

**แนวทางการรายงานผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2565**

**ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน**

**เกณฑ์มาตรฐาน**

☒ มี ข้อ 1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569 ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 และสอดคล้องกับพันธกิจใหม่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแผนที่จัดทำขึ้นจากการระดมความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานฯ การรวบรวมสภาพปัญหาและประเด็นในการพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงาน (SWOT Analysis) ซึ่งแผนฉบับนี้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สำนักงานประกันคุณภาพมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพันธกิจใหม่ของสำนักงาน (Dynamic Mission) และสามารถนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การบริหารจัดการทรัพยากร และการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.1.01	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

☒ มี ข้อ 2. พัฒนาแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพมีการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานให้สอดคล้องกับพันธกิจใหม่ของสำนักงาน มีการกำหนดค่าเป้าหมาย กิจกรรมการดำเนินงาน และตัวชี้วัดความสำเร็จ รวมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action plan)

นอกจากนี้ ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีนั้น สำนักงานประกันคุณภาพนำเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินและปัญหา/อุปสรรคต่างๆ ในปีการศึกษาที่ผ่านมาตามที่ระบุในแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement plan) มากำหนดกิจกรรม/ โครงการ, เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ รวมทั้งนำไปใช้ประกอบการจัดทำงบประมาณประจำปีเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.1.01	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปค.1.02	รายงานการประชุมสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565
สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565
สปค.1.04	แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan)

### ☒ มี ข้อ 3. มีตัวชี้วัดความสำเร็จของวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการประจำปี

**การรายงาน** ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพมีการประชุมสำนักงานเพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569 (ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพมหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569) โดยมีการปรับกระบวนการดำเนินงานของสำนักงานให้เป็นไปตามพันธกิจใหม่ของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจตามที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดในทุกปี

สำนักงานประกันคุณภาพมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและมีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพมหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ (18 KR) คือประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเป็นเลิศทางการศึกษาและการผลิตบัณฑิต Excellence in Education ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการสู่องค์กรอัจฉริยะ Smart Organization และ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารภาพลักษณ์และการสร้างชื่อเสียง Image and Reputation Management ซึ่งนอกเหนือจากการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการประจำปีแล้ว ยังมีการวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม/โครงการ การวัดความสำเร็จในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สำนักงานวางแผนและพัฒนา กำหนดให้รายงานทุกปีการศึกษา

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.1.01	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพสำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565

**☑ มี ข้อ 4. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีครบตามพันธกิจ**

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพ มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565 โดยมีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผน จำนวน 18 KRs ผู้ปฏิบัติโดยมีการจัดทำปฏิทินการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ระดับหน่วยงานสนับสนุน และระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2565 โดยการประชุมร่วมกันในสำนักงานเพื่อให้เกิดการระดมความคิดเห็นในรายละเอียดการจัดกิจกรรม/โครงการ รวมถึงการแบ่งงานและภาระหน้าที่ให้เป็นไปตามพันธกิจ ตัวบ่งชี้ (KPI) และเป้าหมาย (Target) การดำเนินงาน แล้วนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ.2565-2569 ครบทั้ง 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ 18 KRs รายละเอียด ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเป็นเลิศทางการศึกษาและการผลิตบัณฑิต Excellence in Education (11 KRs) ประกอบด้วย KR 1.1.1, KR 1.1.5, KR 1.2.1, KR 1.2.2, KR 1.2.4, KR 1.3.1, KR 1.3.3, KR 1.3.7, KR 1.4.2, KR 1.4.3 และ KR 1.4.6 บรรลุผลการดำเนินงาน จำนวน 10 KRs และมีผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 1 KR คือ KR1.2.2 (หลักสูตรที่เปิดดำเนินการสอนมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย พร้อมใช้ และจำนวนที่เพียงพอ สอดคล้องกับเป้าหมายผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง) โดยค่าเป้าหมายกำหนดให้คะแนนตัวบ่งชี้ระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับคะแนน 4.00 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60 ขึ้นไปของจำนวนหลักสูตรทั้งหมด ซึ่งจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ของปีการศึกษา 2564 มีจำนวนหลักสูตรที่เปิดดำเนินการสอน และมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย พร้อมใช้และจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับเป้าหมายผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง โดยมีคะแนนผลการประเมินที่ 4.00 ขึ้นไป จำนวน 55 หลักสูตร จากจำนวนหลักสูตรทั้งหมด 134 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 41.04

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการสู่องค์กรอัจฉริยะ Smart Organization (6 KRs) ประกอบด้วย KR 3.3.1, KR 3.3.2, KR 3.3.3, KR 3.4.1, KR 3.4.3 และ KR 3.4.4 บรรลุผลการดำเนินงานทั้ง 6 KRs

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารภาพลักษณ์และการสร้างควมมีชื่อเสียง Image and Reputation Management (1 KR) คือ KR 5.1.1 บรรลุผลการดำเนินงาน

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปก.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565
สปก.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

**☑ มี ข้อ 5. มีการติดตามผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติงานประจำปีและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา**

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพ มีการกำกับติดตามการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม/โครงการ ผ่านการประชุมสำนักงาน จำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน และการกำกับติดตามผ่านรายงานการปฏิบัติงานรายบุคคลประจำเดือน (Monthly Report) เพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของ Key Results ในปีการศึกษา 2565 และมีการกำหนดกิจกรรม Corrective Action เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการ ในแผนปฏิบัติการประจำปี

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรม/โครงการ โดยสำนักงานประกันคุณภาพมีกิจกรรมการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ จาก สมศ. ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการจัดทำรายงาน PA2-1, PA2-2 ให้มีเนื้อหาครบถ้วนทั้ง 32 ประเด็น และความเสี่ยงต่อการดำเนินงานให้ทันต่อกำหนดการ Upload รายงานหลักฐานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบ Automated QA ของ สมศ. ดังนั้นในการปรับปรุงกิจกรรมเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามกำหนดการ สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้ปรับรูปแบบการดำเนินการ ดังนี้

- บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพร่วมกันจัดทำรายงาน PA2-1, PA2-2 ข้อมูล Common Data Set (คือขอดำเนินการแทน Process Owner บางส่วนที่ไม่มีความพร้อม) แล้วจึงรายงานผลการดำเนินงานผ่านการประชุมคณะกรรมการเตรียมวาระการประชุมคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพตามลำดับ เพื่อร่วมกันพิจารณาปรับแก้ไขรายงานให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งสำนักงานประกันคุณภาพสามารถปรับปรุงกิจกรรมและประสบความสำเร็จร้อยละ 100 โดยสามารถจัดทำรายงาน PA2-1 และ PA2-2 พร้อมทั้งเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เสร็จสมบูรณ์ ครบถ้วนทันตามกำหนดการ Upload เข้าสู่ระบบ Automated QA ของ สมศ.

