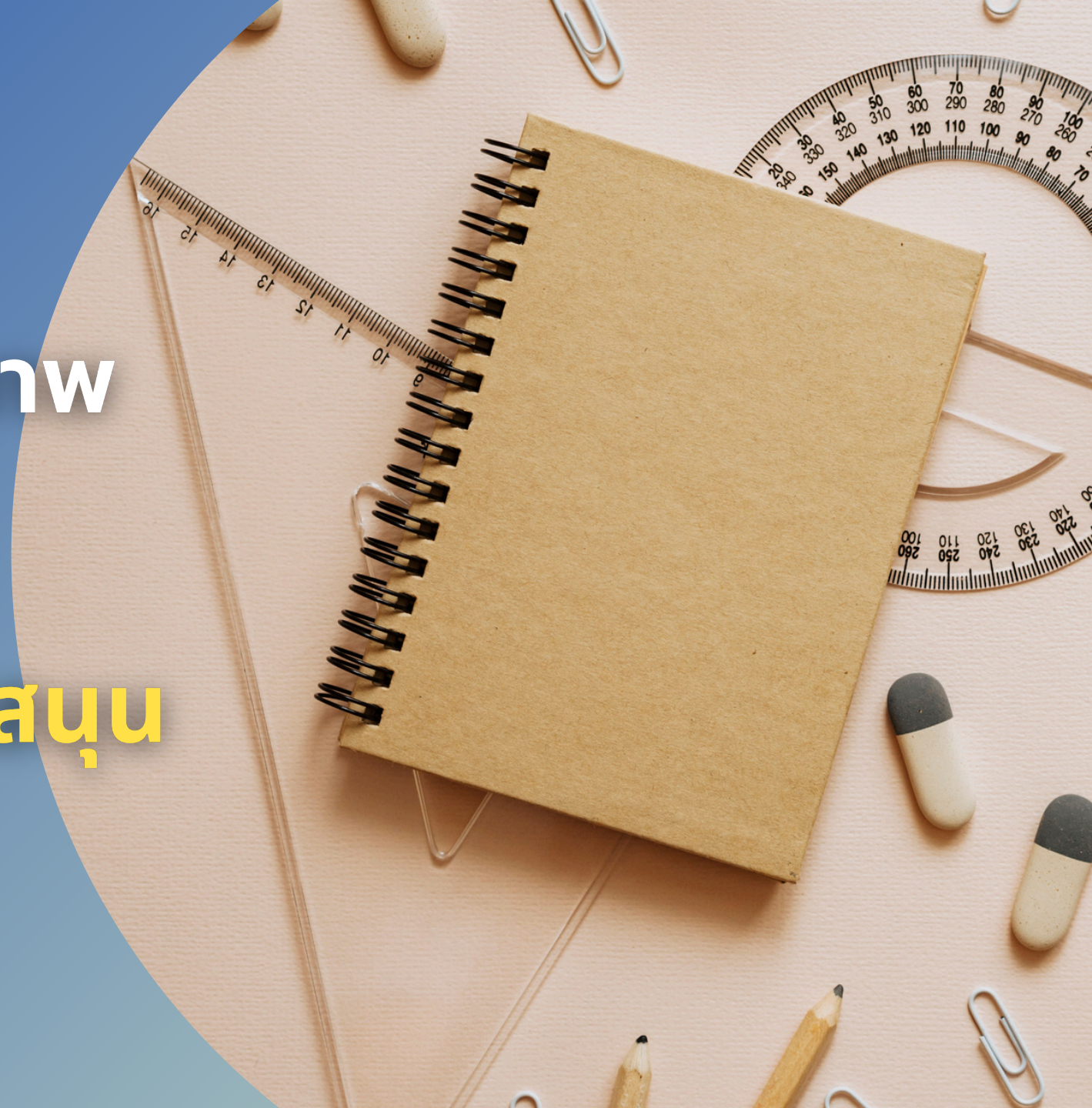




แนวทางการเขียน รายงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยรังสิต



ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของหน่วยงาน	1. หลักฐานที่แสดงถึงการวิเคราะห์ SWOT หรือเครื่องมืออื่นๆ ที่เหมาะสมของหน่วยงาน 2. แผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ Mapping กับทั้ง KR ที่หน่วยงาน รับผิดชอบในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และ Mapping กับ KR ที่หน่วยงานตั้งขึ้นเอง ตามพันธกิจของหน่วยงาน
2. พัฒนาแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี	1. มีการจัดทำแผนแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน และ แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) 2. Improvement Plan ของหน่วยงาน 3.รายงานการประชุมของหน่วยงานที่มีวาระเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผน ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี (ที่เชื่อมโยงกับแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) แผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ที่ดีจะนำไปสู่การปฏิบัติได้ โดยผ่านกระบวนการถ่ายทอด นโยบายต่างๆ ลงสู่แผนการปฏิบัติ และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ตอบโจทย์ การพัฒนาการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ทั้งในด้านการบริการและการปรับปรุงระบบงาน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
3. มีตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการประจำปี	<p>1. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>2. ไฟล์แผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่แสดงถึงการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) และเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปี</p>
4. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจ	<p>มีรายงานการประชุมที่แสดงถึงการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) และเป้าหมาย (Target) เพื่อเป็นการยกระดับการทำงานไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน เป็นต้น</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา	รายการหลักฐานที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน เช่น บันทึกข้อความแจ้งการติดตามการดำเนินงานหรือ Corrective Action ต่างๆที่เกิดขึ้น หรือรายงานการประชุม เป็นต้น
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานแบบ PDCA ทั้งในระดับโครงการและประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	<div>1. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ (KPI) กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินบรรจุเข้าเป็นวาระเพื่อพิจารณาของการประชุมหน่วยงาน อย่างน้อยปีการศึกษาละ 1-2 ครั้ง</div> <div>2. มีไฟล์หลักฐานที่แสดงถึงการนำผลการประเมินทั้งในระดับโครงการ (แบบ PDCA) และแผนปฏิบัติการประจำปีรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เช่น รายงานการประชุมของหน่วยงาน เป็นต้น</div>

ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
7. มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาถัดไป	<p>1. นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินตนเองหรือที่ได้รับจากกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงาน หรือกรรมการชุดอื่นๆ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีมาจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan)</p> <p>2. มีไฟล์แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาใหม่ ที่ได้จากการนำ Improvement Plan มาเป็นจุดตั้งต้นในการพัฒนาแผน</p> <p>โดยสรุป คือ มีระบบกลไกในการขับเคลื่อนเป้าหมาย ประกอบด้วย การดำเนินงาน การกำกับติดตาม การประเมินผล การรายงานผล และการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
1. มีการกำหนดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน	<p>1. มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและภาระงานของบุคลากรรายบุคคลภายในหน่วยงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน และมีตัวชี้วัดความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน</p> <p>2. มีข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่คาดการณ์ในอนาคตอย่างน้อย 3-5 ปี ข้างหน้า เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในพันธกิจตามที่คุณบริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยกำหนดในทุกปี</p> <p>การวิเคราะห์อัตรากำลังที่มุ่งเน้นสมรรถนะของบุคลากร จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาบุคลากร และนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาของสำนักงาน รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับติดตามการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ</p> <p>3. รายการหลักฐานที่แสดงถึงการกำหนดภาระงานของบุคลากร เช่น รายงานการประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง หรือโครงสร้างการบริหารงาน เป็นต้น</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
2. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none">1. มีการจัดทำแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อนด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของบุคลากรรายบุคคล และสอดคล้องกับ Key Results ตามยุทธศาสตร์ Smart Organization และสอดคล้องกับการบริหารบุคคล เช่น นำผลการประเมินบุคลากรประจำปีมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เป็นต้น2. มีข้อมูลแผนการอบรม (Training Plan) ของบุคลากร โดยการสำรวจความต้องการในการอบรม (Training Needs) ของบุคลากร หรือมีการวิเคราะห์แผนการอบรมตามภาระงาน (Job Analysis), การอธิบายลักษณะงาน (Job Description) และความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามเป้าหมายที่กำหนด และนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น3. มีข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อใช้ในการฝึกอบรม (Training) หรือการให้ความรู้แบบ Coaching จากผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่ดีแก่บุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
3. มีการดำเนินงานการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ตามแผนที่กำหนด	<p>1. มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากร รวมทั้งมีกระบวนการกำกับติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) ที่ชัดเจนและโปร่งใส และมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน (Career Path) เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้บุคลากรและเพื่อให้อุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. มีหลักฐานการกำกับติดตามการดำเนินงานบริหารบุคคลตามภาระหน้าที่ของบุคลากรรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ และมีหลักฐานที่แสดงข้อมูลการเข้าร่วมอบรมหรือการได้รับการฝึกอบรมทักษะในรูปแบบอื่นๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>4. แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลควรมีความเชื่อมโยงกับ Job Description รายบุคคล เพื่อทำการวิเคราะห์ร้อยละของการนำไปใช้ประโยชน์เชื่อมโยงกับภาระงานประจำหรือภาระงานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย อันนำไปสู่การพัฒนาความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	<p>มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI) และค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยที่ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI) และค่าเป้าหมายควรมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567-2569) และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรในปีการศึกษาถัดไป</p> <p>(ปัจจุบันหน่วยงานสามารถประเมินประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนผ่านระบบ IDP ของ HRD ดังนั้น หน่วยงานสามารถ Retrieve File ผลประเมินแผนพัฒนาบุคลากรจากระบบฯ ดังกล่าวมาเป็นหลักฐานประกอบ)</p>
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	<p>มีหลักฐานการนำผลการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรไปปรับปรุงแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ของปีการศึกษาใหม่ เช่น รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้อง, ไฟล์แผนพัฒนาบุคลากร ของปีการศึกษาใหม่, ผลงานที่แสดงถึงการพัฒนางาน หรือทักษะการทำงานที่ได้รับการพัฒนาเป็นพิเศษ เป็นต้น เพื่อให้เห็นว่าส่งผลต่อการทำหน้าที่ของสำนักงานตามพันธกิจอย่างไร และจำเป็นต้องพัฒนาในด้านใดต่อไป</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	1. มีหลักฐานที่แสดงถึงคำสั่งแต่งตั้งกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ระดับหน่วยงาน 2. มีรายงานการประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานแล้วจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	<ol style="list-style-type: none">1. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมด้วยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือส่งผลกระทบหรือลดโอกาสที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย2. ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับคน สถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานผลตามแผนบริหารความเสี่ยง ตามรูปแบบที่สำนักงานตรวจสอบภายในกำหนด4. มีหลักฐาน/รายงานการประชุมที่แสดงถึงการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
3. มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และส่งผลให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้	<p>มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนและ/หรือมาตรการบริหารความเสี่ยง ที่มีการกำหนด มาตรการ แนวทางดำเนินการแก้ไข ลดหรือป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอีก การประเมิน โอกาสในการเกิดความเสี่ยง โดยประเมินจากความถี่ที่เคยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความ น่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต และมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ จากปี การศึกษาที่ผ่านมา ร่วมใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยง โดยมีสำนักงานตรวจสอบภายใน กำกับดูแล ติดตามผลและแผนการรายงานด้านการบริหารความเสี่ยงของทุกหน่วยงาน</p> <p>ในการวิเคราะห์ปัจจัยและผลกระทบในระดับที่รับได้ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลสภาพแวดล้อม ภายในทุกด้านของมหาวิทยาลัยว่าเป็นอุปสรรคอย่างไรกับการบรรลุเป้าหมาย และวางมาตรการ เสริมเพื่อให้สามารถลดระดับความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายให้ต่ำที่สุด</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี	<ol style="list-style-type: none">1. มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนหรือมาตรการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงาน2. มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและการประเมินผลการควบคุมภายในตามแผนหรือมาตรการบริหารความเสี่ยงเสนอต่อคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงาน3. มีหลักฐานแสดงข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตามแผนหรือมาตรการบริหารความเสี่ยงต่อผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน <p>การบรรจุมาตรการเสริมในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่ได้วิเคราะห์ไว้ในปีการศึกษาที่ผ่านมาลงใน Improvement Plan และ Action plan ประจำปีการศึกษา จะทำให้เห็นว่าได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน หรือความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักของสำนักงาน</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	<p>1. แผนหรือมาตรการบริหารความเสี่ยงของปีการศึกษาถัดไป ควรนำระดับความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน รวมทั้งการวิเคราะห์ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นอันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือสถานการณ์ทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>2. มีหลักฐาน/บันทึกข้อความการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนหรือมาตรการบริหารความเสี่ยง ไปยังสำนักงานตรวจสอบภายใน</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
1. มีการกำหนดภาระงานหลักครบถ้วนตามพันธกิจของหน่วยงานไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี	มีแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI) และค่าเป้าหมายที่ครอบคลุมภาระงานหลักตามพันธกิจของหน่วยงาน มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567-2569)
2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จตามพันธกิจต่างๆ ของหน่วยงาน	มีหลักฐานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น รายงานการประชุมหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เป็นต้น
3. มีการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในภาระงานหลักต่างๆ ที่แสดงถึงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม	มีหลักฐานที่แสดงถึงผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในภาระงานต่างๆ เช่น รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานตามภาระงานหลักอย่างชัดเจน ตลอดจนนำมาใช้วางแผนพัฒนาระบบงานต่อไป	มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการพัฒนางานมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของปีการศึกษาใหม่
5. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา	มีหลักฐานการนำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ไปใช้ในการปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีการศึกษาถัดไป โดยที่มีการประชุมบุคลากรในหน่วยงานเพื่อรับทราบและมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลประเมินการให้บริการของหน่วยงานตามภาระงานหลัก ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
1. ร้อยละการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน และระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย	มีการรายงานผลการประเมินการดำเนินงานเป็นค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตาม KPI หรือ Key Result ของหน่วยงาน
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มีหลักฐานหรือรายงานที่แสดงถึงผลการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงาน ประจำปีการศึกษาที่ทำการประเมิน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
1. มีคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	<p>1. มีหลักฐานคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงาน</p> <p>2. มีแผนการดำเนินงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้</p>
2. มีแผนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด	<p>1. มีระบบกลไกและแผนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานที่เหมาะสมตามภาระงานและตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2. มีหลักฐานแผนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
3. มีการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	<p>1. มีแผนการดำเนินงานและเป้าหมายการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเป็นไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินจากปีการศึกษาที่ผ่านมา</p> <p>2. มีหลักฐานการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงาน</p>
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรังสิต	มีหลักฐานการประเมินผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	แนวทางการดำเนินงาน/รายการหลักฐาน
5.มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการดำเนินงาน	<ol style="list-style-type: none">มีหลักฐานการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีมีแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ที่มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน พร้อมระบุแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนา, โครงการ/กิจกรรมที่รองรับ และกำหนดผู้รับผิดชอบ

