

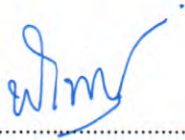


รายงานผล
การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ศูนย์ภาษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559
วันที่ 7 - 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หนังสือรับรองผลการประเมินคุณภาพภายใน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2559
ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คณะกรรมการประเมินขอรับรองว่าได้ทำการประเมินคุณภาพภายใน ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วันที่ 7 พฤศจิกายน 2559 โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลประกอบการตัดสิน ผลการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองจากหลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการประเมินเห็นชอบกับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในฉบับนี้ทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ดังนี้



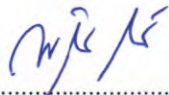
(อาจารย์พิเชษฐ์ ทานิต)

ประธานคณะกรรมการ



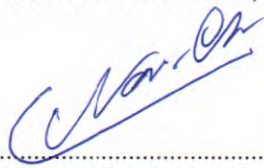
(อาจารย์วชิราภรณ์ กัทโรวาสน์)

กรรมการ



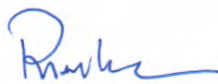
(อาจารย์พัชรินทร์ สารมาท)

กรรมการ



(อาจารย์นันท์มนัส จันทราศัพท์)

กรรมการ



(นายพิราวัฒน์ เมืองชื่น)

ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

บทสรุปผู้บริหาร โดยคณะกรรมการ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของ ศูนย์ภาษา ประจำปีงบประมาณ 2559 วันที่ 7 – 9 พฤศจิกายน 2559 ตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ของ สกอ. (จำนวน 12 ตัวบ่งชี้) พบว่า ในภาพรวมศูนย์ภาษา มีผลการประเมินอยู่ในระดับ **4.67** ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพ**ระดับดีมาก** โดยมีจำนวน 3 องค์ประกอบอยู่ในระดับดีมาก และ จำนวน 1 องค์ประกอบอยู่ในระดับดี ดังผลการประเมินในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ	คะแนนประเมินเฉลี่ย		ผลการประเมิน
	ตนเอง	กรรมการ	
1. ด้านประสิทธิผล	4.67	4.67	ระดับดีมาก
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	5.00	5.00	
1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	4.00	4.00	
1.3 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน	5.00	5.00	
2. ด้านคุณภาพ	4.33	4.34	ระดับดี
2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5.00	5.00	
2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.00	4.02	
2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	4.00	4.00	
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	4.75	4.75	ระดับดีมาก
3.1 การจัดการความรู้ (KM)	5.00	5.00	
3.2 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5.00	4.00	
3.3 การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	5.00	5.00	
3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	5.00	5.00	
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	5.00	5.00	ระดับดีมาก
4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	5.00	5.00	
4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร	5.00	5.00	
คะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน (12 ตัวบ่งชี้)	4.75	4.67	ระดับดีมาก

บทนำ

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ได้เริ่มดำเนินโครงการศูนย์ภาษา ภายใต้การดูแลของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู ซึ่งมีทั้งหมด 8 แห่งทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2523 ซึ่งศูนย์ภาษา วิทยาลัยครูเชียงใหม่ เป็นศูนย์ภาษาที่จัดตั้งขึ้นเป็นแห่งที่ 2 ถัดจากศูนย์ภาษา วิทยาลัยครูจันทระเกษม โดยมีอาจารย์มานี ธรรมรักษ์ ซึ่งเป็นหัวหน้าหมวดภาษาอังกฤษเป็นหัวหน้าศูนย์ภาษาโดยตำแหน่ง โดยใช้ห้อง 128 เป็นห้องศูนย์ภาษา เมื่อได้มีการจัดตั้งเป็นศูนย์ภาษาแล้ว ก็มีอาจารย์ชาวต่างประเทศมาช่วยสอนประจำศูนย์ฯ ทุกปี และยังได้รับความช่วยเหลือด้านบุคลากรจากหน่วยสันติภาพสหรัฐอเมริกา (Peace Corps) และ องค์การอาสาสมัครแคนาดา (CUSO) บทบาทหน้าที่ของภาควิชาและศูนย์ภาษาได้ขยายงานด้านบริการ สู่ชุมชนหลายรูปแบบ อาทิ ร่วมมือกับหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครูจัดอบรมบุคลากรด้าน วรรณคดี อังกฤษ-อเมริกัน ภาษาศาสตร์และการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทุกปี จัดนิทรรศการวันเด็ก และนิทรรศการวิชาการประจำปี จัดการแสดงละครภาษาอังกฤษ จัดโครงการพิเศษสอนภาษาอังกฤษ ในภาคฤดูร้อนให้แก่เด็กและเยาวชนในระดับประถมและมัธยมศึกษา ในท้องถิ่น และจังหวัดใกล้เคียง และ ยังให้ความร่วมมือในการจัดสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานให้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงอีกด้วย ด้านการพัฒนาบุคลากร กรมการฝึกหัดครูได้ส่งเสริมให้อาจารย์จากศูนย์ภาษามีโอกาสสอบคัดเลือกไป อบรมที่ประเทศอังกฤษ โดยทุน The British Council จำนวน 5 ท่าน คือ อาจารย์มานี ธรรมรักษ์ อาจารย์ กมล วัชรยั้ง อาจารย์บุบผชาติ พันธุ์ศรี อาจารย์บุญเรือน วัฒนวงศ์ และ อาจารย์พูนรัตน์ แสงหนุ่ม