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565
สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565

☒ มี ข้อ 6. มีการประเมินผลการดำเนินงานแบบ PDCA ทั้งในระดับโครงการและประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา

การรายงาน ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม/โครงการที่กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานความก้าวหน้าของการประเมินผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน ผ่านการประชุมสำนักงาน จำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยสำนักงานประกันคุณภาพได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานทั้งในรูปแบบ PDCA ของกิจกรรม/โครงการ และประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนี้

- การประเมินผลการดำเนินงานในรูปแบบ PDCA ของกิจกรรม/โครงการ ที่มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายของกิจกรรม/โครงการ และรายงานผลการดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการ ที่กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี

- การประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายของ Key Result

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565
สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565
สปค.1.05	สรุปผลโครงการในรูปแบบ PDCA ปีการศึกษา 2565

**☑ มี ข้อ 7. มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษาถัดไป**

การรายงาน เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569 และแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2565 และนำเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานในรูปแบบ PDCA ของกิจกรรม/โครงการ และการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน ปีการศึกษา 2564, จากคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ในการให้ข้อเสนอแนะต่อกิจกรรม/โครงการ ที่สำนักงานประกันคุณภาพจัดขึ้น และจากผู้มีส่วนได้เสียจากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการหรือได้รับบริการจากสำนักงานประกันคุณภาพ ผ่านรูปแบบการประเมินความพึงพอใจและการให้ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ มาดำเนินการปรับปรุงกิจกรรม/โครงการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2566 ต่อไป

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565
สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565
สปค.1.04	แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan)

## ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

### เกณฑ์มาตรฐาน

☑ มี ข้อ 1. มีการกำหนดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

การรายงาน สำนักประกันคุณภาพ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและภาระงานของบุคลากรในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีกระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคลตามพันธกิจใหม่ ที่กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จคือ รายงาน Job Description ประจำปีการศึกษาที่ Mapping กับพันธกิจของหน่วยงาน

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการปรับรูปแบบกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานในลักษณะไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) หรือคิดในกรอบการทำงานเดิมๆ โดยเริ่มตั้งแต่ 1) การมี Dynamic Mission คือ มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในพันธกิจตามที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดในทุกปี 2) มี Dynamic Job Description คือ มีการปรับหน้าที่และความรับผิดชอบงานของบุคลากรตามพันธกิจใหม่ของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ รายงาน Job Description ประจำปีการศึกษา 2565 ที่เชื่อมโยงกับ Dynamic Mission 3) มี Dynamic IDP คือ มีการปรับแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลประจำปีการศึกษาที่ปรับตาม Job Description ที่เปลี่ยนแปลง โดยมีการรายงานผลของการพัฒนาแล้วนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ รายงาน IDP ของบุคลากรประจำปีการศึกษาที่เชื่อมโยงกับ Job Description และ 4) มี Dynamic working result คือ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน/วิธีการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ รายงานการปฏิบัติงานรายบุคคลประจำเดือน (Monthly Report) เพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของ Key Result ปีการศึกษา 2565

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.2.01	แผนบริหารบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปค.2.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

☒ มี ข้อ 2. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพ มีการจัดทำแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของหน่วยงานและการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานเป็นสำคัญ โดยนำผลการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569 และแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) มาเป็นกรอบในการบริหารและพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และทำการวิเคราะห์ภาระงานและสมรรถนะของบุคลากรที่จำเป็นต่อหน่วยงานและสอดคล้องกับพันธกิจใหม่ที่ได้รับมอบหมาย ที่กำหนดไว้ในคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) ของบุคลากรรายบุคคล และนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) และมีการวิเคราะห์แผนเพื่อเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีการกำกับติดตามการดำเนินงานจากรายงาน IDP ของบุคลากรรายบุคคล ประจำปีการศึกษา 2565 ตามผลลัพธ์การพัฒนาบุคลากร 3 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

2.2.1 บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม Dynamic Job Description

2.2.2 บุคลากรมีทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม Dynamic Job Description

2.2.3 บุคลากรมีสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม Dynamic Job Description

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.2.01	แผนบริหารบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปค.2.03	แผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

☒ มี ข้อ 3. มีการดำเนินงานการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ตามแผนที่กำหนด

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด ในการบริหารบุคลากรได้มีการกำหนดและบริหารอัตรากำลัง ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด 5 คน มีการกำหนดกรอบภาระงานตามโครงสร้างและกำหนดวิธีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรตามแผนนั้นไม่เฉพาะการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม/สัมมนา เท่านั้น แต่มีการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทั้งที่มีอยู่แล้วให้เกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น หรือการเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การให้ความรู้แบบ Coaching จากผู้บริหารหน่วยงาน หรือการศึกษาจากผู้บริหาร/คณาจารย์ ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญผ่านการเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาค้นคว้าแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และแผนการดำเนินงานของบุคลากรรายบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของบุคลากรรายบุคคลในด้านการพัฒนางานในเชิงกระบวนการและเทคโนโลยี (Process and Technology) และด้านการพัฒนาบุคลากรตามผลลัพธ์การพัฒนาศักยภาพ 3 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

