



รายงานการประเมินตนเอง

(Self-Assessment Report: SAR₂₀)

ประจำปีการศึกษา 2562

(ข้อมูล 1 กรกฎาคม 2562 – 30 มิถุนายน 2563)

สถาบันภาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ประจำปีการศึกษา 2562

รายงาน ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2563

คำนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 “มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา” มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก และสอดคล้องกับกฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่กำหนด สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2562 นี้ ตามองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา และมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาในด้านต่างๆ

รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2562 ของ สถาบันภาษาจัดทำสำหรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2563 เป็นรายงานที่เสนอข้อมูลจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ และองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน



(รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลรัตน์ ศิริรินทร์)

ผู้อำนวยการสถาบันภาษา

30 สิงหาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1	
ความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน.....	1
ส่วนที่ 2	
ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ.....	12
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ.....	12
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน.....	25
ส่วนที่ 3	
สรุปผลการประเมินตนเอง.....	40
ภาคผนวก	41

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2562 รวม 2 องค์กรประกอบ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ 2 ตัวบ่งชี้ และองค์กรประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน 4 ตัวบ่งชี้ โดยในปีการศึกษา 2562 สถาบันภาษาได้จัดประชุมคณะกรรมการทุกระดับเพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 จึงได้จัดทำรายงานผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

ในด้านผลการประเมินตนเองในปีการศึกษา 2562 มีดังนี้ องค์กรประกอบที่ 1 ตัวชี้วัดที่ 1.1 การบริหารจัดการหน่วยงาน มีการดำเนินการ 6 ข้อ ได้ 5 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ได้ 5 คะแนน องค์กรประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีการดำเนินงาน 5 ข้อ ได้ 5 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละของนักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ ผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 7.42 ได้คะแนน 2.47 ไม่บรรลุเป้าหมาย ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การให้บริการวิชาการเพื่อหารายได้ มีการดำเนินงาน 5 ข้อ ได้ 5 คะแนน ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ร้อยละของนักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ ด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาทักษะภาษา ผลการดำเนินงานร้อยละ 64.90 ได้ 5 คะแนน สรุปผลการประเมินตนเอง 6 ตัวบ่งชี้บรรลุเป้าหมาย 5 ตัวชี้วัดและไม่บรรลุ 1 ตัวชี้วัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เริ่มแรกก่อตั้งเป็น “ศูนย์ภาษา” เปิดดำเนินการโดยให้การอบรมนักศึกษาเป็นรุ่นแรกเมื่อภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 โดยเกิดจากการริเริ่มของอธิการบดีสถาบันราชภัฏนครปฐมในสมัยนั้น คือ นางเพ็ญรัตน์ วรรณรักษ์ 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 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

ปรัชญา

พัฒนาศักยภาพด้านภาษา แหล่งปัญญาของชุมชน

วิสัยทัศน์

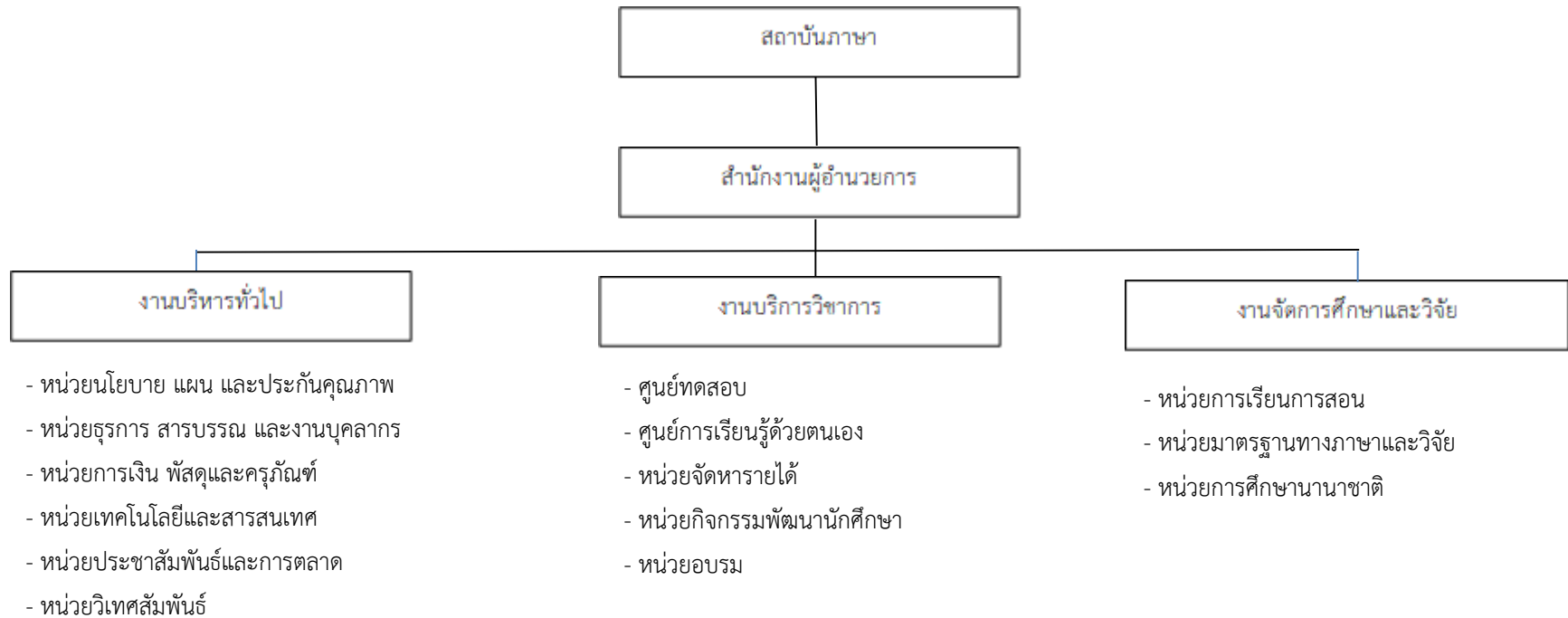
ศูนย์พัฒนาภาษา สำหรับนักศึกษา บุคลากร และชุมชน

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้านภาษาสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในและนอกมหาวิทยาลัย
2. จัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รายวิชาด้านภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ และพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรและ/หรือปริญญา
3. ให้บริการทางวิชาการด้านการอบรม การทดสอบ การแปล และกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาสำหรับผู้สนใจ
4. พัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาและการให้บริการของสถาบันภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร

1.2 โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร

แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานสำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



1.3 รายชื่อผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา คณะกรรมการประจำสถาบันภาษา ชุดปัจจุบัน

คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์	ศิรินทร์	ผู้อำนวยการสถาบันภาษา
2. อาจารย์ ดร.กนกเนตร	วรรณษ์	รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา
3. อาจารย์รุจา	สุขพัฒน์	รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา
4. อาจารย์สลินดา	โพธิ์พยัคฆ์	รองผู้อำนวยการสถาบันภาษา
5. อาจารย์ธงชัย	แซ่เจี๋ย	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษา
6. อาจารย์พศิกา	ธารณธรรม	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษา
7. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา		เลขานุการคณะกรรมการบริหาร
8. นายสหรัฐ	วิวัฒน์นันท์	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. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันภาษา		เลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงาน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลรัตน์	ศิรินทร์	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ ดร.กนกเนตร	วรรณษ์	กรรมการ
3. อาจารย์รุจา	สุขพัฒน์	กรรมการ
4. อาจารย์สลินดา	โพธิ์พยัคฆ์	กรรมการ
5. อาจารย์ธงชัย	แซ่เจี๋ย	กรรมการ
6. อาจารย์พศิกา	ธารณธรรม	กรรมการ
7. อาจารย์ ดร.อิทธินันท์	คิมหะจันท์	กรรมการ
8. อาจารย์ชนิษฐา	ไทยเจริญ	กรรมการ
9. อาจารย์กฤติยา	คงแทน	กรรมการ
10. อาจารย์อุบลรัตน์	ตรีพงษ์พันธุ์	กรรมการ
11. อาจารย์สุรัชชัย	อยู่สุข	กรรมการ

