

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report : SAR)
ประจำปีงบประมาณ 2558

ศูนย์ภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์ภาษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมีหน้าที่หลักในการพัฒนาศักยภาพทางภาษาให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมีการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานภายในประจำปีงบประมาณ 2558 ภายในตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จำนวน 4 องค์กรประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

องค์กรประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

- 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
- 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- 1.3 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน

องค์กรประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

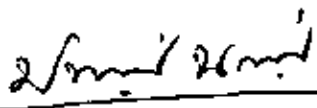
- 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์กรประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

- 3.1 การจัดการความรู้ (KM)
- 3.2 การบริหารความเสี่ยง (RISK)
- 3.3 การเงินและงบประมาณ (BUDGET)
- 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

องค์กรประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

- 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน
- 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษรฐา)

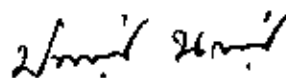
ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) ของศูนย์ภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2558 (1 ตุลาคม 2557 - 30 กันยายน 2558) ศูนย์ภาษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการตามภารกิจ

รายงานการประเมินตนเองในครั้งนี้ศูนย์ภาษา ได้มีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดอ่อน แนวทางแก้ไขในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยยึดกรอบมาตรฐานคุณภาพ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน รวมทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้

ศูนย์ภาษา ขอขอบคุณคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน บุคลากรทุกท่านที่ได้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกท่านจะนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศูนย์ภาษาให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทุมรัตน์ นาคันิษฐา)

ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 ส่วนนำ	
ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์	3
โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน	5
รายชื่อผู้บริหาร / กรรมการบริหารหน่วยงาน	6
จำนวนบุคลากร	7
ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่	7
เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรมของหน่วยงาน	8
ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา	9
บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน	
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล	11
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ	30
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	41
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	62
สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ	73
บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง	
ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	76
ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ	77

สารบัญ

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 78

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558 (จำแนกตามประเภทบุคคล)	7
ตารางที่ 2 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2558	7
ตารางที่ 3 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2558	8

บทที่ 1

ส่วนนำ

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ได้เริ่มดำเนินโครงการศูนย์ภาษา ภายใต้การดูแลของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู ซึ่งมีทั้งหมด 8 แห่งทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2523 ซึ่งศูนย์ภาษาวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เป็นศูนย์ภาษาที่จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งที่ 2 ถัดจากศูนย์ภาษา วิทยาลัยครูจันทระเกษม โดยมีอาจารย์มานี ธรรมรักษ์ ซึ่งเป็นหัวหน้าหมวดภาษาอังกฤษเป็นหัวหน้าศูนย์ภาษาโดยตำแหน่ง โดยใช้ห้อง 128 เป็นห้องศูนย์ภาษา เมื่อได้มีการจัดตั้งเป็นศูนย์ภาษาแล้ว ก็มีอาจารย์ชาวต่างประเทศมาช่วยสอนประจำศูนย์ฯ ทุกปี และยังได้รับความช่วยเหลือ ด้านบุคลากรจากหน่วยสันติภาพสหรัฐอเมริกา (Peace Corps) และองค์กรอาสาสมัครแคนาดา (CUSO) บทบาทหน้าที่ของภาควิชาและศูนย์ภาษาได้ขยายงานด้านบริการสู่ชุมชนหลายรูปแบบ อาทิ ร่วมมือกับหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครูจัดอบรมบุคลากรด้าน วรรณคดีอังกฤษ-อเมริกัน ภาษาศาสตร์และการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทุกปี จัดนิทรรศการวันเด็ก และนิทรรศการวิชาการประจำปี จัดการแสดงละครภาษาอังกฤษ จัดโครงการพิเศษสอนภาษาอังกฤษ ในภาคฤดูร้อนให้แก่เด็กและเยาวชนในระดับประถมและมัธยมศึกษา ในท้องถิ่น และจังหวัดใกล้เคียง และยังให้ความร่วมมือในการจัดสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานให้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงอีกด้วย ด้านการพัฒนาบุคลากร กรมการฝึกหัดครูได้ส่งเสริมให้อาจารย์จากศูนย์ภาษามีโอกาสสอบคัดเลือกไปอบรมที่ประเทศอังกฤษ โดยทุน The British Council จำนวน 5 ท่าน คือ อาจารย์มานี ธรรมรักษ์ อาจารย์กมล วัชรยิ่งยง อาจารย์บุษผาดิ หันธุ์ศรี อาจารย์บุญเรือน วัฒนวงศ์ และ อาจารย์พูนรัตน์ แสงหนุ่ม

ในปี พ.ศ. 2542 ศูนย์ภาษาได้ย้ายมาอยู่ที่ห้อง 321

ในปี พ.ศ. 2546 ศูนย์ภาษาได้ย้ายไปอยู่ในความดูแลของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ในปี พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับฎีกา เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 กำหนดให้หน่วยงาน ชื่อ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ปฏิบัติหน้าที่เป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทยสู่สากล บริการวิชาการและสื่อทันสมัยเพื่อฝึกทักษะทางภาษา พัฒนาความรู้และความสามารถทางด้านภาษาของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและประชาชนในท้องถิ่น สนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางด้านวิชาการ

กับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานสนับสนุนงานด้านการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมดูแลสิ่งแวดล้อมทางศิลปกรรมและธรรมชาติ ตลอดจนสืบสานและ เผยแพร่ภูมิปัญญาพื้นบ้านให้เป็นที่ประจักษ์แก่คนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการรวมงานของ 3 หน่วยงาน ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ ศูนย์ภาษา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี วงศ์กล้า เป็น ผู้อำนวยการสถาบันภาษา และศูนย์ภาษาได้ย้ายมาดำเนินการที่อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 27) ชั้น 4

ในปี พ.ศ. 2551 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ สิตานุกรักษ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการ กำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ในคราวประชุมครั้งที่ 12/2557 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2557 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ได้มีมติอนุมัติให้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วยศูนย์ภาษา พ.ศ. 2557 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2557 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป ให้ ศูนย์ภาษาเป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่จัดตั้งขึ้นโดยสภามหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมี ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557 จนถึงปัจจุบัน

รายนามผู้บริหารศูนย์ภาษา

ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ภาษา

อาจารย์มานี ธรรมรักษ์ (2523 - 2526)

อาจารย์กมล วัชรยิ่งยง (2527 - 2529)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภัสสร กระแสชัย (2529 -)

อาจารย์คณิต วนากมล

อาจารย์สุนรัตน์ แสงหนุ่ม

อาจารย์บุญเรือน วัฒนวงศ์ (- 2547)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิชัย สาเอี่ยม (2547 - 2548)

ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม รับผิดชอบงานศูนย์ภาษา

อาจารย์นิตยา สงวนงาม (2548)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธรรมกิตต์ ธรรมโม (2548)

อาจารย์ภัทรกมล รักสวน (2548 - 2552)

อาจารย์ฉันทนา ศศิธรรมาศ (2552 - 2556)

อาจารย์นิโลบล วิมลสิทธิชัย (2556)

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ภาษาภาษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา (2557-ปัจจุบัน)

2. ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

ปรัชญา (Philosophy) :

“ภาษาเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ และการสื่อสารของสังคมโลก”

วิสัยทัศน์ (Vision) :

ภายในปี 2561 ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จะเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพเชิงรุก
ด้านภาษา

พันธกิจ (Mission) :

1. พัฒนาการของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี โท เอก และบุคลากรของมหาวิทยาลัย
2. บริการทรัพยากรการเรียนรู้และสารสนเทศด้านภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. บริการด้านภาษาให้แก่บุคคล องค์กร หน่วยงานภายนอก
4. พัฒนาแบบทดสอบและเป็นศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษา
5. ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดโครงการพัฒนาภาษาของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป
6. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาภาษากับสถาบันต่าง ๆ
7. พัฒนาระบบการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ (Objective) :

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านภาษาของนักศึกษาคณะต่าง ๆ ทั้งระดับปริญญาตรี โท เอก และบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรศูนย์ภาษาในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง
5. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านภาษาเพื่อพัฒนาอาชีพของผู้รับการอบรมในชุมชน
6. เพื่อพัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหา และการดำเนินงานโครงการของศูนย์ภาษาให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

