



รายงานการประเมินตนเอง  
(Self-Assessment Report: SAR)

ประจำปีการศึกษา 2558  
(ข้อมูล 1 สิงหาคม 2558 - 31 กรกฎาคม 2559)

สถาบันภาษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีการศึกษา 2558

รายงาน วันที่ 31 สิงหาคม 2559

## คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานและกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น สถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงนำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา และในรอบระยะเวลา 12 เดือนของปีการศึกษา 2558 สถาบันภาษาได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานภายในร่วมกับมหาวิทยาลัยร่วมกันพัฒนาขึ้น

รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2558 ของสถาบันภาษาจัดทำสำหรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2559 เป็นรายงานที่เสนอข้อมูลจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ และองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

สถาบันภาษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## สารบัญ

คำนำ.....	1
สารบัญ.....	2
บทสรุปผู้บริหาร.....	3
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.....	7
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ .....	9
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ .....	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน.....	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ระบบการบริหารงานภายใน.....	15
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ .....	19
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การบริหารและการพัฒนาบุคลากร .....	22
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : ระบบบริหารความเสี่ยง.....	29
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 : การบริหารการจัดการความรู้ .....	33
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 : ระบบประกันคุณภาพ .....	35
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน.....	39
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา .....	39
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : การให้บริการวิชาการ.....	40
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง.....	44
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ.....	47
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ .....	50
ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา .....	53

## บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ในรอบ 12 เดือนของปีการศึกษา 2558 ทั้งหมดรวม 2 องค์กรประกอบ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ และองค์กรประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้

ในปีการศึกษา 2558 สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้มีการจัดทบทวน และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความทันสมัยและครอบคลุมทุกประเด็น โดยการจัดสัมมนาระดมสมองในการพัฒนาองค์กรร่วมกันอันเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างกันและร่วมกันกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กร ผลจากการวิเคราะห์การดำเนินงานพบว่า สถาบันภาษามีจุดที่ควรพัฒนา คือ การลดขั้นตอนกระบวนการทำงานเพื่อให้ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และกระจายอำนาจการบริหารจัดการให้เป็นระบบมากขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ในการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาแก่นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สถาบันภาษาได้จัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การทดสอบ อบรม ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การให้ทุนฝึกอบรมในต่างประเทศ เป็นต้น และได้ประเมินความสำเร็จของโครงการซึ่งพบว่าโครงการส่วนใหญ่ที่จัดขึ้นสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด แต่ในภาพรวมของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยในด้านความสามารถทางภาษาของนักศึกษาพบว่ายังต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนความสามารถของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถบรรลุตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันภาษา

### 1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เริ่มแรกก่อตั้งเป็น “ศูนย์ภาษา” เปิดดำเนินการโดยให้การอบรมนักศึกษาเป็นรุ่นแรกเมื่อภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 โดยเกิดจากการริเริ่มของอธิการบดี สถาบันราชภัฏนครปฐมในสมัยนั้น คือ นางเพ็ญรัตน์ วรรณิรักษ์ 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 มติมหาวิทยาลัราชภัฏนครปฐมเห็นชอบให้ยกระดับศูนย์ภาษาซึ่งเดิมอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีฐานะเทียบเท่าโปรแกรมวิชา จัดตั้งเป็น “สถาบันภาษา” มีฐานะเทียบเท่าคณะ และกำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการด้านการพัฒนาทักษะภาษา การทดสอบ การแปล สำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และแต่งตั้งให้ รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ เป็นผู้อำนวยการสถาบันภาษา จนถึงปัจจุบัน

### 1.2 ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

**ปรัชญา** ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพทางภาษา เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และชุมชนสู่ความเป็นสากล

**วิสัยทัศน์** ศูนย์กลางการเรียนรู้และฝึกอบรมด้านภาษาสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ ในภูมิภาคตะวันตก

#### พันธกิจ

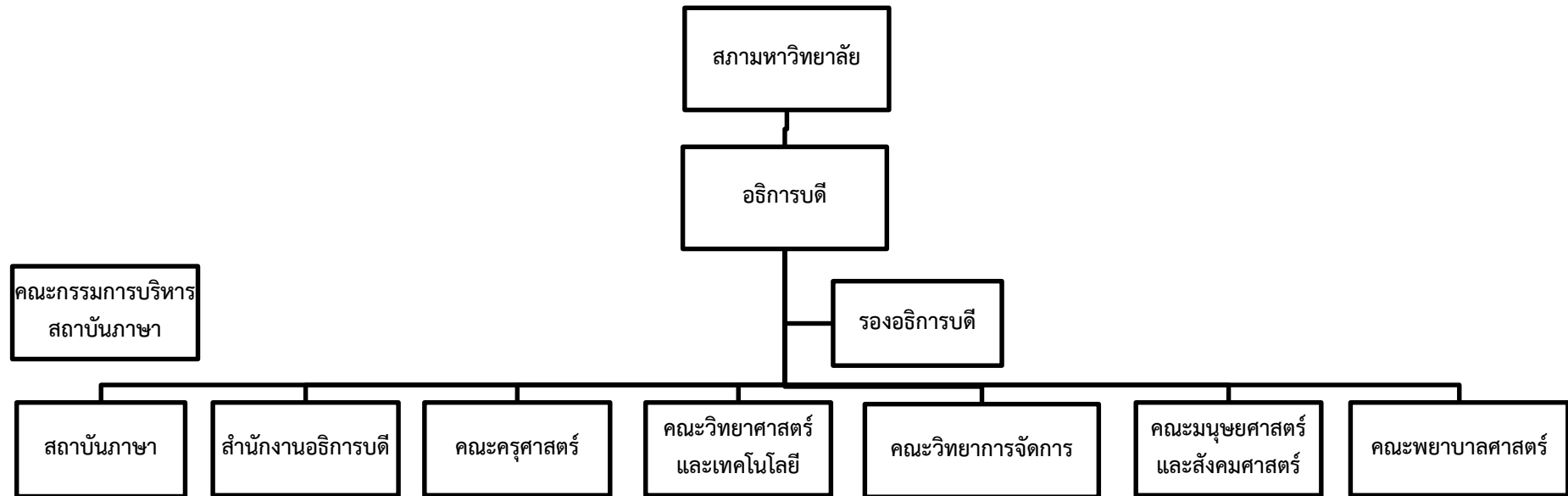
1. พัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและสนับสนุนการเรียนการสอนภาษา
2. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษา
3. วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษา
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

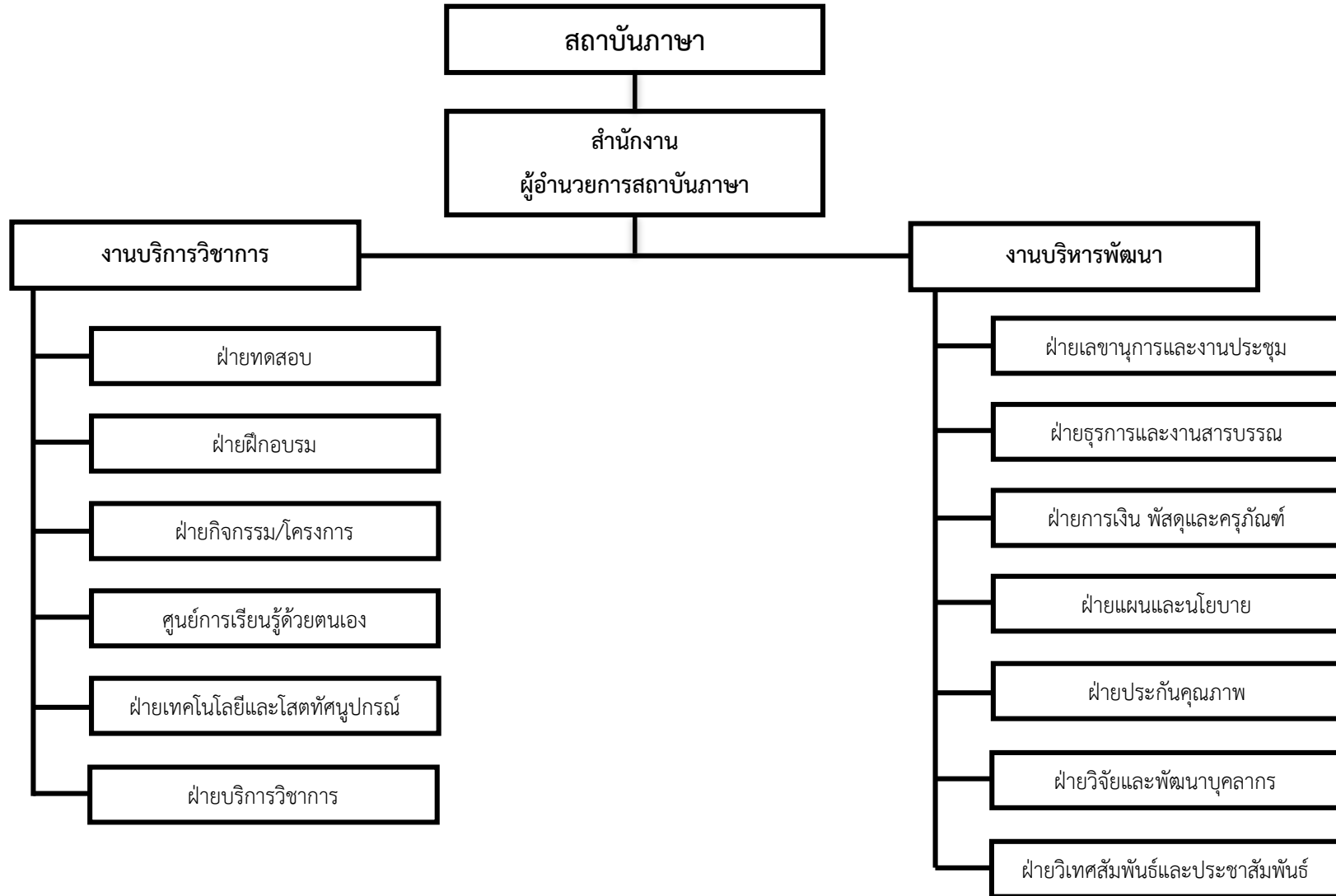
## 5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

