทรวงศึกษา</li> <li>9.4 รายงานต่อคณะกรรมการคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย</li> </ul>	1.7 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
	10. วิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>•โครงการวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</li> </ul>	2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรือนวัตกรรมหรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวชี้วัด
		นานาชาติต่อจำนวน บุคลากรสายสนับสนุน
	<p>11. การพัฒนาระบบประกัน คุณภาพเข้าสู่ระบบบริหารของ มหาวิทยาลัย</p> <p>11.1 ประชุมคณะกรรมการ อำนวยการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p>11.2 ประชุมคณะกรรมการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพ</p> <p>11.3 ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ</p> <p>11.4 การนำวาระเข้าแจ้ง/ พิจารณาต่อที่ประชุมคณบดี</p> <p>11.5 การนำวาระเข้าแจ้ง/ พิจารณาต่อที่ประชุมสภา มหาวิทยาลัย</p> <p>11.6 ประชุมคณะกรรมการ รวบรวมข้อมูลส่วนกลาง</p> <p>11.7 ประชุมคณะกรรมการ บูรณาการ KPIs กับระบบ ประกันคุณภาพ</p>	1.9 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (สกอ.91,7.3)

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	<p>11.8 ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p> <p>11.9 ประชุมคณะกรรมการรวบรวมข้อมูล Online</p> <p>11.10 ประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อน PMQA</p> <p>11.11 ประชุมคณะกรรมการพัฒนาและประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ 7 หมวด</p> <p>11.12 ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับคณะ/หน่วยงาน</p> <p>11.13 ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p>	
	12. โครงการพัฒนางาน	2.12 มีจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงานด้านประกันคุณภาพ (WP,WI)
	13. โครงการ QA สัตถุจรตามคำร้องขอของคณะ/หน่วยงาน/วิทยาเขต	

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
<p>2. การประกันคุณภาพภายใน ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของคณะ/หน่วยงาน</li> <li>• การสื่อสารที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง</li> </ul>	1. ประสานงานให้มีการจัดทำรายงานประจำปีและการประเมินคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงาน	2.4 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย
	2. จัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย	2.6 ร้อยละของคณะ/หน่วยงานที่มีการประเมิน
	<p>3. การประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>3.1 ประมวลข้อเสนอแนะกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนา</p> <p>3.2 มีการติดตามผลการพัฒนาตามผลการประเมินภายใน</p>	1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1,7.3))
	4. การเป็นสมาชิก QA Forum ของ ทปอ.	
<p>3. การประเมินคุณภาพภายนอก</p> <p>ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของคณะ/หน่วยงาน</li> </ul>	<p>1. การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม</p> <p>1.1 การประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย</p>	2.4 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
<p>• การสื่อสารที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง</p>	<p>1.2 การเข้าร่วมประชุม/อบรมกับ สมศ.</p> <p>1.3 ติดตามความเคลื่อนไหว เกาะกระแสการประเมินคุณภาพภายนอก</p> <p>1.4 การประชาสัมพันธ์สื่อสารภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1,7.3)</p> <p>2.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>
	<p>2. การนำผลการประเมินจากคุณภาพภายนอกรอบสอง ไปพัฒนาการจัดการศึกษา</p> <p>2.1 ประมวลข้อเสนอแนะกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนา</p> <p>2.2 มีการติดตามผลการพัฒนาตามผลการประเมินภายนอก</p> <p>3. การเป็นสมาชิก QA Forum ของ สมศ.</p>	<p>1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1,7.3))</p>

วัตถุประสงค์ 2 เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพ ในทุกระบวนการ ทุก  
 ขั้นตอน ทุกระดับ อย่างครอบคลุมชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาสู่

“วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)

- การพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพกับงานประจำ ที่เหมาะสมกับบริบท  
 ของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ
- มีการตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนา กระบวนการดำเนินงานผ่านระบบและกลไก  
 การประกันคุณภาพ (Internal Quality Assurance)
- มีการนำผลการประเมิน ไปใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษา
- สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)  
 (เป็นการดำเนินงานระดับปฏิบัติ (Implementation))