12. อาจารย์ธรรณกร	ธรรมจิตต์	กรรมการ
13. อาจารย์ปภังกร	กิจทวี	กรรมการ
14. อาจารย์สถาพร	รุ่งสว่าง	กรรมการ
15. อาจารย์พัทธรียา	สุขประเสริฐ	กรรมการ
16. อาจารย์บุลยา	สอดศรี	กรรมการ
17. อาจารย์พิมพ์นิพร	สดคมขำ	กรรมการ
18. อาจารย์ปฐมมาร์ตัน	ผลิเจริญสุข	กรรมการ
19. นางสาวจิราภา	ศรีเนียม	กรรมการ
20. นางสาวสินีนาด	พูลเพิ่มพันธุ์	กรรมการ
21. นางอัจฉรา	นามวงศ์	กรรมการ
22. นางสาวสิริพร	พวงสำลี	กรรมการ
23. นางสาวณูดา	มัทธยงกูร	กรรมการ
24. นายสหรัฐ	วิวัฒน์นันท์	กรรมการ
25. นางสาวอุษณี	ม้ารุ่งอรุณ	กรรมการ
26. นางสาวปรียาดา	เจียมวงษา	กรรมการ
27. นางสาวอังคณา	วงษ์หนองหว้า	กรรมการ
28. นายวิชณุ	พิพิธพงษ์	กรรมการ
29. นางสาวปิยะนุช	พุทธคาวิ	กรรมการและเลขานุการ

1.4 จำนวนอาจารย์และบุคลากร 29 คน

1.5 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

ด้านงบประมาณ แบ่งออกเป็น งบแผ่นดินเป็นเงิน 6,000,000 บาท และเงินรายได้ 6,249,090 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 12,249,090 บาท

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

1.6 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2562 สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2561

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจาก การประเมิน ปี การศึกษา 2561	แนวทางการ ปรับปรุง/ พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการ ตามแนวทางการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
องค์ประกอบที่ 1 การบริหาร จัดการ	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนา แผน <u>ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาคุณภาพ</u> 1. ควรจัดทำตัวชี้วัดให้ สอดคล้องกับเป้า ประสงค์ 2. ควรจัดทำ แผนปฏิบัติการ ประจำปีให้สอดคล้อง กับผลการดำเนินงาน	1. ปรับตัวชี้วัดให้ คล้องกับ เป้าประสงค์ 2. จัดประชุมทำ แผนการปฏิบัติการ ประจำปี งบประมาณ 2563	1. ประชุม คณะกรรมการ บริหารเพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการ สถาบันภาษา 2. ประชุมบุคลากร เพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการใน ฝ่าย	1. ปรับตัวชี้วัด อย่างน้อย 2 ตัว 2. มีแผน ปฏิบัติการใน ฝ่าย และ แผนปฏิบัติ การของ หน่วยงาน	1.ปรับตัวชี้วัด 4 ตัว ใน 4 ยุทธศาสตร์ของ สถาบันภาษา 2. มีแผนปฏิบัติ การของทุกฝ่าย และแผนปฏิบัติ การประจำปีของ สถาบันภาษา	ไตรมาส 1 ปีงบประมาณ 2563	รอง ผู้อำนวยการ รับผิดชอบ หน่วยนโยบาย และแผน	ผู้อำนวยการ สถาบันภาษา

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจาก การประเมิน ปี การศึกษา 2561	แนวทางการ ปรับปรุง/ พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการ ตามแนวทางการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
	<p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระบบ การบริหารงาน ภายใน</p> <p><u>ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาคุณภาพ</u></p> <p>1. สถาบันได้ตั้งเกณฑ์ การสอบผ่าน ภาษาอังกฤษไว้ที่ร้อยละ15 จากผลการ ดำเนินงานพบว่า มี นักศึกษาสอบผ่าน เกณฑ์ร้อยละ 8.92 จึง ควรเพิ่มรูปแบบการ พัฒนานักศึกษาให้มี ความหลากหลาย</p>	<p>1.เพิ่มสื่อฝึกภาษา ประเภทซอฟต์แวร์ เพื่อส่งเสริมการฝึก ภาษาด้วยตนเอง และเพื่อเตรียมสอบ แบบทดสอบ มาตรฐาน</p> <p>2.บูรณาการสื่อฝึก ภาษากับการเรียน การสอน</p> <p>3.ปรับรูปแบบ กิจกรรมให้ เหมาะ</p>	<p>1. จัดซื้อซอฟต์แวร์ ฝึกภาษาและเตรียม สอบ</p> <p>2. บูรณาการ ซอฟต์แวร์กับการ เรียนการสอน</p> <p>3. อบรมหลักสูตร ระยะสั้นออนไลน์</p> <p>4.พูดเล่าเรื่องให้ อาจารย์ต่างชาติฟัง เพื่อสะสมคะแนน (ออนไลน์)</p>	<p>นักศึกษามี กิจกรรมเพื่อ สะสมคะแนน มากขึ้น</p>	<p>มีกิจกรรมเพื่อ สะสมคะแนน เพิ่มขึ้น 3 กิจกรรม</p>	<p>ปีงบประมาณ 2563</p>	<p>รอง ผู้อำนวยการ รับผิดชอบ หน่วยบริการ วิชาการ</p>	<p>ผู้อำนวยการ สถาบันภาษา</p>

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจาก การประชุม ปี การศึกษา 2561	แนวทางการ ปรับปรุง/ พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการ ตามแนวทางการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
	<p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การบริหารและการ พัฒนาบุคลากร <u>ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาคุณภาพ</u></p> <p>1. การพัฒนาบุคลากร การเข้าสู่ตำแหน่งทาง วิชาการ ควรจัดให้มี ระบบพี่เลี้ยง รายบุคคล เพื่อ ส่งเสริมให้มีการเข้าสู่ ตำแหน่งทางวิชาการ เพิ่มมากขึ้น</p>	<p>กับสถานการณ์ COVID 19</p> <p>1. จัดโครงการ อบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมให้ บุคลากรสาย วิชาการเข้าสู่ ตำแหน่งทาง วิชาการโดยจัดให้มี ผู้ทรงคุณวุฒิ</p>	<p>1. โครงการบริหาร จัดการทั่วไปสถาบัน ภาษา กิจกรรม อบรมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพ บุคลากรสาย วิชาการสู่ตำแหน่ง ทางวิชาการ</p>	<p>1.จำนวน ผลงานวิชาการ ของผู้เข้า อบรมที่ได้ เผยแพร่ อย่าง น้อย 1 ชิ้น</p> <p>2. จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบถาม</p>	<p>1.ผู้เข้าอบรมได้ เผยแพร่ผลงาน ทางวิชาการ และได้เสนอขอ กำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ 1 คน</p>	<p>ไตรมาส 3-4 ปีงบประมาณ 2563</p>	<p>รอง ผู้อำนวยการ รับผิดชอบ หน่วย บุคลากร</p>	<p>ผู้อำนวยการ สถาบันภาษา</p>

