

แผนกลยุทธ์สำนักงานประกันคุณภาพ

2555-2558

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาและภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ

ในปี 2544 ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งที่ 2 (2/2544) เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2544 มีมติให้จัดตั้งสำนักประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานภายใน ต่อมาได้มีมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2549 ให้จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพ ตามประกาศจัดตั้งหน่วยงานภายในลงวันที่ 13 มีนาคม 2549 เพื่อทำหน้าที่ประสานงานด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกและภายใน และนำระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติในระดับคณะ/หน่วยงาน ดำเนินการให้มีการประเมินคุณภาพภายในและติดตามให้มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางาน พัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพ รวมทั้งวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน และรองรับการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย

ปรัชญา/ปณิธาน

ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง

Our soul is for the benefit of mankind

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่มาตรฐานสากล

ค่านิยม (Core Values)

ค่านิยม	ความหมาย
PSU	ร่วมแรงร่วมใจ รับผิดชอบต่อสังคมอย่างมืออาชีพ
Professionalism	1. ใฝ่รู้ เสาะหาวิชา สร้างสมปัญญา 2. ถูกต้อง มีมาตรฐาน รวดเร็ว 3. มุ่งมั่น ทุ่มเท และมีจิตสาธารณะ
Social responsibility	1. เป็นที่พึ่ง และชี้นำสังคม 2. แลกเปลี่ยน และแบ่งปัน 3. บ่มเพาะคนดี สู่สังคม
Unity	1. มีความรักและสำนึก <u>ร่วม</u> เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. ผลักดันองค์กรสู่เป้าหมาย <u>ร่วม</u> 3. <u>ร่วม</u> กันทำงานด้วยความเต็มใจเสียสละ และอดทน

พันธกิจ/ภารกิจ (Mission)

1. ประสานและส่งเสริมให้มีการนำนโยบาย/แผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ ด้วยการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านคุณภาพ
2. เสริมสร้างและพัฒนา ระบบและกลไกประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย 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. เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพ ในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอน ทุกระดับ อย่างครอบคลุม ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาสู่ “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)
3. เพื่อพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพ ให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือด้านประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักงานประกันคุณภาพ

ในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันว่า การดำเนินภารกิจขององค์กรหนึ่งๆ นั้น ย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบต่างๆ อันเกิดจากแรงผลักดันของสภาพแวดล้อมได้ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรในฐานะที่เป็นระบบเปิด (open system) ย่อมต้องมีความเคลื่อนไหวเป็นพลวัตตลอดเวลา โดยการพยายามสร้างปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและมีโอกาสเจริญเติบโตต่อไป

ปัจจุบันในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555 – 2559) โดยใช้กรอบแนวคิดในการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ 1. ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน 2. คนเป็นศูนย์กลางและภาคีการพัฒนามีส่วนร่วมทุกขั้นตอน 3. สร้างสมดุลการพัฒนาในทุกมิติ

เมื่อพิจารณาถึงวิสัยทัศน์ประเทศไทย 2570 ที่แสดงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกใน 20 ปี ข้างหน้า อันประกอบด้วยประเด็นดังนี้

1. การรวมตัวกันทางเศรษฐกิจในภูมิภาค
2. เศรษฐกิจโลกจะเปลี่ยนศูนย์กลางอำนาจมาอยู่ที่ประเทศแถบเอเชียมากขึ้น
3. การเปลี่ยนแปลงด้านการเงินโลก
4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีกับการดำรงชีวิตของมนุษย์
5. ประชากรผู้สูงอายุ
6. ปัญหาด้านพลังงาน
7. ปัญหาภัยคุกคามจากภาวะโลกร้อน

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้เช่นกัน การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี ตลอดจนนโยบายต่างๆ ของรัฐไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาระบบราชการ การปฏิรูประบบการศึกษา การปฏิรูปการเงินและระบบงบประมาณภาครัฐ พระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวโน้มการเปิดเสรีทางการศึกษา ฯลฯ ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การบริหารบุคคลากรภายในคณะฯ การติดต่อสื่อสาร การเงิน ฯลฯ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลอย่างมากต่อองค์การและการดำเนินภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ ดังนั้นต้องมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมเพื่อสามารถรับกับสถานการณ์ และสร้างศักยภาพด้านต่างๆ ให้เกิดความพร้อมสำหรับการพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพที่ชัดเจนและเหมาะสมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2555-2558 ได้นำสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดจนศักยภาพพื้นฐานมาวิเคราะห์ประมวลถึงผลกระทบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติการของสำนักงานประกันคุณภาพในอนาคต อันจะนำไปสู่การวางกลยุทธ์การดำเนินภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ การกิจและเป้าหมาย รวมถึงการปรับเปลี่ยนทิศทางนโยบายการพัฒนาและการบริหาร

สำนักงานประกันคุณภาพให้บรรลุวิสัยทัศน์ สามารถสนองต่อนโยบายมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รวบรวมประเด็นสภาพแวดล้อมจากการวิเคราะห์ร่วมกันของบุคลากร และจากการศึกษาแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาส	ปัจจัยเสี่ยง
1. การสร้างความผูกพันและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 1.1 สถานที่ปฏิบัติงานที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยเหมาะสมต่อจำนวนคน และอุปกรณ์ที่มี 1.2 ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนระบบคุณภาพ	1. หน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัย มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพตลอดเวลา รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบาย/แนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบ่อยเกินไป เช่น การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานของ สกอ. และ สมศ.
2. มีข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพจำนวนมาก ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำมาจัดทำโครงการวิจัยสถาบัน	2. การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของหน่วยงานที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัยกระชั้นชิด ทำให้ไม่มีการวางแผนการดำเนินงาน และกระทบกับการทำงานปัจจุบัน
3. บุคลากรในสำนักงานฯ มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพโดยตรงทำให้มีความรู้ด้านดังกล่าวมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ	3. ขาดการติดต่อในการส่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากกอง/หน่วยงานอื่นๆ ในสำนักงานอธิการบดีไม่ดำเนินการสำเนาแจ้งเรื่อง/ข่าวสารมายังสำนักงานฯ
4. การไปประเมินในคณะ/หน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสามารถนำมาปรับระบบการทำงานในสำนักงานฯ	4. ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัยน้อย
5. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หรือภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้ติดต่อประสานงาน/ขอข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	5. มหาวิทยาลัยไม่มีสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น บ้านพัก/ค่าเช่าที่พัก