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
1. พัฒนาระบบและกลไก ประกันคุณภาพกับงานประจำ ที่เหมาะสมกับบริบทของคณะ/ หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่า คณะ/หน่วยงานสนับสนุน บริหาร	1. โครงการพัฒนาตัวบ่งชี้/ เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับภารกิจ ของคณะ/หน่วยงานสนับสนุน วิชาการ/หน่วยงานสนับสนุน บริหาร	2.4 ร้อยละของหน่วยงาน ที่มีระบบประกันคุณภาพ ภายในที่สอดคล้องกับระบบ ของมหาวิทยาลัย
<i>KSF</i> • ตัวบ่งชี้/เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับ ภารกิจของคณะ/หน่วยงาน สนับสนุนเทียบเท่าคณะ/ หน่วยงานสนับสนุนบริหาร	2. โครงการอบรมให้ความรู้ใน การพัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้ สำหรับหน่วยงานสนับสนุน วิชาการ/สนับสนุนบริหาร	2.2 จำนวน โครงการพัฒนา บุคลากรและจำนวน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
<p>2. สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)</p> <p>2.1 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมประกันคุณภาพ</p> <p>2.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเวลาสถานที่</p>	<p>1. โครงการพัฒนาบุคลากร (ระดับ Macro)</p>	<p>2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ</p>
	<p>2. มีการประชาสัมพันธ์ด้านประกันคุณภาพ</p>	<p>2.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>
	<p>• โครงการพัฒนาระบบการเข้าถึงความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเวลาสถานที่ ด้วยการพัฒนาช่องทาง การเผยแพร่ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ที่หลากหลาย</p>	<p>2.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>
	<p>- พัฒนา/ออกแบบ www</p>	<p>2.13 การพัฒนาสำนักงานสู่ e-Office (ระดับ)</p>
	<p>- จดหมายข่าว</p>	<p>2.3 ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>
	<p>- Web Blog</p>	<p>2.13 การพัฒนาสำนักงานสู่ e-Office (ระดับ)</p>

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวชี้วัด
3. บูรณาการการประกัน คุณภาพเข้ากับการบริหารความ เสี่ยงและการควบคุมภายใน <i>KSF</i> • การนำผลการประเมิน คุณภาพมาใช้บริหารความเสี่ยง	1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงในระดับ มหาวิทยาลัยและคณะ/ หน่วยงาน	1.7 ระบบบริหารความ เสี่ยง (สกอ.7.4)
	2. มีการจัดทำรายงานการ บริหารความเสี่ยงและการ ควบคุมภายใน	1.7 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
	3. บริหารความเสี่ยงในประเด็น ผลการประเมิน และ ข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพ	1.7 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
	4. บริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายในตามประเด็น ยุทธศาสตร์ (PMQA)	1.7 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)

วัตถุประสงค์ 3 เพื่อประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือ ด้านประกันคุณภาพ

ระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานด้านประกันคุณภาพ
- การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก
- การสร้างเครือข่ายด้านประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
1. การให้บริการวิชาการแก่ หน่วยงานภายนอก	• โครงการบริการวิชาการ	2.11 ร้อยละของกิจกรรม หรือโครงการบริการวิชาการ และวิชาชีพที่ตอบสนอง ความต้องการพัฒนาและ เสริมสร้างความเข้มแข็งของ สังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่อบุคลากร สายสนับสนุน
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน ประกันคุณภาพกับหน่วยงาน ภายนอก	• จดหมายข่าว	2.3 ประสิทธิภาพในการ สื่อสารข้อมูล/ ประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สำนักงานประกันคุณภาพ
3. การสร้างเครือข่ายด้าน ประกันคุณภาพ	1. การประชุม/สัมมนา/ การศึกษาดูงานระหว่าง เครือข่าย	2.11 ร้อยละของกิจกรรม หรือโครงการบริการ วิชาการและวิชาชีพที่ ตอบสนองความต้องการ พัฒนาและเสริมสร้างความ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
		เข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ ต่อบุคลากรสายสนับสนุน
	2. การจัดพี่เลี้ยง/ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นที่ปรึกษาด้านประกัน คุณภาพ	2.2 จำนวน โครงการพัฒนา บุคลากรและจำนวน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ 1.10 ร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ
	3. การเป็นสมาชิก QA Forum ของ ทปอ.	
	4. เครือข่ายเชิงประเด็น © ด้าน การประกันคุณภาพ ของเครือข่ายเพื่อการพัฒนา อุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่าง	

วัตถุประสงค์ 4 เพื่อพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพในการเป็นหน่วยงาน  
สนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

- สำนักงานประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
1. สำนักงานประกันคุณภาพสามารถประสานงานบริหารจัดการ และดำเนินการกิจด้านประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. โครงการพัฒนางาน	2.12 มีจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงานด้านประกันคุณภาพ (WP,WI) 2.14 มีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการพัฒนางาน (นอกเหนือจากงานวิจัย)
	2. โครงการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรือนวัตกรรมหรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน
	3. โครงการพัฒนาแผนกลยุทธ์สำนักงานประกันคุณภาพ 2550-2554	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1) 1.10 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ	1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารสำนักงานประกันคุณภาพ	1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)
3. มีการพัฒนาระบบคุณภาพ	1. 5 ส สำนักงานประกันคุณภาพ	
	2. มีระบบประกันคุณภาพภายในสำนักงานประกันคุณภาพ 2.1 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง สำนักงานงานประกันคุณภาพ 2.2 จัดทำคู่มือประกันคุณภาพสำนักงานประกันคุณภาพ 2.3 การประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ 2.4 การนำผลการประเมินคุณภาพ สำนักงานฯ มาพัฒนา 2.5 การพัฒนาองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ของสำนักงานประกันคุณภาพ	2.4 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย 2.6 ร้อยละคณะ / หน่วยงานที่มีการประเมินคุณภาพภายในตามเวลาที่กำหนด 2.5 ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้
4. e-Office	1. พัฒนา Internet เพื่อใช้ในสำนักงานประกันคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบ e-Document</li> <li>• Group Mail</li> </ul>	2.13 การพัฒนาสำนักงานสู่ E-office (ระดับ)

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
<p>5. การมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p><i>KSF</i></p> <p>5.1 สามารถนำ Knowledge Management มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน</p> <p>5.2 การทำงาน Team Work</p>	<p>1. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การฝึกอบรม สัมมนา</p> <p>2. Internet สำนักงานประกันคุณภาพ</p>	<p>2.13 การพัฒนาสำนักงานสู่ e-Office (ระดับ)</p>
	<p>1. การจัดโครงสร้างที่เหมาะสมกับการทำงาน</p>	<p>1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)</p>
	<p>2. การปฏิบัติงานแบบ Cross Functional</p>	
	<p>3. การประชุมติดตามงาน/ผลการดำเนินงาน สำนักงานประกันคุณภาพ</p>	<p>1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)</p>
	<p>4. โครงการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ</p>	<p>1.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.2.4)</p>

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
		2.12 ร้อยละของบุคลากรที่ เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ในการอนุรักษ์พัฒนา และ สร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะ และวัฒนธรรมต่อจำนวน บุคลากรสายสนับสนุน
	5. Internet สำนักงานประกัน คุณภาพ	2.3 ประสิทธิภาพในการ สื่อสารข้อมูล/ ประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สำนักงานประกันคุณภาพ

## 2. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพใช้ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยเมื่อสิ้นสุดปีการศึกษาจะใช้ประกอบการจัดทำรายงานประจำปี การประเมินคุณภาพ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานต่อต้นสังกัด และสาธารณชน ตัวบ่งชี้เหล่านี้สามารถจำแนกได้ 2 ภารกิจ รวม 24 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ร่วมของมหาวิทยาลัย ที่หน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยต้องใช้รายงานผลการดำเนินงานมีจำนวน 10 ตัวบ่งชี้
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน พัฒนาขึ้นตามภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ ซึ่งใช้วัดผลการดำเนินงานทั้งในส่วนที่เป็นภารกิจของมหาวิทยาลัย และภายในสำนักงานฯ มีจำนวน 14 ตัวบ่งชี้ มีรายละเอียดดังนี้

ตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุนที่ให้สำหรับจัดทำ SAR ปีการศึกษา 2553

