รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report : SAR)

ศูนย์ภาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2559

Language Center

Chiang Mai Rajabhat University

รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report : SAR)

ศูนย์ภาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2559

Language Center

Chiang Mai Rajabhat University

บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์ภาษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมีหน้าที่หลักในการพัฒนาศักยภาพทางภาษาให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมีการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานภายในประจำปีงบประมาณ 2559 ภายในตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จำนวน 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

1.3 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

3.1 การจัดการความรู้ (KM)

3.2 การบริหารความเสี่ยง (RISK)

3.3 การเงินและงบประมาณ (BUDGET)

3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร

(อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ)

ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) ของศูนย์ภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559) 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 บุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกท่านจะนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศูนย์ภาษาให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งๆ ขึ้นไป

(อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ)
ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ ก

สารบัญ ข

บทที่ 1 ส่วนนำ

ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ 1

ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ 3

โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน 4

รายชื่อผู้บริหาร / กรรมการบริหารหน่วยงาน 5

จำนวนบุคลากร 6

ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่ 6

เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรมของหน่วยงาน 7

ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา 8

บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล 10

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ 28

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 39

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน 60

สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ 71

บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 74

ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ 75

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558 (จำแนกตามประเภทบุคคล) 6

ตารางที่ 2 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2559 6

ตารางที่ 3 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2559 7

สารบัญ

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 76

บทที่ 1
ส่วนนำ

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ได้เริ่มดำเนินโครงการศูนย์ภาษา ภายใต้การดูแลของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู ซึ่งมีทั้งหมด 8 แห่งทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2523 ซึ่งศูนย์ภาษาวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เป็นศูนย์ภาษาที่จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งที่ 2 ถัดจากศูนย์ภาษา วิทยาลัยครูจันทรเกษม 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 และยังให้ความร่วมมือในการจัดสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงอีกด้วย ด้านการพัฒนาบุคลากร กรมการฝึกหัดครูได้ส่งเสริมให้อาจารย์จากศูนย์ภาษามีโอกาสสอบคัดเลือกไปอบรมที่ประเทศอังกฤษ โดยทุน The British Council จำนวน 5 ท่าน คือ อาจารย์มานี ธรรมรักษ์ อาจารย์กมล วัชรยิ่งยง อาจารย์บุบผชาติ พันธุ์ศรี อาจารย์บุญเรือน วัฒนวงค์ 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 ตลอดจนสืบสานและเผยแพร่ภูมิปัญญาพื้นบ้านให้เป็นที่ประจักษ์แก่คนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการรวมงานของ 3 หน่วยงาน ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ ศูนย์ภาษา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี วงศ์หล้า เป็นผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ และศูนย์ภาษาได้ย้ายมาดำเนินการที่อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 27) ชั้น 4

ในปี พ.ศ. 2551 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ สิตานุรักษ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ในคราวประชุมครั้งที่ 12/2557 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2557 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้มีมติอนุมัติให้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วยศูนย์ภาษา พ.ศ. 2557 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2557 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป ให้ศูนย์ภาษาเป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่จัดตั้งขึ้นโดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปทุมรัศมิ์ นาคนิษฐา ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557 จนถึงปัจจุบัน

รายนามผู้บริหารศูนย์ภาษา

ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ภาษา

อาจารย์มานี ธรรมรักษ์ (2523 – 2526)

อาจารย์กมล วัชรยิ่งยง (2527 – 2529)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภัสสร กระแสชัย (2529 -)

อาจารย์คณิต วนากมล

อาจารย์พูนรัตน์ แสงหนุ่ม

อาจารย์บุญเรือน วัฒนวงค์ (- 2547)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิชัย สาเอี่ยม (2547 – 2548)

ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม รับผิดชอบงานศูนย์ภาษา

อาจารย์นิตยา สงวนงาม (2548)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธรรมกิตติ์ ธรรมโม (2548)

อาจารย์ภัทรกมล รักสวน (2548 – 2552)

อาจารย์ฉันทนา ศศิธรามาศ (2552 – 2556)

อาจารย์นิโลบล วิมลสิทธิชัย (2556)

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปทมรัศมิ์ นาคนิษฐนนต์ (2557-2559)

อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ (2559-ปัจจุบัน)

2. ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

ปรัชญา (Philosophy) :

"ภาษาเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ และการสื่อสารของสังคมโลก"

วิสัยทัศน์ (Vision) :

ภายในปี 2561 ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จะเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพเชิงรุกด้านภาษา

พันธกิจ (Mission) :

1. พัฒนาทักษะภาษาของนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคคลทั่วไป
2. บริการทรัพยากรการเรียนรู้และสารสนเทศด้านภาษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. พัฒนาแบบทดสอบและเป็นหน่วยทดสอบความสามารถทางภาษา
4. พัฒนาระบบการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ (Objective) :

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านทักษะภาษาของนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคคลทั่วไป
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการทดสอบความสามารถทางภาษา

5. เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรศูนย์ภาษาในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

6. บริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานศูนย์ภาษา

4. รายชื่อผู้บริหาร / บุคลากร / กรรมการบริหารหน่วยงาน

แผนผังโครงสร้างบุคลากร

อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ
ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

นายสุวัฒน์ ดวงทอง
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
นโยบายและแผน งบประมาณ
ประกันคุณภาพ พัสดุ KM

นางสาวสิริภาภรณ์ คำปิงบุตร
งานบริหารงานทั่วไป
และบริหารงานบุคคล

นางสาวชิสา บุญเจริญ
งานวิชาการและงานแปล

นางสาวชิสา บุญเจริญ
งานวิชาการ

5. บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2559

(จำแนกตามประเภทบุคคล)

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2559

(จำแนกตามประเภทบุคคล)

ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน	จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. ข้าราชการ	-	-	-	-	-
2. ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	-
3. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	-	4	-	4
4. พนักงานชั่วคราว	-	-	-	-	-
5. พนักงานราชการ	-	-	-	-	-
6. พนักงานลูกจ้างโครงการ	-	-	-	-	-
รวม	**-**	**-**	**4**	**-**	**4**

6. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

6.1 งบประมาณประจำปีงบ 2559 (จำแนกตามหมวดรายจ่าย)

ในปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานทั้งสิ้น เป็นจำนวน 6,814,900 บาท โดยเป็นงบประมาณแผ่นดิน 6,680,500 บาท งบประมาณเงินรายได้ 134,400 บาท

ตารางที่ 2 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2559

งบประมาณแผ่นดิน (6,680,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.03)		
ประเภทงบประมาณ	**จำนวน (บาท)**	**คิดเป็นร้อยละ**
งบดำเนินงาน	6,680,500	100
รวมทั้งสิ้น	6,680,500	**100**

ตารางที่ 3 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2559

งบประมาณเงินรายได้ (134,400 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.97)		
ประเภทงบประมาณ	**จำนวน (บาท)**	**คิดเป็นร้อยละ**
งบดำเนินงาน	134,400	100
รวมทั้งสิ้น	**134,400**	**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) :

"ศูนย์การเรียนรู้หลากภาษา หลายรูปแบบ"

8. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ในการปีงบประมาณ 2558 ที่ผ่านมา ถือว่าเป็นปีแรกที่ศูนย์ภาษาเข้ารับการประเมินนับตั้งแต่แยกหน่วยงานออกมาจากสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม โดยเข้ารับการประเมินจำนวน 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ **มีผลการประเมินอยู่ในระดับ 4.17** ซึ่งจัดอยู่ใน**เกณฑ์คุณภาพระดับดี** โดยอยู่ในระดับดีมากจำนวน 2 องค์ประกอบ ระดับดีจำนวน 1 องค์ประกอบ และระดับพอใช้จำนวน 1 องค์ประกอบ

