



รายงานการประเมินตนเอง
(Self-Assessment Report: SAR)

ประจำปีการศึกษา 2559
(ข้อมูล 1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560)

สถาบันภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2559

รายงาน วันที่ 31 กรกฎาคม 2560

คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานและกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น สถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจึงนำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา และในรอบระยะเวลา 12 เดือนของปีการศึกษา 2559 สถาบันภาษาได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานภายในร่วมกับมหาวิทยาลัยร่วมกันพัฒนาขึ้น

รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2559 ของสถาบันภาษาจัดทำสำหรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2560 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	14
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ.....	20
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การบริหารและการพัฒนาบุคลากร	23
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : ระบบบริหารความเสี่ยง	27
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 : การบริหารการจัดการความรู้.....	30
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 : ระบบประกันคุณภาพ	34
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน.....	38
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา.....	38
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : การให้บริการวิชาการ	40
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง	45
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ	49
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ.....	53
ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา	56

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา 2559 ทั้งหมดรวม 2 องค์ประกอบ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้

ในปีการศึกษา 2559 สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้มีการจัดทบทวน และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและครอบคลุมทุกประเด็น โดยการจัดสัมมนา เพื่อให้คณะกรรมการดำเนินงานทุกคนได้ระดมสมองในการพัฒนาองค์กรร่วมกันอันเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างกันและร่วมกันกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ได้วิเคราะห์ผลการดำเนินงานซึ่งพบว่า สถาบันภาษามีจุดที่ควรพัฒนา คือ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งฝ่ายบุคลากรได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยให้เป็นปัจจุบันแล้ว

นอกจากนี้ในการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาแก่นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สถาบันภาษาได้จัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การทดสอบ อบรม ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การให้ทุนฝึกอบรมในต่างประเทศ เป็นต้น และได้ประเมินความสำเร็จของโครงการซึ่งพบว่าโครงการส่วนใหญ่ที่จัดขึ้นสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด แต่ในภาพรวมของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยในด้านความสามารถทางภาษาของนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนพบว่ายังต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันภาษา

1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

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

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

1.2 ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

ปรัชญา ศูนย์การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพทางภาษา สนับสนุนมหาวิทยาลัยและชุมชนสู่สากล

วิสัยทัศน์ ศูนย์พัฒนาภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนสำหรับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน

พันธกิจ

1. พัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาด้วยการอบรม และส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษา และวัฒนธรรมด้วยตนเอง
2. พัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษแก่อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัย
3. บริการด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆแก่บุคคล องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ

4. ส่งเสริมศักยภาพผู้สอนภาษาอังกฤษ ด้วยการอบรม และบริการการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง
5. พัฒนาแบบทดสอบ และเป็นศูนย์ทดสอบสมรรถนะทางภาษา
6. พัฒนาระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

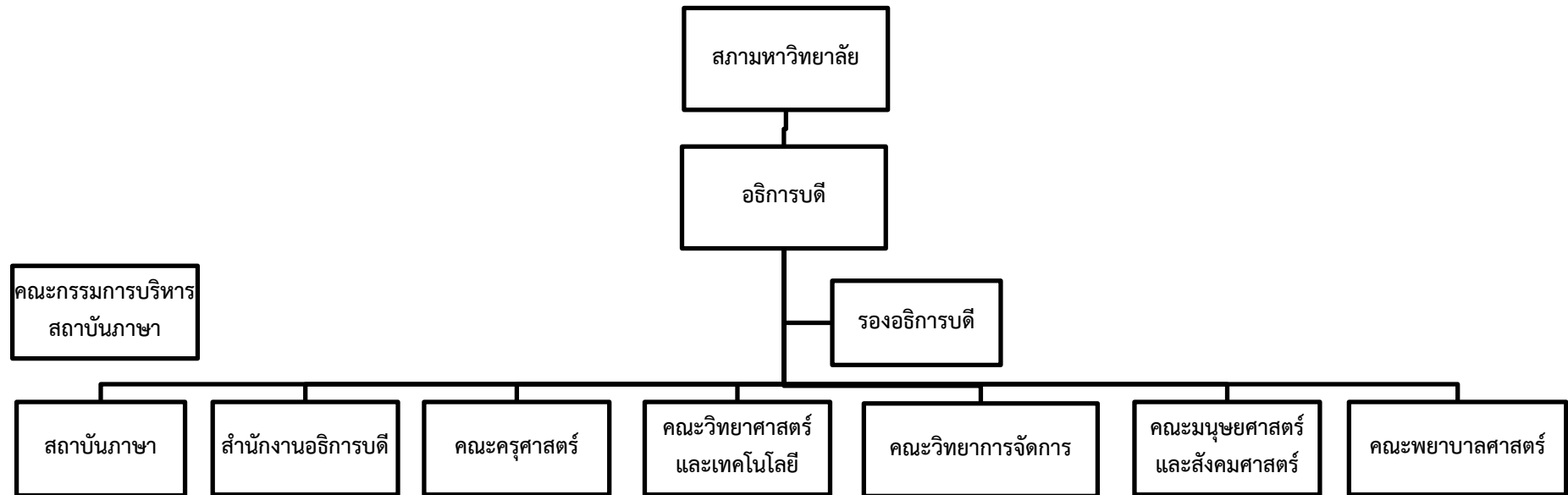
ประเด็นยุทธศาสตร์

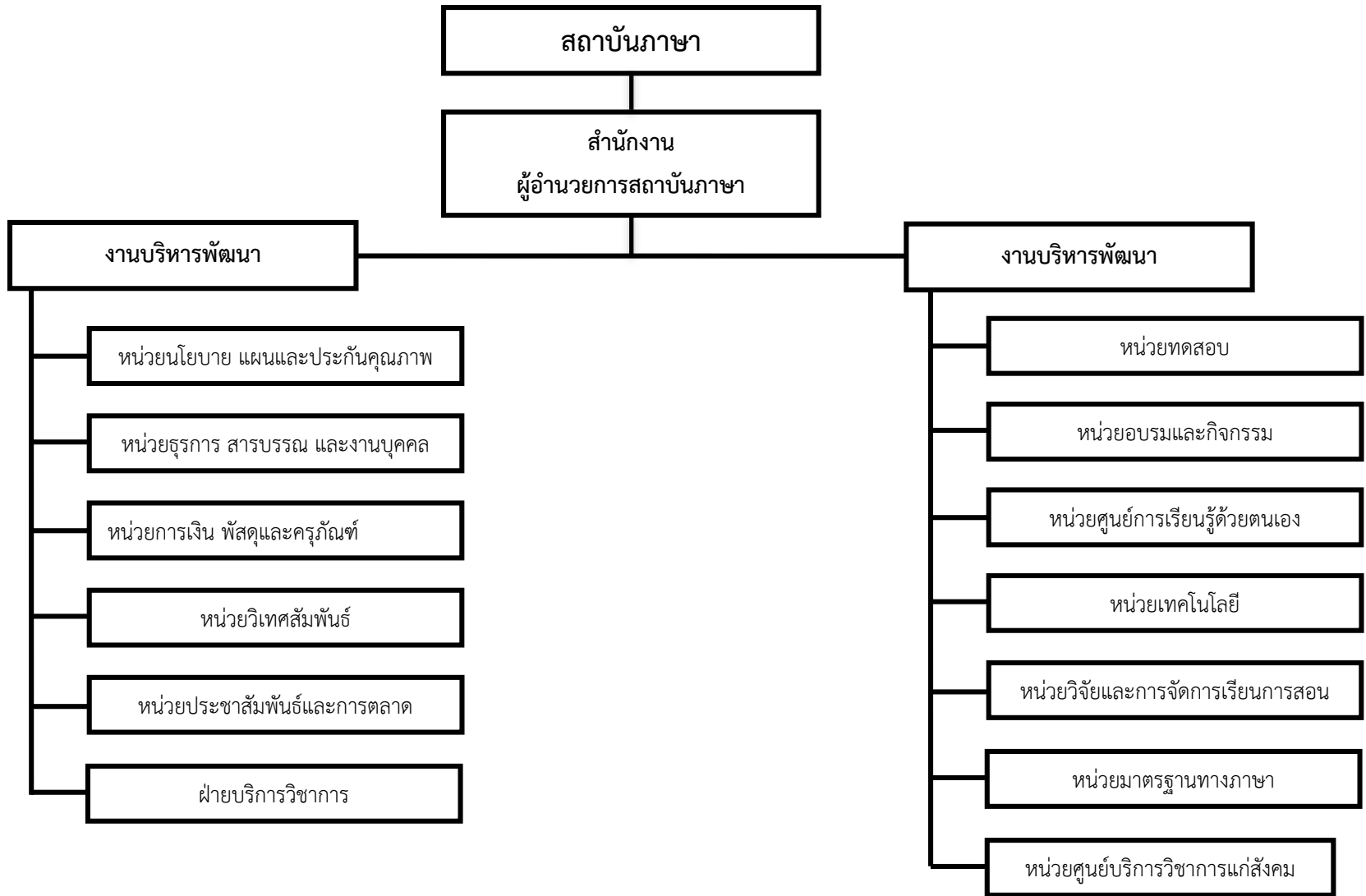
1. พัฒนาศักยภาพทางภาษาสำหรับนักศึกษา และบุคลากรเพื่อพร้อมทำงานในยุคประชาคมอาเซียน
2. สอนภาษาอังกฤษพื้นฐาน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ภาษาอาเซียน หลักสูตรประกาศนียบัตร และหรือระดับปริญญา
3. จัดอบรม ทดสอบ บริการวิชาการเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ
4. สร้างระบบบริหารจัดการองค์กรที่ดีและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์

1. นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมีความรู้และทักษะทางภาษาตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. จัดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และภาษาอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ
3. นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรได้รับการอบรมและทดสอบทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
5. สถาบันภาษามีระบบการบริหารจัดการที่ดีและมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ภาษา

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. วันเพ็ญ | จันทร์ขี้ | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 3. อาจารย์รุจา | สุขพัฒน์ | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 4. อาจารย์ปราณี | สีนาค | 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.เสีเยี่ยม | ไตรรัตน์ | กรรมการ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวดี | วงศ์ทน | กรรมการ |
| 7. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา | | เลขานุการ |

คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | | |
|--------------------------------|---------------|------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์ | ศิรินทร์ | ผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 2. อาจารย์ ดร. วันเพ็ญ | จันทร์ขี้ | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 3. อาจารย์รุจา | สุขพัฒน์ | รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา |
| 4. อาจารย์ปราณี | สีนาค | 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. อาจารย์รณกร | ธรรมจิตต์ | กรรมการ |
| 12. อาจารย์ปภังกร | กิจทวี | กรรมการ |
| 13. อาจารย์ณัฐจิรา | ปุยะกุล ชวีก | กรรมการ |

14. อาจารย์สลินดา	โพธิ์พยัคฆ์	กรรมการ
15. อาจารย์ชนิษฐา	ไทยเจริญ	กรรมการ
16. อาจารย์สถาพร	รุ่งสว่าง	กรรมการ
17. นางสาวจิราภา	ศรีเนียม	กรรมการ
18. นางสาวสินีนาด	พูลเพิ่มพันธุ์	กรรมการ
19. นางสาวกนกวรรณ	นันทศนศิริ	กรรมการ
20. นางอัจฉรา	นามวงศ์	กรรมการ
21. นางสาวสุภารัตน์	จันทร์แมน	กรรมการ
22. นางสาวสิริพร	พวงสำลี	กรรมการและเลขานุการ

1.5 จำนวนอาจารย์และบุคลากร

จำนวนบุคลากรสถาบันภาษา ปีการศึกษา 2559 มีจำนวน 22 คน จำแนกเป็น ข้าราชการพลเรือน สายวิชาการ 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 2558	ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การบริหารและการพัฒนาบุคลากร		
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การบริหารและการพัฒนาบุคลากร	- ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและมีการกำหนดตัวชี้วัดแผนให้ชัดเจน	- สถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานสำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนโดยแบ่งเป็นแผนระยะสั้น (ทุกปีงบประมาณ) และแผนระยะยาวของบุคลากรสายวิชาการ 5 ปี -สถาบันภาษามีการสำรวจบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับความต้องการในการศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกและการทำผลงานทางวิชาการ ในปี 2559-2564 โดยในปี พ.ศ. 2559 มีการสำรวจบุคลากรสายวิชาการพบว่า มีความต้องการในการศึกษาต่อจำนวน 2 ท่าน -ด้านบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันภาษาได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้นตามโครงการที่มหาวิทยาลัยจัดอย่างสม่ำเสมอ
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : กระบวนการให้บริการวิชาการ	-ควรมีการจัดเก็บแบบสอบถามของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมโดยอาจจะมีการขยายเวลาในการเก็บข้อมูล เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้	-สถาบันภาษาได้นำวิธีการตอบแบบสอบถามในระบบออนไลน์มาใช้ในบางโครงการที่มีผู้เข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้สามารถลดเวลา และขั้นตอนในการทำงานได้มาก

องค์ประกอบคุณภาพ	ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2558	ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
	<p>-ควรมีการนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>ทั้งนี้การตอบแบบสอบถามในระบบออนไลน์ยังช่วยอำนวยความสะดวกกับตัวผู้ให้บริการ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารของผู้จัดโครงการด้วยเช่นกัน</p> <p>-เมื่อการดำเนินงานโครงการเสร็จสิ้นผู้ดำเนินงานได้นำผลมารายงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานอีกครั้งเพื่อให้ที่ประชุมร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในครั้งต่อไป</p>

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
 การเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ 2560
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อาจารย์รุจา สุขพัฒน์, อาจารย์ ดร.อิทธินันท์ คิมพะจันทร์,
 นางสาวจิราภา ศรีเนียม

คำอธิบายตัวบ่งชี้ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	หน่วยงานมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน	สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ปรับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานครั้งที่ 1 โดยบุคลากรทุกหน่วยของสถาบันฯ มีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ.2557-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 พ.ศ. 2559) โดยสถาบันฯ ได้ปรับแผนยุทธศาสตร์เมื่อจัดกิจกรรมสัณนิกร์กองคักรระหว่างวันที่ 16-19 พฤษภาคม 2559 เพื่อนำมาเป็นกรอบในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมสถาบันฯ ปีงบประมาณ 2560 (เอกสารหมายเลข 1.1.1.1) การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา ดำเนินการโดยศึกษาวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ จากนั้นได้ระดมความคิดเห็นจากบุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันฯ และนำข้อสรุปทั้งหมดที่ได้จากกิจกรรมสัณนิกร์กองคักร มาปรับแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
2	หน่วยงานมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานลงไปสู่หน่วยงานทุกระดับ	<p>หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพได้นำแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2559-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2559) เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา จากนั้นจึงนำแผนยุทธศาสตร์เข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษาเพื่อถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ให้คณะกรรมการทุกหน่วยทราบและเป็นกรอบในการกำหนดโครงการ/กิจกรรมของแต่ละหน่วยต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.1.2.1)</p>
3	หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน	<p>สถาบันภาษามีกระบวนการในการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจของหน่วยงาน โดยกระบวนการในการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี มีขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา 2. คณะกรรมการหน่วยต่าง ๆ รับทราบแผนยุทธศาสตร์ และนำไปวางแผนโครงการ/กิจกรรม 3. คณะกรรมการหน่วยต่าง ๆ นำเสนอแผนโครงการ/กิจกรรมประจำปีต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาเพื่อพิจารณา 4. กรรมการแต่ละหน่วยปรับปรุงแผนโครงการ/กิจกรรมในกรณีมีการแก้ไข 5. ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาอนุมัติแผนงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.1.3.1)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
4	หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	สถาบันภาษาได้กำหนดตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และตั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยกระบวนการในการกำหนดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ เกิดจากการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ โดยระดมความคิดเห็นและหาข้อสรุปในการกำหนดตัวบ่งชี้ตลอดจนค่าเป้าหมายของแผน (เอกสารหมายเลข 1.1.4.1)
5	หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี	ทุกหน่วยในสถาบันภาษามีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2560 ตามที่กำหนดไว้ โดยโครงการ/กิจกรรมส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้ตามแผน มีโครงการ/กิจกรรมที่จำเป็นต้องเลื่อนการดำเนินการไปในไตรมาสอื่น ๆ เล็กน้อย ซึ่งโครงการ/กิจกรรมที่มีการขอเปลี่ยนไตรมาสในการดำเนินการหน่วยงานที่รับผิดชอบจะทำบันทึกข้อความชี้แจงเหตุผลของการขอเลื่อนไตรมาสตามระเบียบของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.1.5.1)
6	หน่วยงานมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร	-
7	หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร	สถาบันภาษามีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา ครั้งที่ 10/2560 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2560 (เอกสารหมายเลข 1.1.7.1) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานสถาบันภาษาในปีต่อไป

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
8	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	-

