



รายงานการประเมินตนเอง  
(Self Assessment Report: SAR)

ประจำปีการศึกษา 2557  
(ข้อมูล 1 มิถุนายน 2557 - 31 กรกฎาคม 2558)

สถาบันภาษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีการศึกษา 2557

รายงาน วันที่ 31 สิงหาคม 2558

## คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน และกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงนำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา

ในปีการศึกษา 2557 นี้ สถาบันฯ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 เป็นรายงานที่เสนอข้อมูลจำนวน 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ 1 ตัวบ่งชี้ และองค์กรประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้

สถาบันภาษา

วันที่ 31 สิงหาคม 2558

## สารบัญ

|  |    |
|--|----|
| คำนำ.....  | 2  |
| สารบัญ.....  | 3  |
| บทสรุปผู้บริหาร.....   | 4  |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันภาษา.....                            | 1  |
| 1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ.....               | 1  |
| 1.2 ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์.....                         | 1  |
| 1.3 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร.....                         | 3  |
| 1.4 รายชื่อผู้บริหาร กรรมการบริหาร กรรมการประจำ สถาบันชุดปัจจุบัน..... | 5  |
| 1.5 จำนวนอาจารย์และบุคลากร.....  | 5  |
| 1.6 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่.....          | 6  |
| 1.7 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา.....          | 6  |
| ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ.....                     | 7  |
| องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ.....                                   | 7  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ.....  | 7  |
| องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน.....                 | 21 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : กระบวนการทำให้บริการวิชาการ.....                    | 21 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : กระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษา.....     | 25 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง.....   | 29 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : กระบวนการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ.....         | 33 |
| ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา.....                  | 38 |

## บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2557 ทั้งหมดรวม 2 องค์กรประกอบ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 และองค์กรประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งหมด 5 ตัวบ่งชี้

ตลอดปีการศึกษา 2557 สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้มีการจัดทบทวน และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความทันสมัยและครอบคลุมทุกประเด็น มีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดอบรมและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และนักศึกษาผู้สนใจต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนศักยภาพทางภาษาให้แก่คณาจารย์ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีจุดที่ควรพัฒนา คือ การลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเพื่อให้ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และกระจายอำนาจการบริหารจัดการให้เป็นระบบมากขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันภาษา

### 1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เริ่มแรกก่อตั้งเป็น “ศูนย์ภาษา” เปิดดำเนินการโดยให้การอบรมนักศึกษาเป็นรุ่นแรกเมื่อภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 โดยเกิดจากการริเริ่มของอธิการบดี สถาบันราชภัฏนครปฐมในสมัยนั้น คือ นางเพ็ญรัตน์ วรวิรัช ซึ่งกำหนดนโยบายของ สถาบันฯ ให้ผู้ที่จบการศึกษาทุกคนผ่านการอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสมัครงาน รวมถึงเพื่อการดำเนินอาชีพในอนาคต ผู้ที่ดำเนินการให้การก่อตั้งศูนย์ภาษาเป็นไปตามนโยบายข้างต้น คือ ดร. ญัฐกาญจน์ อ่างทอง ผู้ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในสมัยนั้น โดยปรับปรุงชั้นล่างของอาคาร A2 เพื่อใช้เป็นห้องเรียน 3 ห้อง และสำนักงานศูนย์ภาษา 1 ห้อง ตลอดจนจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้งานในศูนย์ฯ นอกจากนี้เน้นการอบรมภาษาต่างประเทศในชั้นเรียนแล้ว ศูนย์ภาษายังมีส่วนที่ให้บริการสำหรับนักศึกษาที่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาด้วยตนเอง ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self- Access Learning Centre) ตั้งอยู่ชั้น 1 อาคาร A2

ต่อมาในวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2556 ด้วยเห็นถึงความสำคัญและความต้องการพัฒนาภาษาที่มากขึ้น เพื่อพัฒนาเข้าสู่สังคมประชาคมอาเซียน มติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเห็นชอบให้ยกระดับศูนย์ภาษาซึ่งเดิมอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีฐานะเทียบเท่าโปรแกรมวิชา จัดตั้งเป็น “สถาบันภาษา” มีฐานะเทียบเท่าคณะ และกำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการด้านการพัฒนาทักษะภาษา การทดสอบ การแปล สำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และแต่งตั้งใน รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ เป็นผู้อำนวยการสถาบันภาษา

### 1.2 ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

**ปรัชญา** ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพทางภาษา เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และชุมชนสู่ความเป็นสากล

**วิสัยทัศน์** ศูนย์กลางการเรียนรู้และฝึกอบรมด้านภาษาสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ ในภูมิภาคตะวันตก

#### พันธกิจ

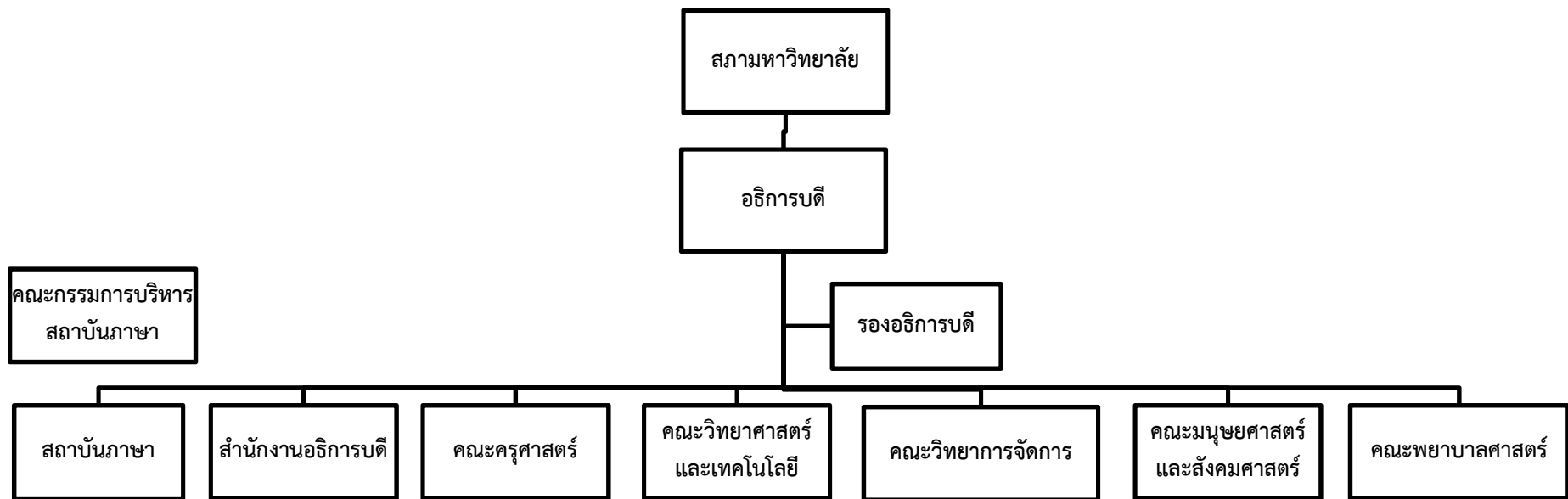
1. พัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาด้วยการอบรม และส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาและวัฒนธรรมด้วยตนเอง
2. พัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัย