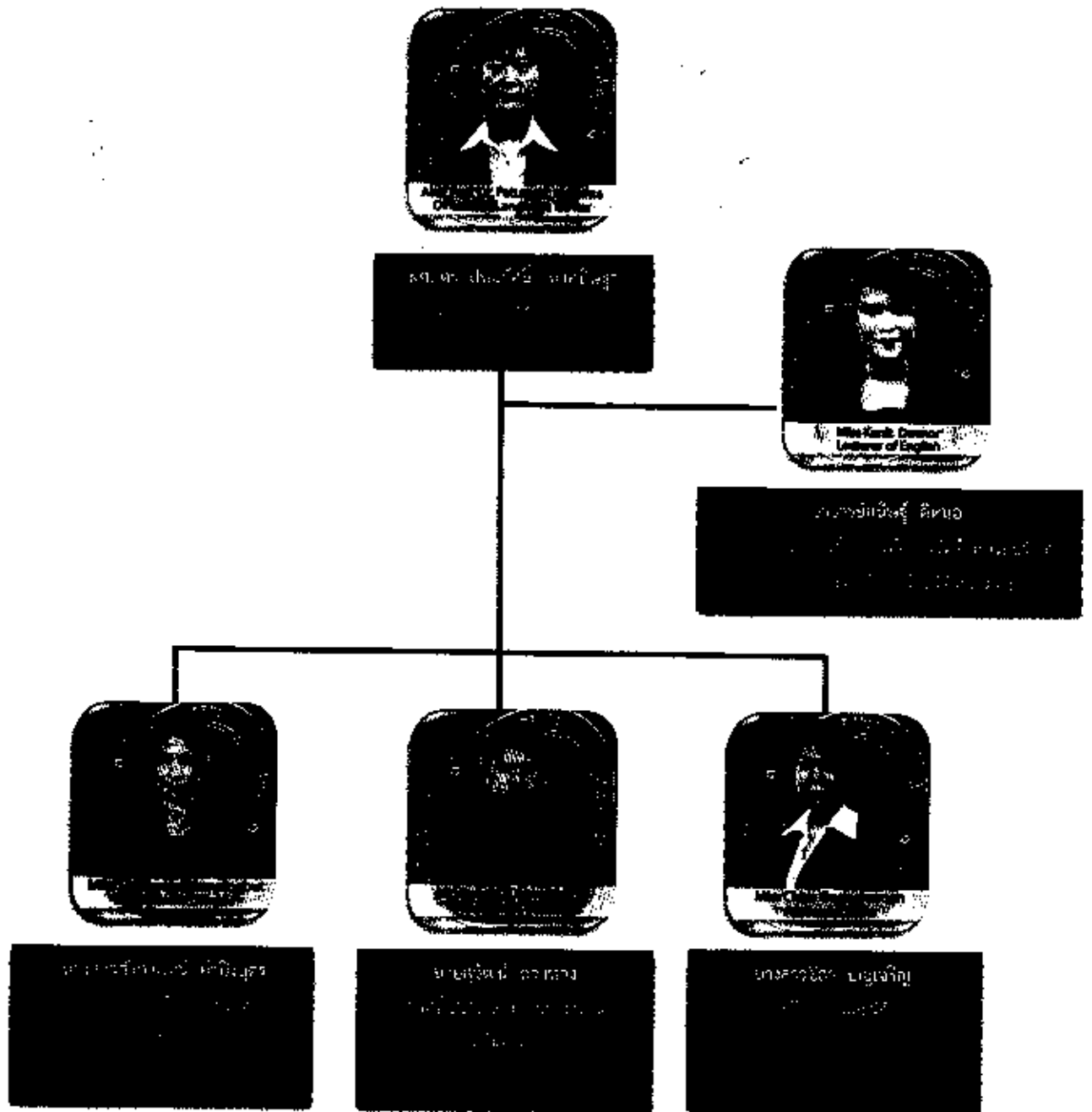
3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานศูนย์ภาษา



4. รายชื่อผู้บริหาร / กรรมการบริหารหน่วยงาน

แผนผังโครงสร้างบุคลากร



5. บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558

(จำแนกตามประเภทบุคคล)

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558

(จำแนกตามประเภทบุคคล)

ประเภทบุคลากร สายสนับสนุน	จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. ข้าราชการ	-	-	-	-	-
2. ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	-
3. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	-	3	-	3
4. พนักงานชั่วคราว	-	-	-	-	-
5. พนักงานราชการ	-	-	-	-	-
6. พนักงานลูกจ้าง โครงการ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	3	-	3

6. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

6.1 งบประมาณประจำปีงบประมาณ 2558 (จำแนกตามหมวดรายจ่าย)

ในปีงบประมาณ 2558 ศูนย์กษา ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานทั้งสิ้น เป็นจำนวน 1,042,840 บาท โดยเป็นงบประมาณแผ่นดิน 305,000.00 บาท งบประมาณเงินรายได้ 239,500.00 บาท และงบเงินรับฝาก-ถอนคืน 498,340.00 บาท

ตารางที่ 2 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2558

งบประมาณแผ่นดิน (305,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.25)		
ประเภทงบประมาณ	จำนวน (บาท)	คิดเป็นร้อยละ
งบดำเนินงาน	305,000	100
รวมทั้งสิ้น	305,000	100

ตารางที่ 3 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2558

งบประมาณเงินรายได้ (239,500.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.97)		
ประเภทงบประมาณ	จำนวน (บาท)	คิดเป็นร้อยละ
งบดำเนินงาน	239,500	100
รวมทั้งสิ้น	239,500	100

ตารางที่ 4 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรับฝาก-ถอนคืนประจำปีงบประมาณ 2558

งบเงินรับฝาก-ถอนคืน (498,340.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.79)		
ประเภทงบประมาณ	จำนวน (บาท)	คิดเป็นร้อยละ
งบดำเนินงาน	498,340	100
รวมทั้งสิ้น	498,340	100

6.2 อาคารสถานที่

ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 27) ชั้น 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยห้องต่างๆ ดังนี้ ห้องสำนักงาน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

7. เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรม

อัตลักษณ์ (Identity) :

“ความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ”

เอกลักษณ์ (Unique) :

“ศูนย์การเรียนรู้หลากหลายภาษา หลายรูปแบบ”

8. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา

เนื่องจากศูนย์ภาษาเข้ารับการประเมินตนเองในการปีงบประมาณ 2558 นี้เป็นครั้งแรก เนื่องจากแยกหน่วยงานออกออกมาจากสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม จึงไม่มีผลการประเมินจากปีที่ผ่านมา

บทที่ 2

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ศูนย์ภาษา ได้ดำเนิน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิด ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล		
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
1.2	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	ผลผลิต
1.3	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน	ผลสัมฤทธิ์
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ		
2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ผลผลิต
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลผลิต
2.3	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน		
3.1	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ
3.2	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ
3.3	การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	ปัจจัยนำเข้า
3.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิต
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน		
4.1	การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	กระบวนการ
4.2	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ปัจจัยนำเข้า
4.3	ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตาม ตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย)	ผลผลิต

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนด ทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจ หลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงาน แล้วจะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึง ทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของ กระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถ ตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็น แผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละ ยุทธศาสตร์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ โดยหน่วยงานนำแผนยุทธศาสตร์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีให้ สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม แผนยุทธศาสตร์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียด และทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์...8...ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	พัฒนาแผนยุทธศาสตร์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุก	1.1-1-1 หนังสือเชิญวิทยากร 1.1-1-2 ใบลงชื่อเข้าร่วมประชุม วันที่ 15-16 ธันวาคม 2557