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 6 ข้อ	4 คะแนน	<input type="checkbox"/> บรรลุ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<ul style="list-style-type: none"> - สถาบันภาษามีการปรับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผลการดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย - สถาบันภาษามีการปรับแก้เป้าหมายและตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษาให้เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินการจริงมากขึ้น 	
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.1.1.1	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2559-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2559)	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.1.2.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.1.3.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.1.4.1	แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2559-2561 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2559)	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.1.5.1	สรุปผลการดำเนินงานสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2559	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.1.7.1	รายงานการประเมินตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ระบบการบริหารงานภายใน
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
 การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2559
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : รองศาสตราจารย์ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ อาจารย์ณัฐฐิรา ปุยะกุล ชวิก
 คำอธิบายตัวบ่งชี้ ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ระบบและกลไก
 ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ หากหน่วยงานมีระบบ กลไก ตลอดจนติดตามการดำเนินงานแล้วนำผลมา
 ปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้หน่วยงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรม	สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมโดยแต่งตั้งผู้บริหารรับผิดชอบงานแต่ละฝ่ายรวมถึงคณะกรรมการในฝ่าย มีการกำหนดแนวนโยบายและปฏิทินการดำเนินงานในแต่ละปี (เอกสารหมายเลข 1.2.1.1)
2	หน่วยงานมีระบบและกลไกการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย	การดำเนินงานของสถาบันภาษาจะดำเนินงานตามระบบคือและปฏิทินการดำเนินงานที่ได้วางแผนไว้โดยผู้บริหารที่รับผิดชอบงานแต่ละฝ่ายจะดำเนินการประชุมย่อยในฝ่าย (เอกสารหมายเลข 1.2.21) แล้วนำเสนอผลการประชุมในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา(เอกสารหมายเลข 1.2.2.2) และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข 1.2.2.3) นอกจากนี้มีฝ่ายนโยบายและแผนเป็นผู้กำกับและแจ้งเตือนการดำเนินงานตามไตรมาส รวมถึงรายงานผลการใช้งบประมาณในที่ประชุมทั้งสองระดับ เพื่อให้ผู้บริหารได้กำกับ ติดตาม ดูแลเพื่อให้ภารกิจบรรลุตามเป้าหมาย
3	หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหรือสถาบัน	หลังการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานจะสรุปการดำเนินงานและนำผลสรุปมารายงานต่อคณะกรรมการสถาบันภาษาในที่ประชุม (เอกสารหมายเลข 1.2.3.1) และผลการรายงานนี้ผู้บริหารสถาบันภาษาจะนำไปรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยต่อไป อีกทั้งสถาบันภาษาจะส่งสรุปการดำเนินงานในรูปแบบเอกสารเพื่อรายงานมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส (เอกสารหมายเลข 1.2.3.2)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
4	หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินการตามภารกิจ	สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจโดยฝ่ายนโยบายและแผนมีเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมผลการประเมินโครงการในแต่ละไตรมาสตามปฏิทินการดำเนินงานตลอดปีแล้วนำผลไปรายงานการประเมินตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ (เอกสารหมายเลข 1.2.4.1)
5	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจ	สถาบันภาษามีแนวปฏิบัติให้ผู้รับผิดชอบโครงการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการไปปรับปรุงการดำเนินโครงการและกิจกรรมในครั้งต่อไปโดยแต่ละฝ่ายจะมีการประชุมในฝ่ายของตนเองและแจ้งรายละเอียดการประชุมในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานทุกครั้ง
6	ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>ผู้บริหารของสถาบันภาษาบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 10 ประการ กล่าวคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) หลักประสิทธิผล มีการบริหารงานโดยเน้นการบรรลุความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ โดยมีระบบและแนวทางการปฏิบัติงาน ตรวจสอบการระบุตัวชี้วัดและเป้าหมายในทุกโครงการตามไตรมาสและ กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษาและรายงานมหาวิทยาลัย และนำจุดอ่อนในโครงการที่ไม่บรรลุผลมาอภิปรายเพื่อแก้ปัญหาในการของบประมาณในปีต่อไป 2) หลักประสิทธิภาพ สถาบันภาษาบริหารงานโดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น มีระบบระเบียบการใช้ห้องต่างๆ ร่วมกัน มีผู้รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรและมีการตรวจสอบการใช้งาน รวมถึงระเบียบการใช้สื่อฝึกภาษาอย่างคุ้มค่า วิธีการในการใช้สื่อ เช่น บูรณาการกับการเรียนการสอนหรือการผ่านเกณฑ์ด้านภาษา เป็นต้น โดยมีการวิจัยถึงความคุ้มค่าของสื่อฝึกภาษา รวมถึงรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานทุกเดือน 3) หลักการตอบสนอง สถาบันภาษาให้ความสำคัญกับการสนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการใช้สื่อออนไลน์

ชื่อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>เช่น website/facebook/email เพื่อให้ข้อมูลการใช้งาน ตลอดจนการแก้ปัญหากรณีผู้รับบริการมีปัญหาการใช้งาน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถาบัน</p> <p>4) หลักการรับผิดชอบ สถาบันภาษาตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการใช้งานขององค์กรตามพันธกิจ โดยจัดกิจกรรมต่างๆให้ครบถ้วนตามพันธกิจ ตลอดจนพัฒนาระบบและกลไกต่างๆ และมีการทำงานในรูปคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงานตลอดจนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามพันธกิจขององค์กร</p> <p>5) หลักความโปร่งใส สถาบันภาษามีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่างๆที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้แก่บุคลากรและสาธารณชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น website/facebook บนทึ๊กข้อความ เป็นต้น</p> <p>6) หลักการมีส่วนร่วม สถาบันภาษาเปิดโอกาสและรับฟังบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะกิจกรรมต่างๆในการพัฒนาด้านภาษาและการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ เช่น การประชุม การสำรวจความคิดเห็น การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น</p> <p>7) หลักการกระจายอำนาจ สถาบันภาษามีการกระจายอำนาจไปสู่คณะและหน่วยงานต่างๆ เช่น การคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการหรือรับทุน เป็นต้น นอกจากนี้ มีการกระจายอำนาจไปสู่ส่วนท้องถิ่น เช่น การคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมครูสอนภาษาอังกฤษซึ่งจัดโดยสถาบันภาษา เป็นต้น</p> <p>8) หลักนิติธรรม สถาบันภาษาบริหารงานตามระเบียบประกาศและแนวปฏิบัติที่ผ่านการกลั่นกรองจากฝ่ายกฎหมายของมหาวิทยาลัยและเป็นไปตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรได้รับสิทธิเสมอภาคกัน</p> <p>9) หลักความเสมอภาค สถาบันภาษามีระเบียบในการบริหารงานและการให้บริการ ซึ่งบุคลากรของสถาบันและผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการ</p>

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ การบริหารจัดการภายในองค์กรเน้นมติที่ได้จากการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบันภาษา โดยผ่านการพิจารณาจากการประชุมย่อยของฝ่ายต่างๆ และการประชุมคณะกรรมการบริหาร

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	ให้แต่ละฝ่ายภายใต้โครงสร้างบริหารงานของสถาบันภาษาดำเนินการและติดตามผลการบริหารงานภายในของแต่ละฝ่ายด้วยตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการใช้ระบบการกรอกข้อมูลลงฐานข้อมูลกลางของสถาบันภาษาการส่งเสริมให้บุคลากรทั้งที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ให้มีโอกาสได้เข้าร่วมสังเกตการณ์ ร่วมทำกิจกรรมหรือการเข้ารับความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในซึ่งจัดขึ้นโดยบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารและโครงสร้างการทำงานและความรับผิดชอบใหม่ในปีการศึกษา 2/2559 ทำให้ระบบการบริหารงานภายในมีการปรับเปลี่ยนและการดำเนินงานในบางขั้นตอนต้องทำความเข้าใจกันใหม่	ประชุมทำความเข้าใจกับบทบาทและความรับผิดชอบที่มีการปรับเปลี่ยน

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.2.1.1	แผนผังการบริหารงาน	สถาบันภาษา
1.2.2.1	ปฏิทินการดำเนินงานปีงบประมาณ 2560	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.2.3.1	รายงานการประชุมในฝ่าย	หน่วยงาน
1.2.4.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา	หน่วยธุรการ สารบรรณ และงานบุคคล
1.2.5.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา	หน่วยธุรการ สารบรรณ และงานบุคคล

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของ ข้อมูล
1.2.6.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบัน ภาษา	หน่วยธุรการ สารบรรณ และ งานบุคคล
1.2.7.1	รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมโครงการ	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.2.8.1	รายงานการประเมินตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์สถาบัน ภาษา	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.2.9.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เอกสารการ ปรับปรุงการดำเนินโครงการ	สถาบันภาษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	:	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2559
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์ไพศาล สีมาเลาเต่า 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"> - ระบบข้อมูลบุคลากร - ระบบครุภัณฑ์ - ระบบสื่อเสริมการเรียนรู้ - ระบบเก็บคะแนนของนักศึกษา ซึ่งสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศได้ทาง URL ที่ http://lisystem.npru.ac.th (เอกสารหมายเลข 1.3.1.1)
2	มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศ	ฝ่ายระบบสารสนเทศของสถาบันภาษาได้มีการประชุมคณะกรรมการ เพื่อรวบรวมข้อมูลของฝ่ายต่าง ๆ มาจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลและให้บริการดาวน์โหลดในรูปแบบของไฟล์เอกสารดิจิทัล (เอกสารหมายเลข 1.3.2.1)
3	มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	คณะกรรมการประจำฝ่ายสารสนเทศมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการเข้าใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้ในทุกระดับ โดยข้อมูลนำเข้าจะถูกตรวจสอบตามลำดับการบริหารงานของสถาบันภาษา ทั้งนี้ในส่วนของระบบสารสนเทศ

