



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
บทที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3
วัตถุประสงค์	3
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	4
4บทที่ 2 นิยามศัพท์	5
บทที่ 3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	7
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	14

บทที่ 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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ตามตัวบ่งชี้ที่คณะกรรมการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรังสิตกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไป ตามเกณฑ์การประเมินหรือไม่
2. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุน ทราบผลการดำเนินงานของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) ที่กำหนดไว้

3. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุนที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นกรอบสำคัญในการตรวจสอบและประเมินระดับคุณภาพผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยรังสิต โดยคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพได้พัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ดังนี้

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

บทที่ 2

นิยามศัพท์

การวิเคราะห์ SWOT หมายถึง การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน การวิเคราะห์สภาพการณ์จากปัจจัยภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการบริหารจัดการ 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 การวางแผนระยะยาวด้านอัตรากำลังสายสนับสนุนมีการรับบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เหมาะสมกับงาน มีระบบกลไกการบริหารกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีแผนบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร

แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง แผนการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรผ่านการประเมินการทำงานของบุคลากรแล้วนำผลมาใช้ในการส่งเสริมพัฒนาความสามารถของบุคลากร

การดำเนินงานตามแผน หมายถึง การนำแผนสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/ กิจกรรม ที่กำหนดในแผนไปดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

การติดตาม หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน โดยมีระบบการติดตามที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร

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. มีหลักฐานการกำกับติดตามการดำเนินงานบริหารบุคคลตามภาระหน้าที่ของบุคลากรรายบุคคล อย่างสม่ำเสมอ และมีการบริหารความเสี่ยงอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน
4. หลักฐานที่แสดงข้อมูลการเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา หรือการได้รับการฝึกทักษะในรูปแบบอื่นๆ ของบุคลากรรายบุคคล และมีหลักฐานแสดงการนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
5. หลักฐานที่แสดงถึงการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรที่มีกระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
6. หลักฐานที่แสดงถึงการนำผลการประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรไปปรับปรุงแผนหรือ พัฒนาการบริหารบุคลากรในสำนักงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

คำอธิบาย

หน่วยงานมีการจัดแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน อย่างมีระบบและต่อเนื่อง และเพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนเชื่อมโยงการบริหาร ความเสี่ยงและควบคุมภายในกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยง และควบคุมในหน่วยงานทุกระดับของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานร่วมเป็น คณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือปัจจัยภายนอกที่ ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานแล้วจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
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

1. มีแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีตัวชี้วัดการดำเนินงานและค่าเป้าหมายครอบคลุมภาระงานหลักตามพันธกิจของหน่วยงาน มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567-2569)
2. มีหลักฐานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
3. มีหลักฐานที่แสดงผลการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแผน
4. มีหลักฐานการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement plan) ตามผลการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา
5. 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