



คู่มือประกันคุณภาพ
สำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มิถุนายน 2557

คู่มือประกันคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

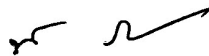
จัดพิมพ์โดย	สำนักงานประกันคุณภาพ อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 โทรศัพท์ : 0 7428 2940-2, 0 7428 2822 E-mail : psu-qao@group.psu.ac.th Homepage : http://www.qa.psu.ac.th	
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ นวลจิรา	ภัทรรุ่งรอง
ผู้จัดทำ	นางสาวกิตติยา	เสะอาหลี
	นางสาววรรณวิมล	นาคะ
	นางสาวจรพรรณ	ชัยเดช
	นางสาวบุญเรศ	กัทธิจิรัตน์
	นายวรรณชัย	พุ่มประไพ
	นางสาวสิริอร	ตระกูลเมฆี
ออกแบบปกโดย	นายวรรณชัย	พุ่มประไพ
ปีที่พิมพ์	มิถุนายน 2557	
จำนวนที่พิมพ์	15 เล่ม	

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพสำนักงานประกันคุณภาพ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นครั้งที่ 3 โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 และคู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ.2554 - 2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา พ.ศ.2554 เนื่องด้วยสำนักงานประกันคุณภาพมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภายในสำนักงานตามแผนกลยุทธ์ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกภารกิจให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานประกันคุณภาพมีการประเมินและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำจุดอ่อนและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

คู่มือประกันคุณภาพสำนักงานประกันคุณภาพฉบับนี้พัฒนาบนพื้นฐานขององค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยยึดหลักตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย โดยต้องใช้ควบคู่กับคู่มือการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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



(รองศาสตราจารย์นวนลจิรา ภัทรังรอง)

ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 สังเขประบบและกลไกการประกันคุณภาพ	1
ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสำนักงานประกันคุณภาพ	
- หลักการคุณภาพ	1
- ระบบประกันคุณภาพ	3
ส่วนที่ 2 สังเขปข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพ	6
- ความเป็นมา	6
- วิสัยทัศน์ (Vision)	7
- พันธกิจ/ภารกิจ (Mission)	7
- วัตถุประสงค์ (Objective)	7
- ผลการดำเนินงานที่สำคัญ	8
- เป้าหมาย	11
ส่วนที่ 3 ระบบประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ	13
- ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ	14
และตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ	
- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ	29
การกำหนดแผน / เป้าหมายการดำเนินงานตามภารกิจและตัวบ่งชี้	49
บรรณานุกรม	54

ส่วนที่ 1 สังขประบบและกลไกการประกันคุณภาพ 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 แก้ไขความผิดพลาด และพัฒนา

กระบวนการทำงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA-PaR ของทุกภารกิจอย่างต่อเนื่อง เกร็งครัด และชัดเจน

5. พัฒนาบุคลากร (Training) ให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ จัดหลักสูตรหรือโครงการพัฒนาบุคลากรให้บุคลากรมีความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

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

7. มีมาตรฐานหรือตัวบ่งชี้คุณภาพ (Quality Criteria) กำหนดดัชนี/ตัวบ่งชี้ที่ระบุว่างานที่กำลังดำเนินการอยู่มีคุณภาพทั้งเชิงโครงสร้าง ตัวป้อนเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ โดยกำหนดให้ระบบประกันคุณภาพภายในครอบคลุมประกันคุณภาพภายนอกไว้ (แผนภาพที่ 1)

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

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

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

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

ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance System - QAS)

ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พัฒนาคืบหน้าขึ้นด้วยเงื่อนงำของเวลาและบริบทของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาส่วนประกอบของระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

1) นโยบาย เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการคุณภาพ

2) ผู้รับผิดชอบ

3) ตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานจัดการเรียนการสอน โดยยึด 9 องค์ประกอบตามสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของ สมศ. ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐานตามกฎกระทรวงและตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้พื้นฐาน ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ และตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม

ตัวบ่งชี้ตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ คือ สถานศึกษา 3D ตัวบ่งชี้ของ กพร. และตัวบ่งชี้ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

4) การพัฒนานุคลากรด้านคุณภาพเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพและสามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการพัฒนามาใช้พัฒนาตนเองและงานได้