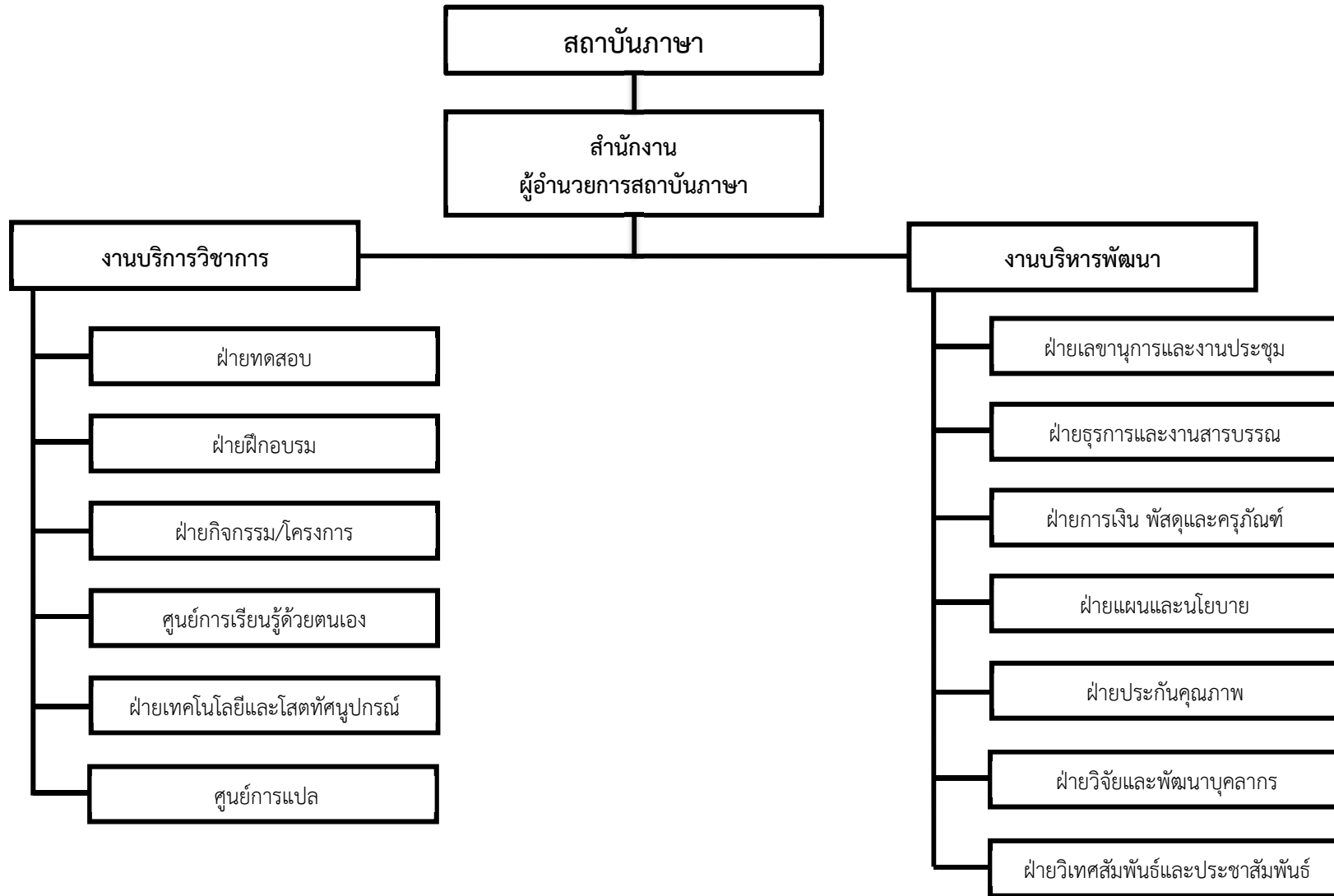
3. บริการด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆ แก่บุคคล องค์กร และหน่วยงานต่างๆ
4. ส่งเสริมศักยภาพผู้สอนภาษาอังกฤษ ด้วยการอบรม และบริการการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง
5. พัฒนาแบบทดสอบ และเป็นศูนย์ทดสอบสมรรถนะทางภาษา
6. พัฒนาระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### **วัตถุประสงค์**

1. ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาด้วยตนเองรวมทั้งจัดบริการวิชาการแก่หน่วยงาน  
ในท้องถิ่น
2. พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยมุ่งหวังประสิทธิผลต่อผู้เรียนและบริการทดสอบภาษา
3. พัฒนาระบบการบริหารและการจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.3 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร







#### 1.4 รายชื่อผู้บริหาร กรรมการบริหาร กรรมการประจำ สถาบันชุดปัจจุบัน

|                                |                |                       |
|--------------------------------|----------------|-----------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์ | ศิรินทร์       | ผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 2. อาจารย์รุจา                 | สุขพัฒน์       | กรรมการ               |
| 3. อาจารย์ศศิธิดา              | สาหร่ายวัง     | กรรมการ               |
| 4. อาจารย์อินทิรา              | กุลวิเชียร     | กรรมการ               |
| 5. อาจารย์เนตรนภา              | วรวงษ์         | กรรมการ               |
| 6. อาจารย์อัมพร                | วรานนท์วินิช   | กรรมการ               |
| 7. อาจารย์พงศกร                | เม่นลาภเหมาะ   | กรรมการ               |
| 8. อาจารย์ ดร.อิทธินันท์       | คิมพะจันทร์    | กรรมการ               |
| 9. อาจารย์กฤติยา               | คงแทน          | กรรมการ               |
| 10. อาจารย์อุบลรัตน์           | ตรีพงษ์พันธุ์  | กรรมการ               |
| 11. อาจารย์สุรัชชัย            | อยู่สุข        | กรรมการ               |
| 12. อาจารย์พศิกา               | ธารณธรรม       | กรรมการ               |
| 13. อาจารย์รณกร                | ธรรมจิตต์      | กรรมการ               |
| 14. อาจารย์ปภักร               | กิจทวี         | กรรมการ               |
| 15. อาจารย์ณัฐจิรา             | ปุยะกุล ชวિક   | กรรมการ               |
| 16. อาจารย์สลินดา              | โพธิ์พยัคฆ์    | กรรมการ               |
| 17. อาจารย์ชนิษฐา              | ไทยเจริญ       | กรรมการ               |
| 18. อาจารย์นุชนาฏ              | เซียงฉิน       | กรรมการ               |
| 19. อาจารย์สถาพร               | รุ่งสว่าง      | กรรมการ               |
| 20. นางสาวสินีนาด              | พูลเพิ่มพันธุ์ | กรรมการ               |
| 21. นางสาวสิริพร               | พวงสำลี        | กรรมการ               |
| 22. นางอัจฉรา                  | นามวงศ์        | กรรมการ               |
| 23. นางสาวกนกวรรณ              | นิมิตต์ศิริ    | กรรมการ               |
| 24. นางสาววรรณมน               | จันทร์สมวงศ์   | กรรมการ               |
| 25. นางสาวจิราภา               | ศรีเนียม       | กรรมการและเลขานุการ   |

#### 1.5 จำนวนอาจารย์และบุคลากร

จำนวนบุคลากรสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2557 มีจำนวน 25 คน จำแนกเป็น ข้าราชการพลเรือน สายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนบุคลากร จำแนกตามประเภท

| ประเภทบุคลากร                 | จำนวนบุคลากร | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------|--------------|---------------|
| ข้าราชการพลเรือนสายวิชาการ    | 1            | 4             |
| พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ  | 18           | 72            |
| พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน | 6            | 24            |

### 1.6 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

สถาบันภาษา ตั้งอยู่เลขที่ 85 ถนนมาลัยแมน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีสำนักงานอยู่ที่ อาคาร A2 ชั้น 1

### 1.7 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

| องค์ประกอบ<br>คุณภาพ                                | ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน<br>คุณภาพภายในปีการศึกษา 2557                             | ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ  |
|---|---|---|
| องค์ประกอบที่ 5 การ<br>บริการทางวิชาการแก่<br>สังคม | ควรพัฒนาการบูรณาการการบริการ<br>วิชาการกับการวิจัย และ/หรือการ<br>จัดการเรียนการสอน | สถาบันฯ ส่งเสริมให้อาจารย์การ<br>บริการวิชาการกับการวิจัย แต่ยังไม่<br>เห็นผลชัดเจน เนื่องจากอาจารย์มี<br>ภาระงานสอนค่อนข้างมาก |

## ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ

### องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1      | : | การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ   |
| ประเภทของตัวบ่งชี้    | : | กระบวนการ   |
| การเก็บข้อมูล         | : | ปีงบประมาณ  |
| ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ | : | รศ.ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์, อ. ดร. อธิวัฒน์ คิมพะจันทร์,<br>อ.รุจา สุขพัฒน์, น.ส. จิราภา ศรีเนียม, น.ส. สิริพร พวงสำลี,<br>น.ส. กนกวรรณ นิมทัตศิริ |

