



รายงานผลการดำเนินงาน
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

คำนำ

รายงานผลการดำเนินงานสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ฉบับนี้ ใช้รูปแบบการเขียนรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (2011-2012 Education Criteria for Performance Excellence–EdPEX) โดยเนื้อหาประกอบด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 มี 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์

มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การจัดทำรายงานฉบับนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการทำความเข้าใจเกณฑ์ของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและช่วยให้หน่วยงานสามารถนำผลของการทบทวนการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มาปรับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงานให้มีคุณภาพและบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ค
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร	1
ส่วนที่ 2 รายงานการดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	
หมวด 1 การนำองค์กร	13
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	19
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	27
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	34
หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	44
หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	57
หมวด 7 ผลลัพธ์	70

บทสรุปผู้บริหาร

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจหลักในการส่งเสริมพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเผยแพร่ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันภาษาฯ มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 11 คน แบ่งเป็น ข้าราชการสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ 2 คน พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการจำนวน 3 คน พนักงานราชการจำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง 3 คน และอาจารย์ชาวต่างประเทศ 1 คน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมได้มีการประชุมบุคลากรเพื่อทบทวนกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่กำหนดในแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557-2560 โดยมีการพิจารณาร่วมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของลูกค้า สถาบันภาษาฯดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ดังนี้

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นองค์กรนำในระดับอุดมศึกษาในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทางและเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม ภายในปี พ.ศ. 2560

การปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์โดยเน้นในเรื่อง การพัฒนาภาษาอังกฤษเฉพาะทาง เป็นการใช้สมรรถนะหลักของหน่วยงานในเรื่อง ความเชี่ยวชาญด้านภาษาและงานศิลปวัฒนธรรม บูรณาการกับความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยในหลักสูตรที่เน้นอัตลักษณ์ในด้านอาหาร การบริการ พยาบาลศาสตร์และการศึกษาปฐมวัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอนในงานบริการวิชาการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นการใช้ความได้เปรียบทางกลยุทธ์ในการสร้างงานที่เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ในการกำหนดระบบงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เน้นการสร้าง ความหลากหลาย (diversity) ในงานบริการวิชาการที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ การบูรณาการ (integration) ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งการบูรณาการองค์ความรู้ทางด้านภาษาและวัฒนธรรมในการสร้างนวัตกรรม (innovation) ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนางาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการดำเนินงานตามกลยุทธ์ซึ่งบรรลุค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดในระดับโครงการและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาหน่วยงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามที่กำหนดในปี พ.ศ. 2560 ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ สรุปได้ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาทักษะทางภาษาและสร้างความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ

สถาบันภาษาฯ มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาในรูปแบบของการจัดอบรมและการจัดสอบ ในการจัดอบรมสถาบันภาษาฯ จะเน้นในเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยมีการทดสอบก่อนและหลังเรียนเพื่อดูพัฒนาการของการเรียน นอกจากนี้สถาบันภาษาฯ ยังให้ความสำคัญกับ

กระบวนการจัดอบรมและการจัดการเรียนการสอน โดยมีการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรม

นอกจากการอบรมแล้ว สถาบันภาษาฯ ยังมีการพัฒนาแบบทดสอบ SDU-Test เพื่อใช้ในการประเมินความรู้พื้นฐานในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลคะแนนการทดสอบของนักศึกษา สถาบันภาษาฯ สามารถนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดกิจกรรมที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาต่อไป

ในส่วนของการสร้างความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ สถาบันภาษาฯ มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนการแสดงทางด้านวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกับคณะนักแสดงจากประเทศบราซิล

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยในระดับชาติและนานาชาติ

การดำเนินงานเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยของสถาบันภาษาฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 อยู่ในรูปแบบของการจัดโครงการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย โดยโครงการที่มีความโดดเด่น คือ โครงการประกวดดนตรีไทยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในโอกาสเจริญพระชนมพรรษาครบ 60 พรรษา นอกจากนี้สถาบันภาษาฯ ยังได้ประสานความร่วมมือกับโรงเรียนการเรือนในการจัดนิทรรศการอาหารไทย เพื่อเผยแพร่ในงานประชุมวิชาการนานาชาติของสถาบันภาษาฯ ซึ่งมีนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้าร่วมชมนิทรรศการเป็นจำนวนมาก

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ทางด้านภาษาและด้านศิลปวัฒนธรรมและประยุกต์ใช้ในการบริการวิชาการ

สถาบันภาษาฯ มีการจัดประชุมวิชาการนานาชาติ ครั้งที่ 5 ในหัวข้อ “Moving towards an Integration of Language and Culture” ระหว่างวันที่ 2 – 3 กรกฎาคม 2558 โดยมีการรวบรวมบทความทางวิชาการด้านการสอนภาษาและวัฒนธรรม จากผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานและวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 27 เรื่อง เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้เข้าร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาและศิลปวัฒนธรรมด้วยตนเอง

สถาบันภาษาฯ ศิลปะและวัฒนธรรม มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางภาษาให้แก่ นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยภายในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Language Learning Center) ซึ่งรูปแบบของการจัดกิจกรรม มีทั้งการเรียนรู้ภาษาด้วยบทเรียนมัลติมีเดีย Tell Me More การฝึกสนทนาภาษาอังกฤษกับเจ้าของภาษาในกิจกรรม Speaking Club และการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมจากภาพยนตร์ ในกิจกรรม ILAC Theater

