



รายงานการประเมินตนเอง
(Self-Assessment Report: SAR)
ประจำปีการศึกษา 2564
(ข้อมูล 1 กรกฎาคม 2564 – 30 มิถุนายน 2565)

สถาบันภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2564

รายงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2565

คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 “มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา” มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก และสอดคล้องกับกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่กำหนด

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2564 นี้ ตามองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา และมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ

รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2564 ของสถาบันภาษาจัดทำสำหรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 เป็นรายงานที่เสนอข้อมูลจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ และองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน



(รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์ คีรินทร์)

ผู้อำนวยการสถาบันภาษา

30 กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	i
สารบัญ.....	ii
บทสรุปผู้บริหาร	iii
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น	1
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ.....	11
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน.....	11
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	28
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	31
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	31
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ	39
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการสะสมคะแนนพัฒนา ภาษาอังกฤษ	41
สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา	43

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2564 รวม 2 องค์ประกอบ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ 2 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน 3 ตัวบ่งชี้ โดยในปีการศึกษา 2564 สถาบันภาษาได้จัดประชุมคณะกรรมการทุกระดับเพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 จึงได้จัดทำรายงานผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

ในด้านผลการประเมินตนเองในปีการศึกษา 2564 มีดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ตัวชี้วัดที่ 1.1 การบริหารจัดการหน่วยงาน มีการดำเนินการ 5 ข้อ ได้ 5 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ได้ 5 คะแนน องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีการดำเนินงาน 5 ข้อ ได้ 5 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละนักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 17.55 ได้คะแนน 5 ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของนักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาทักษะภาษา ผลการดำเนินงานร้อยละ 77.78 ได้ 5 คะแนน สรุปผลการประเมินตนเอง 5 ตัวบ่งชี้บรรลุเป้าหมายทั้ง 5 ตัวชี้วัด คะแนนเฉลี่ยรวม 5.00

ส่วนที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เริ่มแรกก่อตั้งเป็น “ศูนย์ภาษา” เปิดดำเนินการโดยให้การอบรมนักศึกษาเป็นรุ่นแรกเมื่อภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 โดยเกิดจากการริเริ่มของอธิการบดีสถาบันราชภัฏนครปฐมในสมัยนั้น คือ นางเพ็ญรัตน์ วรวิรักษ์ ซึ่งกำหนดนโยบายของ สถาบันฯ ให้ผู้ที่จบการศึกษาทุกคนผ่านการอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสมัครงาน รวมถึงเพื่อการดำเนินอาชีพในอนาคต ผู้ที่ดำเนินการให้การก่อตั้งศูนย์ภาษาเป็นไปตามนโยบายข้างต้น คือ อาจารย์ ดร.ณัฐกาญจน์ อ่างทอง ผู้ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในสมัยนั้น โดยปรับปรุงชั้นล่างของอาคาร A2 เพื่อใช้เป็นห้องเรียน 3 ห้อง และสำนักงานศูนย์ภาษา 1 ห้อง ตลอดจนจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้งานในศูนย์ฯ นอกจากนี้ การอบรมภาษาต่างประเทศในชั้นเรียนแล้ว ศูนย์ภาษายังมีส่วนที่ให้บริการสำหรับนักศึกษาที่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาด้วยตนเอง ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Learning Centre) ตั้งอยู่ชั้น 1 อาคาร A2 ปัจจุบัน สถาบันภาษามีที่ตั้งอยู่ ชั้น 4 และ ชั้น 5 ณ อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์และหอประชุม

ต่อมาในวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2556 ด้วยเห็นถึงความสำคัญและความต้องการพัฒนาภาษาที่มากขึ้นเพื่อพัฒนาเข้าสู่สังคมประชาคมอาเซียน มติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เห็นชอบให้ยกระดับศูนย์ภาษาซึ่งเดิมอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีฐานะเทียบเท่าโปรแกรมวิชา จัดตั้งเป็น “สถาบันภาษา” มีฐานะเทียบเท่าคณะ และกำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการด้านการพัฒนาทักษะภาษา โดยจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน และจัดกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่น การทดสอบ การอบรม การประกวดและแข่งขัน สำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และแต่งตั้งให้ รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ เป็นผู้อำนวยการสถาบันภาษาในระยะ 2 ปีแรกของการเริ่มก่อตั้ง และมีวาระการดำรงตำแหน่งมาจนถึงปัจจุบัน

1.2 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ปรัชญา

พัฒนาศักยภาพด้านภาษา แหล่งปัญญาของชุมชน

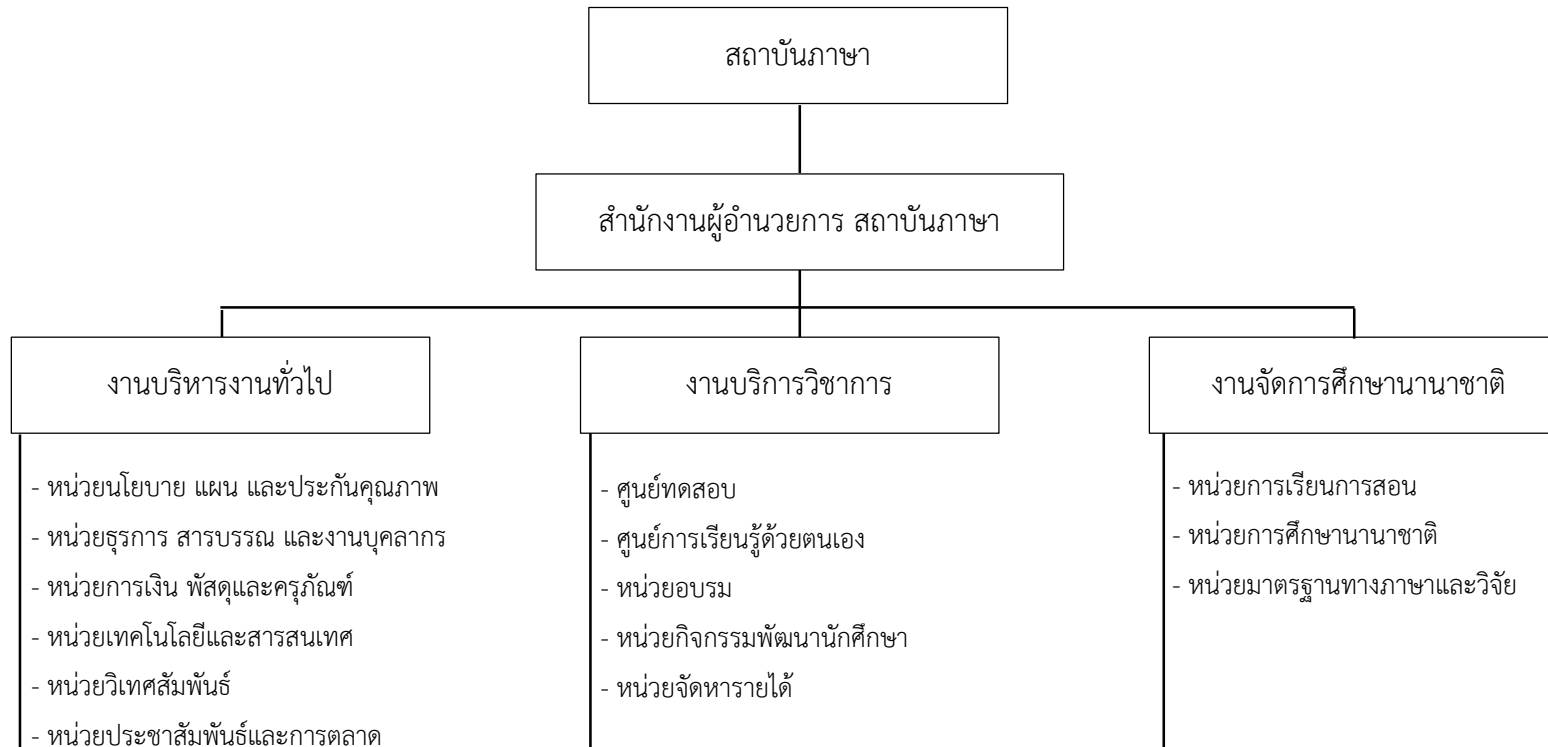
วิสัยทัศน์

ศูนย์พัฒนาภาษา สำหรับนักศึกษา บุคลากร และชุมชน

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้านภาษาสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในและนอกมหาวิทยาลัย
2. จัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รายวิชาด้านภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ และพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรและ/หรือปริญญา
3. ให้บริการทางวิชาการด้านการอบรม การทดสอบ การแปล และกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษา สำหรับผู้สนใจ
4. พัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาและการให้บริการของสถาบันภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร



1.4 รายชื่อคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา คณะกรรมการประจำสถาบันภาษา และ คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา

คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา

1.	รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์	ศิรินทร์	ประธานกรรมการ
2.	อาจารย์ ดร.กนกเนตร	วรวงษ์	กรรมการ
3.	อาจารย์รุจา	สุขพัฒน์	กรรมการ
4.	อาจารย์ ดร.อิทธินันท์	คิมพะจันทร์	กรรมการ
5.	อาจารย์พศิกา	ธารณธรรม	กรรมการ
6.	อาจารย์ Shen	Ye	กรรมการ
7.	ประธานรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน หมวดวิชาศึกษาทั่วไป		กรรมการ
8.	รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา		เลขานุการ
9.	นางสาวอุษณี	ม้ารุ่งอรุณ	ผู้ช่วยเลขานุการ
10.	นายสหรัฐ	วิวัฒนานนท์	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการประจำสถาบันภาษา

1.	ผู้อำนวยการสถาบันภาษา		ประธานกรรมการ
2.	รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา		รองประธานกรรมการ
3.	รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา		กรรมการ
4.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิตา	เยี่ยมขันติถาวร	กรรมการ
5.	รองศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท	น้อมเนียน	กรรมการ
6.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา	ชาติตระกูล	กรรมการ
7.	รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา		เลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา

1.	รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์	ศิรินทร์	ประธานกรรมการ
2.	อาจารย์ ดร.กนกเนตร	วรวงษ์	กรรมการ
3.	อาจารย์ ดร.อิทธินันท์	คิมพะจันทร์	กรรมการ
4.	อาจารย์รุจา	สุขพัฒน์	กรรมการ
5.	อาจารย์พศิกา	ธารณธรรม	กรรมการ
6.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์	อยู่สุข	กรรมการ
7.	อาจารย์สลินดา	โพธิ์พยัคฆ์	กรรมการ

8.	อาจารย์ชนิษฐา	เซตุดพน	กรรมการ
9.	อาจารย์กฤติยา	คงแก่น	กรรมการ
10.	อาจารย์อุบลรัตน์	ตรีพงษ์พันธุ์	กรรมการ
11.	อาจารย์รณกร	ธรรมจิตต์	กรรมการ
12.	อาจารย์สถาพร	รุ่งสว่าง	กรรมการ
13.	อาจารย์พัทริยา	สุขประเสริฐ	กรรมการ
14.	อาจารย์บุลยา	สอดศรี	กรรมการ
15.	อาจารย์พิมพ์นิพร	สดคมขำ	กรรมการ
16.	อาจารย์ปฐมรัตน์	ผลิเจริญสุข	กรรมการ
17.	อาจารย์ ดร.ณัฐฐิรา	ปุยะกุล ชวีก	กรรมการ
18.	อาจารย์ สุพัชยา	สงพิทักษ์	กรรมการ
19.	อาจารย์ ยศกร	สายะสนธิ	กรรมการ
20.	นางสาวจิราภา	ศรีเนียม	กรรมการ
21.	นางอัจฉรา	นามวงศ์	กรรมการ
22.	นางสาวสิริพร	พวงสำลี	กรรมการ
23.	นางสาวภัคจิรา	ภูริวัฒนา	กรรมการ
24.	นายสหรัฐ	วิวัฒน์นนท์	กรรมการ
25.	นางสาวอุษณี	มารุ่งอรุณ	กรรมการ
26.	นางสาวอังคณา	วงษ์หนองหว่า	กรรมการ
27.	นางสาวเสาวภาคย์	พุ่มพิทักษ์กุล	กรรมการ
28.	นายรณกฤต	ผิวอ่อน	กรรมการ
29.	นางสาวสุจิตรา	สายแจ้จ้ง	กรรมการ
30.	นางสาวสินีนารถ	พูลเพิ่มพันธุ์	กรรมการและเลขานุการ

1.5 จำนวนบุคลากร 30 คน

1.6 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

ด้านงบประมาณ

แบ่งออกเป็นงบแผ่นดินเป็นเงิน 3,227,456.90 บาท และเงินรายได้ 528,812 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 3,756,268.90 บาท

ด้านอาคารสถานที่ สถาบันภาษา

ตั้งอยู่เลขที่ 85 ถนนมลายูแมน ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

สำนักงานสถาบันภาษาและส่วนปฏิบัติการ

ตั้งอยู่ที่ ชั้น 3-5 อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุม

1.7 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2564 สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2563

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2563	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการตามแนวทางการปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ ตัวชี้วัด 1.1 การบริหารจัดการ ของหน่วยงาน	1. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ 2562 - 2566 เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ให้เกิดความเหมาะสมในการดำเนินงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น	- วิเคราะห์และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา ประจำปี 2565 - 2566 และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 - 2566 ที่สอดคล้องกับภารกิจและสถานการณ์ COVID 19	- ประชุมบุคลากรปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2565	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา (ปรับปรุง) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 - 2566	2 ฉบับ	ภายในเดือนมีนาคม 2565	อาจารย์รุจา สุขพัฒน์	ผู้อำนวยการสถาบันภาษา
	2. แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร หน่วยงานควรแยก รายงานแผนพัฒนาบุคลากรของ อาจารย์ผู้สอนชาวต่างประเทศ และอาจารย์ชาวไทยเป็นรายบุคคล โดยมีกระบวนการพัฒนาสมรรถนะอะไรบ้าง	- ปรับปรุงแบบรายงานแผนพัฒนาบุคลากร โดยแยกการรายงานผลการพัฒนาบุคลากร เป็นรายบุคคล โดยระบุดสมรรถนะ	- อาจารย์รายงานแผนพัฒนาตนเองเป็นรายบุคคลส่งที่หน่วยบุคลากร	อาจารย์ไทยและต่างชาติส่งรายงานแผนพัฒนาตนเองที่มีข้อมูลครบถ้วน	ร้อยละ 100	ภายในเดือนมีนาคม 2565	อาจารย์สลินดา โพธิ์พยัคฆ์	ผู้อำนวยการสถาบันภาษา

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2563	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการตามแนวทางการปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
	3. แผนบริหารความเสี่ยง ควรกำกับติดตามความเสี่ยงการบริหารจัดการซอฟต์แวร์ เพื่อฝึกภาษาอังกฤษ (ความเสี่ยงเดิมถึงแม้จะลดลง) อย่างต่อเนื่องจนความเสี่ยงลดลงเป็นศูนย์	- ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และให้รายงานสถิติการใช้งานเป็นประจำทุกเดือน	- รายงานผลการใช้งานซอฟต์แวร์ทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา	ร้อยละการเปิดใช้งานซอฟต์แวร์	ผลการใช้ซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้นร้อยละ 30	ภายในไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2565	งานซอฟต์แวร์ ฝึกภาษา สถาบันภาษา	อาจารย์ ดร. กนกเนตร วรวงษ์
	4. การจัดการความรู้ หาช่องทางในการเผยแพร่ KM หรือให้หน่วยงานอื่นที่มีพันธกิจเดียวกันนำไปใช้ เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีต่อไป	- ศึกษาช่องทางและรูปแบบในการเผยแพร่ KM ของสถาบันภาษา	- รวบรวม KM ของสถาบันภาษา และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ และเพิ่มช่องทางให้การให้ผลสะท้อนกลับ	การรับรู้และนำ KM ของสถาบันภาษาไปใช้ประโยชน์	1 หน่วยงาน	ก่อนไตรมาส 4 ปีงบประมาณ 2565	หน่วยประชาสัมพันธ์ สถาบันภาษา	อาจารย์รุจา สุขพัฒน์

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2563	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการตามแนวทางการปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
ตัวชี้วัด 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	<p>1. ปรับการออกแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นข้อคำถามมาจากงานบริการที่เป็นฝ่ายอบรม</p> <p>2. ควรวิเคราะห์ผลเป็นการแยกกลุ่มของผู้ตอบ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายใน บุคลากรภายนอก</p> <p>3. ควรแสดงผลของตารางความพึงพอใจที่แจ่มแจ้งรายละเอียด</p> <p>4. ประเด็นข้อคำถามด้านใดที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น ควรมีแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาต่อไป</p> <p>5. ควรออกแบบข้อคำถามของแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบไม่มีทิศทาง</p>	<p>เนื่องจากแบบประเมินพัฒนาโดยหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย</p> <p>1. หาหรือผู้พัฒนาแบบสอบถาม เรื่องประเด็นคำถามและการวิเคราะห์ผล</p> <p>2. ประชุมบุคลากรสถาบัน ภาษาเพื่อหาแนวทางปรับปรุงผลการประเมินที่น่าพอใจ</p>	<p>1. ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่พัฒนาแบบสอบถาม</p> <p>2. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการบริการที่มีผลการประเมินไม่น่าพอใจ</p> <p>3. มอบหมายผู้รับผิดชอบการวิเคราะห์ผลการประเมินใน ปีงบประมาณ 2565</p>	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับการปรับปรุง	1 ฉบับ	ก่อนไตรมาส 4 ปีงบประมาณ 2565	หน่วยงานที่รับผิดชอบพัฒนาแบบประเมินของมหาวิทยาลัย	อาจารย์ ดร. กนกเนตร วรวงษ์

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2563	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการตามแนวทางการปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	จุดแข็งของสถาบันภาษาคือ มีวิธีการหลากหลายที่ช่วยให้นักศึกษาเก็บสะสมคะแนนภาษาอังกฤษ	- ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง	- ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ และผ่านทางคณะ	จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	4 ช่องทาง	ตลอดปี ประมาณ 2565	หน่วยผ่านเกณฑ์ และ ประชาสัมพันธ์	อาจารย์ ดร. กนกเนตร วรวงษ์
	ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในเชิงวิชาการในการจัดตั้งสถาบันฯกับประเทศจีน	- จัดการบรรยายให้ความรู้ด้านวัฒนธรรมสำหรับนักศึกษาของสองมหาวิทยาลัย - จัดประชุมระหว่างผู้บริหารของสองมหาวิทยาลัย	- จัดบรรยายรวม 6 ครั้ง โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ (เดือนมกราคม เมษายน มิถุนายน) จัด 3 ครั้ง มหาวิทยาลัยจีนจัด 3 ครั้ง (เดือนมีนาคม พฤษภาคม กรกฎาคม) ยกเว้นเดือน กุมภาพันธ์ 2565 2.การประชุมผู้บริหารทั้งสองมหาวิทยาลัย ช่วงเดือน เมษายน 2565	จำนวนครั้งในการบรรยาย	5 ครั้ง	ปีงบประมาณ 2565	Ms. Shen Ye	อาจารย์รุจา สุขพัฒน์
	ควรเขียนรายงานให้สะท้อนถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	- ปรับการเขียนรายงานประกันคุณภาพ	- ประชุมผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดแต่ละประเด็นเพื่อทบทวนการเขียนรายงานร่วมกันก่อนส่งกรรมการตรวจประเมิน	รายงานการดำเนินการของหน่วยงาน	รายงานสะท้อนการดำเนินงานร้อยละ 80	ก่อนไตรมาส 4 ปีงบประมาณ 2565	หน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	ผู้อำนวยการสถาบันภาษา

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : การบริหารจัดการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปิงบประมาณ

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

เกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน
1. ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และแผนกลยุทธ์ในการกำหนดทิศทางดำเนินงาน มีแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ มีการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
2. มีแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการดำเนินงานตามแผน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามและประเมินความสำเร็จ และนำผลการประเมินไปปรับปรุง	<input checked="" type="checkbox"/>
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	<input checked="" type="checkbox"/>
4. มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถนำไปพัฒนางานของหน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/>

เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อ 1. ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และแผนกลยุทธ์ในการกำหนดทิศทางดำเนินงาน มีแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ มีการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2565 สถาบันภาษา ได้มีการปรับปรุงวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินงานสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กร ทั้งผู้บริหาร บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ โดยร่วมกันวิเคราะห์ SWOT หน่วยงาน ผ่านระบบออนไลน์ สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. มีงบประมาณ/ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ
2. มีนโยบายมหาวิทยาลัยฯ ที่ส่งเสริมการดำเนินงาน
3. มีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดการของหน่วยงาน
4. มีกลุ่มผู้รับบริการที่ชัดเจน คือ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

จุดอ่อน

1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนไม่เพียงพอ
2. ขาดการนำเทคโนโลยีใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ขาดงานวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงาน
4. สถานที่ยังไม่เพียงพอกับการให้บริการ

โอกาส

1. นโยบายส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของรัฐบาล
2. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเต็มที่
3. นโยบายมหาวิทยาลัยเรื่องบัณฑิตนักปฏิบัติ
4. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพิ่มช่องทางในการพัฒนาภาษา

ภัยคุกคาม

1. กลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติที่ไม่ดีและขาดแรงจูงใจต่อการเรียนและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
2. มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการบริหารราชการค่อนข้างมาก
3. กลุ่มเป้าหมายยังใช้เทคโนโลยีอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
4. การระบาดของไวรัสโควิด-19

นอกจากนี้ ยังได้นำผลการดำเนินการของแต่ละหน่วยในปีงบประมาณ 2564 ผลการประเมินตัวชี้วัด และความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2564 ตลอดจนนำคำแนะนำของกรรมการประเมินผลการดำเนินงานมาพิจารณาประกอบ เพื่อจัดทำกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2565 ได้รับความเห็นชอบในที่ประชุมกรรมการบริหารสถาบันภาษา ในการประชุมครั้งที่ 10/2564 เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2564 ซึ่งแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2565 ได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และการดำเนินการตามพันธกิจของสถาบันภาษาที่ได้รับมอบหมายรายละเอียดดังต่อไปนี้

พันธกิจที่ได้รับมอบหมาย 4 ประการ ประกอบด้วย

1. เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้านภาษาสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในและ นอกมหาวิทยาลัย

2. จัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รายวิชาด้านภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ และพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรและ/หรือปริญญา

3. ให้บริการทางวิชาการด้านการอบรม การทดสอบ การแปล และกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาสำหรับผู้สนใจ

4. พัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาและการให้บริการของสถาบันภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น ดังนี้

1. เพิ่มระดับความสามารถด้านภาษาสำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรให้พร้อมสำหรับการจัดการเรียนสองภาษา

2. ยกระดับการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานและพัฒนาหลักสูตรทางด้านภาษาต่างประเทศจัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตร และหรือระดับปริญญา

3. ให้บริการวิชาการเพื่อสร้างรายได้

4. พัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาและการให้บริการของสถาบันภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันภาษา ได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ตามคำแนะนำของกรรมการประเมินและผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อให้สะท้อนการดำเนินงานและภารกิจที่สถาบันภาษาที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ปรับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดจากแผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตัวชี้วัดที่ 1.1 ผลการผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บสะสมคะแนนพัฒนาภาษา จากเดิมร้อยละ 50 เป็นร้อยละ 75 และเพิ่มเติมคำอธิบายตัวชี้วัดให้ชัดเจนขึ้น โดยคิดค่าจำนวนเต็ม เดิมที่คิดจากจำนวนนักศึกษาทั้งหมด เป็นคิดจากจำนวนนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านภาษา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละนักศึกษาที่สอบผ่านรายวิชาที่จัดสอน โดยสถาบันภาษา จากร้อยละ 75 เป็นร้อยละ 89 และตัวชี้วัดที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน จากระดับ 3.75 เป็น 4.40

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดคงเดิม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดที่ 4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากระดับ 4.00 เป็น 4.25

เมื่อได้แผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานสถาบันภาษาแล้ว ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2565 ร่วมกัน จากนั้นผู้บริหารได้กำหนดเป็นนโยบายให้แต่ละหน่วยจัดประชุมภายในแล้วจัดทำแผนปฏิบัติการและปฏิทินการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนให้บุคลากรแต่ละฝ่ายจัดทำขั้นตอนและวิธีการทำงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยที่มีภารกิจในการให้บริการนักศึกษาและอาจารย์ จากนั้นจึงประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบตามช่องทางต่าง ๆ ทั้งบนเว็บไซต์และเฟซบุ๊กสถาบันภาษา

ในปีงบประมาณ 2565 สถาบันภาษา ได้มีการติดตามการดำเนินการอย่างใกล้ชิดและได้ปรับปรุงแบบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งทบทวนแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งในด้านจำนวนกิจกรรมและการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้แก่ ปรับการอบรมหรือสัมมนาพัฒนานักศึกษาและอาจารย์ที่เดิมคาดว่าจะสามารถดำเนินการ มหาวิทยาลัยได้เป็นรูปแบบออนไลน์ ปรับรูปแบบการสัมมนาการสอนภาษาอังกฤษสำหรับอาจารย์ กิจกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา และกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายวิชาการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ จากเดิมที่มีแผนดำเนินการนอกสถานที่เป็นรูปแบบออนไลน์ และปรับลดจำนวนกลุ่มเป้าหมายในบางกิจกรรม เช่น กิจกรรมการทดสอบ TOEIC สำหรับนักศึกษาลงเนื่องจากมีผู้สนใจเข้าร่วมโครงการน้อยกว่าเป้าหมายที่วางไว้ จาก 100 คนเป็น 19 คน กิจกรรมทุนพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับอาจารย์ จาก 40 ทุนเป็น 5 ทุน และกิจกรรมทุนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับอาจารย์ จาก 50 ทุน เป็น 17 ทุน เป็นต้น ซึ่งการปรับปรุงแบบกิจกรรมและลดจำนวนกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวทำให้งบประมาณในการดำเนินโครงการน้อยลง จึงได้มีการทำเรื่องคืนงบประมาณ กับทางมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม สถาบันภาษายังมีการดำเนินการบางส่วนที่ดำเนินการแต่ไม่ได้เบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งเป็นโครงการตามแผนเดิม แต่เมื่อเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์แล้ว และมีเข้าร่วมโครงการไม่มากนัก จึงไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น กิจกรรมแข่งตอบปัญหาจากการอ่าน แข่งพูดสุนทรพจน์ และทักษะภาษาอังกฤษอื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ สถาบันภาษา มีการขอใช้งบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมใหม่ เช่น จัดซื้อครุภัณฑ์สำนักงาน เพอร์นิเจอร์ และปรับปรุงพื้นที่ภายในและภายนอกสถาบันภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุม รวมทั้งบริเวณหอพักอาคารศูนย์ความร่วมมืออาเซียนที่อยู่ในความดูแลของสถาบันภาษา เพื่อรองรับพิธีรับพระราชทานปริญญาบัตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคกลางและมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และการให้บริการนักศึกษาซึ่งเริ่มเข้ามาเรียนและใช้บริการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในพื้นที่มหาวิทยาลัย หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิดกลับสู่ภาวะปกติ

เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ สถาบันภาษาได้ประเมินความสำเร็จของแผนฯ พบว่า การดำเนินงานบรรลุตัวชี้วัด 6 ตัวชี้วัดจากทั้งหมด 7 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 85.71 โดยตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุค่าเป้าหมายได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 3.1. รายได้จากการให้บริการวิชาการเพื่อสร้างรายได้ เนื่องจากรายได้จากการจัดการศึกษานานาชาติลดลง ซึ่งสถาบันภาษา ได้มีการประชุมประเมินสถานการณ์ในเรื่องนี้ตั้งแต่ปีงบประมาณ โดยได้วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงตามขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงไว้แล้วในแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2565

รายการหลักฐาน

- 1.1.1.1 รายงานการประชุมกรรมการบริหารสถาบันภาษา ครั้งที่ 10/2564
- 1.1.1.2 แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2565
- 1.1.1.3 แผนปฏิบัติการสถาบันภาษา ประจำปี พ.ศ. 2565
- 1.1.1.4 แผนปฏิบัติการแต่ละหน่วยและปฏิทินการปฏิบัติงาน ประจำปี พ.ศ. 2565
- 1.1.1.5 รายงานผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ สถาบันภาษา พ.ศ. 2565

ข้อ 2. มีแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการดำเนินงานตามแผน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามและประเมินความสำเร็จ และนำผลการประเมินไปปรับปรุง

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการดำเนินงานตามแผน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามและประเมินความสำเร็จ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงในปีงบประมาณถัดไป ดังนี้

2.1 มีแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร

สถาบันภาษามีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรปีงบประมาณ 2565 มีการดำเนินงานตามแผน มีการติดตามและประเมินความสำเร็จ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการพัฒนาบุคลากรสถาบันภาษา (เอกสาร 1.2.1.1) ซึ่งมีการประชุมเพื่อกำหนดแผนและรายละเอียดในการดำเนินกิจกรรม โดยแผนพัฒนาบุคลากร มีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษา อบรม ดูงาน โดยในเชิงที่จัดสรรโดยมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรชาวไทยและต่างชาติ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อพัฒนาความรู้ สร้างทักษะด้านต่างๆที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสนองความต้องการของบุคลากร

3. สนับสนุนให้จัดทำผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย บทความวิชาการ เพื่อต่อสัญญา เพื่อความก้าวหน้าในการขอตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการและเพื่อเลื่อนระดับให้สูงขึ้นในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

กิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ปีงบประมาณ 2565

ประกอบด้วยกิจกรรม 2 ประเภท (เอกสาร 1.2.1.2) คือ

1. กิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสายการสอนในการจัดการเรียนการสอนและสายปฏิบัติการหรือนักการศึกษา ในการให้บริการ และ

2. กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน โดยเน้นการต่อสัญญาในระยะต่างๆของบุคลากรสายวิชาการเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ หรือเรียนต่อในระดับปริญญาเอก และการต่อสัญญาในการทำงานและการเลื่อนระดับที่สูงขึ้นเพื่อเป็นหัวหน้างาน ในบุคลากรสายสนับสนุน

2.2 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร มีรายละเอียด ดังนี้

1. กิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการสอนสำหรับบุคลากรสายวิชาการ โดยพัฒนาความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ผ่านการพัฒนาการสอนแบบ active learning สำหรับบุคลากรสายวิชาการ มุ่งเน้นให้อาจารย์มีความรู้และทักษะการสอนภาษาอังกฤษ โดยใช้เทคโนโลยีและรูปแบบการสอนออนไลน์ รวมถึงพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน โดยในปีงบประมาณ 2565 เน้นการอบรมสัมมนา และการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน (เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อโควิด-19) ประกอบด้วย 4 โครงการ ได้แก่

1) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสอนภาษาอังกฤษแบบ Active learning เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับอาจารย์สถาบันภาษารูปแบบออนไลน์โดยใช้โปรแกรม Zoom Application เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 โดยหน่วยการเรียนการสอน ได้รับเกียรติจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลินจง ฉ. โรจน์ประเสริฐ คณบดีสถาบันการศึกษาภาษาอังกฤษ และบัณฑิตวิทยาลัยภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นวิทยากร

2) โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับอาจารย์ กิจกรรมสัมมนาอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาเทคนิคการสอน ในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting ระหว่างวันที่ 26 - 27 พฤษภาคม 2565 โดยสถาบันภาษาได้รับเกียรติจาก อาจารย์ ดร.ณภัทร จิตรไพศาลวัฒนา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตท่าพระจันทร์ เป็นวิทยากร

3) กิจกรรมประชุมอาจารย์ผู้สอนเพื่อสรุปผลการจัดการเรียนการสอน ภาคเรียนที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2565 และประชุมเตรียมการก่อนเปิดภาคเรียนที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2565 โดยมีอาจารย์ผู้สอนประกอบด้วย อาจารย์ประจำและอาจารย์ชาวต่างประเทศ สังกัดสถาบันภาษา

4) โครงการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom Cloud Meeting เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2565 โดยได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สิงหนาท น้อมเนียน จากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นวิทยากร

2. กิจกรรมพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มุ่งเน้นพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับอาจารย์ต่างชาติหรือผู้รับบริการชาวต่างชาติทั่วไป จำนวน 1 โครงการ ได้แก่ โครงการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสำนักงานและเพื่อให้บริการ หลักสูตร Office English สำหรับเจ้าหน้าที่สถาบันภาษา เป็นเวลา 15 ชั่วโมง ระหว่างวันที่ 20-24 มิถุนายน 2565 โดยวิทยากรคือ Mr. Rico Francisco Muller อาจารย์ชาวต่างประเทศ สังกัดสถาบันภาษา

กิจกรรมเพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพิ่มขึ้น และเพื่อให้บุคลากรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลในงานของตนเองได้ ประกอบด้วย 2 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่

1) การอบรมเชิงปฏิบัติการการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลสำหรับบุคลากร

สถาบันภาษา รูปแบบ ONLINE เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2565 โดยหน่วยบุคคลสถาบันภาษา ได้เชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ เสงี่ยมพรหม อาจารย์ประจำ สาขาวิชาวิทยาการข้อมูล คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นวิทยากร

2) การนำเสนอผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายหลังเสร็จสิ้นแต่ละไตรมาส

กิจกรรมนี้จัดเนื่องจากเป็นกระบวนการในระบบประกันคุณภาพเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีประสบการณ์ในกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจและรวบรวมหลักฐานการดำเนินงานซึ่งต้องใช้ในการทำเอกสารวิชาการเพื่อต่อสัญญาในด้านการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการเร่งรัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และเร่งแก้ปัญหา (กรณีส่งผลกระทบต่อการทำงาน)

2.3 การส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการต่อสัญญาในระยะต่างๆของบุคลากรสายวิชาการเพื่อเข้าสู่การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และการต่อสัญญาและการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น หรือเป็นหัวหน้างานในบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

กำหนดให้บุคลากรทำแผนพัฒนาตนเองระยะยาวในด้านความก้าวหน้าทางวิชาการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการบุคลากรด้านการเรียนการสอนของหน่วยการเรียนการสอน นอกจากนี้ผู้อำนวยการสถาบันภาษาได้จัดประชุมทำความเข้าใจกับบุคลากรในประเด็นต่างๆ เช่น ด้านการต่อสัญญา ด้านการศึกษาต่อ ด้านการผลิตผลงานวิชาการ เป็นต้น เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดให้บุคลากรสามารถจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา (เอกสาร 1.2.1.4) ดังนี้

- ด้านการเตรียมเอกสารเพื่อต่อสัญญา กำหนดให้อาจารย์จัดทำแผนในรูปแบบตารางที่แสดงรายละเอียดของการจัดทำเอกสารทางวิชาการ รวมถึงแผนการทำงานวิจัยเพื่อต่อสัญญาตามระยะที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยในปีงบประมาณ 2565 บุคลากรสายวิชาการ มีการต่อสัญญาเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ระยะที่ 2 จำนวน 1 ราย

ระยะที่ 3 จำนวน 3 ราย

ทั้งนี้ สถาบันภาษามี อาจารย์ 7 รายที่ต้องต่อสัญญาระยะที่ 4 ในปี พ.ศ. 2567 โดยต้องเสนอขอ กำหนดตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ไว้แล้วหรือมีผลงานทางวิชาการอื่นที่คณะกรรมการเห็นชอบ โดยมีอาจารย์ ที่ได้แต่งตั้งเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์แล้ว 1 ท่าน

- ด้านการทำวิจัย บุคลากรสายวิชาการมีการทำงานวิจัยและขอทุนสนับสนุนงานวิจัย ใน ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่

1. การพัฒนาบทเรียนออนไลน์ระบบเสียงและการออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับบุคคลทั่วไป ได้รับทุนอุดหนุนจากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ววน.

2. Promoting EFL Thai Undergraduates' Reading Comprehension and Reading Motivation through Extensive Reading ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการพัฒนาอาจารย์เข้าสู่ตำแหน่งทาง วิชาการ

3. การพัฒนาทักษะการเขียนโดยใช้แผนผังความคิด ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการพัฒนา อาจารย์เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

4. การพัฒนาบทเรียนออนไลน์เรื่องการอ่านโดยใช้กลวิธีอภิปัญญาของนักศึกษาไทยระดับ ปริญญาตรี

- ด้านการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก เพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงานมีบุคลากร สายวิชาการจำนวน 2 รายเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกในปีการศึกษา 1/2564 และมี 1 คน กำลังศึกษา ในระดับปริญญาเอก สถาบันภาษามีอาจารย์กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก รวม 3 ราย ในสาขาการสอน ภาษาอังกฤษ ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และในปีการศึกษา 2565 มีอาจารย์ศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก อีก 1 รายในสาขาภาษาอังกฤษและการสื่อสารสากล ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์ (ประสานมิตร)

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน

งานบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัยฯ มีโครงการพัฒนาผลงานวิชาการของบุคลากรอย่าง ต่อเนื่องตามระยะเวลาการต่อสัญญา บุคลากรสายสนับสนุน มีการต่อสัญญาเรียบร้อยแล้ว คือ ระยะที่ 2 จำนวน 1 ราย ระยะที่ 4 จำนวน 2 ราย ในปีงบประมาณ 2565 บุคลากรสถาบันภาษามีความก้าวหน้าในการ พัฒนาผลงานวิชาการและต่อสัญญาจำนวนทั้งสิ้น 3 ราย โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการเลื่อนระดับในตำแหน่ง หัวหน้างานแล้ว 1 ราย

2.4 ผลการพัฒนาบุคลากรสถาบันภาษา

ผลจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรในปีงบประมาณ 2565 มีดังนี้ (เอกสาร 1.2.1.3)

กลุ่มเป้าหมาย	โครงการ	ผลการดำเนินงาน เชิงปริมาณ	ผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพ
บุคลากรสายวิชาการ	1. โครงการพัฒนาด้านการเรียนการสอนสำหรับอาจารย์	ผู้เข้าอบรม จำนวน 99 คน	ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด
	2. โครงการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ	ผู้เข้าอบรม จำนวน 16 คน และ รับคำแนะนำด้านผลงาน วิชาการ จำนวน 6 คน	ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด
บุคลากรสายสนับสนุน	1. โครงการพัฒนางานของบุคลากรสายสนับสนุน	ผู้เข้าอบรม จำนวน 21 คน	ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด
	2. โครงการพัฒนาความก้าวหน้าทางผลงานวิชาการ	ผู้เข้าอบรม จำนวน 3 คน	ความพึงพอใจ ระดับ มาก

2.5 การติดตามและประเมินความสำเร็จ และนำผลการประเมินไปปรับปรุง

คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาได้รับทราบรายงานผลการพัฒนาบุคลากรสถาบันภาษารายไตรมาส (เอกสาร 1.2.1.5) ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการจัดโครงการในปีงบประมาณ 2565 และวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อปรับรูปแบบกิจกรรมสำหรับการของงบประมาณในปีงบประมาณ 2566 เช่น การจัดโครงการสำนักirkongkorker มุ่งเน้นการช่วยเหลือและเร่งรัดบุคลากรสายวิชาการให้สามารถผลิตผลงานวิชาการทุกประเภทให้เสร็จทันการต่อสัญญา เนื่องจากมีบุคลากรที่ต้องยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ 7 คน จึงจะเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาอ่านผลงานและให้คำแนะนำ นอกจากนี้ยังช่วยเหลือบุคลากรสายสนับสนุนไปพร้อมๆ กัน โดยผู้บริหารตามโครงสร้างเป็นวิทยากรและอ่านเอกสารต่อสัญญาและเอกสารที่ผลิตเพื่อเลื่อนระดับให้สูงขึ้น เพื่อเร่งรัดให้บุคลากรได้ทำความเข้าใจและพัฒนางานไปพร้อมๆ กัน นอกจากนี้มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาอาจารย์ที่เน้นการสอนแบบ active learning ที่เป็นการสอน onsite มากขึ้น