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงินความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 1   | พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ | สถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีการบริหารงานที่เป็นระบบ มีโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานที่ชัดเจน (เอกสารหมายเลข 1.1.1.1 โครงสร้างการบริหารงานสถาบันภาษา) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการในฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2557-2561 ซึ่งเป็นแผนระยะ 5 ปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยฯ<br><u>แผนกลยุทธ์</u><br>ในปีการศึกษา 2557 สถาบันภาษาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาเพิ่มเติมจากเดิม (เอกสารหมายเลข 1.1.1.2 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา) และได้มีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบใหม่ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และได้มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 1.1.1.3 แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2557-2561 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2557) และทบทวนแผนกลยุทธ์สถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 1.1.1.4 |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน | ผลการดำเนินงาน  |
|------|-------------------|---|
|      |                   | <p>แผนกลยุทธ์สถาบันภาษา) โดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงาน รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์ SWOT หน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1.1.5 เอกสารสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT สถาบันภาษา) มาร่วมพิจารณา โดยมีหลักในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ให้ครอบคลุมทั้ง 6 พันธกิจของสถาบันภาษา คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มศักยภาพทางภาษาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในและภายนอก</li> <li>2. สอนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานทั่วไปและเฉพาะด้าน และวิชาเลือกเสรีทางภาษาต่างประเทศ</li> <li>3. สนับสนุนการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง</li> <li>4. วิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการเพิ่มศักยภาพด้านทักษะภาษา</li> <li>5. ให้บริการด้านภาษาแก่ผู้สนใจและองค์กรภายนอก</li> <li>6. พัฒนาระบบการบริหารและการจัดการที่ดี</li> </ol> <p>นอกจากนี้ยังมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และตั้งค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ ทั้งนี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน จากนั้นจึงนำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ที่ปรับปรุง นำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสถาบันภาษา แล้วเผยแพร่ทางเว็บไซต์สถาบันภาษา</p> <p><u>แผนกลยุทธ์ทางการเงิน</u></p> <p>สถาบันภาษามีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน พ.ศ. 2557 – 2561 (เอกสารหมายเลข 1.1.1.6 แผนกลยุทธ์ทางการเงินสถาบันภาษา พ.ศ. 2557 - 2561) ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดงบประมาณที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์สถาบันภาษา และกำหนดที่มาของเงินที่ชัดเจน</p> <p><u>แผนปฏิบัติการประจำปี</u></p> <p>จากแผนกลยุทธ์การปฏิบัติงานและแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ซึ่งเป็นแผนระยะยาว คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาได้ประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2558 (เอกสารหมายเลข 1.1.1.7 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2558) เพื่อกำหนดการดำเนินงานจริงตามแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการ/กิจกรรมที่วางแผนดำเนินงานในปีงบประมาณ 2558 กำหนดระยะเวลาดำเนินการ ตัวบ่งชี้</p> |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน | ผลการดำเนินงาน  |
|------|-------------------|---|
|      |                   | <p>ความสำเร็จโครงการ/กิจกรรม ค่าเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ งบประมาณในการดำเนินการ ตลอดจนระบุผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมให้ชัดเจน สอดคล้องการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์</p> <p>สถาบันภาษาได้มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดวาระไว้ในการประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษาให้มีการทบทวน ติดตามการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย เพื่อให้ผลเป็นไปตามเป้าหมายตามแต่ละไตรมาสที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ (เอกสารหมายเลข 1.1.1.8 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา) ทั้งนี้ การดำเนินงานในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะยึดหลักวงจร PDCA เพื่อให้การดำเนินงานในทุกกิจกรรมมีระบบขั้นตอนและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมคณะกรรมการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการดำเนินโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม</li> <li>3. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ</li> <li>4. ดำเนินโครงการ</li> <li>5. ประเมินผลโครงการ</li> <li>6. นำเสนอผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา โดยสรุปผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้โครงการ รวมถึงนำเสนอปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานเพื่อร่วมกันพิจารณาเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงการ/กิจกรรมในครั้งต่อไป</li> </ol> <p>ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีการนำผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาไปทบทวนแผนกลยุทธ์และปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในปีต่อไปอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมาย และสภาพการดำเนินงานจริง ในการเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศของมหาวิทยาลัย</p> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 2   | <p>ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน</p> | <p>สถาบันภาษามีดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (เอกสารหมายเลข 1.1.2.1 คำสั่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระดับคณะ สำนัก และสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558) โดยคณะกรรมการของหน่วยงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 กำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน</li> <li>1.2 วิเคราะห์และระบุปัจจัยความเสี่ยงที่จะสร้างความเสียหายหรือลดโอกาสเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน</li> <li>1.3 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง</li> <li>1.4 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน และเสนอต่อมหาวิทยาลัย</li> </ol> </li> <li>2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประชุมวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน <p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สถาบันภาษา ได้มีการประชุมเพื่อกำหนดนโยบาย ตลอดจนวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานสถาบันภาษา ในปีที่ผ่านมา (เอกสารหมายเลข 1.1.2.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง) สถาบันภาษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ระบุความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยง ในมิติโอกาสที่จะเกิด ผลกระทบ และระดับของความเสี่ยงใน 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร</p> </li> <li>3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน <p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สถาบันภาษา ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2558 (เอกสารหมายเลข 1.1.2.3 แผนบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา ปีงบประมาณ 2558) โดยพิจารณาจากผลการประเมิน</p> </li> </ol> |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน | ผลการดำเนินงาน  |
|------|-------------------|---|
|      |                   | <p>ความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ลด และ หลีกเลี่ยงปัจจัยที่อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือการ บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย</p> <p>3.1 ด้านทรัพยากร ได้แก่ สถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ในการ ดำเนินงานสถาบันภาษา ไม่ว่าจะเป็นงานทดสอบมาตรฐานทางภาษา งานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และงานการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ภาษา ยังไม่เพียงพอ</p> <p>3.2 ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ สถาบันภาษา ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ</p> <p>3.3 ด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากร/วิทยากร ชาวต่างชาติ ในการจัดอบรม</p> <p>4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ดำเนินการติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อมหาวิทยาลัย</p> <p>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในสถาบันภาษา ดำเนินการติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง โดย มอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงาน และติดตามผลการ ดำเนินงานเป็นระยะ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558 จึงจัดทำรายงานผล การดำเนินงานตามแผน ตลอดจนวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ และ แนวทางในการแก้ไข/ปรับเปลี่ยนแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อนำไป ปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 3   | <p>บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน</p> | <p>ผู้บริหารสถาบันภาษา บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้</p> <p>1. <i>หลักประสิทธิผล (effectiveness)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษามีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นให้เกิดผลลัพธ์ประโยชน์สูงสุด มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>1.1 ในด้านการบริหารงบประมาณ มีการกำหนดคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการติดตามการใช้งบประมาณ ทั้งด้านแผนงานและด้านการเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และถูกต้องตามระเบียบ (เอกสารหมายเลข 1.1.3.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านแผนและการเงินสถาบันภาษา) มีการติดตามทวงถามในที่ประชุมเป็นรายไตรมาส และรายงานการใช้งบประมาณหลังเสร็จสิ้นโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา เพื่อพิจารณาปัญหาการใช้งบประมาณและเสนอแนวทางแก้ไข</p> <p>1.2 ในด้านการบริหารทรัพยากร มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดหาอย่างคุ้มค่า เช่น การจัดทำตารางจองห้องคอมพิวเตอร์ซึ่งมีเพียงหนึ่งห้อง ให้สามารถใช้ในการทดสอบ การฝึกภาษาด้วยตนเอง รวมถึงการใช้เพื่อปฐมนิเทศและสาธิตการใช้สื่อสำหรับผู้เรียนที่มาเป็นกลุ่มเล็กและใหญ่ ในด้านสื่อฝึกภาษาออนไลน์มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดูแลปริมาณและรายละเอียดการเปิดใช้งานสื่อแต่ละลิขสิทธิ์ และมีการนำเสนอสถิติและรายละเอียดการใช้ในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อหาแนวทางส่งเสริมการใช้งานให้คุ้มค่าตลอดอายุสื่อที่จัดซื้อมา นอกจากนี้มีการนำสื่อที่จัดซื้อมาบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนโดยมีผู้สอนเป็นผู้ดูแลควบคุมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 1.1.3.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษาปีการศึกษา 2557)</p> <p>2. <i>หลักประสิทธิภาพ (efficiency)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษา ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้ดูแลงานฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้มีการพูดคุยปรึกษาหารือในการทำงานและกิจการต่าง ๆ ก่อนนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมทุกคนได้ร่วมกันคิด ร่วมกันเสนอแนวทางได้อย่างอิสระ และมีความรอบคอบ</p> |



| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน | ผลการดำเนินงาน   |
|------|-------------------|--|
|      |                   | <p>รวมถึงส่งเสริมให้มีการเรียนรู้งานของฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกัน ทั้งนี้มีการกำหนดบทบาทของผู้ทำหน้าที่ควบคุมงาน คณะกรรมการ และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการทำงานยิ่งขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.1.3.3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและการดำเนินงานตามภาระหน้าที่)</p> <p>3. <i>หลักตอบสนอง (responsiveness)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษามีนโยบายการให้บริการที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจของผู้รับบริการ จึงมีการใช้แบบสำรวจเพื่อศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถ รวมถึงมีการเชิญผู้รับบริการมาพูดคุยเพื่อกำหนดแนวทางกิจกรรมตามที่ผู้รับบริการต้องการ นอกจากนี้มีการศึกษาจุดเด่นจุดด้อยของการจัดกิจกรรมการให้บริการโดยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจและการสัมภาษณ์ (เอกสารหมายเลข 1.1.3.4 แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ)</p> <p>4. <i>หลักการรับผิดชอบ (accountability)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยอนุกรรมการฝ่ายต่าง ๆ โดยกำหนดให้ผู้บริหารต้องร่วมประชุมด้วยเพื่อให้สามารถกำกับดูแลและติดตามการตัดสินใจด้านต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในภาพรวม ดังนั้นแม้จะมีหัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้กำกับดูแลงานฝ่ายตนเองแล้วผู้บริหารยังต้องแสดงความรับผิดชอบต่องานทั้งปวงในรูปแบบการประชุมและการตั้งอนุกรรมการเสริมเพื่อให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุด (เอกสารหมายเลข 1.1.3.5 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2557)</p> <p>5. <i>หลักความโปร่งใส (transparency)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษามีการบริหารงานโดยการตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ แล้วกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน เช่น คณะกรรมการเกี่ยวกับการจัดทดสอบ การพัฒนาความสามารถทางภาษา การบริการวิชาการ การประเมินการผ่านงานหรือการเพิ่มเงินเดือน เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 1.1.3.6 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ) นอกจากนี้ ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลสำหรับนักศึกษา เช่น จำนวนชั่วโมงสะสมในการพัฒนาทักษะภาษา ให้นักศึกษาสามารถตรวจสอบในสื่อสังคมออนไลน์</p> |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน | ผลการดำเนินงาน   |
|------|-------------------|--|
|      |                   | <p>(Facebook) และมีหลากหลายช่องทางให้นักศึกษาและผู้ให้บริการสอบถามข้อมูลได้ ทั้งทางโทรศัพท์ สังคมออนไลน์ อีเมล และที่สำนักงาน</p> <p>6. <i>หลักการมีส่วนร่วม (participation)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษามีการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการย่อยซึ่งทุกฝ่ายทั้งบุคลากรฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนสามารถนำเสนอความคิดและร่วมกันกำหนดกฎ ระเบียบหรือแนวปฏิบัติก่อนนำเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งทุกคนยังสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ ทั้งนี้เรื่องที่น่าเสนอเข้าที่ประชุมใหญ่ ต้องมาจากการพูดคุยกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในระดับคณะกรรมการย่อยเพื่อให้เกิดความรอบคอบทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติได้และนำไปสู่การดำเนินงานที่ลดความขัดแย้งและส่งเสริมการทำงานร่วมกันและช่วยเหลือกัน (เอกสารหมายเลข 1.1.3.7 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและการดำเนินงานตามภาระหน้าที่)</p> <p>7. <i>หลักการกระจายอำนาจ (decentralization)</i> เนื่องจากสถาบันภาษาไม่มีรองผู้อำนวยการ จึงมีผู้กำกับดูแลงานทั้งหมดเพียงคนเดียว ดังนั้นผู้บริหารสถาบันภาษาจึงกำหนดเป็นนโยบายให้มีผู้กำกับดูแลงานฝ่ายต่าง ๆ โดยทำหน้าที่ในรูปแบบคณะกรรมการเพื่อให้คณะกรรมการได้ช่วยกันเสนอแนะแนวปฏิบัติให้ผู้ดูแลงานฝ่ายต่างๆ ได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การแต่งตั้งผู้ดูแลงานฝ่ายบริการวิชาการ เช่น ฝ่ายทดสอบ ฝ่ายอบรม ฝ่ายกิจกรรม ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ฝ่ายเทคโนโลยี และงานฝ่ายบริหาร เช่น ฝ่ายแผนงานและพัฒนา ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการและสรรพากร ฝ่ายวิเทศและฝ่ายประชาสัมพันธ์ (เอกสารหมายเลข 1.1.3.8 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและการดำเนินงานตามภาระหน้าที่)</p> <p>8. <i>หลักนิติธรรม (Rule of law)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษาบริหารงานตามระเบียบ ประกาศและแนวปฏิบัติที่ผ่านการกลั่นกรองจากฝ่ายกฎหมายของมหาวิทยาลัยและเป็นไปตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น งานพัฒนามาตรฐานด้านภาษาของนักศึกษา ได้มีการจัดทำเป็นประกาศเกณฑ์การผ่านมาตรฐานด้านภาษาอย่างชัดเจน ทั้งของนักศึกษา อาจารย์ และพนักงานสาย</p> |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|------|---|--|
|      |   | <p>สนับสนุน (เอกสารหมายเลข 1.1.3.9 ประกาศเกณฑ์การผ่านมาตรฐานด้านภาษา)</p> <p>9. <i>หลักความเสมอภาค (Equity)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษาเน้นจัดการดำเนินการของสถาบันภาษาด้วยความเสมอภาค เช่น จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาสำหรับอาจารย์ทุกคณะวิชา บุคลากรสายสนับสนุนทุกหน่วยงาน รวมถึงนักศึกษาแต่ละคณะทุกชั้นปี เป็นต้น ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการวิชาการของสถาบันภาษาได้ทั้งที่สำนักงานและออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 1.1.3.10 โครงการสถาบันภาษาปีงบประมาณ 2558)</p> <p>10. <i>หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (consensus oriented)</i> ผู้บริหารสถาบันภาษาการจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับการให้บริการรวมถึงการบริหารจัดการภายในองค์กรเน้นมติที่ได้จากการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการประชุมของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน (เอกสารหมายเลข 1.1.3.11 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา)</p>                                  |
| 4    | <p>ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p> | <p>สถาบันภาษามีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน เพื่อดำเนินงานพัฒนาการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.1.4.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้)</p> <p>โดยในปีการศึกษา 2557 สถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดการความรู้ จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการเรียนการสอน และพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตลอดจนเป็นแหล่งความรู้ให้กับอาจารย์ที่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านการสอนมาโดยตรง</p> <p>สำหรับแนวทางดำเนินการนั้น ได้จัดทำตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบ่งชี้ความรู้ :<br/>จัดประชุมอาจารย์สถาบันภาษาประจำรายวิชา GE ทั้ง 7 ท่าน เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1</li> <li>2. การสร้างและแสวงหาความรู้ :</li> </ol> |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน | ผลการดำเนินงาน   |
|------|-------------------|--|
|      |                   | <p>นัดหมายอาจารย์สถาบันภาษาประจำรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานทั้ง 7 ท่าน แลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ไขในการเรียนการสอนระหว่างกัน โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายคอยประสานงาน</p> <p>3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ :</p> <p>รวบรวมข้อมูลปัญหาและรูปแบบแนวทางการแก้ไขกระบวนการเรียนการสอนรายวิชา GE สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพื่อนำแนวทางที่ดีที่อาจารย์แต่ละท่านที่อยู่ในตนเองมาสนทนากัน</p> <p>4. การประมวลและการกลั่นกรองความรู้ :</p> <p>ซักถามกันถึงประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไข การเรียนการสอนโดยการวิเคราะห์สาเหตุ วิเคราะห์ทางเลือก และเลือกทางที่เหมาะสมแล้ว นำไปปฏิบัติจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน</p> <p>5. การเข้าถึงความรู้ :</p> <p>นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาระหว่างกันการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Sharing) เป็นการถอดความรู้ฝังลึกโดยการมอบหมายให้ผู้ที่มีแนวทางการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนนั้น ๆ มาถ่ายทอดให้คนอื่น ๆ ฟังว่าทำอย่างไร</p> <p>6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบันทึกประสบการณ์แนวทางการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานจากการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน (Tacit to Explicit)</li> <li>- มีการจัดปฐมนิเทศแนวทางการเรียนการสอนจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ โดยสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (Tacit to Tacit)</li> </ul> <p>7. การเรียนรู้ตามลำดับ :</p> <p>นัดหมายฝ่ายการเรียนการสอนเพื่อแลกเปลี่ยนแบ่งปันการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอนให้ผู้อื่นนำไปใช้อีก ทำให้เกิดองค์ความรู้ของหน่วยงานสถาบันภาษาเพิ่มขึ้น และหากดำเนินการประสบความสำเร็จให้ทำการแจ้งสมาชิกในกลุ่มอาจารย์ด้วยกันเพื่อให้เป็นตัวอย่างและแรงบันดาลใจให้กับอาจารย์ที่สนใจ ภายในกลุ่ม</p> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                                 | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 5   | จัดทำแผนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน | <p>สถาบันภาษามีแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานทั้งในกลุ่มที่เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ในด้านของบุคลากรสายวิชาการได้สำรวจข้อมูลแผนพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.1.5.1 แผนพัฒนาบุคลากร) นอกจากนี้มีการพัฒนาอาจารย์ในด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาหลายโครงการ (เอกสารหมายเลข 1.1.5.2 ผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2557) เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการเพื่อพัฒนาอาจารย์ด้านการเป็นครูภาษาอังกฤษมืออาชีพ (โครงการ TESOL)</li> <li>2. โครงการบรรยายการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21</li> <li>3. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐาน (เอกสารหมายเลข 1.1.5.3 รายงานการประชุมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐาน)</li> </ol> <p>นอกจากนี้มีการสนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมการอบรม สัมมนา ทั้งที่จัดในและนอกมหาวิทยาลัย ทั้งเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ การจัดทำตำราเรียน เป็นต้น</p> <p>ในด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดโครงการโดยสถาบันภาษาเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการและการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรม สัมมนาที่จัดโดยมหาวิทยาลัยเพื่อเรียนรู้ระบบและแนวปฏิบัติด้านต่างๆ เช่น การประกันคุณภาพ งานการเงิน งานสารบรรณ งานเทคโนโลยี การจัดทำเว็บไซต์ (เอกสารหมายเลข 1.1.5.4 ตารางการพัฒนิตนเองของอาจารย์และพนักงานสายสนับสนุน)</p> |