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงาน						
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 8 ข้อ	กันยรินทร์ ทองสนธิ
เกณฑ์มาตรฐาน						
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของ สภาศาถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน หน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร โดย เป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและ						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>พระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 – 2554)</p> <p>2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน</p> <p>3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการ ประจำปีครบตามพันธกิจ</p> <p>4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจ</p> <p>6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา</p> <p>7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา</p> <p>8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	คุณสาธิตินี คุณจรรยาพรณ
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b> 1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน 2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบัน/หน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่นุคลากรตามความเหมาะสม</p> <p>4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้ และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ</p> <p>5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>6. มีระบบการประเมินผลของหน่วยงานและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร หน่วยงาน (สมต.13)					5 คะแนน	กันยรินทร์ ทองสกลเสี
1.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.2.4)	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 7 ข้อ	กิตติยา และอาหิติ
เกณฑ์มาตรฐาน 1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ 2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจ ให้นักอุตสาหกรรมสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ</p> <p>6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p> <p>7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1.5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การเรียนรู้ (สกต.7.2)	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	กิตติยา แสะอาหดี
<b>เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ</b> 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างน้อยครอบคลุม 2 พันธกิจ 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นสาลักษณ์อักษร (Explicit knowledge)</p> <p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3)	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บริษัท สุจินทร์
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b> 1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan) 2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ 4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด						
<b>1.7 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)</b>						
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b>						
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมิผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	อิศวรี ทุมรัตน์
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 2 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>* ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)</p> <p>* ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>* ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>* ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ</p> <p>* ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร</p> <p>* ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</p> <p>* อื่น ๆ ความบริหารของหน่วยงาน</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสียหาย และจัดลำดับความเสียหายที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2</p> <p>4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน</p> <p>5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p>						

ผู้รับผิดชอบ	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)				
	1	2	3	4	5
ผู้รับผิดชอบ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ
1.8 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สทอ.8.1)					
เกณฑ์มาตรฐาน	<p>1. มีการจัดทำค่าของงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>2. มีแนวทางการบริหารทรัพยากรทางด้านการเงิน</p> <p>หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร</p>				

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p>5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด</p> <p>7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ	กัญชกรทิพย์ ทอดสกลี
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b> 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนนาการของสถาบัน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด 2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน (ตัวบ่งชี้เฉพาะ)						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตาม การดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำ รายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ สถาบันตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูล ครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด และ 3) การนำผลการ ประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงาน</p> <p>5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมา ปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้</p> <p>6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน</p> <p>8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน</p> <p>9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์</p>						
<b>1.10 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>					ร้อยละ 85	กิตติยา และอาหิ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน						
2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	ยังไม่ประเมิน					กัญชริน ทอดแก้ว
2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามประกันคุณภาพ	1 โครงการ 100 คน	2 โครงการ 200 คน	3 โครงการ 300 คน	4 โครงการ 400 คน	5 โครงการ 500 คน	กิตติยา แสะอาทิลี
2.3 มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	ปริญญาภรณ์ สุจินทร์

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b> 1. มีการจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลและภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ 2. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง 3. มีการติดตามและประเมินการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ 4. มีผลการประเมินการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์						
<b>2.4 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย</b>					ร้อยละ 100	กานยรินทร์ ทองทนต์

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
2.5 ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้					คะแนนเฉลี่ย 5	กิตติยา และอาทิต
2.6 ร้อยละคณะ/หน่วยงานที่มีการประเมินคุณภาพภายในตามช่วงเวลาที่กำหนด					ร้อยละ 100	กัมปภิน ทองคนเสี
2.7 ผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3					คะแนนเฉลี่ย 5	ปริญญากรณ์ สุจันทน์พร
2.8 การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด	รายงานผลการดำเนินงานแต่ไม่ต้องประเมิน					กัมปภิน ทองคนเสี
2.9 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและ นานาชาติต่อบุคลากรสายสนับสนุน					ร้อยละ 30	กิตติยา และอาทิต

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
2.10 มีจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงานต้นประกันคุณภาพ (WPI, WI)					7 เรื่อง	สถานี ขวงเกตุ จทรพรรณ ชัยเดช
2.11 ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน					ร้อยละ 100	สถานี ขวงเกตุ จทรพรรณ ชัยเดช
2.12 มีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการพัฒนา งาน (นอกเหนือจากงานวิจัย)	รายงานผลการดำเนินงานไม่ต้องประเมิน					สถานี ขวงเกตุ จทรพรรณ ชัยเดช
2.13 การพัฒนาสำนักงานสู่ e-Office (ระดับ)	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	ปริญญาภรณ์ สุจินทร์

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b> 1. หน่วยงานมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างเพียงพอและเข้าถึง 2. บุคลากรทุกคนมีความสามารถใช้งานอุปกรณ์ทุกชนิดที่ภายในหน่วยงาน 3. มีการตรวจสอบสภาพการใช้งานอุปกรณ์ภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ/อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4. บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาจากทุกสถานที่ 5. มีการประเมินผลและนำผลการประเมินมาพัฒนา E-office						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
2.14 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ					5 คะแนน	วราณวิมลนาคะ
<b>เกณฑ์มาตรฐาน</b> ถ้าผ่าน Certify Fundamental level จะได้ 5 คะแนน ถ้า ไม่ผ่านเพียงคะแนนด้วย บัญญัติไตรยางค์						