รายการหลักฐาน

- 1.2.1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร สถาบันภาษา
- 1.2.1.2 ปฏิทินกิจกรรมบุคลากร 2565
- 1.2.1.3 รายงานผลการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ 2565

1.2.1.4 รายงานการประชุมหน่วยทรัพยากรบุคคล/ภาพการประชุม

1.2.1.5 บันทึกการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา

ข้อ 3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานและดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการภายใน สถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมี อาจารย์ ดร.กนกเนตร วรวงษ์ รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา เป็นประธาน กรรมการ โดยคณะกรรมการฯ ได้มีการประชุมร่วมกัน เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2564 เพื่อวิเคราะห์และประเมิน ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานของสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยพิจารณาจากผล การดำเนินงานสถาบันภาษาในปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ผลการดำเนินงานไม่ เป็นไปตามเป้าหมาย ตลอดจนวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ทั้งนี้ สถาบันภาษาได้มีการนำผลจาก การดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำไว้ในปีงบประมาณ 2564 มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2565 โดยให้คงมาตรการการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ได้ผลต่อไป และดำเนินการวิเคราะห์ความ เสี่ยงในภาพรวมของการดำเนินงานสถาบันภาษา มากกว่าการประเมินความเสี่ยงรายโครงการ

จากการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2565 พบว่าความเสี่ยงด้านการหา รายได้ ได้รับคะแนนการประเมินสูงสุดที่คะแนน 9 ระดับสูง เนื่องจากประเมินแล้วว่ารายได้จากการจัด การศึกษาตามความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมกับสถาบันการศึกษาในประเทศจีน จะลดลง จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 และมาตรการป้องกันการระบาดของประเทศจีน จึงได้ นำประเด็นความเสี่ยงด้านการหารายได้มาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2565 ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

ความเสี่ยงจากรายได้จากการจัดการศึกษาตามความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐมกับสถาบันการศึกษาในประเทศจีน เกิดมาจาก ดังนี้

- 1) สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 กลับมาอีกระลอก
- 2) นักศึกษาจีนที่มาเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีจำนวนน้อยลง

คณะกรรมการฯ จึงหาข้อสรุปเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อควบคุม ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ดังนี้

1) เร่งรัดการลงนามความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) กับมหาวิทยาลัยเดิมที่มีอยู่ และ มหาวิทยาลัยแห่งใหม่

- 2) เร่งจัดทำข้อมูลการเปิดสอน ปฏิทินการเรียนและประชาสัมพันธ์สู่มหาวิทยาลัยในประเทศจีน

- 3) ติดตามนโยบายรัฐบาลและแจ้งผู้ประสานงานมหาวิทยาลัยจีน
- 4) ประชาสัมพันธ์มาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19 สำหรับนักศึกษาต่างชาติ
- 5) จัดทำสื่อคลิปวิดีโอ บรรยายความรู้สึกของนักศึกษารุ่นพี่ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเดินทางมาเรียนที่มหาวิทยาลัย

ในส่วนของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2565 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รายงานผลจากการประชุมโดยวิเคราะห์ผลและประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ จากการใช้กลยุทธ์ต่างๆ และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ 2565 จึงประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงอีกครั้ง พบว่า มีระดับความเสี่ยงลดลง จากคะแนน 9 ระดับสูง เป็นคะแนน 3 ระดับความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากสามารถดำเนินการทำ MOU/MOA กับมหาวิทยาลัยในประเทศจีน เรียบร้อยแล้วบางแห่ง นักศึกษาจีนสามารถเดินทางมาเรียน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏแล้ว และมีแนวโน้มสูงว่าจะมีนักศึกษาเดินทางมาเรียนในปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ความเสี่ยงดังกล่าวยังคงมีอยู่ถึงแม้จะอยู่ในระดับต่ำ สถาบันภาษาจึงจำเป็นต้องมีมาตรการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการติดตามและดำเนินการควบคุมภายในประเด็นนี้ต่อไป

รายการหลักฐาน

- 1.3.1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารจัดการความเสี่ยงสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2565
- 1.3.1.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ
- 1.3.1.3 รายงานการบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2565 RM1-4
- 1.3.1.4 MOA กับ Beibu Gulf University
- 1.3.1.5 ประกาศ การจัดการเรียนการสอนนักศึกษาจีน หมู่เรียน 64/106 ในรูปแบบออนไลน์ ลงวันที่ 27 มิถุนายน 65
- 1.3.1.6 รายชื่อนักศึกษาจีน ประจำปีการศึกษา 2565 (24 คน)

ข้อ 4. มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถนำไปพัฒนางานของหน่วยงาน

สถาบันภาษามีการดำเนินการจัดการความรู้ตามพันธกิจหลัก คือ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาทุกคน ซึ่งตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ ด้านการประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ นักศึกษาต้องเข้ารับการทดสอบประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษเทียบเคียงมาตรฐานสากล (CEFR) และสอบผ่านเกณฑ์ก่อนสำเร็จการศึกษา ในกรณีที่นักศึกษา

เข้ารับการทดสอบและไม่ผ่านเกณฑ์จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาภาษาตามที่สถาบันภาษากำหนด (เอกสาร 4.1.1.1) ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2563) และประกาศ มหาวิทยาลัยฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการสะสมคะแนนจากกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษ กิจกรรมที่สถาบันภาษาใช้ในการพัฒนานักศึกษาในปีงบประมาณ 2565 ที่มีผู้เข้าร่วมมากที่สุด (ประมาณ 15000 คน) คือการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะฟัง พูด อ่านและเขียน และการอบรมเพื่อเตรียมสอบข้อสอบ ภาษาอังกฤษมาตรฐาน

จากนโยบายข้างต้น การสะสมคะแนนกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษด้วยการเข้าร่วม กิจกรรมอบรม เป็นกิจกรรมหนึ่งที่นักศึกษามีความสนใจและมีความต้องการเข้าอบรมของนักศึกษาจำนวนมาก แต่ด้วยข้อจำกัดในด้านตารางการเรียนการสอนของนักศึกษา ข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร และการกำหนด ปริมาณผู้เข้ารับการอบรมต่อกลุ่มเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สถาบันภาษาจึงต้องกระจายและเพิ่มจำนวน กลุ่มการจัดกิจกรรมและการจัดอบรมทำให้มีการเปิดลงทะเบียนช่วงเวลาใกล้เคียงกันและการจัดดำเนินการทับ ซ้อนกัน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุของการยกเลิกการเข้าร่วมกิจกรรมหรือยกเลิกการเข้ารับการฝึกอบรม เนื่องจากไม่สามารถเข้าอบรมพร้อมกันได้ และปิดโอกาสนักศึกษารายอื่นที่ต้องการลงทะเบียนแต่ไม่ได้รับสิทธิ์ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดปัญหาด้านกลุ่มเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านผลการดำเนินงานของสถาบันภาษาไม่ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

4.1 กลวิธีการแก้ปัญหาจากการจัดอบรม (นวัตกรรม)

จากปัญหาดังกล่าวหน่วยอบรม สถาบันภาษาได้รวบรวมความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานด้านระบบ การสนับสนุนการดำเนินงาน และมีผลจากการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิผล ลดปัญหาและอุปสรรคในการ ทำงาน โดยระบบสนับสนุนการจัดโครงการอบรมของอาจารย์มีเจ้าหน้าที่หน่วยอบรมเป็นผู้ให้การสนับสนุน ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ด้านการวางแผน (Plan)

มีกลวิธีที่ใช้ประกอบด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประจำหน่วยอบรมจาก ผู้รับผิดชอบโครงการ (เจ้าหน้าที่หน่วยอบรม, อาจารย์สถาบันภาษา) (เอกสาร 4.1.1.2) เพื่อกำกับและติดตาม ผลการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการดำเนินงานหน่วยอบรม ประชุมร่วมกัน

1) เพื่อกำหนดแผนการจัดอบรมตลอดปีงบประมาณ (ช่วงเวลาการจัดอบรม, แนวทางการจัด อบรม เป็นต้น)

2) กำหนดการเข้าร่วมอบรมโดยใช้เงื่อนไข หรือเกณฑ์เดียวกัน

3) จัดทำปฏิทินการจัดอบรมตลอดปีงบประมาณ และจัดทำข้อมูลแนวทางการเข้าอบรม (infographic) ให้นักศึกษาเข้าใจ (เอกสาร 4.1.1.3)

4) ประชาสัมพันธ์ปฏิทินการจัดอบรมเป็นระยะเพื่อให้นักศึกษาสามารถวางแผนการเข้า อบรมได้ด้วยตนเอง

ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้

- 1) คณะกรรมการดำเนินงานหน่วยอบรมมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับการดำเนินงาน
- 2) ได้แนวปฏิบัติในการจัดดำเนินงานอบรมไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) มีปฏิทินโครงการอบรมเพื่อแจ้งข้อมูลในภาพรวมได้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ
- 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดดำเนินงานอบรมมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการดำเนินงาน (Do)

กลวิธีในการดำเนินงานตามแผนประกอบด้วยการประชุมคณะกรรมการเพื่อจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานอบรม (Flow Chart) เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ในขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ และสร้างระบบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันสำหรับรับสมัครนักศึกษาในทุกโครงการอบรม (เอกสาร 4.1.1.4)

ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้

- 1) บุคลากรภายในองค์กรทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างชัดเจน
- 2) เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยอบรมให้การสนับสนุนอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการในการจัดดำเนินงานได้ง่ายขึ้น

3) ระบบลงทะเบียนรับสมัครเข้าอบรมมีประสิทธิภาพขึ้น

4) ระบบประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพขึ้น

3. ด้านการตรวจสอบ (Check)