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจาก การประเมิน ปี การศึกษา 2561	แนวทางการ ปรับปรุง/ พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการ ตามแนวทางการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
	<p>2. การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ควรเก็บข้อมูลให้ได้ร้อยละ 80</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระบบบริหารความเสี่ยง <u>ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพ</u></p> <p>1. ควรจัดทำรายงานผลการบริหารความเสี่ยง (NPRU-RM4) เพื่อประเมินผลการ</p>	<p>ภายนอกเป็นพี่เลี้ยงรายบุคคล</p> <p>1.2 สร้างความเข้าใจกับบุคลากร และติดตามผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มากที่สุด</p>	<p>2. ประชาสัมพันธ์และสื่อสารให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</p>	<p>มากกว่าร้อยละ 80</p>	<p>รายงานผลการบริหารความเสี่ยง (NPRU-RM4) 1 ฉบับ</p>	<p>ปีงบประมาณ 2563</p>	<p>รองผู้อำนวยการ รับผิดชอบ</p>	<p>ผู้อำนวยการสถาบันภาษา</p>

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจาก การประชุม ปี การศึกษา 2561	แนวทางการ ปรับปรุง/ พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการ ตามแนวทางการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
	<p>ดำเนินงานตาม แผนการบริหารความ เสี่ยง</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารการ จัดการความรู้ <u>ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาคุณภาพ</u></p> <p>1. ควรจัดทำแผนการ จัดการความรู้ให้เป็น ระบบ และเขียน รายงานการประเมิน ตนเอง ให้สอดคล้อง ตามเกณฑ์การ ดำเนินงาน</p>	<p>และแนะนำเรื่องการ จัดทำเอกสาร</p> <p>1. จัดอบรมบุคลากร การเรื่องการจัดทำ แผนการบริหาร จัดการความรู้</p> <p>2. จัดประชุมชี้แจง แนวทางการเขียน รายงานการประเมิน ตนเอง</p>	<p>จัดทำแผนและผล การบริหารความ เสี่ยง RM4 ของ หน่วยงาน</p> <p>1.โครงการบริหาร จัดการทั่วไปสถาบัน ภาษา กิจกรรม อบรมการ ดำเนินงานประกัน คุณภาพและการ จัดทำ KM ของ หน่วยงาน</p>	<p>RM4) ทัน กำหนด</p> <p>1. มีแผนการ จัดการความรู้ ของหน่วยงาน 1 เรื่อง</p> <p>2. ผู้รับผิดชอบ เขียนรายงาน การประเมิน</p>	<p>เป้าหมาย</p> <p>1. แผนการ จัดการความรู้ จำนวน 1</p> <p>ประเมินตนเองที่ เขียนได้ถูกต้อง</p>	<p>ระยะเวลา ดำเนินการ</p> <p>ปีงบประมาณ 2563</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>หน่วยประกัน คุณภาพ</p> <p>รอง ผู้อำนวยการ รับผิดชอบ หน่วยประกัน คุณภาพ</p>	<p>ผู้กำกับ</p> <p>ผู้อำนวยการ สถาบันภาษา</p>

องค์ประกอบ	ข้อเสนอแนะจาก การประเมิน ปี การศึกษา 2561	แนวทางการ ปรับปรุง/ พัฒนา	กิจกรรม/ โครงการ ตามแนวทางการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
	<p>ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบประกันคุณภาพ <u>ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาคุณภาพ</u> 1. ควรกำหนดตัวบ่งชี้ เพิ่มเติมตามพันธกิจ ของสถาบันภาษา</p>	<p>มีการเปลี่ยนแปลง ตัวชี้วัดใน องค์ประกอบที่ 1 ใหม่ทั้งหมด หลังจากรับการ ตรวจประเมิน คุณภาพในปี การศึกษา 2561</p>	<p>2.จัดประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงานสถาบัน ภาษา จัดทำตัวบ่งชี้ ของ ศูนย์ สำนัก และ สถาบัน</p>	<p>ตนเองได้ ถูกต้อง จัดทำ 2 ตัว บ่งชี้</p>	<p>มี 2 ตัวบ่งชี้ใน องค์ประกอบที่ 1</p>	<p>ปีการศึกษา 2562</p>	<p>สำนักประกัน คุณภาพ</p>	<p>สำนักประกัน คุณภาพ</p>

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : การบริหารจัดการของหน่วยงาน
 ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
 การเก็บข้อมูล : ปิงบประมาณ

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

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 หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและดำเนินงานตามแผนบริหาร ความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	<input checked="" type="checkbox"/>
4. มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถนำไปพัฒนางานของหน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/>

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน
5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน	<input checked="" type="checkbox"/>
6. มีการประเมินการบริหารของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/>

เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อ 1. ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และแผนกลยุทธ์ในการกำหนดทิศทางดำเนินงาน มีแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ มีการประเมินความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2563 สถาบันภาษา ได้มีการจัดโครงการสำนักรักองค์กร เมื่อวันที่ 21-23 พฤษภาคม 2562 เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2563 โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กร ทั้งผู้บริหาร บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และภัยคุกคาม ขององค์กร เพื่อนำมาปรับแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ตลอดจนร่วมกันวิเคราะห์ผลการดำเนินการในปีงบประมาณ 2562 ผลการประเมินตัวชี้วัดและความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2562 ตลอดจนคำแนะนำของกรรมการประเมินมาพิจารณาประกอบ หลังเสร็จสิ้นโครงการ สถาบันภาษาได้ร่างแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2563

แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา (พ.ศ. 2562-2566) ได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุมกรรมการบริหารสถาบันภาษา ครั้งที่ 9/2562 ประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์สอดคล้องกับพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย 4 ประการ ประกอบด้วย

1. เพิ่มระดับความสามารถด้านภาษาสำหรับนักศึกษาและบุคลากรให้พร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอน
2. ยกระดับการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานและภาษาต่างประเทศ
3. ให้บริการวิชาการ เพื่อสร้างรายได้
4. บริหารจัดการหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

สถาบันภาษา ได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ตามคำแนะนำของกรรมการประเมิน เพื่อให้สะท้อนการดำเนินงานและตรงกับประเด็นยุทธศาสตร์สถาบันภาษามากยิ่งขึ้น ได้แก่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ปรับตัวชี้วัดเพิ่มเติมจากปี พ.ศ. 2562 ที่เป็นผลการสอบผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษอย่างเดียว เป็นผลการผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษ ทั้งช่องทางการสอบและการเก็บคะแนนพัฒนาภาษา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับตัวชี้วัดจากค่าเฉลี่ยผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาจีน เป็นความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานานาชาติ ซึ่งจะครอบคลุมประเด็นการประเมินมากกว่าเดิม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับตัวชี้วัดจำนวนโครงการบริการวิชาการ เป็นรายได้จากการบริการวิชาการ ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานจริง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และเพิ่มด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อเกิดการระบาดของโควิด-19 สถาบันภาษาได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงได้ประชุมเพื่อปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ ปรับการอบรมหรือสัมมนาพัฒนานักศึกษาและอาจารย์เป็นรูปแบบออนไลน์ จัดซื้อโปรแกรมฝึกภาษาออนไลน์ทดแทนกิจกรรมที่ไม่สามารถจัดได้ รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมใหม่ คือ การสนทนาภาษาอังกฤษออนไลน์ เป็นต้น

เมื่อสิ้นสุบปีงบประมาณ สถาบันภาษาได้ประเมินความสำเร็จของแผนฯ พบว่า การดำเนินงานบรรลุตัวชี้วัดทุกตัว และมีคะแนนผลการประเมินตัวชี้วัดในภาพรวม 5.00 คิดเป็นความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2563 ได้คะแนน 5 บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประเด็นยุทธศาสตร์

รายการหลักฐาน

- 1.1.1.1 แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา พ.ศ. 2563
- 1.1.1.2 แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2563
- 1.1.1.3 การประเมินความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2563

ข้อ 2. มีแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการดำเนินงานตามแผน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามและประเมินความสำเร็จ และนำผลการประเมินไปปรับปรุง