ตัวอย่างหน่วยงานสนับสนุน
ที่มีผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ในระดับดีมาก

ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

ตัวอย่างหน่วยงานฯ สำนักงานมาตรฐานวิชาการ

ข้อคิดเห็นของกรรมการ

สำนักงานมาตรฐานวิชาการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการที่มีภารกิจหลักในการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการของบุคลากรสายสอน รวมทั้งกำกับติดตามการบริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามกฎกระทรวงและประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์เป็นไปตามขั้นตอน โดยมีการวิเคราะห์ SWOT และกำหนดเป้าหมายการขับเคลื่อน KRs ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และวางกลยุทธ์เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบความสำเร็จตามแผน มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ลงสู่การปฏิบัติ โดยจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมคณะ วิชาและหลักสูตรดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์

ระบบและกลไกในการขับเคลื่อนเป้าหมาย ประกอบด้วยการดำเนินงาน การติดตาม การประเมินผล และการ รายงานผล สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรู้ ความสามารถของบุคลากร และพบว่ามี การพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวอย่างหน่วยงานฯ สำนักงานพัฒนาบุคคล

ข้อคิดเห็นของกรรมการ

สำนักงานพัฒนาบุคคล มีแผน IDP (Individual Development Plan) ที่ชัดเจน เชื่อมโยงกับ JD (Job Description) รายบุคคล เชื่อมโยงตารางการรายงานผลการพัฒนารายบุคคลของสำนักงานพัฒนาบุคคล ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวอย่างให้คณะ/ หน่วยงาน จัดทำ แผน IDP (Individual Development Plan)

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวอย่างหน่วยงานฯ บัณฑิตวิทยาลัย

ข้อคิดเห็นของกรรมการ

บัณฑิตวิทยาลัย มีการพัฒนาบุคลากรที่อิงกลุ่มงาน โดยในปีการศึกษา 2565 บัณฑิตวิทยาลัยได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบการกระจายการบริหารงานไปสู่แต่ละกลุ่มงานเพื่อความคล่องตัวและความมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีด้วยกัน 4 กลุ่มงาน ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดให้หัวหน้ากลุ่มงานจัดทำแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร ได้แก่ แผนพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการความเสี่ยงและการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย และ โครงการจัดอบรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ผ่านโครงการระบบสารสนเทศ Graduate Information System เพื่อศึกษาให้เข้าใจ ได้ถูกต้องแม่นยำในส่วนองงานมาตรฐานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตวิทยาลัย เช่น คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หลักเกณฑ์การตีพิมพ์เผยแพร่ของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นต้น