ในปี พ.ศ. 2542 ศูนย์ภาษาได้ย้ายมาอยู่ที่ห้อง 321

ในปี พ.ศ. 2546 ศูนย์ภาษาได้ย้ายไปอยู่ในความดูแลของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ในปี พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ได้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับฎีกา เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 กำหนดให้หน่วยงาน ชื่อ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ปฏิบัติหน้าที่เป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศและภาษาไทยสู่สากล บริการวิชาการและสื่อทันสมัยเพื่อฝึกทักษะทางภาษา พัฒนา ความรู้และความสามารถทางด้านภาษาของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและประชาชน ในท้องถิ่น สนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางด้านวิชาการกับสถาบันการศึกษาทั้งในและ ต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานสนับสนุนงานด้านการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมดูแล สิ่งแวดล้อมทางศิลปกรรมและธรรมชาติ ตลอดจนสืบสานและเผยแพร่ภูมิปัญญาพื้นบ้านให้เป็นที่ประจักษ์ แก่คนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการรวมงานของ 3 หน่วยงาน ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ ศูนย์ภาษา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี วงศ์หล้า เป็นผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ และศูนย์ภาษาได้ย้ายมา ดำเนินการที่อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 27) ชั้น 4

ในปี พ.ศ. 2551 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ สิตานุรักษ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการ กำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันภาษา 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 อาจารย์กนิษฐ์ ดีหน่อ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

รายนามผู้บริหารศูนย์ภาษา

ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ภาษา

อาจารย์มานี ธรรมรักษ์ (2523 – 2526)

อาจารย์กมล วัชรยิ่งยง (2527 – 2529)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภัสสร กระแสชัย (2529 -)

อาจารย์คณิต วนากมล

อาจารย์พูนรัตน์ แสงหนุ่ม

อาจารย์บุญเรือน วัฒนวงศ์ (- 2547)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิทธิชัย สาเอี่ยม (2547 – 2548)

ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม รับผิดชอบงานศูนย์ภาษา

อาจารย์นิตยา สวงงาม (2548)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธรรมกิตต์ ธรรมโม (2548)

อาจารย์ภัทรกมล รักสวน (2548 – 2552)

อาจารย์ฉันทนา ศศิธรามาศ (2552 – 2556)

อาจารย์นิโลบล วิมลสิทธิชัย (2556)

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ภาษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปทมนธ์มี นาคนิษฐานนธ์ (2557-2559)

อาจารย์กนิษฐ์ ดีหน่อ (2559 – ปัจจุบัน)

2. ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์

ปรัชญา (Philosophy) :

“ภาษาเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ และการสื่อสารของสังคมโลก”

วิสัยทัศน์ (Vision) :

ภายในปี 2561 ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จะเป็นแหล่งพัฒนาศักยภาพเชิงรุก
ด้านภาษา

พันธกิจ (Mission) :