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษาได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในการบริหารและพัฒนาบุคลากรโดยได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัย และการดำเนินงานของสถาบันภาษา

สถาบันภาษาได้กำหนดแผนพัฒนาบุคลากร และแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2562-2566 เพื่อพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยใช้เงินงบประมาณประจำปี 2563 ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์องค์กร ในแผนกลยุทธ์สถาบันภาษา พ.ศ. 2562-2566 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดโครงการ/กิจกรรมในปีที่ผ่านมาสถาบันภาษามีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

1. โครงการพัฒนางานบริหารและจัดการสถาบันภาษา กิจกรรมอบรมการดำเนินงานประกันคุณภาพและการจัดทำ KM ของหน่วยงาน จัดขึ้นวันที่ 23-24 มกราคม 2563 ณ ห้อง Li 506 ชั้น 5 อาคารศูนย์ภาษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอประชุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันในปี 2562 ที่ผ่านมา และให้ความรู้ผู้เข้าอบรมเรื่องการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ผู้เข้าอบรม คือ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันภาษา จัดโดย หน่วยประกันคุณภาพสถาบันภาษา

2. โครงการบริหารจัดการทั่วไป สถาบันภาษา กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่ตำแหน่งทางวิชาการ จัดขึ้น ระหว่างวันที่ 18-19 พฤษภาคม 2563 เป็นการอบรมผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Application Zoom โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาจารย์สถาบันภาษามีความรู้และเทคนิคในการทำงานวิจัยและการเขียนงานวิจัยเพื่อการตีพิมพ์ โดยผู้เข้าอบรม คือ บุคลากรสายวิชาการของสถาบันภาษา จำนวน 14 ท่าน จัดโดย หน่วยบุคลากรสถาบันภาษา

สถาบันภาษาได้มีการติดตามผลหลังจากที่บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม/สัมมนา/ดูงาน โดยใช้แบบรายงานผลการฝึกอบรม/สัมมนา/ดูงานโดยเป็นการรายงานผ่านระบบ E-document ของมหาวิทยาลัย ส่งยังผู้บริหารสถาบันภาษา และผู้บริหารมหาวิทยาลัยตามลำดับ

การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการ

บุคลากรสายวิชาการมีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในด้านงานวิชาการที่แต่ละท่านให้ความสนใจและตรงกับสาขาวิชาที่สอน โดยสถาบันภาษาได้เปิดโอกาสให้กับบุคลากรสายวิชาการเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนาวิชาการตามความสนใจและสามารถขออนุญาตเพื่อเข้ารับการอบรมผ่านทางผู้บริหารสถาบันและผู้บริหารมหาวิทยาลัยตามลำดับ เพื่อพิจารณา

ภายหลังการเข้ารับการอบรม สัมมนา งานวิชาการต่างๆ บุคลากรมีการรายงานผ่านระบบ E-document ของมหาวิทยาลัย ส่งยังผู้บริหารสถาบันภาษา และผู้บริหารมหาวิทยาลัยตามลำดับ และ

ในการประชุมของบุคลากรสายวิชาการมีการรายงานผลการประชุมวิชาการที่ได้เข้าร่วม และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสายวิชาการร่วมกัน

ทั้งนี้ผลเชิงประจักษ์จากการเข้าอบรมโครงการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ 2561 และปีงบประมาณ 2562 ทำให้ในปีงบประมาณ 2563 มีบุคลากรสายวิชาการสถาบันภาษาได้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 1 คน

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

บุคลากรสายสนับสนุน มีโครงการรองรับในการพัฒนาตนเองซึ่งจัดโดยงานบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัยฯ อย่างต่อเนื่อง และโครงการที่บริหารจัดการโดยสถาบันภาษา จำนวน 1 โครงการ คือ

2. โครงการพัฒนางานบริหารและจัดการสถาบันภาษา เรื่อง อบรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ประจำปี 2562

ผลเชิงประจักษ์ของการพัฒนางานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อการปฏิบัติงานเห็นได้จากการนำความรู้ในงานของตนเองจัดทำเป็นคู่มือ เพื่อใช้ในการต่อสัญญาจ้าง รวมถึงการจัดทำแผนบริหารจัดการความรู้ KM ของหน่วยงานย่อยของตนเอง เพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้สถาบันภาษายังเป็นหน่วยงานแรกที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสนับสนุนหน่วยงานย่อยภายในสถาบันภาษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนสามารถวางแผนการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมในส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมายจากผู้บริหารและวางกำหนดการณ์ในการจัดโครงการและกิจกรรมในระยะเวลา 12 เดือนตลอดปีงบประมาณ มีการจัดทำปฏิทินการดำเนินงานของบุคลากร เพื่อวางแผนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน และควบคุมการทำงาน ตลอดจนสามารถจัดการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการในปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา บุคลากรสายวิชาการเริ่มทำงานวิจัย และขอทุนสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอก ได้จำนวน 1 โครงการวิจัย และมีอาจารย์ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการได้ จำนวน 1 ท่าน

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนางานบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้ได้ตามกรอบอัตรากำลังและภาระงานเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน บุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันภาษา จำนวน 2 ท่าน สามารถจัดทำภาระงานเพื่อเป็นกรอบอัตรากำลังและพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนได้

รายการหลักฐาน

- 1.2.1.1 แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการสถาบันภาษา
- 1.2.1.2 แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนสถาบันภาษา

- 1.2.1.3 แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 1.2.1.4 แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา ประจำปี พ.ศ. 2563
- 1.2.1.5 รายงานสรุปการฝึกอบรมของบุคลากรสถาบันภาษา
- 1.2.1.6 รายชื่อบุคลากรมหาวิทยาลัยสายวิชาการที่ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ
- 1.2.1.7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานสถาบันภาษา

ข้อ 3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้อำนวยการสถาบันเป็นประธานกรรมการ และมีตัวแทนจากแต่ละหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานของสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานสถาบันภาษาใน ปีงบประมาณที่ผ่านมา ตลอดจนวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงนั้น ๆ ทั้งจากปัจจัยภายใน และภายนอกหน่วยงาน 5 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน ได้แก่ ด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) ด้านนโยบาย กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรด้านธรรมาภิบาล และด้านปัจจัยภายนอก

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยพิจารณาจากผลการประเมินความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข ลด และหลีกเลี่ยงปัจจัยที่อาจทำให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานของสถาบันภาษาได้ สถาบันภาษาได้มีการนำผลจากการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำไว้ในปีงบประมาณ 2562 มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณ 2563 โดยให้คงมาตรการการจัดการความเสี่ยงที่ใช้ได้ผลต่อไป และให้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงในภาพรวมของการดำเนินงานสถาบันภาษา มากกว่าดำเนินการประเมินความเสี่ยงรายโครงการ

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี งบประมาณ 2563 ทำโดยการมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงได้จัดการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา เพื่อประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติงานอีกครั้ง พบว่า มีระดับความเสี่ยงลดลง และการจัดการที่มีอยู่เพียงพอ แต่ยังคงมี

ความเสี่ยงที่เหลืออยู่จากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ฝน ฟ้า อากาศ อาจทำให้มีผลกระทบต่อระบบไฟฟ้าและระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงานของสถาบันภาษาแล้ว จึงได้ประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยงนั้น ๆ ตลอดจนผลกระทบที่อาจจะได้รับหากเกิดความเสี่ยงนั้นขึ้น ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า สถาบันภาษามีความเสี่ยงที่ควรต้องจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง 1 ด้าน ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงาน: ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภายใน ฝ่ายทดสอบ สถาบันภาษา

ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของหน่วยทดสอบ คือศูนย์สอบไม่สามารถเปิดสอบในบางเดือนได้ (เนื่องจากจำนวนผู้สมัครสอบไม่ครบตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ IIE กำหนด และผู้สมัครสอบยกเลิกการสมัครและขอค่าธรรมเนียมคืน) ซึ่งความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น คือ 1.มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่ชำระเงินแล้วไม่สามารถสอบได้ 2. ลูกค้ำให้ความสนใจในการมาสอบกับศูนย์ทดสอบน้อยลง จากกการประเมินความเสี่ยง หากมีโอกาสเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบและมีความเสี่ยงอยู่ในระดับความเสี่ยงสูง

จากการประชุมผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และผู้รับผิดชอบโครงการจัดหาข้อสรุปเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้แนวทางแก้ไขเพื่อควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ลูกค้ำให้รอสอบในรอบสอบของศูนย์ทดสอบเดือนถัดไป (ในกรณีผู้สมัครสอบโอนเงินมาหลายท่าน)
2. ขออนุญาตคืนเงินให้ลูกค้ำ (ในกรณีผู้สมัครสอบโอนเงินมาเพียง 1-2 ท่านจากจำนวนทั้งหมด)
3. ปรับ “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการจัดทดสอบวัดระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2563 (ฉบับใหม่)” ให้มีความยืดหยุ่น โดยมี Promotion ลดค่าธรรมเนียมการสมัครสอบ เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครชักชวนเพื่อนมาสอบ เพื่อให้ได้ในราคาที่ถูกกว่า

สรุปผลจากการบริหารจัดการความเสี่ยงทำให้ มีความเสี่ยงลดลง จากระดับความเสี่ยงสูง มาอยู่ในระดับปานกลาง

รายการหลักฐาน

- 1.3.1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันภาษา ประจำปีงบประมาณ 2563
- 1.3.1.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- 1.3.1.3 รายงานการบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2563 RM1-4

ข้อ 4. มีการดำเนินการจัดการความรู้ตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน ที่สามารถนำไปพัฒนางานของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

สืบเนื่องจากการจัดโครงการพัฒนางานบริหารจัดการสถาบันภาษา กิจกรรมอบรมการดำเนินงานประกันคุณภาพและการจัดทำ KM ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2563 ทำให้มีการจัดการความรู้ด้านกระบวนการจัดทดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษและการสรุปผลการทดสอบ จำนวน 1 แผนงาน เนื่องด้วยสถาบันภาษามีพันธกิจหลักในการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยและนักศึกษา รวมถึงการดำเนินการจัดการทดสอบทางภาษาที่ให้บริการบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย กระบวนการดำเนินงานต่างๆ ในการจัดทดสอบมีความหลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของบุคคลภายในและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ระยะแรกเริ่มการดำเนินการจึงมีความซับซ้อน ยุ่งยาก และไม่คล่องตัว จากการวิเคราะห์การดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้เล็งเห็นว่า การนำความรู้ด้านการ จัดทดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษและการสรุปผลการทดสอบ มาจัดทำเป็นแผนการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร มีความจำเป็นทั้งนี้เพื่อรวบรวมและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรทราบกระบวนการ ในการจัดทดสอบสามารถตอบคำถามและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการได้และเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

รายการหลักฐาน

- 1.4.1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2562
- 1.4.1.2 แผนการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2562
- 1.4.1.3 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2562
- 1.4.1.3 รายงานผลการบริหารจัดการความรู้สถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2562

ข้อ 5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพสถาบันภาษา มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

2. เสนอแนวทางในการวางระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพภายใน

3. กำกับ ติดตาม และให้ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

4. สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินตนเอง

คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษามีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้ และกำหนดให้บุคลากรปฏิบัติงานการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการทุกฝ่าย

สถาบันภาษามีการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประกันคุณภาพปีการศึกษา 2562 นอกจากนี้สถาบันภาษามีการนำผลการประเมินคุณภาพ และคำแนะนำของกรรมการผู้ประเมินในปีที่ผ่านมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

รายการหลักฐาน

1.5.1.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพสถาบันภาษา ประจำปีการศึกษา 2562

1.5.1.2 แผนพัฒนาคุณภาพสถาบันภาษาประจำปีการศึกษา 2562

1.5.1.3 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

1.5.1.4 รายงานการประเมินตนเองรอบ 12 เดือน

1.5.1.5 สรุปผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2562

ข้อ 6. มีการประเมินการบริหารของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการดำเนินงาน

1. ด้านหลักประสิทธิผล ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ มีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมาก คือ มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีค่าเฉลี่ยรวม.4.51

2. หลักประสิทธิภาพ ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย4.61) สามารถแนะแนวทาง/แก้ไขปัญหาการทำงาน หรือ

แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และอยู่ในระดับมาก ด้านมีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่า เมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไป (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52

3. หลักการตอบสนอง ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ สามารถดำเนินการด้านการให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ในระดับมาก คือ สามารถตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการของและสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างได้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.48

4. หลักการความรับผิดชอบ ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ มีสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.78) แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในระดับมากคือ ด้านมีความรับผิดชอบต่อความคาดหวังของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.59

5. หลักความโปร่งใส ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และข้อมูลมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบได้และสามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.43

6. หลักการมีส่วนร่วม ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อร่วมคิด แนวทาง หรือร่วมการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.48) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในกระบวนการ ตัดสินใจ และกระบวนการพัฒนาแผนงานหรืองานด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.45

7. หลักการกระจายอำนาจ ด้านที่ประเมินมากที่สุด คือ มีการกำหนดภาระหน้าที่ หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน และมอบหมายงานแก่ บุคลากรได้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ด้านที่ประเมินในระดับมากที่สุด คือ มีการถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ การใช้ทรัพยากร และภารกิจจากผู้บริหารระดับสูงให้แก่ผู้บริหาร ระดับกลาง และระดับต้น เพื่อให้ดำเนินการแทนโดยมี อิสระตามสมควร (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีการถ่ายโอนอำนาจ และความรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.51

8. หลักนิติธรรม ด้านที่ประเมินมากที่สุดทุกข้อ คือ มีการใช้อำนาจตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีการใช้อำนาจใน

การปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.61) ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.57

9. หลักความเสมอภาค ด้านที่ประเมินมากที่สุดทุกข้อ คือ ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ด้านที่ประเมินมากที่สุดทุกข้อ คือ มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์หรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.58

สรุปผลการประเมินโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.59)

รายการหลักฐาน

1.6.1.1 สรุปผลการประเมินการบริหารของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

จุดแข็ง

1. หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งฉันทามติ หลักการระดมความคิดเห็น หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผลและหลักการตอบสนอง

แนวทางเสริมจุดแข็ง

- พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานให้ครบทุกฝ่าย
- นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

- พัฒนาผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

แนวทางในการพัฒนา

- พัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	:	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ชนิดของตัวบ่งชี้	:	ผลลัพธ์
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ โดยผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานเป็นผู้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจ โดยจะพิจารณา 3 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ประเมิน : ข้อมูลพื้นฐานและเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 3 ประเด็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

มีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไป จะพิจารณา 3 ประเด็นสำคัญ คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนเฉลี่ยรวมกันไม่น้อยกว่า 3.51 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน

$$\text{คะแนนการประเมิน} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

*กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมินให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมิน

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

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

ผลการดำเนินงาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำการประเมินโดยหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทำการประเมินผ่านระบบออนไลน์โดยใช้เอกสาร Google form สถาบันภาษาได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย คือ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.66 โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านของการประเมิน ดังนี้

ข้อสรุปจากผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่า สถาบันภาษาได้รับการประเมินในทุกด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย คือ 4.36)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย คือ 4.33)

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย คือ 4.31)