โอกาส	ปัจจัยเสี่ยง
	6. มหาวิทยาลัยมีการมอบหมายงานใหม่มาให้ทางสำนักงานฯ แต่ขาดการดูแลเรื่องความมั่นคงในหน้าที่การงานของบุคลากร
	7. มหาวิทยาลัยไม่มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย
	8. มีการเปลี่ยนแปลง QMR-QAC เกือบทุกปี เนื่องมาจากนโยบายการบริหารของทีมบริหาร คณะแต่ละชุด
	9. ระบบสารสนเทศแยกดำเนินการแต่ละวิทยาเขต ไม่มีความเชื่อมโยงกัน ส่งผลให้ได้ข้อมูลล่าช้า และเสียเวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง ตรงกัน

สภาพแวดล้อมภายใน

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความมุ่งมั่น และอดทนสูง	1. บุคลากรขาดประสบการณ์ มีความแม่นยำ และความรู้ในงานที่ตัวเองรับผิดชอบไม่เพียงพอ เนื่องจากภาระงานประจำเยอะ และต้องศึกษาและดำเนินการตามงานในระบบการทำงานเป็นคู่
2. บุคลากรเป็น Young Staff มีความคิดสมัยใหม่ พร้อมสำหรับการรับรู้ การเรียนการสอนในสิ่งใหม่ๆ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง, อีกทั้งทำให้ทำงานร่วมกันง่าย สื่อสารพูดคุยกันง่าย	2. เนื่องจากเป็น Young Staff เป็นส่วนใหญ่ บุคลากรจึงมีความรู้ไม่ครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักงานฯ และไม่แม่นยำในกฎระเบียบ
3. บุคลากรได้รับการส่งเสริมตามภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย โดยบุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยการเข้าร่วมสัมมนา ประชุม ศึกษาดูงาน ฯลฯ	3. บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนบ่อย ทำให้เสียเวลาในการศึกษางานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ
4. สำนักงานฯ มีการจัดประชุม สื่อสารผ่านระบบ Electronics/Social Network ร่วมผู้รับผิดชอบภารกิจของสำนักงานฯ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	4. บุคลากรยังขาดประสบการณ์ในการทำวิจัย สถาบัน

จุดแข็ง	จุดอ่อน
5. สำนักงานฯมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	5. การที่บุคลากรเป็น Young Staff ส่งผลให้มีความน่าเชื่อถือลดลง และไม่กล้าตัดสินใจในบางสถานการณ์
6. การทำงานเป็นคู่ในภารกิจประจำและการทำงานเป็นทีมในภารกิจเฉพาะกิจ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6. เนื่องจากมีระบบประกันคุณภาพหลายระบบ ทำให้เกิดความไม่แม่นยำในเกณฑ์ทั้งหมด
	7. เนื่องจากแนวทางการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และต้องประสานงานทุกคณะ/หน่วยงาน จึงทำให้ต้องใช้เวลามากในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ E-mail ลดทอนเวลาการทำงานปกติ และทำให้การพัฒนาความรู้ลดลง

อัตรากำลัง

ปีงบประมาณ 2555 สำนักงานประกันคุณภาพมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา 8 อัตรา จำแนกตามสถานภาพและวุฒิการศึกษาได้ดังนี้

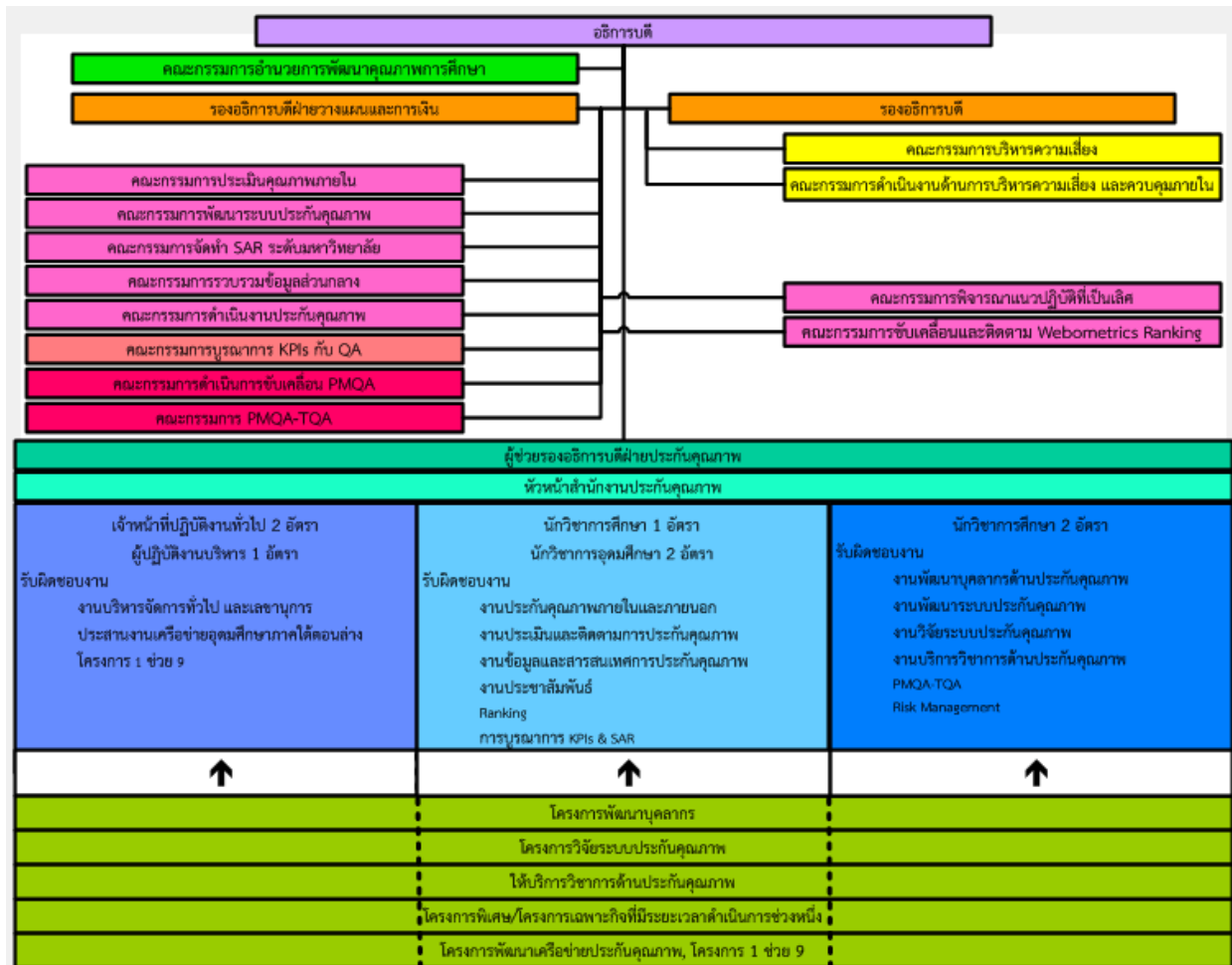
ตำแหน่ง	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	รวม
ข้าราชการ	1*	1	2
▪ นักวิชาการศึกษา	1*	-	1
▪ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	1	1
พนักงานมหาวิทยาลัย	-	2	2
▪ นักวิชาการอุดมศึกษา	-	2	2
พนักงานเงินรายได้	-	4	4
▪ นักวิชาการศึกษา	-	2	2
▪ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	1**	1
▪ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	-	1	1
รวม	1	7	8