มีกลไกการกำหนดรูปแบบการรายงานผล และระยะเวลา

ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้

1) สามารถบริหารจัดการโครงการในระหว่างการจัดอบรมได้ทั่วถึง (ตรวจสอบผู้สอน, อำนาจความสะดวกผู้สอนและนักศึกษา เป็นต้น)

2) ประเมินทัศนคติจากผลการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น (ปริมาณ, คุณภาพ, ความพึงพอใจ)

3) ตอบข้อซักถามให้นักศึกษาได้ง่ายขึ้น ครบถ้วนครอบคลุมมากขึ้น

4) รายงานสรุปผลดำเนินงานโครงการให้ผู้บริหารทราบได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และรวดเร็วมากขึ้น

4. ด้านการปรับปรุง (Act)

มีการพัฒนาระบบสนับสนุนการจัดอบรม สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงกำหนดแผนในครั้งถัดไป

ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้

1) ทราบสาเหตุของการเกิดปัญหาอย่างแท้จริง

2) การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) และบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการทำให้การจัดอบรมดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ

3) สามารถกำหนดแผนการดำเนินงานในอนาคตได้ง่ายขึ้น ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว (รายไตรมาส, ประจำปีงบประมาณ)

4.2 การบริหารจัดการความรู้

หน่วยอบรมได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา และคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ (เอกสาร 4.1.1.5) ให้เผยแพร่นวัตกรรมหรือกลวิธีจัดการปัญหาด้วยการพัฒนาระบบสนับสนุนการฝึกอบรม เนื่องจากสามารถลดปัญหาลงได้มาก ทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ การทำความเข้าใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากทุกฝ่ายมีระบบการทำงานเหมือนกัน หน่วยอบรมจึงดำเนินการเผยแพร่นวัตกรรม ดังนี้

1. แบ่งปันความรู้และแนวทางให้หน่วยงานบริหารวิชาการอื่นของสถาบันภาษา คือหน่วยกิจกรรม หน่วยซอฟต์แวร์ โดยการจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาระบบของหน่วยงานดังกล่าว และใช้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2565 (เอกสาร 4.1.1.6)
2. แบ่งปันความรู้และแนวทางการบริหารจัดการการอบรมที่มีผู้จัดหลายคนและมีผู้ร่วมกิจกรรมจำนวนมากโดยการเผยแพร่การจัดการความรู้ดังกล่าวทางเว็บไซต์สถาบันภาษา (เอกสาร 4.1.1.7)

4.3 ผลการบริหารจัดการความรู้

ผลการเผยแพร่แนวทางการสนับสนุนการจัดกิจกรรมในโครงการของสถาบันภาษาแก่หน่วยกิจกรรม หน่วยซอฟต์แวร์ พบว่า สามารถลดปัญหาทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบและการปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งมีรายละเอียดส่วนใหญ่คล้ายกับผลการแก้ปัญหาของหน่วยอบรม และยังง่ายต่อการทำความเข้าใจกับนักศึกษา บุคลากรที่จัดโครงการ เพราะมีระบบเดียวกันทั้งหมด ส่งผลให้ระบบประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย รวมถึงง่ายและเป็นธรรมเนียมสำหรับผู้บริหารในการประเมินผลการงานผู้ปฏิบัติงานทุกคน

รายการหลักฐาน

1.4.1.1 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2563

4.1.1.2 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหน่วยอบรม

4.1.1.3 ปฏิทินการฝึกอบรมตลอดปีงบประมาณ และจัดทำข้อมูลแนวทางการเข้าอบรม (infographic)

4.1.1.4 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2565

4.1.1.5 ขั้นตอนการดำเนินงานอบรม (flow chart) สำหรับผู้บริหาร ผู้จัดโครงการ และเจ้าหน้าที่หน่วยอบรม

4.1.1.6 ขั้นตอนการดำเนินงานด้านกิจกรรมและซอฟต์แวร์ (flowchart)

- 4.1.1.7 การเผยแพร่การบริหารจัดการความรู้ทางเว็บไซต์สถาบันภาษา
- 4.1.1.8 แผนการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2565
- 4.1.1.9 รายงานผลการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อ 5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และคำสั่งผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ตามที่หน่วยประกันคุณภาพกำหนด ปีการศึกษา 2564 (เอกสาร 5.1.1.1) ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ
2. เสนอแนวทางในการวางระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพภายใน
3. กำกับ ติดตาม และให้ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
4. สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินตนเอง

ในด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพ สถาบันภาษามีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ด้านการวางแผน

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และคำสั่งผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ตามที่หน่วยประกันคุณภาพกำหนด โดยพิจารณาผู้รับผิดชอบจากการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมและชี้แจงผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2565 (เอกสาร 1.5.1.2) เพื่อทำความเข้าใจ กำหนดแนวทางการดำเนินการในประเด็นการประกันคุณภาพแต่ละด้านเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปกำกับและติดตามต่อไป และเนื่องจากงานหารายได้จากบริการวิชาการได้รับการประเมินว่ามีความเสี่ยงสูงสุด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการหารายได้เพิ่มขึ้นด้วย (เอกสาร 1.5.1.3)

2. ด้านการดำเนินงาน

ผู้บริหารที่รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวชี้วัดต่างๆ ทำหน้าที่ติดตาม กำกับดูแลการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพแต่ละด้านซึ่งประกอบด้วยด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านความเสี่ยง ด้านการจัดการความรู้ และด้านการประกันคุณภาพ โดยเน้นการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ และดำเนินการตามแผนหรือโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้รายไตรมาส เช่น ในการพัฒนาบุคลากรมีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนตลอดปี และคณะกรรมการด้านความเสี่ยงมีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดเพื่อประเมินระดับความเสี่ยงที่ยังเหลืออยู่ ซึ่งหากไม่เป็นไปตามแผนก็มี

การปรับแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ความเสี่ยงลดลงทันทีโดยไม่ต้องรอสิ้นปีงบประมาณ เป็นต้น (เอกสาร 1.5.1.4) เป็นต้น นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาติดตามการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ 2 อยู่เป็นระยะ ๆ และมอบให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรายงานรูปแบบและรายละเอียดของการดำเนินงาน รวมถึงผลการดำเนินงานให้ทราบรายเดือน เช่น ด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษา ด้านการผ่านเกณฑ์ด้วยการทดสอบและการสะสมคะแนนจากการร่วมกิจกรรมของนักศึกษา เป็นต้น

3. ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษากำหนดให้คณะกรรมการประกันคุณภาพแต่ละฝ่ายนำผลการดำเนินงานตามแผนมรายนงานรายเดือน/ไตรมาส (เอกสาร 1.5.1.5) ซึ่งผู้บริหารจะให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานในครั้งต่อไป เช่น ด้านแผนการพัฒนา นักศึกษาผ่านกิจกรรมต่างๆ มีการปรับแผนการดำเนินงานหลายครั้งเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ยังมีการเรียนออนไลน์อยู่ เช่น การมอบซอฟต์แวร์ฝึกภาษากับกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม การอบรมและจัดกิจกรรมออนไลน์ (แทนการอบรมที่มหาวิทยาลัย) เพิ่มกิจกรรมการผลิตวีดีโอเพื่อให้นักศึกษาปีสุดท้ายและตกค้างได้ฝึกภาษาอังกฤษที่บ้านได้ เป็นต้น นอกจากนี้ในด้านการผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษของนักศึกษามีการประชุมและรายงานผลคะแนนให้นักศึกษาทราบเดือนละ 2 ครั้งทำให้สามารถติดตามปัญหาและอุปสรรคของกิจกรรมต่างๆ ได้ตลอดปี เมื่อมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ไม่เป็นไปตามเป้าก็จะมีการปรับแผนการดำเนินงานในรอบต่อไปเพื่อให้มีผลใกล้เคียงกับเป้าหมายมากที่สุด นอกจากนี้มีการรายงานผลการประกันคุณภาพรอบ 6 เดือน (เอกสาร 1.5.1.6) ซึ่งช่วยเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้น

4. ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาได้สรุปผลการดำเนินงานในรอบปีในการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาเมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2565 และจัดทำรายงานประจำปี (annual report) (1.5.1.7) มีการปรับปรุงรูปแบบหรือรายละเอียดการดำเนินงานต่างๆ ทั้งในระหว่างปีและในการเสนอของบประมาณในปี 2566 เช่น

- ในด้านการบริหารจัดการ มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ปรับงานที่รับผิดชอบของผู้บริหาร ปรับแผนการใช้งบประมาณรายไตรมาส เป็นต้น
- ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีการดำเนินงานตามแผน แต่จะมีการปรับแนวทางการเร่งพัฒนาบุคลากรในปีงบประมาณต่อไป เป็นต้น
- ด้านความเสี่ยงมีการปรับแผนตามผลการเจรจาเรื่อง MOU กับมหาวิทยาลัยจีน และมีการดำเนินการเชิงรุกเพื่อเร่งรัดให้นักศึกษาจีนสามารถเดินทางมาเรียนได้ เป็นต้น

รายการหลักฐาน

1.5.1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพสถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา

- 1.5.1.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา
- 1.5.1.3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการรายได้
- 1.5.1.4 รายงานการประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง
- 1.5.1.5 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา
- 1.5.1.6 รายงานการประเมินตนเองรอบ 6 เดือน
- 1.5.1.7 รายงานประจำปี (annual report)

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

จุดแข็ง

-

แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. ประชุมทำความเข้าใจเรื่องงานประกันคุณภาพกับบุคลากรทุกคนเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

ใช้ระบบการเก็บข้อมูลออนไลน์ทุกขั้นตอนอย่างครบถ้วน

แนวทางในการพัฒนา

จัดประชุมและอภิปรายร่วมกัน

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ชนิดของตัวบ่งชี้	: ผลลัพธ์
การเก็บข้อมูล	: ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ โดยผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานเป็นผู้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ประเมิน : ข้อมูลพื้นฐานและเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ประเด็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

มีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทั้ง 4 ประเด็นสำคัญ คือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลคะแนนเฉลี่ยรวมกันไม่น้อยกว่า 3.51 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
2.00 – 2.49	2.50 – 2.99	3.00 – 3.49	3.50 – 3.99	4.00 ขึ้นไป

*กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมินให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมิน

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดของปีที่ประเมิน}}$$

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของหน่วยการ รวมทั้งสถาบัน ภาษา โดยมีประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) ในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.46$) น้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.34$) ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.40	มาก
รวม	4.39	มาก

รายการหลักฐาน

1.2.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2564

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ
ค่าเฉลี่ย 3.51	ค่าเฉลี่ย 4.39	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ

จุดแข็ง

-

แนวทางเสริมจุดแข็ง

-

จุดที่ควรพัฒนา

หาแนวทางพัฒนาประเด็นความพึงพอใจที่ยังมีคะแนนน้อย

แนวทางในการพัฒนา

ประชุมบุคลากรเพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตให้มีความพร้อมในการทำงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งหนึ่งในประเด็นการพัฒนาบัณฑิตนั้น คือ การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในที่มีพันธกิจในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาจึงควรต้องมีกระบวนการในการส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

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

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน
1. มีระบบและกลไกในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ	<input checked="" type="checkbox"/>
2. มีการจัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ	<input checked="" type="checkbox"/>
3. มีการดำเนินการตามแผนและติดตามผล	<input checked="" type="checkbox"/>
4. มีการประเมินความสำเร็จของแผนฯ และได้คะแนน 4.00 ขึ้นไป	<input checked="" type="checkbox"/>
5. มีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปีถัดไป	<input checked="" type="checkbox"/>

เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อ 1. มีระบบและกลไกในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการพัฒนานักศึกษาด้านทักษะภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. จัดทำประกาศที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา ได้แก่

- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษ ปี 2561 และปี 2563 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความรู้ของนักศึกษา ก่อนจบการศึกษา (เอกสารหมายเลข 2.1.1.1)

- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการสะสมคะแนนจากกิจกรรม พัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2563 (เอกสารหมายเลข 2.1.1.2)

- ประกาศสถาบันภาษา เรื่อง เกณฑ์การสะสมคะแนนจากกิจกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษผ่าน ซอฟต์แวร์ (เพิ่มเติม) พ.ศ. 2564 (เอกสารหมายเลข 2.1.1.3)

- เกณฑ์การให้คะแนนกิจกรรมการสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ (เอกสารหมายเลข 2.1.1.4) เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาที่สอบไม่ผ่านตามเกณฑ์ฯ และต้องการผ่านเกณฑ์ทักษะ ภาษาอังกฤษด้วยวิธีสะสมคะแนนจากการเข้าร่วมกิจกรรม หรือเรียนรู้และพัฒนาความสามารถทางด้าน ภาษาอังกฤษด้วยตนเองผ่านซอฟต์แวร์

2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาตามประเภทของ กิจกรรม คณะกรรมการด้านการอบรม คณะกรรมการด้านกิจกรรม คณะกรรมการด้านซอฟต์แวร์ เป็นต้น ซึ่ง ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อดำเนินงานและสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนา ภาษาอังกฤษ (เอกสารหมายเลข 2.1.1.5) นอกจากนี้มีการประชุมแนวทางการพัฒนานักศึกษาด้านทักษะ ภาษาอังกฤษร่วมกับคณะวิชา

3. มีกระบวนการและกลวิธีในการพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (เอกสาร หมายเลข 2.1.1.6) ซึ่งประกอบด้วย

1) ระบบการประเมินพัฒนาการด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษ (การทดสอบก่อนเรียน ระหว่างเรียน และก่อนจบ)

2) จัดการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานภาษาอังกฤษที่บูรณาการสื่อซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการเรียนรู้

3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียนที่หลากหลายรูปแบบเพื่อสนองความ ต้องการที่แตกต่างของผู้เรียน ซึ่งแบ่งเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างทัศนคติในทางบวกต่อการเรียนรู้ภาษา กิจกรรม ส่งเสริมการสื่อสาร กิจกรรมเตรียมสอบข้อสอบมาตรฐาน และกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ณ มหาวิทยาลัยใน ต่างประเทศ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และใช้ภาษาภาษาอังกฤษให้มากที่สุดในช่วงที่เรียนที่มหาวิทยาลัย แห่งนี้

4) จัดเตรียมและจัดหาสื่อวัสดุอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ห้องคอมพิวเตอร์ (ฝึกภาษา) ศูนย์การเรียนรู้ด้วย ตนเอง ห้องฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการฝึกภาษาทั้งในและนอกห้องเรียน

รายการหลักฐาน

2.1.1.1 เกณฑ์การประเมินความรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษ ปี 2561 และปี 2563 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัด ความรู้ของนักศึกษา ก่อนจบการศึกษา

2.1.1.2 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการสะสมคะแนนจากกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2563

2.1.1.3 ประกาศสถาบันภาษา เรื่อง เกณฑ์การสะสมคะแนนจากกิจกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษผ่านซอฟต์แวร์ (เพิ่มเติม) พ.ศ. 2564

2.1.1.4 เกณฑ์การให้คะแนนกิจกรรมการสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ

2.1.1.5 คณะกรรมการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษารายกิจกรรม

2.1.1.6 กระบวนการและกลวิธีในการพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ข้อ 2. มีการจัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2564 สถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนานักศึกษา โดยกำหนดกรอบในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและของสถาบันภาษา และได้เชิญตัวแทนผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษจากทั้ง 5 คณะมาประชุมหารือเพื่อหาแนวทางในการพัฒนานักศึกษาร่วมกัน (เอกสาร 2.1.2.1) ได้แผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 (เอกสาร 2.1.2.2) ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดปฏิทินการดำเนินกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2564
2. กำหนดรายละเอียดการวัดและประเมินผลพัฒนาการด้านทักษะภาษาอังกฤษโดยประกอบด้วย การทดสอบแรกเข้า ทดสอบความก้าวหน้าทุกชั้นปี และทดสอบก่อนจบ
3. กำหนดแนวทางในจัดกิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาได้สะสมคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษใน 3 รูปแบบ คือ กิจกรรมอบรมพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ กิจกรรมเสริมหลักสูตร และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบที่หลากหลาย
4. สร้างบรรยากาศและแรงจูงใจในการเรียนภาษาโดยการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซอฟต์แวร์ฝึกภาษา และสื่ออื่น ๆ

รายการหลักฐาน

2.1.2.1 การประชุมตัวแทน 5 คณะเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ และบันทึกการประชุม

2.1.2.2 แผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีงบประมาณ 2565

ข้อ 3. มีการดำเนินการตามแผนและติดตามผล

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2565 สถาบันภาษาได้รับงบประมาณ เพื่อพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษา งบประมาณแผ่นดินเป็นเงิน 2,715,886 บาท (เอกสาร 2.1.3.1) เพื่อดำเนินการตาม แผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 เมื่อสิ้นปีมีผลการดำเนินการ ดังนี้

1. ประเภทอบรมจำนวน 13 กิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 3,905 คน ในภาพรวมนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการอบรมที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 (เอกสาร 2.1.3.2)
2. ประเภทกิจกรรมเสริมหลักสูตรจำนวน 19 กิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 1,419 คน ในภาพรวมนักศึกษามีทัศนคติต่อกิจกรรมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (เอกสาร 2.1.3.3)
3. ประเภทการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านซอฟต์แวร์จำนวน 5 ซอฟต์แวร์ จำนวนนักศึกษา 6,350 คน สำหรับทัศนคติของนักศึกษาต่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษผ่านซอฟต์แวร์อยู่ในภาพรวมนักศึกษามีทัศนคติต่อกิจกรรมระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 (เอกสาร 2.1.3.4)

นอกจากนี้สถาบันภาษาได้ใช้งบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์และสื่อฝึกภาษาเพิ่มเติม เช่น ซอฟต์แวร์ฝึกภาษาระยะสั้น ซอฟต์แวร์ฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ซอฟต์แวร์ฝึกทำแบบทดสอบภาษาอังกฤษ รวมถึงสื่อฝึกภาษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ด้านการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สถาบันภาษาได้มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ โดยกำหนดให้คณะกรรมการชุดต่างๆ รายงานผลการดำเนินการกิจกรรมพัฒนานักศึกษาแต่ละประเภทในการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาเป็นประจำทุกเดือน (เอกสาร 2.1.3.5) นอกจากนี้เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ยังไม่คลี่คลาย สถาบันภาษายังคงใช้มาตรการในการติดตามผลการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน เป็นระยะ ๆ โดยประชุมร่วมกันเพื่อติดตามและทบทวนการดำเนินการกิจกรรมตามแผนการพัฒนานักศึกษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์การระบาด (เอกสาร 2.1.3.6) และมาตรการในการป้องกันการระบาดของมหาวิทยาลัย เช่น ใช้รูปแบบการอบรม การประกวดแข่งขัน เป็นแบบออนไลน์ และบริหารจัดการมอบซอฟต์แวร์ฝึกทักษะภาษาเพื่อให้นักศึกษาได้รับพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ เช่น บูรณาการซอฟต์แวร์ฝึกทำข้อสอบสำหรับนักศึกษาครู มอบซอฟต์แวร์เพิ่มทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาวิชาเอกทั่วไป เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาสามารถสะสมคะแนนพัฒนาภาษาได้ครบและผ่านเกณฑ์ตามประกาศของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถใช้ประกอบการขอจบการศึกษาได้ นอกจากนี้สถาบันภาษายังได้เพิ่มกิจกรรมพัฒนาภาษาด้วยการให้นักศึกษาผลิตวิดีโอตามหัวข้อที่กำหนดในแต่ละสัปดาห์ เพื่อให้นักศึกษามีโอกาสในการสะสมคะแนนได้ตลอดเวลา โดยสามารถทำงานที่บ้านได้มากขึ้น

รายการหลักฐาน

- 2.1.3.1 รายละเอียดงบประมาณในการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา ปีงบประมาณ 2565
- 2.1.3.2 สรุปผลการดำเนินการด้านการอบรม
- 2.1.3.3 สรุปผลการดำเนินการด้านกิจกรรม
- 2.1.3.4 สรุปผลการดำเนินการด้านซอฟต์แวร์
- 2.1.3.5 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา วาระการรายงานผลการดำเนินการกิจกรรมพัฒนานักศึกษาประเภทต่าง ๆ
- 2.1.3.6 รายงานการประชุมการกลั่นกรองคะแนนประจำเดือน