| ชื่อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน  |
|------|---|---|
| 6    | <p>ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ</p> | <p>สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน (เอกสารหมายเลข 1.1.6.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพสถาบันภาษา) มีหน้าที่ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาและดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ</li> <li>1.2 เสนอแนวทางในการวางระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพภายใน</li> <li>1.3 กำกับ ติดตาม และให้ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน</li> <li>1.4 สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินตนเอง โดยถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการ ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง</li> </ol> </li> <li>2. สถาบันภาษามีการกำหนดตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานตามพันธกิจของสถาบัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตามพันธกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เอกสารหมายเลข 1.1.6.2 ตัวบ่งชี้การปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา)</li> <li>3. สถาบันภาษามีการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองรอบ 8 เดือน เสนอต่อทางมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.1.6.3 รายงานการประเมินตนเองรอบ 8 เดือน)</li> <li>4. สถาบันภาษาจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในประจำปีเสนอต่อทางมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.1.6.4 รายงานการประเมินตนเองรอบ 14 เดือน)</li> <li>5. สถาบันภาษามีการนำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.1.6.5 แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน)</li> </ol> |

## เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5                   |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5-6 ข้อ |

## การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

| เป้าหมาย             | ผลการดำเนินการ       | คะแนน   | การบรรลุเป้าหมาย   |
|----------------------|----------------------|---------|--|
| มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 6 ข้อ | 5 คะแนน | <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ<br><input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ |

## การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

## จุดอ่อน

-

## จุดแข็ง

สถาบันภาษามีการบริหารงานตามแผนที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย และพันธกิจหน่วยงาน มีระบบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

## รายการหลักฐานแสดง

| หมายเลข | ข้อมูลอ้างอิง   |
|---------|---|
| 1.1.1.1 | แผนผังโครงสร้างการบริหารงานสถาบันภาษา   |
| 1.1.1.2 | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา   |
| 1.1.1.3 | แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2557-2561 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2557                           |
| 1.1.1.4 | เอกสารสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT สถาบันภาษา  |
| 1.1.1.5 | รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา   |
| 1.1.1.6 | แผนยุทธศาสตร์ทางการเงินสถาบันภาษา พ.ศ. 2557-2561  |
| 1.1.1.7 | แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2558   |
| 1.1.2.1 | คำสั่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระดับคณะ สำนัก และสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 |
| 1.1.2.2 | รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน   |
| 1.1.2.3 | แผนบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา ปีงบประมาณ 2558   |
| 1.1.3.1 | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านแผนและการเงินสถาบันภาษา                                      |

| หมายเลข  | ข้อมูลอ้างอิง   |
|----------|---|
| 1.1.3.2  | รายงานการประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษาปีการศึกษา 2557                    |
| 1.1.3.3  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานและการดำเนินตามภาระหน้าที่               |
| 1.1.3.4  | แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ                                    |
| 1.1.3.5  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2557              |
| 1.1.3.6  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ                           |
| 1.1.3.7  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานและการดำเนินตามภาระหน้าที่               |
| 1.1.3.8  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานและการดำเนินตามภาระหน้าที่               |
| 1.1.3.9  | ประกาศเกณฑ์การผ่านมาตรฐานด้านภาษา                                     |
| 1.1.3.10 | โครงการสถาบันภาษาปีงบประมาณ 2558                                      |
| 1.1.3.11 | รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา                          |
| 1.1.4.1  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้                                 |
| 1.1.4.2  | การจัดการความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอน                              |
| 1.1.5.1  | แผนพัฒนาบุคลากรสถาบันภาษา   |
| 1.1.5.2  | ผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2557 |
| 1.1.5.3  | รายงานการประชุมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐาน                     |
| 1.1.5.4  | ตารางการพัฒนาดตนเองของอาจารย์และพนักงานสายสนับสนุน                    |
| 1.1.6.1  | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพสถาบันภาษา                        |
| 1.1.6.2  | ตัวบ่งชี้การปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา                   |
| 1.1.6.3  | รายงานการประเมินตนเองรอบ 8 เดือน                                      |
| 1.1.6.4  | รายงานการประเมินตนเองรอบ 14 เดือน                                     |
| 1.1.6.5  | แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน   |



## องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

### สถาบันภาษา

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.1      | : | กระบวนการให้บริการวิชาการ  |
| ประเภทของตัวบ่งชี้    | : | กระบวนการ  |
| การเก็บข้อมูล         | : | ปีงบประมาณ   |
| ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ | : | อ. ปัทมกร กิจทวี, อ. สลิตดา โพธิ์พยัคฆ์, น.ส. กนกวรรณ นิมิต์ศนศิริ |
| คำอธิบายตัวบ่งชี้     |   |  |

การให้บริการวิชาการด้านภาษาเป็นภารกิจประการหนึ่งของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรคำนึงถึงพันธกิจของหน่วยงานและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการประจำปี โดยแบ่งออกเป็นบริการวิชาการแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย และบริการที่ทำให้เกิดรายได้ มีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาปรับปรุงแผนพัฒนาการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 1   | มีการจัดทำแผนการบริการวิชาการประจำปี และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในระดับแผน และโครงการบริการวิชาการ | <p>สถาบันภาษาการจัดทำแผนการบริการวิชาการประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย และพันธกิจด้านการบริการวิชาการของสถาบันภาษา โดยโครงการบริการวิชาการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ โครงการบริการวิชาการกับหน่วยงานที่มีเครือข่ายความร่วมมือ และโครงการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้ กลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือ นักศึกษา อาจารย์ พนักงานสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีแผนการดำเนินงานบริการวิชาการ (เอกสารหมายเลข 2.1.1.1 ระบบการดำเนินงานบริการวิชาการ) ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สืบหาความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>2. ประชุมคณะกรรมการฝ่ายอบรมและกิจกรรมพัฒนาภาษา</li> <li>3. ดำเนินงานการบริการวิชาการ</li> <li>4. ประเมินและสรุปผลการบริการวิชาการ</li> <li>5. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริการวิชาการ</li> </ol> <p>สถาบันภาษามีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในการบริการวิชาการ ทั้งในระดับแผน ได้แก่ จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการ</p> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน  | ผลการดำเนินงาน  |
|-----|--|---|
|     |  | วิชาการ และจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการที่มึความรู้เพิ่มขึ้น และตัวชี้วัดในระดับโครงการ (เอกสารหมายเลข 2.1.1.2 การประเมินผลตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์)  |
| 2   | มีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการตามแผน                     | <p>ในปีงบประมาณ 2558 นั้น สถาบันภาษามีจำนวนโครงการบริการวิชาการ 17 โครงการ แบ่งเป็นโครงการบริการวิชาการกับหน่วยงานที่มีเครือข่ายความร่วมมือ จำนวน 8 โครงการ และโครงการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้ 9 โครงการ</p> <p>สถาบันภาษาได้มีการดำเนินโครงการตามระบบการทำงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ สถาบันภาษาได้มีการสำรวจความต้องการของผู้ที่มารับบริการทางวิชาการเบื้องต้นเกี่ยวกับหัวข้อที่ต้องการรับบริการทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เนื้อหาในการอบรม เพื่อใช้ประกอบการกำหนดทิศทางและจัดทำแผนการบริการวิชาการตามจุดเน้นของสถาบันภาษา และตรงตามความต้องการของผู้มารับการบริการวิชาการ จากนั้นจึงประชุมคณะกรรมการฝ่ายอบรมและกิจกรรมเพื่อกำหนดรายละเอียดการให้บริการ จัดดำเนินงานโครงการตามมติในที่ประชุม เมื่อเสร็จสิ้นโครงการมีการประเมินผลการดำเนินโครงการ แล้วนำผลมาสรุปและวิเคราะห์ นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา เพื่อร่วมหาแนวทางในการพัฒนาการจัดโครงการบริการวิชาการต่อไป (เอกสารหมายเลข 2.1.2.1 รายงานการประชุม)</p> |
| 3   | มีการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้ของแผนและโครงการบริการวิชาการ | <p>สถาบันภาษามีการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนการให้บริการทางวิชาการแล้วนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ส่วนการประเมินความสำเร็จในระดับโครงการนั้น จะมีการกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายในแต่ละโครงการ เมื่อการดำเนินการโครงการเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการเพื่อรายงานผลการดำเนินโครงการ ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน จากนั้นจึงร่วมกันพิจารณาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินโครงการในครั้งต่อไป รวมทั้งนำผลที่ได้มาวางแผนการบริการวิชาการอีกด้วย (เอกสารหมายเลข 2.1.3.1 สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ และ 2.1.3.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ)</p>   |
| 4   | มีการนำผลการประเมินมา  | -   |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน  | ผลการดำเนินงาน |
|-----|--|----------------|
|     | ปรับปรุงแผนหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการ  |                |
| 5   | มีการทบทวนแผนงานระบบและกลไกทั้งหมดเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการให้บริการวิชาการ | -              |