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		มีการตรวจสอบการเข้าใช้ข้อมูลด้วยรหัสผ่านและมีการเก็บประวัติการเข้าใช้งานตลอดเวลา (เอกสารหมายเลข 1.3.3.1)
4	มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ฝ่ายสารสนเทศมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นทุก ๆ 3 เดือนเพื่อสรุปและทำการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (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>มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนด้านการศึกษาบุคลากรในหน่วยงานที่การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อนำกลับมาประยุกต์ใช้กับสถาบันภาษาต่อไป</p> <p>มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง และมีการสนับสนุนด้านบุคลากรด้วยการเพิ่มบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น และมีการส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอยู่เดิมมีการพัฒนาตนเอง</p>

จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.3.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำฝ่ายสารสนเทศ	หน่วยเทคโนโลยี
1.3.2.1	รายงานประชุมของสถาบันภาษาที่มีการสอบถามความต้องการระบบสารสนเทศ	หน่วยเทคโนโลยี
1.3.3.1	รายงานการประชุมของสถาบันภาษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ	หน่วยเทคโนโลยี
1.3.4.1	รายงานการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ใช้ระดับต่างๆ	หน่วยเทคโนโลยี
1.3.4.2	เอกสารประเมินความพึงพอใจและสรุปรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	หน่วยเทคโนโลยี
1.3.5.1	รายงานการประชุมเพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและรายงานความต้องการระบบสารสนเทศ	หน่วยเทคโนโลยี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4	:	การบริหารและการพัฒนาบุคลากร
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ 2560
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์ อาจารย์ชัชชญา ไทยเจริญ นางสาวกนกวรรณ นิมิต์ศนศิริ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาคุณภาพอาจารย์อย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งมีการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบัน

สถาบันภาษาเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจทั้งด้านการเป็นฝ่ายสนับสนุนและด้านการจัดการเรียนการสอน บุคลากรจึงประกอบด้วยฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายวิชาการ ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรแต่ละฝ่ายตามความเหมาะสมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมาจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานสถาบันภาษา

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	สถาบันภาษามีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้น (ทุกปีงบประมาณ) และระยะยาว (5 ปี) โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 1.4.1.1)
2	มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	ฝ่ายบุคลากรของสถาบันภาษามีการประชุมวางแผนการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด (เอกสารหมายเลข 1.4.2.1)
3	มีการนำผลจากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน	หลังการเข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมจัดทำรายงานสรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรมและส่งให้ฝ่ายบุคลากรเพื่อรวบรวมเสนอต่อผู้บริหาร และเขียนรายงานสรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรมให้บุคลากรทุกคนของสถาบันภาษาได้รับทราบทางอีเมล <u>บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)</u> หลังการอบรมได้นำความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Active Learning และกิจกรรมที่ได้รับจากการ

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>ฝึกอบรม อาทิ รูปแบบการสอน กิจกรรม ตลอดจนการบูรณาการเทคนิคที่ได้จากการอบรม Google Classroom มาปรับใช้ในการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน ทำให้การจัดการเรียนการสอนมีสีสัน และผู้เรียนมีความสุข สนุกสนาน เกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในการเรียนเพิ่มขึ้น</p> <p><u>บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)</u></p> <p>หลังการอบรมเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการทำงาน โดยสามารถปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สั้น กระชับ และมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การนำความรู้ภายหลังการอบรมการใช้งาน Google form, Google drive, QR Code มาใช้ในขั้นตอนการรับสมัคร การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 1.4.3.1)</p>
4	มีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน	มีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสุขในการทำงานของบุคลากร เพื่อสรุปและนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาทางด้านบุคลากรของสถาบันภาษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.4.4.1)
5	มีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด	คณะกรรมการดำเนินงานด้านบุคลากรมีการประชุมเพื่อประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (เอกสารหมายเลข 1.4.5.1)
6	มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 และ 5 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	ฝ่ายบุคลากรสถาบันภาษามีการนำผลการประเมินในข้อ 4 และข้อ 5 มาปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2560 ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรมากยิ่งขึ้น (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

ประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>1. สถาบันภาษามีโครงสร้างบุคลากรที่ชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานสถาบันภาษา และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานตามสายงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. บุคลากรส่วนใหญ่ของสถาบันภาษาเป็นคนรุ่นใหม่ ทันสมัย กล้าคิด กล้าแสดงออก และกล้าตัดสินใจ</p> <p>3. สถาบันภาษามีผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ กำกับดูแลและให้คำปรึกษา ตลอดจนช่วยแก้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด</p> <p>4. คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาร่วมกันแสดงความคิดเห็น และร่วมอภิปรายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งในการประชุมย่อยของหน่วยงานและการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสถาบัน</p>	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
สถาบันภาษามีภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากมหาลัยให้ดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณเป็นจำนวนมาก แต่มีจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนหนึ่งคนต้องรับภาระงานมากกว่าสองฝ่าย	พัฒนาระบบและกลไกการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ตลอดจนเพิ่มจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงาน หรือแหล่งของข้อมูล
1.4.1.1	แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.4.2.1	รายงานการประชุมฝ่ายบุคลากร	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.4.3.1	รายงานสรุปผลการเข้ารับการฝึกอบรม และการใช้งาน Google form, Google Drive และ QR Code บนเว็บไซต์ สถาบันภาษา http://li.npru.ac.th/	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.4.4.1	ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสุข ในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	สำนักงานอธิการบดี
1.4.5.1	รายงานการประชุมเพื่อประเมินความสำเร็จของแผนการ บริหารและพัฒนาบุคลากร	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.4.6.1	แผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2560	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	:	ระบบบริหารความเสี่ยง
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีงบประมาณ 2559
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์รุจา สุขพัฒน์, อาจารย์ปัทมกร กิจทวี นางสาวสินีนารถ พูลเพิ่มพันธุ์

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	สถาบันภาษามีการตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงภายในหน่วยงาน โดยมีผู้อำนวยการสถาบันเป็นประธานกรรมการและมีตัวแทนจากแต่ละหน่วยงานมาเป็นคณะกรรมการ ตามคำสั่งสถาบันภาษา เลขที่ 7/2559 (เอกสารหมายเลข 1.5.1.1)
2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากปัจจัยภายในและภายนอกตามบริบทของหน่วยงาน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงร่วมกันประชุมวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยพิจารณาจากการดำเนินงานสถาบันภาษาในปีที่ผ่านมา ตลอดจนวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้น ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกหน่วยงานในการประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559 พบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านนโยบาย และด้านธรรมาภิบาล (เอกสารหมายเลข 1.5.2.1.)
3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและ	เมื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงานสถาบันภาษาแล้วจึงได้ประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยงนั้นและผลกระทบที่อาจจะได้รับหากความเสี่ยงนั้น

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	จัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	เกิดขึ้นแล้วจึงจัดลำดับความเสี่ยงสรุปเป็นประเด็นความเสี่ยงของสถาบันภาษาที่นำมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยทดสอบ หน่วยอบรมและกิจกรรม และหน่วยวิจัยและการจัดการเรียนการสอน และด้านนโยบายของหน่วยเทคโนโลยี (เอกสารหมายเลข 1.5.3.1.)
4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการตามแผน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยพิจารณาจากผลการประเมินความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข ลดและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นความเสี่ยงของหน่วยทดสอบ หน่วยอบรมและกิจกรรม หน่วยวิจัยและการจัดการเรียนการสอน และหน่วยเทคโนโลยี (เอกสารหมายเลข 1.5.4.1.)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
5	มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนจนมีระดับความเสี่ยงลดลงอย่างน้อย 1 ด้าน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน และรายงานมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษาดำเนินการติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง โดยมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ จากนั้นจึงประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงอีกครั้ง แล้วจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผน รายงานต่อมหาวิทยาลัยในรอบ 6 เดือนตามบันทึกเลขที่ 140/2560 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2560 และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงอีกครั้งเมื่อ 31 กรกฎาคม 2560 พบว่ามีระดับความเสี่ยงลดลง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยทดสอบ ประเด็น จำนวนผู้เข้าอบรมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากนักศึกษาลงทะเบียนแล้วไม่มาอบรมในวันจริง ซึ่งสถาบันฯ ได้กำหนดมาตรการลงโทษสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนแล้วไม่มาอบรม โดยจะไม่อนุญาตให้นักศึกษาผู้นั้นเข้าอบรมรายการใด ๆ ของสถาบันฯ เป็นเวลา 3 เดือน ซึ่งผลหลังประกาศใช้มาตรการดังกล่าวพบว่า จำนวนนักศึกษาสมัครแล้วขาดอบรมน้อยลง ทำให้ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของหน่วยทดสอบลดลงจากระดับสูงเป็นระดับปานกลาง (เอกสารหมายเลข 1.5.5.1)
6	มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	สถาบันภาษามีการนำผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงมาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ ตลอดจนนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษามาเป็นแนวทางในการแก้ไข/ปรับเปลี่ยนแผนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป โดยมีข้อเสนอแนะว่ามาตรการบริหารความเสี่ยงของหน่วยทดสอบสามารถลดความเสี่ยงได้สมควรดำเนินการต่อไป สำหรับหน่วยอบรมและกิจกรรมหน่วยวิจัยและการจัดการเรียนการสอน หน่วยเทคโนโลยี ควรปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้ได้มากที่สุด (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 4 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 2560	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.5.2.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.5.3.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.5.4.1	แผนบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา ปีงบประมาณ 2560	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ

1.5.5.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2560	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
1.5.6.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา ครั้งที่ 10/2560 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2560	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	:	การบริหารการจัดการความรู้
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2559
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์รุจา สุขพัฒน์ อาจารย์สลินดา โพธิ์พยัคฆ์ นางสาวจิราภา ศรีเนียม

คำอธิบายตัวบ่งชี้ มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังค
 ฐานความรู้และสังคแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการ
 รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ
 เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการ
 บริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุนความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้
 การเข้าถึงข้อมูลและการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและ
 วัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน	ในปีการศึกษา 2559 สถาบันภาษามีแผนการจัดทำองค์ความรู้ คือ เรื่องขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการขออนุมัติงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานธุรการให้เป็นระบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันภาษาด้านการพัฒนาระบบและการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เอกสารหมายเลข 1.6.1.1)
2	มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	สถาบันภาษาได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ ดังนี้ <u>ประเด็นความรู้</u> เรื่อง ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการขออนุมัติงบประมาณ <u>บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย</u> คือ บุคลากรสถาบันภาษา จำนวน 22 คน (เอกสารหมายเลข 1.6.2.1)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	สถาบันภาษาได้จัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ ดังนี้ วันที่ 10 พฤษภาคม 2560 สถาบันภาษาได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการในสำนักงาน และได้เชิญ นางสาวจิราภา ศรีนิยม ซึ่งเป็นผู้ดำเนินงานธุรการด้านการเงินของสถาบันภาษาและเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานธุรการการเงินเป็นอย่างดี มาให้ความรู้กับบุคลากรสถาบันภาษา (เอกสารหมายเลข 1.6.3.1)
4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	นางสาวจิราภา ศรีนิยม ผู้ดำเนินงานธุรการด้านการเงิน สถาบันภาษาได้รวบรวมความรู้เกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขออนุมัติงบประมาณจากแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และได้เผยแพร่ความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรของสถาบันภาษา โดยการบรรยายให้ความรู้และจัดทำเป็นคู่มือการเบิกจ่ายงบประมาณในการจัดทำโครงการ และได้เผยแพร่ความรู้ไว้บน website สถาบันภาษา ทั้งนี้ได้จัดทำแบบฟอร์ม checklist ของฝ่ายการเงินสถาบันภาษา เพื่อใช้สำหรับการเตรียมเอกสารเบื้องต้นที่ใช้ในการเบิกจ่ายงบประมาณ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานธุรการด้านการเงินของสถาบัน (เอกสารหมายเลข 1.6.4.1)
5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	บุคลากรสถาบันภาษาได้นำความรู้เกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขออนุมัติงบประมาณ ไปใช้ในการดำเนินงานโครงการของสถาบันภาษา และมีการสำรวจความพึงพอใจของการพัฒนาขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการขออนุมัติงบประมาณ โดยได้ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ ดังนี้ ผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า คู่มือสามารถอำนวยความสะดวกต่อการจัดทำโครงการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 คู่มือสามารถใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว คู่มือมีรายละเอียดค่าใช้จ่ายแต่ละหมวดหมู่

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		ถูกต้องครบถ้วน คู่มือสามารถลดขั้นตอนในการทำงานให้ผิดพลาดน้อยลงได้ สามารถจัดโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 สามารถนำไปใช้ในการบริหารการตัดสินใจและแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 และคู่มือมีขั้นตอนการจัดทำโครงการที่ชัดเจน ความพึงพอใจในภาพรวมของคู่มืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 โดยรวมผลจากการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานการเงิน พัสดุ และครุภัณฑ์ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมครั้งนี้ถือว่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งหมด 4.67 (เอกสารหมายเลข 1.6.5.1)

การประเมิน :

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
เนื่องจากสถาบันภาษาเป็นหน่วยงานที่มีการทำงานแตกต่างไปจากหน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัย กล่าวคือ สถาบันภาษาเป็นหน่วยงานที่อาจารย์ต้องปฏิบัติงานในส่วนของการธุรการบ้าง ในบางโอกาส จึงต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนเสมอๆ ดังนั้นการปฏิบัติงานร่วมกันในหน่วยงานจึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสายงานอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่มีอยู่ระหว่างตัวบุคคลได้เป็นอย่างดี และ	-

เนื่องจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานต่างสายงาน จึงทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการทำงานและทำให้งานนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.6.1.1	Action plan KM สถาบันภาษา ปีการศึกษา 2559	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.6.2.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้สถาบันภาษา	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.6.3.1	การจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2559	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.6.4.1	คู่มือการเบิกจ่ายงบประมาณในการดำเนินงานโครงการสถาบันภาษา	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.6.5.1	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของการพัฒนาขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการขออนุมัติงบประมาณ	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 :

ระบบประกันคุณภาพ

ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
 การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2559
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อาจารย์รุจา สุขพัฒน์ อาจารย์สลินดา โพธิ์พยัคฆ์
 และนางสาวกนกวรรณ นิมทัตศศิริ

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม สอดคล้องกับพันธกิจ และการพัฒนาของหน่วยงาน	<p>สถาบันฯ มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน (เอกสารหมายเลข 1.7.1.1) มีหน้าที่ดังนี้</p> <p>1.1 กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ</p> <p>1.2 เสนอแนวทางในการวางระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพภายใน</p> <p>1.3 กำกับ ติดตาม และให้ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน</p> <p>1.4 สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินตนเอง</p>

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
2	มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน	คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษามีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยกำหนดให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้ และกำหนดให้บุคลากรปฏิบัติงานการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการทุกฝ่าย (เอกสารหมายเลข 1.7.2.1-2)
3	มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของหน่วยงาน	สถาบันภาษามีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจของสถาบันฯ (เอกสารหมายเลข 1.7.3.1) ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา - ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การให้บริการวิชาการ - ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง - ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ - ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ
4	มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) การควบคุมติดตามการดำเนินงานและประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัย 3) มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนพัฒนาคุณภาพ 	สถาบันภาษามีการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยจัดทำรายงานการประเมินตนเองรอบ 6 เดือน (เอกสารหมายเลข 1.7.4.1) นอกจากนี้ สถาบันภาษามีการนำผลการประเมินคุณภาพและคำแนะนำของกรรมการผู้ประเมินในปีที่ผ่านมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.7.4.2) และดำเนินการตามแผน
5	มีผลรวมของคะแนนการประกันคุณภาพสูงขึ้น	สถาบันภาษามีผลรวมคะแนนประกันคุณภาพสูงขึ้น โดยดูจากคะแนนเฉลี่ยรวม 2 องค์กรประกอบ เปรียบเทียบปีการศึกษา 2557 คะแนน 3.40 กับปีการศึกษา 2558 คะแนน 4.01

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
สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ และมีการควบคุมติดตามให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
1.7.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.7.2.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.7.2.2	รายงานการประชุมนโยบายการประกันคุณภาพภายใน	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.7.3.1	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันภาษา	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ
1.7.4.1	รายงานการประเมินตนเองรอบ 6 เดือน	หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ

1.7.4.2	แผนพัฒนาคุณภาพประจำปีการศึกษา 2559	หน่วยนโยบาย แผนและ ประกันคุณภาพ
---------	------------------------------------	------------------------------------

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	:	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	คะแนน
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2559
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์ ดร. วันเพ็ญ จันทรังษี นางสาวสินีนาก พูลเพิ่มพันธุ์ นางสาวสิริพร พวงสำลี นางสาวญาดา มัทธนิยางกูร

คำอธิบายตัวบ่งชี้ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากคะแนนเต็ม 5.00) ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา ซึ่งสำรวจความพึงพอใจอย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

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

วิธีการคำนวณ:

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

รายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา:

สถาบันภาษามีวิธีการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ 2 ประเภท คือ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ และใช้แบบสำรวจความพึงพอใจออนไลน์ โดยผลการสำรวจที่ได้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มเป้าหมาย นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก (2.1.1) และสามารถสรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษา ได้ดังนี้

1. กลุ่มนักศึกษา จากผลสำรวจจำนวน 3,508 คน สรุปได้ว่า
 - 1.1 มีความพึงพอใจด้านบริการของสถาบันภาษาในระดับ 4.13
 - 1.2 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับ 4.18
 - 1.3 มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.09
 - สรุปด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มคือ ด้านบริการของสถาบันภาษา
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ จากผลสำรวจจำนวน 137 คน สรุปได้ว่า
 - 2.1 มีความพึงพอใจด้านบริการของสถาบันภาษาในระดับ 4.31
 - 2.2 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับ 4.37