5) การประเมินคุณภาพภายใน

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

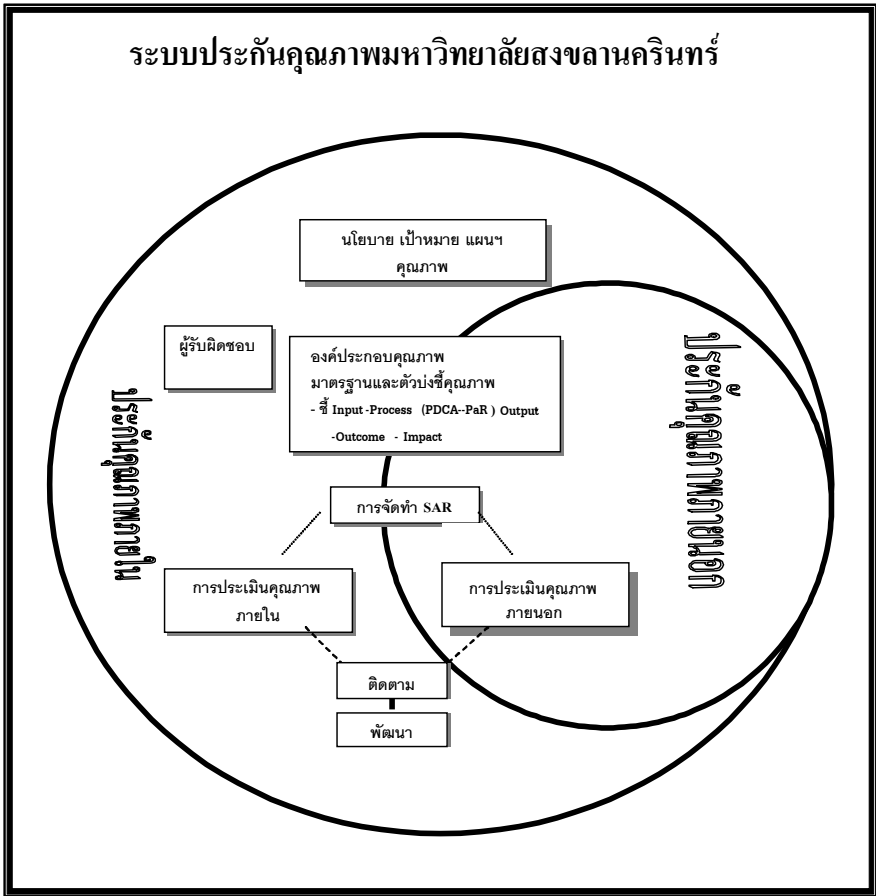
5.2 การประเมินคุณภาพภายใน

5.3 การนำผลการประเมินคุณภาพภายในเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น

6) การประเมินคุณภาพภายนอก

ระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก โดยให้ระบบประกันคุณภาพภายนอกเป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายใน ดังแผนภาพที่ 1

ระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



แผนภาพที่ 1 ระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 2 ตั้งเขตข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพ

ความเป็นมา

ในปี 2544 ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ครั้งที่ 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 และรองรับการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย โดยได้แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพทำหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบในภารกิจดังกล่าวของมหาวิทยาลัย

สำนักงานประกันคุณภาพยี่ดปณิธานของมหาวิทยาลัยเป็นปณิธานในการดำเนินงานของสำนักงาน ซึ่งเป็นปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ดังนี้

ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่มาตรฐานสากล

พันธกิจ/ภารกิจ (Mission)

1. ประสานและส่งเสริมให้มีการนำนโยบาย/แผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติด้วยการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านคุณภาพ
2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย ด้วยการประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ บนพื้นฐานองค์ความรู้ที่ฝังงานวิจัยเป็นฐานอย่างต่อเนื่อง 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 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่หนึ่งจากคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) อยู่ในเกณฑ์ดีมาก
3. กันยายน 2548 พัฒนาระบบเทียบเคียงสมรรถนะภายใน (PSU Internal Benchmarking) โดยบูรณาการการประกันคุณภาพกับการจัดการความรู้ (PSU QA-KM Model)
4. พฤศจิกายน 2549 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองจากคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยสำนักงานรับรองมาตรฐาน ประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