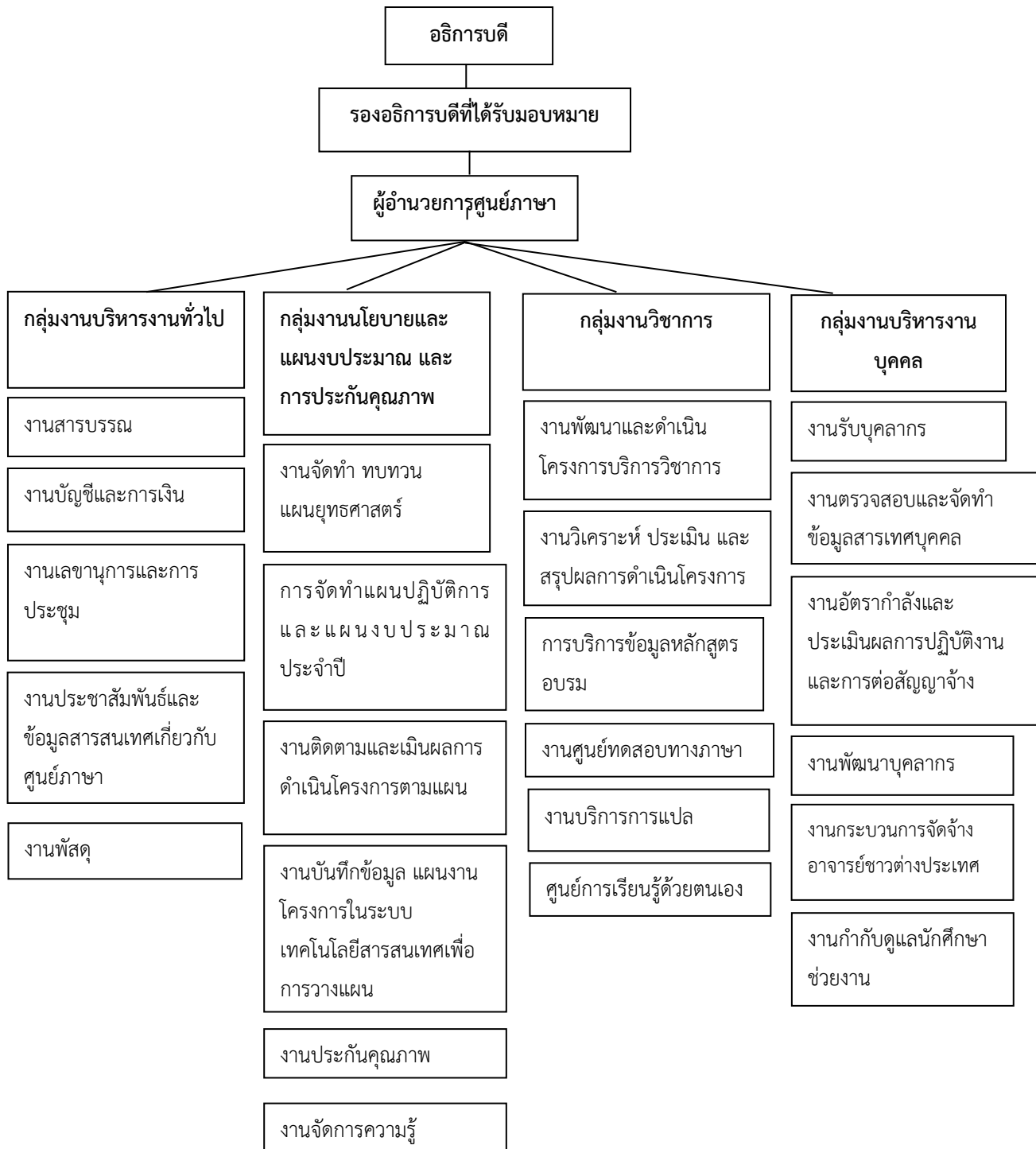
1. พัฒนาทักษะภาษาของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคคลทั่วไป
2. บริการทรัพยากรการเรียนรู้และสารสนเทศด้านภาษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. พัฒนาแบบทดสอบและเป็นหน่วยทดสอบความสามารถทางภาษา
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ (Objective) :