2.3 มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.58

- สรุปด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มคือ ด้านบริการของสถาบันภาษา

3. กลุ่มอาจารย์ จากผลสำรวจจำนวน 223 คน สรุปได้ว่า

3.1 มีความพึงพอใจด้านบริการของสถาบันภาษาในระดับ 4.31

3.2 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับ 4.33

3.3 มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.48

- สรุปด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มคือ ด้านบริการของสถาบันภาษา

4. กลุ่มบุคคลภายนอก จากผลสำรวจจำนวน 55 คน สรุปได้ว่า

4.1 มีความพึงพอใจด้านบริการของสถาบันภาษาในระดับ 4.29

4.2 มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับ 4.42

4.3 มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.63

- สรุปด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่มคือ ด้านบริการของสถาบันภาษา

จากการสำรวจผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถาบันภาษาในภาพรวม

ในระดับ 4.44

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
3.50 ค่าเฉลี่ย	4.17 ค่าเฉลี่ย	4 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของ ข้อมูล
2.1.1.1	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2559	สถาบันภาษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	:	การให้บริการวิชาการ
ประเภทของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา 2559
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	:	อาจารย์ปราณี สีนาค อาจารย์ปัทมกร กิจทวี อาจารย์สุรัชชัย อยู่สุข นางสาวพศิกา ธารณธรรม นางสาวสินีนารถ พูลเพิ่มพันธุ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ การให้บริการวิชาการด้านภาษาเป็นภารกิจประการหนึ่งของสถาบันภาษา ดังนั้น สถาบันภาษาควรคำนึงถึงพันธกิจของหน่วยงานและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแล้วนำมาจัดทำแผน บริการวิชาการประจำปี มีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการและนำมาปรับปรุงแผนพัฒนา การให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่องบริการวิชาการ หมายถึง การให้บริการอบรม/สัมมนา/กิจกรรมทางด้าน ภาษาแก่บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการสำรวจความต้องการของ ผู้ใช้บริการและประชุม คณะกรรมการดำเนินงานบริการ วิชาการ	<p>สถาบันภาษาจัดทำแผนการบริการวิชาการประจำปีให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและพันธกิจด้านการ บริการวิชาการของสถาบันภาษา รวมถึงจัดดำเนินการตาม ความต้องการของผู้รับบริการด้วยการใช้แบบสำรวจให้ตรงตาม ความสนใจอย่างแท้จริง โดยการให้บริการวิชาการของสถาบัน ภาษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ</p> <p>1) การให้บริการวิชาการภายในมหาวิทยาลัย ซึ่ง กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษา บุคลากรสายวิชาการและสาย สนับสนุน</p> <p>2) การให้บริการวิชาการภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่ง กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนภายนอก มหาวิทยาลัยผู้สนใจเข้าร่วมอบรม/ สัมมนา หรือกิจกรรม ด้านภาษา โดยมีระบบการดำเนินงานบริการวิชาการ แบ่งเป็น 4 ระบบ ดังนี้ (2.2.1.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบที่ 1 ระบบจัดอบรม/ กิจกรรมภาษาต่างประเทศ สำหรับนักศึกษา • ระบบที่ 2 ระบบจัดอบรม/ กิจกรรมภาษาต่างประเทศ สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ (ตามความต้องการของผู้เรียน) • ระบบที่ 3 ระบบจัดอบรม/ กิจกรรมภาษาต่างประเทศ สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ (ตามแผนพัฒนาศักยภาพที่กำหนด)

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>ระบบที่ 4 อบรมภาษาต่างประเทศสำหรับบุคลากรภายนอก</p> <p>ในแต่ละระบบที่กำหนดไว้เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีลักษณะหรือรูปแบบความต้องการเฉพาะด้านแตกต่างกัน และคำนึงถึงการดำเนินการบริการวิชาการให้ตรงตามหลัก PDCA</p> <p>สถาบันภาษากำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จในการบริการวิชาการให้แต่ละประเภทให้เหมาะสมกับรูปแบบของการดำเนินการ เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น ประเมินความรู้ด้วยการทดสอบก่อนเข้าอบรม (pre-test) และหลังเข้าร่วมอบรม (post-test) และมีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมระดับ 3.50 ขึ้นไป (2.2.1.2)</p>
2	<p>มีการนำผลการสำรวจความต้องการตามข้อที่ 1 มากำหนดแผนการดำเนินงาน การให้บริการวิชาการ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย</p>	<p>ในปีงบประมาณ 2559 สถาบันภาษาได้จัดดำเนินการบริการวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยการดำเนินการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) จัดดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ 2) ดำเนินงานจากผลการสำรวจความต้องการของผู้ที่สนใจ โดยนำข้อมูลที่ได้ในเบื้องต้นมาใช้เพื่อจัดทำแผนดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการตามระบบที่กำหนดไว้ และจากข้อมูลที่ได้ทำให้สามารถวางแผนเพื่อกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (2.2.2.1)</p>
3	<p>มีการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการกำกับติดตามการให้บริการวิชาการ</p>	<p>สถาบันภาษามีการวางแผนกำหนดการดำเนินงาน และจัดดำเนินการโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ ตามแผนงานให้ตรงตามไตรมาส มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ประเมินความสำเร็จการดำเนินการให้บริการวิชาการในแต่ละโครงการ มีการประชุมภายในฝ่ายเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนจัดดำเนินงาน มีการรายงานความก้าวหน้าระหว่างดำเนินการให้หัวหน้างานรับทราบหรือพิจารณาตามความเหมาะสมกับการจัดดำเนินงาน (2.2.3.1)</p>

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
4	มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการและประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนของครบถ้วนตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสถาบันเพื่อพิจารณา	เมื่อดำเนินโครงการเสร็จสิ้น สถาบันภาษามีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการจากกลุ่มผู้รับบริการเพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินการในแต่ละโครงการบริการวิชาการ และรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประจำให้รับทราบถึงผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อร่วมกันพิจารณาถึงแนวทางที่เหมาะสม (2.2.4.1), (2.2.4.2)
5	มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการวิชาการ	สถาบันภาษามีการนำผลความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจหลังดำเนินโครงการเสร็จสิ้น รวมถึงนำปัญหาและอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผู้เข้ารับบริการวิชาการได้ระบุไว้มารวบรวมเพื่อพิจารณาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินโครงการ รวมถึงการนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการให้บริการวิชาการครั้งต่อไป (2.2.5.1)

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

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>1. สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประจำโครงการบริการวิชาการ เพื่อวางแผนการปฏิบัติงานในการดำเนินโครงการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการที่ได้กำหนดไว้ในกาให้บริการด้านบริการวิชาการ</p> <p>2. ในการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการนั้น นอกจากการประเมินโดยใช้แบบสอบถามแล้วนั้น สถาบันภาษายังได้ประเมินจากการสนทนากับผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อสอบถามถึงการให้บริการในแต่ละด้าน เช่น การดูแลต้อนรับสถานที่ และวิทยากร เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งในแต่ละโครงการ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการจัดโครงการในครั้งต่อไป</p>	
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>ในช่วงต้นปีงบประมาณ สถาบันภาษาขาดแคลนบุคลากรชาวต่างชาติ จึงทำให้การจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้สนใจที่ต้องการอบรมกับวิทยากรเจ้าของภาษาเกิดอุปสรรค ซึ่งได้แก้ปัญหาโดยการติดต่ออาจารย์จากเครือข่ายภายนอกมาเป็นวิทยากรแทน</p>	<p>สถาบันภาษาวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการดำเนินงาน ทั้งการบริการและการดำเนินงานอื่น ๆ จึงเปิดรับสมัครอาจารย์ชาวต่างชาติมาเป็นอาจารย์ประจำสถาบันภาษา</p>

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
2.2.1.1	ระบบการดำเนินงานบริการวิชาการ	หน่วยอบรมและกิจกรรม
2.2.1.2	การประเมินผลตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์	หน่วยอบรมและกิจกรรม
2.2.2.1	แบบสำรวจความต้องการงานบริการวิชาการ	หน่วยอบรมและกิจกรรม
2.2.3.1	รายงานการประชุมภายในฝ่าย	หน่วยอบรมและกิจกรรม

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือ แหล่งของข้อมูล
2.2.4.1	แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการโครงการบริการ วิชาการ	หน่วยอบรมและกิจกรรม
2.2.4.2	สรุปรายงานผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ	หน่วยอบรมและกิจกรรม
2.2.5.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบัน ภาษา	หน่วยอบรมและกิจกรรม

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : กระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ทางภาษาด้วยตนเอง
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
 การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2559
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อาจารย์สถาพร รุ่งสว่าง อาจารย์ไพศาล สิมาเล่าเต่า
 และนางสาวสิริพร พวงสำลี