ทั้งนี้ จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ที่ผ่านมา ศูนย์ภาษาได้ดำเนินการปรับปรุงในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

1. ได้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามปฏิทินของแผนการปฏิบัติงานในการประชุมหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆ และเตรียมการดำเนินงานโครงการกิจกรรมต่อไป

2. มีการทบทวนตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมายเพื่อการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

1. ศูนย์ภาษาใช้แบบสอบถาม แบบประเมินต่างๆ เป็นแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อความทันสมัย สะดวก และง่ายต่อการประเมินผล เพื่อให้การบริการของศูนย์ภาษาเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2. มีการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพของศูนย์ภาษา เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษา และทำความเข้าใจในการประกันคุณภาพให้มากขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

1. ศูนย์ภาษามีการจัดการความรู้ (KM) ที่เป็นรูปแบบมากขึ้น โดยมีการกำหนดหัวข้อแผนการดำเนินงานในการจัดการความรู้ และมีการสรุปบันทึกความรู้จากกิจกรรม KM เป็นรูปเล่มเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ทำความเข้าใจในหัวข้อที่กำหนดเพิ่มเติม

2. ศูนย์ภาษามีการจัดการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยมีการประชุมวิเคราะห์ความเสี่ยง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและจัดทำออกมาเป็นรูปเล่มชัดเจน

บทที่ 2
ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ศูนย์ภาษา ได้ดำเนิน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ ด้านประสิทธิผล 1		
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
1.2	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	ผลผลิต
1.3	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน	ผลลัพธ์
องค์ประกอบที่ ด้านคุณภาพ 2		
2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ผลผลิต
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลผลิต
2.3	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 3		
3.1	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ
3.2	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ
3.3	การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	ปัจจัยนำเข้า
3.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิต
องค์ประกอบที่ ด้านการพัฒนาหน่วยงาน 4		
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 และการบริหารหรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดรับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้วจะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยหน่วยงานนำแผนยุทธศาสตร์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

2. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์....8....ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	**ผลการดำเนินงาน**	**เอกสารหลักฐานอ้างอิง/**
ข้อ 1	**พัฒนาแผนยุทธศาสตร์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากร**	1.1-1-1 หนังสือเชิญวิทยากร 1.1-1-2 ใบลงชื่อเข้าร่วมประชุม วันที่ 16 มกราคม 2559

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสารหลักฐานอ้างอิง/
	ทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ศูนย์ภาษา ได้เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คุณพีราวัฒน์ เมืองชื่น (1.1-1-1) จากสำนักมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มาให้คำแนะนำในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-1-2) เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้นและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2559 และบุคลากรศูนย์ภาษาร่วมกันแก้ไขปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ (1.1-1-3, 1.1-1-5) และขอความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานในการใช้แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-1-4)	1.1-1-3 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาระยะ 5 ปี (2558-2562) ฉบับแก้ไข 16 มกราคม 2559 1.1-1-4 บันทึกข้อความขอความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานในการใช้แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) ฉบับแก้ไข 16 มกราคม 2559 1.1-1-5 ภาพถ่ายกิจกรรมการเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2559
ข้อ 2	**มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน** หลังจากได้รับคำแนะนำ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มีการประชุมสรุปเพื่อจัดทำรูปเล่มแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาระยะ 5 ปี (2558-2562) เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2559 (1.1-2-1, 1.1-2-2) และมีการสำเนาแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-2-3) เพื่อเผยแพร่และส่งให้บุคลากรศูนย์ภาษาทุกท่าน	1.1-2-1 ใบลงชื่อเข้าร่วมประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมกราคม 2559 1.1-2-2 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมกราคม 2559 1.1-2-3 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาระยะ 5 ปี (2558-2562) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-1-3)
ข้อ 3	**มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน** ศูนย์ภาษาได้จัดประชุมประจำเดือนกุมภาพันธ์ เพื่อแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการ	1.1-3-1 รายงานการประชุมประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2559 1.1-3-2 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสารหลักฐานอ้างอิง/
	ประจำปีครบตามพันธกิจของศูนย์ภาษา โดยได้นำแผนยุทธศาสตร์มาเชื่อมโยง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2559 (1.1-3-1) ซึ่งมีโครงการกิจกรรมที่/จะดำเนินการในแต่ละภารกิจหลักและสอดคล้องในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ของศูนย์ภาษา ซึ่งแต่ละโครงการ กิจกรรม/ได้กำหนดตัวชี้วัดของโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม งบประมาณ และผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการกิจกรรม/อย่างชัดเจน	
ข้อ 4	**มีตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี** ศูนย์ภาษาได้กำหนดค่าเป้าหมายเพื่อวัดผลสำเร็จของตัวชี้วัด โดยร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดในแต่ละตัวชี้จัด (1.1-4.1) และได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละเป้าประสงค์ ในแผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษา ระยะ 5 ปี (2558-2562) (1.1-4.2) นอกจากนี้ได้แปลงแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดโครงการ/กิจกรรม ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม ค่าเป้าหมาย งบประมาณ และผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของศูนย์ภาษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน เพื่อวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ภาษาและบุคลากร	1.1-4-1 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์ภาษาระยะ 5 ปี (2558-2562) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-1-3) 1.1-4-2 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-3-2)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสารหลักฐานอ้างอิง/
ข้อ 5	**มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน** ศูนย์ภาษาได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ (1.1-5-1) โดยใช้งบประมาณสำหรับโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2559 ของศูนย์ภาษาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ในการประชุมประจำเดือนพฤษภาคม 2559 (1.1-5-2)	1.1-5-1 รายงานประจำปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา 1.1-5-2 รายงานการประชุมประจำเดือนพฤษภาคม 2559
ข้อ 6	**มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา** ศูนย์ภาษามีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 โดยผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และผลการประเมินความพึงพอใจ	1.1-6-1 บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินโครงการระยะ 6 เดือนแรก 1.1-6-2 รายงานการประชุมเดือนเมษายน 2559 1.1-6-3 บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินโครงการระยะ 6 เดือนหลัง 1.1-6-4 รายงานการประชุมเดือนตุลาคม 2559 1.1-6-5 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-3-2)
ข้อ 7	**มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา** ศูนย์ภาษามีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ได้ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์โดย	1.1-7-7 รายงานประจำปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสารหลักฐานอ้างอิง/
	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับค่าเป้าหมาย และรายงานต่อผู้อำนวยการ	
ข้อ 8	**มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี** ศูนย์ภาษาได้นำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้บริหารจากการประชุมศูนย์ภาษา ประจำเดือนสิงหาคม 2559 มาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานในปีต่อไป (1.1-8.1)	1.1-8-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษา ประจำเดือนสิงหาคม 2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

- ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทำให้ได้แผนยุทธศาตร์ที่สามารถปฏิบัติได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลโครงการ

ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และเชิญผู้เชี่ยวชาญการจัดแผนยุทธศาสตร์ มาวิพากย์แผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์** : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	**โทรศัพท์** : 053-885866

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

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

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์ภาษามีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางต่อไปนี้

ข้อมูลดำเนินการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	21
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	25
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	84

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
ร้อยละ 75	ร้อยละ 84	√	4	5

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1.2-1-1 รายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี 2559

จุดแข็ง

- บุคลากรมีความขยัน อดทน และมีศักยภาพในการพัฒนางาน

จุดที่ควรพัฒนา

- การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดบางโครงการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง
- ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเงิน การพัสดุ การวางแผน และการประกันคุณภาพ
- จำนวนบุคลากรรับผิดชอบงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งปัจจุบันมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ศูนย์ภาษาต้องรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

- ควรกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่สามารถดำเนินการได้จริง และดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน
- มหาวิทยาลัยควรให้อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน พัสดุแก่ศูนย์ภาษาเพิ่มเพื่อให้สามารถขยายขอบเขตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในการให้บริการด้านภาษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ :** 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	**โทรศัพท์ :** 053-885866

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือยุทธศาสตร์ได้อย่างรวดเร็ว

หลักธรรมมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผลและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 7 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	**ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า** ผู้บริหารศูนย์ภาษามีการประเมินการบริหารงานของตนเองด้วยหลักธรรมาภิบาล (1.3-1-1)	1.3-1-1 รายงานผลการประเมินการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารศูนย์ภาษาประจำปี 2559
ข้อ 2	**ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน** ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา มีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการบริหารงานและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติงานดังที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ทบทวนแล้วของศูนย์ภาษา เพื่อแสดงถึงเป้าหมาย	1.3-2-1 รายงานการประชุมประจำเดือนมกราคม 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-2-2) 1.3-2-2 รายงานการประชุมประจำเดือนมีนาคม 2559 วาระที่ 2 1.3-2-3 โครงการทบทวนแผนกลยุทธ์ศูนย์ภาษา วันที่ 16 มกราคม 2559

	ในการดำเนินงาน ของหน่วยงาน โดยแจ้งในที่ประชุมประจำเดือนมกราคม 2559 (1.1-2-1) รวมทั้งยังมีการกำหนดการจัดโครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปีของศูนย์ภาษา (1.3-2-3)	1.3-2-3 แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-1-3)
ข้อ 3	**ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน** ผู้อำนวยการศูนย์ภาษาได้มีการติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมในแต่ละโครงการ ในการประชุมบุคลากรศูนย์ภาษา ประจำเดือนธันวาคม 2558-กันยายน 2559 (1.3-3-1) และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำวัน (1.3-3-2) และประเมินผลจากการรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ภาษา	1.3-3-1 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2558-กันยายน 2559 1.3-3-2 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรศูนย์ภาษา
ข้อ 4	**ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม** ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา มอบหมายให้บุคลากรสามารถดูแล ควบคุมและกำกับการดำเนินงานในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ โดยผู้อำนวยการมีหน้าที่ กำกับติดตาม และให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน และกำหนดผู้รับผิดชอบงานโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 ในการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2558-กันยายน 2559 (1.3-4-1)	1.3-4-1 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2558-กันยายน 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-3-1)

ข้อ 5	**ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ** ผู้อำนวยการศูนย์ภาษาสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานและนำมาพัฒนางานของศูนย์ภาษา รวมทั้งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัยในการให้บุคลากรพัฒนาตนเองในสายงานที่จะสามารถนำมาพัฒนางาน (1.3-5-1) และรายงานผลการเข้าร่วมการอบรมสัมมนาเสนอผู้บริหารและบุคลากรท่านอื่นทราบในที่ประชุม (1.3-5-2) นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถแบ่งปันความรู้ ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางอื่นๆ ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้	1.3-5-1 รายงานประจำปี 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1) 1.3-5-2 รายงานการประชุมประจำเดือนเมษายน และเดือนสิงหาคม 2559
ข้อ 6	**ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา มีการบริหารงานไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ให้สอดคล้องทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย และการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และการดำเนินงานตามหลักจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ด้าน คือ **1) หลักประสิทธิผล** ศูนย์ภาษามีการรายงานผลการฏิบัติงานตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามการรายงานผล	1.3-6-1 รายงานผลการประเมินการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารศูนย์ภาษาประจำปี 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-1-1) 1.3-6-2 แนวปฏิบัติตามระเบียบการเงินการคลังของมหาวิทยาลัย 1.3-6-3 ตัวอย่างระบบสารบรรณอิเลกทรอนิกส์ (e-Document) 1.3-6-4 ตัวอย่างระบบบริหารงานบุคคล (e-Personal)

	การติดตาม ตรวจสอบและการประเมินผลงานผู้บริหาร (1.3-6-1) **2) หลักประสิทธิภาพ** ศูนย์ภาษาใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อาทิเช่น - ด้านการเงินและงบประมาณ ระบบงบประมาณพัสดุการเงินและบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-จ่ายลักษณะ 3 มิติ และระบบ GEP มาใช้ในการเบิกจ่ายงบประมาณ (1.3-6-2) - ด้านงานธุรการและสารบรรณ นำระบบสารบรรณอิเลกทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการจัดส่งเอกสารต่างๆ (1.3-6-3) - ด้านงานบุคคล ได้นำระบบบริหารงานบุคคล (e-Personal) มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากร การลาประเภทต่างๆ (1.3-6-4) **3) หลักการตอบสนอง** ศูนย์ภาษาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา เพื่อนำข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้การบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด (1.3-6-5, 1.3-6-6) **4) หลักภาระรับผิดชอบ** ศูนย์ภาษาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและเพื่อให้การดำเนินการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (1.3-6-7) **5) หลักความโปร่งใส** ศูนย์ภาษามีกระบวนการทำงานและการบริหารงานที่เป็นไปอย่างเปิดเผย โปร่งใสตรวจสอบได้ โดยมีคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง เป็นผู้	1.3-6-5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา 1.3-6-6 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2558 และกันยายน 2559 1.3-6-7 คำสั่งผู้รับผิดชอบโครงการศูนย์ภาษา 1.3-6-8 รายงานการตรวจสอบศูนย์ภาษา ประจำปี 2559 จากสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย 1.3-6-9 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2558 และกันยายน 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-3-1) 1.3-6-10 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2559 1.3-6-11 TOR ของบุคลากรศูนย์ภาษา

	ตรวจสอบการปฏิบัติงาน การประเมินผลงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์ภาษา (1.3-6-8) **6) หลักการมีส่วนร่วม** ศูนย์ภาษาเปิดโอกาสให้ทุกส่วนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนี้ - ผู้บริหาร บุคลากร มีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง (1.3-6-9) - นักศึกษา อาจารย์บุคลากร มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ภาษาผ่านการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา (1.3-6-5) **7) หลักการกระจายอำนาจ** ศูนย์ภาษามีการมอบหมายให้บุคลากรดำเนินงานในแต่ละโครงการกิจกรรม/ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และการพัฒนากระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (1.3-6-7) **8) หลักนิติธรรม** ศูนย์ภาษาดำเนินงานโดยยึดระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น การเบิกจ่ายตามระเบียบการเงิน การประเมินบุคลากรตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และบริหารงานภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย (1.3-6-10) **9) หลักความเสมอภาค** ศูนย์ภาษาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และมีการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานตามภารกิจหลักทุกคน และบุคลากรทุกคนปฏิบัติงาน	

	ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับเดียวกัน การให้บุคลากรประเมินการปฏิบัติงานผู้บริหารและผู้บริหารประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร เพื่อเป็นการประเมินและพัฒนางานของหน่วยงาน (1.3-6-7, 1.3-6-11) **10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ** ผู้บริหารศูนย์ภาษาบริหารงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น นำข้อเสนอแนะในที่ประชุม เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน (1.3-6-9)	
ข้อ 7	**ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม** มหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้มีการประเมินผลการบริหารของผู้บริหารทุกระดับ (1.3-7-1)	1.3-7 -1 แนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย (แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรและผู้บริหาร) หมายเหตุ : ไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญในการทำงานอย่างมีส่วนร่วม และมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

จุดที่ควรพัฒนา

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์** : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวสิริภาภรณ์ คำปิงบุตร	**โทรศัพท์** : 053-885867