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5 ข้อ |

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

| เป้าหมาย             | ผลการดำเนินการ | คะแนน   | การบรรลุเป้าหมาย   |
|----------------------|----------------|---------|--|
| มีการดำเนินการ 3 ข้อ | 3 ข้อ          | 3 คะแนน | <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ<br><input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ |

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

**จุดแข็ง**

สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประจำโครงการบริการวิชาการ เพื่อวางแผนการปฏิบัติงานในการดำเนินงานโครงการเพื่อให้การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการเป็นไปตามแผนการที่ได้กำหนดไว้ในกาให้บริการด้านบริการวิชาการแต่ละครั้ง

**แนวทางเสริม**

ในการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการนั้น นอกจากการประเมินโดยใช้แบบสอบถามแล้ว สถาบันภาษายังได้ประเมินจากการสนทนากับผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อสอบถามถึงการให้บริการในแต่ละด้าน เช่น การดูแลต้อนรับ สถานที่ และวิทยากร เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในแต่ละโครงการ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการจัดโครงการในครั้งต่อไป

**จุดอ่อน**

ในช่วงต้นของปีงบประมาณ สถาบันภาษาขาดแคลนบุคลากรชาวต่างชาติ จึงทำให้การจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้สนใจที่ต้องการอบรมกับวิทยากรเจ้าของภาษาเกิดอุปสรรค ซึ่งได้แก้ปัญหาโดยการติดต่ออาจารย์จากเครือข่ายภายนอกมาเป็นวิทยากรแทน

### แนวทางแก้ไข

สถาบันภาษาวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการดำเนินงาน ทั้งการบริการและการดำเนินงานอื่น ๆ จึงเปิดรับสมัครอาจารย์ชาวต่างชาติมาเป็นอาจารย์ประจำสถาบันภาษา

### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

### รายการหลักฐานแสดง

| หมายเลข | ข้อมูลอ้างอิง                                |
|---------|--|
| 2.1.1.1 | ระบบการดำเนินงานบริการวิชาการ                |
| 2.1.1.2 | การประเมินผลตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์        |
| 2.1.2.1 | รายงานการประชุม                              |
| 2.1.3.1 | สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ |
| 2.1.3.2 | รายงานการประชุม                              |

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : กระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษา  
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ  
 การเก็บข้อมูล : ปิงบประมาณ  
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อ. สุรัชย์ อยู่สุข, อ. ณัฐจิรา ปุยะกุล ชวิก, น.ส. สีนีนาด พูลเพิ่มพันธ์  
 คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันภาษามีพันธกิจในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอกผ่านการจัดอบรม สัมมนา และกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการสามารถพัฒนาทักษะภาษาของผู้รับบริการได้

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 1   | มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษา | <p>สถาบันภาษามีแผนการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปี (เอกสารหมายเลข 2.2.1.1 แผนปฏิบัติงานกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษา ปิงบประมาณ 2558) มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายอบรมและกิจกรรม (เอกสารหมายเลข 2.2.1.2 คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา) มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบาย แนวทางและกระบวนการในการจัดอบรมและกิจกรรมพัฒนาภาษาสำหรับผู้รับบริการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</li> <li>วางแผนการบริหารจัดการ และให้บริการการจัดอบรมและกิจกรรมพัฒนาภาษา</li> <li>กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติในการให้บริการอบรมและกิจกรรมพัฒนาภาษา</li> <li>เสนอหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการอบรมและจัดกิจกรรมพัฒนาภาษา</li> </ol> <p>โดยในการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาภาษานั้น สถาบันภาษามีระบบในการให้บริการตามหลัก PDCA ดังนี้ (เอกสารหมายเลข 2.2.1.3 ระบบการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษา)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมวางแผนการจัดกิจกรรมพัฒนาภาษา</li> <li>ทดสอบเพื่อวัดระดับความสามารถด้านภาษาของผู้รับบริการก่อนพัฒนา</li> </ol> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                           | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
|     |   | 3. จัดกิจกรรมพัฒนาภาษา<br>4. ติดตามผลการพัฒนาภาษาอย่างต่อเนื่อง<br>5. เก็บข้อมูลการพัฒนาภาษาของผู้รับบริการ<br>6. ทดสอบเพื่อวัดระดับความสามารถด้านภาษาหลังการพัฒนา<br>7. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>8. วิเคราะห์ผลการพัฒนาทักษะและจัดทำสรุปผลเพื่อปรับปรุง   |
| 2   | มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่กำหนด        | <p>ในปีการศึกษา 2557 สถาบันภาษาจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาให้กับทั้งอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยเป็นโครงการสำหรับอาจารย์และพนักงานสายสนับสนุนจำนวน 7 โครงการ และเป็นโครงการสำหรับนักศึกษา จำนวน 20 โครงการ รวมทั้งสิ้น 27 โครงการ (เอกสารหมายเลข 2.2.2.1 รายงานผลโครงการ)</p> <p>สถาบันภาษามีดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาตามระบบการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษา เริ่มตั้งแต่การจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมพัฒนาภาษา เพื่อวางแผนกำหนดวัน เวลา สถานที่ ในการจัดโครงการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการ พิจารณาเนื้อหาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม กำหนดวิทยากร ฯลฯ จากนั้นจึงดำเนินโครงการตามที่วางแผนไว้ และเมื่อสิ้นสุดการโครงการ จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำผลการดำเนินโครงการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงโครงการในครั้งต่อไป (เอกสารหมายเลข 2.2.2.2 รายงานการประชุม)</p> |
| 3   | มีการประเมินกระบวนการ                       | <p>สถาบันภาษามีการประเมินกระบวนการในการดำเนินงานจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถด้านภาษา พบว่า มีปัญหาเรื่องการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาที่ซ้ำซ้อน และมีบางกิจกรรมที่มีผู้สมัครเกินจำนวนที่กำหนด รวมถึงลำดับในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมก่อนหลัง จึงพิจารณานำระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์มาใช้ (เอกสารหมายเลข 2.2.3.1 รายงานการประชุม)</p>  |
| 4   | มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน | <p>สถาบันภาษามีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาภาษา โดยการนำระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์มาใช้กับนักศึกษาเป็นกลุ่มแรก พบว่า การสมัครเข้าร่วมกิจกรรมมี</p>  |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                                   | ผลการดำเนินงาน  |
|-----|---|---|
|     |   | ประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งเรื่องทรัพยากรและขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายกิจกรรม นักศึกษามีช่องทางในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การสมัครกิจกรรมเข้าชื่อน้อยลง สามารถกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ชัดเจน (เอกสารหมายเลข 2.2.4.1 ระบบการสมัครกิจกรรมออนไลน์) |
| 5   | มีผลจากการปรับปรุงระบบและกลไกอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม | -   |
| 6   | มีแนวทางปฏิบัติที่ดีจากระบบที่ดำเนินการ             | -   |

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                 | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 - 2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>6 ข้อ |