5. กุมภาพันธ์ 2550 มีการกำหนดค่าน้ำหนักแต่ละมาตรฐานตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัย และพัฒนาเกณฑ์การประเมินมหาวิทยาลัย และตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สพศ.)
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

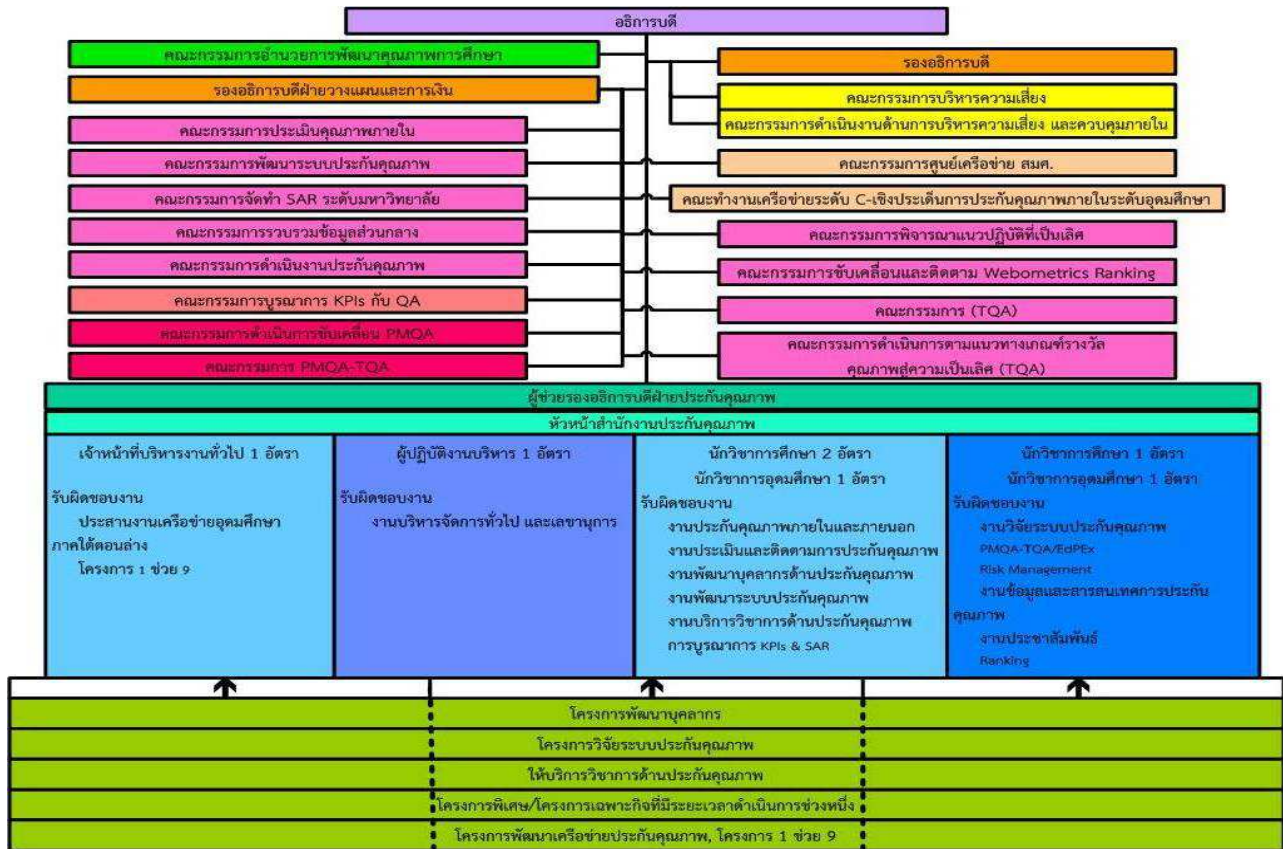
14. มิถุนายน 2553 จัดตั้งเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่าง (C) เชิงประเด็นประกันคุณภาพ โดยมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์เป็นประธานเครือข่าย
15. กรกฎาคม 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประกาศ ปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายในตามกรอบของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและตาม มาตรฐานของ สำนักงานรับรองมาตรฐานการและ ประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
16. กุมภาพันธ์ 2554 ตามมติที่ประชุมคณบดีวาระพิเศษวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554 มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายให้หน่วยงาน สนับสนุนเทียบเท่าคณะขับเคลื่อนคุณภาพการบริหาร จัดการโดยใช้กรอบ TQA
17. กุมภาพันธ์ 2554 ตามมติที่ประชุมคณบดีวาระพิเศษ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554 มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายให้หน่วยงาน สนับสนุนเทียบเท่าคณะขับเคลื่อนคุณภาพการบริหาร จัดการโดยใช้กรอบ TQA
18. กุมภาพันธ์ 2554 มหาวิทยาลัยผ่านการประเมินตามเกณฑ์บริหารคุณภาพ การจัดการภาครัฐ (PMQA) ขั้นพื้นฐาน (Certified Fundamental Level)
19. สิงหาคม 2554 มหาวิทยาลัยได้จัดพิธีลงนามความร่วมมือ โครงการ ประเมินสถานศึกษาโดดเด่น 1 ช่วย 9 กับสถานศึกษา เครือข่ายภาคใต้ตอนล่างทั้งหมด 10 แห่ง