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านทักษะภาษาของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคคลทั่วไป
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านด้านภาษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการทดสอบความสามารถทางภาษา
5. เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรศูนย์ภาษาในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ
6. บริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารงานศูนย์ภาษา



4. รายชื่อผู้บริหาร / บุคลากร / กรรมการบริหารหน่วยงาน

แผนผังโครงสร้างบุคลากร



อาจารย์กนิษฐ์ ดีहनอ
ผู้อำนวยการศูนย์ภาษา



นางสาวศิริภาภรณ์ คำปังบุตร
งานบริหารงานทั่วไปและ
บริหารงานบุคคล



นายสุวัฒน์ ดวงทอง
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
นโยบายและแผน งบประมาณ
ประกันคุณภาพ พัสดุ KM



นางสาวชิสา บุญเจริญ
งานวิชาการ



นางสาวพนิตนันท์ สัจจินตวงษ์
งานวิชาการและงานแปล

5. บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2559 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

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

6. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

6.1 งบประมาณประจำปีงบประมาณ 2559 (จำแนกตามหมวดรายจ่าย)

ในปีงบประมาณ 2559 ศูนย์ภาษา ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานทั้งสิ้น เป็นจำนวน 6,814,900.00 บาท โดยเป็นงบประมาณแผ่นดิน 6,680,500.00 บาท งบประมาณเงินรายได้ 134,400.00 บาท

ตารางที่ 3 แสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ 2559

งบประมาณแผ่นดิน		
ประเภทงบประมาณ	จำนวน (บาท)	คิดเป็นร้อยละ
งบดำเนินงาน	6,680,500	100.00
รวมทั้งสิ้น	6,680,500	100.00

ตารางที่ 4 แสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2559

งบประมาณเงินรายได้		
ประเภทงบประมาณ	จำนวน (บาท)	คิดเป็นร้อยละ
งบดำเนินงาน	134,400	100.00
รวมทั้งสิ้น	134,400	100.00

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”

วิธีประเมิน

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
2. ให้หน่วยงานทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ให้หน่วยงานทราบจุดแข็งจุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเสริมจุดแข็งแลพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินการ

1. คณะกรรมการฯ ประชุมวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ก่อนดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน (อ้างอิงภาคผนวก ก รายงานการประชุมวางแผนการตรวจประเมิน) เพื่อจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมินตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้คุณภาพ
2. คณะกรรมการฯ ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการฯ เยี่ยมชมหน่วยงาน พร้อมกับสัมภาษณ์ผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ
4. คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้แทนบุคลากร และข้อมูลจากสื่ออื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
5. คณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรส่งความเห็นเพิ่มเติม ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงประธานกรรมการตรวจประเมินฯ โดยตรง
6. คณะกรรมการฯ ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา
7. คณะกรรมการฯ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพฯ ด้วยวาจาให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม กรณีที่มีความเห็นแตกต่างกับผลการประเมิน
8. คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานการตรวจประเมินคุณภาพฯ เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย

วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามรายงานฉบับนี้ของ ศูนย์ภาษา คณะกรรมการจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

0.00 – 1.50	การดำเนินงานของสถาบัน	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานของสถาบัน	ต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	การดำเนินงานของสถาบัน	ระดับพอใช้
3.51 - 4.50	การดำเนินงานของสถาบัน	ระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานของสถาบัน	ระดับดีมาก

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

ศูนย์ภาษา รับการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ซึ่งในปีงบประมาณ 2559 มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เท่ากับ **4.67 คะแนน** การดำเนินงานอยู่ใน**ระดับดีมาก** ดังนี้