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

| เป้าหมาย             | ผลการดำเนินการ       | คะแนน   | การบรรลุเป้าหมาย   |
|----------------------|----------------------|---------|--|
| มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | 3 คะแนน | <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ<br><input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ |

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

จุดแข็ง

สถาบันภาษามีแผนการปฏิบัติงานกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษา และมีระบบการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กล่าวคือ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานล่วงหน้า โดยการประชุมก่อนการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อม มีการประเมินผลการดำเนินงานจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านภาษา และนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงครั้งต่อไป

แนวทางเสริม

-

จุดอ่อน

-

แนวทางแก้ไข

-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

| หมายเลข | ข้อมูลอ้างอิง                                     |
|---------|---|
| 2.2.1.1 | แผนปฏิบัติงานกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาปีงบประมาณ 2558 |
| 2.2.1.2 | คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา               |
| 2.2.1.3 | ระบบการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านภาษา              |
| 2.2.2.1 | รายงานผลโครงการ                                   |
| 2.2.2.2 | รายงานการประชุม                                   |
| 2.2.3.1 | รายงานการประชุม                                   |
| 2.2.4.1 | ระบบการสมัครกิจกรรมออนไลน์                        |



- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง
- ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- การเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ
- ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อ. นุชนาถ เชียงฉิน, อ. อุบลรัตน์ ตริพงษ์พันธ์, น.ส. สิริพร พวงสำลี
- คำอธิบายตัวบ่งชี้

สถาบันภาษามีภารกิจที่สำคัญในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ทางภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรคำนึงถึงปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เพียงพอและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ โดยพัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมการพัฒนาทักษะภาษาด้วยตนเองของบุคลากรภายในและภายนอก

เกณฑ์มาตรฐาน :

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 1   | มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการให้บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | <p>สถาบันภาษามีแผนการดำเนินงาน โดยมีการวางแผนจัดโครงการพัฒนาห้องเรียนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อเนื่องทุกปี เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.3.1.1 คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา) มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบาย แนวทางและกระบวนการในการจัดกิจกรรมในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง</li> <li>วางแผนการบริหารจัดการ และให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง</li> <li>กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติในการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง</li> <li>เสนอแนะแนวทางในการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษารูปแบบต่าง ๆ ด้วยตนเอง</li> </ol> <p>โดยในการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองโดยนั้น สถาบันภาษามีระบบในการให้บริการตามหลัก PDCA ดังนี้ (เอกสารหมายเลข 2.3.1.2 ระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมวางแผนระบบการให้บริการ และระเบียบในใช้บริการ</li> <li>สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> </ol> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                    | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|--------------------------------------|--|
|     |                                      | 3. จัดซื้อสื่อฝึกภาษาตามผลการสำรวจ<br>4. ประชาสัมพันธ์และแนะนำสื่อ<br>5. ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง<br>6. สำรวจติดตามสื่อการเรียนรู้ที่ค้างส่งทุกภาคการศึกษา<br>7. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ<br>8. สรุปผลการดำเนินงานเมื่อจบปีการศึกษา   |
| 2   | มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่กำหนด | <p>ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อวางแผนและติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.3.2.1 รายงานการประชุม) ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการใช้งบประมาณในไตรมาสต่าง ๆ การติดตามสื่อค้างส่ง และการสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อสื่อต่อไป</p> <p>นอกจากนี้ยังมีการจัดโครงการพัฒนาห้องเรียนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองครอบคลุมทั้ง 4 ไตรมาสในปีงบประมาณ 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และจัดซื้อสื่อเพื่อส่งเสริมการพัฒนาด้านภาษา เมื่อสิ้นสุดไตรมาสจะมีการสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการประเมินความสำเร็จของโครงการ (เอกสารหมายเลข 2.3.2.2 รายงานโครงการ)</p> |
| 3   | มีการประเมินกระบวนการ                | <p>ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการประเมินกระบวนการดำเนินงานโดยการนำผลการดำเนินโครงการพัฒนาห้องเรียนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองพบว่า ควรเพิ่มช่องทางในการสำรวจความต้องการใช้สื่อพัฒนาทักษะภาษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถให้ข้อเสนอแนะด้านประเภทของสื่อที่ต้องการได้มากขึ้น</p> <p>นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาเรื่องวิธีการติดตามสื่อค้างส่ง พบว่าจากวิธีการที่กำหนดค่าปรับนักศึกษาที่คืนสื่อช้า ส่งผลให้มีผู้คืนสื่อน้อยเนื่องจากไม่อยากเสียค่าปรับ จึงเพิ่มวิธีการทำบันทึกแจ้งอาจารย์ที่ปรึกษาช่วยติดตาม (เอกสารหมายเลข 2.3.3.1 รายงานการประชุม)</p>  |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                                   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
| 4   | มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน         | ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินงานจากผลจากการประเมินกระบวนการ คือ<br>1. เพิ่มช่องทางในการสำรวจความต้องการใช้สื่อพัฒนาทักษะภาษา จากเดิมที่รวมไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นแบบสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้ (เอกสารหมายเลข 2.3.4.1 แบบสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้)<br>2. เพิ่มวิธีการติดตามสื่อค้างส่ง โดยทำบันทึกถึงอาจารย์ที่ปรึกษาให้ช่วยติดตาม (เอกสารหมายเลข 2.3.4.2 บันทึกถึงอาจารย์ที่ปรึกษา) |
| 5   | มีผลจากการปรับปรุงระบบและกลไกอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม | -  |
| 6   | มีแนวทางปฏิบัติที่ดีจากระบบที่ดำเนินการ             | -  |

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

| เป้าหมาย             | ผลการดำเนินการ | คะแนน   | การบรรลุเป้าหมาย   |
|----------------------|----------------|---------|--|
| มีการดำเนินการ 4 ข้อ | 4 ข้อ          | 3 คะแนน | <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ<br><input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ |

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง

มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ให้บริการพัฒนาภาษาได้ครบทุกทักษะ

แนวทางเสริม

-

**จุดอ่อน**

สื่อในห้องศูนย์การเรียนรู้มีความเสี่ยงสูญหายเนื่องจากไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม ขนาดห้องที่ค่อนข้างเล็ก จึงอาจรองรับนักศึกษาได้จำนวนน้อย

**แนวทางแก้ไข**

จัดซื้อเครื่องสแกนเพื่อป้องกันการสูญหายของสื่อย้ายไปยังห้องที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

**วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม**

-

**รายการหลักฐานแสดง**

| หมายเลข | ข้อมูลอ้างอิง  |
|---------|--|
| 2.3.1.1 | คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา                          |
| 2.3.1.2 | ระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง |
| 2.3.2.1 | รายงานการประชุม  |
| 2.3.2.2 | รายงานโครงการ  |
| 2.3.3.1 | รายงานการประชุม  |
| 2.3.4.1 | แบบสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้                           |
| 2.3.4.2 | บันทึกถึงอาจารย์ที่ปรึกษา                                    |

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.4      | : | กระบวนการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ  |
| ประเภทของตัวบ่งชี้    | : | กระบวนการ   |
| การเก็บข้อมูล         | : | ปีงบประมาณ  |
| ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ | : | อาจารย์ธรรณกร ธรรมจิตต์, อาจารย์ชนิษฐา ไทยเจริญ ,<br>อาจารย์สถาพร รุ่งสว่าง, น.ส. วรพรรณ จันทร์สมวงศ์ |

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาเป็นภารกิจหลักของศูนย์ทดสอบ ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีกระบวนการดำเนินงานเพื่อทดสอบทักษะภาษาที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผลผลิตด้านการทดสอบที่เชื่อถือได้