20. เมษายน 2556 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามจากคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดย (สมศ.) อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก
21. กันยายน 2556 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ลงนามความร่วมมือกับสำนักงานรับรองมาตรฐานการและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ในการเป็นศูนย์เครือข่าย สมศ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เป้าหมาย

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

การดำเนินงานในสำนักงานประกันคุณภาพ หัวหน้าสำนักงานประกันคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบบริหารงาน โดยแบ่งการทำงานตามวัตถุประสงค์และภารกิจตั้งโครงสร้างต่อไปนี



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ระบบประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพได้จัดทำแผนกลยุทธ์ระยะ 4 ปี (2555–2558) ซึ่งมีการปรับปรุงล่าสุดเมื่อเดือนพฤษภาคม 2556 เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการพัฒนางานของสำนักงานประกันคุณภาพสุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยแผนดังกล่าวมีการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะที่ 11 (2555–2559) มีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

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/EdPEX) ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF) - 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 จำนวน โครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ
	3. พัฒนาการรวบรวมข้อมูล 3.1 วิเคราะห์ข้อมูล KPIs มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก.พ.ร. สมศ. PMQA/TQA และ สกอ.	

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	3.2 พัฒนาระบบการรวบรวมข้อมูล Online และระบบ Data Warehouse 3.3 รายงานผลการดำเนินงาน	
	4. จัดทำคู่มือการรวบรวมข้อมูล	1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)
	5. จัดประชุมชี้แจงการรวบรวมข้อมูล (CHE QA Online)	
	6. การจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University Ranking) 6.1 โครงการติดตาม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล University World/Regional Ranking 6.2 QS Ranking/THE Ranking และ U-multi Rank 6.3 รายงานผลการพัฒนาสถาบันสู่สากล	
	7. โครงการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)	
	8. โครงการพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพ •ระดับมหาวิทยาลัย (Macro) •ระดับผู้ปฏิบัติงานด้าน	2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	ประกันคุณภาพ (คณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ)	1.9 ร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ
	9. การบริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน 9.1 กำหนดแนวปฏิบัติใน การดำเนินงานด้านการบริหาร ความเสี่ยงฯ 9.2 มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้สนับสนุนการ บริหารความเสี่ยง 9.3 รายงานผลต่อ คตง. และ กระทรวงศึกษาธิการ 9.4 รายงานต่อคณะกรรมการ ตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย	1.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
	10. วิจัยเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพ •โครงการวิจัยสถาบันเพื่อ การพัฒนาระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	2.1 ร้อยละของงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ ได้รับการจัด ทะเบียนทรัพย์สินทาง ปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้ง ในระดับชาติและในระดับ นานาชาติต่อจำนวน บุคลากรสายสนับสนุนหรือ มีการจัดทำผลงานทาง

