



มหาวิทยาลัยรังสิต  
RANGSIT UNIVERSITY



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
หน่วยงานสนับสนุนการศึกษา

## คำนำ

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามตัวบ่งชี้ที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรังสิตกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานทราบผลการดำเนินงานของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) ที่กำหนดไว้ เพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเพื่อให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุนที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

มหาวิทยาลัยรังสิต โดยคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้พัฒนาปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 เป็นต้นไป โดยมีการเผยแพร่ สร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมิน และผู้เกี่ยวข้อง อันจะช่วยให้ทุกฝ่ายรับทราบและเกิดความเข้าใจ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับพันธกิจของหน่วยงาน และเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567-2569) สืบต่อไป

สำนักงานประกันคุณภาพ

## สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3
วัตถุประสงค์	5
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	7
ส่วนที่ 2 นิยามศัพท์	8-9
ส่วนที่ 3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	10-16
ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	17

## ส่วนที่ 1

### การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน

การประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 มาตรา 62 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ครอบคลุมการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศ กำหนด เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง และสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดให้มีมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันขึ้น เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งในระดับ หลักสูตร ระดับคณะ ระดับหน่วยงานสนับสนุน และระดับสถาบัน และต้องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

มหาวิทยาลัยรังสิต โดยคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน โดยยึดหลักการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยมีการพัฒนารูปแบบระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับการ ดำเนินงานและตามบริบทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

**รูปแบบที่ 1** พัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ที่สอดคล้องกับระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สป.อว.) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการตามมาตรฐานฯ ดังกล่าว โดยสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเนื้อหาจะประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับ คณะ และระดับสถาบัน แนวทางการวิเคราะห์ และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตลอดจน กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

**รูปแบบที่ 2** พัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยดำเนินการ ตาม 6 ตัวบ่งชี้ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรังสิต มีการจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุน เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจของ มหาวิทยาลัย ให้เป็น “มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ ที่การศึกษาคือนวัตกรรม” โดยมีหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 48 หน่วยงาน ได้แก่

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานสนับสนุน
1.	บัณฑิตวิทยาลัย
2.	สถาบันภาษาอังกฤษ
3.	สถาบัน Gen.Ed.

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายวิชาการ
1.	สำนักงานมาตรฐานวิชาการ
2.	สำนักหอสมุด
3.	ศูนย์บริการทางวิชาการ
4.	สำนักงานประกันคุณภาพ

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายบริหาร
1.	สำนักงานนิติการ
2.	สำนักงานจัดซื้อและพัสดุ
3.	สำนักงานบุคคล
4.	สำนักงานพัฒนาบุคคล
5.	สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม (ฝ่ายอาคารและสิ่งแวดล้อม)

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายการต่างประเทศ
1.	สำนักงานนานาชาติ (สนช.)
2.	สถาบันจีน-ไทยแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต
3.	ศูนย์สุวรรณภูมิศึกษา

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด หน่วยงานขึ้นตรงอธิการบดี
1.	สำนักงานตรวจสอบภายใน
2.	สำนักงานอธิการบดี
3.	สำนักงานการเงิน (ฝ่ายการเงิน)
4.	สำนักงานงบประมาณ
5.	สำนักงานบัญชี
6.	สถาบันประเทศไทยต่อต้านการทุจริต แห่งมหาวิทยาลัยรังสิต
7.	สถาบันแพทย์แผนบูรณาการและเวชศาสตร์ชะลอวัย
8.	สถาบันไฟกู่ชาติ

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายกิจการนักศึกษา
1.	สำนักงานกิจการนักศึกษา
2.	สำนักงานศิษย์เก่าและชุมชนสัมพันธ์
3.	สถาบันกีฬา
4.	สำนักงานหอพัก

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายกิจการนักศึกษา (ต่อ)
5.	สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ
6.	ศูนย์พัฒนากีฬาเชียร์ลีดดิ้ง มหาวิทยาลัยรังสิต

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายโรงเรียนสาธิตและวิสาหกิจ
1.	สำนักงานบ่มเพาะธุรกิจและทรัพย์สินทางปัญญา