รายการหลักฐาน

1.2.1 รายงานการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สำนักงานอธิการบดี เป็นผู้ประเมินการให้บริการของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ Google form)

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ค่าเฉลี่ย 3.51	ค่าเฉลี่ย 4.33	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ

จุดแข็ง

ด้านการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

แนวทางเสริมจุดแข็ง

เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการให้ทั่วถึงมากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

พัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

แนวทางในการพัฒนา

จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
(มหาวิทยาลัย 1.6)
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
- การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายเร่งปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและใช้ในการแสวงหาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ นโยบายหนึ่งที่สำคัญ คือ การส่งเสริมการยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วยโครงการพิเศษด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยจึงต้องพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตให้เป็นไปตามนโยบายซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้

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

หมายเหตุ

ข้อ 5 นักศึกษาที่เข้าสอบต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายทั้งสถาบัน ในปีประเมิน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน
1. มีการกำหนดนโยบาย และสร้างระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ	<input checked="" type="checkbox"/>
2. จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ จากความร่วมมือของคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<input checked="" type="checkbox"/>
3. จัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ	<input checked="" type="checkbox"/>
4. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนฯ และมีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปีถัดไป	<input checked="" type="checkbox"/>
5. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ก่อนสำเร็จการศึกษาที่ผ่านตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2561 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30	<input checked="" type="checkbox"/>

เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อ 1. มีการกำหนดนโยบาย และสร้างระบบและกลไกการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีนโยบายในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันภาษา ซึ่งประกอบด้วย 1. การใช้กรอบมาตรฐานด้านภาษาอังกฤษของสหภาพยุโรป (CEFR) เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะและการทดสอบด้านภาษาของผู้เรียน 2. ยกกระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานภาษาอังกฤษและกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษนอกห้องเรียนอื่นๆ 3. ส่งเสริมการใช้สื่อซอฟต์แวร์และสนใจ เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองตามความ 4. สร้างความร่วมมือด้านการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษกับคณะวิชาของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้สถาบันภาษามีระบบและกลไกในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษโดยเริ่มจากการกำหนดเป็นนโยบาย (เอกสารหมายเลข 2.1.1.1) และมีระเบียบและประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่กำหนดให้นักศึกษาต้องผ่านเกณฑ์ด้านภาษาอังกฤษก่อนจบการศึกษา (เอกสารหมายเลข 2.1.1.2) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษา ทั้งที่เป็นตัวแทนของคณะวิชา และคณะกรรมการที่เป็นบุคลากรสถาบันภาษา ซึ่งรวมถึงบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อดำเนินงานและสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาภาษาอังกฤษ (เอกสารหมายเลข 2.1.1.3) มีกระบวนการพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมซึ่งประกอบด้วย 1. ระบบการประเมินผลพัฒนาการด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษ (ทดสอบก่อนเรียน ระหว่าง

เรียน และก่อนจบ) 2. การจัดการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานภาษาอังกฤษที่บูรณาการสื่อซอฟต์แวร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ 3. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียนที่หลากหลายรูปแบบเพื่อสนองความแตกต่างของผู้เรียน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างทัศนคติในทางบวกต่อการเรียนรู้ภาษา กิจกรรมส่งเสริมการสื่อสาร และกิจกรรมเตรียมสอบข้อสอบมาตรฐาน เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้และใช้ภาษาให้มากที่สุดในช่วงที่เป็นนักศึกษา (เอกสารหมายเลข 2.1.1.4)

รายการหลักฐาน

2.1.1.1 แผนยุทธศาสตร์สถาบันภาษา ปี 2563

2.1.1.2 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเรื่องเกณฑ์ประเมินประเมินความรู้และทักษะ ภาษาอังกฤษ

2.1.1.3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษจากคณะ และคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษจากสถาบันภาษา

2.1.1.4 กระบวนการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา

2. จัดทำแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ จากการมีส่วนร่วมของคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2562 สถาบันภาษาได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนานักศึกษา โดยได้เชิญตัวแทน ผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษจากทั้ง 5 คณะมาประชุม (เอกสารหมายเลข 2.1.2.1) โดยมีการนำเสนอผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ผลการผ่านเกณฑ์ของนักศึกษาของแต่ละคณะ รูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน และได้ร่วมกันหารือและเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา นักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ มีการอภิปรายปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารกับนักศึกษา ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา แนวทางในการดำเนินงานในปีการศึกษา 2562 โดยเน้นรูปแบบกิจกรรมที่คณะ หรือสาขาสามารถจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของนักศึกษาได้เองหรือร่วมกับสถาบันภาษา และได้ผลสรุปของแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ดังนี้ 1) สนับสนุนการพัฒนาภาษาอังกฤษ ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและการฝึกภาษาด้วยตนเอง 2) บูรณาการการเรียนการสอนกับสื่อซอฟต์แวร์เพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษ 3) สร้างบรรยากาศและรองจูงใจในการใช้ภาษา 4) จัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านภาษา และ 5) จัดกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการ กับมหาวิทยาลัยที่เป็นเครือข่าย (เอกสารหมายเลข 2.1.2.2)

รายการหลักฐาน

2.1.2.1 หนังสือเชิญประชุมตัวแทน 5 คณะเรื่องแนวปฏิบัติในการพัฒนานักศึกษาด้าน ภาษาอังกฤษ และบันทึกการประชุม

2.1.2.2 แผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ปีงบประมาณ 2563

ข้อ 3. จัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการดำเนินการตามแผนพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้จัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษให้สถาบันภาษาเพื่อจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา โดยแบ่งเป็นงบประมาณแผ่นดินเป็นเงิน 6,000,000 บาท และเงินรายได้ 6,249,090 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 12,249,090 บาท โดยเป็นไปตามการเสนอขอของงบประมาณของสถาบันภาษาและเพิ่มเติมในส่วนที่เป็นนโยบายหรือจุดเน้นของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สถาบันภาษาได้ใช้งบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ และ สื่อฝึกภาษา เช่น ซอฟต์แวร์แบบออนไลน์และออฟไลน์ Tablet รวมถึงสื่อฝึกภาษาในรูปแบบ e-book/ CD เพื่อใช้ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (P.C.) สำหรับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องทดสอบ เพื่อสนับสนุนการฝึกภาษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ภาษา (เอกสารหมายเลข 2.1.3.1)

รายการหลักฐาน

2.1.3.1 การจัดสรรงบประมาณ ปีงบประมาณ 2563

2.1.3.2 การจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ส่งเสริมการฝึกภาษา ปีงบประมาณ 2563

ข้อ 4. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนฯ และมีการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงในปีถัดไป

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีระเบียบด้านการผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษของนักศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 และประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเรื่องเกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษในปี พ.ศ. 2556 และปี พ.ศ. 2561 โดยได้กำหนดแนวทางในการผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษของนักศึกษา 2 ช่องทางคือ 1) การผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการทดสอบ และ 2) การผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเข้าร่วมกิจกรรม (เอกสารหมายเลข 2.1.4.1) คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาได้ร่วมกันกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนฯ โดยนักศึกษาต้องมีการผ่านเกณฑ์ที่ร้อยละ 30 ซึ่งเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ 2563 สถาบันภาษาได้ประเมินความสำเร็จของแผนฯ พบว่า นักศึกษาผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษที่ร้อยละ 52.58 (เอกสารหมายเลข 2.1.4.2) ซึ่งคณะกรรมการบริหารสถาบันภาษาได้นำผลการประเมินมาทบทวนในการประชุมประจำเดือนและมีการปรับปรุงแนวทางการดำเนินกิจกรรมที่ยังเป็นปัญหา เช่น การบริหารจัดการสื่อซอฟต์แวร์เพื่อการศึกษาด้วยตนเองและเตรียมสอบ ระบบการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้จัดโครงการและเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดรายละเอียดการดำเนินการ เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 2.1.4.3)