หมายเหตุ

* ลาศึกษาต่อระดับปริญญาเอก เมื่อจบการศึกษาแล้วไปเป็นอาจารย์ประจำที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

** ปฏิบัติงานที่เครือข่ายอุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่างด้วย

โครงสร้างการบริหารสำนักงานประกันคุณภาพ



ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานประกันคุณภาพ

จากแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกลยุทธ์การดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้กำหนดเค้าโครงการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาของหน่วยงาน ซึ่งเปรียบเสมือนแผนที่ยุทธศาสตร์นำองค์การสู่ความสำเร็จที่มีความครอบคลุมมุมมองต่างๆ ตามหลักการบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ด้วยเทคนิค Balance Scorecard ซึ่งถือเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กรเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานที่มีความสมดุล มีความเชื่อมโยงและสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกันในทุกด้านได้แก่

มิติที่ 1 มิติประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มีหลักการให้สำนักงานฯ แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก PMQA และผลการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นสากล เป็นต้น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการ มีหลักการให้สำนักงานฯ แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ 3 มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีหลักการให้สำนักงานฯ แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ส่งเสริมการจัดการความรู้ มีระบบประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นต้น

มิติที่ 4 มิติการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร มีหลักการให้สำนักงานฯ แสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนา เช่น นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการ เป็นต้น

จากมิติทั้ง 4 ที่กล่าวข้างต้น ได้มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 3

วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ของสำนักงานประกันคุณภาพ

เมื่อได้มีการเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานประกันคุณภาพแล้ว ได้มีการกำหนดกลยุทธ์

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

- ออกแบบและพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับระบบบริหารของมหาวิทยาลัย
- แปรระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ 2 เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพ ในทุกระบวนการ ทุกขั้นตอน ทุกระดับ อย่างครอบคลุมชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาสู่ “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)

- การพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพกับงานประจำ ที่เหมาะสมกับบริบทของคณะ/หน่วยงาน สนับสนุนบริหาร/หน่วยงานสนับสนุนบริหาร
- มีการตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนา กระบวนการดำเนินงานผ่านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (Internal Audit)
- มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษา
- สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)

วัตถุประสงค์ 3 เพื่อประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือ ด้านประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานด้านประกันคุณภาพ
- การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก
- การสร้างเครือข่ายด้านประกันคุณภาพ

วัตถุประสงค์ 4 เพื่อพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

- สำนักงานประกันคุณภาพ

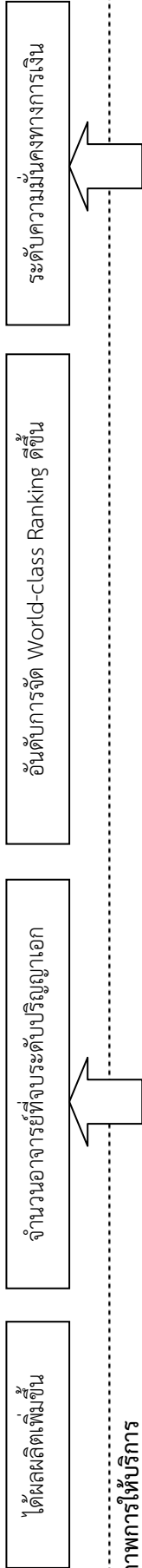
สำหรับตัวบ่งชี้หลัก แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ ตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติการ และผู้รับผิดชอบแสดงดังตาราง

แผนที่ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

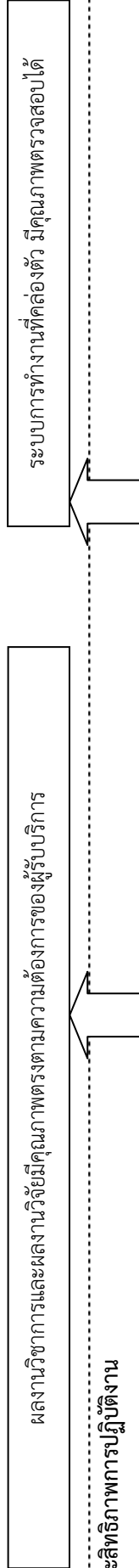
วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาค ซึ่งจะทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการ และทำนุบำรุงวัฒนธรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ฐานมหาวิทยาลัยที่มั่นคง ประเด็น 1.3 ระบบคุณภาพ