องค์ประกอบที่ ด้านคุณภาพ 2

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	**มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้** ศูนย์ภาษามีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่จะเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพเชิงรุกด้านภาษา จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตรงความต้องการมากที่สุด จึงได้มีการทำแบบสำรวจใน 5 ด้าน ดังนี้ 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ 1.5 ด้านระบบสารสนเทศ ศูนย์ภาษามีการจัดโครงการอบรมภาษาหลักสูตรระยะสั้นและโครงการพัฒนาทักษะทางภาษาอื่นๆ หลายโครงการ ซึ่งการจัดโครงการแต่ละครั้งจะทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม โดยมีการสอบถาม ใน 10 ส่วนด้วยกัน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ผู้ใช้บริการรับข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ภาษาจากแหล่งใด 3) ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการใดจากศูนย์ภาษา 4) ผู้ใช้บริการต้องการบริการใดจากศูนย์ภาษามากที่สุด	2.1-1-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-6-5)

	5) ผู้ใช้บริการต้องการให้ศูนย์ภาษาเปิดอบรมในหลักสูตรใด 6) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 7) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 8) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 9) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 10) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา และยังรวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ แบบประเมินที่จะได้นำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป (2.1-1-1)	
ข้อ 2	**มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ** ศูนย์ภาษามีการจัดทำรายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจในช่วงเดือนมกราคม-กันยายน 2559 ซึ่งจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป	2.1-2-1 รายงานการประชุมประจำเดือนพฤษภาคม 2559
ข้อ 3	**มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด** ศูนย์ภาษามีการให้บริการหลักสูตรอบรมภาษาตามตารางการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของศูนย์ภาษา (2.1-3-1)	2.1-3-1 ตารางการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของศูนย์ภาษา 2.1-3-1 ใบรายชื่อแสดงจำนวนนักศึกษาต่อห้อง
ข้อ 4	**มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ** ศูนย์ภาษามีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ (2.1-4-1)	2.1-4-1 รายงานการประชุมประจำเดือนมิถุนายน 2559

ข้อ 5	**มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป** ศูนย์ภาษามีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปี 2560 (**2.1**-5-1, **2.1**-5-2)	**2.1**-5-1 รายงานการประชุมประจำเดือนกรกฎาคม 2559 **2.1**-5-2 แผนปฏิบัติงานประจำปี 2560

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

- มีบุคลากรที่มีความชำนาญในการจัดหลักสูตรอบรม
- มีเครือข่ายวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญภาษาต่าง ๆ

จุดที่ควรพัฒนา

- พัฒนาโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มงบประมาณในการพัฒนาโสตทัศนูปกรณ์ของศูนย์ภาษา

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ :** 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวพนิตนันท์ สุจินตวงษ์	**โทรศัพท์ :** 053-885874

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	เป้าหมายปีถัดไป
3 คะแนน	4	✓	4	4

เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

2.2-1-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา

จุดแข็ง

- มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการจัดหลักสูตรทางด้านภาษา
- มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการบริการสื่อเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง

จุดที่ควรพัฒนา

- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ :** 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวพนิตนันท์ สุจินตวงษ์	**โทรศัพท์ :** 053-885874

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ **กระบวนการ**

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	**มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด** ศูนย์ภาษากำหนดให้บุคลากรทุกคน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกัน (2.3-1-1) และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยมีส่วนร่วมตามกระบวนการของระบบและกลไกตามวงจรคุณภาพ PDCA ตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินงานตามแผน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2.3-1-2, 2.3-1-3)	2.3-1-1 รายงานประจำปีของศูนย์ภาษา พ.ศ. 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-5-1) 2.3-1-2 คำสั่งแต่งตั้งกรรมการประกันคุณภาพของศูนย์ภาษา เลขที่ 12/2558 2.3-1-3 คำสั่งแต่งตั้งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา เลขที่ 3040/2559
ข้อ 2	**มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน** ผู้บริหารศูนย์ภาษา ได้เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเป็นหลักสำคัญของการบริหารงาน จึงได้มอบหมายนโยบายในการบริหารงานในด้านต่างๆ รวมทั้งนโยบายด้านการประกันคุณภาพในการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมกราคม (2.3-2-1)	2.3-2-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมกราคม, เมษายน, กันยายน 2559

	นอกจากนี้ได้มีการติดตามรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป ในการประชุมบุคลากรศูนย์ภาษา เดือนเมษายนและกันยายน 2559	
ข้อ 3	**มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย** 3.1 มีการควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ โดยผู้บริหารได้ติดตามผลการดำเนินงาน ในการประชุมหน่วยงาน ซึ่งได้ติดตามการเตรียมงานโครงการ/กิจกรรม (**2.3**-3-1) 3.2 ได้จัดทำรายงานประจำปีศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2559 (**2.3**-3-2) และการรายงานผลการใช้งบประมาณ และการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ในการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2559 และจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง SAR : Self-Assessment Report ปีงบประมาณ 2559 (**2.3**-3-3) โดยผู้บริหารและบุคลากรประชุมวิพากย์ SAR ในวันที่ 6 กันยายน และวันที่ 12 ตุลาคม 2559 และส่งให้มหาวิทยาลัยตามวันเวลาที่กำหนดในวันที่ 14 ตุลาคม 2559 3.3 การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) (**2.3**-3-5)	**2.3**-3-1 รายงานการประชุมประจำเดือนธันวาคม 2558-กันยายน 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร **1.3**-3-1) **2.3**-3-2 รายงานประจำปีของศูนย์ภาษา พ.ศ. 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร **1.1**-5-1) **2.3**-3-3 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ศูนย์ภาษา ปีงบประมาณ 2559 **2.3**-3-4 ภาพถ่ายกิจกรรมการประชุมรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) **2.3**-3-5 แผนพัฒนาคุณภาพศูนย์ภาษา
ข้อ 4	**มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน** ศูนย์ภาษามีการนำผลการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปี 2558 (**2.3**-4-1) มาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ภาษา (**2.3**-4-2)	**2.3**-4-1 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ของศูนย์ภาษาประจำปี 2558 **2.3**-4-2 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคม 2559

ข้อ 5	**มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน** ศูนย์ภาษามีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับกับการประกันคุณภาพผ่านทางเว็บไซต์ให้บุคลากรได้ศึกษาทั้งที่เป็นข้อมูลของศูนย์ภาษาเองและของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (2.3-5-1)	2.3-5-1 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ศูนย์ภาษา
ข้อ 6	**มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน** ศูนย์ภาษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ ระหว่างหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2559 ณ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	2.3-6-1 หนังสือเชิญประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ ระหว่างหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ข้อ 7	**มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์** ไม่มีการดำเนินการ	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

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

จุดแข็ง

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

จุดที่ควรพัฒนา

- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มจำนวนบุคลากร

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ :** 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	**โทรศัพท์ :** 053-885866

องค์ประกอบที่ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนวทิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	**คะแนน 2**	**คะแนน3**	**คะแนน 4**	**คะแนน 5**
มีการดำเนินการข้อ 1	มีการดำเนินการข้อ 2	มีการดำเนินการข้อ 3	มีการดำเนินการข้อ 4	มีการดำเนินการข้อ 5

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	**ผลการดำเนินงาน**	**เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**
ข้อ 1	**มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน** ศูนย์ภาษามีการกำหนดแผนการจัดการความรู้ปีงบประมาณ 2559 ในหัวข้อ “การบริหารจัดการการเบิกจ่ายงบประมาณให้ถูกต้องและรวดเร็ว” (**3.1**-1-1) เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ภาษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	**3.1**-1-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคม 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร **2.3**-4-2)
ข้อ 2	**มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1** แผนการจัดการความรู้ของศูนย์ภาษาได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้ คือ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคน โดยมีการ	**3.1**-2-1 คำสั่งศูนย์ภาษาที่ 13/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของศูนย์ภาษา

	แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ โดยได้แบ่งภาระหน้าที่เพื่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรม (3.1-2-1)	
ข้อ 3	**มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ และ 1 เผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด** ศูนย์ภาษาจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2559 ในหัวข้อ "**การบริหารจัดการการเบิกจ่ายงบประมาณให้ถูกต้องและรวดเร็ว**" จำนวน 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 วันที่ 22 เมษายน 2559 เชิญวิทยากรคือ หัวหน้างานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยมาให้ความรู้ (3.1-3-1, 3.1-3-3) และครั้งที่ 2 วันที่ 30 เมษายน – 4 พฤษภาคม 2559 ณ จ. ประจวบคีรีขันธ์ (3.1-3-2, 3.1-3-4)	3.1-3-1 ภาพถ่ายการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 1 3.1-3-2 ภาพถ่ายการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 2 ณ จ. ประจวบคีรีขันธ์ 3.1-3-3 รายงานบันทึกความรู้กิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 1 3.1-3-4 รายงานบันทึกความรู้กิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 2
ข้อ 4	**มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)** จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ตามแผนฯ ซึ่งได้มีการจัดทำรายงานบันทึกความรู้กิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 ในหัวข้อ "**การบริหารจัดการการเบิกจ่ายงบประมาณให้ถูกต้องและ**	3.1-4-1 รายงานบันทึกความรู้กิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-3-3, 3.1-3-4) 3.1-4-2 หน้าเว็บไซต์แสดงรายงานบันทึกความรู้กิจกรรมการจัดการความรู้ของประจำปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 1 และ 2

	รวดเร็ว" (3.1-4-1) และเผยแพร่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนหลังจากสรุปความรู้ที่ได้เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เพื่อให้ผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ได้ (3.1-4-2)	
ข้อ 5	**มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง** ภายหลังจากดำเนินกิจกรรม ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการเบิกจ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น (3.1-5-1)	3.1-5-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมิถุนายน 2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
3 ข้อ	5	✓	5	5

จุดแข็ง

- บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้ (KM) ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM)
- ส่งเสริมสนับสนุนเข้ารับการอบรมด้านการจัดการความรู้ (KM)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์** : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	**โทรศัพท์** : 053-885866

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ **กระบวนการ**

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน 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 ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 2	มีการดำเนินการ ข้อ 4 – 3	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	**ผลการดำเนินงาน**	**เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง**
ข้อ 1	**มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน** ศูนย์ภาษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (3.2-1-1) ซึ่งมีหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่อาจเกิดความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานภายในหน่วยงาน วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ตลอดจน	3.2-1-1 คำสั่งศูนย์ภาษาที่ 9/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 3.2-1-2 แผนบริหารความเสี่ยงศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-4-1)

	จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ติดตามการควบคุมภายใน เพื่อให้ความเสี่ยงลดน้อยลง (3.2-1-2)	
ข้อ 2	**ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้** - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก ศูนย์ภาษาได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2559 (3.2-2-2) ได้แก่ 1. ความเสี่ยงด้านบุคลากร เรื่อง ขาดเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีความชำนาญด้านงานธุรการ สารบรรณ งานเลขานุการและการเงิน	3.2-2-1 ภาพถ่ายการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-3-1) 3.2-2-2 คู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-4-1)

	2. ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ เรื่อง การจัดอบรมภาษาต่างประเทศของศูนย์ภาษาตรงกับการจัดกิจกรรมของคณะ/หน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัย เนื่องจาก นักศึกษา อาจารย์และบุคลากร ต้องเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้เวลาเข้าเรียนไม่เพียงพอ เนื่องจากเป็นหลักสูตรระยะสั้น 20 ชั่วโมง (หลักสูตรละ 10 วัน เรียนวันละ 2 ชั่วโมง) ซึ่งจะขาดเรียนได้ไม่เกิน 2 ครั้ง 3. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง วัสดุ ครุภัณฑ์สูญหาย ทำให้วัสดุ ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการจัดกรรมต่างๆ	
ข้อ 3	**มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2** ศูนย์ภาษาได้ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยง (3.2-3-1) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร 2. ความเสี่ยงด้านบุคลากร 3. ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์	3.2-3-1 คู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง (หน้า 9–38) (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-4-1)
ข้อ 4	**มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1** ศูนย์ภาษาได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงจากมากไปถึงน้อย (3.2-4-1)	3.2-4-1 คู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.1-4-1)
ข้อ 5	**มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ ครั้ง 1**	3.2-5-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.1-2-1)

	ศูนย์ภาษามีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานเพื่อพิจารณาในการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2559 (3.2-5-1)	
ข้อ 6	**มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารหน่วยงานและ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป** ศูนย์ภาษามีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2559 ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (3.2-6-1)	3.2-6-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.1-2-1)

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
4 ข้อ	6	✓	5	5

จุดแข็ง

- ผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารความเสี่ยง
- ศูนย์ภาษามีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบถูกต้องกว่าปีที่ผ่านมา

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรต้องการพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์** : 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	**โทรศัพท์** : 053-885868

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีแผน ยุทธศาสตร์ทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นแผนการใช้เงินงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป
5. มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการข้อ 1	มีการดำเนินการข้อ 3 - 2	มีการดำเนินการข้อ 4	มีการดำเนินการข้อ 5	มีการดำเนินการข้อ 6

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	**มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี)** ศูนย์ภาษามีนโยบายในการดำเนินงาน ข้อ 4. นโยบายด้านการเงินและงบประมาณ เพื่อให้การบริหารการเงินและงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย การบริหารการเงินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2549 (3.3-1-1)	3.3-1-1 แผนงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2559
ข้อ 2	**มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร** ศูนย์ภาษาได้รับอนุมัติงบประมาณในแต่ละโครงการ/กิจกรรมนั้น เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 (3.3-2-1) และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (3.3-2-2) ซึ่งจัดทำแผนตามนโยบายการจัดตั้งงบประมาณของมหาวิทยาลัย ตามแบบฟอร์มคำขอตั้งงบประมาณ ซึ่งแสดงถึงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียดงบประมาณ และผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ	3.3-2-1 แผนงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 3.3-1-1) 3.3-2-2 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.1-3-2)

ข้อ 3	**มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง** ผู้รับผิดชอบงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รายงานการใช้งบประมาณเสนอผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นรายงานจากการใช้งบประมาณในระบบบัญชีสามมิติ ราย 6 เดือน (**3.3**-3-1) เพื่อผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปดำเนินงานในการดำเนินงาน ทำให้ได้ทราบว่าโครงการใดได้ดำเนินการแล้ว โครงการใดยังไม่ได้ดำเนินการและได้มีการเบิกจ่ายไปแล้วมากน้อยเพียงใด	**3.3**-3-1 รายงานจากการใช้งบประมาณในระบบบัญชีสามมิติ ราย เดือน 6
ข้อ 4	**มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป** จากการดำเนินการเบิกจ่ายของศูนย์ภาษาได้มีการนำผลการใช้งบประมาณ มารายงานโดยเทียบกับแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2559 และรายงานผลตามแผนปฏิบัติการ 2559 ครั้งที่ 1 รอบ 6 เดือน (**3.3**-4-1) เพื่อให้ทราบถึงการใช้งบประมาณว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และโครงการ/กิจกรรมใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จากนั้นจึงได้เร่งรัดและติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ เพื่อให้รีบดำเนินการโครงการ/กิจกรรมที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ในการประชุมหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบโครงการเร่งดำเนินการ นอกจากนี้ได้มีการประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำงบประมาณ ประจำปี 2560 โดยนำรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ 2559 มาเป็นแนวทางในการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ที่	**3.3**-4-1 รายงานจากการใช้งบประมาณในระบบบัญชีสามมิติ ราย 6 เดือน (ใช้ร่วมกับเอกสาร **3.3**-3-1) **3.3**-4-2 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคมและสิงหาคม 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร **1.3**-5-2)