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>คนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>ศูนย์ภาษา ได้เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ผศ. มานพ ชุ่มอ้น (1.1-1-1) มาให้คำแนะนำในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-1-2) เพื่อให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 13-14 ธันวาคม 2557 และบุคลากรศูนย์ภาษา ร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (1.1-1-3, 1.1-1-5) และขอความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ในการใช้แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-1-4)</p>	<p>1.1-1 3 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562)</p> <p>1.1-1-4 บันทึกข้อความขอความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ในการใช้แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562)</p> <p>1.1-1-5 ภาพถ่ายกิจกรรมการเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2558</p>
ข้อ 2	<p>มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>หลังจากได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญแล้วมีการประชุมสรุปเพื่อจัดทำรูปแบบแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2558 (1.1-2-1, 1.1-2-2) และมีการสำเนาแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-2-3) เพื่อเผยแพร่และส่งให้บุคลากรศูนย์ภาษาทุกท่าน</p>	<p>1.1 2-1 ใบลงชื่อเข้าร่วมประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือน มกราคม 2558</p> <p>1.1-2-2 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือน มกราคม 2558</p> <p>1.1-2-3 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-1-3)</p>
ข้อ 3	<p>มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน</p>	<p>1.1-3-1 รายงานการประชุมประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2558</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>ศูนย์ภาษาได้จัดประชุมประจำเดือนกุมภาพันธ์ เพื่อแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการ ประจำปีครตามพันธกิจของศูนย์ภาษา โดยได้นำ แผนยุทธศาสตร์มาเชื่อมโยง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1.1-3-1) ซึ่งมีโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในแต่ละภารกิจหลักและสอดคล้องในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ของศูนย์ภาษา ซึ่งแต่ละโครงการ/กิจกรรม ได้ กำหนดตัวชี้วัดของโครงการ ระยะเวลาในการ ดำเนินกิจกรรม งบประมาณ และผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ/กิจกรรมอย่างชัดเจน</p>	<p>1.1-3-2 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2558 ศูนย์ภาษา</p>
<p>ข้อ 4</p>	<p>มีตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการ ประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อ วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>ศูนย์ภาษาได้กำหนดค่าเป้าหมายเพื่อวัดผลสำเร็จ ของตัวชี้วัด โดยร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่ บรรลุเป้าหมายจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดแต่ละ ตัว (1.1-4-1) และได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละ เป้าประสงค์ ในแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-4-2)</p> <p>นอกจากนี้ได้แปลงแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละประเด็น ยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนด โครงการ/กิจกรรม ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดโครงการ/ กิจกรรม ค่าเป้าหมาย งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ แต่ละโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของศูนย์ภาษา เพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลการ</p>	<p>1.1-4-1 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-1-3)</p> <p>1.1-4-2 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2558 ศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-3-2)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน เพื่อวัดผลสำเร็จของ การดำเนินงานของศูนย์ภาษาและบุคลากร	
ข้อ 5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบ ตามพันธกิจของหน่วยงาน ศูนย์ภาษาได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนด ไว้ในแผนปฏิบัติการ (1.1-5-1) โดยใช้งบประมาณ สำหรับโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2558 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วาง ไว้ ในการประชุมประจำเดือนพฤษภาคม 2558 (1.1-5-2)	1.1-5-1 รายงานประจำปี งบประมาณ 2558 ศูนย์ภาษา 1.1-5-2 รายงานการประชุม ประจำเดือนพฤษภาคม 2558
ข้อ 6	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ แผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา ศูนย์ภาษามีการติดตามผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2558 โดย ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม จัดทำรายงานผล การดำเนินงาน และผลการประเมินความพึงพอใจ ในแต่ละโครงการ รายงานต่อผู้อำนวยการ (1.1-6- 1, 1.1-6 2)	1.1-6-1 บันทึกข้อความ รายงานผลการดำเนินโครงการ ระยะ 6 เดือนแรก 1.1-6-2 บันทึกข้อความ รายงานผลการดำเนินโครงการ ระยะ 6 เดือนหลัง
ข้อ 7	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ แผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ รายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน เพื่อพิจารณา ศูนย์ภาษามีการประเมินผลการดำเนินงานตาม ตัวบ่งชี้ที่ได้ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์โดย เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับค่าเป้าหมาย และ รายงานต่อผู้อำนวยการ	1.1-7-1 รายงานประจำปี งบประมาณ 2558 ศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1)

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 8	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ศูนย์ภาษาได้นำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจาก ผู้บริหารจากการประชุมศูนย์ภาษา ประจำเดือน สิงหาคม 2558 มาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุง ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ประจำปี เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานในปีต่อไป (1.1-8-1)	1.1-8-1 รายงานการประชุม ศูนย์ภาษา ประจำเดือน สิงหาคม 2558

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
8 ข้อ	8 ข้อ	✓	5	8 ข้อ

จุดแข็ง

- ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทำให้ได้แผนยุทธศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติ
ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผล

โครงการ

ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และเชิญผู้เชี่ยวชาญการจัดแผนยุทธศาสตร์ มาวิพากษ์แผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	โทรศัพท์ : 053-885866

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต (ตามปีงบประมาณ)

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยประเด็นการประเมินผล มุ่งเน้นผลงานที่สะท้อนบทบาทตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จากการนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ
- 2) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบในการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3) พัฒนางานวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทางด้านภาษาศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย
- 5) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ
- 6) พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น
- 7) พัฒนาระบบการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

สูตรการคำนวณ

จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

————— X 100

จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
50-59	60-69	70-79	80-89	90-100

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์ฯ ภาฯ มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางต่อไปนี้

ข้อมูลดำเนินการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	18
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	19
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	94.74

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
ร้อยละ 75	ร้อยละ 94.74	✓	5	5

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1.1-1-1 รายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี 2558

จุดแข็ง

- บุคลากรมีความขยันและอดทน และมีศักยภาพในการพัฒนางาน

จุดที่ควรพัฒนา

- ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเงิน การพัสดุ การวางแผน และการประกันคุณภาพ
- จำนวนบุคลากรรับผิดชอบงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งปัจจุบันมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ศูนย์ภาษาต้องรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

- มหาวิทยาลัยควรให้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปแก่ศูนย์ภาษาเพิ่มเพื่อให้สามารถขยายขอบเขตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในการให้บริการด้านภาษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัศมี นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวชิสรา บุญเจริญ	โทรศัพท์ : 053-885868

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่องานสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือยุทธศาสตร์ได้อย่างรวดเร็ว

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศิลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนทั้งมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางงานดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารผลและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ หรือ 7 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 7 ข้อ

เกณฑ์ รากฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า ผู้บริหารศูนย์ภาษามีการประเมินการบริหารงานของตนเองด้วยหลักธรรมาภิบาล (1.3-1-1)	1.3-1-1 รายงานผลการประเมินการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารศูนย์ภาษาประจำปี 2558
ข้อ 2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางกรดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา มีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการบริหารงานและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติงานดังที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ของศูนย์ภาษา เพื่อแสดงถึงเป้าหมายในการดำเนินงาน	1.3-2-1 รายงานการประชุมประจำเดือนมกราคม 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-2-2) 1.3-2-2 รายงานการประชุมประจำเดือนเมษายน 2558 1.3-2-3 โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันภาษาและศูนย์ภาษาอื่น วันที่ 20-24 พฤษภาคม 2558

<p>ของหน่วยงาน โดยแจ้งในที่ประชุมเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2558 (1.3-2-1) รวมทั้งยังมีการกำหนดการจัดโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (1.3-2-2) ได้จัดโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันภาษา และศูนย์ภาษาอาเซียน มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เมื่อวันที่ 20-24 พฤษภาคม 2558 (1.3-2-3)</p>	<p>1.3-2-3 แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-1-3, 1.1-1-3)</p>
---	---

ข้อ 3	<p>ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>ผู้อำนวยการศูนย์ภาษาได้มีการติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมในแต่ละโครงการ ในการประชุมบุคลากรศูนย์ภาษา ประจำเดือนธันวาคม 2557-กันยายน 2558 (1.3-3-1) และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำวัน (1.3-3-2) และประเมินผลจากการรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆของศูนย์ภาษา</p>	<p>1.3-3-1 รายงานการประชุม ประจำเดือนธันวาคม 2557-กันยายน 2558</p> <p>1.3-3-2 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรศูนย์ภาษา</p>
ข้อ 4	<p>ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม</p> <p>ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา มอบหมายให้บุคลากรสามารถดูแล ควบคุมและกำกับการดำเนินงานในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ โดยผู้อำนวยการมีหน้าที่ กำกับ ติดตาม และให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบงานโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 ในการประชุม ประจำเดือนธันวาคม 2557-กันยายน 2558 (1.3-4-1)</p>	<p>1.3-4-1 รายงานการประชุม ประจำเดือนธันวาคม 2557-กันยายน 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-3-1)</p>
ข้อ 5	<p>ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ</p> <p>ผู้อำนวยการศูนย์ภาษาสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการศึกษาอบรมและสัมมนาของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานและนำมาพัฒนา</p>	<p>1.3-5-1 รายงานประจำปี 2558 (หน้า 25-29) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1)</p> <p>1.3-5-2 รายงานการประชุม ประจำเดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคม 2558</p>