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายนวัตกรรม
1.	สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายพัฒนาสังคม ศิลปวัฒนธรรม และสิทธิประโยชน์
1.	สถาบันศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาสังคม
2.	สำนักงานสิทธิประโยชน์
3.	สำนักพิมพ์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายความปลอดภัย
1.	สำนักงานตำรวจมหาวิทยาลัยรังสิต
2.	สถาบันการจัดการความปลอดภัยและนวัตกรรม

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายแผนและพัฒนา
1.	ฝ่ายแนะแนวและรับนักศึกษา
2.	ฝ่ายสื่อสารองค์กร (สำนักงานประชาสัมพันธ์)
3.	สำนักงาน Wisdom Media
4.	สำนักงานวางแผนและพัฒนา
5.	สำนักงานทะเบียน

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายวิจัย
1.	สถาบันวิจัย
2.	สำนักงานจริยธรรมการวิจัย

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายบริหารกิจการพิเศษ
1.	RSU Healthcare

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์
1.	ศูนย์การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศและภัยพิบัติ

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม
1.	สถาบันปฏิรูปประเทศไทย

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด วิทยาลัยนวัตกรรมเกษตรฯ
1.	ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงานในสังกัด วิทยาลัยแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ
1.	ศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และมาตรฐานฮาลาล

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ตามตัวบ่งชี้ที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรังสิตกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินหรือไม่
2. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุน ทราบผลการดำเนินงานของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) ที่กำหนดไว้
3. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุนที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

## ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นกรอบสำคัญในการตรวจสอบและประเมินระดับคุณภาพผล การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยรังสิต โดยคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพได้ พัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลประเมินการให้บริการของหน่วยงานตามภาระงานหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

## เกณฑ์การประเมิน

4.51 –5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก

3.51 –4.50 การดำเนินงานระดับดี

2.51 –3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้

1.51 –2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง

0.00 –1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน



## ส่วนที่ 2

### นิยามศัพท์

**การวิเคราะห์ SWOT หมายถึง** การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน การวิเคราะห์สภาพการณ์จากปัจจัยภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานการบริหารจัดการ ซึ่งจะเป็นการบอกถึงจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ของการดำเนินงาน

**แผนกลยุทธ์ หมายถึง** แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของพลเมืองโลกที่ตื่นตัว (Active Citizen) เป็นผู้เรียนรู้ (Learner Person) เป็นผู้ร่วมสร้างนวัตกรรม (Innovative Co-creator) เป็นผู้มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนประเทศ เป็นผู้มีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคมธรรมาธิปไตย แผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับนี้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยรังสิตสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีมาตรฐานระดับนานาชาติ เน้นคุณภาพและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล โดยจัดทำบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม ที่มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT) ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากคณะผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนบุคคลภายนอก โดยได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยรังสิต

**แผนการบริหารบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง** การวางแผนระยะยาวด้านอัตรากำลังสายสนับสนุน มีการรับบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เหมาะสมกับงาน มีระบบกลไกการบริหารกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีแผนบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร

**แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง** แผนการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรผ่านการประเมินการทำงานของบุคลากรแล้วนำผลมาใช้ในการส่งเสริมพัฒนาความสามารถของบุคลากร

**การดำเนินงานตามแผน หมายถึง** การนำแผนสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/ กิจกรรม ที่กำหนดในแผนไปดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

**การติดตาม หมายถึง** การเก็บรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน โดยมีระบบการติดตามที่ชัดเจนและเป็นสายลักษณะอักษร

**การบรรลุผลการดำเนินงาน หมายถึง** การดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรม ที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การสรุปผลการดำเนินงาน หมายถึง** การรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีการวางแผนการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างไร

**การบริหารความเสี่ยง หมายถึง** แนวทางในการลดโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์หรือความเสี่ยง หรือลดผลกระทบความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรรับได้ โดยการเลือกแนวทางที่จะจัดการ

กับความเสียนั้นผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการจัดการความเสียนั้น เปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับว่าเหมาะสมและคุ้มค่าหรือไม่

**การพัฒนา/ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หมายถึง** การปรับปรุง/ พัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจผ่านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน หรือรูปแบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการของหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะ หมายถึง** การให้คำแนะนำจากคณะกรรมการประเมิน/ คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน/ ผู้ใช้บริการ

**ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หมายถึง** การพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นต้น

### บทที่ 3

## ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา

### ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

#### คำอธิบาย

หน่วยงานมีการกำหนดนโยบาย/แผนงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และต้องมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน
2. พัฒนาแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี
3. มีตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีครบตามพันธกิจ
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติงานประจำปีและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานแบบ PDCA ทั้งในระดับโครงการและประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา
7. มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาถัดไป

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ข้อ 1-2	มีการดำเนินการ ข้อ 1-3	มีการดำเนินการ ข้อ 1-4	มีการดำเนินการ ข้อ 1-6	มีการดำเนินการ ข้อ 1-7

#### รายการหลักฐาน

1. หลักฐานที่แสดงถึงการวิเคราะห์ SWOT หรือเครื่องมืออื่นๆ ที่เหมาะสมของหน่วยงาน
2. รายงานการประชุมของหน่วยงานที่มีวาระเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี (ที่เชื่อมโยงกับแผนปรับปรุงการดำเนินงาน)

3. ไฟล์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี que แสดงถึงการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) และเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปี
4. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในรูปแบบ PDCA
5. รายการหลักฐานที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน
6. หลักฐานแผนการปรับปรุงการดำเนินงานจากผลการประเมิน โดยผู้ประเมินคุณภาพหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

## ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

**ชนิดของตัวบ่งชี้:** กระบวนการ

### คำอธิบาย

หน่วยงานมีการกำหนดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน อีกทั้งบุคลากรทุกคนรับทราบภาระหน้าที่ของตนเองและของเพื่อนร่วมงาน บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน รวมถึงการกำหนดแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
3. มีการดำเนินการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามแผนที่กำหนด
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 1-2	มีการดำเนินการ ข้อ 1-3	มีการดำเนินการ ข้อ 1-4	มีการดำเนินการ ข้อ 1-5

### รายการหลักฐาน

1. หลักฐานที่แสดงถึงข้อมูลการกำหนด/ แสดงภาระหน้าที่ของบุคลากรรายบุคคลที่ครอบคลุม พันธกิจของหน่วยงาน
2. แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของบุคลากรและสอดคล้องกับ Key Results ตามยุทธศาสตร์ Smart Organization และสอดคล้องกับการบริหารบุคคล เช่น การนำผลการประเมินบุคลากรประจำปีมาเป็นส่วนร่วม

3. มีหลักฐานการกำกับติดตามการดำเนินงานบริหารบุคคลตามภาระหน้าที่ของบุคลากรรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ และมีการบริหารความเสี่ยงอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน
4. หลักฐานที่แสดงข้อมูลการเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา หรือการได้รับการฝึกทักษะในรูปแบบอื่นๆ ของบุคลากรรายบุคคล และมีหลักฐานแสดงการนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
5. หลักฐานที่แสดงถึงการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรที่มีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
6. หลักฐานที่แสดงถึงการนำผลการประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรไปปรับปรุงแผนหรือพัฒนาการบริหารบุคลากรในสำนักงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง

**ชนิดของตัวบ่งชี้:** กระบวนการ

#### คำอธิบาย

หน่วยงานมีการจัดแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานอย่างมีระบบและต่อเนื่อง และเพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมในหน่วยงานทุกระดับของมหาวิทยาลัย

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานแล้วจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
3. มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและส่งผลให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 1-2	มีการดำเนินการ ข้อ 1-3	มีการดำเนินการ ข้อ 1-4	มีการดำเนินการ ข้อ 1-5

## รายการหลักฐาน

1. หลักฐานที่แสดงถึงคำสั่งแต่งตั้งกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ระดับหน่วยงาน
2. หลักฐาน/ รายงานการประชุมที่แสดงถึงการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง (อาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน สถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น)
3. แผน/ มาตรการบริหารความเสี่ยง ที่มีการกำหนดมาตรการ แนวทางดำเนินการแก้ไข ลดหรือป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอีก โดยมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ จากรอบปีที่แล้วมาร่วมใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยง
4. หลักฐานที่แสดงข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานตามแผนหรือมาตรการบริหารความเสี่ยงต่อผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน
5. หลักฐาน/ บันทึกข้อความการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยง ไปยังสำนักงานตรวจสอบภายใน

## ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

### คำอธิบาย

หน่วยงานมีการกำหนดภาระงานหลักตามพันธกิจของหน่วยงานไว้อย่างครบถ้วนในแผนปฏิบัติงานประจำปี และมีการจัดทำแผนการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่านตามตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีกลไกในการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสม มีการดำเนินงานตามแผนงาน มีการประเมินผลแผนการดำเนินงาน และมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานตามภาระงานหลักอย่างชัดเจน ตลอดจนนำมาใช้วางแผนพัฒนาระบบงานต่อไป

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดภาระงานหลักตามพันธกิจของหน่วยงานไว้อย่างครบถ้วนในแผนปฏิบัติงานประจำปี
2. มีการดำเนินงานตามภาระงานหลักครบถ้วนทุกพันธกิจ
3. มีการประเมินผลการดำเนินงาน เช่น การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในภาระงานหลักต่างๆ ที่แสดงถึงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานตามภาระงานหลักอย่างชัดเจน ตลอดจนนำมาใช้วางแผนพัฒนาระบบงานต่อไป
5. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 1-2	มีการดำเนินการ ข้อ 1-3	มีการดำเนินการ ข้อ 1-4	มีการดำเนินการ ข้อ 1-5

## รายการหลักฐาน

- มีแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีตัวชี้วัดการดำเนินงานและค่าเป้าหมายครอบคลุมภาระงานหลักตามพันธกิจของหน่วยงาน มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567-2569)
- มีหลักฐานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
- มีหลักฐานที่แสดงผลการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผน
- มีหลักฐานการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement plan) ตามผลการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา
- มีหลักฐานที่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบและนำแผนปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการในปีการศึกษาถัดไป

## ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลประเมินการให้บริการของหน่วยงานตามภาระงานหลัก

### ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลลัพธ์

### คำอธิบาย

5.1 ร้อยละการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน และระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน
ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน	[1] บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน ร้อยละ 0-20 [2] บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน ร้อยละ 21-40 [3] บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน ร้อยละ 41-60 [4] บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน ร้อยละ 61-80 [5] บรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน ร้อยละ 81-100

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
0-20	21-40	41-60	61-80	81-100

## 5.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	[1] ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 [2] ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 [3] ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 [4] ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 [5] ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1.00 - 1.50	1.51 - 2.50	2.51 - 3.50	3.51 - 4.50	4.51 - 5.00

## รายการหลักฐาน

1. รายงานผลการประเมินร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตาม Key Result ของหน่วยงาน
2. หลักฐานหรือรายงานที่แสดงผลการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษาที่ทำการประเมิน

## ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

## คำอธิบาย

หน่วยงานมีการพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ การตรวจสอบ และการประเมินผลตนเองของหน่วยงาน มีคณะกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน มีการเสนอผลการตรวจสอบและประเมินผลตนเองให้หน่วยงานต้นสังกัด (ฝ่าย) รับทราบ เพื่อนำผลการตรวจสอบของหน่วยงานมาจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงานต้นสังกัด (ฝ่าย) มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย และได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาคมรับทราบต่อไป



### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีคณะกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน
2. มีแผนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด
3. มีการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรังสิต
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการดำเนินงาน

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 1-2	มีการดำเนินการ ข้อ 1-3	มีการดำเนินการ ข้อ 1-4	มีการดำเนินการ ข้อ 1-5

### รายการหลักฐาน

1. มีหลักฐานคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน
2. มีหลักฐานแผนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด
3. มีหลักฐานการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
4. มีหลักฐานการประเมินผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรังสิต
5. มีหลักฐานการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มาปรับปรุงการดำเนินงาน

บทที่ 4  
ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้  
ของหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา

สรุปผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	ผลการดำเนินงาน [คะแนน]	
	ประเมินตนเอง	กรรมการ
ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน		
ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน		
ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง		
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก		
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลประเมินการให้บริการของหน่วยงานตามภาระงานหลัก		
ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน		
ผลการประเมินเฉลี่ยรวม [6 ตัวบ่งชี้]		

ผลการประเมิน

4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน



สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต

[www.qa.rsu.ac.th](http://www.qa.rsu.ac.th)