



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2559
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้


สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุน (สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ตามคำสั่ง ที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ สุปราณี อัทธเสรี | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา | กรรมการ |
| 3. นายชัยพงศ์ แก้วกล้า | กรรมการ |
| 4. นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายใน
ของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการ
ปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้
เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้
คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อผู้อำนวยการสำนักงาน
จัดการทรัพย์สินและรายได้ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุปราณี อัทธเสรี)

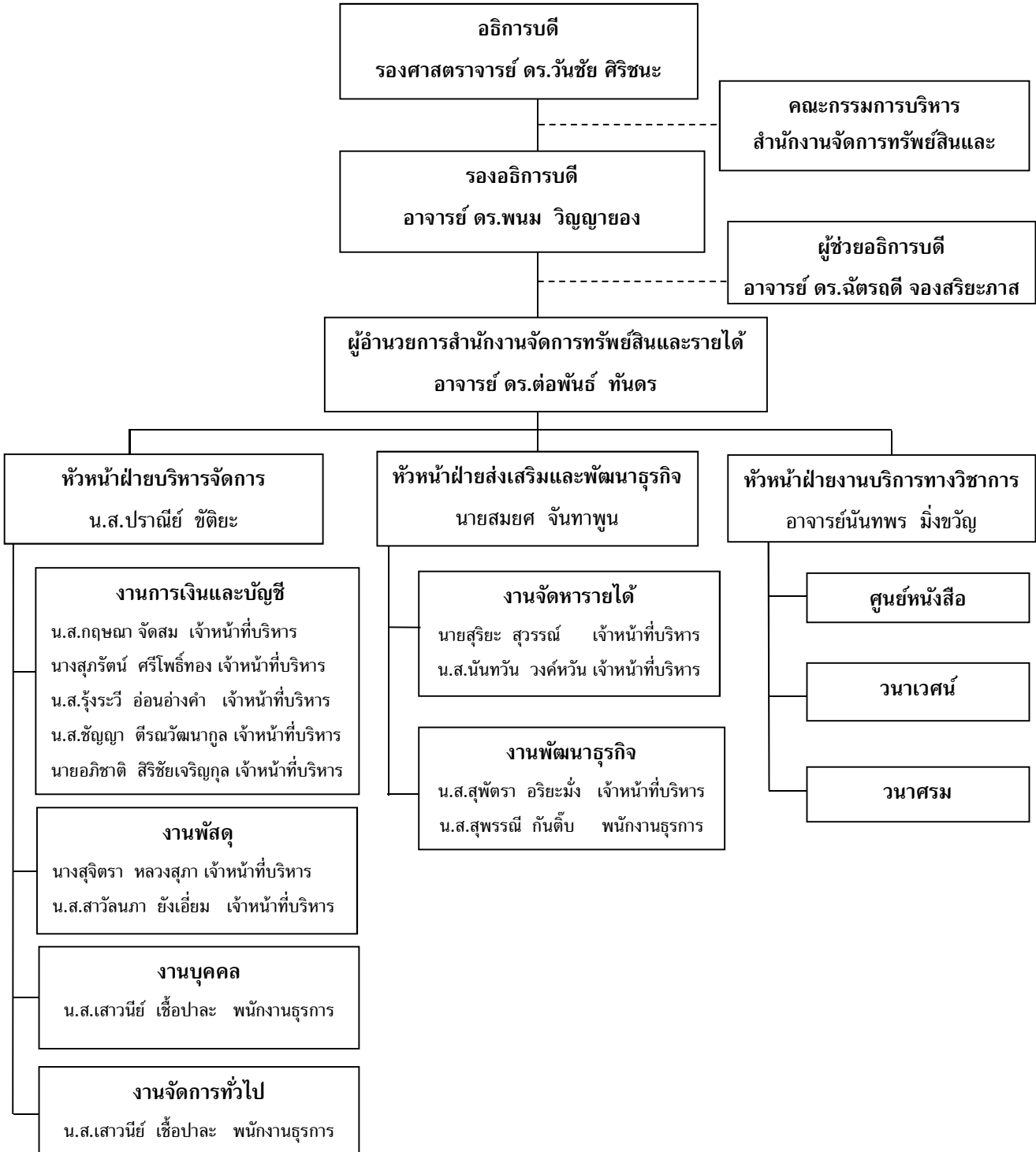

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัลย์ สีทา)