	<p>งานของศูนย์ภาษา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัยในการให้บุคลากรพัฒนาตนเองในสายงานที่จะสามารถนำมาพัฒนา งาน (1.3-5-1 หน้า 25-29) และรายงานผลการเข้าร่วมการอบรมสัมมนาเสนอผู้บริหารและบุคลากรท่านอื่นทราบในที่ประชุม (1.3-5-2) นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถแบ่งปันความรู้ ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางอื่นๆ ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้</p>	
<p>ข้อ 6</p>	<p>ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา มีการบริหารงานไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ให้สอดคล้องทิศทางพัฒนาของมหาวิทยาลัย และการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และการดำเนินงานตามหลักจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) หลักประสิทธิผล ศูนย์ภาษามีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามการรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบและการประเมินผลงานผู้บริหาร (1.3-6-1) 2) หลักประสิทธิภาพ ศูนย์ภาษาใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อาทิเช่น <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการเงินและงบประมาณ ระบบงบประมาณพัสดุการเงินและบัญชีกองทุน โดย 	<p>1.3-6-1 รายงานผลการประเมินการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารศูนย์ภาษา ประจำปี 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-1-1)</p> <p>1.3-6-2 แนวปฏิบัติตามระเบียบการเงินการคลังของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.3-6-3 ตัวอย่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)</p> <p>1.3-6-4 ตัวอย่างระบบบริหารงานบุคคล (e-Personal)</p> <p>1.3-6-5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา</p> <p>1.3-6-6 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2557 และกันยายน 2558</p> <p>1.3-6-7 คำสั่งผู้รับผิดชอบโครงการศูนย์ภาษา</p>

<p>เกณฑ์ที่รับ-จ่ายลักษณะ 3 มิติ และระบบ GEP มาใช้ในการเบิกจ่ายงบประมาณ (1.3-6-2)</p> <p>- ด้านงานธุรการและสารบรรณ นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการจัดส่งเอกสารต่างๆ (1.3-6-3)</p> <p>- ด้านงานบุคคล นำระบบบริหารงานบุคคล (e-Personal) มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากร การลาประเภทต่างๆ (1.3-6-4)</p> <p>3) หลักการตอบสนอง ศูนย์ภาษาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา เพื่อนำข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้การบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด (1.3-6-5, 1.3-6-6)</p> <p>4) หลักการรับผิดชอบ ศูนย์ภาษาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและเพื่อให้การดำเนินการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (1.3-6-7)</p> <p>5) หลักความโปร่งใส ศูนย์ภาษามีกระบวนการทำงานและการบริหารงานที่เป็นไปอย่างเปิดเผย โปร่งใสตรวจสอบได้ โดยมีคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง เป็นผู้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน การประเมินผลงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์ภาษา (1.3-6-8)</p> <p>6) หลักการมีส่วนร่วม ศูนย์ภาษาเปิดโอกาสให้ทุกส่วนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนี้</p>	<p>1.3-6-8 บันทึกข้อความขอเอกสารหลักฐานจากสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.3-6-9 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2557-กันยายน 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-3-1)</p> <p>1.3-6-10 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2557</p> <p>1.3-6-11 TOR ของบุคลากรศูนย์ภาษา</p>
--	---

	<p>- ผู้บริหาร บุคลากร มีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง (1.3-6-9)</p> <p>- นักศึกษา อาจารย์บุคลากร มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ภาษาผ่านการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา (1.3-6-5)</p> <p>7) หลักการกระจายอำนาจ ศูนย์ภาษามีการมอบหมายให้บุคลากรดำเนินงานในแต่ละโครงการ/กิจกรรมได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และการพัฒนากระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (1.3-6-7)</p> <p>8) หลักนิติธรรม ศูนย์ภาษาดำเนินงานโดยยึดระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น การเบิกจ่ายตามระเบียบการเงิน การประเมินบุคลากรตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และบริหารงานภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย (1.3-6-10)</p> <p>9) หลักความเสมอภาค ศูนย์ภาษาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และมีการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานตามภารกิจหลักทุกคน และบุคลากรทุกคนปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับเดียวกัน การให้บุคลากรประเมินการปฏิบัติงานผู้บริหารและผู้บริหารประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร เพื่อเป็นการประเมินและพัฒนาางานของหน่วยงาน (1.3-6-7, 1.3-6-11)</p>	
--	--	--

	10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ผู้บริหารศูนย์ ภาษาบริหารงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของ บุคลากรทุกคน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดง ความคิดเห็น นำข้อเสนอแนะในที่ประชุม เพื่อนำมาใช้ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน (1.3-6-9)	
ข้อ 7	ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการ ประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็น รูปธรรม มหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้มีการ ประเมินผลการบริหารของผู้บริหารทุกระดับ (1.3- 6-12)	1.3-6-12 แนวปฏิบัติของ มหาวิทยาลัย (แบบฟอร์มการ ประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร และผู้บริหาร) หมายเหตุ : ไม่มีข้อเสนอแนะใน การปรับปรุง

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
4 ข้อ	7 ข้อ	✓	5	7 ข้อ

จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญในการทำงานอย่างมีส่วนร่วม และมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

จุดที่ควรพัฒนา

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผู้กำกับคุณลตวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัศมี นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบลตวบ่งชี้ :	นางสาวสิริภาภรณ์ คำปงบุตร	โทรศัพท์ : 053-885867

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5 ด้านระบบสารสนเทศ
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้</p> <p>ศูนย์ภาษามีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่จะเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพเชิงรุกด้านภาษา จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตรงความต้องการมากที่สุด จึงได้มีการทำแบบสำรวจใน 5 ด้าน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ 1.5 ด้านระบบสารสนเทศ <p>ศูนย์ภาษามีการจัดโครงการอบรมภาษาหลักสูตรระยะสั้นและโครงการพัฒนาทักษะทางภาษาอื่นๆ หลายโครงการ ซึ่งการจัดโครงการแต่ละครั้งจะทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม โดยมีการสอบถาม ใน 10 ส่วนด้วยกัน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ผู้ใช้บริการรับข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ภาษาจากแหล่งใด 3) ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการใดจากศูนย์ภาษา 4) ผู้ใช้บริการต้องการบริการใดจากศูนย์ภาษามากที่สุด 	<p>2.1-1-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา</p> <p>(ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-6-5)</p>

	<p>5) ผู้ใช้บริการต้องการให้ศูนย์ภาษาเปิดอบรมในหลักสูตรใด</p> <p>6) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>8) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>9) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</p> <p>10) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา และยังรวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบประเมินที่จะได้นำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป (2.1-1-1)</p>	
ข้อ 2	<p>มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>ศูนย์ภาษามีการจัดทำรายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจในช่วงเดือนมกราคม-กันยายน 2558 ซึ่งจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป</p>	2.1-2-1 รายงานการประชุมประจำเดือนกันยายน 2558
ข้อ 3	<p>มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด</p> <p>ศูนย์ภาษามีการให้บริการหลักสูตรอบรมภาษาตามตารางการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของศูนย์ภาษา (2.1-3-1)</p>	2.1-3-1 ตารางการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของศูนย์ภาษา
ข้อ 4	<p>มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ</p> <p>ศูนย์ภาษามีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ (2.1-4-1)</p>	2.1-4-1 รายงานการประชุมประจำเดือนกันยายน 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.1-2-1)

ข้อ 5	มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป ศูนย์ภาษามีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปี 2559 (2.1-5-1, 2.1-5-2)	2.1-5-1 รายงานการประชุมประจำเดือนกันยายน 2558 2.1-5-2 แผนการปฏิบัติงานประจำปี 2559
-------	--	---

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีต่อไป
3 ข้อ	5 ข้อ	✓	5	5

จุดแข็ง

- มีบุคลากรที่มีความชำนาญในการจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้น
- มีเครือข่ายวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญภาษาต่าง ๆ

จุดที่ควรพัฒนา

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวชิสลา บุญเจริญ	โทรศัพท์ : 053-885868

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา ประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 5 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ภาษา ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายที่ถัดไป
3 คะแนน	3	✓	3	4

เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

2.2-1-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา

จุดแข็ง

- มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการจัดหลักสูตรระยะสั้นทางด้านภาษา
- มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการบริการสื่อเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง

จุดที่ควรพัฒนา

- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวชิสรา บุญเจริญ	โทรศัพท์ : 053-885868

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดย มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีวัฒนธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ พันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย
 - 3.1 การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 3.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา
 - 3.3 การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน
7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

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 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด</p> <p>ศูนย์ภาษากำหนดให้บุคลากรทุกคน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกัน (2.3-1-1) และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีส่วนร่วมตามกระบวนการของระบบและกลไกตามวงจรคุณภาพ PDCA ตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินงานตามแผน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2.3.1.2)</p>	<p>2.3-1-1 รายงานประจำปีของศูนย์ภาษา พ.ศ. 2558 (หน้า 30-61) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1)</p> <p>2.3-1-2 คำสั่งแต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพของศูนย์ภาษา เลขที่ 12/2558</p>
ข้อ 2	<p>มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน</p> <p>ผู้บริหารศูนย์ภาษา ได้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเป็นหลักสำคัญของการบริหารงาน จึงได้มอบหมายนโยบายในการบริหารงานในด้านต่างๆ รวมทั้งนโยบายด้านการประกันคุณภาพในการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมกราคม (2.3-2-1)</p>	2.3-2-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมกราคม, เมษายน, กันยายน 2558