### เป้าประสงค์

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาของนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านภาษาสำหรับนักศึกษาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน
3. เพื่อให้บริการด้านภาษาสำหรับบุคลากรในท้องถิ่น
4. เพื่อพัฒนาสถาบันภาษาให้สามารถให้บริการทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.3 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร







#### 1.4 รายชื่อผู้บริหาร กรรมการบริหาร กรรมการประจำ สถาบันชุดปัจจุบัน

##### ผู้บริหาร

- |                                |          |                       |
|--------------------------------|----------|-----------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์ | ศิรินทร์ | ผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
|--------------------------------|----------|-----------------------|

##### คณะกรรมการบริหาร

- |   |              |                              |
|---|--------------|------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์          | ศิรินทร์     | ผู้อำนวยการสถาบันภาษา        |
| 2. อาจารย์ ดร. กนกวรรณ                  | สุทธิพร      | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา     |
| 3. อาจารย์รุจา                          | สุขพัฒน์     | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา     |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิวรรณ       | เพชรพรรณพงษ์ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 5. อาจารย์ไพศาล                         | สิมาเลาเต่า  | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 6. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา |              | เลขานุการ                    |
| 7. นางสาวกนกวรรณ                        | นันทศศิริ    | ผู้ช่วยเลขานุการ             |

##### คณะกรรมการประจำ

- |   |                  |                  |
|---|------------------|------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสถาบันภาษา                |                  | ประธานกรรมการ    |
| 2. รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา             |                  | รองประธานกรรมการ |
| 3. รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา             |                  | กรรมการ          |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพงศ์             | ตั้งเคียงศิริสิน | กรรมการ          |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม        | โตรัตน์          | กรรมการ          |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวดี          | วงศ์ทน           | กรรมการ          |
| 7. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา |                  | เลขานุการ        |

##### คณะกรรมการดำเนินงาน

- |                                   |               |                              |
|-----------------------------------|---------------|------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์    | ศิรินทร์      | ผู้อำนวยการสถาบันภาษา        |
| 2. อาจารย์ ดร. กนกวรรณ            | สุทธิพร       | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา     |
| 3. อาจารย์รุจา                    | สุขพัฒน์      | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา     |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิวรรณ | เพชรพรรณพงษ์  | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 5. อาจารย์ไพศาล                   | สิมาเลาเต่า   | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 6. อาจารย์ ดร.อิทธินันท์          | คิมหะจันทร์   | กรรมการ                      |
| 7. อาจารย์กฤติยา                  | คงแทน         | กรรมการ                      |
| 8. อาจารย์อุบลรัตน์               | ตรีพงษ์พันธุ์ | กรรมการ                      |
| 9. อาจารย์สุรัชย์                 | อยู่สุข       | กรรมการ                      |
| 10. อาจารย์พศิกา                  | ธารณธรรม      | กรรมการ                      |
| 11. อาจารย์ธณกร                   | ธรรมจิตต์     | กรรมการ                      |
| 12. อาจารย์ปภังกร                 | กิจทวี        | กรรมการ                      |

13. อาจารย์ณัฐริธา	ปุยะกุล ชวีก	กรรมการ
14. อาจารย์สลินดา	โพธิ์พยัคฆ์	กรรมการ
15. อาจารย์ชนิษฐา	ไทยเจริญ	กรรมการ
16. อาจารย์สถาพร	รุ่งสว่าง	กรรมการ
17. นางสาวจิราภา	ศรีเนียม	กรรมการ
18. นางสาวสินีนถ	พูลเพิ่มพันธุ์	กรรมการ
19. นางสาวกนกวรรณ	นันทศนศิริ	กรรมการ
20. นางอัจฉรา	นามวงศ์	กรรมการ
21. นางสาววรรณชน	จันทร์สมวงศ์	กรรมการ
22. นางสาวสิริพร	พวงสำลี	กรรมการและเลขานุการ

### 1.5 จำนวนอาจารย์และบุคลากร

จำนวนบุคลากรสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2558 มีจำนวน 22 คน จำแนกเป็น ข้าราชการพลเรือนสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนบุคลากร จำแนกตามประเภท

ประเภทบุคลากร	จำนวนบุคลากร	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการพลเรือนสายวิชาการ	3	13.6
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	13	59.1
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	6	27.3

### 1.6 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

สถาบันภาษา ตั้งอยู่เลขที่ 85 ถนนมาลัยแมน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีสำนักงานอยู่ที่ ชั้น 5 และชั้น 6 อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุม

## 1.7 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

องค์ประกอบคุณภาพ	ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2557	ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ</b> <b>ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ</b>		
1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับ วิสัยทัศน์ของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์	- ควรมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ที่เกิดจากการวิเคราะห์ SWOT และแผนต้องมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยและกำหนดตัวชี้วัดแผนที่ชัดเจน จากนั้นควรมีการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนกลยุทธ์ทางการเงินและกำหนดตัวชี้วัดแผน	- ในปี 2559 สถาบันภาษาได้จัดทำการทบทวนการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน มีการประชุมร่วมกันเพื่อปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานใหม่อีกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปี 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3) แล้วจึงนำผลจากการวิเคราะห์มาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ
5. จัดทำแผนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน	- ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและมีการกำหนดตัวชี้วัดแผนให้ชัดเจน	- สถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานสำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน</b>		
<b>ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : กระบวนการการให้บริการวิชาการ</b>	- ควรมีการจัดทำแผนบริการวิชาการที่กำหนดตัวชี้วัดระดับแผน และการประเมินความสำเร็จของแผนอย่างชัดเจน - ควรมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาแผน ระบบและกลไกเพื่อตรวจสอบ	- สถาบันภาษาได้วิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดของแผนให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนประเมินความสำเร็จของผลการดำเนินงานของการให้บริการทุกฝ่าย คือ ฝ่ายทดสอบ ฝ่ายอบรม ฝ่ายกิจกรรม ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

องค์ประกอบคุณภาพ	ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2557	ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
	ประสิทธิภาพในการบริการวิชาการ	- สถาบันภาษากำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : กระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษา	- ควรมีการทบทวนแผนและประเมินกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและนำผลการประเมินไปปรับปรุง	โดยทุกฝ่ายต้องมีการประชุมเพื่อกำหนดรายละเอียดการทำโครงการขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร และจาก
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง	- ควรมีการทบทวนแผนและประเมินกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและนำผลการประเมินไปปรับปรุง	คณะกรรมการดำเนินงานเมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจึงดำเนินโครงการและเมื่อโครงการเสร็จสิ้นต้องนำผลการดำเนินงานมารายงานในที่ประชุม
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : กระบวนการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ	- ควรมีการจัดทำแผนการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ประเมินกระบวนการและตรวจสอบประสิทธิภาพในการทดสอบ - ควรจัดทำแผนพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ประเมินกระบวนการและนำผลการทดสอบมาประเมิน ปรับปรุงแผนพัฒนา	คณะกรรมการดำเนินงานอีกครั้งเพื่อให้ที่ประชุมร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในครั้งต่อไป - ผู้บริหารได้จัดประชุมเพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและประเมินการบรรลุผล ซึ่งจะนำไปสู่การทบทวนแผนและประเมินกระบวนการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ได้รายงานถึงความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรคต่อคณะกรรมการจากสภามหาวิทยาลัยเพื่อนำเสนอสภามหาวิทยาลัยต่อไป

## ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ

### องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน  
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ  
 การเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2559  
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : รศ. ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ อาจารย์ ดร.อิทธินันท์ คิมพะจันทร์  
 อาจารย์ปัทมกร กิจทวี อาจารย์สุรัชย์ อยู่สุข และ นางสาวจิราภา ศรีเนียม
- คำอธิบายตัวบ่งชี้ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงินความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	หน่วยงานมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน	<p>สถาบันภาษามีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้ดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ คือ มีการจัดประชุมรวมคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของสถาบันภาษา เพื่อร่วมกันศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จากนั้นที่ประชุมจึงร่วมกันทำการวิเคราะห์ SWOT หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของสถาบันฯ แล้วจึงนำแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและผลการวิเคราะห์SWOT ของสถาบันฯ มาเป็นกรอบหรือแนวทางในการวางแผนหรือกำหนดยุทธศาสตร์ของสถาบันภาษา</p> <p>สำหรับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กำหนดโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ 2559 นั้น สถาบันภาษาได้จัดโครงการ “สำนักรักองค์กร” ขึ้นเมื่อวันที่ 6-8 พฤษภาคม 2558 ณ รอยัล ริเวอร์แคว รีสอร์ทท จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ SWOT และทบทวนยุทธศาสตร์ของสถาบัน</p>

ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>(เอกสารหมายเลข 1.1.1.1) โดยผลที่ได้จากการ SWOT และ ทบทวนยุทธศาสตร์สถาบันฯ ดังกล่าว คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ได้นำไปเป็นกรอบในการวางแผนกำหนดโครงการ/กิจกรรม ของฝ่ายตนเองสำหรับปีงบประมาณ 2559</p> <p>เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้มีการทบทวน และปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยใหม่อีกครั้ง ดังนั้นเมื่อวันที่ 16-19 พฤษภาคม 2559 สถาบันภาษาจึงได้จัดโครงการ พัฒนาระบบงานประกันคุณภาพและการให้บริการสำนักกักใน องค์กรและพัฒนางานวิจัย ณ ภูวนาลีรีสอร์ท จังหวัด นครราชสีมา เพื่อร่วมกันทบทวนการวิเคราะห์ SWOT หน่วยงาน โดยมีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงาน ข อ ง ห นั ว ย ง า น ไ ท ม์ อีกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม ปี 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3) และ จะได้นำแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2559) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรมของสถาบันฯ ใน ปีงบประมาณ 2560 ต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.1.1.2)</p>
2	<p>หน่วยงานมีการถ่ายทอดแผน ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานลงไปสู่ หน่วยงานทุกระดับ</p>	<p>หลังจากที่บุคลากรทุกฝ่ายร่วมกันวิเคราะห์ SWOT ทบทวนยุทธศาสตร์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานจาก โครงการสำนักกักองค์กร ณ จังหวัดกาญจนบุรีแล้ว ฝ่าย นโยบายและแผนได้ทำการรวบรวมและสรุปยุทธศาสตร์ของ สถาบันภาษาอีกครั้ง แล้วจึงเชิญประชุมรวมคณะกรรมการ ดำเนินงานทุกฝ่ายภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ขององค์กร ให้ คณะกรรมการทุกฝ่ายรับทราบเพื่อนำไปวางแผน/กำหนด โครงการกิจกรรมของฝ่ายตนเอง (เอกสารหมายเลข 1.1.2.1-2)</p>
3	<p>หน่วยงานมีกระบวนการแปลง แผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติ</p>	<p>สถาบันภาษามีกระบวนการในการแปลงแผนยุทธศาสตร์ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน</p>

ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	<p>การประจำปีทีครอบคลุมทุก ภารกิจของหน่วยงาน</p>	<p>โดยกระบวนการในการแปลงแผนยุทธศาสตร์ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี มีขั้นตอน ดังนี้</p> <p><b>1. จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา</b></p> <p>ก่อนเข้าสู่ปีงบประมาณ 2559 ฝ่ายนโยบายและแผน ได้มีการชี้แจงแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยแก่คณะกรรมการบริหารและกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษา ในการประชุมประจำเดือนคณะกรรมการสถาบันฯ เพื่อให้แต่ละฝ่ายรับทราบและนำไปเป็นแนวทางในการเขียนแผนโครงการ/กิจกรรมสำหรับปีการศึกษา 2559</p> <p><b>2. คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ รับทราบแผนยุทธศาสตร์ และนำไปวางแผนโครงการ/กิจกรรม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน</b></p> <p>หลังจากฝ่ายนโยบายและแผนจัดประชุมชี้แจงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและสถาบันภาษาแล้ว คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็น ฝ่ายการเรียนการสอน ฝ่ายทดสอบ ฝ่ายอบรมและ กิจกรรม ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ฝ่ายเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ ก็จะแยกย้ายไปดำเนินการวางแผนโครงการ/กิจกรรมประจำปีการศึกษา 2559 โดยการกำหนดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ จะกำหนดเป้าหมายให้ตอบสนอง/สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและของสถาบันภาษา โดยฝ่ายนโยบายและแผนจะกำหนดให้แต่ละฝ่ายส่งโครงการ/กิจกรรมภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อ ๆ ไป</p> <p><b>3. กรรมการฝ่ายต่าง ๆ นำเสนอแผนโครงการ/กิจกรรมประจำปีต่อฝ่ายนโยบายและแผนเพื่อพิจารณา</b></p> <p>ฝ่ายนโยบายและแผนได้กำหนดระยะเวลาให้แต่ละฝ่ายเขียนเสนอโครงการ/กิจกรรมสำหรับปีงบประมาณ 2559 และเมื่อถึงกำหนด ฝ่ายต่าง ๆ จะส่งแผนโครงการ/กิจกรรมของฝ่ายตนเองมาให้ฝ่ายแผน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และสถาบันภาษา</p>

ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>ในกรณีที่โครงการ/กิจกรรมของฝ่ายใดไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และของสถาบันภาษา ฝ่ายนโยบายและแผนจะส่งแผนฯ ดังกล่าวกลับไปให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบทำการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง โดยขอความร่วมมือให้ส่งโครงการ/กิจกรรมที่แก้ไขใหม่กลับภายในเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์</p> <p><b>4. กรรมการแต่ละฝ่ายปรับปรุงแผนโครงการ/กิจกรรมที่ยังไม่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา</b></p> <p>กรรมการฝ่ายต่าง ๆ ที่ฝ่ายนโยบายและแผนขอให้ปรับแก้ไขโครงการ/กิจกรรมอีกครั้ง จะปรับแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำและทยอยส่งแผนงานฯ ที่ปรับแก้ไขแล้วกลับมาที่ฝ่ายนโยบายและแผนเพื่อพิจารณาอีกครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>5. ที่ประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษาอนุมัติแผนงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานต่อไป</b></p> <p>เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ส่งแผนโครงการ/กิจกรรมที่ปรับเปลี่ยนแก้ไขใหม่แล้วกลับมาตามระยะเวลาที่กำหนด ฝ่ายนโยบายและแผนจึงเชิญประชุมคณะกรรมการพิจารณาโครงการ/กิจกรรมอีกครั้งเพื่อพิจารณาและอนุมัติคำขอดำเนินการโครงการ/กิจกรรมต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.1.3.1)</p>
4	หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	<p>สถาบันภาษามีการจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยการจัดประชุมร่วมกันของคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาเพื่อระดมความคิดเห็นและหาข้อสรุปในการกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนในแต่ละระดับ (เอกสารหมายเลข 1.1.4.1)</p> <p>จากนั้นจึงใช้ตัวบ่งชี้ที่กำหนดร่วมกันเป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานประจำปีของสถาบันภาษา</p>
5	หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	ทุกฝ่ายในสถาบันภาษามีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยในปีงบประมาณ 2559 สถาบันภาษามีการ



ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>วางแผนโครงการที่จะดำเนินงานทั้งสิ้น 23 โครงการ แต่เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีนโยบายที่จะสร้างความเข้มแข็งทางภาษาให้กับนักศึกษาบุคลากรและบุคคลทั่วไป สถาบันภาษาจึงได้รับอนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนของ การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆ แก่ บุคคล องค์กร และหน่วยงานต่าง ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจหลัก ของ สถาบัน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการ พัฒนาประเทศด้านการศึกษา สถาบันภาษาจึงได้จัดให้มีการ ดำเนินงานโครงการนอกแผนการปฏิบัติงาน ขึ้นอีก 11 โครงการ ทั้งนี้ สถาบันภาษาได้ดำเนินงานโครงการแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น รวม 34 โครงการคิดเป็นร้อยละ 96.3 ซึ่งบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้</p> <p>ทั้งนี้ การดำเนินงานในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะยึดหลัก วงจร PDCA เพื่อให้การดำเนินงานในทุกกิจกรรมมีระบบ ขั้นตอนและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมคณะกรรมการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม</li> <li>2. ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรม</li> <li>3. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ</li> <li>4. ดำเนินโครงการ</li> <li>5. ประเมินผลโครงการ</li> <li>6. นำเสนอผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานสถาบันภาษา โดยสรุปผลการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้โครงการ รวมถึงนำเสนอปัญหาและอุปสรรคจากการการ ดำเนินงานเพื่อร่วมกันพิจารณาเสนอแนวทางการปรับปรุง โครงการ/กิจกรรมในครั้งต่อไป</li> </ol> <p>ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีการนำผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประชุม</p>

ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาไปทบทวนแผนกลยุทธ์ และปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในปีต่อไปอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมาย และสภาพการดำเนินงานจริงในการเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.1.5.1)
6	หน่วยงานมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร	สถาบันภาษามีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างต่อเนื่อง โดยการติดตามจะทำในรูปแบบ/ลักษณะซึ่งไม่เป็นทางการ (การแจ้งเตือนทาง social media เช่น การใช้ไลน์กลุ่มสถาบัน) การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมรายไตรมาส) และที่เป็นทางการ (ติดตามความก้าวหน้าโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ในที่ประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษา) โดยกำหนดวาระไว้ในการประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษาให้มีการทบทวนติดตามการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายเพื่อให้ผลเป็นไปตามเป้าหมายตามแต่ละไตรมาสที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ (รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา) ซึ่งในปีงบประมาณ 2559 สถาบันภาษามีการประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษาทั้งสิ้น 8 ครั้ง (ณ วันที่รายงาน 1 กันยายน 2559) (เอกสารหมายเลข 1.1.6.1)
7	หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร	สถาบันภาษามีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ โดยเมื่อโครงการหรือกิจกรรมของฝ่ายต่าง ๆ เสร็จสิ้น ผู้รับผิดชอบ/เจ้าของโครงการทุกโครงการจะเป็นผู้ประเมินและสรุปผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดให้กับฝ่ายนโยบายและแผน จากนั้นฝ่ายนโยบายและแผนจะเป็นผู้สรุปผลการดำเนินงานของทุกฝ่ายแล้วจัดทำเป็นรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของสถาบันภาษาเพื่อรายงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ สถาบันภาษายังมีการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานประจำปีในรูปแบบ annual report เพื่อ

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ของหน่วยงานด้วยเช่นกัน (เอกสารหมายเลข 1.1.7.1)
8	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	<p>สถาบันภาษามีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร โดยข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2557 ในส่วนขององค์กรประกอบที่ 1.1 มีดังนี้</p> <p>1. ควรมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ที่เกิดจากการวิเคราะห์ SWOT และแผนต้องมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยและกำหนดตัวชี้วัดแผนที่ชัดเจน</p> <p>สถาบันภาษาได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวของผู้ประเมินมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาหน่วยงาน โดยในปี 2559 สถาบันภาษาได้จัดโครงการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพและการให้บริการสำนึกักในองค์กรและพัฒนางานวิจัย ณ ภูวนาลีรีสอร์ท จังหวัดนครราชสีมาเมื่อวันที่ 16-19 พฤษภาคม 2559 เพื่อทำการทบทวนการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน มีการประชุมร่วมกันเพื่อปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานใหม่อีกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปี 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3) แล้วจึงนำผลจากการวิเคราะห์มาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ ดังที่ได้นำเสนอในหัวข้อที่ 1 (เอกสารหมายเลข 1.1.8.1)</p>

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2-3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7-8 ข้อ

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

## การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
สถาบันภาษามีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยคณะกรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รับรู้และร่วมกันหาแนวทางแก้ปัญหา ผ่านระบบการประชุมทั้งคณะผู้บริหาร และการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานแต่ละฝ่ายติดตาม กำกับดูแลการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง	นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการให้มากขึ้น
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
การทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกคนเรื่องแนวปฏิบัติในการดำเนินการตามระบบเพื่อให้ผลการให้บริการมีประสิทธิภาพต้องใช้เวลา	มหาวิทยาลัยจัดเวลาให้อาจารย์มีเวลาว่างตรงกัน เพื่อให้สามารถประชุมทำความเข้าใจกันมากขึ้น

## วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

## รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.1.1.1	ผลการ SWOT สถาบันภาษา พ.ศ.2558 (กาญจนบุรี)	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.1.2	ผลการ SWOT สถาบันภาษา พ.ศ. 2559 (นครราชสีมา)	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.2.1	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 พ.ศ. 2559)	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.2.2	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2559)	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.3.1	แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.4.1	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2559)	ฝ่ายนโยบายและแผน

1.1.5.1	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2559)	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.6.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	งานประชุม
1.1.7.1	Annual Report	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.1.8.1	ผลการ SWOT สถาบันภาษา พ.ศ. 2559 (นครราชสีมา)	ฝ่ายนโยบายและแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ระบบการบริหารงานภายใน

ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2558

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : รศ. ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ อาจารย์ไพศาล สิวาเลาเต่า

อาจารย์ณัฐริรา ปุยะกุล ชวิค และนางสาวจิราภา ศรีเนียม

คำอธิบายตัวบ่งชี้ ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ หากหน่วยงานมีระบบ กลไก ตลอดจนติดตามการดำเนินงานแล้วนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้หน่วยงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรม	สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมซึ่งทุกฝ่ายถือเป็นแนวปฏิบัติ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการของแต่ละฝ่าย มีขั้นตอนการทำงาน มีปฏิทินการดำเนินงาน มีแนวปฏิบัติในการรายงานผลการดำเนินงานทั้งในรูปแบบการรายงานในที่ประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานและรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบ (เอกสารหมายเลข 1.2.1.1)
2	หน่วยงานมีระบบและกลไกการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย	สถาบันภาษามีระบบในการติดตามการดำเนินงานทั้งก่อนและหลังการจัดกิจกรรม โดยก่อนดำเนินงานมีการประชุมคณะกรรมการในฝ่าย และเมื่อดำเนินงานเสร็จจะมีการสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบไฟล์ excel ซึ่งจะนำเสนอผลการดำเนินงานที่เน้นการบรรลุผลและหากไม่บรรลุผลในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานทุกเดือน ซึ่งกรรมการจะช่วยกันเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหากรณีไม่บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้มีบุคลากรผ่านนโยบายและแผนและการเงินที่คอยติดตามการดำเนินงานทุกโครงการให้เป็นไปตามไตรมาส ทั้งนี้ผู้บริหารจะมีการประชุมทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ภารกิจบรรลุตามเป้าหมาย (เอกสารหมายเลข 1.2.2.1-2)
3	หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหรือสถาบัน	หลังการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบโครงการจะสรุปการดำเนินงานและนำผลสรุปนั้นมารายงานต่อคณะกรรมการสถาบันภาษาในที่ประชุมและผลการรายงานนี้ผู้บริหารสถาบันภาษาจะนำไปรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		มหาวิทยาลัย นอกจากนี้สถาบันภาษาจัดส่งสรุปการดำเนินงานในรูปแบบเอกสารเพื่อรายงานมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส (เอกสารหมายเลข 1.2.3.1)
4	หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินการตามภารกิจ	สถาบันภาษามีการประเมินการดำเนินงานโดยฝ่ายนโยบายและแผนเป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษาซึ่งประชุมทุกเดือน และนำผลการดำเนินงานมาหารือเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและมีการรายงานผลการประเมินให้มหาวิทยาลัยรับทราบ (เอกสารหมายเลข 1.2.4.1.)
5	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจ	หลังจากดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้วคณะกรรมการในแต่ละฝ่ายมีการนำผลการประเมินงานไปปรับปรุงเพื่อวางแผนการดำเนินงานในครั้งต่อไป เพื่อลดปัญหา อุปสรรคปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุภารกิจของสถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 1.2.5.1-2)
6	ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ครบถ้วนทั้ง 10 ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>สถาบันภาษาบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 10 ประการ กล่าวคือ</p> <p><b>1) หลักประสิทธิผล</b> มีการบริหารงานโดยเน้นการบรรลุความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ โดยมีระบบและแนวทางการปฏิบัติงาน ตรวจสอบการระบุตัวชี้วัดและเป้าหมายในทุกโครงการและ กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษาและรายงานมหาวิทยาลัย และนำจุดอ่อนในโครงการที่ไม่บรรลุผลมาอภิปรายเพื่อแก้ปัญหาในการของบประมาณในปีต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.2.6.1)</p> <p><b>2) หลักประสิทธิภาพ</b> สถาบันภาษาบริหารงานโดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น มีระบบระเบียบการใช้ห้องต่างๆ ร่วมกัน มีผู้รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรและมีการตรวจสอบการใช้งาน รวมถึงระเบียบการใช้สื่อฝึกภาษาอย่างคุ้มค่า วิธีการในการใช้สื่อ เช่น บูรณาการกับการเรียนการสอนหรือการผ่านเกณฑ์ด้านภาษา เป็นต้น โดยมีการวิจัยถึงความ</p>

ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>คุ่มค่าของสื่อฝึกภาษา รวมถึงรายงานต่อที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินงานทุกเดือน</p> <p><b>3) หลักการตอบสนอง</b> สถาบันภาษาให้ความสำคัญกับการสนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการใช้สื่อออนไลน์ เช่น website/facebook/email เพื่อให้ข้อมูลการใช้งานตลอดจนการแก้ปัญหากรณีผู้รับบริการมีปัญหาการใช้งาน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบัน (เอกสาร 1.2.6.3)</p> <p><b>4) หลักการรับผิดชอบ</b> สถาบันภาษาตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการใช้งานขององค์กรตามพันธกิจ โดยจัดกิจกรรมต่างๆให้ครบถ้วนตามพันธกิจ ตลอดจนพัฒนาระบบและกลไกต่างๆ และมีการทำงานในรูปคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงานตลอดจนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามพันธกิจองค์กร (เอกสาร 1.2.6.4)</p> <p><b>5) หลักความโปร่งใส</b> สถาบันภาษามีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่างๆที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้แก่บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น website/facebook บันทึกรายงานข้อมูล เป็นต้น</p> <p><b>6) หลักการมีส่วนร่วม</b> สถาบันภาษาเปิดโอกาสและรับฟังบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะกิจกรรมต่างๆในการพัฒนาด้านภาษาและการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ เช่น การประชุม การสำรวจความคิดเห็น การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น</p> <p><b>7) หลักการกระจายอำนาจ</b> สถาบันภาษามีการกระจายอำนาจไปสู่คณะและหน่วยงานต่างๆ เช่น การคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการหรือรับทุน เป็นต้น นอกจากนี้ มีการกระจายอำนาจไปสู่ส่วนท้องถิ่น เช่น การคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมครูสอนภาษาอังกฤษซึ่งจัดโดยสถาบันภาษา เป็นต้น (เอกสาร 1.2.6.7)</p>



ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>8) <b>หลักนิติธรรม</b> สถาบันภาษาบริหารงานตามระเบียบประกาศและแนวปฏิบัติที่ผ่านการกลั่นกรองจากฝ่ายกฎหมายของมหาวิทยาลัยและเป็นไปตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรได้รับสิทธิเสมอภาคกัน</p> <p>9) <b>หลักความเสมอภาค</b> สถาบันภาษามีระเบียบในการบริหารงานและการให้บริการ ซึ่งบุคลากรของสถาบันและผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการ (เอกสาร 1.2.6.9)</p> <p>10) <b>หลักมุ่งเน้นฉันทามติ</b> การบริหารจัดการภายในองค์กรเน้นมติที่ได้จากการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษา โดยผ่านการพิจารณาจากการประชุมย่อยของฝ่ายต่างๆ และการประชุมคณะกรรมการบริหาร (เอกสารหมายเลข1.2.6.10)</p>

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 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
มีโครงสร้างบริหารงานภายในที่แบ่งการดำเนินงานในแต่ละบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนสามารถเอื้อต่อการดำเนินการและติดตามผลการบริหารงานภายในได้อย่างเป็นระบบ มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานสามารถเป็นที่ปรึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และชี้แนะแก้ไขปัญหาในการทำงานให้กับบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่าได้	-

จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
ภาระงานในสถาบันภาษามีค่อนข้างมาก บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนจึงมีภาระงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานไปบ้าง	เพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อให้มีปริมาณที่เหมาะสมกับภาระงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.2.1.1	ปฏิทินการดำเนินงานสถาบันภาษาประจำปีการศึกษา 2558	สถาบันภาษา
1.2.1.2	Flowchart การบริหารงานทั่วไป	สถาบันภาษา
1.2.2.1	คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ 266/2559 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการสถาบันภาษา	งานธุรการ
1.2.2.2	คำสั่งสถาบันภาษาที่ 2/2559 เรื่องมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา	งานธุรการ
1.2.3.1	สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	งานประชุม
1.2.4.1	สรุปรายงานการประชุมฝ่าย	งานประชุม
1.2.5.1	สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	งานประชุม
1.2.5.2	สรุปการดำเนินงานในแต่ละไตรมาส	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.2.6.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	งานประชุม
1.2.6.3	ช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น เว็บไซต์/ facebook/email	ฝ่ายประชาสัมพันธ์
1.2.6.4	ผลการดำเนินโครงการในปีงบประมาณ 2558	ฝ่ายนโยบายและแผน
1.2.6.7	บันทึกเรื่องการส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการเข้าอบรม	ฝ่ายอบรม
1.2.6.9	ช่องทางสื่อสารออนไลน์ เช่น เว็บไซต์/ facebook/email	ฝ่ายประชาสัมพันธ์
1.2.6.10	รายงานการประชุมคณะกรรมการสถาบันภาษา	งานประชุม

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	:	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2558
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์ไพศาล สิวาเลาเต่า อาจารย์สถาพร รุ่งสว่าง และนางสาวอัจฉรา นามวงศ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** สถาบันควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ระบบ ที่สามารถนำไปใช้เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งมีการจัดประชุมคณะกรรมการเป็นระยะ โดยมีการสอบถามความต้องการระบบสารสนเทศในการสนับสนุนภารกิจของฝ่ายต่าง ๆ และของสถาบันภาษา พบว่ามีความต้องการระบบสารสนเทศ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบข้อมูลบุคลากร</li> <li>- ระบบครุภัณฑ์</li> <li>- ระบบสื่อเสริมการเรียนรู้</li> <li>- ระบบเก็บคะแนนของนักศึกษา</li> </ul> ซึ่งสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศได้ทาง URL ที่ <a href="http://lisystem.npru.ac.th">http://lisystem.npru.ac.th</a> (เอกสารหมายเลข 1.3.1.1)
2	มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศ	ฝ่ายระบบสารสนเทศของสถาบันภาษาได้มีการประชุมคณะกรรมการ เพื่อรวบรวมข้อมูลของฝ่ายต่าง ๆ มาจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลและให้บริการดาวน์โหลดในรูปแบบของไฟล์เอกสารดิจิทัล (เอกสารหมายเลข 1.3.2.1)
3	มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	คณะกรรมการประจำฝ่ายสารสนเทศมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการเข้าใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้ในทุกระดับ โดยข้อมูลนำเข้าจะถูกตรวจสอบตามลำดับการบริหารงานของสถาบันภาษา ทั้งนี้ในส่วนของระบบสารสนเทศ

		มีการตรวจสอบการเข้าใช้ข้อมูลด้วยรหัสผ่านและมีการเก็บประวัติการเข้าใช้งานตลอดเวลา (เอกสารหมายเลข 1.3.3.1)
4	มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ฝ่ายสารสนเทศมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นทุก ๆ 3 เดือน เพื่อสรุปและทำการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.3.4.1-2)
5	มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	มีการประชุมเพื่อสรุปผลการประเมินและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มเติมตามความต้องการของฝ่ายต่าง ๆ (เอกสารหมายเลข 1.3.5.1)

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศและห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีความทันสมัย</p> <p>สถาบันภาษาเริ่มใช้งานระบบสารสนเทศในการบริหารงานได้ไม่นาน และยังมีความต้องการวัสดุและครุภัณฑ์ตลอดจนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเพิ่มเติม</p>	<p>มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนด้านการศึกษาดูงานในหน่วยงานที่การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อนำกลับมาประยุกต์ใช้กับสถาบันภาษาต่อไป</p> <p>มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง และมีการสนับสนุนด้านบุคลากรด้วยการเพิ่มบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น และมีการส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่เดิมมีการพัฒนาตนเอง</p>
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

.-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่ง ของข้อมูล
1.3.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำฝ่ายสารสนเทศ	ฝ่ายเทคโนโลยี
1.3.2.1	รายงานประชุมของสถาบันภาษาที่มีการสอบถามความต้องการระบบสารสนเทศ	ฝ่ายเทคโนโลยี
1.3.3.1	รายงานการประชุมของสถาบันภาษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ	ฝ่ายเทคโนโลยี
1.3.4.1	รายงานการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ใช้ระดับต่าง ๆ	ฝ่ายเทคโนโลยี
1.3.4.2	เอกสารประเมินความพึงพอใจและสรุปรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ฝ่ายเทคโนโลยี
1.3.5.1	รายงานการประชุมเพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและรายงานความต้องการระบบสารสนเทศ	ฝ่ายเทคโนโลยี

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การบริหารและการพัฒนาบุคลากร  
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ  
 การเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2559  
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : รศ. ดร. วิไลรัตน์ ศิริจันทร์ อาจารย์ชนิษฐา ไทยเจริญ  
 อาจารย์พศิกา ธารณธรรม และนางสาวกนกวรรณ นิมิต์คนศิริ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาคณาจารย์อย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งมีการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบัน

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	สถาบันภาษามีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายบุคลากรเพื่อจัดทำแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานโดยแบ่งเป็นแผนระยะสั้น (ทุกปีงบประมาณ) และแผนระยะยาวของบุคลากรสายวิชาการ 5 ปี (พ.ศ. 2557-2562) (เอกสาร 1.4.1.1-2).
2	มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	คณะกรรมการฝ่ายบุคลากรมีการวางแผนการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากรของสถาบันภาษาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการพัฒนาคณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นการอบรมและสัมมนาทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย (เอกสาร 1.4.2.1-2)
3	มีการนำผลจากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน	บุคลากรของสถาบันภาษาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา ผ่านโครงการอบรมต่างๆทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรสายวิชาการได้รับการพัฒนาด้านวิชาการและบุคลากรสนับสนุนได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับทักษะการทำงานที่จำเป็น โดยมีการรายงานผลการเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนา และนำผลจากการพัฒนาตนเองมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (เอกสาร 1.4.3.1)
4	มีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน	สถาบันภาษามีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในรอบปีงบประมาณเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ (เอกสารหมายเลข 1.4.4.1)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
5	มีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด	สถาบันภาษามีการประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยแผนระยะยาว 5 ปี (พ.ศ. 2557-2562) ทั้งนี้ มีบุคลากรสายวิชาการวางแผนจะไปศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน ในปีการศึกษา 2557 วางแผนไปศึกษาต่อ จำนวน 2 คน ไปจริง 2 คน บรรลุตามแผน (เอกสาร 1.4.5.1)
6	มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 และ 5 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	สถาบันภาษามีการประชุมคณะกรรมการฝ่ายบุคลากรเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขการดำเนินงานที่ไม่บรรลุ โดยสถาบันภาษาได้เห็นชอบให้เปิดรับอาจารย์ชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อมาแบ่งเบาภาระการสอนของบุคลากรสายวิชาการชาวไทย ทำให้อาจารย์ชาวไทยมีเวลามากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้อสามารถวางแผนการศึกษาต่อได้ง่ายยิ่งขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.4.6.1)