2.3.1 บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม Dynamic Job Description ได้แก่ การมีความรู้ในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่, การมีความรู้ในระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, การมีความรู้ตามเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบัน, การมีความรู้ตามการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก และการมีความรู้ในเรื่องการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา เป็นต้น

2.2.2 บุคลากรมีทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม Dynamic Job Description ได้แก่ การมีทักษะการใช้งานระบบ EQA, การมีทักษะการใช้งานระบบฐานเอกสารกลาง DBS, การมีทักษะการใช้งานระบบ Web Admin, การมีทักษะการใช้งาน Google Apps และโปรแกรมจัดประชุมออนไลน์, การมีทักษะการใช้งานภาษาอังกฤษ และการมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ และออกแบบวิธีแก้ปัญหา เพื่อออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

2.2.3 บุคลากรมีสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม Dynamic Job Description ได้แก่ การมีสมรรถนะในการนำเสนอและการสื่อสาร โดยสามารถเป็นวิทยากรในการจัดอบรม และเป็นผู้นำเสนอวาระการประชุม, มีสมรรถนะในการทำงานเป็นทีม โดยสามารถสร้างสรรค์และวางแผนการทำงานเป็นกลุ่มภายใต้ภารกิจต่างๆ ของสำนักงานโดยเจ้าหน้าที่เองหรือร่วมกับผู้บังคับบัญชา และการมีสมรรถนะทางด้าน Digital Literacy ในขั้นเริ่มต้นถึงขั้นกลาง ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 ไปใช้ปรับปรุงงาน อย่างน้อย 1 งานต่อคน เป็นต้น

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.2.01	แผนบริหารบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปค.2.03	แผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.2.04	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

**☑ มี ข้อ 4. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน**

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพ มีกระบวนการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคลตามพันธกิจใหม่ ที่กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ รายงาน Job Description ประจำปีการศึกษาที่เชื่อมโยงกับ Dynamic Mission และรายงานการปฏิบัติงานรายบุคคลประจำเดือน (Monthly Report) เพื่อติดตามการพัฒนาตนเองของบุคลากรให้เป็นไปตามแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้ประเมินผลการดำเนินงานตามคำเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร พบว่าบุคลากรมีการดำเนินงานภายใต้พันธกิจใหม่ที่ได้รับมอบหมาย หน่วยงานสามารถบริหารจัดการภาระงานที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามพันธกิจใหม่ได้อย่างมีคุณภาพ มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อลดขั้นตอนและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปผลความสำเร็จของการดำเนินงานตาม Key Result และตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดในแผนพัฒนาบุคลากร ดังนี้

2.4.1 หน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โครงการ/กิจกรรม ผ่านที่ประชุม CAC โดยมีแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการและกิจกรรม และประสบความสำเร็จร้อยละ 100 ผลการดำเนินงาน สำนักงานประกันคุณภาพมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมที่เกิดจาก CAC แล้วประสบความสำเร็จ ร้อยละ 100

2.4.2 บุคลากรสายสนับสนุนต้องเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนางานร้อยละ 75 ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริมจากบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด และมีผลเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงความสามารถในการทำงานได้ดีขึ้น ผลการดำเนินงาน บุคลากรของสำนักงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 100 ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานต่างๆ, การทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการการตรวจประเมินทุกระดับ และการมีความรู้ ความเข้าใจเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน การวัดผล และการประเมินผลตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับหน่วยงานสนับสนุน และระดับสถาบัน เป็นต้น

2.4.3 บุคลากรทุกประเภทจะต้องเข้ารับการพัฒนาในโครงการ/กิจกรรม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน บุคลากรของสำนักงานประกันคุณภาพ เข้าร่วมอบรม/ สัมมนา งานวิชาการและงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพจำนวน 6-7 ครั้ง/ คน/ ปี และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง

2.4.4 การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน บรรลุเป้าหมายแผนพัฒนาบุคลากร เป็นรายบุคคลอย่างน้อยร้อยละ 60 ต่อปี ผลการดำเนินงาน บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 100 สามารถพัฒนาตนเองได้ตามคำเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากร พัฒนามตามวัตถุประสงค์ของ IDP อย่างน้อย 1 กิจกรรมพัฒนาต่อ 1 วัตถุประสงค์ ทั้งความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ โดยครบถ้วนทุกคน

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปก.2.01	แผนบริหารบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปก.2.03	แผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปก.2.04	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

### ☒ มี ข้อ 5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพมีการนำผลการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีการศึกษา 2565 ไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานของสำนักงานประกันคุณภาพในปีการศึกษา 2566 อันสืบเนื่องจากระบบการศึกษาและการบริหารองค์กรในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และสำนักงานประกันคุณภาพเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ต้องมีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการและงานประกันคุณภาพ อีกทั้งยังได้รับมอบหมายในการกำกับดูแลพันธกิจใหม่ในทุกปี

ดังนั้นจากผลการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน สำนักงานประกันคุณภาพจึงมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรและหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ และการเป็น Smart Organization โดยยังคงดำเนินการตามกระบวนการของ 4D ได้แก่ Dynamic Mission, Dynamic IDP, Dynamic Job description และ Dynamic working result ซึ่งสำนักงานประกันคุณภาพได้มีการถ่ายทอดผ่านการจัดทำรายงานการจัดการความรู้ (KM) โดยได้รับรางวัลชมเชยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ประจำปีการศึกษา 2565 และมีการประเมินผลลัพท์การดำเนินงานเพื่อนำจุดอ่อน/ ปัญหา/ อุปสรรค ที่พบ หรือแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพันธกิจที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำไปปรับปรุง/ พัฒนา/ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ความสำเร็จที่วัดผลได้ตาม Key Result

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปก.2.01	แผนบริหารบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
สปก.2.03	แผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปก.2.05	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

### ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง

#### เกณฑ์มาตรฐาน

☒ มี ข้อ 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีผู้บริหารหน่วยงานเป็นประธานกรรมการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเป็นกรรมการ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ ดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามแผนที่กำหนดไว้และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงตามแบบฟอร์มของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงตามพันธกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ

สำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงและระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ประจำปีการศึกษา 2565 ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามแผนการวิเคราะห์และดำเนินการควบคุมภายใน ที่เป็นไปตามมาตรฐาน COSO 2013 ที่มหาวิทยาลัยโดยสำนักงานตรวจสอบภายในกำหนด และเพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และมีกระบวนการประเมินผลการควบคุมภายในเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ และการกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้มีการทบทวน ปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงาน เพื่อดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.3.01	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.3.02	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

☒ มี ข้อ 2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานแล้วจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

การรายงาน ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการประชุมวิเคราะห์ความเสี่ยง และระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (แต่ระดับความเสี่ยงลดลง) ตามภารกิจของหน่วยงานใน 2 ประเด็น ตามแบบฟอร์มของสำนักงานตรวจสอบภายใน (แบบ IC มรส.2) และรายงานผลแผนการจัดการความเสี่ยงตาม OKR ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2565-2569 ที่สำนักงานประกันคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบความเสี่ยง (Risk Owner) (แบบ ERM มรส.3) ดังนี้

ระดับหน่วยงาน 1. ความเสี่ยงด้านการให้ความรู้การประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหลักสูตร คณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพ ทำให้บางหลักสูตรหรือบางคณะวิชายังไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินอย่างถ่องแท้ จึงทำให้การรายงานไม่ถูกต้องหรือข้อมูลยังไม่ครบถ้วน สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้กำหนดการปรับปรุงการควบคุมภายในไว้ในแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยในปีการศึกษา 2565 ได้ดำเนินการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องผ่าน วิดีทัศน์และเผยแพร่ทาง YouTube สำนักงานประกันคุณภาพ, จัดอบรมแบบ Focus Group สำหรับหลักสูตรเปิดใหม่ และหลักสูตรที่มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารภายในหลักสูตร และมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดอบรมการใช้งานระบบต่างๆ

2. ความเสี่ยงด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากบุคลากรบางท่านไม่ใช้ Email ของมหาวิทยาลัย และไม่เข้าใช้งาน Website สำนักงานประกันคุณภาพ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้ปรับปรุง Website ให้เกิดความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้น โดยมีแถบ Menu ที่ครอบคลุมงานประกันคุณภาพทุกระดับและมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยง และกำหนดแนวทางการปรับปรุงการควบคุมภายในแล้วจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาประเมินโอกาสและผลกระทบลงในแบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (แบบ ERM มรศ.3) พบว่าระดับความเสี่ยงลดลงเนื่องจากการเพิ่มมาตรการเพื่อลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงและเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุค่าเป้าหมายตาม OKR ที่สำนักงานประกันคุณภาพรับผิดชอบ

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.3.02	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.3.03	แบบรายงานการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน (IC มรศ.2)
สปค.3.04	แบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (ERM มรศ.3)

**☑ มี ข้อ 3. มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและส่งผลให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้**

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพได้นำผลการวิเคราะห์ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ที่ได้รายงานในแบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (แบบ ERM มรศ.3) เพื่อหามาตรการที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงก่อนการควบคุมและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยใช้กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรังสิตกำหนด โดยมีการกำหนดมาตรการเพิ่มเติมในความเสี่ยงที่ยังมีอยู่และพบว่าระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงลดลง ดังนี้

ด้านการกำกับติดตามการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงาน โดยประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงก่อนการกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อลดระดับความเสี่ยง อยู่ในระดับ 2 คือ โอกาสเกิดน้อยมากหรืออาจเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อมีการกำหนดมาตรการเพิ่มเติม เช่น มีการจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพจำนวน 6-7 ครั้งต่อปีการศึกษา เพื่อติดตามการดำเนินงานจากหน่วยงาน Process Owner และนำผลจากการกำกับติดตามมากำหนดแผนบริหารความเสี่ยงในพันธกิจนั้นๆ ที่สำนักงานประกันคุณภาพรับผิดชอบ รวมถึงการกำหนดผู้ควบคุมการบริหารความเสี่ยง (Control Owner) เพิ่มเติมจากเดิม คือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ มาเป็นคณะกรรมการเตรียมวาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่กำหนด ส่งผลให้ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพมีการประเมินผลโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงหลังจากการดำเนินงานตามมาตรการเพิ่มเติม ที่กำหนดในแบบ ERM มรศ.3 อยู่ในระดับ 1 คือ โอกาสเกิดน้อยมากหรือไม่น่าจะเกิดขึ้น

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.3.02	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.3.03	แบบรายงานการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน (IC มรศ.2)
สปค.3.04	แบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (ERM มรศ.3)

☒ มี ข้อ 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี

การรายงาน เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ในแบบรายงานการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน (IC มรส.2) และแบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (ERM มรส.3) เพื่อรายงานประเด็นความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (แต่ระดับความเสี่ยงลดลง) ตามภารกิจของหน่วยงานใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านการให้ความรู้การประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหลักสูตร คณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพ ทำให้บางหลักสูตรหรือบางคณะวิชายังไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินอย่างถ่องแท้ จึงทำให้การรายงานไม่ถูกต้องหรือข้อมูลยังไม่ครบถ้วน สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้กำหนดการปรับปรุงการควบคุมภายในไว้ในแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน โดยในปีการศึกษา 2565 ได้ดำเนินการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องผ่านวีดิทัศน์และเผยแพร่ทาง YouTube สำนักงานประกันคุณภาพ, จัดอบรมแบบ Focus Group สำหรับหลักสูตรเปิดใหม่และหลักสูตรที่มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารภายในหลักสูตร, การพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องพร้อมจัดอบรมการใช้งานระบบต่างๆ, การพัฒนาระบบ IP เพื่อเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งหมดตาม OKR ที่สำนักงานประกันคุณภาพรับผิดชอบ, การจัดประชุมสำนักงานเพื่อติดตามการดำเนินงานของบุคลากรสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง, การจัดประชุมคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำนวน 6-7 ครั้งต่อปีการศึกษา และการปรับปรุงแผนการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ทุกระดับโดยการจัดทำปฏิทินการดำเนินงานและกรอบการดำเนินงานของระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน

2. ความเสี่ยงด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากบุคลากรบางท่านไม่ใช้ Email ของมหาวิทยาลัย และไม่เข้าใช้งาน Website สำนักงานประกันคุณภาพ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้ปรับปรุง Website ให้เกิดความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้น โดยมีแถบ Menu ที่ครอบคลุมงานประกันคุณภาพทุกระดับและมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ทั้งนี้ สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ จากนั้นได้จัดทำรายงานผลการควบคุมภายในและการรายงานผลตามแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน เสนอสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรังสิต ในทุกปีการศึกษา

## รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.3.02	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.3.03	แบบรายงานการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน (IC มรศ.2)
สปค.3.04	แบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (ERM มรศ.3)

### ☒ มี ข้อ 5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

การรายงาน ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพ ได้นำผลการประเมินการบริหารความเสี่ยงในแบบรายงานการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน (IC มรศ.2) และแบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (ERM มรศ.3) ของปีการศึกษา 2564 เสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/เพิ่มเติมมาตรการบริหารความเสี่ยง ปีการศึกษา 2565 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้นำผลการประเมินการบริหารความเสี่ยงของปีการศึกษาที่ผ่านมา มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1. ควรนำผลของการปรับปรุงการควบคุมภายใน/มาตรการเพิ่มเติม มาเป็นเครื่องมือตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดหรือผลกระทบน้อยที่สุด

2. ควรนำผลของการปรับปรุงการควบคุมภายใน/มาตรการเพิ่มเติม มาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมสำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ.2565-2569, แผนพัฒนานุเคราะห์รายบุคคล ปีการศึกษา 2565 และแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565

3. ควรมีการบริหารความเสี่ยงควบคู่ไปกับการรายงานผลตามแผนบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการวิเคราะห์ผลการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรในประเด็นที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ ในด้านความตระหนักของผู้บริหารและบุคลากรต่อการพัฒนานุเคราะห์รายบุคคล ดังนี้

- ผู้บริหารหน่วยงานมีมาตรการที่ส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนานุเคราะห์รายบุคคล และกำหนดให้บุคลากรทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และทักษะในการทำงาน สามารถรับผิดชอบภาระงานได้หลายหน้าที่ (Multi Skill) โดยการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุม/ สัมมนา เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และบุคลากรในสำนักงานประกันคุณภาพทุกคนต้องเป็นวิทยากรในหัวข้อที่รับผิดชอบได้ และทำการวัดผลตาม KR3.4.1, KR3.4.3 และ KR3.4.4

- สำนักงานประกันคุณภาพมีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในพันธกิจตามที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดในทุกปี โดยมีการพัฒนา Mindset และสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน 4 ประเด็นความรู้

1. Dynamic Mission มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในพันธกิจตามที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดในทุกปี



2. Dynamic Job description การปรับหน้าที่และความรับผิดชอบงานของบุคลากรตามพันธกิจใหม่ของหน่วยงาน
3. Dynamic IDP การปรับแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลประจำปีการศึกษาที่ปรับตาม Job Description ที่เปลี่ยนแปลง
4. Dynamic working result การปรับเปลี่ยนกระบวนการกำกับติดตามการดำเนินงาน/วิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.3.02	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.3.03	แบบรายงานการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน (IC มรศ.2)
สปค.3.04	แบบรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง (ERM มรศ.3)
สปค.3.05	บันทึกข้อความการนำส่งรายงานการควบคุมภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ และรายงานผลแผนบริหารความเสี่ยง ปีการศึกษา 2565

## ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก

### เกณฑ์มาตรฐาน

☒ มี ข้อ 1. มีการกำหนดภาระงานหลักครบถ้วนตามพันธกิจของหน่วยงานไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการทบทวนผลการดำเนินงานของปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อนำมากำหนดแผนการดำเนินงานของปีการศึกษา 2565 โดยมีการตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ นโยบาย และแผนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงพันธกิจใหม่ระดับสถาบันที่มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานและค่าเป้าหมาย โดยเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2565-2569

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพมีภาระงานหลักตามพันธกิจเดิมและพันธกิจใหม่ ดังนี้

1. การให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหลักสูตร/คณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในผ่านสื่อออนไลน์ เช่น การถ่ายทำวิดีโอทัศน์ให้ความรู้และเผยแพร่ผ่าน YouTube สำนักงานประกันคุณภาพ, การจัดอบรมในรูปแบบ Online, การให้ความรู้แบบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) หรือการให้คำปรึกษาตามประเด็นที่หลักสูตร/คณะวิชา/หน่วยงานมีข้อสงสัยหลังจากการศึกษาแนวทางการรายงานจากสื่อออนไลน์

2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปทั่วทั้งองค์กรและสาธารณะ เป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ระดับหน่วยงานสนับสนุน และระดับสถาบัน เพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินในแต่ละปีการศึกษา

3. การสนับสนุนและประสานงานให้เกิดการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ระดับหลักสูตร/คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุนฯ เป็นการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีเป้าหมายคือการมีมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่ตอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร กรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา และบริบทมหาวิทยาลัยรังสิต

4. การจัดทำรายงานผลการประเมินทุกระดับ และประสานงานให้หลักสูตร/คณะวิชา และหน่วยงานกลางจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement plan) โดยการทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ระดับหน่วยงานสนับสนุน และระดับสถาบัน ไม่น้อยกว่า 30 ครั้งต่อคนต่อปีการศึกษา และจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินทุกระดับเพื่อกำกับติดตามให้หลักสูตร คณะวิชา และหน่วยงานนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan)

5. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) และการประเมินคุณภาพภายนอก (EQA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจประเมินและเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลรายการหลักฐาน ข้อมูลรายงานผลการประเมิน และสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ รวมทั้งสามารถทำหน้าที่เป็น Admin

ดูแลระบบ ให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ และเป็นวิทยากรถ่ายทอดการใช้งานระบบต่างๆได้ โดยมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ระบบฐานเอกสารกลาง (Document Base System; DBS), ระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพภายนอก (EQA) และระบบ Improvement plan (IP)

**6. การสนับสนุนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร/คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา** โดยการจัดทำแผนการดำเนินงานและปฏิทินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ระดับหน่วยงานสนับสนุน และระดับสถาบัน การพัฒนา Template รายงาน มคอ.7 รายงาน SAR ระดับคณะ และรายงาน SAR ระดับสถาบัน ที่ครอบคลุมมาตรฐานคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต และครอบคลุมเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

**7. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีของสำนักงานประกันคุณภาพ และของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปี และเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกโดย สมศ. ทุก 5 ปี** เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา และระดับหน่วยงานสนับสนุน นำไปสู่การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา ที่มีการพัฒนาแนวทางการรายงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพันธกิจของมหาวิทยาลัย และจัดทำรายงาน PA2-1, PA2-2, Common Data Set และรวบรวมรายการหลักฐานเพื่อประกอบการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกโดย สมศ.

**8. การจัดเก็บข้อมูลเพื่อรองรับการจัดกลุ่มสถาบันของ สป.อว.** โดยการศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา จนสามารถพัฒนา Template สำหรับการเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การจัดกลุ่มสถาบัน เพื่อสะสมข้อมูลและเตรียมความพร้อมในการจัดทำรายงานเพื่อรับการจัดกลุ่มสถาบันจาก สป.อว.

**9. การร่วมดูแลการประเมินการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา** สามารถร่วมพัฒนาระบบประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ที่ตอบโจทย์ Active Learning ภายใต้วรร่วมมือระหว่าง สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานมาตรฐานวิชาการ และสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

**10. การติดตามการจัดอันดับของมหาวิทยาลัย (Rangsit University Ranking)** การมีความรู้ตามเกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก เช่น Webometrics, QS World University Ranking, THE World University Ranking และ U-Multirank โดยจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกต่างๆ ศึกษาและรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีของมหาวิทยาลัยอื่นๆที่ได้รับการจัดอันดับในด้านต่างๆที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เป็น Process Owner

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565
(อ้างอิง) สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

**☑ มี ข้อ 2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จตามพันธกิจต่างๆ ของหน่วยงาน**

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพ มีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายของพันธกิจต่างๆ โดยเริ่มจากการมีกระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล ตามพันธกิจเดิมและพันธกิจใหม่ ผ่านการประชุมสำนักงาน จำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน มีการกำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จ คือ รายงาน Job Description ประจำปีการศึกษาที่ Mapping กับ Dynamic Mission และรายงานการ ปฏิบัติงานรายบุคคลประจำเดือน (Monthly Report) โดยมีการกำหนดกิจกรรม/โครงการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565-2569

โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ ใน 2 ระดับ ดังนี้

**1. การประเมินผลการดำเนินงานในระดับโครงการ/ กิจกรรม**

เป็นการประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานในระดับโครงการ/ กิจกรรม ที่เชื่อมโยงกับ Key Result ที่สำนักงานประกันคุณภาพรับผิดชอบ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ/ กิจกรรม ตัวชี้วัด ความสำเร็จและค่าเป้าหมายตาม Key Result ในระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อวาง แผนการดำเนินงานว่าโครงการ/ กิจกรรมที่จะดำเนินการนั้นมีความสอดคล้องกับ Key Result และเป้าหมายใน ระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งหลังจากโครงการ/ กิจกรรม สิ้นสุดลงสามารถประเมินผลลัพธ์ของโครงการ ว่าโครงการ ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

**2. การประเมินผลการดำเนินงานตาม Key Result ในระดับสถาบัน**

สำนักงานประกันคุณภาพ มีพันธกิจของหน่วยงานที่เป็นไปตาม Key Result (KR) ตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2565-2569 จำนวน 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ 18 KRs โดยทำการประเมินผลการ ดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรม ว่าสามารถดำเนินการได้บรรลุตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในแต่ละประเด็น ยุทธศาสตร์หรือไม่ และทำการรายงานผลการดำเนินงานตาม Key Result ต่อฝ่ายแผนและพัฒนาทุกปีการศึกษา

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.1.01	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ พ.ศ. 2565-2569
(อ้างอิง) สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565

☒ มี ข้อ 3. มีการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการในภาระงานหลักต่างๆ ที่แสดงถึงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม

การรายงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการดำเนินงานของภาระงานหลักตามพันธกิจเดิมและพันธกิจใหม่ของหน่วยงาน สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้ทบทวนกระบวนการดำเนินงาน ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ในปีการศึกษา 2564 มาสู่การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนာ สำนักงานประกันคุณภาพ, แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565 และแผนการพัฒนานุเคราะห์รายบุคคล ปีการศึกษา 2565

ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพมีการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการตามภาระงานต่างๆ ใน 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบฐานข้อมูลที่สำนักงานประกันคุณภาพพัฒนาขึ้นและเป็นผู้ดูแลระบบ โดยทำการประเมินภายหลังการจัดอบรมการใช้งานระบบ ได้แก่ ระบบฐานเอกสารกลาง (Document Base System; DBS), ระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพภายนอก (EQA) และระบบ Improvement plan (IP) ผ่านรูปแบบ Google Form

2. การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565 (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 – 31 พฤษภาคม 2566) โดยการพัฒนาข้อคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อสำนักงานประกันคุณภาพที่ครอบคลุมทุกพันธกิจการดำเนินงาน ผ่านรูปแบบ Google Form

3. การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ในช่วงการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2565 (ดำเนินการในช่วงเดือนกันยายน 2566) โดยการพัฒนาข้อคำถามในแบบประเมินที่ครอบคลุมพันธกิจงานด้านการสนับสนุนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ผ่านรูปแบบ Google Form