	นอกจากนี้ได้มีการติดตามรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป ในการประชุมบุคลากรศูนย์ภาษา เดือนเมษายนและกันยายน 2558	
ข้อ 3	<p>มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย</p> <p>3.1 มีการควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ โดยผู้บริหารได้ติดตามผลการดำเนินงาน ในการประชุมหน่วยงาน ซึ่งได้ติดตามการเตรียมงานโครงการ/กิจกรรม (2.3-3-1)</p> <p>3.2 ได้จัดทำรายงานประจำปีศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2558 (2.3-3-2) และการรายงานผลการใช้งบประมาณ และการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ในการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2558 และจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง SAR : Self-Assessment Report) ใช้งบประมาณ 2558 (2.3-3-3) โดยผู้บริหารและบุคลากรประชุมวิพากษ์ SAR ในวันที่ 23 กันยายนและ 13 ตุลาคม 2558 ณ ห้องประชุมศูนย์ภาษา (2.3-3-4) และส่งให้มหาวิทยาลัยตามวันเวลาที่กำหนด ในวันที่ 15 ตุลาคม 2558</p> <p>3.3 การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) (2.3-3-5)</p>	<p>2.3-3-1 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2557-กันยายน 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-3-1)</p> <p>2.3-3-2 รายงานประจำปีของศูนย์ภาษา พ.ศ. 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1)</p> <p>2.3-3-3 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ศูนย์ภาษา ใช้งบประมาณ 2558</p> <p>2.3-3-4 ภาพถ่ายกิจกรรมการประชุมรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)</p> <p>2.3-3-5 แผนพัฒนาคุณภาพศูนย์ภาษา</p>
ข้อ 4	<p>มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน</p> <p>ศูนย์ภาษามีการนำผลการประเมินตนเอง (SAR) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมปี 2557 (2.3-</p>	<p>2.3-4-1 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมปี 2557</p>

	4-1) ในส่วนของศูนย์ภาษามาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ภาษา (2.3-4-2)	2.3-4-2 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคม 2558
ข้อ 5	มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน ศูนย์ภาษามีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลการประกันคุณภาพผ่านทางเว็บไซต์ให้บุคลากรได้ศึกษาทั้งที่แนข้อมูลของศูนย์ภาษาเองและของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (2.3-5-1)	2.3-5-1 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ศูนย์ภาษา
ข้อ 6	มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน ศูนย์ภาษาเดินทางไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และ KM ณ สถาบันภาษา และศูนย์ภาษาอาเซียน มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระหว่างวันที่ 20-24 พฤษภาคม 2558 (2.3-6-1)	2.3-6-1 โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนางานด้านประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานเพื่อจัดการความรู้ (KM) การพัฒนางานเพื่อดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดนครราชสีมา 2.3-6-2 ภาพถ่ายกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ สถาบันภาษาและศูนย์ภาษาอาเซียน มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ข้อ 7	มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ไม่มีการดำเนินการ	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
5 ข้อ	6 ข้อ	✓	4	5

จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยเน้นให้บุคลากรใช้กระบวนการประกันคุณภาพในการพัฒนาโครงการ / กิจกรรม
- ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาทุกตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ
- ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนาเพื่อศึกษาด้านการประกันคุณภาพเพิ่มเติม
- บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ

จุดที่ควรพัฒนา

- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มจำนวนบุคลากร

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	โทรศัพท์ : 053-885866

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อบูรณาการหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมี การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนา ให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้ง ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธี ปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ใน หน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของ ความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และ ประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตาม ประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และ เผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นสายลักษณะอักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในบึงบรระมาณปัจจุบันหรือบึงบรระมาณที่ผ่านมา ที่เป็นสายลักษณะอักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ศูนย์ภาษามีการกำหนดแผนการจัดการความรู้บึงบรระมาณ 2558 ในหัวข้อ "การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง" (3.1-1-1) เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ภาษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1-1-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคม 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.3-4-2)
ข้อ 2	มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 แผนการจัดการความรู้ของศูนย์ภาษาได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้คือ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคน โดยมีการ	3.1-2-1 คำสั่งศูนย์ภาษาที่ 13/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของศูนย์ภาษา

	แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ โดยได้แบ่งภาระหน้าที่เพื่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรม (3.1-2-1)	
ข้อ 3	<p>มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>ศูนย์ภาษาฯ ร่วมกับสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2558 ในหัวข้อ "การจัดการทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง" โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยมาให้ความรู้ (3.1-3-1)</p> <p>และเดินทางไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันภาษา ศูนย์ภาษาฯ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระหว่างวันที่ 20-24 พฤษภาคม 2558 (3.1-3-2) และได้มีการรายงานผลการจัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อผู้บริหาร (3.1-3-3)</p>	<p>3.1-3-1 ภาพถ่ายการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง</p> <p>3.1-3-2 ภาพถ่ายกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ณ สถาบันภาษา และ ศูนย์ภาษาฯ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสถาบันภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.3-6-2)</p> <p>3.1-3-3 รายงานผลการจัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>
ข้อ 4	<p>มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p> <p>จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ความหมาย ซึ่งได้มีการจัดทำรายงานผลการจัด</p>	<p>3.1-4-1 คู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยงของศูนย์ภาษา</p> <p>3.1-4-2 หน้าเว็บไซต์แสดงคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยงของศูนย์ภาษา</p>

	กิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ การบริหารความเสี่ยงและได้นำผลการจัดการ ความรู้มาจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงและแผน บริหารความเสี่ยงของศูนย์ภาษา (3.1-4-1) มา เผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เพื่อให้ บุคลากรนำไปใช้ประโยชน์ได้ (3.1-4-2)	
ข้อ 5	มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จาก การจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบัน หรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์ อักษร (Explicit Knowledge) และจาก ความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับ ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ภายหลังจากดำเนินกิจกรรม ทำให้ผู้บริหาร และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการ ประกันความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น (3.1-5-1)	3.1-5-1 รายงานการประชุมศูนย์ ภาษาประจำเดือนสิงหาคม 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-8-1)

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
3 ข้อ	5	✓	5	5

จุดแข็ง

- บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้ (KM) ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM)
- ส่งเสริมสนับสนุนเข้ารับการอบรมด้านการจัดการความรู้ (KM)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	มศ. ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวสิริภาภรณ์ คำปิงบุตร	โทรศัพท์ : 053-885867

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารหน่วยงานและ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ศูนย์ภาษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (3.2-1-1) ซึ่งมีหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่อาจเกิดความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานภายในหน่วยงาน วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ตลอดจนจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ติดตามการ	3.2-1-1 คำสั่งศูนย์ภาษาที่ 9/2558 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 3.2-1-2 แผนการบริหารความเสี่ยงศูนย์ภาษา

	ควบคุมภายใน เพื่อให้ความเสี่ยงลดน้อยลง (3.2-1-2)	
ข้อ 2	<p>ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก <p>ศูนย์ภาษาได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2558 ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน คือ ความเสี่ยงด้านทำหนังสือราชการ ความเสี่ยงด้านผู้ปฏิบัติงานการเงินไม่มีความรู้และประสบการณ์ด้านงานการเงิน 2. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร คือ ความเสี่ยงด้านครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำนักงาน ความเสี่ยงด้าน 	<p>3.2-2-1 ภาพถ่ายการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยง และแผนบริหารความเสี่ยง (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-3-1)</p> <p>3.2-2-2 คู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-4-1)</p>

	<p>อุปกรณ์เทคโนโลยีสนับสนุนการสอนและความเสี่ยงด้านงานบริการวิชาการ</p> <p>3. ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก คือ ความเสี่ยงด้านผู้รับบริการ</p>	
ข้อ 3	<p>มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2</p> <p>ศูนย์ภาษาได้ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเสี่ยงด้านทำหนังสือราชการ 2. ความเสี่ยงด้านครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำนักงาน 3. ความเสี่ยงด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสนับสนุนการสอน 4. ความเสี่ยงความเสี่ยงด้านงานบริการวิชาการ 5. ความเสี่ยงด้านงานการเงิน 6. ความเสี่ยงด้านผู้ปฏิบัติงาน <p>(3.2-3-1)</p>	3.2-3-1 ตารางการจัดลำดับความเสี่ยง
ข้อ 4	<p>มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการใน ข้อ 1</p> <p>ศูนย์ภาษาได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงจากมากไปถึงน้อย (3.2-4-1)</p>	3.2-4-1 คู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-4-1)
ข้อ 5	<p>มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและ</p>	3.2-5-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.1-2-1)