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
		วิชาการ/โครงการพัฒนา งาน (นอกเหนือจากงาน วิจัย)
	<p>11. การพัฒนาระบบประกัน คุณภาพเข้าสู่ระบบบริหารของ มหาวิทยาลัย</p> <p>11.1 ประชุมคณะกรรมการ อำนวยการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์</p> <p>11.2 ประชุมคณะกรรมการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพ</p> <p>11.3 ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ</p> <p>11.4 การนำวาระเข้าแจ้ง/ พิจารณาต่อที่ประชุมคณบดี</p> <p>11.5 การนำวาระเข้าแจ้ง/ พิจารณาต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย</p> <p>11.6 ประชุมคณะกรรมการ รวบรวมข้อมูลส่วนกลาง</p> <p>11.7 ประชุมคณะกรรมการ บูรณาการ KPIs กับระบบ ประกันคุณภาพ</p>	1.8 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (สกอ.9.1)

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	<p>11.8 ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p> <p>11.9 ประชุมคณะกรรมการรวบรวมข้อมูล Online</p> <p>11.10 ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับคณะ/หน่วยงาน</p> <p>11.11 ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p>	
	12. โครงการพัฒนางาน	
	13. โครงการ QA สัจจรตามคำร้องขอของคณะ/หน่วยงาน/วิทยาเขต	
<p>2. การประกันคุณภาพภายใน ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของคณะ/หน่วยงาน • การสื่อสารที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง 	<p>1. ประสานงานให้มีการจัดทำรายงานประจำปีและการประเมินคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงาน</p>	
	<p>2. จัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย</p>	

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	<p>3. การประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>3.1 ประมวลข้อเสนอแนะกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนา</p> <p>3.2 มีการติดตามผลการพัฒนาตามผลการประเมินภายใน</p>	<p>1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)</p>
<p>3. การประเมินคุณภาพภายนอก</p> <p>ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของคณะ/หน่วยงาน • การสื่อสารที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง 	<p>1. การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่</p> <p>1.1 การประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>1.2 การเข้าร่วมประชุม/อบรมกับ สมศ.</p> <p>1.3 ติดตามความเคลื่อนไหวเกาะกระแสการประเมินคุณภาพภายนอก</p> <p>1.4 การประชาสัมพันธ์สื่อสารภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)</p> <p>2.4 มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ การกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.4 มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ การกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
	<p>2. การนำผลการประเมินจากคุณภาพภายนอกรอบสาม ไปพัฒนาการจัดการศึกษา</p> <p>2.1 ประมวลข้อเสนอแนะ กำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนา</p> <p>2.2 มีการติดตามผลการพัฒนาตามผลการประเมินภายนอก</p>	<p>1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)</p>
	<p>3. การเป็นสมาชิก QA Forum ของ สมศ.</p>	

**วัตถุประสงค์ 2 เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพ ในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอน
ทุกระดับ อย่างครอบคลุมชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาสู่ “วัฒนธรรม
คุณภาพ” (Quality Culture)**

- การพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพกับงานประจำ ที่เหมาะสมกับบริบทของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ
- มีการตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนา กระบวนการดำเนินงานผ่านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (Internal Quality Assurance)
- มีการนำผลการประเมิน ไปใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษา
- สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)
(เป็นการดำเนินงานระดับปฏิบัติ (Implementation))

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
<p>1. พัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพกับงานประจำที่เหมาะสมกับบริบทของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ/หน่วยงานสนับสนุนบริหาร</p>	<p>1. โครงการพัฒนาตัวบ่งชี้/เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับภารกิจของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ/หน่วยงานสนับสนุนบริหาร</p>	
<p><i>KSF</i></p> <p>• ตัวบ่งชี้/เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับภารกิจของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ/หน่วยงานสนับสนุนบริหาร</p>	<p>2. โครงการอบรมให้ความรู้ในการพัฒนาเกณฑ์และตัวบ่งชี้สำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ/สนับสนุนบริหาร</p>	<p>2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากร และจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ</p>