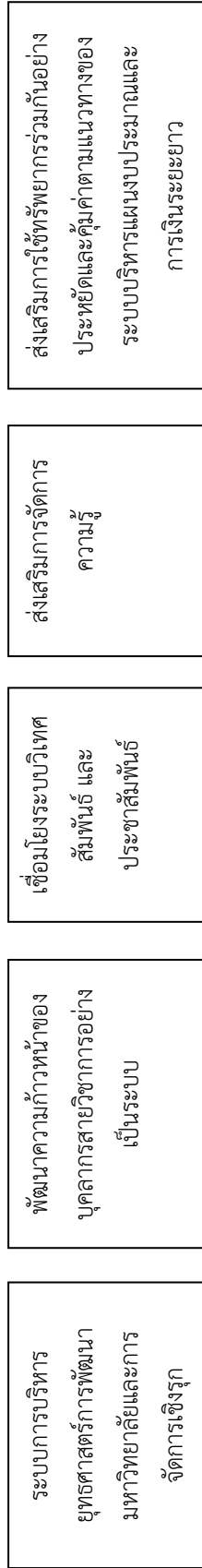
มิติประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์



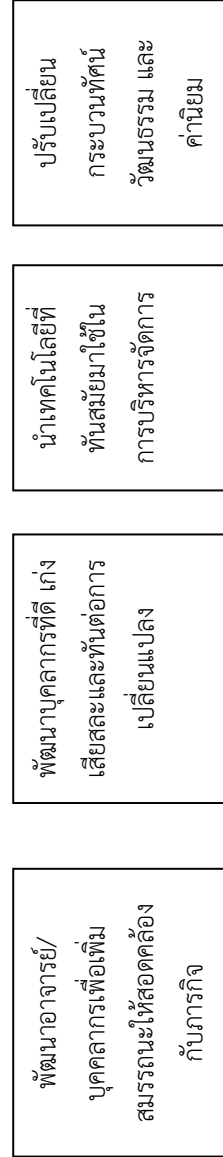
มิติคุณภาพให้บริการ



มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

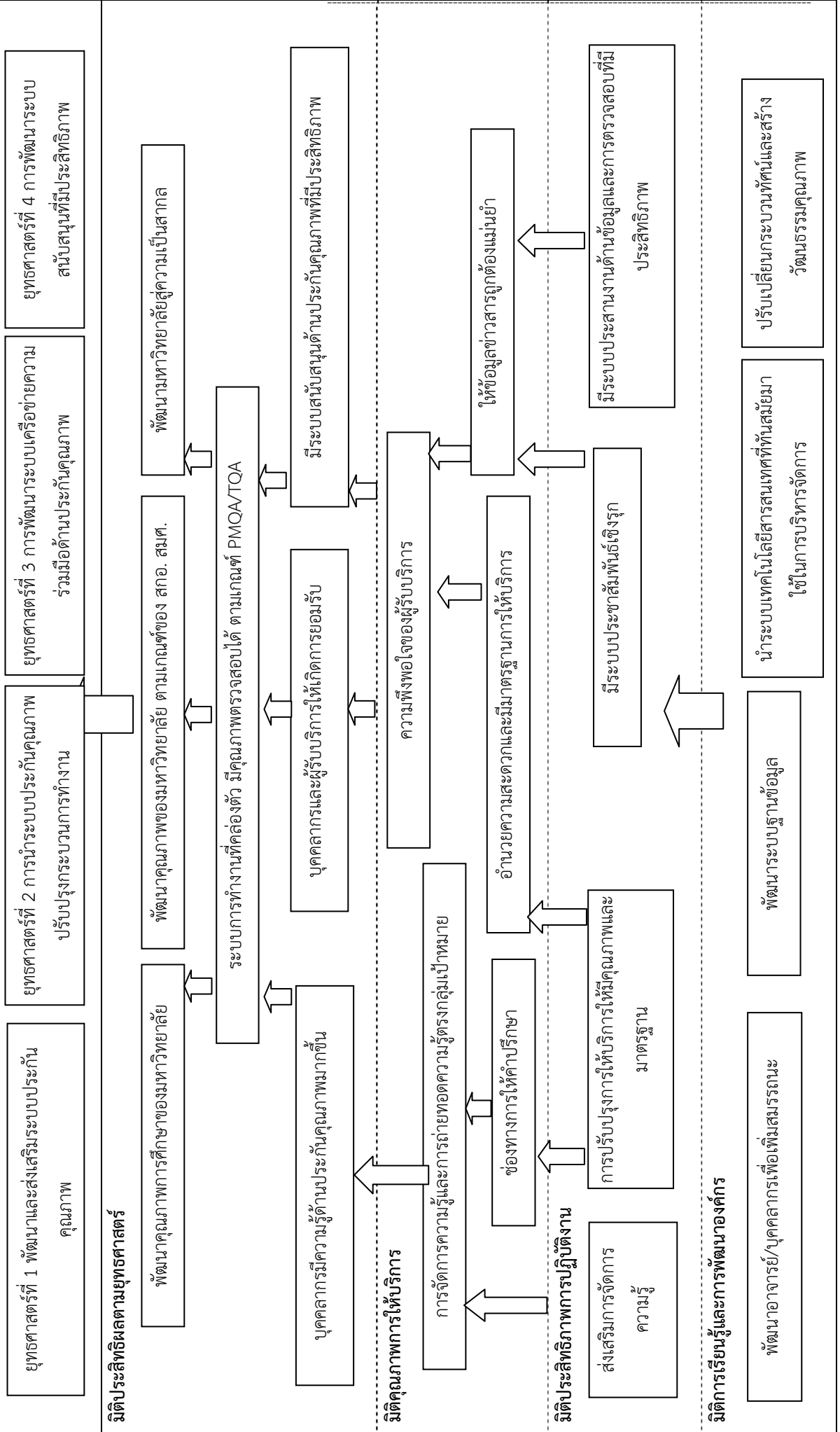


มิติการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร



แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

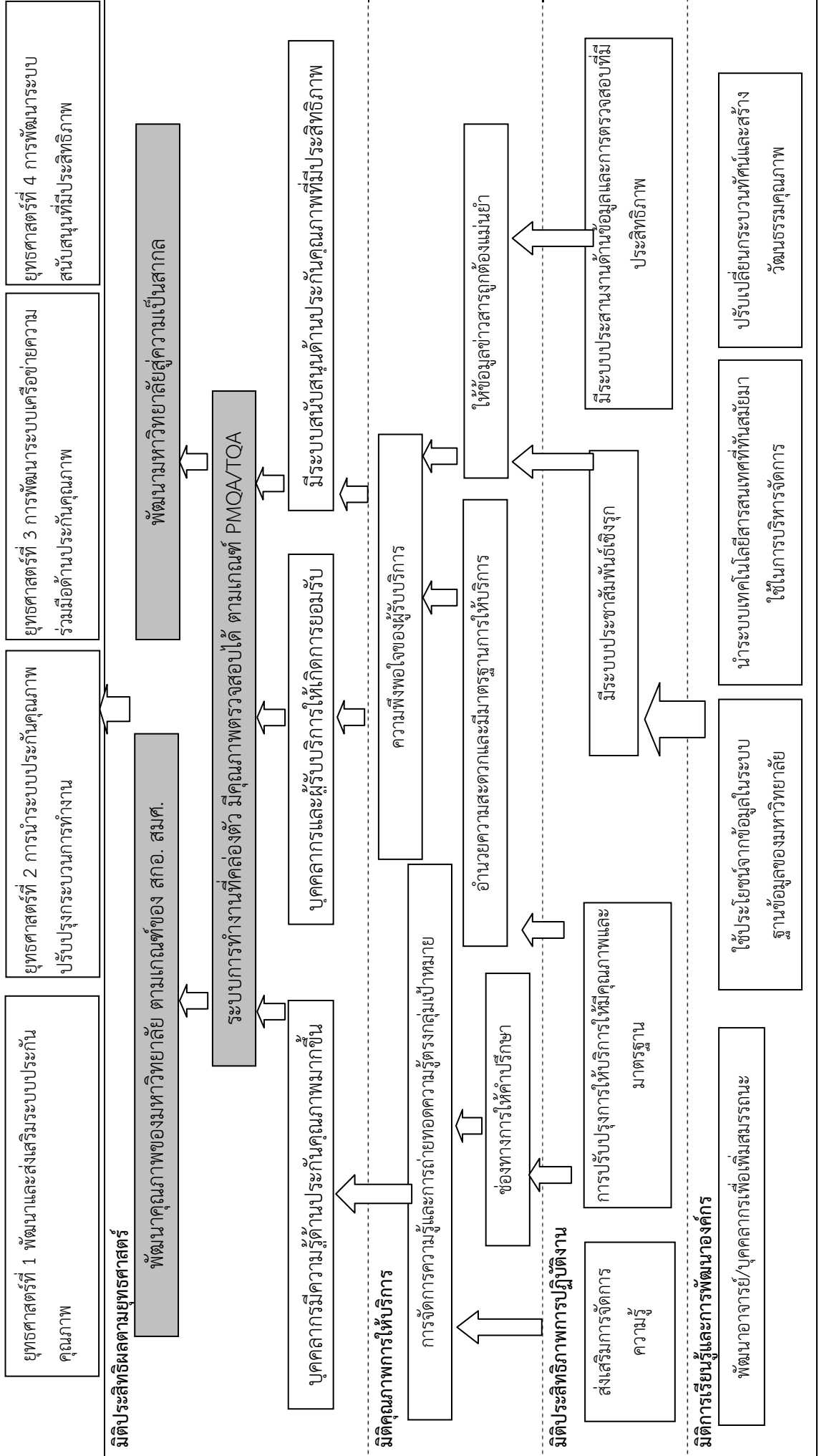
วิสัยทัศน์ “สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่มาตรฐานสากล”



แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เชื่อมโยง

แผนที่ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิสัยทัศน์ “สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์สู่ความเป็นสากล”



เป้าหมายในมิติประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ปี 2555-2558

ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	
	2555-2557	2558-2559
1. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย 1.1 ผลการประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์ สกอ. 1.2 หน่วยงานจัดการเรียนการสอน 1.3 หน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ 10 หน่วยงาน 1.4 หน่วยงานสนับสนุนระดับศูนย์/สำนัก/กอง อื่น ๆ 1.5 การประเมิน PMQA	ได้รับการรับรองระดับดีมาก พัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์ EdPEx ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 มีผลการประเมินตามเกณฑ์ TOA ไม่ต่ำกว่า 250 คะแนน พัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์ TOA ร้อยละ 30 ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองขึ้น Progressive Level	ได้รับการรับรองระดับดีมาก พัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์ EdPEx ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีผลการประเมินตามเกณฑ์ TOA ไม่ต่ำกว่า 350 คะแนน ร้อยละ 10 ของหน่วยงานทั้งหมด พัฒนาหน่วยงานตามเกณฑ์ TOA ร้อยละ 70 บูรณาการกับเกณฑ์ EdPEx/TOA
2. พัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ของ สมศ. (รับการประเมินคุณภาพภายนอกสาม 3. พัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นสากล 3.1 ผลการจัดอันดับ Webometrics 3.2 QS Asian Ranking 3.3 QS World Ranking 3.4 SCImago - SCImago Institutions Rankings - SCImago Journal & Country Rank	พัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินคุณภาพภายนอกสาม อันดับ 1 ของประเทศ ต่ำกว่าอันดับ 100 ของภูมิภาค พัฒนากลุ่มสาขาตามเกณฑ์ ระดับสถาบันไม่ต่ำกว่าอันดับ 1,200 วารสารมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 ฉบับได้รับการจัดอันดับไม่ต่ำกว่า Q2	ได้รับการรับรองระดับดีมาก อันดับ 1 ของประเทศ ต่ำกว่าอันดับ 90 ของภูมิภาค มีกลุ่มสาขาติดอันดับไม่ต่ำกว่า 2 สาขา ระดับสถาบันไม่ต่ำกว่าอันดับ 1,150 วารสารมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 ฉบับได้รับการจัดอันดับไม่ต่ำกว่า Q1

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

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

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (PMQA/TQA/ISO)</p> <p>ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร - ระดับความรู้ ความเข้าใจ และการให้ความร่วมมือของบุคลากร - การสื่อสารกิจกรรมที่ต่อเนื่อง และทั่วถึง <p>ตัวบ่งชี้เชิงกลยุทธ์</p> <p>ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัย</p>	<p>- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</p> <p>- จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ</p>	<p>1. พัฒนาระบบประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>1.1 สร้างความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม</p> <p>1.2 การประชุม อบรม สัมมนา</p> <p>1.3 พัฒนาบุคลากร</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีคู่มือการปฏิบัติงาน ■ จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ ■ จำนวนคณะ/หน่วยงานที่มีส่วนร่วมขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ ■ จำนวนคณะ/หน่วยงานที่ได้รับรางวัล ○ จำนวนโครงการ ○ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ○ การประเมินความพึงพอใจ 	<p>คุณวรรณวิมล</p>
	<p>- จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ</p>	<p>2. พัฒนาผู้ประเมินคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับผู้ประเมิน ■ จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตร 	<p>คุณสิริอร/คุณสรญา</p>