คำอธิบายตัวบ่งชี้ สถาบันภาษามีภารกิจที่สำคัญในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ทางภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรคำนึงถึงปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เพียงพอและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยพัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมการพัฒนาทักษะภาษาด้วยตนเองของบุคลากรภายในและภายนอก

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1	มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	สถาบันภาษาได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ร้อยละ 75 เจ้าหน้าที่ร้อยละ 20 และนักศึกษาร้อยละ 5 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สถาบันภาษาจัดบริการสื่อและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยสามารถจัดเป็นประเภทสื่อการเรียนรู้ที่ต้องการได้ดังนี้ 1) หนังสือ/หนังสืออ่านนอกร้อยละ 70 2) สื่อซีดี/ดีวีดีภาพยนตร์ ร้อยละ 30 3) สื่อซีดี/ดีวีดีฝึกทักษะภาษาตามความทันสมัย ร้อยละ 35 ทั้งนี้คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษาได้เข้าประชุมครั้งที่ 3/2560 วันที่ 4 มกราคม 2560 ณ ห้องประชุมสถาบันภาษา ชั้น 4 อาคารศูนย์ภาษาฯ เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานและความเหมาะสมของการบริการสื่อและกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (เอกสารหมายเลข 2.3.1.1)
2	มีการนำผลการสำรวจความต้องการตามข้อที่ 1 มากำหนดแผนการดำเนินงาน การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย	สถาบันภาษานำผลการสำรวจความต้องการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่เข้าใช้บริการสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง มาจัดทำแผนการดำเนินงานการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการดำเนินงานโครงการ ดังนี้ 1. โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ มี 2 กิจกรรม ดำเนินการในไตรมาสที่ 1 และ 2 ดังนี้

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p><u>1.1 กิจกรรมจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง</u></p> <p>1.1.1 เป้าหมายตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนสื่อการเรียนรู้ ร้อยละ 80 - นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ จำนวน 1,000 คน <p>1.1.2 ต่เป้าหมายตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้แก่ นักศึกษาที่เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจระดับร้อยละ 80</p> <p><u>1.2 กิจกรรมประกวดความสามารถทางด้านภาษา</u></p> <p>1.2.1 เป้าหมายตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้แก่ นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80</p> <p>1.2.2 เป้าหมายตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้แก่ นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในระดับ 3.50</p> <p>โดยศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองดำเนินการจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ในไตรมาส 1-2 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2559 – เดือนมีนาคม 2560) ตามแผนการดำเนินงาน จำนวนหนังสือ 51 รายการ จำนวนสื่อวีดิทัศน์คอมพิวเตอร์ฝึกภาษา 14 รายการ (เอกสารหมายเลข 2.3.2.1)</p>
3	มีการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการกำกับติดตามการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	<p>สถาบันภาษาได้ดำเนินการตามแผนฯ โดยจัดโครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ ในไตรมาสที่ 1-2 ตามแผนฯ ที่กำหนดทั้ง 2 กิจกรรมคือ 1) กิจกรรมจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) กิจกรรมประกวดความสามารถทางด้านภาษา เพื่อบริการการอ่านสะสมคะแนนของนักศึกษา และเพื่อบูรณาการอ่านในรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน โดยดำเนินการจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ ไตรมาส 1-2 (ระหว่างเดือนตุลาคม 2559 – เดือนมีนาคม 2560) จำนวนหนังสือ 51 รายการ จำนวนสื่อวีดิทัศน์คอมพิวเตอร์ฝึกภาษา 14 รายการ และจัดกิจกรรมในไตรมาสที่ 1-2 มีนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม 115 คน ทั้งนี้สถาบันภาษาได้มีคำสั่งสถาบันภาษาที่ 2/2559 สั่ง ณ วันที่ 18 มกราคม 2559 เรื่องมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและมีผู้อำนวยการสถาบันภาษาทำหน้าที่</p>

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		กำกับ ดูแล ติดตามผลการประชุมของคณะกรรมการฝ่ายศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
4	มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนของครบถ้วนตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด รายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสถาบันเพื่อพิจารณา	<p>จากการที่สถาบันภาษาได้ดำเนินการตามแผนฯ โดยจัดโครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ ในไตรมาสที่ 1-2 ที่กำหนดทั้ง 2 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) กิจกรรมประกวดความสามารถทางด้านภาษา ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองในภาพรวม และดำเนินการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนครบถ้วนตามตัวชี้วัดและเป้าหมาย ในไตรมาสที่ 1-2 ดังนี้</p> <p>- โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ</p> <p>1. กิจกรรมจัดซื้อสื่อการเรียนรู้ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนสื่อฝึกภาษา 65 รายการ - จำนวนนักศึกษาเข้าใช้บริการ 3,505 คน - ระดับผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับ 4.07 (ระดับมาก) <p>2. กิจกรรมประกวดความสามารถทางด้านภาษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม 115 คน - นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในกิจกรรมระดับ 4.20 (ระดับมาก) <p>ซึ่งทุกกิจกรรมได้ดำเนินการให้บรรลุตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนด และรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาในการประชุมครั้งที่ 5/2560 วันที่ 30 มีนาคม 2560 ณ ห้องประชุมสถาบันภาษา ชั้น 4 อาคารศูนย์ภาษาฯ (เอกสารหมายเลข 2.3.4.1)</p>
5	มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	<p>สถาบันภาษามีการสำรวจความพึงพอใจการใช้สื่อการเรียนรู้และการบริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสื่อ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้อยู่ในระดับ 4.07 (ระดับมาก) และพบปัญหา/อุปสรรคในการจัด</p>

ข้อ	เกณฑ์การดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		<p>โครงการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการให้บริการสำหรับนักศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มุมชั้นหนังสือ ฯลฯ เป็นต้น</p> <p>จากนั้นนำผลการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ และเพิ่มช่องทางการฝึกทักษะภาษาอังกฤษผ่านทางออนไลน์ (English Discoveries) ให้แก่นักศึกษาแทนการอ่านหนังสือ (เอกสารหมายเลข 2.3.5.1)</p>

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 ภาษา ให้บริการพัฒนาภาษาได้ครบทุกทักษะมีการสำรวจความต้องการสื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม	-
จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล

2.3.1.1	ผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษา
2.3.2.1	แผนการดำเนินงาน การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2559	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษา
2.3.3.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายศูนย์การ เรียนรู้ด้วยตนเอง	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษา
2.3.4.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบัน ภาษา	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษา
2.3.5.1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การ เรียนรู้ด้วยตนเอง	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ
 ประเภทของตัวบ่งชี้ : คะแนน
 การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2559
 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อาจารย์ ดร.วันเพ็ญ จันทรังษี อาจารย์รณกร ธรรมจิตต์

อาจารย์ ดร. อธิณันท์ คิมพะจันทร์ นางสาวญาติา มัทธนิยางกูร
 คำอธิบายตัวบ่งชี้ การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาเป็นภารกิจหลักของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีการประเมินจำนวนบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่กำหนด

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยฯ โดยไม่รวมอาจารย์ประจำที่ลาศึกษาต่อ และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ ไม่รวมพนักงานขับรถ แม่บ้าน คนงาน และลูกจ้างชั่วคราว

อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยฯ หมายถึง ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามพันธกิจและปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา

เกณฑ์การผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หมายถึง ระดับการให้คะแนนของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับคะแนนที่ผ่านเกณฑ์สำหรับอาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยฯ เป็นไปตามตารางด้านล่างนี้ หรือ นำผลการทดสอบด้วยแบบทดสอบมาตรฐานอื่นๆ ยื่นต่อมหาวิทยาลัย

ข้อสอบมาตรฐาน (คะแนนเต็ม)	อาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษ ต้องได้คะแนนอย่างน้อย	อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาอื่นๆ ต้องได้คะแนนอย่างน้อย
TOEFL(ITP) (677)	500	470
TOEFL(CBT) (300)	173	150
TOEFL (iBT) (120)	61	52
IELTS (Academic Module) (Band 9)	Band 6	Band 5.5
Redesigned TOEIC (990)	575	500
CU-TEP (120)	61	52

แทนผลการทดสอบ TOEFL/ITP (Institutional Testing Program) ได้ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ทั้งนี้ ผลการทดสอบที่นำมาขึ้นต้องมีอายุไม่เกิน 2 ปีซ้อนหลัง นับจากวันที่สถาบันภาษาดำเนินการจัดทดสอบอาจารย์แล้วเสร็จ ในภาคการศึกษาที่ 3/2559 ด้วยข้อสอบวัดระดับมาตรฐาน

ภาษาอังกฤษ TOEFL/ITP (Institutional Testing Program) และอาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยฯ ต้องยื่นผลการทดสอบต่อสถาบันภาษาภายในวันที่ 23 มิถุนายน 2560