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปก.4.01	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

☒ มี ข้อ 4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานตามภาระงานหลักอย่างชัดเจน ตลอดจนนำมาใช้วางแผนพัฒนาระบบงานต่อไป

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2565 ที่ครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบฐานข้อมูลที่สำนักงานประกันคุณภาพพัฒนาขึ้นและเป็นผู้ดูแลระบบ, การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565 และการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ในช่วงการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2565 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Google Form เพื่อแสดงภาพรวมร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการแบบรายด้าน และสรุปผลในภาพรวมแบบคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้วยโปรแกรม SPSS

เมื่อสิ้นปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้ทำการรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพเสนอต่อที่ประชุมสำนักงานและที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุง พัฒนาระบบงานการดำเนินงานการให้บริการปรับปรุงแผนต่างๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565
(อ้างอิง) สปค.4.01	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

☒ มี ข้อ 5. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชา

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ นำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2565 เสนอต่อที่ประชุมสำนักงาน โดยนำผลการประเมินข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50) คือ ในด้านการให้ความรู้ผ่านทางวิดิทัศน์ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยสำนักงานประกันคุณภาพมีแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2566 โดยจะปรับรูปแบบเนื้อหาการบรรยายที่เน้นการให้ความรู้แนวทางการเขียนรายงานในระดับหลักสูตร ระดับคณะที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2566 และนำประเด็นคำถามหรือปัญหาที่พบในการตรวจประเมินมาเป็นส่วนหนึ่งในการให้ความรู้

นอกจากนี้ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และด้านบุคลากรในสำนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีๆ นั้น แม้จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00) แต่สำนักงานประกันคุณภาพยังมีแนวทางพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้คำปรึกษา

ให้คำแนะนำแก่หลักสูตร คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุนแบบ Focus Group ทั้งก่อนและหลังการตรวจประเมิน และมีกระบวนการกำกับติดตามการรายงานผล เพื่อมุ่งผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีขึ้นตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2565-2569 และเมื่อสิ้นปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพจะนำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ พร้อมด้วยแนวทางการปรับปรุงที่ได้มีการประชุมร่วมกัน เพื่อประเมินความสำเร็จในการให้บริการที่ครอบคลุมทุกพันธกิจและเป็นแนวทางการปรับปรุงของปีการศึกษาถัดไป

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565
(อ้างอิง) สปค.4.01	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

### ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลประเมินการให้บริการของหน่วยงานตามภาระงานหลัก

#### เกณฑ์มาตรฐาน

☒ มี ข้อ 1. ร้อยละการบรรลุความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงาน (ตาม Key Result) ของหน่วยงาน

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ (Process Owner) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2565-2569 จำนวน 18 Key Results (KRs) และได้จัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2565 ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้ง 18 KRs โดยได้ดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2565 และเสร็จสิ้นในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของ Key Result จำนวน 17 Key Results (จากจำนวน Key Result ทั้งหมด 18 Key Results) คิดเป็นร้อยละ 94.44 สำหรับ KR1.2.2 หลักสูตรที่เปิดดำเนินการสอนมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย พร้อมใช้ และจำนวนที่เพียงพอ สอดคล้องกับเป้าหมายผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง โดยค่าเป้าหมายกำหนดให้คะแนนตัวบ่งชี้ระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับคะแนน 4.00 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60 ขึ้นไปของจำนวนหลักสูตรทั้งหมด ซึ่งจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ของปีการศึกษา 2564 มีจำนวนหลักสูตรที่เปิดดำเนินการสอนและมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย พร้อมใช้และจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับเป้าหมายผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง โดยมีคะแนนผลการประเมินที่ 4.00 ขึ้นไป จำนวน 55 หลักสูตร จากจำนวนหลักสูตรทั้งหมด 134 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 41.04

ทั้งนี้ สำนักงานประกันคุณภาพได้นำผลการประเมินความสำเร็จใน Key Result ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย (KR1.2.2 หลักสูตรที่เปิดดำเนินการสอนมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัยฯ) มาจัดทำแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ KR1.2.2 บรรลุค่าเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น เพิ่มเติมการให้ความรู้ ความเข้าใจและการตระหนักถึงความสำคัญของการมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย เพียงพอ และพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร

หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โดยการเสนอแนวทางการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาให้กับหลักสูตรและเพื่อให้ผลการดำเนินงานตาม Key Result ในระดับมหาวิทยาลัยบรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนด

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.1.03	แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565
(อ้างอิง) สปค.1.02	รายงานการประชุม สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ ...../2565

☒ มี ข้อ 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานภายในมหาวิทยาลัย

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2565 จากผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form จำนวน..... คิดเป็นร้อยละ ..... ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นผู้บริหาร ร้อยละ ..... อาจารย์ ร้อยละ ..... และเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ..... จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Google Form เพื่อแสดงภาพรวมร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการแบบรายด้านและสรุปผลในภาพรวมแบบคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้วยโปรแกรม SPSS

ในปีการศึกษา 2565 สำนักงานประกันคุณภาพมีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านความพึงพอใจทั่วไป

ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ ..... ค่าเฉลี่ย .....

#### 2. ด้านความพึงพอใจเว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ

ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ ..... ค่าเฉลี่ย .....

#### 3. ด้านความพึงพอใจต่อระบบฐานเอกสารกลาง (DBS)

ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ ..... ค่าเฉลี่ย .....

#### 4. ด้านความพึงพอใจต่อระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพภายนอก (EQA)

ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ ..... ค่าเฉลี่ย .....