การกำหนดแผน/เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	แผน	แผนการดำเนินงานประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
<b>1. ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงาน</b>							
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	แผน ผล	6	7	8	8	8	คุณกันชนบริณ
1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)	แผน ผล	5	5	5	6	6	คุณศักดิ์มี คุณขจรพรธ
1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร หน่วยงาน (สมศ.13)	แผน ผล						คุณกันชนบริณ

ตัวบ่งชี้	แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
1.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.2.4)	แผน	4	5	6	6	6	คุณกิตติษา
	ผล						
1.5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ (สกอ. 7.2)	แผน	5	5	5	5	5	คุณกิตติษา
	ผล						
1.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3)	แผน	5	5	5	5	5	คุณปริญญวัฒน์
	ผล						
1.7 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)	แผน	5	5	6	6	6	คุณอัครวี
	ผล						

ตัวบ่งชี้	แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
1.8 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1)	แผน	7	7	7	7	7	คุณศักดิ์ คุณจรรยาพรหม
	ผล						
1.9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (สกอ.9.1)	แผน	8	8	8	9	9	คุณกันขรินทร์
	ผล						
1.10 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แผน	82	83	83	83	83	คุณกิตติยา
	ผล						
<b>2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน</b>							
2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน	แผน	-	-	-	-	-	คุณกันขรินทร์
	ผล						

ตัวบ่งชี้	แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน							
2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ	แผน ผล	5	5	5	5	5	คุณกิตติยา
2.3 มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ	แผน ผล	5	5	5	5	5	คุณปริญญาวรรณ
2.4 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย	แผน ผล	100	100	100	100	100	คุณกันชนวิมล

ตัวบ่งชี้	แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
2.5 ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	แผน	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	คุณกิตติยา
	ผล						
2.6 ร้อยละคณะ/หน่วยงานที่มีการประเมินคุณภาพภายในตามช่วงเวลาที่กำหนด	แผน	96.00	96.00	96.00	96.00	96.00	คุณกันยพริม
	ผล						
2.7 ผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3	แผน	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	คุณปริญญารพี
	ผล						
2.8 การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด	แผน	-	-	-	-	-	คุณกันยพริม
	ผล						
2.9 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการ	แผน	30	30	30	30	30	คุณกิตติยา
	ผล						

ตัวบ่งชี้	แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่อบุคลากร สายสนับสนุน							
	2.10	แผน	7	7	7	7	คุณศักดิ์ คุณจรรยาพรหม
มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานใน กระบวนการทำงานด้านประกันคุณภาพ (WPI, WT)	ผล						
	2.11	แผน	100	100	100	100	คุณกิตติยา
ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วม โครงการ/ กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และสร้างเสริม เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น บุคลากรสายสนับสนุน	ผล						

ตัวบ่งชี้	แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
		2553	2554	2555	2556	2557	
2.12 มีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการ พัฒนางาน (นอกเหนือจากงานวิจัย)	แผน	-	-	-	-	-	คุณศักดิ์ คุณจรรยาพรหม
	ผล						
2.13 การพัฒนาสำนักงานสู่ e-Office	แผน	6	6	6	6	6	คุณปรีชาภรณ์
	ผล						
2.14 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	แผน	4	4	4	4	4	คุณวรรณวิมล
	ผล						

## บรรณานุกรม

- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553.  
คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับอุดมศึกษา  
ฉบับสถานศึกษา พ.ศ.2554 กรุงเทพฯ: ไทกูมิ พับลิชชิ่ง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพ  
พิมพ์.
- สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2550. คู่มือการประเมิน  
คุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1).  
สงขลา : โรงพิมพ์ อักษรศิลป์.
- สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2550. แผนกลยุทธ์สำนักงาน  
ประกันคุณภาพ (2550-2554). (สำเนา).
- สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554 คู่มือการจัดทำรายงาน  
ประจำปีการประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลา-  
นครินทร์. สงขลา : โรงพิมพ์ เพื่อนถ่ายเอกสาร.