..... กรรมการ
(นายชัยพงศ์ แก้วกล้า)


..... กรรมการและเลขานุการ
(นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ)

ส่วนที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

- 1) บริหารจัดการเพื่อหารายได้จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย
- 2) จัดเก็บรายได้จากการใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย
- 3) จัดให้มีการพัฒนาที่ดิน/อาคาร เพื่อเพิ่มมูลค่าและหารายได้
- 4) รวบรวม เก็บรักษาหลักฐานสำคัญ แสดงบัญชี และจัดทำข้อมูลทรัพย์สินที่นำมาบริหารจัดการเพื่อเป็นแหล่งรายได้
- 5) บริหารจัดการหน่วยบริการทางวิชาการในสังกัด เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษา ฝึกปฏิบัติ และฝึกอบรมทางวิชาการด้านต่าง ๆ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสถาบันการศึกษาอื่นที่ร้องขอ ตลอดจนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหน่วยบริการทางวิชาการนั้น ๆ
- 6) หน้าที่อื่นตามที่มหาวิทยาลัยและคณะกรรมการมอบหมาย

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน (สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้) จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ สุปราณี อัทธเสรี | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวิทย์ สีทา | กรรมการ |
| 3. นายชัยพงศ์ แก้วกล้า | กรรมการ |
| 4. นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ผลการดำเนินงานของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้			
	1.1 สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ (หน่วยนับ : ล้านบาท)			
	1) รายได้ค่าบำรุงส่งเสริมการศึกษา			
	- ผู้ประกอบการตามสัญญาเดิม	11.60	12.96	5
	- ผู้ประกอบการรายใหม่	6.08	7.64	5
	- การจัดการรายได้จากพื้นที่โฆษณา	0.51	0.38	1.38
	- ค่าบำรุงการใช้สถานที่ชั่วคราว	0.30	0.55	5
	2) รายได้ค่าสาธารณูปโภค			
	- ค่าไฟฟ้า, ค่าน้ำประปา, โทรศัพท์	9.29	19.37	5
	3) รายได้จากโครงการถนนคนเดิน	1.00	1.32	5
4) รายได้ค่าบำรุงหอพักบุคลากร	2.76	3.21	5	
2	จำนวนการเบิกจ่ายค่าตัวเครื่องบินให้บริษัทตัวแทน	48	131	5
3	ผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกำกับดูแลของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ (หน่วยนับ : ล้านบาท)			
	3.1 ศูนย์หนังสือ	24.89	16.70	0.71
	3.2 วนาเวศน์	21.00	17.37	2.76
	3.2 วนาศรม	11.20	8.10	0

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
4	ผลการดำเนินงานฝ่ายพัฒนารัฐกิจ			
	4.1 การสรรหาจำนวนพื้นที่ใหม่ (หน่วยนับ : จุด)	4	28	5
	4.2 การสรรหาผู้ประกอบการได้ครบถ้วน ตามพื้นที่ที่กำหนด	100	99.20	4.92
	4.3 การจัดทำสัญญาครบถ้วน	100	99.11	4.91
5	การจัดเก็บรายได้เมื่อเทียบกับการเรียกเก็บ	95	98.10	4.62
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผน การดำเนินงานตามภารกิจ	100	50	0
7	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามแผนที่กำหนด	100	100	5
8	ร้อยละของการคืนเงินทอรองจ่าย ตามกำหนดเวลา	100	88.89	3
9	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	9.1) พนักงาน	4.00	4.08	4
	9.2) นักศึกษา			
	9.2.1) การให้บริการผู้จำหน่ายอาหาร/ อาหารว่างและเครื่องดื่ม ภายในมหาวิทยาลัย	4.00	3.85	4
	9.2.2) ด้านการให้บริการรถไฟฟ้า	4.00	3.84	4