ข้อ 4. มีการประเมินความสำเร็จของแผนฯ และได้คะแนน 4.00 ขึ้นไป

ผลการดำเนินงาน

เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา 2564 สถาบันภาษา ได้นำข้อมูลผลการดำเนินงานมาประเมินผลตามตัวชี้วัดแผนการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางภาษาด้วยการเก็บสะสมคะแนนพัฒนาทักษะภาษา และตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละนักศึกษาที่สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางภาษา

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	บรรลุ/ไม่บรรลุ	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1. ร้อยละนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางภาษาด้วยการเก็บสะสมคะแนนพัฒนาทักษะภาษา	60	50	77.78	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	2.1950
2. ร้อยละนักศึกษาที่สอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางภาษา	40	15	17.55	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	2.1375
รวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก					4.3325

เกณฑ์การคิดคะแนนความสำเร็จของแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 จากคะแนนถ่วงน้ำหนัก

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1.00 – 1.49	1.50 – 2.49	2.50 – 3.49	3.50 – 4.49	4.50 – 5.00

คะแนนถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 คือ 4.33 คิดเป็นคะแนนความสำเร็จของแผนฯ ที่คะแนน 4.95

รายการหลักฐาน

2.1.4.1 แผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2565 และรายงานการประเมินความสำเร็จของแผนฯ

ข้อ 5. มีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปีถัดไป

ผลการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์ผลดำเนินงานของกิจกรรมบริการวิชาการซึ่งประกอบด้วย การอบรม กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและซอฟต์แวร์ พบว่ายังมีประเด็นที่ยังไม่บรรลุผลหรือยังไม่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาจึงเสนอให้มีการปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งได้แจ้งให้คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาทราบผ่านบันทึกการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาทุกเดือน รวมถึงได้ประชุมร่วมกับคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาเพื่อแจ้งผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค และร่วมหาแนวทางแก้ปัญหาในปีงบประมาณถัดไป นอกจากนี้ได้ประชุมร่วมกับคณะกรรมการรายกิจกรรมในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2565 เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานรายกิจกรรมและร่วมหาแนวทางแก้ไขกระบวนการดำเนินกิจกรรม ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการใช้งบประมาณ

จากการการดำเนินโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณ ในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า การจัดโครงการในไตรมาส 4 ทำให้ประสบปัญหาไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลาของการปิดปีงบประมาณ ดังนั้นในปีงบประมาณ 2565 จึงกำหนดให้คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาเร่งจัดโครงการให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1-3 เพื่อไม่ให้ประสบปัญหาการจัดโครงการที่ต้องมีการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณ นอกจากนี้จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 จึงตกลงให้การดำเนินกิจกรรม/โครงการ เป็นรูปแบบออนไลน์ทั้งหมดในไตร 1 ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อปริมาณและความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสะสมคะแนนภาษาอังกฤษ และการจบการศึกษาของนักศึกษา

2. ด้านการกำหนดปฏิทินกิจกรรม

ผลจากการดำเนินกิจกรรมในปีงบประมาณ 2565 พบว่า การจัดกิจกรรมยังมีความซ้ำซ้อนกันในเรื่องเวลาในการดำเนินกิจกรรม ทำให้เกิดปัญหานักศึกษาลงทะเบียนกิจกรรมซ้ำซ้อน และไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ตนเลือกไว้ ทำให้มีหลายกิจกรรมที่นักศึกษาลงทะเบียนไว้แต่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ทำให้เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ อัตราคงอยู่ของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จากปัญหาดังกล่าว จึงมีการแต่งตั้งให้บุคลากรที่ทำโครงการประเภทเดียวกันเป็นคณะกรรมการเพื่อให้การกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินกิจกรรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน แก้ไขปัญหาการลงทะเบียนหลายกิจกรรมในเวลาเดียวกัน รวมถึงสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด เป็นต้น

3. ด้านระบบการสนับสนุน

ในปีงบประมาณ 2565 บุคลากรสนับสนุนทุกฝ่ายต้องจัดระบบการให้การสนับสนุนกลุ่มอาจารย์ (ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ) โดยมีการประชุมและแบ่งหน้าที่/ความรับผิดชอบในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้จัดโครงการและเจ้าหน้าที่ ทำให้มีความชัดเจนในเชิงการประเมินปริมาณงานของบุคลากร ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่บุคลากรยอมรับ ดังนั้นในปีงบประมาณ 2566 จึงกำหนดให้คณะกรรมการที่รับผิดชอบแต่ละกิจกรรมเข้าร่วมประชุมในวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2565 และรับทราบรูปแบบการทำงานร่วมกัน และมีการปรับรายละเอียดตามข้อเสนอแนะในการประชุมร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 2.1.5.1)

รายการหลักฐาน

2.1.5.1 บันทึกการประชุมปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ

จุดแข็ง

1. สถาบันภาษาได้พัฒนาระบบและกลไกในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษที่ชัดเจน ทำให้มีแนวทางการดำเนินการที่มีความชัดเจน และบุคลากรที่รับผิดชอบงานเข้าใจบทบาทหน้าที่และเป้าหมายการทำงาน

2. สถาบันภาษามีกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาที่หลากหลาย รูปแบบตามความสนใจ ตามระดับภาษาและความสามารถของผู้รับบริการ

3. มีการจัดทำปฏิทินกิจกรรมตั้งแต่ต้นปี ทำให้ผู้รับบริการและผู้ดำเนินงานเองมีทิศทางในการทำงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ

4. การกำหนดภาระงานระหว่างอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทำให้กระบวนการทำงานมีความชัดเจน สามารถกระตุ้นการทำงานของผู้รับผิดชอบแต่ละชั้นตอนให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน เป็นระบบ และเกิดความยุติธรรม

5. มีการกำหนดตัวชี้วัดโครงการของกิจกรรมในประเภทเดียวกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อง่ายต่อการสรุปผลการดำเนินงาน วิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าของกิจกรรม

แนวทางเสริมจุดแข็ง

ควรรนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น โดยเฉพาะในการพัฒนาโปรแกรมรับลงทะเบียนเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

- จัดกิจกรรมที่ทำท้าย เช่น การทำงานร่วมกับนักศึกษาในต่างประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพของนักศึกษา

แนวทางในการพัฒนา

- รับบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	: ร้อยละของนักศึกษาที่สอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ
ชนิดของตัวบ่งชี้	: ผลลัพธ์
การเก็บข้อมูล	: ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อสะท้อนผลลัพธ์ในการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ สถาบันภาษาจึงควรมีการประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาของนักศึกษา โดยประเมินจากร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ชั้นปีสุดท้ายที่มีผลสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของนักศึกษาที่เข้าสอบทั้งหมด

เกณฑ์การประเมิน

โดยแปลงค่าร้อยละของนักศึกษาที่สอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 15 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของจำนวนนักศึกษาสอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ ตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนนักศึกษาสอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ}}{\text{จำนวนนักศึกษาที่เข้าสอบ}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ร้อยละของนักศึกษาสอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ}}{15} \times 5 = \text{คะแนนที่ได้}$$

ผลการดำเนินงาน

ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ

$$\frac{493}{2,809} \times 100 = 17.55$$

$$\frac{17.55}{15} \times 5 = 5.85$$

รายการหลักฐาน

2.2.1 รายงานการผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 รหัส 61

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ
ร้อยละ 15	ร้อยละ 17.55	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ

จุดแข็ง

-

แนวทางเสริมจุดแข็ง

-

จุดที่ควรพัฒนา

-

แนวทางในการพัฒนา

- ส่งเสริมให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ
- บูรณาการซอฟต์แวร์ฝึกทำข้อสอบเพื่อเตรียมนักศึกษาให้สามารถสอบผ่านเกณฑ์ด้านภาษาอังกฤษได้มากขึ้น

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการสะสมคะแนนพัฒนา
ภาษาอังกฤษ
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษานั้น นอกจากจะแสดงให้เห็นด้วยผลการสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษแล้ว ยังสามารถดูได้จากจำนวนนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษ ตามที่กำหนดในประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการสะสมคะแนนจากกิจกรรมพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ให้นักศึกษาจะต้องเก็บคะแนนการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างน้อย 150 ชั่วโมง จึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ สถาบันภาษาควมมีร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จากจำนวนนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) ชั้นปีสุดท้ายทั้งหมด

เกณฑ์การประเมิน

โดยแปลงค่าร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนน เป็นคะแนนระหว่าง 0 - 5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 50 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษ}}{\text{นักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ด้านภาษาอังกฤษด้วยการสอบ}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษ}}{50} \times 5 = \text{คะแนนที่ได้}$$

ผลการดำเนินงาน

ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการสะสมคะแนน

$$\frac{1,855}{2,385} \times 100 = 77.78$$

$$\frac{77.78}{50} \times 5 = 7.78$$

รายการหลักฐาน

2.3.1 รายงานการผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ ปีการศึกษา 2564 (นักศึกษา รหัส 61)

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย <input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ
ร้อยละ 50	ร้อยละ 77.78	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ

จุดแข็ง

มีจำนวนนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการสะสมคะแนนการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความชอบของนักศึกษา
2. เพิ่มกิจกรรมที่มีความท้าทายสำหรับนักศึกษาที่มีความสามารถทางภาษาในระดับสูง

จุดที่ควรพัฒนา

-

แนวทางในการพัฒนา

-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพทุกตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย <input checked="" type="checkbox"/> = บรรลุ <input type="checkbox"/> = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน ตนเอง
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	5 ข้อ	5 ข้อ		<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ค่าเฉลี่ย 3.51	4.39		<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	4 ข้อ	5 ข้อ		<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	ร้อยละ 15	$\frac{193}{2,809} \times 100$	17.55	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	ร้อยละ 50	$\frac{1,855}{2,385} \times 100$	77.78	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	5
เฉลี่ยรวม					5.00