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน  | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|--|--|
| 1   | มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการจัดการทดสอบความสามารถด้านภาษา | <p>สถาบันภาษามีการจัดทำแผนการดำเนินงานการทดสอบ (เอกสารหมายเลข 2.4.1.1 แผนปฏิบัติการฝ่ายทดสอบ) เพื่อวางแผนการดำเนินงานในแต่ละปี มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.4.1.2 คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดนโยบาย แนวทาง และกระบวนการในการทดสอบความสามารถทางภาษา</li> <li>2. วางแผนการบริหารจัดการ และให้บริการทดสอบความสามารถทางภาษา</li> <li>3. เสนอระเบียบและแนวปฏิบัติด้านการทดสอบทางภาษา</li> <li>4. ให้แนวทางในการพัฒนาแบบทดสอบที่ได้มาตรฐาน เพื่อใช้สำหรับวัด หรือ ประเมินทักษะทางภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ</li> </ol> <p>และเพื่อให้การดำเนินการฝ่ายทดสอบเป็นไปตามแผนการดำเนินงานและมีประสิทธิภาพสถาบันภาษา มีระบบการดำเนินงานโดยยึดหลัก PDCA (เอกสารหมายเลข 2.4.1.3 ระบบการดำเนินการทดสอบ) ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิเคราะห์ความต้องการในการเรียนของนักศึกษา บุคคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน</li> <li>2. ประชุมกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับการทดสอบภาษาอังกฤษ</li> </ol> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                    | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|--------------------------------------|--|
|     |                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. กำหนดปฏิทินตารางสอบ</li> <li>4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ตารางการทดสอบ ข้อปฏิบัติในการสอบต่าง ๆ เป็นต้น</li> <li>5. ผู้เข้าสอบจองตารางสอบด้วยตนเองหรือตัวแทนจองตารางสอบเป็นหมู่เรียน</li> <li>6. จัดทดสอบภาษาอังกฤษ</li> <li>7. วิเคราะห์ผลการทดสอบ</li> <li>8. เก็บข้อมูลรูปแบบ excel</li> <li>9. เก็บข้อมูลและสรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ</li> <li>10. พิมพ์วุฒิบัตรผู้สอบผ่าน</li> <li>11. <b>สรุปผลการจัดสอบ</b></li> </ol>   |
| 2   | มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่กำหนด | <p>ในปีการศึกษา 2557 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558 ฝ่ายทดสอบรับผิดชอบดำเนินงานจำนวน 6 โครงการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการอบรมเทคนิคการทำข้อสอบสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4</li> <li>2. โครงการทดสอบภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน</li> <li>3. โครงการทดสอบภาษาอังกฤษก่อนเรียนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2557</li> <li>4. โครงการจัดทดสอบให้นักศึกษามีมาตรฐานทางภาษา</li> <li>5. โครงการพัฒนาแบบทดสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี</li> <li>6. โครงการจัดจ้างทดสอบ TOEIC เพื่อสนับสนุนนักศึกษามีมาตรฐาน ทางภาษา</li> </ol> <p>โดยแต่ละโครงการมีวิธีการดำเนินงานตามระบบการจัดสอบเริ่มตั้งแต่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายทดสอบเพื่อวางแผนการทำงาน กำหนดปฏิทินการสอบ ประชาสัมพันธ์การสอบ/ตารางการสอบ จัดการทดสอบ ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าสอบ วิเคราะห์ผลการทดสอบ และหลังจากสิ้นสุดโครงการ ได้มีการจัดทำรายงานโครงการ (เอกสารหมายเลข 2.4.2.1 รายงานโครงการ) และนำเสนอผลการดำเนินโครงการต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา</p> |

| ข้อ | เกณฑ์การดำเนินงาน                                   | ผลการดำเนินงาน   |
|-----|---|--|
|     |   | (เอกสารหมายเลข 2.4.2.2 รายงานการประชุม) โดยในการประชุมแต่ละครั้งจะมีการทบทวน ติดตามผลการดำเนินงานแผนงาน หรือ กำหนดการดำเนินงานโครงการ เป็นต้น  |
| 3   | มีการประเมินกระบวนการ                               | <p>สถาบันภาษามีการประเมินกระบวนการจัดทดสอบความสามารถทางด้านภาษา โดยนำผลการจัดโครงการทดสอบ นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลมาปรับปรุงกระบวนการจัดทดสอบความสามารถด้านภาษา พบประเด็นที่ต้องปรับปรุง 2 ประการ คือ (เอกสารหมายเลข 2.4.3.1 รายงานการประชุม)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจองเวลาสอบ ซึ่งนักศึกษาต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง เพื่อดูเวลาที่สามารถมาสอบได้ ทำให้เกิดความล่าช้าและผิดพลาด จึงเห็นควรปรับเป็นการใช้ระบบจองสอบออนไลน์ ซึ่งนักศึกษาสามารถเลือกเวลาสอบได้หลากหลาย และมีการกำหนดจำกัดจำนวนผู้เข้าสอบที่ชัดเจน โดยจะนำมาใช้ในการจัดทดสอบปีการศึกษา 2558</li> <li>2. สถานที่จัดทดสอบไม่เหมาะสม และไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบ คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาจึงพิจารณาแนวทางในการเตรียมห้องทดสอบที่สำนักงานสถาบันภาษาแห่งใหม่ให้มีความเพียงพอและเหมาะสม โดยใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินโครงการในปีที่ผ่านมา</li> </ol> |
| 4   | มีการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการจากผลการประเมิน         | -  |
| 5   | มีผลจากการปรับปรุงระบบและกลไกอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม | -  |
| 6   | มีแนวทางปฏิบัติที่ดีจากระบบที่ดำเนินการ             | -  |

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                     | คะแนน 2                 | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 - 2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>6 ข้อ |

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

| เป้าหมาย             | ผลการดำเนินการ       | คะแนน   | การบรรลุเป้าหมาย   |
|----------------------|----------------------|---------|--|
| มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | 2 คะแนน | <input type="checkbox"/> บรรลุ<br><input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ |

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

**จุดแข็ง**

สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบเพื่อดำเนินการจัดทดสอบให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด รวมถึงมีการจัดการบริการทดสอบที่หลากหลาย เช่น Ellis TOEIC HSK เป็นต้น

**แนวทางเสริม**

จากผลการดำเนินงานฝ่ายทดสอบประจำปีการศึกษา 2557 ได้รับผลตอบรับจากผู้ทดสอบเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการฝ่ายทดสอบได้วางแผนพัฒนาการให้บริการทดสอบภาษา โดยวางแผนของบประมาณในการจัดหาห้องทดสอบที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อรองรับจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ตลอดจนวางแผนจัดซื้อแบบทดสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษเพิ่มเติม

**จุดอ่อน**

สถาบันภาษามีสถานที่ในการทดสอบจำกัด ยังไม่เพียงพอต่อผู้เข้าใช้บริการ

**แนวทางแก้ไข**

จัดเตรียมห้องทดสอบที่สำนักงานสถาบันภาษาแห่งใหม่ให้มีความเพียงพอและเหมาะสม โดยใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินโครงการในปีที่ผ่านมา

**วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม**

-



## รายการหลักฐานแสดง

| หมายเลข | ข้อมูลอ้างอิง                       |
|---------|-------------------------------------|
| 2.4.1.1 | แผนปฏิบัติการฝ่ายทดสอบ              |
| 2.4.1.2 | คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา |
| 2.4.1.3 | ระบบการดำเนินการทดสอบ               |
| 2.4.2.1 | รายงานโครงการ                       |
| 2.4.2.2 | รายงานการประชุม                     |
| 2.4.3.1 | รายงานการประชุม                     |

### ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส1 : ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพทุกตัวบ่งชี้ (ส.1)

| ตัวบ่งชี้คุณภาพ  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                            | บรรลุเป้าหมาย<br>✓ =บรรลุ<br>✗ =ไม่บรรลุ | คะแนนประเมิน |
|------------------|----------|----------------|----------------------------|--|--------------|
|                  |          | ตัวตั้ง        | ผลลัพธ์<br>(% หรือสัดส่วน) |  |              |
|                  |          | ตัวหาร         |                            |  |              |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 | 3 ข้อ    | -              | 6 ข้อ                      | บรรลุ                                    | 5 คะแนน      |
| สถาบันภาษา       |          |                |                            |  |              |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 | 3 ข้อ    | -              | 3 ข้อ                      | บรรลุ                                    | 3 คะแนน      |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 | 4 ข้อ    | -              | 4 ข้อ                      | บรรลุ                                    | 3 คะแนน      |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 | 4 ข้อ    | -              | 4 ข้อ                      | บรรลุ                                    | 3 คะแนน      |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 | 4 ข้อ    | -              | 3 ข้อ                      | ไม่บรรลุ                                 | 2 คะแนน      |

ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินระดับคณะ

| องค์ประกอบ<br>คุณภาพ | คะแนนเฉลี่ย |   |   |   |             | ผลการประเมิน  |
|----------------------|-------------|---|---|---|-------------|---|
|                      | ตัวบ่งชี้   | I | P | O | คะแนนเฉลี่ย |   |
|                      |             |   |   |   |             | 0.00 – 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน<br>1.51 – 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง<br>2.51 – 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้<br>3.51 – 4.50 การดำเนินงานระดับดี<br>4.51 – 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก |
| 1                    | 1           |   |   |   | 5           | ดีมาก   |
| 2                    | 4           |   |   |   | 2.75        | พอใช้   |
| รวม                  | 5           |   |   |   | 3.20        | พอใช้   |
| ผลการประเมิน         |             |   |   |   |             | พอใช้   |