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.4.01	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565



## ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

### เกณฑ์มาตรฐาน

#### ☒ มี ข้อ 1. มีคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพมีระบบ และกลไก การประกันคุณภาพของหน่วยงานที่เหมาะสมตามภาระงานเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน และมีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2565-2569 และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565 และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการกำกับมาตรฐาน 6 ตัวบ่งชี้ ซึ่งสอดคล้องกับภาระงานของบุคลากรแต่ละคน นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานและเป้าหมายการประกันคุณภาพของหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของกรรมการประเมิน จากปีการศึกษา 2564

โดยผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำเอกสารหลักฐานต่างๆ ตามตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ให้มีความเชื่อมโยงในทุกตัวบ่งชี้ และมีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565-2569, แผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565, แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) ปีการศึกษา 2565 และแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) จากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2564

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สปค.5.01	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.5.02	แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

#### ☒ มี ข้อ 2. มีแผนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ จัดทำแผนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงาน ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้แบบ Coaching จากผู้บริหารหน่วยงาน และการประชุมสำนักงานเพื่อระดมความคิดเห็นในการจัดทำรายงาน SAR ของสำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน ก่อนที่จะสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยได้ โดยมีการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การควบคุมคุณภาพ** โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565 เพื่อกำกับ ติดตาม ส่งเสริม และพัฒนางานด้านประกันคุณภาพ ของหน่วยงานให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์และระบบกลไกของสำนักงานและมหาวิทยาลัยกำหนด

**การตรวจสอบคุณภาพ** สำนักงานประกันคุณภาพ มีการกำกับติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ของหน่วยงาน ผ่านการประชุมสำนักงานเพื่อกำกับติดตามและตรวจสอบคุณภาพและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน จำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน และนำเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษา 2564 รายงานต่อที่ประชุม เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ปีการศึกษา 2565

**การประเมินคุณภาพ** สำนักงานประกันคุณภาพมีการรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ในคราวประชุมสำนักงาน ครั้งที่ 1-10/2565 เพื่อดูตามการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และร่วมกันแก้ไขการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบกลไกการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ

ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการตามปฏิทินการดำเนินงานฯ และประกาศแนวทางและแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2565 ที่กำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนจะต้องรับการตรวจประเมินในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ปีการศึกษา 2565 ให้แล้วเสร็จพร้อม Upload รายงานหลักฐานลงในระบบฐานเอกสารกลาง DBS ให้แล้วเสร็จก่อนวันตรวจประเมิน 7 วันทำการ

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.5.02	แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

### ☒ มี ข้อ 3. มีการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การรายงาน สำนักงานประกันคุณภาพ จัดการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ปีการศึกษา 2565 และนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินจากปีการศึกษาที่ผ่านมาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากที่ประชุมคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนา กระบวนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 6 ตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยมีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุง แก้ไขเล่มรายงานให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะเพื่อสามารถเป็นตัวอย่างแนวทางการเขียนรายงานให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้

เมื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2565 เสร็จเรียบร้อยแล้วนั้น ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ (ผู้บริหารหน่วยงาน) ลงนามในรายงานการประเมินตนเอง จากนั้นนำส่งไฟล์รายงานฯ ไปยังคณะกรรมการตรวจประเมินตามระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินการดำเนินงาน และเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินตามวันที่กำหนด เมื่อภายหลังจากที่รับการประเมินแล้วนั้น สำนักงานประกันคุณภาพจะนำผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน ไปจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) เพื่อปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2566 ต่อไป

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.5.02	แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565
สปค.5.03	รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

**☑ มี ข้อ 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรังสิต**

**การรายงาน** สำนักงานประกันคุณภาพ จะรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2565 ในวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2566 จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ที่มหาวิทยาลัยประกาศแต่งตั้ง โดยทำการตรวจสอบคุณภาพของผลการดำเนินงานตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2565 ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้คุณภาพ ได้แก่

**ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน** โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์ แผนการดำเนินงานของหน่วยงาน และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย

**ตัวบ่งชี้ที่ 2 แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน** โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในการกำหนดภาระงานของบุคลากรที่ชัดเจนตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล สอดคล้องกับพันธกิจ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุง/พัฒนางาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 3 แผนบริหารความเสี่ยง** โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในการบริหารจัดการความเสี่ยงและมีการรายงานผลการควบคุมภายในตามแบบรายงานที่สำนักงานตรวจสอบภายในกำหนด

**ตัวบ่งชี้ที่ 4 ภาระงานหลัก** โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในการกำหนดภาระงานหลักที่เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงาน มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และนำผลการประเมินไปสู่การพัฒนาแผนและกระบวนการดำเนินงานในปีการศึกษาถัดไป

**ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลประเมินการให้บริการของหน่วยงานตามภาระงานหลัก** โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานจากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งในระดับร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดการดำเนินงานและในระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตัวบ่งชี้ที่ 6 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน** โดยทำการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานตามระบบ กลไกที่กำหนด และนำผลการประเมินจากคณะกรรมการไปสู่การจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแผนและกระบวนการดำเนินงานในปีการศึกษาถัดไป

ทั้งนี้ เนื่องจากปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยรังสิตได้ปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ทำให้มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงาน ดังนั้นสำนักงานประกันคุณภาพจึงได้นำข้อเสนอแนะในภาพรวมจากคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษา 2564 มาสู่การปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน และการเขียนรายงานของปีการศึกษา 2565

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
(อ้างอิง) สปค.5.03	รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2565

**☑ มี ข้อ 5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการดำเนินงาน**

การรายงาน เมื่อสำนักงานประกันคุณภาพ ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2565 จากคณะกรรมการประเมินเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น สำนักงานประกันคุณภาพจะนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินไปจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ปีการศึกษา 2566 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจ และปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2566 ต่อไป

สำหรับผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2565 นั้น สำนักงานประกันคุณภาพได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน เมื่อปีการศึกษา 2564 มาพิจารณาปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ปีการศึกษา 2565 โดยคณะกรรมการประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ที่นอกเหนือจากการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในช่วงที่ไม่ได้ทำการตรวจประเมิน
2. ระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา ควรมีความเชื่อมโยงกับข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ

**รายการหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	ชื่อรายการเอกสาร
สพค.5.04	แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ปีการศึกษา 2565