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 – 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>1. สถาบันภาษามีโครงสร้างบุคลากรที่ชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานสถาบันภาษา และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละฝ่ายงานตามสายงานที่เกี่ยวข้องและตามความถนัดของแต่ละคน</p> <p>2. บุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบันภาษา ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเป็นคนรุ่นใหม่ ทันสมัย กล้าคิด กล้าแสดงออก และกล้าตัดสินใจ</p>	-

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>3. บุคลากรตระหนักถึงหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบงานของตนให้สำเร็จลุล่วงในงานโดยมีผู้บริหารคอยให้คำปรึกษา และช่วยเหลือแก้ไขในปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงาน</p> <p>4. คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานทั้งในที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และที่ประชุมใหญ่</p>	
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>สถาบันภาษามีภาระงานที่ต้องดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงค่อนข้างมาก ทำให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเองโดยเฉพาะด้านการทำวิจัย</p>	<p>พัฒนาระบบและกลไกการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มจำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน</p>

#### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

#### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.4.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายบุคลากร	ฝ่ายบุคลากร
1.4.1.2	แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรระยะสั้นและระยะยาว	ฝ่ายบุคลากร
1.4.2.1	บันทึกการประชุมฝ่ายบุคลากร	ฝ่ายบุคลากร
1.4.2.2	คำสั่งไปราชการของบุคลากร	ฝ่ายบุคลากร
1.4.3.1	รายงานการไปราชการ (ผลการอบรม สัมมนา)	ฝ่ายบุคลากร
1.4.4.1	สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายบุคลากร	ฝ่ายบุคลากร
1.4.5.1	แผนการพัฒนาบุคลากรของแต่ละบุคคล	ฝ่ายบุคลากร
1.4.6.1	บันทึกการประชุมฝ่ายบุคลากร	ฝ่ายบุคลากร



ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	:	ระบบบริหารความเสี่ยง
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ 2559
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	ผศ. ดร. ศศิวรรณ พชรพรรณพงษ์ อาจารย์กฤติยา คงแท่น อาจารย์ธรรณกร ธรรมจิตต์ และนางสาววรัชชนน จันทน์สมวงศ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุม ปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงินหรือ ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆมีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ	สถาบันภาษามีการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้อำนวยการสถาบันเป็นประธานกรรมการ (เอกสารหมายเลข 1.5.1.1)
2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากปัจจัยภายในและภายนอกตามบริบทของหน่วยงาน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดประชุมวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานสถาบันภาษา ในปีที่ผ่านมา ตลอดจนวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้น ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 1.5.2.1.)
3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	เมื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงานสถาบันภาษาแล้วจึงได้ประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยงนั้นและผลกระทบที่อาจจะได้รับหากความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นแล้วจึงจัดลำดับความเสี่ยง (เอกสารหมายเลข 1.5.3.1.)
4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการตามแผน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยพิจารณาจากผลการประเมินความเสี่ยงที่อยู่ใน

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		ระดับสูงเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข ลดและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากร และด้านสถานการณ์ภายนอก (เอกสารหมายเลข 1.5.4.1.)
5	มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนจนมีระดับความเสี่ยงลดลงอย่างน้อย 1 ด้าน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน และรายงานมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษาดำเนินการติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง โดยมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2559 จึงจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนรายงานต่อมหาวิทยาลัย พบว่ามีระดับความเสี่ยงลดลง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร เนื่องจากได้ย้ายสำนักงานจากชั้น 1 อาคาร เอ2 มาที่ชั้น 4 และ 5 อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์และหอประชุม ทำให้มีสถานที่ให้บริการมากขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.5.5.1)
6	มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	สถาบันภาษามีการนำผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงมาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ ตลอดจนนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา มาเป็นแนวทางในการแก้ไข/ปรับเปลี่ยนแผนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (เอกสารหมายเลข 1.5.6.1)

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
---------	-------------

สถาบันภาษามีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข ลดและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.5.1.1	คำสั่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.5.2.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.5.3.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.5.4.1	แผนบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา ปีงบประมาณ 2559	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.5.5.1	รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2559	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.5.6.1	รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2559	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	:	การบริหารการจัดการความรู้
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2558
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์ ดร. กนกวรรณ สุทธิพร อาจารย์อุบลรัตน์ ตรีพงษ์พันธ์ และนางสาวสิริพร พวงสำลี

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**      มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคม ฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการ รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการ บริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูลและการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและ วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และ เป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ สอดคล้องกับพันธกิจของ หน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน	ในปีการศึกษา 2558 สถาบันภาษามีแผนการจัดทำองค์ ความรู้ 1 เรื่อง คือ การจัดทำเอกสารคู่มือการจัดการอบรมและ กิจกรรมของสถาบันภาษา ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน ภาษาด้านการพัฒนาระบบและการจัดการที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและ แจกจ่ายหน่วยงานภายในสถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 1.6.1.1)
2	มีการกำหนดบุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะตามประเด็นความรู้ที่ กำหนดในข้อ 1	สถาบันภาษาได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนา ความรู้และทักษะการจัดการอบรมและกิจกรรม โดยการประชุม คณะทำงานเพื่อระดมความคิดเห็น ในทีม เพื่อกำหนดกรอบ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอบรมและกิจกรรม (เอกสารหมายเลข 1.6.1.1.)
3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยน เรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนว	

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	ปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	
4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	
5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข

<p>เนื่องจากปีการศึกษา 2558 สถาบันภาษาได้รับอนุมัติงบประมาณในการจัดทำโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านภาษาให้กับบุคลากรและนักศึกษาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 11 โครงการ การจัดทำเอกสารคู่มือการจ้ดอบรมและกิจกรรมของสถาบันภาษาจึงต้องปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้นจึงอยู่ในระหว่างการจัดทำข้อมูลเพื่อให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สถาบันภาษาจึงยังไม่ได้ดำเนินการ การจัดการความรู้ด้านการจัดทำคู่มือการจ้ดอบรมและกิจกรรมขึ้นให้แล้วเสร็จ ตามแผนที่ได้วางไว้</p>	<p>เร่งดำเนินการในขั้นตอนต่อไปของการจัดการความรู้</p>
--	---

#### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

#### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.6.1.1	Action plan KM สถาบันภาษา ปีการศึกษา 2558	งานประกันคุณภาพสถาบันภาษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.7	:	ระบบประกันคุณภาพ
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2558
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์รุจา สุขพัฒน์ อาจารย์สลินดา โพธิ์พยัคฆ์ และนางสาวกนกวรรณ นิ่มทัศนศิริ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมรการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันสามารถสร้างผลิตผลทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจ และการพัฒนาของหน่วยงาน	สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน (เอกสารหมายเลข 1.7.1.1) มีหน้าที่ดังนี้ 1.1 กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ 1.2 เสนอแนวทางในการวางระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพภายใน 1.3 กำกับ ติดตาม และให้ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน 1.4 สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินตนเอง
2	มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกัน	คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษามีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้ และกำหนดให้

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	คุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน	บุคคลากรปฏิบัติงานการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการทุกฝ่าย (เอกสารหมายเลข 1.7.2.1-2)
3	มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของหน่วยงาน	<p>สถาบันภาษามีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของสถาบันฯ (เอกสารหมายเลข 1.7.3.1) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา</li> <li>- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การให้บริการวิชาการ</li> <li>- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง</li> <li>- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของบุคคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ</li> <li>- ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ</li> </ul>
4	<p>มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การควบคุมติดตามการดำเนินงานและประเมินคุณภาพ</li> <li>2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัย</li> <li>3) มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนพัฒนาคุณภาพ</li> </ol>	<p>สถาบันภาษามีการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองรอบ 6 เดือน (เอกสารหมายเลข 1.7.4.1) และเมื่อครบรอบ 12 เดือน ได้จัดทำรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีเสนอต่อทางมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.7.4.2) นอกจากนี้ สถาบันภาษามีการนำผลการประเมินคุณภาพและคำแนะนำของกรรมการผู้ประเมินในปีที่ผ่านมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.7.4.3) และดำเนินการตามแผน</p>
5	มีผลรวมของคะแนนการประกันคุณภาพสูงขึ้น	สถาบันภาษามีการดำเนินตามแผนพัฒนาคุณภาพทำให้คะแนนการประกันคุณภาพในปีการศึกษา 2558 สูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2557 (เอกสารหมายเลข 1.7.5.1) คือ จากคะแนน 3.40 เป็น 4.50

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ



1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
-------	-------	-------	-------	-------

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ และมีการควบคุมติดตามให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.7.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.7.2.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.7.2.2	รายงานการประชุมนโยบายการประกันคุณภาพภายใน	งานประชุม
1.7.3.1	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันภาษา	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.7.4.1	รายงานการประเมินตนเองรอบ 6 เดือน	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.7.4.2	รายงานการประเมินตนเองรอบ 12 เดือน	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
1.7.4.3	แผนพัฒนาคุณภาพประจำปีการศึกษา 2558	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา

1.7.5.1	จดหมายข่าวประกันคุณภาพการศึกษา (ผลการประเมินประกันคุณภาพปีการศึกษา 2557)	งานประกันคุณภาพ สถาบันภาษา
---------	--	-------------------------------

## องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

### สถาบันภาษา

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา
- ประเภทของตัวบ่งชี้ : คะแนน
- การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2558
- ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อาจารย์รุจา สุขพัฒน์ นางสาวสินีนารถ พูลเพิ่มพันธุ์  
นางสาวสิริพร พวงสำลี นางสาววรรณมน จันทร์สมวงศ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากคะแนนเต็ม 5.00) ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา ซึ่งสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านบริการของสถาบัน ซึ่งหมายรวมถึง การอบรม การทดสอบ การให้บริการ ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น
  2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
  3. ความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก
- กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมินให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมิน

### วิธีการคำนวณ:

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดของปีที่ประเมิน}}$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยที่สุด 0.00 – 1.50	น้อย 1.51 – 2.50	ปานกลาง 2.51 – 3.50	ดี 3.51 – 4.50	ดีมาก 4.51 – 5.00

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ค่าเฉลี่ย 3.51	ค่าเฉลี่ย 4.09	4 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

### การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
สถาบันภาษามีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบัน โดยการเก็บข้อมูล จากผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมโครงการในฝ่าย อบรม	-

ทดสอบและห้องศูนย์การเรียนรู้ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรภายในและ บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงาน บริการในด้านต่างๆ ของสถาบันภาษาให้ดียิ่งขึ้น	
<b>จุดอ่อน</b>	<b>แนวทางแก้ไข</b>
-	-

#### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

#### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1	แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันภาษา	สถาบันภาษา
2	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2558 ฝ่ายอบรม ทดสอบ และ ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	สถาบันภาษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	:	การให้บริการวิชาการ
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2558
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์ ดร. กนกวรรณ สุทธิพร อาจารย์ปภังกร กิจทวี และนางสาวสินีนารถ พูลเพิ่มพันธ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** การให้บริการวิชาการด้านภาษาเป็นภารกิจประการหนึ่งของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรคำนึงถึงพันธกิจของหน่วยงานและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแล้วนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการประจำปี มีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการและนำมาปรับปรุงแผนพัฒนาการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่องบริการวิชาการ หมายถึง การให้บริการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมทางด้านภาษาแก่บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและประชุมคณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการ	สถาบันภาษาการจัดทำแผนการบริการวิชาการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและพันธกิจด้านการบริการวิชาการของสถาบันภาษาโดยโครงการบริการวิชาการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือโครงการบริการวิชาการกับหน่วยงานที่มีเครือข่ายความร่วมมือและโครงการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้ กลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือนักศึกษา อาจารย์ พนักงานสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีระบบการดำเนินงานบริการวิชาการ (เอกสารหมายเลข 2.2.1.1) ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>2. ประชุมคณะกรรมการฝ่ายอบรมและกิจกรรมพัฒนาภาษา</li> <li>3. ดำเนินงานการบริการวิชาการ</li> <li>4. ประเมินและสรุปผลการบริการวิชาการ</li> <li>5. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริการวิชาการ</li> </ol> สถาบันภาษามีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในการบริการวิชาการ ทั้งในระดับแผน ได้แก่ จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ และจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการที่มีความรู้เพิ่มขึ้น และตัวชี้วัดในระดับโครงการ (เอกสารหมายเลข 2.2.1.2)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
2	<p>มีการนำผลการสำรวจความต้องการตามข้อที่ 1 มากำหนดแผนการดำเนินงาน การให้บริการวิชาการ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย</p>	<p>ในปีงบประมาณ 2558 นั้น สถาบันภาษามีจำนวนโครงการบริการวิชาการ 17 โครงการ แบ่งเป็นโครงการบริการวิชาการกับหน่วยงานที่มีเครือข่ายความร่วมมือ จำนวน 8 โครงการ และโครงการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้ 9 โครงการ สถาบันภาษาได้มีการดำเนินโครงการตามระบบการทำงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ สถาบันภาษาได้มีการสำรวจความต้องการของผู้ที่มารับบริการทางวิชาการเบื้องต้นเกี่ยวกับหัวข้อที่ต้องการรับบริการทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาในการอบรม เพื่อใช้ประกอบการกำหนดทิศทางและจัดทำแผนการบริการวิชาการตามจุดเน้นของสถาบันภาษา และตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการวิชาการ จากนั้นจึงประชุมคณะกรรมการฝ่ายอบรมและกิจกรรมเพื่อกำหนดรายละเอียดการให้บริการ จัดดำเนินงานโครงการตามมติในที่ประชุม เมื่อเสร็จสิ้นโครงการมีการประเมินผลการดำเนินโครงการ แล้วนำผลมาสรุปและวิเคราะห์ นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา เพื่อร่วมหาแนวทางในการพัฒนาการจัดโครงการบริการวิชาการต่อไป (เอกสารหมายเลข 2.2.2.1.)</p>
3	<p>มีการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการกำกับติดตามการให้บริการวิชาการ</p>	<p>สถาบันภาษาได้มีการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนการให้บริการทางวิชาการแล้วนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ส่วนการประเมินความสำเร็จในระดับโครงการนั้น จะมีการกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายในแต่ละโครงการ เมื่อการดำเนินการโครงการเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ เพื่อรายงานผลการดำเนินโครงการ ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน จากนั้นจึงร่วมกันพิจารณาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินโครงการในครั้งต่อไป รวมทั้งนำผลที่ได้มาวางแผนการบริการวิชาการอีกด้วย (เอกสารหมายเลข 2.2.3.1.-2.)</p>

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
4	มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการและประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนของครบถ้วนตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสถาบันเพื่อพิจารณา	
5	มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการวิชาการ	

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>1. สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประจำโครงการบริการวิชาการ เพื่อวางแผนการปฏิบัติงานในการดำเนินงานโครงการเพื่อให้การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการเป็นไปตามแผนการที่ได้กำหนดไว้ในกาให้บริการด้านบริการวิชาการแต่ละครั้ง</p> <p>2. ในการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการนั้น นอกจากการประเมินโดยใช้แบบสอบถามแล้ว สถาบันภาษายังได้ประเมินจาก</p>	

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>การสนทนากับผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อสอบถามถึงการให้บริการในแต่ละด้าน เช่น การดูแลต้อนรับ สถานที่และวิทยากร เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในแต่ละโครงการ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการจัดโครงการในครั้งต่อไป</p>	
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>ในช่วงต้นของปีงบประมาณ สถาบันภาษาขาดแคลนบุคลากรชาวต่างชาติ จึงทำให้การจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้สนใจที่ต้องการอบรมกับวิทยากรเจ้าของภาษาเกิดอุปสรรค ซึ่งได้แก้ปัญหาโดยการติดต่ออาจารย์จากเครือข่ายภายนอกมาเป็นวิทยากรแทน</p>	<p>สถาบันภาษาวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการดำเนินงาน ทั้งการบริการและการดำเนินงานอื่น ๆ จึงเปิดรับสมัครอาจารย์ชาวต่างชาติมาเป็นอาจารย์ประจำสถาบันภาษา</p>

#### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

#### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
2.2.1.1	ระบบการดำเนินงานบริการวิชาการ	ฝ่ายอบรมสถาบันภาษา
2.2.1.2	การประเมินผลตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์	ฝ่ายอบรมสถาบันภาษา
2.2.2.1	รายงานการประชุม	ฝ่ายอบรมสถาบันภาษา
2.2.3.1	สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ	ฝ่ายอบรมสถาบันภาษา
2.2.3.2	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ	ฝ่ายอบรมสถาบันภาษา



ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	:	กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2558
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	ผศ. ดร. ศศิวรรณ พชรพรรณพงษ์ อาจารย์อุบลรัตน์ ตรีพงษ์พันธ์ และนางสาวสิริพร พวงสำลี

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** สถาบันภาษามีภารกิจที่สำคัญในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ทางภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรคำนึงถึงปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เพียงพอและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยพัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมการพัฒนาทักษะภาษาด้วยตนเองของบุคลากรภายในและภายนอก

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการจัดประชุมคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อวางแผนและติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (เอกสารหมายเลข 2.3.1.1-2.3.1.2 ) ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการใช้งบประมาณในไตรมาส 2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง และการสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้ของอาจารย์หรือนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อสื่อฝึกภาษาต่อไป (เอกสารหมายเลข 2.3.1.3) ทั้งนี้การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองในไตรมาส 2 ปีงบประมาณ 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และจัดซื้อสื่อฝึกภาษาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทางด้านภาษา เมื่อสิ้นสุดไตรมาสจะมีการสรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นการประเมินความสำเร็จของโครงการ
2	มีการนำผลการสำรวจความต้องการตามข้อที่ 1 มากำหนดแผนการดำเนินงาน การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย	คณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการนำผลการสำรวจความต้องการของอาจารย์หรือนักศึกษามาพิจารณาในที่ประชุมฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.3.2.1) เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานในการจัดซื้อสื่อฝึกภาษาต่อไป