รายการหลักฐาน

2.1.4.1 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเรื่องเกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ ปี พ.ศ. 2561

2.1.4.2 แบบฟอร์มการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน

2.1.4.3 บันทึกการประชุมปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรม

ข้อ 5. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ก่อนสำเร็จการศึกษาที่ผ่านตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2561 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ผลการดำเนินงาน

ปีการศึกษา 2562 นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ผ่านเกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษด้วยการทดสอบ การเข้าร่วมกิจกรรม และ การยื่นผลทดสอบอื่น ๆ จากนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย 3,365 คน มีนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์ ทั้งสิ้น 1,978 คน แบ่งเป็น นักศึกษาที่สอบผ่าน 277 คน นักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์ด้วยการเก็บสะสมคะแนน จำนวน 1,802 คน และนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์ด้วยการทดสอบและการเก็บสะสมคะแนนจำนวน 101 คน รวมจำนวนนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 1,978 คน คิดเป็นร้อยละ 52.58 (เอกสารหมายเลข 2.1.5.1)

รายการหลักฐาน

2.1.5.1 รายงานสรุปผลการผ่านเกณฑ์ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ปีการศึกษา 2562

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

จุดแข็ง

1. สถาบันภาษาได้พัฒนาระบบและกลไกในการพัฒนานักศึกษาด้านภาษาอังกฤษที่ชัดเจน ทำให้การบริหารงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. สถาบันภาษามีรูปแบบการพัฒนานักศึกษาที่หลากหลาย ตามความสนใจ ตามระดับภาษาและความสามารถของผู้รับบริการ

3. มีการทำปฏิทินดำเนินงานและกำหนดภาระงานระหว่างอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนอย่างชัดเจน

แนวทางเสริมจุดแข็ง

-

จุดที่ควรพัฒนา

1. กำหนดตัวชี้วัดโครงการ กิจกรรมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกดำเนินงาน
2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการติดตามพัฒนาการของผู้รับบริการรายบุคคล

แนวทางในการพัฒนา

1. เพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานประชาสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	:	ร้อยละของนักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์
ชนิดของตัวบ่งชี้	:	ผลลัพธ์
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นภารกิจหลักของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (รหัส 58 ภาคปกติ) ก่อนสำเร็จการศึกษาที่ผ่านตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง เกณฑ์การประเมินความรู้ และทักษะภาษาอังกฤษ พ.ศ. 2561 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15

เกณฑ์การประเมิน

โดยแปลงค่าร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 15 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามสูตร

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

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{คะแนนที่ได้}}{\frac{\text{ร้อยละของจำนวนของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ}}{15}} \times 5$$

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยฯ มีจำนวนนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 3,476 คน และจำนวนบัณฑิตที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 7.42 ดังนี้

$$\frac{258}{3,476} \times 100 = 7.42$$

เมื่อคิดจากคะแนนเต็ม 5 มีค่า 2.47 ดังนี้

$$\frac{7.42}{15} \times 5 = 2.47$$

รายการหลักฐาน

2.2.1 รายงานผลการสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ปีการศึกษา 2562

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 15	ร้อยละ 7.42	2.47 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ

จุดแข็ง

-

แนวทางเสริมจุดแข็ง

-

จุดที่ควรพัฒนา

วิเคราะห์กิจกรรม/ปัจจัยที่มีผลต่อการผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษของนักศึกษา แล้วนำผลที่ได้มาจัดทำแผนพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาต่อไป

แนวทางในการพัฒนา

1. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษ
2. จัดรูปแบบให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	:	การให้บริการวิชาการเพื่อหารายได้
ชนิดของตัวบ่งชี้	:	กระบวนการ
การเก็บข้อมูล	:	ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการวิชาการด้านภาษาเพื่อหารายได้ เป็นภารกิจประการหนึ่งของสถาบันภาษา ดังนั้นสถาบันภาษาควรคำนึงถึงพันธกิจของหน่วยงานและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการเพื่อหารายได้ประจำปี มีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาปรับปรุงแผนพัฒนาการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

บริการวิชาการ หมายถึง การให้บริการอบรม/ สัมมนา/ กิจกรรมทางด้านภาษาแก่บุคลากร ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย แบบมีรายได้

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. มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและประชุมคณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการเพื่อหารายได้	<input checked="" type="checkbox"/>
2. มีการนำผลการสำรวจความต้องการตามข้อที่ 1 มากำหนดแผนการดำเนินงาน การให้บริการวิชาการ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย	<input checked="" type="checkbox"/>
3. มีการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการกำกับติดตามการให้บริการวิชาการ	<input checked="" type="checkbox"/>
4. มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการและประเมินความสำเร็จของการดำเนินการ	<input checked="" type="checkbox"/>
5. มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการวิชาการ	<input checked="" type="checkbox"/>

ข้อ 1. มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและประชุมคณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการ เพื่อหารายได้

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2563 สถาบันภาษา ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า มีผู้สนใจรับบริการภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมา คือภาษาจีน จุดประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาความสามารถด้านภาษามากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน สำหรับความสนใจในหลักสูตรอบรม พบว่า มีผู้สนใจหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทางมากที่สุด รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และอบรมเตรียมตัวสอบ TOEIC ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาที่เหมาะสมในการอบรม คือ 15-20 ชั่วโมง เหตุผลในการเลือกใช้บริการ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม คือ การเดินทางสะดวก รองลงมา ได้แก่ ความสนใจของหลักสูตร และราคาค่าบริการ ตามลำดับ และประเด็นสุดท้าย ได้สำรวจความสนใจใช้บริการด้านต่างๆ พบว่า มีผู้สนใจรับบริการด้านภาษา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการหลักสูตรอบรมต่าง ๆ บริการศูนย์ทดสอบความสามารถด้านภาษา บริการด้านการแปล และบริการจัดหาวิทยากร ตามลำดับ

สถาบันภาษามีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริการวิชาการ ในการประชุมกรรมการบริหารสถาบันภาษา ครั้งที่ 8/2562 เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการบริการวิชาการเพื่อหารายได้ จัดทำแผนการดำเนินงานบริการวิชาการเพื่อหารายได้ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความต้องการ ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด รวมทั้งกำกับและติดตามผลการดำเนินงาน

รายการหลักฐาน

2.3.1.1 ผลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ปีงบประมาณ 2563

2.3.2.2 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริการวิชาการ

ข้อ 2. มีการนำผลการสำรวจความต้องการตามข้อที่ 1 มากำหนดแผนการดำเนินงาน การให้บริการวิชาการ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษา ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานบริการวิชาการเพื่อหารายได้ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความต้องการและผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2562 ซึ่งประกอบด้วย

- การประชาสัมพันธ์การบริการวิชาการเพื่อหารายได้

สถาบันภาษา ได้วางแผนการประชาสัมพันธ์การบริการวิชาการให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยขอจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกบริการวิชาการสู่ภาคธุรกิจและชุมชนภายในจังหวัดนครปฐม ตลอดจนจัดซื้อวัสดุสำหรับงานประชาสัมพันธ์และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

- ให้บริการศูนย์สอบ TOEFL/ITP

บริการศูนย์สอบ TOEFL/ITP เป็นกิจกรรมประจำ ซึ่งสถาบันภาษามีเป้าหมายจะจัดสอบให้ได้เป็นประจำทุกเดือน