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	90	100	5

ผลการประเมินค่ารับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เท่ากับ 76.30 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 10 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 22 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมิน ควรกำหนดเป็นช่วงคะแนน
2. การกำหนดตัวบ่งชี้คำรับรองการปฏิบัติงาน ควรกำหนดเป็นร้อยละของการดำเนินงาน/กิจกรรม เช่น ร้อยละของการดำเนินงานเพิ่มขึ้น/ลดลง แทนจำนวนเงิน และร้อยละของพื้นที่ใหม่ เป็นต้น เพื่อสามารถสะท้อนกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. การเขียน SAR โดยเพิ่มรายละเอียดผลการดำเนินงาน และเหตุผลของการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย รวมถึง เสนอแนวทางแก้ไข ด้วย เป็นการเพิ่มข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น
4. ข้อมูลความพึงพอใจควรแสดงรายละเอียดการประเมินความพึงพอใจของแต่ละฝ่ายงานเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการทำงาน
5. การจัดเก็บรายได้ค่าสาธารณูปโภค (ค่าไฟฟ้า) กรณีนักศึกษาย้ายหอพัก ควรให้นักศึกษาแจ้งย้ายหอพักล่วงหน้า เพื่อสามารถจัดเก็บข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของนักศึกษา และนำมาหักค่าใช้จ่ายได้ทัน
6. ปรับข้อมูลบางตัวบ่งชี้ให้เป็นปัจจุบัน (30 กันยายน 2559)

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558	2558	2559			1	2	3	4	5			
				(เป้าหมาย)	(ผล)	(เป้าหมาย)										
1	ผลการดำเนินงานของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้															
	1.1 สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ (หน่วยนับ : ล้านบาท)															
	1) รายได้ค่าบำรุงส่งเสริมการศึกษา															
	- ผู้ประกอบการตามสัญญาเดิม	บาท	5.00	-	-	11.6	12.96	12.96	8,120,000.00	9,280,000.00	10,440,000.00	11,600,000.00	12,760,000.00	5	25.00	✓
	- ผู้ประกอบการรายใหม่	บาท	5.00	-	-	6.08	7.64	7.64	4,256,000.00	4,864,000.00	5,472,000.00	6,080,000.00	6,688,000.00	5	25.00	✓
	- การจัดหารายได้จากพื้นที่โฆษณา	บาท	5.00	-	-	0.51	0.38	0.38	360,500.00	412,000.00	463,500.00	515,000.00	566,500.00	1.38	6.90	✗
	- ค่าบำรุงการใช้สถานที่ชั่วคราว	บาท	5.00	-	-	0.3	0.55	0.55	210,000.00	240,000.00	270,000.00	300,000.00	330,000.00	5	25.00	✓
	2) รายได้ค่าสาธารณูปโภค															
	- ค่าไฟฟ้า, ค่าน้ำประปา, โทรศัพท์	บาท	5.00	-	-	9.29	19.37	19.37	6,503,000.00	7,432,000.00	8,361,000.00	9,290,000.00	10,219,000.00	5	25.00	✓
	3) รายได้จากโครงการถนนคนเดิน	บาท	5.00	-	-	1	1.32	1.32	700,000.00	800,000.00	900,000.00	1,000,000.00	1,100,000.00	5	25.00	✓
	4) รายได้ค่าบำรุงหอพักบุคลากร	บาท	5.00	-	-	2.76	3.21	3.21	1,932,000.00	2,208,000.00	2,484,000.00	2,760,000.00	3,036,000.00	5	25.00	✓
2	จำนวนการเบิกจ่ายค่าตัวเครื่องบินให้บริษัทตัวแทน	ครั้ง	5.00	-	-	48	131	131	12	24	36	48	60	5	25.00	✓
3	ผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกำกับดูแลของสำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้ (หน่วยนับ : ล้านบาท)															
	3.1 ศูนย์หนังสือ	บาท	5.00	-	-	24.89	16.70	16.70	17,431,240.00	19,920,240.00	22,409,240.00	24,898,240.00	27,387,240.00	0.71	3.55	✗
	3.2 วนาเวศน์	บาท	5.00	-	-	21	17.37	17.37	14,700,000.00	16,800,000.00	18,900,000.00	21,000,000.00	23,100,000.00	2.76	13.80	✗
	3.2 วนาศรม	บาท	5.00	-	-	11.2	8.10	8.10	10,150,000.00	11,600,000.00	13,050,000.00	14,500,000.00	15,950,000.00	0	0	✗
4	ผลการดำเนินงานฝ่ายพัฒนาธุรกิจ															
	4.1 การสรรหาจำนวนพื้นที่ใหม่ (หน่วยนับ : จุด)	จุด	5.00	-	-	4	28	28	1	2	3	4	5	5	25.00	✓
	4.2 การสรรหาผู้ประกอบการได้ครบถ้วนตามพื้นที่ที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	-	-	100	99.20	99.20	60	70	80	90	100	4.92	24.60	✗
	4.3 การจัดทำสัญญาครบถ้วน	ร้อยละ	5.00	-	-	100	99.11	99.11	60	70	80	90	100	4.91	24.55	✗