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
		<p>แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ผู้ประเมิน ■ ผลประเมินความพึงพอใจต่อผู้ประเมิน 	
		3. พัฒนาระบบ Data Warehouse และ CHE QA Online	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีข้อมูลครบถ้วนทุกคณะ/หน่วยงาน ■ ส่งข้อมูลได้ทันตามกำหนดเวลา 	คุณปริญญาภรณ์ (ร่วมกับบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์)
		4. จัดประชุมชี้แจงการรวบรวมข้อมูลในระบบ CHE QA Online	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมชี้แจงการรวบรวมข้อมูล 	คุณปริญญาภรณ์
		5. การจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University Ranking)		คุณปริญญาภรณ์
		5.1 โครงการติดตาม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล University World/Regional Ranking	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวน Ranking ที่เข้าไปศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ■ ข้อมูลการจัดอันดับของ QS Ranking/ QS Asian Ranking/webometrics/SIImago/ THE 	คุณปริญญาภรณ์
		5.2 รายงานผลการพัฒนาสถาบันสู่สากล	<ul style="list-style-type: none"> ■ รายงานผลต่อสภามหาวิทยาลัย/สภาวิชาการ/คณบดี ■ จัดทำรายงานและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร 	คุณปริญญาภรณ์

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
		6. โครงการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีการประกาศ Best Practices ■ โครงการเวทีคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> ○ จำนวนโครงการ ○ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ○ การประเมินความพึงพอใจ ■ ติดตามและประเมินผลโครงการเทียบเคียงสมรรถนะ 	คุณสรญา
-ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4) -จำนวนโครงการพัฒนาบุคลากรและจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านประกันคุณภาพ	7.การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	7.1 กำหนดแนวปฏิบัติการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงฯ	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีคู่มือบริหารความเสี่ยงฯ ■ จำนวนครั้งการประชุม อบรม สัมมนา 	คุณสรญา
	7.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากร		<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนโครงการ ■ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ■ การประเมินความพึงพอใจ 	
	7.3 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง		<ul style="list-style-type: none"> ■ ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ จำนวนคณะ/หน่วยงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบริหารความเสี่ยงสนับสนุนการดำเนินงาน 	
	7.4 รายงานผลต่อ คตง. และกระทรวงศึกษาธิการ		<ul style="list-style-type: none"> ■ มีรายงานผลการดำเนินงานรายปีและ 2 ครั้ง ■ จำนวนคณะ/หน่วยงานที่ส่งรายงานควบคุมภายในตามกำหนดการ 	

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
	ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตรหรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	7.5 รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ประจำมหาวิทยาลัย 8. วิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีรายงานผลการดำเนินงานรายงานปีละ 2 ครั้ง ■ จำนวนโครงการวิจัยสถาบัน ■ จำนวนรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ ■ จำนวนผลงานตีพิมพ์เผยแพร่/ Proceeding 	
		9. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพเข้าสู่ระบบบริหารของมหาวิทยาลัย 9.1 ประชุมคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 9.2 ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ 9.3 ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ 9.4 การนำวาระเข้าแจ้ง/พิจารณาต่อที่ประชุมคณะปติ	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนครั้งการประชุม ■ จำนวนเรื่องที่มีการขับเคลื่อนผ่านที่ประชุม ■ จำนวนครั้งการประชุม ■ จำนวนครั้งการประชุม ■ จำนวนวารสาร/ครึ่ง 	คุณปรีญาภรณ์ คุณปรีญาภรณ์ คุณกิตติยา ทุกคน

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
		9.5 การนำวาระเข้าแจ้ง/พิจารณาต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนวาระ/ครั้ง 	ทุกคน
		9.6 ประชุมคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนวาระ/ครั้ง 	คุณวรรณีวิมล
		9.7 ประชุมคณะกรรมการบูรณาการ KPIs กับระบบประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนวาระ/ครั้ง 	คุณกิตติยา
		9.8 ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งการประชุม 	คุณสรญา
		9.9 ประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อน PMQA	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งการประชุม 	คุณวรรณีวิมล
		9.10 ประชุมคณะกรรมการพัฒนาและประเมินตนเองตามเกณฑ์ คุณภาพ 7 หมวด	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งการประชุม 	คุณวรรณีวิมล
		9.11 ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับคณะ/หน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งการประชุม 	คุณสรญา
		9.12 ประชุมคณะกรรมการพิจารณาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> มีการประกาศ Best Practices 	คุณสรญา
	<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงานด้านประกันคุณภาพ (WP,WI) 	10. โครงการพัฒนางาน	<ul style="list-style-type: none"> ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ 	บุคลากรทุกคน

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
<p>2. การประกันคุณภาพภายใน ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของคณะ/หน่วยงาน - การสื่อสารที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1) -ร้อยละคณะ/หน่วยงานที่มีการประเมินคุณภาพภายในตามช่วงเวลาที่กำหนด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถานงานให้มีการจัดทำรายงานประจำปีระดับคณะ/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนหน่วยงานที่จัดทำรายงานประจำปี ■ มีรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของระดับคณะ/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ■ มีรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของระดับคณะ/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัยในระบบ CHE-QA Online 	<p>คุณปรีญาภรณ์</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 2. การประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ/หน่วยงานทุกปี ■ จำนวนคณะ/หน่วยงานที่ประเมินคุณภาพภายในแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ■ มีการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยทุกปี ■ ประเมินแล้วเสร็จภายใน 120 วัน หลังสิ้นสุดปีการศึกษา 	<p>คุณกิตติยา</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 3. การนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการไปจัดทำแผนพัฒนา 3.1 ประมวลข้อเสนอแนะ กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อจัดทำตามแนวทางการพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระดับคะแนนผลการประเมินคุณภาพภายใน ■ รายงานผลการติดตามต่อคณะกรรมการอำนวยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 	<p>คุณวรรณีมิไล</p>