ผลการประเมิน

ตาราง ป.1 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	เป้าหมาย	ประเมินตนเอง				คะแนน ประเมิน
		ผลการดำเนินงาน			คะแนน ประเมิน	
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
		ตัวหาร	(% หรือ สัดสวน)			
ตัวบ่งชี้ 1.1	8 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7,8)		8	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 1.2	ร้อยละ 75	21.00		ร้อยละ 84.00		4.00
		25.00				
ตัวบ่งชี้ 1.3	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7)		7	ข้อ	5.00
คะแนนเฉลี่ยรวม						4.67
ตัวบ่งชี้ 2.1	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)		5	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.2	3 คะแนน	4.02		4.02		4.02
		1.00				
ตัวบ่งชี้ 2.3	5 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)		6	ข้อ	4.00
คะแนนเฉลี่ยรวม						4.34
ตัวบ่งชี้ 3.1	3 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)		5	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 3.2	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)		5	ข้อ	4.00
ตัวบ่งชี้ 3.3	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)		6	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 3.4	3 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)		6	ข้อ	5.00
คะแนนเฉลี่ยรวม						4.75
ตัวบ่งชี้ 4.1	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)		6	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 4.2	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7,8)		8	ข้อ	5.00
คะแนนเฉลี่ยรวม						5.00
รวมค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด						4.67

ตาราง ป.2 ตารางวิเคราะห์ผลการประเมิน

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	Input	Process	Output	คะแนนเฉลี่ย รวม	
1. ด้านประสิทธิผล	-	5.00	4.00	4.67	ระดับดีมาก
2. ด้านคุณภาพ	-	4.00	4.51	4.34	ระดับดี
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	5.00	4.50	5.00	4.75	ระดับดีมาก
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	5.00	5.00	-	5.00	ระดับดีมาก
รวม	5.00	4.67	3.26	4.67	ระดับดีมาก
ผลการประเมิน	ระดับดี มาก	ระดับดี มาก	ระดับ พอใช้		

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตามรายองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

จุดแข็ง:

- ไม่มี -

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรพัฒนาระบบการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี หากไม่บรรลุเป้าหมายควรวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไข เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงตัวชี้วัดของแผนในปีต่อไป และรายงานผลที่ได้บรรลุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมเพื่อขอข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร
2. ควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้บริหาร และจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรใช้รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของคณะกรรมการติดตามฯ ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย มาใช้เป็นข้อมูลประกอบเพื่อปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม
2. แผนยุทธศาสตร์ควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

จุดแข็ง:

การให้บริการมีความหลากหลายและสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงาน

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรมีการสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการ (นศ., บุคลากรภายนอก / ภายใน, อาจารย์ผู้สอน, ประชาชนทั่วไป) ให้ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นตามเกณฑ์คู่มือการประกันคุณภาพฯ ก่อนสิ้นปีงบประมาณ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำแผนการให้บริการที่สอดคล้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง
2. เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการในลักษณะเป็นโครงการ / กิจกรรม ควรประเมินความสำเร็จในการดำเนินการทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการให้บริการในลักษณะเดียวกันนี้ในรอบปีงบประมาณถัดไป
3. การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีประเด็นครอบคลุม 5 ประเด็น ตามเกณฑ์คู่มือการประกันคุณภาพฯ เพื่อทราบผลความพึงพอใจที่ชัดเจน ถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

จุดแข็ง:

1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง
2. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินเชื่อมโยงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจน

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรนำผลการรายงานการบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณ 2559 ไปใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงปี 2560
2. การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของปีงบประมาณ 2560 ค่อนข้างล่าช้า ควรพิจารณาการบริหารความเสี่ยงรวมกับการพิจารณาการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนงบประมาณประจำปี เนื่องจากหากมีโครงการกิจกรรมใดที่ต้องการจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความเสี่ยงจะได้พิจารณางบประมาณสนับสนุนการจัดการความเสี่ยงในปีงบประมาณนั้นด้วย

ข้อเสนอแนะ:

1. การระบุความเสี่ยงเพื่อเข้าสู่การบริหารความเสี่ยง ควรร่วมกันวิเคราะห์ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หลักหน่วยงาน ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นแล้วในอดีต แต่หน่วยงานต้องการหาวิธีการจัดการความเสี่ยง ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีเพียง 3 ประเภทความเสี่ยง
2. การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง จากลำดับคะแนนของผลการประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยง ผู้บริหารหน่วยงานควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงสำหรับทุกความเสี่ยงที่มีค่าคะแนนเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ผู้บริหรยอมรับได้
3. การประเมินการควบคุมที่มีอยู่ปัจจุบัน ก่อนการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ควรพิจารณาความเพียงพอของการควบคุมเดิม หากการควบคุมเพียงพอแล้ว ไม่จำเป็นต้องเพิ่มการจัดการความเสี่ยงในแผนการบริหารความเสี่ยงอีก ควรมุ่งจัดการความเสี่ยงเฉพาะกรณีที่มีการควบคุมภายในเดิมไม่มีประสิทธิผล
4. ในการประชุมวาระการพิจารณาการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี 2559 ควรมีการวิเคราะห์ผลการใช้จ่ายเงิน ความเหมาะสมความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณในโครงการกิจกรรมในการตั้งงบประมาณ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในปี 2559 เพื่อเป็นแนวทางในการขอตั้งงบประมาณปี 2560
5. การขอตั้งงบประมาณการใช้จ่าย และการดำเนินโครงการกิจกรรม ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับพันธกิจทุกด้านของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

จุดแข็ง:

- ไม่มี -

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายปี ซึ่งสามารถถอดมาจากแผนระยะ 5 ปี ที่หน่วยงานมีอยู่ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการดำเนินงานของหน่วยงาน
3. ควรจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนที่มีความชัดเจน
4. ควรมีการนำผลการประเมินแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร มาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงแผนหรือการบริหารบุคลากร ที่สามารถให้เห็นชัดเจนในการจัดทำ (ร่าง) แผนปีต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป :

1. การตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้มีความท้าทาย
2. มหาวิทยาลัยควรแต่งตั้งคณะกรรมการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสายสนับสนุน เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุน
3. มหาวิทยาลัยควรพิจารณากรอบอัตรากำลังให้กับหน่วยงานสายสนับสนุนซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้
4. หน่วยงานสายสนับสนุน ควรคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดีในแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ ซึ่งอาจได้มาจากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการในการใช้ห้องเรียนดีมาก
2. โครงการทดสอบภาษาที่ดำเนินงานโดยศูนย์ภาษามีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษามหาวิทยาลัย
3. มีหลักสูตรให้เข้าอบรมหลากหลาย และเป็นหลักสูตรที่มีวิทยากรเป็นชาวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะ

บุคลากร

1. อัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานไม่ตรงภาระงานประจำตำแหน่งงานและความเชี่ยวชาญ
2. ครูฝึกครูฝึกเก่า ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้องแก้ไขซ่อมแซมบ่อย แต่หน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์
3. การขอตั้งงบประมาณดำเนินโครงการกิจกรรมที่หน่วยงานได้พิจารณาและนำเสนอไม่ได้รับการอนุมัติงบประมาณ ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้จัด ทำให้มีโครงการกิจกรรมไม่ครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ครูฝึกคอมพิวเตอร์ ไม่มีประสิทธิภาพ
2. การจัดตารางเรียนในภาคบ่าย ไม่ควรจัดตารางเรียนในห้องที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากอากาศร้อน ควรกำหนดเวลาเรียนและห้องเรียนให้เหมาะสม
3. หน่วยงานควรพิจารณาช่วงเวลาเรียนและสภาพห้องเรียน ในการจัดหลักสูตรระยะสั้นที่มีผลต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา
4. ศูนย์ภาษาควรมีแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ในอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

รูปภาพประกอบกิจกรรม

	
<p>ต้อนรับคณะกรรมการ</p>	<p>ต้อนรับคณะกรรมการ</p>
	
<p>สัมภาษณ์ผู้บริหาร</p>	<p>สัมภาษณ์ผู้บริหาร</p>
	
<p>สัมภาษณ์บุคลากร</p>	<p>สัมภาษณ์บุคลากร</p>
	
<p>ตรวจสอบเอกสาร</p>	<p>ตรวจสอบเอกสาร</p>

รูปภาพประกอบกิจกรรม

	
ตรวจสอบเอกสาร	ตรวจสอบเอกสาร
	
สรุปผลการตรวจประเมิน	สรุปผลการตรวจประเมิน
	
สรุปผลการตรวจประเมิน	สรุปผลการตรวจประเมิน
	
บันทึกภาพร่วมกัน	บันทึกภาพร่วมกัน