	จะดำเนินการในปีงบประมาณ 2560 ต่อไป (3.3-4-2)	
ข้อ 5	**มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด** ศูนย์ภาษามีการตรวจสอบการใช้งบประมาณโดยหน่วยตรวจสอบภายในประจำปี 2559	3.3-5-1 รายงานการตรวจสอบศูนย์ภาษา ประจำปี 2559 จากสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย (ใช้ร่วมกับเอกสาร 1.3-6-8)
ข้อ 6	**ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ** ผู้บริหารได้ติดตามการใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ภาษา เพื่อให้สามารถเป็นไปตามแผนและดำเนินงานตามแผนกิจกรรม โดยนำรายงานผลการใช้งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2559 (3.3-6-1) มาวิเคราะห์เพื่อการวางแผนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมในปีงบประมาณ 2559 (3.3-6-2)	3.3-6-1 รายงานผลการใช้งบประมาณประจำปี 2559 3.3-6-2 รายงานการประชุมประจำเดือนมกราคม-กันยายน 2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
4 ข้อ	5	✓	4	5

จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการเงินและงบประมาณและการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ
- มีการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณให้ถูกต้องและรวดเร็ว

จุดที่ควรพัฒนา

- ความรู้และทักษะด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณของบุคลากรผู้รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการให้ความรู้ด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณแก่บุคลากรทุกคน

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ 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. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	**คะแนน 2**	**คะแนน 3**	**คะแนน 4**	**คะแนน 5**
มีการดำเนินการข้อ 1	มีการดำเนินการข้อ 2	มีการดำเนินการข้อ 3	มีการดำเนินการข้อ 4	มีการดำเนินการข้อ 5

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	**การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี** ศูนย์ภาษามีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เช่น กิจกรรมการรดน้ำดำหัวผู้บริหารในช่วงเทศกาลสงกรานต์ การทอดกฐิน 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, 3.4-1-11, 3.4-1-12, 3.4-1-13, 3.4-1-14, 3.4-1-15, 3.4-1-16, 3.4-1-17, 3.4-1-18, 3.4-1-19)	3.4-1-1 ภาพถ่ายการแต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองของบุคลากรศูนย์ภาษา 3.4-1-2 รายงานการประชุมประจำเดือนสิงหาคม 2559 3.4-1-3 ภาพถ่ายการทอดผ้าป่ามหากุศลเพื่อก่อสร้างองค์พระมหาเจดีย์ 3.4-1-4 ภาพถ่ายพิธีถวายเครื่องราชสักการะและจุดเทียนชัย เนื่องในโอกาสพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 3.4-1-5 รายงานการประชุมประจำเดือนพฤศจิกายน 2558 3.4-1-6 ภาพถ่ายขบวนพาเหรดและพิธีเปิดกีฬา ลูกพิฆเนศวรเกมส์ ครั้งที่ 10 ประจำปี 2558 3.4-1-7 ภาพถ่ายงานเลี้ยงส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ 3.4-1-8 รายงานการประชุมเดือนธันวาคม 2558 3.4-1-9 ภาพถ่ายการเข้าร่วมขบวนสรงน้ำพระ 3.4-1-10 ภาพถ่ายพิธีสระเกล้าดำหัวอธิการบดี ผู้บริหาร และอาจารย์อาวุโส ประจำปี 2559

		3.4-1-11 รายงานการประชุมประจำเดือนเมษายน 2559 **3.4**-1-12 ภาพถ่ายพิธีหล่อเทียนพรรษา **3.4**-1-13 ภาพถ่ายพิธีแห่เทียนพรรษา **3.4**-1-14 รายงานการประชุมประจำเดือนกรกฎาคม 2559 **3.4**-1-15 ภาพถ่ายงานอนุรักษ์ผ้าไทย **3.4**-1-16 รายงานการประชุมประจำเดือนสิงหาคม 2559 **3.4**-1-17 ภาพถ่ายพิธีเชิดชูเกียรติผู้เกษียณอายุราชการ ประจำปี 2559 **3.4**-1-18 ภาพถ่ายงานเลี้ยงแสดงมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุราชการประจำปี 2559 **3.4**-1-19 รายงานการประชุมประจำเดือนกันยายน 2559
ข้อ 2	**สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์** ศูนย์ภาษามีที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่ ชั้น 4 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วยห้องสำนักงาน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (**3.4**-2-1)โดยเน้นให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะเป็นระเบียบเรียบร้อยตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์เหมาะกับการทำงานและการเรียน (**3.4**-2-2)	**3.4**-2-1 ภาพถ่ายของสำนักงาน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์ภาษา **3.4**-2-2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรียภาพศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2559

ข้อ 3	**ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม** ศูนย์ภาษามีการนำต้นไม้มาตกแต่งสถานที่เพื่อความสวยงาม สดชื่นและเป็นธรรมชาติ อีกทั้งมีการรณรงค์ให้ห้องเรียนต่างๆ ของศูนย์ภาษาเปิดเครื่องปรับอากาศและใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า (3.4-3-1, 3.4-3-2)	1-3-3.4ภาพถ่ายแสดงการตกแต่งต้นไม้ของศูนย์ภาษา 2-3-3.4ประกาศศูนย์ภาษา เรื่อง ม และแนวทางในการประหยัดพลังงาน ภาษา 3.4-3-3 ภาพถ่ายป้ายรณรงค์การปร พลังงานในสำนักงาน และห้องเรียน
ข้อ 4	**การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ** ศูนย์ภาษาส่งเสริมให้บุคลากรแต่งกายชุดพื้นเมืองเป็นประจำทุกวันศุกร์ (3.4-4-1) และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมกับผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ	1-4-3.4ภาพถ่ายกิจกรรม Round T Talk สนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนด้านวัฒ กับชาวต่างประเทศ 2-4-3.4รายงานการประชุมประจำเ สิงหาคม 2559 3-4-3.4รายงานการประชุมประจำเ กันยายน 2559
ข้อ 5	**ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5** ศูนย์ภาษาได้สำรวจความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรียภาพศูนย์ภาษาของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยสำรวจและเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน 2559 โดยศูนย์ภาษา ได้ให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ชุด (3.4-5-1)	3.4-5-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรียภาพศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
3 ข้อ	5	✓	5	4

จุดแข็ง

- บุคลากรให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

จุดที่ควรพัฒนา

- การจัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมของศูนย์ภาษา

ข้อเสนอแนะ

- มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์ภาษาจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะทางภาษาควบคู่กับวัฒนธรรม

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ :** 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวชิสา บุญเจริญ	**โทรศัพท์ :** 053-885868

องค์ประกอบที่ ด้านการพัฒนาหน่วยงาน 4

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
มีการดำเนินการข้อ 1	มีการดำเนินการข้อ 2	มีการดำเนินการข้อ 3	มีการดำเนินการข้อ 5 - 4	มีการดำเนินการข้อ 6