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
5	การจัดเก็บรายได้เมื่อเทียบกับการเรียกเก็บ	ร้อยละ	5.00	90	96.53	95	98.10	98.10	80	85	90	95	100	4.62	23.10	✓
6	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	-	-	100	50	50	60-69	70-79	80-89	90-99	100	0	0	✗
7	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	-	-	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
8	ร้อยละของการคืนเงินทวงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	100	100	88.89	88.89	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	✗
9	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	9.1) พนักงาน	ระดับ	2.50	3.50	4.18	4.00	4.08	4.08	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✓
	9.2) นักศึกษา															
	9.2.1) การให้บริการผู้จำหน่ายอาหาร/อาหารว่างและเครื่องดื่ม ภายในมหาวิทยาลัย	ระดับ	1.25	3.50	3.72	4.00	3.85	3.85	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	5.00	✗
	9.2.2) ด้านการให้บริการรถไฟฟ้า	ระดับ	1.25	3.50	4.02	4.00	3.84	3.84	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	5.00	✗
10	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	80	100.00	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
รวม			100.00												381.50	

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เท่ากับ 76.30 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 10 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 22 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 45.45



**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : สำนักงานจัดการทรัพย์สินและรายได้**

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
ด้านที่ 1 การให้บริการ								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	23.08	46.15	30.77	0	0	3.92	0.76	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	23.08	76.92	0	0	0	4.23	0.44	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	23.08	53.85	23.07	0	0	4.00	0.71	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	15.39	69.23	15.38	0	0	4.00	0.58	ดี
ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	15.39	69.23	15.38	0	0	4.00	0.58	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	15.39	76.92	7.69	0	0	4.08	0.49	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	23.08	61.54	15.38	0	0	4.08	0.64	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	23.08	69.23	7.69	0	0	4.15	0.56	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	15.38	84.62	0	0	0	4.15	0.38	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	23.08	61.54	15.38	0	0	4.08	0.64	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	23.08	69.23	7.69	0	0	4.15	0.56	ดี
ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	15.39	76.92	7.69	0	0	4.08	0.49	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	15.39	76.92	7.69	0	0	4.08	0.49	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	15.38	84.62	0	0	0	4.15	0.38	ดี
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	15.39	76.92	7.69	0	0	4.08	0.49	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 12 หน่วยงาน

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)