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
3. การประเมินคุณภาพภายนอก ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ (Key Success Factor : KSF) - ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของคณะ/หน่วยงาน - การสื่อสารที่ทั่วถึงและต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้เชิงกลยุทธ์ คะแนนผลการประเมินสมศ.	-ผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบ 3 -การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด	3.2 มีการติดตามผลการพัฒนาตามผลการประเมินคุณภาพภายใน	<ul style="list-style-type: none"> ■ รายงานผลการพัฒนาใน SAR ระดับมหาวิทยาลัย ■ จำนวนครั้งของการเข้าประชุม ■ จำนวนครั้งการสื่อสารข้อมูลสู่ประชาคม 	ผช. ฝ่ายประกันคุณภาพ
		1. การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ 1.1 การเข้าร่วมประชุม/อบรมกับ สมศ. 1.2 ติดตามความเคลื่อนไหว เกาะกระแสการประเมินคุณภาพภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนครั้งของการเข้าร่วมประชุม ■ ความถี่/ครั้งการ Search ข้อมูลจาก www สมศ. ■ การรายงานความเคลื่อนไหวผ่านที่ประชุมต่าง ๆ ■ จำนวนครั้งการรายงานข้อมูลต่อคณะ/หน่วยงาน 	ผช. ฝ่ายประกันคุณภาพ คุณปรีญาภรณ์/ คุณกิตติยา
		1.3 การประชาสัมพันธ์ สื่อสารภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนครั้งการสื่อสารสู่ประชาคม ■ จำนวนช่องทางสื่อสาร ■ การรับฟังความคิดเห็นของประชาคม 	คุณปรีญาภรณ์
		1.4 การนำผลการประเมินจากคุณภาพภายนอกกรอบสาม ไปพัฒนาการจัดการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ■ 	คุณวรรณีวิมล
		2. รับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประเมินได้ตามกรอบเวลา ■ คะแนนผลการประเมิน ■ 	

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
		<p>3. การนำผลการประเมินจากคุณภาพภายนอก รอบสี่ ไปพัฒนาการจัดการศึกษา</p> <p>3.1 ประมวลข้อเสนอนโยบาย กำหนด ผู้รับผิดชอบ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนา</p> <p>3.2 มีการติดตามผลการพัฒนาตามผลการประเมินคุณภาพภายนอก</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ แผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ ■ รายงานผลการติดตามต่อคณะกรรมการ อำนวยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ■ รายงานผลการพัฒนาใน SAR ระดับมหาวิทยาลัย 	<p>คุณวรรณีวิมล</p>
		<p>4. โครงการ 1 ช่วย 9 เพื่อรับประเมินคุณภาพภายนอกครบสาม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยชุมชนที่มี คะแนนผลการประเมินเพิ่มขึ้นจากการประเมินรอบสอง ■ จำนวนมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ 	<p>คุณสิริอร</p>

วัตถุประสงค์ 2 เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพ ในทุกกระบวนการ ทุกขั้นตอน ทุกระดับ อย่างครอบคลุมชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาสู่ “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)

- การพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพกับงานประจำ ที่เหมาะสมกับบริบทของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนบริหาร
- มีการตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนา กระบวนการดำเนินงานผ่านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (Internal Audit)
- มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษา
- สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture) (เป็นการดำเนินงานระดับปฏิบัติ (Implementation))

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม	ผู้รับผิดชอบ
1. พัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพกับงานประจำ ที่เหมาะสมกับบริบทของคณะ/หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ/หน่วยงานสนับสนุนบริหาร KSF	- ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบของมหาวิทยาลัย - ผลการประเมินจากรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ - มีการจัดทำผลงานทางวิชาการ/โครงการพัฒนางาน (นอกเหนือจากงานวิจัย)	1. โครงการพัฒนาตัวบ่งชี้/เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับหน่วยงานเรียนการสอน 2. โครงการพัฒนาตัวบ่งชี้/เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับหน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ 3. โครงการพัฒนาตัวบ่งชี้/เกณฑ์ ที่เหมาะสมกับหน่วยงานสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> มีเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม จำนวนหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน มีเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม จำนวนหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน มีเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม จำนวนหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 	คุณปรีญาภรณ์/ คุณกิตติยา คุณวรรณีวิมล คุณปรีญาภรณ์/ คุณกิตติยา
2. สนับสนุนและส่งเสริม “วัฒนธรรมคุณภาพ” (Quality Culture)	- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์การเรียนรู้ (สกอ.7.2)	โครงการพัฒนา/ส่งเสริมระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน 1. สำรองความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของบุคลากร ต้องการประกันคุณภาพ/สำนักงานประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> คะแนนผลการประเมินที่สูงขึ้น คะแนนผลการประเมิน 	คุณสาธิตินี/คุณจรพรณ
2.1 บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ และมีส่วนร่วมในกิจกรรม				

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
<p>ประกันคุณภาพ</p> <p>2.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเวลา สถานที่</p>	<p>-ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3)</p> <p>-มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูล/ประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>	<p>2. มีการประชาสัมพันธ์ด้านประกันคุณภาพโครงการพัฒนาความสามารถเข้าถึงความรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเวลาสถานที่ ด้วยการพัฒนาช่องทางทางการเผยแพร่ ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย</p> <p>1. พัฒนา/ออกแบบ www</p> <p>2. จัดหมายข่าว</p> <p>3. Web Blog</p> <p>4. Facebook</p> <p>5. E-mail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จำนวนช่องทางทางการประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> ▪ มี www 2 ภาษา ▪ จำนวนการเข้าเยี่ยมชม www ▪ มีการประเมิน www ▪ มีการนำผลการประเมินไปพัฒนา www <p>2. จัดหมายข่าว</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จำนวนจดหมายข่าว ▪ จำนวนหน่วยงานที่ได้รับจดหมายข่าว ▪ มีการประเมินการจัดทำจดหมายข่าว ▪ มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาจดหมายข่าว <p>3. Web Blog</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จำนวนบันทึก ▪ จำนวนผู้ที่เข้ามาอ่านบันทึก <p>4. Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จำนวนครั้งการประชาสัมพันธ์ ▪ จำนวนผู้เข้าชม <p>5. E-mail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ จำนวนครั้งการประชาสัมพันธ์ 	<p>คุณปรีญาภรณ์</p> <p>คุณปรีญาภรณ์</p>