	<p>ระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ศูนย์ภาษามีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานเพื่อพิจารณาในการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2558 (3.2-5-1)</p>	
ข้อ 6	<p>มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารหน่วยงานและ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> <p>ศูนย์ภาษามีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2558 ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (3.2-6-1)</p>	3.2-6-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.1-2-1)

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
4 ข้อ	6	✓	5	5

จุดแข็ง

- ผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารความเสี่ยง

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงน้อย

ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวชิสรา บุญเจริญ	โทรศัพท์ : 053-885868

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีแผน ยุทธศาสตร์ ทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของ การดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรร งบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบ การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่าง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนา หน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำ หน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอ ขอ ตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจาก การรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)</p> <p>ศูนย์ภาษามีนโยบายในการดำเนินงาน ข้อ 4. นโยบายด้านการเงินและงบประมาณ เพื่อให้การบริหารการเงินและงบประมาณ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเป็นไปตามข้อบังคับ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย การบริหารการเงินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2549 (3.3-1-1)</p>	3.3-1-1 แผนงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2558
ข้อ 2	<p>มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร</p> <p>ศูนย์ภาษาได้รับอนุมัติงบประมาณในแต่ละโครงการ/กิจกรรมนั้น เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงาน และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2558 (3.3-2-1) และแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2558 (3.3-2-2) ซึ่งจัดทำแผนตามนโยบายการจัดตั้งงบประมาณของมหาวิทยาลัย ตามแบบฟอร์มคำขอตั้งงบประมาณ ซึ่งแสดงถึงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียด</p>	3.3-2-1 แผนงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.3-1-1) 3.3-2-2 แผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2558

	งบประมาณ และผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ	
ข้อ 3	<p>มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p>ผู้รับผิดชอบงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รายงานการใช้งบประมาณ เสนอผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นรายงานจากการใช้งบประมาณในระบบบัญชีสามมิติ ราย 6 เดือน (3.3-3-1) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปดำเนินงานในการดำเนินงาน ทำให้ได้ทราบว่าโครงการใดได้ดำเนินการแล้ว โครงการใดยังไม่ได้ดำเนินการ และได้มีการเบิกจ่ายไปแล้วมากน้อยเพียงใด</p>	3.3-3-1 รายงานจากการใช้งบประมาณในระบบบัญชีสามมิติ ราย 6 เดือน
ข้อ 4	<p>มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป</p> <p>จากการดำเนินการเบิกจ่ายของศูนย์ภาษา ได้มีการนำผลการใช้งบประมาณ มารายงานโดยเทียบกับแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2558 และรายงานผลตามแผนปฏิบัติการ 2558 ครั้งที่ 1 รอบ 6 เดือน (3.3-4-1) เพื่อให้ทราบถึงการใช้งบประมาณว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และโครงการ/กิจกรรมใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จากนั้นจึงได้เร่งรัดและติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ เพื่อให้รีบดำเนินการโครงการ/กิจกรรมที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ในการประชุมหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบโครงการเร่งดำเนินการ</p> <p>นอกจากนี้ได้มีการประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำงบประมาณ ประจำปี 2559 โดยนำรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ 2558 มา</p>	<p>3.3-4-1 รายงานจากการใช้งบประมาณในระบบบัญชีสามมิติ ราย 6 เดือน (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.3-3-1)</p> <p>3.3-4-2 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคมและสิงหาคม 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-5-2)</p>

	เป็นแนวทางในการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ที่ จะดำเนินการในปีงบประมาณ 2559 ต่อไป (3.3-4-2)	
ข้อ 5	มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตาม ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ยังไม่ได้รับการตรวจสอบ เนื่องจากเป็น หน่วยงานใหม่	
ข้อ 6	ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้ เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการ รายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและ การตัดสินใจ ผู้บริหารได้ติดตามการใช้งบประมาณในการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ภาษา เพื่อให้สามารถเป็นไปตามแผนและดำเนินงานตาม แผนกิจกรรม โดยนำรายงานผลการใช้งบประมาณ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 (3.3-6-1) มา วิเคราะห์เพื่อการวางแผนการดำเนินโครงการ/ กิจกรรมในปีงบประมาณ 2558 (3.3-6-2)	3.3-6 1 รายงานผลการใช้ งบประมาณประจำปี 2558 3.3-6-2 รายงานการประชุม ประจำเดือนมกราคม-กันยายน 2558

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
4 ข้อ	5	✓	4	5

จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการเงินและงบประมาณและการเบิกจ่ายให้ ถูกต้องตามระเบียบ

จุดที่ควรพัฒนา

- ความรู้และทักษะด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการอบรมให้ความรู้ด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณแก่บุคลากรทุกคน

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ศศ. ดร. ปทุมรัศมี นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวสิริภาภรณ์ คำปิงบุตร	โทรศัพท์ : 053-885867

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับสุนทรียและรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงามอย่างมีสุนทรีย์ที่มีรสนิยม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม: อย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี</p> <p>ศูนย์ภาษามีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เช่น กิจกรรมบรรพชาอุปสมบทภิกษุ สามเณร เนกขัมมะ กิจกรรมหล่อเทียนเข้าพรรษา เป็นต้น เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี โดยศูนย์ภาษาเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม (3.4-1-1, 3.4-1-2, 3.4-1-3, 3.4-1-4, 3.4-1-5, 3.4-1-6, 3.4-1-7, 3.4-1-8, 3.4-1-9, 3.4-1-10)</p>	<p>3.4-1-1 ภาพถ่ายการเข้าร่วมกิจกรรมบรรพชาอุปสมบท-เนกขัมมะภาคฤดูร้อนเฉลิมพระเกียรติ 88 พรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว</p> <p>3.4-1-2 ภาพถ่ายการเข้าร่วมกิจกรรมหล่อเทียนเข้าพรรษา</p> <p>3.4-1-3 ภาพถ่ายการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมธรรมะกับจริยธรรมในการทำงาน</p> <p>3.4-1-4 ภาพถ่ายการแต่งกายชุดพื้นเมืองในวันศุกร์</p> <p>3.4-1-5 ภาพถ่ายการเข้าร่วมพิธีปลุกเสกพระพิมพ์เนศ</p> <p>3.4-1-6 ภาพถ่ายการเข้าร่วมพิธีมอบรางวัลเพชรราชภัฏ-เพชรล้านนา และพิธีหล่อเทียนหลอมใจเทิดไถ้องค์ราชัน ประจำปี 2558</p> <p>3.4-1-7 ภาพถ่ายการเข้าร่วมพิธีสระเกล้าดำหัวอภิศารบตี คณะผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร อวสุโขมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2558</p> <p>3.4-1-8 ภาพถ่ายการเข้าร่วมพิธีเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชสยามกุฎราชกุมาร</p>

		<p>3.4-1-9 ภาพถ่ายการเข้าร่วมงาน มุทิตาจิตบุคลาการผู้เกษียณอายุราชการ ประจำปี 2558</p> <p>3.4-1-10 ภาพถ่ายการเข้าร่วมเดินขบวนรถกระถางของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในงานประเพณียี่เป็งเชียงใหม่ ประจำปี 2557</p>
ข้อ 2	<p>สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์</p> <p>ศูนย์ภาษามีที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่ ชั้น 4 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วย ห้องสำนักงาน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ (3.4-2-1) โดยเน้นให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะเป็นระเบียบเรียบร้อยตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์เหมาะกับการทำงานและการเรียน (3.4-2-2)</p>	<p>3.4-2-1 ภาพถ่ายของสำนักงาน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ของศูนย์ภาษา</p> <p>3.4-2-2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนา สุนทรีย์ภาพศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2558</p>
ข้อ 3	<p>ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p> <p>ศูนย์ภาษามีการนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่ เพื่อความสวยงาม สดชื่นและเป็นธรรมชาติ อีกทั้งมีการรณรงค์ให้ห้องเรียนต่างๆ ของศูนย์ภาษาเปิดเครื่องปรับอากาศและใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า (3.4-3-1, 3.4-3-2)</p>	<p>3.4-3-1 ภาพถ่ายแสดงการตกแต่งต้นไม้ศูนย์ภาษา</p> <p>3.4-3-2 ป้ายรณรงค์การประหยัดพลังงานในห้องต่างๆ</p>