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
<p>2. สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)</p> <p>2.1 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมประกันคุณภาพ</p>	<p>1. โครงการพัฒนาบุคลากร (ระดับ Macro)</p>	<p>2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากร และจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ</p>
<p>2.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเวลาสถานที่</p>	<p>2. มีการประชาสัมพันธ์ด้านประกันคุณภาพ</p> <p>• โครงการพัฒนาระบบการเข้าถึงความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเวลาสถานที่ ด้วยการพัฒนาช่องทาง การเผยแพร่ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ที่หลากหลาย</p> <p>- พัฒนา/ออกแบบ ww</p> <p>- จัดหมายข่าว</p> <p>- facebook</p>	<p>2.4 มีกระบวนการในการสื่อสาร ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ การกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.4 มีกระบวนการในการสื่อสาร ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ การกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
3. บูรณาการการประกัน คุณภาพเข้ากับการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุม ภายใน <i>KSF</i> • การนำผลการประเมิน คุณภาพมาใช้บริหารความ เสี่ยง	1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงในระดับ มหาวิทยาลัย และ คณะ / หน่วยงาน	1.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
	2. มีการจัดทำรายงานการ บริหารความเสี่ยงและการ ควบคุมภายใน	1.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
	3. บริหารความเสี่ยงในประเด็น ผลการประเมิน และข้อเสนอ แนะนำของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพ	1.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)

วัตถุประสงค์ 3 เพื่อประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือ ด้านประกันคุณภาพระหว่าง มหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานด้านประกันคุณภาพ
- การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก
- การสร้างเครือข่ายด้านประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
1. การให้บริการวิชาการแก่ หน่วยงานภายนอก	• โครงการบริการวิชาการ	2.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือ โครงการบริการวิชาการและ วิชาชีพที่ตอบสนองความ ต้องการพัฒนาและ เสริมสร้างความเข้มแข็งของ สังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่อบุคลากร สายสนับสนุน
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน ประกันคุณภาพกับหน่วยงาน ภายนอก	• จดหมายข่าว	2.4 มีกระบวนการในการ สื่อสารข้อมูล/ประชา - สัมพันธ์ ภารกิจของสำนัก งานประกันคุณภาพ
3. การสร้างเครือข่ายด้านประกัน คุณภาพ	1. การประชุม/สัมมนา/การ ศึกษาดูงานระหว่างเครือข่าย	2.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือ โครงการบริการวิชาการ และวิชาชีพที่ตอบสนอง ความต้องการพัฒนาและ เสริมสร้างความเข้มแข็งของ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
		สังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่อบุคลากร สายสนับสนุน
	2. การจัดพี่เลี้ยง/ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นที่ปรึกษาด้านประกัน คุณภาพ	2.2 จำนวนโครงการพัฒนา บุคลากร และ จำนวน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ด้านประกันคุณภาพ 1.9 ร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ
	3. การเป็นสมาชิก QA Forum ของ ทปอ.	
	4. เครือข่ายเชิงประเด็น © ด้าน การประกันคุณภาพของ เครือข่ายเพื่อการพัฒนา อุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่าง	

วัตถุประสงค์ 4 เพื่อพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพในการเป็นหน่วยงาน
 สำนัสนุนที่มีประสิทธิภาพ

- สำนักงานประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
1. สำนักงานประกันคุณภาพสามารถประสานงานบริหารจัดการ และดำเนินการกิจด้านประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. โครงการพัฒนางาน	2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตรหรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนหรือมีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการพัฒนางาน (นอกเหนือจากงานวิจัย)
	2. โครงการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
	3. โครงการพัฒนาแผนกลยุทธ์สำนักงานประกันคุณภาพ 2555-2558	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1) 1.9 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ	1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารสำนักงานประกันคุณภาพ	1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
3. มีการพัฒนาระบบคุณภาพ	<p>1.5 ส สำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2. มีระบบประกันคุณภาพ ภายในสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.1 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง สำนักงานงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.2 จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.3 การประเมินคุณภาพ ภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.4 การนำผลการประเมินคุณภาพ สำนักงานฯ มาพัฒนา</p> <p>2.5 การพัฒนาองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>	2.5 ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย
4. e-Office	<p>1. พัฒนา Internet เพื่อใช้ในสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบ e-Document • Group Mail 	
<p>5. การมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p><i>KSF</i></p> <p>5.1 สามารถนำ Knowledge Management มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน</p>	<p>1. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสิทธิภาพการฝึกอบรมสัมมนา</p> <p>2. Internet สำนักงานประกันคุณภาพ</p>	

กลยุทธ์	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/ โครงการ	ตัวบ่งชี้
5.2 การทำงาน Team Work	1. การจัดโครงสร้างที่เหมาะสมกับการทำงาน	1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)
	2. การปฏิบัติงานแบบ Cross Functional	
	3. การประชุมติดตามงาน/ผลการดำเนินงาน สำนักงาน ประกันคุณภาพ	1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)
	4. โครงการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ	1.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.2.4)
	5. Internet สำนักงานประกันคุณภาพ	2.4 มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ

2. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพใช้ตัวบ่งชี้ที่ไว้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยเมื่อสิ้นปีการศึกษาจะใช้ประกอบการจัดทำรายงานประจำปี การประเมินคุณภาพ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานต่อต้นสังกัด และสาธารณชน ตัวบ่งชี้เหล่านี้สามารถจำแนกได้ 2 ภารกิจ รวม 14 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ร่วมของมหาวิทยาลัย ที่หน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยต้องใช้รายงานผลการดำเนินงานมีจำนวน 9 ตัวบ่งชี้
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน พัฒนาขึ้นตามภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ ซึ่งไว้วัดผลการดำเนินงานทั้งในส่วนที่เป็นภารกิจของมหาวิทยาลัย และภายในสำนักงานฯ มีจำนวน 5 ตัวบ่งชี้ มีรายละเอียดดังนี้

ตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุนที่ใช้สำหรับจัดทำ SAR ปีการศึกษา 2556

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	กิตติข และอาหลี
เกณฑ์มาตรฐาน 1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของ สถานบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วย งาน และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร โดยเป็น แผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและ พระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้น						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>ของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – 2559)</p> <p>2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน</p> <p>3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจ</p> <p>4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจ</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา</p> <p>7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา</p> <p>8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p>						
<p>1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)</p>	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ	วรรณวิมล นาคะ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>เกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน</p> <p>2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบัน/หน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้ และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ</p> <p>5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>6. มีระบบการประเมินผลของหน่วยงานและผู้บริหาร นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม</p>						
<p>1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน (สมต.13)</p>					5 คะแนน	วรรณวิมล นาคะ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
1.4 ระบบการพัฒนากุศลกรสายสนับสนุน (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 สะอะฮาที
เกณฑ์มาตรฐาน 1. มีแผนการบริหารและพัฒนากุศลกรสายสนับสนุน ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ 2. มีการบริหารและการพัฒนากุศลกรสายสนับสนุน ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญ และกำลังใจให้กุศลกรสายสนับสนุนสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ</p> <p>6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p> <p>7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p>						
1.5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ (สกอ.7.2)	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	วรรณวิมล นาละ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ</p> <p>1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างน้อยครอบคลุม 2 พันธกิจ</p> <p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge)</p> <p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>						
1.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	วรชนัย พุ่มประไพ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>เกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน</p> <p>2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 2 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> * ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) * ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน * ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ 						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<ul style="list-style-type: none"> * ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ * ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร * ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก * อื่น ๆ ความบริหารของหน่วยงาน <p>3. มีการประเมิน โอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2</p> <p>4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน</p> <p>5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้บริหารไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป						
1.7 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1)	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 7 ข้อ	จรรยาพรหม ชัยเดช
เกณฑ์มาตรฐาน 1. มีการจัดทำคำของบประมาณที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน 2. มีแนวทางการบริหารทรัพยากรทางการเงินหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร</p> <p>4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p>5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ						
1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (สกอ.9.1)	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 9 ข้อ	กิตติยา สะอะฮาที
เกณฑ์มาตรฐาน 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบัน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด 2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน (ตัวบ่งชี้เฉพาะ)</p> <p>4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสถาบันตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน</p> <p>5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้</p>						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
<p>6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</p> <p>7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะผู้ให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน</p> <p>8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน</p> <p>9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์</p>						
1.9 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					ร้อยละ 85	ขจรพรพรรณ ชัยเดช

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน						
2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา หรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน หรือมีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการพัฒนางาน (นอกเหนือจากงานวิจัย)					ร้อยละ 20	จรรยาพรณชัยเดช
2.2 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ						บุญยเรศกัศิรุจิรัตน์
2.2.1 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากร	1 โครงการ	2 โครงการ	3 โครงการ	4 โครงการ	5 โครงการ	
2.2.2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ	100 คน	200 คน	300 คน	400 คน	500 คน	