วัตถุประสงค์ 3 เพื่อประสานงาน ส่งเสริมความร่วมมือ ด้านประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานด้านประกันคุณภาพ
- การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก
- การสร้างเครือข่ายด้านประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
1. การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก	-ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> โครงการบริการวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนโครงการ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจ 	คุณสิริอร
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก	ต้องการ พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ ต่อบุคลากรสายสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> จดหมายข่าว <p>การให้คำปรึกษาการดำเนินการ PMOA ของ 14 จังหวัดภาคใต้</p>	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนจดหมายข่าว จำนวนหน่วยงานที่ได้จัดส่งจดหมายข่าว ผลการประเมินจดหมายข่าว 	คุณปริญาภรณ์
3. การสร้างเครือข่ายด้านประกันคุณภาพ	-การพัฒนาหน่วยงานคู่ องค์การเรียนรู้ (สกอ.7.2)	<p>1. การประชุม/สัมมนา/การศึกษาดูงานระหว่างเครือข่าย</p> <p>2. การจัดพี่เลี้ยง/ผู้ทรงคุณวุฒิ/วิทยากรเป็นที่ปรึกษาด้านประกันคุณภาพ</p> <p>5. เครือข่ายเชิงประเด็น ๓ ด้านการประกันคุณภาพของเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งการประชุม/สัมมนา/การศึกษาดูงานระหว่างเครือข่าย จำนวนครั้งการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนกิจกรรม/โครงการ 	<p>คุณสิริอร</p> <p>คุณสิริอร</p> <p>คุณสิริอร</p>
	โครงการประเพณีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มข.-มอ.		<ul style="list-style-type: none"> จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจ 	คุณปริญาภรณ์

วัตถุประสงค์ 4 เพื่อพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

● สำนักงานประกันคุณภาพ

กลยุทธ์	ตัวชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวชี้แผนปฏิบัติการ (Pis)	ผู้รับผิดชอบ
1. สำนักงานประกันคุณภาพ สามารถ ประสานงานบริหารจัดการ และ ดำเนินการจัดด้านประกันคุณภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ร้อยละของงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ ได้รับการจัด ทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญาหรืออนุ สิทธิบัตร หรือนำไปใช้ ประโยชน์ในระดัขชาติ และในระดับนานาชาติต่อ จำนวนบุคลากรสาย สนับสนุน - มีการจัดทำผลงานทาง วิชาการ/โครงการพัฒนา งาน (นอกเหนือจาก งานวิจัย)	1. โครงการพัฒนางาน 2. โครงการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนโครงการ 	คุณสรญา
	- กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1) - ระบบและกลไกการเงิน และงบประมาณ (สกอ.8.1) - การปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ของผู้บริหาร หน่วยงาน (สมศ.1.3)	3. โครงการพัฒนาแผนกลยุทธ์ สำนักงาน ประกันคุณภาพ 2555-2558	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีแผนกลยุทธ์ สำนักงานประกันคุณภาพ 2555-2558 ■ มีแผนปฏิบัติการ สำนักงานประกัน คุณภาพประจำปี ■ มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ครั้งแผน ■ มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน 	คุณปรีญาภรณ์/ คุณสาธิตี/ คุณชจรพรณ

กลยุทธ์	ตัวบ่งชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ	- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3)	พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารสำนักงานประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบฐานข้อมูล 	คุณสาธิตี/ คุณชจรพรรณ
3. มีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ	-ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)	<p>1. 5 ส สำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2. มีระบบประกันคุณภาพภายในสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.1 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง สำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.2 จัดทำคู่มือประกันคุณภาพสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.3 การประเมินคุณภาพภายในสำนักงานประกันคุณภาพ</p> <p>2.4 การนำผลการประเมินคุณภาพสำนักงาน มาพัฒนา</p> <p>2.5 การพัฒนาตัวบ่งชี้ของสำนักงานประกันคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> มีแผนการดำเนินงาน/มาตรฐานงาน จำนวนโครงการ/กิจกรรม มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีรายงานการประเมินตนเอง มีคู่มือประกันคุณภาพ มีการประเมินคุณภาพภายใน คะแนนผลการประเมินคุณภาพ มีการนำผลการประเมินคุณภาพพัฒนา มีการพัฒนาตัวบ่งชี้ของสำนักงานฯ 	คุณสาธิตี/ คุณชจรพรรณ
4. e-Office	-การพัฒนาสำนักงานสู่ e-Office	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนา Internet เพื่อใช้ในส่วนงานประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบ Internet ในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันคุณภาพ สามารถใช้ Internet ในการปฏิบัติงานได้ มีการประเมินและนำผลการประเมินไปพัฒนาระบบ Internet ทั่วปี 	คุณปรีชญารณ์/ คุณชจรพรรณ

กลยุทธ์	ตัวชี้หลัก (KPIs)	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)/โครงการ	ตัวชี้แจงแผนปฏิบัติการ (PIs)	ผู้รับผิดชอบ
5. การมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ KSF 5.1 สามารถนำ Knowledge Management มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน 5.2 การทำงานเป็นทีม	- ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ. 7.1) - การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน (สมศ.13) - ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (สกอ.2.4) - ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะ และวัฒนธรรมต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบุ e-Document ▪ Group Mail ▪ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ▪ การจัดโครงสร้างที่เหมาะสมกับการทำงาน ▪ การปฏิบัติงานแบบ Cross Functional ▪ การประชุมติดตามงาน/ผลการดำเนินงานสำนักงานประกันคุณภาพ (BAR/AAR) ▪ โครงการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่มีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ▪ มีโครงสร้างองค์กรแบบประยุกต์ ▪ จำนวนโครงการ/กิจกรรม/ผลงานที่มีการทำงานเป็นทีม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน ▪ จำนวนครั้งการประชุมสำนักงานประกันคุณภาพ ▪ จำนวนครั้งการเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากร (คน/ครั้ง) 	คุณสาธิตี/คุณจรรยาพรณ คุณปวีญภรณ์ บุคลากรทุกคน คุณสาธิตี/คุณจรรยาพรณ คุณสาธิตี/คุณจรรยาพรณ