- ระดับที่ผ่านเกณฑ์สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ คือได้คะแนนในการสอบข้อสอบวัดระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ Redesign TOEIC (Test of English for International Communication) 400 คะแนนขึ้นไป

เกณฑ์การประเมิน:

โดยแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 70 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ:

- คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ตามสูตร

$$\frac{96}{580} \times 100$$

	เข้าทดสอบ	ผ่านการทดสอบ
บุคลากรสายวิชาการ	392 คน	65 คน
บุคลากรสายวิชาการ	ยื่นผลคะแนน 12 คน	ยื่นผลคะแนน 12 คน
บุคลากรสายสนับสนุน	176 คน	19 คน
รวม	580 คน	96 คน

ตารางสรุปผลการทดสอบภาษาอังกฤษ TOEFL/ITP สำหรับอาจารย์ แสดงดังตารางแนบท้าย

- และตารางสรุปผลการทดสอบภาษาอังกฤษ Redesign TOEIC สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน แสดงดังตารางแนบท้าย 2

- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{16.6}{70} \times 5$$

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 65	ร้อยละ 16.6 1.19.....คะแนน	<input type="checkbox"/> บรรลุ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบเพื่อดำเนินการจัดทดสอบให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด รวมถึงมีการจัดการบริการทดสอบด้วยข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษเทียบเคียงมาตรฐานสากล (CEFR) ที่หลากหลาย เช่น Redesigned TOEIC, TOEFL/ITP (Institutional Testing Program), The Cambridge English Placement Test (CEPT) เป็นต้น</p> <p>นอกจากนั้นฝ่ายทดสอบยังมีการดำเนินการโครงการจัดอบรมเตรียมความพร้อมก่อนสอบวัดระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษหลากหลายหลักสูตรและหลายระดับเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนสอบและเพื่อเป็นการพัฒนาให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนมีผลคะแนนการทดสอบภาษาอังกฤษ CEFR ในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนมีการเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการสอนการอบรมในสาขาวิชาและหลักสูตรต่าง ๆ มาบรรยายและถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถาบันภาษาได้มีการวางแผนในปี 2560-2561 ให้มีการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษใหม่ ๆ อาทิ ค่ายพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับอาจารย์ ซึ่งแบ่งเป็น ค่ายภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสาร และค่ายภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ รวมทั้งยังมีค่ายพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสายสนับสนุนด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษของทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนให้สามารถพัฒนาภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น 2. สถาบันภาษา มีบริการยืมคืนและคั่นคว่าหนังสือตำราเตรียมสอบภาษาอังกฤษต่าง ๆ ที่ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (SALC) ที่ชั้น 4 เพื่อให้อาจารย์ พนักงานสายสนับสนุน และนักศึกษา ใช้เป็นแหล่งคั่นคว่าเพิ่มเติม 3. สถาบันภาษา เป็นศูนย์สอบ TOEFL/ITP ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไปสามารถสมัครและทดสอบ TOEFL/ITP ได้ที่มหาวิทยาลัย ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปสอบที่ศูนย์ทดสอบอื่น

จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>การไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดจ้างทดสอบ Redesigned TOEIC ของบริษัท ซึ่งตามระเบียบราชการ บริษัทจะต้องวางเงินประกัน 5% ของราคาการจัดจ้างให้แก่มหาวิทยาลัย และจะได้รับคืนเมื่อดำเนินการส่งผลการทดสอบให้กับมหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว แต่ทางบริษัทปฏิเสธ</p>	<p>ใช้ข้อสอบอื่น ๆ ที่มีคุณภาพเทียบเคียง Redesigned TOEIC มาแทน</p>

การจ่ายเงินนั้น ทำให้ต้องมีการต่อรองและอธิบาย ทำความเข้าใจกับบริษัทหลายครั้ง	
---	--

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือ แหล่งของข้อมูล
2.4.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบ
2.4.2.1	แผนการดำเนินงานฝ่ายทดสอบประจำปีการศึกษา 2559	ฝ่ายทดสอบ
2.4.3.1	คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา	ฝ่ายทดสอบ
2.4.4.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบ
2.4.5.1	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบ
2.4.6.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษาและ ฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

ประเภทของตัวบ่งชี้ : คะแนน

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา 2559

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : อาจารย์ ดร.วันเพ็ญ จันทรังษี อาจารย์ รณกร ธรรมจิตต์

อาจารย์ ดร. อธิวัฒน์ คิมหะจันทร์ นางสาวญาดา มัทธนิยางกูร

คำอธิบายตัวบ่งชี้ การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาเป็นภารกิจหลักของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่กำหนด

นักศึกษาที่สอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้าย ภาคปกติ ปีการศึกษา 2559 ที่สอบผ่านเกณฑ์ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ ปี พ.ศ. 2559

เกณฑ์การประเมิน:

โดยแปลงค่าร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ:

1. คำนวณร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ตามสูตร

$$\frac{1046}{3301} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

ตารางแสดงสรุปผลการทดสอบของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย รหัส 56 ด้วยข้อสอบ ELLIS แสดงดังตารางแนบท้าย 3 และ 4

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 25	ร้อยละ 31.695.....คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
<p>สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบเพื่อดำเนินการจัดทดสอบให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด ข้อสอบที่ใช้ทดสอบนักศึกษาชั้นเป็นข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษเทียบเคียงมาตรฐานสากล (CEFR) คือ VANTAGE PLACEMENT TEST FOR NPRU และ The Cambridge English Placement Test (CEPT) นอกจากนี้ฝ่ายทดสอบยังมีการดำเนินการโครงการจัดอบรมเตรียมพร้อมก่อนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษและเพื่อเป็นการพัฒนาให้นักศึกษามีผลคะแนนการทดสอบภาษาอังกฤษ CEFR ในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนมีการเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและมากความสามารถ ผู้มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการสอนและอบรมในสาขาวิชาและหลักสูตรต่างๆ มาบรรยายและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย</p>	<p>ในแต่ละรายวิชาภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย อาจสอดแทรกเนื้อหาที่จำเป็นสำหรับการสอบ Vantage และ CEPT ด้วย เพื่อเป็นการแนะนำและปูพื้นฐานความรู้ให้นักศึกษาก่อนอบรมและเข้าสอบจริง</p>

จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>1. การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนสอบ เป็นไปตามความสมัครใจ ดังนั้น นักศึกษาบางส่วน จึงไม่ได้สมัครเข้าอบรมทำให้อาจไม่ทราบแนวปฏิบัติในการสอบและเนื้อหาสาระที่ใช้ในการสอบ ทำให้ทำข้อสอบได้ไม่ดีเท่าที่ควรเป็นผลให้ได้คะแนนไม่สูงนัก</p> <p>2. เนื่องจากในปัจจุบัน การสอบเข้าทำงานหรือศึกษาต่อต่าง ๆ บังคับให้มีผลคะแนนภาษาอังกฤษที่เชื่อถือได้มายื่นประกอบการพิจารณาด้วย แต่ นักศึกษาบางส่วนยังไม่เห็นความสำคัญในการสอบ CEPT ก่อนจบการศึกษา ให้ได้คะแนนที่ดี</p>	<p>1. ให้นักศึกษาที่ต้องสอบ Vantage และ CEPT ทุกคนเข้าอบรมเตรียมความพร้อมก่อนสอบ เพื่อให้ทราบแนวปฏิบัติในการสอบและเนื้อหาสาระที่ต้องทราบก่อนสอบ</p> <p>2. ขอความอนุเคราะห์อาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน และอาจารย์รายวิชาภาษาอังกฤษเน้นย้ำว่า คะแนนภาษาอังกฤษมีผลต่อการจบการศึกษาและ เป็นส่วนประกอบของการพิจารณาในการเข้าทำงานและศึกษาต่อ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความกระตือรือร้นในการทำคะแนนสอบ</p>

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

รายการหลักฐานแสดง

หมายเลข	ข้อมูลอ้างอิง	หน่วยงานหรือแหล่งของข้อมูล
2.5.1.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.2.1	แผนการดำเนินงานฝ่ายทดสอบประจำปีการศึกษา 2559	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.3.1	คำสั่งมอบหมายภาระงานภายในสถาบันภาษา	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.4.1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.5.1	รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา
2.5.6.1	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันภาษา และฝ่ายทดสอบ	ฝ่ายทดสอบสถาบันภาษา

ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส1: ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพทุกตัวบ่งชี้ (ส.1)

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้า หมาย ✓ =บรรลุ ✗ =ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	3 ข้อ		7 ข้อ	✓	4
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		4 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	3 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7	3 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1		4.86			
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	ระดับ 3.50	83.38	4.17	✓	4
		20			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	4 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	3 ข้อ		5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	ร้อยละ 60	96 X 100	16.55	✗	1.19
		580			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	ร้อยละ 25	1046 X100	31.69	✓	5
		3301			
เฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2		4.03			
เฉลี่ยรวมทุกองค์ประกอบ		4.52			