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	**มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน** ศูนย์ภาษาแต่งตั้งคณะกรรมการสารสนเทศศูนย์ภาษาที่ประกอบไปด้วยผู้อำนวยการศูนย์ภาษาและบุคลากร มีหน้าที่ในการจัดทำรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ จัดเก็บ บันทึกข้อมูลสารสนเทศ ดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา (**4.1**-1-1, **4.1**-1-2)	**4.1**-1-1 คำสั่งศูนย์ภาษาที่ 14/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสารสนเทศศูนย์ภาษา **4.1**-1-2 คำสั่งแต่งตั้งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา เลขที่ 3040/2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร **2.3**-1-3)
ข้อ 2	**มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน** ศูนย์ภาษาได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมาเป็นใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร คือ ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร “E-Personal” ของมหาวิทยาลัย สามารถเข้าใช้งานทาง http://www.e-personal.cmru.ac.th สำหรับเก็บรวมรวบประวัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลทั่วไป เช่น การศึกษา การทำงาน ตลอดจนสถิติวันลาของบุคลากร ซึ่งบุคลากรสามารถตรวจสอบข้อมูลสถิติและข้อมูลทั่วไปได้โดยการใช้รหัสผ่านเข้าใช้งาน (**4.1**-2-1)	**4.1**-2-1 ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร “E-Personal” (http://www.e-personal.cmru.ac.th) (ใช้ร่วมกับเอกสาร **1.3**-6-4) **4.1**-2-2 ระบบจัดการเอกสารอิเล็กโทรนิกส์ “Doc flow” สามารถเข้าใช้งานได้ทาง www.edocument.cmru.ac.th (ใช้ร่วมกับเอกสาร **1.3**-6-3) **4.1**-2-3 ระบบบัญชี “โปรแกรมบัญชีสามมิติ” **4.1**-2-4 รูปแสดงการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเอกสาร **4.1**-2-5 เว็บไซต์ศูนย์ภาษา **4.1**-2-6 ฐานข้อมูลภาษาอังกฤษสำหรับบัณฑิตศึกษา

	2. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านงานสารบรรณ คือ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กโทรนิกส์ "Doc-flow" http://www.edocument.cmru.ac.th โดยใช้งานระบบบริหารเอกสารของมหาวิทยาลัย เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเอกสารของสถาบัน การใช้งานมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อรับ-ส่งเอกสารให้เป็นรูปแบบเดียวกันกับมหาวิทยาลัย เพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน เช่น กำลังคนการเดินส่งเอกสาร ระยะเวลา การปฏิบัติงาน กระดาษ หมึกพิมพ์ แฟ้มเอกสาร และลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสาร ทั้งนี้ยังสามารถสืบค้นเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (**4.1**-2-2) 3. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ คือ ระบบบัญชี "โปรแกรมบัญชีสามมิติ" สามารถเข้าใช้งานผ่านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ใช้สำหรับการบริหารจัดการในการใช้งบประมาณของศูนย์ภาษา (**4.1**-2-3) นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเก็บเอกสารเบิกจ่ายในรูปแบบไฟล์ .pdf เพื่อประหยัดการถ่ายเอกสาร ซึ่งสามารถลดปัญหาในเรื่องกระดาษและการค้นหาเอกสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (**4.1**-2-4) 4. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการบริการข้อมูล คือ เว็บไซต์ของศูนย์ภาษาซึ่งเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ข่าวกิจกรรม ข้อมูล	

	ข่าวสารการอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างที่ www.lc.cmru.ac.th (4.1-2-5) 5. สารสนเทศเพื่อสนับสนุนด้านงานวิชาการ และการจัดหลักสูตร (4.1-2-6)	
ข้อ 3	**มีการติดตาม การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ** ศูนย์ภาษามีขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการนำเสนอผู้อำนวยการศูนย์ภาษาก่อนเผยแพร่ทางเว็บไซต์ทุกครั้ง (4.1-3-1)	4.1-3-1 บันทึกข้อความขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางเว็บไซต์
ข้อ 4	**มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 2 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม** ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมาเป็นใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ภาษามีดังนี้ 1. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร คือ ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร "E-Personal"บุคลากรผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน และบุคลากรแต่ละคนจะมีรหัสผ่านของตนเองในการเข้าใช้ข้อมูลได้ (4.1-4-1) 2. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านงานสารบรรณ คือ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กโทรนิกส์ "Doc-flow" การใช้งานมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อรับ-ส่งเอกสารกับมหาวิทยาลัย และสืบค้นเอกสาร (4.1-4-2)	4.1-4-1 ตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบทะเบียนประวัติบุคลากร"E-Personal" 4.1-4-2 ตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กโทรนิกส์ "Doc-flow" 4.1-4-3 ตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบบัญชี "โปรแกรมบัญชีสามมิติ" 4.1-4-4 ตัวอย่างการจัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบไฟล์ข้อมูล 4.1-4-5 หน้าตัวอย่างเว็บไซต์ศูนย์ภาษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 2.3-5-1) 4.1-4-6 หน้าตัวอย่างฐานข้อมูลภาษาอังกฤษสำหรับบัณฑิตศึกษา (ใช้ร่วมกับเอกสาร 4.1-2-6)

	3. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ คือ ระบบบัญชี "โปรแกรมบัญชีสามมิติ" สำหรับนักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่การเงิน ในการเข้าใช้งานด้วยรหัส (4.1-4-3) และการจัดเก็บเอกสารเบิกจ่าย ในรูปแบบไฟล์ .pdf (4.1-4-4) 4. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ ด้านการบริการข้อมูล คือ เว็บไซต์ของศูนย์ภาษาซึ่งเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ข่าวกิจกรรม ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ให้กับผู้สนใจ (4.1-4-5)	
ข้อ 5	**มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น** ศูนย์ภาษาให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ (4.1-5-1) และแบบประเมินออนไลน์ความพึงพอใจเว็บไซต์ศูนย์ภาษา (4.1-5-2)	4.1-5-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ภาษา ในหัวข้อความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศของศูนย์ภาษา 4.1-5-2 สรุปรายงานแบบประเมินออนไลน์ความพึงพอใจเว็บไซต์ศูนย์ภาษา
ข้อ 6	**มีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น** ศูนย์ภาษามีการทบทวนระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (4.1-6-1)	4.1-6-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน 2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
4 ข้อ	6	✓	5	5

จุดแข็ง

- มีบุคลากรที่มีคุณภาพด้านระบบสารสนเทศ

จุดที่ควรพัฒนา

- ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยเฉพาะ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ :** 053-885861
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายสุวัฒน์ ดวงทอง	**โทรศัพท์ :** 053-885866

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

จรรยาบรรณบุคลากร หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติ เพื่อรักษาส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรสายตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม 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 การตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน

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

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	**คะแนน 2**	**คะแนน 3**	**คะแนน 4**	**คะแนน 5**
มีการดำเนินการ ข้อ 1	มีการดำเนินการ ข้อ 2	มีการดำเนินการ ข้อ 4 – 3	มีการดำเนินการ ข้อ 6 – 5	มีการดำเนินการ ข้อ 8 – 7

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 8 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	**ผลการดำเนินงาน**	**เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง**
ข้อ 1	**มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร** ศูนย์ภาษามีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม (**5.1**-1-1)	**5.1**-1-1 แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
ข้อ 2	**มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด** ศูนย์ภาษาสนับสนุนให้บุคลากรเข้าอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย โดยสนับสนุนให้พนักงาน	**5.1**-2-1 แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร (ใช้ร่วมกับเอกสาร **5.1**-1-1) **5.1**-2-2 แผนงบประมาณประจำปี 2559 (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 และประโยชน์ที่คาดว่าสามารถนำมาใช้พัฒนางานได้ (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 ภาระงานของผู้บริหารบุคลากรศูนย์ภาษาในการเป็นคณะกรรมการแข่งขันขันกีฬาเปตอง ในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือครั้ง 28 “พิงคนครเกมส์” ระหว่างวันที่ 8-12 กุมภาพันธ์ 2559 ณ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี 4.2-4-3 รูปภาพกิจกรรมการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการแข่งขันขันกีฬาเปตอง ในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือครั้ง 28 “พิงคนครเกมส์”
ข้อ 5	**มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้ จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง** ศูนย์ภาษาได้ให้บุคลากรจัดทำขอบเขตงานที่ปฏิบัติ TOR (Term of	5.1-5-1 ขอบเขตงานที่ปฏิบัติ TOR (Term of Reference) ของบุคลากรศูนย์ภาษา 5.1-5-2 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรศูนย์ภาษา