ข้อ 4	<p>การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>ศูนย์ภาษาส่งเสริมให้บุคลากรแต่งกายชุดพื้นเมืองเป็นประจำทุกวันศุกร์ (3.4-4-1) และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมกับผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ</p>	<p>3.4-4-1 ภาพถ่ายการแต่งกายชุดพื้นเมืองในวันศุกร์ (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.4-1-4)</p> <p>3.4-4-1 ภาพถ่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมกับผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ</p>
ข้อ 5	<p>ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5</p> <p>ศูนย์ภาษาได้สำรวจความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรีย์ภาพศูนย์ภาษาของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยสำรวจและเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน 2558 โดยศูนย์ภาษา ได้ให้บุคลากรตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ชุด (3.4-5-1)</p>	<p>3.4-5-1 รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรีย์ภาพมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2558</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
3 ข้อ	5	✓	5	5

จุดแข็ง

- บุคลากรให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

จุดที่ควรพัฒนา

- การจัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

- มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์ภาษาจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะทางภาษาควบคู่กับวัฒนธรรม

ผู้กำกับดูแลตัวป้งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัศมี นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวป้งชี้ :	นางสาวชิสา บุญเจริญ	โทรศัพท์ : 053-885868

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ชนิดบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ และคุณภาพของ Hardware และ Software โดยต้องออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการใช้ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. มีการติดตาม การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
4. มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 2 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น
6. มีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน</p> <p>ศูนย์ภาษาแต่งตั้งคณะกรรมการสารสนเทศศูนย์ภาษาที่ประกอบไปด้วยผู้อำนวยการศูนย์ภาษาและบุคลากร มีหน้าที่ในการจัดทำ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ จัดเก็บบันทึกข้อมูลสารสนเทศ ดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา (4.1-1-1)</p>	<p>4.1-1-1 คำสั่งศูนย์ภาษาที่ 14/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสารสนเทศศูนย์ภาษา</p>
ข้อ 2	<p>มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน</p> <p>ศูนย์ภาษาได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมาเป็นใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร คือ ระบบทะเบียนประวัติ บุคลากร "E-Personal" ของมหาวิทยาลัย สามารถเข้าใช้งานทาง http://www.e-personal.cmru.ac.th สำหรับเก็บรวบรวมประวัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลทั่วไป เช่น การศึกษา การทำงาน ตลอดจนถึงวันลาของบุคลากร ซึ่งบุคลากรสามารถตรวจสอบข้อมูลสถิติและข้อมูลทั่วไปได้ โดยการใช้รหัสผ่านเข้าใช้งาน (4.1-2-1) 	<p>4.1-2-1 ระบบทะเบียนประวัติ บุคลากร "E-Personal" (http://www.e-personal.cmru.ac.th)</p> <p>4.1-2 2 ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ "Doc-flow" สามารถเข้าใช้งานได้ทาง www.edocument.cmru.ac.th</p> <p>4.1-2-3 ระบบบัญชี "โปรแกรมบัญชีสามมิติ"</p> <p>4.1-2-4 รูปแสดงการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเอกสาร</p> <p>4.1-2-5 เว็บไซต์ศูนย์ภาษา</p> <p>4.1-2-6 ฐานข้อมูลภาษาอังกฤษ สำหรับบัณฑิตศึกษา</p>

	<p>2. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านงานสารบรรณ คือ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ "Doc-flow" http://www.edocument.cmru.ac.th โดยใช้งานระบบบริหารเอกสารของมหาวิทยาลัย เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเอกสารของสถาบัน การใช้งานมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อรับ-ส่งเอกสารให้เป็นรูปแบบเดียวกันกับมหาวิทยาลัย เพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน เช่น กำลังคนการเดินทางเอกสาร ระยะเวลา การปฏิบัติงาน กระดาษ หมึกพิมพ์ แฟ้มเอกสาร และลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสาร ทั้งนี้ยังสามารถสืบค้นเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (4.1-2-2)</p> <p>3. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ คือระบบบัญชี "โปรแกรมบัญชีสามมิติ" สามารถเข้าใช้งานผ่านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ใช้สำหรับการบริหารจัดการในการใช้งบประมาณของศูนย์ภาษา (4.1-2-3)</p> <p>นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเก็บเอกสารเบิกจ่าย ในรูปแบบไฟล์ .pdf เพื่อประหยัดการถ่ายเอกสาร ซึ่งสามารถลดปัญหาในเรื่องกระดาษ และการค้นหาเอกสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (4.1-2-4)</p> <p>4. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการบริการข้อมูล คือเว็บไซต์ของศูนย์ภาษาซึ่งเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ</p>	
--	---	--

	<p>ข่าวกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารการอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างที่ www.lc.cmu.ac.th (4.1-2-5)</p> <p>5. สารสนเทศเพื่อสนับสนุนด้านงานวิชาการ และการจัดหลักสูตร (4.1-2-6)</p>	
ข้อ 3	<p>มีการติดตาม การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ</p> <p>ศูนย์ภาษามีขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ภาษาก่อนเผยแพร่ทางเว็บไซต์ทุกครั้ง (4.1-3-1)</p>	<p>4.1-3-1 บันทึกข้อความขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางเว็บไซต์</p>
ข้อ 4	<p>มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 2 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม</p> <p>ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมาเป็นที่ใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ภาษามีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร คือ ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร "E-Personal" บุคลากรผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน และบุคลากรแต่ละคนจะมีรหัสผ่านของตนเองในการเข้าใช้ข้อมูลได้ (4.1-4-1) 2. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านงานสารบรรณ คือ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ "Doc-flow" การใช้งานมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อ 	<p>4.1-4-1 ตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบทะเบียนประวัติบุคลากร "E-Personal"</p> <p>4.1-4-2 ตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ "Doc-flow"</p> <p>4.1-4-3 ตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบบัญชี "โปรแกรมบัญชีสามมิติ"</p> <p>4.1-4-4 ตัวอย่างการจัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบไฟล์ข้อมูล</p> <p>4.1-4-5 หน้าตัวอย่างเว็บไซต์ศูนย์ภาษา</p> <p>4.1-4-6 หน้าตัวอย่างฐานข้อมูลภาษาอังกฤษสำหรับบัณฑิตศึกษา</p>

	<p>รับ-ส่งเอกสารกับมหาวิทยาลัย และสืบค้นเอกสาร (4.1-4-2)</p> <p>3. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ คือระบบบัญชี “โปรแกรมบัญชีสามมิติ” สำหรับนักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่การเงิน ในการเข้าใช้งานด้วยรหัส (4.1-4-3) และการจัดเก็บเอกสารเบิกจ่าย ในรูปแบบไฟล์ .pdf (4.1-4-4)</p> <p>4. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการบริการข้อมูล คือเว็บไซต์ของศูนย์ภาษาซึ่งเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ข่าวกิจกรรม ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ให้กับผู้ใช้ (4.1-4-5)</p>	
ข้อ 5	<p>มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>ศูนย์ภาษาให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ และระบบสารสนเทศ (4.1-5-1)</p>	4.1-5-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา ในหัวข้อความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา
ข้อ 6	<p>มีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>ศูนย์ภาษามีการทบทวนระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (4.1-6-1)</p>	4.1-6-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคม, มิถุนายน, กันยายน 2558

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
3 ข้อ	6	✓	5	5

จุดแข็ง

- มีบุคลากรที่มีคุณภาพด้านระบบสารสนเทศ

จุดที่ควรพัฒนา

- ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยตรง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัศมี นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	โทรศัพท์ : 053-885866

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตาม ศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะดำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่ กับองค์กรตลอดไป

จรรยาบรรณบุคลากร หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติ เพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรสายตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้ กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและ รับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือก ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำ ผิดทำนองคลองธรรมต่อนิสิต และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง
2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ
3. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน
4. จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน
5. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา
6. จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
7. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน
8. จรรยาบรรณต่อนิสิตและผู้รับบริการ
9. จรรยาบรรณต่อประชาชน
10. จรรยาบรรณต่อสังคม

บุคลากร หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบใน การตัดสินใจ และในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเอง
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
7. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
8. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 8 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ศูนย์ภาษามีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม (5.1-1-1)	5.1-1-1 แผนการบริหารและ พัฒนาบุคลากร
ข้อ 2	มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตาม แผนที่กำหนด ศูนย์ภาษาสนับสนุนให้บุคลากรเข้าอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง ตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณของ มหาวิทยาลัย โดยสนับสนุนให้พนักงาน	5.1-2-1 แผนการบริหารและ พัฒนาบุคลากร (ใช้ร่วมกับเอกสาร 5.1-1-1) 5.1-2-2 แผนงบประมาณประจำปี 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.3-1-1)

	มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คนละ 5,000 บาท (5.1-2-1,5.1-2-2)	
ข้อ 3	มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเอง หลังจากที่บุคลากรของศูนย์ภาษาได้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาแล้ว ได้มีการรายงานผลการอบรมสัมมนา เสนอผู้บริหารทราบ เกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ได้รับ และประโยชน์ที่คาดว่าจะสามารถนำมาใช้พัฒนางานได้ (5.1-3-1)	5.1-3-1 บันทึกข้อความ รายงานผลการอบรมสัมมนาของบุคลากรศูนย์ภาษา
ข้อ 4	มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษากล่าวขอบคุณและชื่นชมบุคลากรทุกครั้งภายหลังจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมแล้วเสร็จในการประชุมหน่วยงานทุกครั้ง ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและเป็นการสร้างความกลมเกลียวระหว่างบุคลากร (5.1-4-1) และได้สนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรหน่วยงานอื่นๆ (5.1-4-2, 5.1-4-3, 5.1-4-4)	5.1-4-1 รูปภาพกิจกรรมรับประทานอาหารร่วมกันของบุคลากรศูนย์ภาษา 5.1-4-2 คำสั่งมหาวิทยาลัย ที่ 1469/2558 เรื่อง ให้บุคลากรเดินทางไปราชการ เพื่อเข้าร่วมแข่งขันกีฬาประเพณีบุคลากรเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ครั้งที่ 6 “เวียงสะกอนเกมส์” ระหว่างวันที่ 12-15 พฤษภาคม 2558 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง 5.1-4-3 รูปภาพกิจกรรมรับประทานอาหารร่วมกันของบุคลากรศูนย์ภาษา 5.1-4-4 รูปภาพกิจกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาบุคลากรของมหาวิทยาลัย
ข้อ 5	มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้ จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	5.1-5-1 ขอบเขตงานที่ปฏิบัติ TOR (Term of Reference) ของบุคลากรศูนย์ภาษา 5.1-5-2 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรศูนย์ภาษา

	<p>ศูนย์ภาษาได้ให้บุคลากรจัดทำขอบเขตงานที่ปฏิบัติ TOR (Term of Reference) ประจำปีงบประมาณ 2558 (5.1-5-1) เพื่อสามารถกำหนดภาระงานของบุคลากรที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ 2558 สามารถนำ TOR มาติดตามผลการดำเนินงานตามภาระงาน โดยกำหนดให้ส่งบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรศูนย์ภาษา (5.1-5-2) และให้บุคลากรส่งบันทึกข้อความ รายงานผลการอบรมสัมมนาของบุคลากรศูนย์ภาษาหลังการใช้งบพัฒนาบุคลากร (5.1-5-3)</p>	<p>5.1-5 3 บันทึกข้อความ รายงานผลการอบรมสัมมนาของบุคลากรศูนย์ภาษา (5.1-3-1)</p>
ข้อ 6	<p>มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ</p> <p>ศูนย์ภาษาได้แจ้งให้บุคลากรได้ทราบถึงจรรยาบรรณต่อวิชาชีพบุคลากรสายสนับสนุน และจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (5.1-6-1) ซึ่งมีแนวปฏิบัติเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับวิชาชีพและหน่วยงาน (5.1-6-2)</p>	<p>5.1-6-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2558 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-3-1)</p> <p>5.1-6-2 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย จรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๙</p>
ข้อ 7	<p>มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร</p> <p>ศูนย์ภาษามีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรศูนย์ภาษา และการประเมินตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยบุคลากรได้ไปพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 66.66 ของบุคลากรทั้งหมดที่ได้รับงบประมาณ (5.1-7-1)</p>	<p>5.1-7-1 รายงานประจำปี 2558 ศูนย์ภาษา หน้า 17 แผนปฏิบัติราชการและผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของศูนย์ภาษา ปีงบประมาณ 2558 ข้อ 3.2</p> <p>โครงการพัฒนาบุคลากรศูนย์ภาษา</p>

ข้อ 8	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ศูนย์ภาษาได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรในปีงบประมาณ 2559	5.1-8-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2558
-------	---	--

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดคือ
4 ข้อ	8	✓	5	5

จุดแข็ง

- มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน
- ผู้บริหารสร้างขวัญกำลังใจและให้ความสนิทสนมกับบุคลากร

จุดที่ควรพัฒนา

- การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผศ. ดร. ปทุมรัศมี นาคนิษฐา ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	โทรศัพท์ : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวสิริภาภรณ์ คำปิงบุตร	โทรศัพท์ : 053-885867

สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
<p>องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล</p>	<p>จุดแข็ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทำให้ได้แผนยุทธศาสตร์ที่สามารถปฏิบัติได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ 2. บุคลากรมีความขยันและอดทน และมีศักยภาพในการพัฒนางาน 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการทำงานอย่างมีส่วนร่วมและมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล <p>จุดที่ควรพัฒนา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลโครงการ 2. ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเงิน การพัสดุ การวางแผนและการประกันคุณภาพ 3. จำนวนบุคลากรรับผิดชอบงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งปัจจุบันมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ศูนย์ภาษาต้องรับผิดชอบ 3. <p>ข้อเสนอแนะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และเชิญผู้เชี่ยวชาญการจัดแผนยุทธศาสตร์ มาวิพากษ์แผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาแผนอย่างมีประสิทธิภาพ 2. มหาวิทยาลัยควรให้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปแก่ศูนย์ภาษาเพิ่มเพื่อให้สามารถขยายขอบเขตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในการให้บริการด้านภาษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ</p>	<p>จุดแข็ง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีบุคลากรที่มีความชำนาญในการจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้น 2. มีเครือข่ายวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญภาษาต่าง ๆ 3. มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการจัดหลักสูตรระยะสั้นทางด้านภาษา 4. มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการบริการสื่อเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง 5. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยเน้นให้บุคลากรใช้กระบวนการประกันคุณภาพในการพัฒนาโครงการ / กิจกรรม

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
	6. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาทุกตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ 7. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนาเพื่อศึกษาด้านการประกันคุณภาพเพิ่มเติม 8. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ
	จุดที่ควรพัฒนา 1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ 2. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ
	ข้อเสนอแนะ 1. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน	จุดแข็ง 1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร 2. ผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารความเสี่ยง 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการเงินและงบประมาณและการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ 4. บุคลากรให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย
	จุดที่ควรพัฒนา 1. บุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้ (KM) ไม่เพียงพอ 2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงน้อย 3. ความรู้และทักษะด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณ 4. การจัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม
	ข้อเสนอแนะ 1. เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) 2. ส่งเสริมสนับสนุนเข้ารับการอบรมด้านการจัดการความรู้ (KM) 2. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
	3. ควรมีการอบรมให้ความรู้ด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณแก่บุคลากรทุกคน 4. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์ภาษาจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะทางภาษาควบคู่กับวัฒนธรรม
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนา หน่วยงาน	จุดแข็ง 1. มีบุคลากรที่มีคุณภาพด้านระบบสารสนเทศ 2. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน 3. ผู้บริหารสร้างขวัญกำลังใจและให้ความสนับสนนกับบุคลากร 3. จุดที่ควรพัฒนา 1. ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยตรง 2. การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอ 3. ข้อเสนอแนะ 1. ควรเพิ่มบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยตรง 2. ควรเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร 3.

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	8 ข้อ	8 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ 75	18	ร้อยละ 94.74	✓	5.00
		19			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	4 ข้อ	7 ข้อ		✓	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	3 ข้อ	5 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	3 คะแนน	3 คะแนน		✓	3.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	4.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2					4.00
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	3 ข้อ	5 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	4 ข้อ	6 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3	4 ข้อ	5 ข้อ		✓	4.00
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4	3 ข้อ	5 ข้อ		✓	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 3					4.75
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	3 ข้อ	6 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	4 ข้อ	8 ข้อ		✓	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4					5.00
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					4.66

ตารางที่ ๘.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	
องค์ประกอบที่ 1		5.00	5.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2		4.00	4.00	4.00	ดี
องค์ประกอบที่ 3	4.00	5.00	5.00	4.75	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4	5.00	5.00		5.00	ดีมาก
รวม	4.5	4.83	4.5	4.31	ดี
ผลการประเมิน				4.66	

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงาน
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



คำสั่งศูนย์ภาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่ ๑๒ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ภาษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของศูนย์ภาษา โดยทำหน้าที่บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปทุมรัตน์	นาคนิษฐา	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวกนิษฐ์	คันทอ	กรรมการ
๓. นางสาวชิสา	บุญเจริญ	กรรมการ
๔. นางสาวสิริภาภรณ์	คำปิงบุตร	กรรมการ
๕. นายสุวัฒน์	ดวงทอง	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
๒. จัดทำรายงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

พ.ศ. ๒๕๕๘

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธรรมกิตติ ธรรมไม)

รองอธิการบดี