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
3	มีการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการกำกับติดตามการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการดำเนินงานตามแผนฯ โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.3.3.1) เพื่อติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการกำกับติดตามความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง
4	มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนของครบถ้วนตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสถาบันเพื่อพิจารณา	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนของครบถ้วนตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด โดยการนำผลการดำเนินโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.3.4.1) และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง พบว่าสถานที่ไม่เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.3.2.1)
5	มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการจัดหาอาคารสถานที่รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและรายงานผลการดำเนินงานแก่คณะกรรมการดำเนินงานประจำสถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 2.3.5.1)

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

## การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
สถาบันภาษามีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ให้บริการพัฒนาภาษาได้ครบทุกทักษะมีการสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม	
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เอื้อต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	ย้ายสถานที่ให้บริการไปยังอาคารศูนย์ภาษาศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุม รวมถึงจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

## วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

## รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
2.3.1.1	แผนการดำเนินงานการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ปีการศึกษา 2558	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.1.2	คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2558	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.1.3	แบบสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้ของบุคลากรและนักศึกษาปีการศึกษา 2558	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.1.4	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.2.1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.3.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ปีการศึกษา 2558	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.4.1	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ ปีการศึกษา 2558	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา
2.3.5.1	รายงานประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประจำสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2558	ฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ สถาบันภาษา

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ  
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : คะแนน  
 การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2558  
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์. ดร ศศิวรรณ พชรพรรณพงษ์ อาจารย์รณกร ธรรมจิตต์  
 และนางสาววรรณมน จันทร์สมวงศ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาเป็นภารกิจหลักของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีการประเมินจำนวนบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่กำหนด

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยฯ โดยไม่รวมอาจารย์ประจำที่ลาศึกษาต่อ และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ ไม่รวมพนักงานขับรถ แม่บ้าน คนงาน และลูกจ้างชั่วคราว

เกณฑ์การผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หมายถึง ระดับการให้คะแนนของมหาวิทยาลัยโดยระดับที่ผ่านเกณฑ์สำหรับอาจารย์คือได้คะแนนในการสอบผ่านโปรแกรม ELLIS ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป และสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคือได้คะแนนในการสอบผ่านโปรแกรม ELLIS ตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไป จากทั้งหมด 12 ระดับ

#### เกณฑ์การประเมิน:

โดยแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 70 ขึ้นไป

#### วิธีการคำนวณ:

1. คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}}{\text{จำนวนของบุคลากรที่เข้าทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}}{70} \times 5$$

#### การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

ผลการคำนวณ

1. จำนวนบุคลากรที่สอบผ่าน

$$\frac{487}{666} \times 100 = 73.12 \%$$

2. ค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{73.12}{70} \times 5 = 5.22$$

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 60	ร้อยละ 73.12	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

### การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบเพื่อดำเนินการจัดทดสอบให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด รวมถึงมีการจัดการบริการทดสอบด้วยข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษที่หลากหลาย เช่น ELLIS, TOEIC, TOEFL (IPT), The Cambridge English Placement Test (CEPT) Metrica เป็นต้น นอกจากนี้ฝ่ายทดสอบยังมีการดำเนินการโครงการจัดอบรมภาษาอังกฤษหลากหลายหลักสูตรและหลายระดับเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนสอบและเพื่อเป็นการพัฒนาให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนมีผลคะแนนการทดสอบภาษาอังกฤษ CEFR ในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนมีการเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมากความสามารถ ผู้มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการสอนและอบรมในสาขาวิชาและหลักสูตรต่างๆ มาบรรยายและถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย</p>	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>สถาบันภาษามีสถานที่และห้องทดสอบภาษาในปัจจุบันที่มีขนาดเล็ก เนื้อที่ในการจัดสอบจำกัด คับแคบและยังไม่ได้มาตรฐานในการจัดทดสอบมาตรฐานทางภาษาเท่าที่ควรนอกจากนั้นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทดสอบยังไม่เพียงพอสำหรับการทดสอบภาษา เนื่องจากมีจำนวนเพียงแค่ 40 เครื่องที่ใช้งานได้ และมีหลายเครื่องชำรุดเสียหายและไม่ทันสมัย นอกจากนี้การซื้อข้อสอบ The Cambridge English</p>	<p>เร่งดำเนินการการเข้าใช้งานห้องทดสอบภาษาแห่งใหม่ ณ อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุมซึ่งมีที่นั่งสอบ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทดสอบ และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดสอบที่ครบครัน ทันสมัยและได้มาตรฐาน ก่อนการดำเนินงานจัดทดสอบอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในด้านการจัดซื้อข้อสอบ The Cambridge English Placement Test (CEPT) Metrica ที่มีอายุ</p>

<p>Placement Test (CEPT) Metrica จะมีอายุการใช้งานสั้น ( ไม่เกิน 1 ปีหลังจากมีการจัดซื้อ user มาใช้งาน ) ถ้ามีการใช้ user ในการทดสอบอาจารย์และเจ้าหน้าที่ไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนดอาจเกิดการสูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ได้</p>	<p>การใช้งานจำกัดนั้น จะดำเนินการประสานงานกับงานบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องจำนวนที่แน่ชัดของบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนที่คงอยู่ในปัจจุบัน เพื่อจะได้จำนวนที่แน่ชัดในการจัดทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในลำดับต่อไป</p>
---	--

### วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

### รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
2.4.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.4.2	แผนการดำเนินงานฝ่ายทดสอบประจำปีการศึกษา 2558	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.4.3	คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.4.4	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.4.5	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.4.5	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาและฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ  
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : คะแนน  
 การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2558  
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์. ดร ศศิวรรณ พชรพรรณพงษ์ อาจารย์รณกร ธรรมจิตต์  
 และนางสาววรรณมน จันทร์สมวงศ์

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาเป็นภารกิจหลักของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่กำหนด

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ในระดับปริญญาตรีชั้นสุดท้าย ภาคปกติ ในปีที่ประเมิน

นักศึกษาที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หมายถึง นักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่สถาบันภาษากำหนด

เกณฑ์การผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หมายถึง มีผลการทดสอบด้วยโปรแกรม ELLIS ตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไป (ยกเว้น นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป) จากทั้งหมด 12 ระดับ  
 เกณฑ์การประเมิน:

โดยแปลงค่าร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

**วิธีการคำนวณ:**

1. คำนวณร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}}{\text{จำนวนของนักศึกษาที่เข้าทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}}{30} \times 5$$

**การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย**

ผลการคำนวณ

1. จำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

$$\frac{1,046}{3,301} \times 100 = 31.69 \%$$

2. ค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{31.69}{30} \times 5 = 5.28$$

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 25	31.69	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

#### การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ฝ่ายทดสอบเพื่อดำเนินการจัดทดสอบให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด รวมถึงมีการจัดการบริการทดสอบที่หลากหลาย เช่น ELLIS, TOEIC, TOEFL (IPT), HSK, VANTAGE PLACEMENT TEST FOR NPRU เป็นต้น</p> <p>นอกจากนั้นฝ่ายทดสอบยังมีการดำเนินการโครงการจัดอบรมภาษาอังกฤษหลากหลายหลักสูตรและหลายระดับเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนสอบและเพื่อเป็นการพัฒนาให้นักศึกษามีผลคะแนนการทดสอบภาษาอังกฤษ CEFR ในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนมีการเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมากความสามารถ ผู้มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการสอนและอบรมในสาขาวิชาและหลักสูตรต่างๆ มาบรรยายและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย</p>	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>สถาบันภาษามีสถานที่และห้องทดสอบภาษาในปัจจุบันมีขนาดเล็ก จำกัดคับแคบและยังไม่ได้มาตรฐานในการจัดทดสอบภาษาเท่าที่ควรนอกจากนั้นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทดสอบยังไม่เพียงพอสำหรับการทดสอบภาษา เนื่องจากมีจำนวนเพียงแค่ 44 เครื่องที่ใช้งานได้ และมีหลายเครื่องชำรุดเสียหายและไม่ทันสมัย</p>	<p>เร่งดำเนินการการเข้าใช้งานห้องทดสอบภาษาแห่งใหม่ ณ อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุมซึ่งมีที่นั่งสอบ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทดสอบ และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดสอบที่ครบครัน ทันสมัยและได้มาตรฐาน</p>



วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
2.5.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.2	แผนการดำเนินงานฝ่ายทดสอบประจำปีการศึกษา 2558	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.3	คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.4	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.6	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.7	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา และฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา

### ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส1: ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพทุกตัวบ่งชี้ (ส.1)

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้า หมาย ✓=บรรลุ ✗=ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
<b>องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ</b>					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	3 ข้อ		8 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	3 ข้อ		6 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	3 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4	3 ข้อ		6 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	3 ข้อ		6 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	3 ข้อ		2 ข้อ	✗	2
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7	3 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1					32/7=4.57
<b>องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน</b>					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	ระดับ		4.09	✓	4
	3.50				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	3 ข้อ		3 ข้อ	✓	3
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	3 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	ร้อยละ	487	73.12	✓	5
		60			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	ร้อยละ	1,046	31.69	✓	5
		25			
เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2					22/5=4.4
เฉลี่ยรวมทุกองค์ประกอบ					54/12=4.50