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
2.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการ และวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและ เสริมสร้าง ความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่อบุคลากรสายสนับสนุน					ร้อยละ 30	ศิริอร ตระกูลเมณี/ บุญยศ ภักดีรุจิรัตน์
2.4 มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	ววรรณัย พุ่มประไพ
เกณฑ์มาตรฐาน 1. มีการจัดทำแผนการสื่อสารข้อมูลและภารกิจของ สำนักงานประกันคุณภาพ 2. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง 3. มีการติดตามและประเมินการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์						

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน (คะแนน)					ผู้รับผิดชอบ
	1	2	3	4	5	
4. มีผลการประเมินการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์						
2.5 ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย						กิตติยา และอาหิณี
2.5.1 ผลการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน					คะแนน เฉลี่ย 5	
2.5.2 ผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3					คะแนน เฉลี่ย 5	

การกำหนดแผน/เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้		แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
			2553	2554	2555	2556	2557	
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงาน								
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	แผน	6	7	8	8	8	คุณกิตติยา
		ผล	7	8	8			
1.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)	แผน	5	5	5	6	6	คุณวรรณวิมล
		ผล	6	6	6			
1.3	การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร หน่วยงาน (สมศ.13)	แผน	3.50	3.70	3.90	4.00	4.20	คุณวรรณวิมล
		ผล	3.62	3.98	4.02			
1.4	ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.2.4)	แผน	4	5	6	6	6	คุณกิตติยา
		ผล	6	7	7			

ตัวบ่งชี้		แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
			2553	2554	2555	2556	2557	
1.5	การพัฒนาหน่วยงานส่งเสริมการเรียนรู้ (สกอ.7.2)	แผน	5	5	5	5	5	คุณวราภวิมล
		ผล	4	5	5			
1.6	ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)	แผน	5	5	6	6	6	คุณวราภวิมล
		ผล	6	6	6			
1.7	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1)	แผน	7	7	7	7	7	คุณจรรยาพรหม
		ผล	7	7	7			
1.8	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (สกอ.9.1)	แผน	8	8	8	9	9	คุณกิตติยา
		ผล	7	9	9			

ตัวบ่งชี้		แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
			2553	2554	2555	2556	2557	
1.9	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	แผน	82	83	83	83	83	คุณจรรยาพรหม
		ผล	77	83.40	85.00			
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน								
2.1	ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ดี พิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับ นานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน หรือมีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการ พัฒนางาน (นอกเหนือจากงานวิจัย) *หมายเหตุ ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2553-2555 เป็นผลของตัวบ่งชี้ที่ 2.12 ก่อนจะรวมเป็นตัวบ่งชี้เดียวกัน กับตัวบ่งชี้ 2.1	แผน	-	-	-	20	20	คุณจรรยาพรหม
		ผล	4	1	2			

ตัวบ่งชี้		แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
			2553	2554	2555	2556	2557	
2.2	จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ							
	2.2.1 จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากร	แผน	5	5	5	5	5	คุณบุญยเรศ
		ผล	8	14	10			
	2.2.2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ	แผน	500	500	500	500	500	คุณบุญยเรศ
		ผล	1,078	1,509	957			
2.3	ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่อบุคลากรสายสนับสนุน	แผน	30	30	30	30	30	คุณสิริอร/ คุณบุญยเรศ
		ผล	185.71	257.14	162.50			

ตัวบ่งชี้		แผน ผล	แผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา					ผู้รับผิดชอบ
			2553	2554	2555	2556	2557	
2.4	มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ	แผน	5	5	5	5	5	คุณวราภรณ์ชัย
		ผล	5	5	5			
2.5	ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย							
	2.5.1 ผลการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน	แผน	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	คุณกิตติยา
		ผล	4.28	4.62	4.54			
	2.5.2 ผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3	แผน	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	คุณกิตติยา
ผล		-	4.58	4.58				

บรรณานุกรม

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553.

คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ระดับอุดมศึกษา
ฉบับสถานศึกษา พ.ศ.2554 กรุงเทพฯ: ไททิมิ 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. 2556. แผนกลยุทธ์สำนักงาน
ประกันคุณภาพ (2555-2558). (สำเนา).

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554. คู่มือการจัดทำรายงาน
ประจำปีการประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลา-
นครินทร์. สงขลา : โรงพิมพ์ เพื่อนถ่ายเอกสาร.