- ให้บริการด้านภาษา

บริการด้านภาษา ประกอบด้วย บริการการแปลภาษาต่าง ๆ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน พม่า เป็นต้น และบริการตรวจแก้ภาษาในเอกสารหรือบทความ ซึ่งการบริการด้านภาษาเป็นกิจกรรมแบบตั้งรับ

- ให้บริการอบรมพัฒนาภาษาตามความต้องการของผู้เรียน

สถาบันภาษาให้บริการพัฒนาภาษาตามความต้องการของผู้เรียน จัดอบรมหรือกิจกรรมเมื่อมีลูกค้าติดต่อขอรับบริการ

- ปรับปรุงค่าธรรมเนียมการสอบ TOEFL/ITP

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการเพื่อหารายได้ในปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้เข้าสอบต้องการให้มีการลดราคาค่าสอบจากเดิม สถาบันภาษาจึงได้วางแผนปรับลดค่าธรรมเนียมการสอบ

- ให้บริการศูนย์สอบ TOEIC

จากการสำรวจความต้องการ พบว่า มีความต้องการให้สถาบันภาษา จัดสอบ TOEIC สถาบันภาษาจึงได้วางแผนเตรียมการบริการศูนย์สอบ TOEIC

สถาบันภาษา ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการดำเนินงานการบริการวิชาการและค่าเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากการบริการวิชาการ (300,000 บาท) และความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการ (ระดับ 3.50)

รายการหลักฐาน

2.3.2.1 แผนการดำเนินงานการบริการวิชาการเพื่อหารายได้

2.3.2.2 ปฏิทินรอบทดสอบ TOEFL/ITP

ข้อ 3. มีการดำเนินงานตามแผนฯ และมีการกำกับติดตามการให้บริการวิชาการ

ผลการดำเนินงาน

จากแผนการดำเนินงานการบริการวิชาการเพื่อหารายได้ สถาบันภาษาได้ดำเนินงาน ดังนี้

- การประชาสัมพันธ์การบริการวิชาการเพื่อหารายได้

สถาบันภาษา ได้สร้างเพจบุ๊กของหน่วยบริการวิชาการเพื่อหารายได้แยกออกมาจากเพจบุ๊กหลักของสถาบันภาษาเดิมเพื่อเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์

- บริการศูนย์สอบ TOEFL/ITP

สถาบันภาษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ทดสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลดำเนินการสอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และจัดทำปฏิทินการสอบตลอดปี 2563 ผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการบริการวิชาการเพื่อหารายได้และกรรมการบริหารสถาบันภาษา แล้วประชาสัมพันธ์ทุก

ช่องทาง ตลอดจนพยายามดำเนินการให้สามารถจัดสอบ TOEFL/ITP ได้ทุกเดือน แม้จะมีความจำเป็นต้องงดการจัดสอบในช่วงเดือน เมษายนและพฤษภาคมที่มีการระบาดโควิด-19 แต่ในเดือน มิถุนายนก็ได้มีการพิจารณาตัดสินใจเปิดรอบสอบทันทีที่สถานการณ์ดีขึ้น ทำให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และยังทำให้ศูนย์ทดสอบเป็นที่รู้จักมากขึ้น และในเดือนสิงหาคมซึ่งเป็นเดือนที่มีความต้องการในการสอบเป็นหมู่คณะ เนื่องจากเป็นช่วงยื่นผลสอบภาษาอังกฤษ

รายการหลักฐาน

- 2.3.3.1 ปฏิทินการสอบ TOEFL/ITP
- 2.3.3.2 รายการผลการดำเนินงานบริการวิชาการเพื่อหารายได้
- 2.3.3.3 รายงานการประชุมกรรมการบริหารสถาบันภาษา

ข้อ 4. มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการและประเมินความสำเร็จของการดำเนินการ ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษามีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการเพื่อหารายได้ พบว่า มีความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82) และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ได้มีการประเมินความสำเร็จของแผนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ พบว่า บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ทั้งสองตัวชี้วัด คือ สถาบันภาษามีรายได้จากการบริการวิชาการ 359,700 บาท (เป้าหมาย 300,000 บาท) และมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ที่ระดับ 4.82 (เป้าหมาย 3.50)

รายการหลักฐาน

- 2.3.4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ
- 2.3.4.2 ผลการประเมินความสำเร็จของแผนการดำเนินงานบริการวิชาการเพื่อหารายได้

ข้อ 5. มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการวิชาการ

ผลการดำเนินงาน

- ปรับปรุงห้องสอบให้ได้มาตรฐาน

จากผลการสำรวจผู้ใช้บริการสอบ TOEFL/ITP ต้องการให้ปรับปรุงห้องสอบให้มีระบบเสียง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีขึ้น สถาบันภาษาจึงได้ขอปรับงบประมาณเหลือจ่ายในปีงบประมาณ 2563 เพื่อดำเนินการปรับปรุงห้องสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานมากขึ้น เพื่อบริการศูนย์สอบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการ

- ดำเนินการเพื่อบริการสอบ TOEIC

สถาบันภาษา ได้เตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการสอบ TOEIC ตามผลการสำรวจความต้องการ และตามที่มีผู้ให้ความเห็นในการสำรวจความพึงพอใจ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการติดต่อประสานงาน CPA (Thailand) เพื่อลงนามในข้อตกลงจัดสอบ TOEIC ในสถานศึกษา

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

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

รายการหลักฐาน

- 2.3.5.1 โครงการปรับปรุงห้องสอบสถาบันภาษา
- 2.3.5.2 รายงานการประชุมเรื่องการบริหารสอบ TOEIC

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ร้อยละของนักศึกษาที่มีทักษะภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาทักษะภาษา
- ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
- การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาเป็นภารกิจหลักของสถาบันภาษา การเก็บสะสมคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษเป็นช่องทางหนึ่งในการผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ เพื่อจบการศึกษา โดยนักศึกษาจะต้องสะสมคะแนนอย่างน้อย 150 คะแนน จึงจะมีผลผ่านเกณฑ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษและขอจบการศึกษาได้ ดังนั้นสถาบันภาษาควรมีปริมาณของนักศึกษาที่ผ่านมาตรฐานด้านทักษะภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

เกณฑ์การประเมิน

โดยแปลงค่าร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นคะแนนระหว่าง 0 - 5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ

- คำนวณร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามสูตร

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

- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่ผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนนพัฒนาภาษาอังกฤษ}}{30} \times 5$$

ผลการดำเนินงาน

- คำนวณค่าร้อยละที่นักศึกษาผ่านเกณฑ์

$$\frac{2,256}{3,476} \times 100 = 64.90$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{64.90}{30} \times 5 = 10.81$$

รายการหลักฐาน

2.4.1 รายงานการผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษด้วยการเก็บคะแนน ปีการศึกษา 2562

การประเมินตนเอง : การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	คะแนน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 15	ร้อยละ 64.90	5 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ

จุดแข็ง

-

แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษ
2. จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

-

แนวทางในการพัฒนา

พัฒนาระบบการติดตามนักศึกษาให้สามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานภาษาอังกฤษ ให้พร้อมในการขอจบการศึกษาตามระยะเวลาหลักสูตร

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

-

สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา
ตารางแสดงผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพทุกตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย ✓ =บรรลุ ✗ =ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน ตนเอง
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	มีการ ดำเนินงาน 6 ข้อ	-	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	คะแนนเฉลี่ยไม่ น้อยกว่า 3.51	-	คะแนนเฉลี่ย 4.33	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	มีการ ดำเนินงาน 4 ข้อ	-	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	ร้อยละ 15	$\frac{7.42}{15} \times 5$	ร้อยละ 7.42	✗	2.47
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	มีการ ดำเนินงาน 4 ข้อ	-	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	ร้อยละ 30	$\frac{64.51}{15} \times 5$	ร้อยละ 64.51	✓	5
เฉลี่ยรวม					4.58