	Reference) ประจำปีงบประมาณ 2559 (**5.1**-5-1) เพื่อสามารถกำหนดภาระงานของบุคลากรที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ 2559 สามารถนำ TOR มาติดตามผลการดำเนินงานตามภาระงาน โดยกำหนดให้ส่งบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรศูนย์ภาษา (**5.1**-5-2) และให้บุคลากรส่งบันทึกข้อความ รายงานผลการอบรมสัมมนาของบุคลากรศูนย์ภาษาหลังการใช้งบพัฒนาบุคลากร (**5.1**-5-3)	**5.1**-5-3 บันทึกข้อความ รายงานผลการอบรมสัมมนาของบุคลากรศูนย์ภาษา (**5.1**-3-1)
ข้อ 6	**มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ** ศูนย์ภาษาได้แจ้งให้บุคลากรได้ทราบถึงจรรยาบรรณต่อวิชาชีพบุคลากรสายสนับสนุนและจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (**5.1**-6-1) ซึ่งมีแนวปฏิบัติเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับวิชาชีพและหน่วยงาน (**5.1**-6-2)	**5.1**-6-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2559 (ใช้ร่วมกับเอกสาร **1.1**-3-1) **5.1**-6-2 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๙
ข้อ 7	**มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร** ศูนย์ภาษามีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรศูนย์ภาษาและการประเมินตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยบุคลากรได้ไปพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 ของบุคลากรทั้งหมดที่ได้รับงบประมาณ (**5.1**-7-1)	**5.1**-7-1 รายงานประจำปี 2559 ศูนย์ภาษา เรื่อง แผนปฏิบัติราชการและผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของศูนย์ภาษา ปีงบประมาณ 2559 ข้อ 3.2 โครงการพัฒนาบุคลากรศูนย์ภาษา

ข้อ 8	**มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร** ศูนย์ภาษาได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในปีงบประมาณ 2560	5.1-8-1 รายงานการประชุมศูนย์ภาษาประจำเดือนกันยายน 2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
4 ข้อ	8	✓	5	5

จุดแข็ง

- มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน
- ผู้บริหารสร้างขวัญกำลังใจและให้ความสนิทสนมกับบุคลากร

จุดที่ควรพัฒนา

- การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอกับหลักสูตรที่ต้องการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์กนิษฐ์ ดีหนอ ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา	**โทรศัพท์ : 053-885861**
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวสิริภาภรณ์ คำปิงบุตร	**โทรศัพท์ : 053-885867**

สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล	**จุดแข็ง** 1. ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนทำให้ได้แผนยุทธศาตร์ที่สามารถปฏิบัติได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ 2. บุคลากรมีความขยัน อดทน และมีศักยภาพในการพัฒนางาน 3. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการทำงานอย่างมีส่วนร่วม และมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
	จุดที่ควรพัฒนา 1. บุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลโครงการ 2. การกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดบางโครงการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง 3. ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเงิน การพัสดุ การวางแผน และการประกันคุณภาพ 4. จำนวนบุคลากรรับผิดชอบงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งปัจจุบันมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ศูนย์ภาษาต้องรับผิดชอบ
	ข้อเสนอแนะ 1. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และเชิญผู้เชี่ยวชาญการจัดแผนยุทธศาสตร์ มาวิพากย์แผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุง พัฒนาแผนอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ควรกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่สามารถดำเนินการได้จริง และดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน 3. มหาวิทยาลัยควรให้อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน พัสดุแก่ศูนย์ภาษาเพิ่มเพื่อให้สามารถขยายขอบเขตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในการให้บริการด้านภาษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ	**จุดแข็ง** 1. มีบุคลากรที่มีความชำนาญในการจัดหลักสูตรอบรม 2. มีเครือข่ายวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญภาษาต่าง ๆ 3. มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการจัดหลักสูตรทางด้านภาษา 4. มีบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการบริการสื่อเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
	5. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยเน้นให้บุคลากรใช้กระบวนการประกันคุณภาพในการพัฒนาโครงการ/กิจกรรม 6. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาทุกตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ 7. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนาเพื่อศึกษาด้านการประกันคุณภาพเพิ่มเติม 8. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ
	จุดที่ควรพัฒนา 1. พัฒนาโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ 2. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ
	ข้อเสนอแนะ 1. เพิ่มงบประมาณในการพัฒนาโสตทัศนูปกรณ์ของศูนย์ภาษา 2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	**จุดแข็ง** 1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กร 2. ผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญด้านการบริหารความเสี่ยง 3. ศูนย์ภาษามีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบถูกต้องกว่าปีที่ผ่านมา 4. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการเงินและงบประมาณและการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ 5. มีการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณให้ถูกต้องและรวดเร็ว 6. บุคลากรให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย
	จุดที่ควรพัฒนา 1. บุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้ (KM) ไม่เพียงพอ 2. บุคลากรต้องการพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยงให้มากขึ้น 3. ความรู้และทักษะด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณของบุคลากรผู้รับผิดชอบ

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
	4. การจัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมของศูนย์ภาษา
	ข้อเสนอแนะ 1. เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้ (KM) 2. ส่งเสริมสนับสนุนเข้ารับการอบรมด้านการจัดการความรู้ (KM) 3. ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารความเสี่ยง 4. ควรมีการให้ความรู้ด้านระเบียบและการเบิกจ่ายงบประมาณแก่บุคลากรทุกคน 5. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์ภาษาจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะทางภาษาควบคู่กับวัฒนธรรม
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	**จุดแข็ง** 1. มีบุคลากรที่มีคุณภาพด้านระบบสารสนเทศ 2. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน 3. ผู้บริหารสร้างขวัญกำลังใจและให้ความสนิทสนมกับบุคลากร
	จุดที่ควรพัฒนา 1. ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยตรง 2. การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอกับหลักสูตรที่ต้องการพัฒนาตนเอง
	ข้อเสนอแนะ 1. ควรเพิ่มบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยเฉพาะ 2. ควรเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

บทที่ 3
สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	8 ข้อ	8 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ 75	21 / 25	ร้อยละ 84	✓	4.00
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	4 ข้อ	7 ข้อ		✓	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					4.67
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	3 ข้อ	5 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	3 คะแนน	4 คะแนน		✓	4.00
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	4.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2					4.33
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	4 ข้อ	6 ข้อ		✓	5.00
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	4 ข้อ	8 ข้อ		✓	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4					5.00
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					4.67

ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	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	คะแนนเฉลี่ย	
องค์ประกอบที่ 1		5.00	4.00	4.67	**ดีมาก**
องค์ประกอบที่ 2		4.00	4.50	4.33	**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**	**4.75**	**4.67**	**ดีมาก**
ผลการประเมิน	**ดี**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	**ดีมาก**	

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงาน

ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

คำสั่งศูนย์ภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่ . . / ๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ

.....

[illegible] เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพของศูนย์ [illegible] บรรลุตามวัตถุประสงค์ [illegible] จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑. [illegible]	ประธาน	ประธานกรรมการ
๒. [illegible]	กรรมการ	กรรมการ
๓. [illegible]	กรรมการ	กรรมการ
๔. [illegible]	กรรมการ	กรรมการ
๕. [illegible]	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. [illegible] ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
๒. [illegible] ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

[illegible]

[illegible] พ.ศ. ๒๕๕๘

[illegible]
[illegible]
รองอธิการบดี