ในส่วนของการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม สถาบันภาษาฯ มีการรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ทางด้านงานศิลปะประดิษฐ์ อาหารไทย และการสร้างนวัตกรรมจากภูมิปัญญา โดยข้อมูลเหล่านี้จะได้มีการเผยแพร่ในรูปแบบของฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมใน website ของสถาบันภาษาฯ

(www.ilac.dusit.ac.th) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ

กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมค่านิยมในการทำงานเป็นทีมและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

สถาบันภาษาฯ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557–2560 โดยเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการติดตามความก้าวหน้าของบุคลากรในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน สถาบันภาษาฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้และทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน สถาบันภาษาฯ มีระบบในการติดตามการพัฒนางานของบุคลากรโดยใช้แฟ้มสะสมผลงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Portfolio) ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรด้วย

โครงสร้างองค์การ (Organizational Profile) สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

P.1. ลักษณะองค์การ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม วิวัฒนาการมาจาก 2 หน่วยงาน คือ ศูนย์ภาษา และสำนักศิลปวัฒนธรรม ศูนย์ภาษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานทางด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเน้นในด้านการจัดอบรมให้กับนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป ส่วนสำนักศิลปวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานหลักในการอนุรักษ์ส่งเสริม และเผยแพร่งานด้านศิลปวัฒนธรรม ต่อมาสถาบันราชภัฏได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างเต็มรูปแบบ จึงได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 9 หน่วยงานหลัก ซึ่งหนึ่งในจำนวนนั้นคือ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเกิดจากการหลอมรวมหน่วยงานทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกันตามประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ลงวันที่ 1 มีนาคม 2548

P.1. (a) สภาพแวดล้อมขององค์การ

(1) การบริการวิชาการ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม ดำเนินงานในด้านการบริการวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

การบริการวิชาการภาษาต่างประเทศ

- การจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา บุคลากรและบุคลากรภายนอกในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

หลักสูตรการอบรม	ลูกค้า	วิธีดำเนินการ
- การเตรียมความพร้อมในการสอบ TOEIC	นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการบิน การโรงแรม และภาษาอังกฤษธุรกิจ	จัดการอบรมตามข้อกำหนดของหลักสูตรในการกำหนดให้นักศึกษามีคะแนนสอบ TOEIC ตามเกณฑ์ โดยสถาบันภาษาฯ ได้ศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะของข้อสอบ TOEIC เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาและกระบวนการเรียนการสอน
- การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อปรับพื้นฐาน (Remedial Course)	นักศึกษาปริญญาตรีทุกหลักสูตร	จัดการอบรมตามนโยบายของมหาวิทยาลัยโดยเน้นการสร้างพื้นฐานการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
- การจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร	บุคลากรสายสอนและสนับสนุนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	จัดหลักสูตรการอบรมตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและตามความต้องการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- การจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคคลทั่วไป	หน่วยงานภาครัฐและเอกชนและประชาชนทั่วไป	จัดหลักสูตรการอบรมตามความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

- การจัดสอบ สถาบันภาษาฯ ดำเนินการจัดสอบทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนดังนี้

การจัดสอบ	ลูกค้า	วิธีการดำเนินงาน
- การบริการจัดสอบ TOEIC	- นักศึกษาปริญญาตรีคณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	- จัดสอบ TOEIC ให้กับนักศึกษา ก่อนและหลังการอบรมเตรียมความพร้อมในการสอบ TOEIC เพื่อประเมินความก้าวหน้าในการเรียนและประเมินการผ่าน/ไม่ผ่าน ตามเกณฑ์กำหนด
- การจัดสอบ SDU TEST of English For Placement	- นักศึกษาปริญญาตรีทุกหลักสูตร	สถาบันภาษาฯ พัฒนาข้อทดสอบโดยพิจารณาจากหลักสูตรชั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในการจัดสอบสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการจัดสอบ โดยกำหนดให้เป็นวิชาหนึ่งในการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย
- การจัดสอบภาษาจีน HSK	- นักศึกษาในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป	สถาบันภาษาฯ ร่วมกับสถาบันขงจื้อดำเนินการจัดสอบให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป

- ศูนย์การแปล สถาบันภาษาฯ ให้บริการแปลเอกสารเชิงวิชาการและเอกสารทั่วไปให้กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก รวมทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการดำเนินงาน ผู้รับบริการจะติดต่อโดยตรงที่สถาบันภาษาฯ

- บริการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษาฯ ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยใน 2 รูปแบบ คือ 1. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน และ 2. การส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากบทเรียน Online ทั้งในส่วนที่สถาบันภาษาฯ ผลิต และบทเรียนมีลิขสิทธิ์ที่หน่วยงานภายนอกจัดทำ เช่น บทเรียน Tell Me More ในการดำเนินงานสถาบันภาษาฯ ประชาสัมพันธ์โดยตรงไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

การบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม

- การจัดอบรม งานทางด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับนักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอกในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

หลักสูตรการอบรม	ลูกค้า	วิธีดำเนินการ
- การจัดอบรมศิลปะประดิษฐ์	นักศึกษา บุคลากร นักศึกษา แลกเปลี่ยนชาวต่างประเทศ และบุคคลทั่วไป	- จัดการอบรมตามโครงการบริการวิชาการของสถาบันภาษาฯ โดยใช้งบประมาณแผ่นดินในการดำเนินงาน - จัดการอบรมให้กับนักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวต่างประเทศตามความต้องการของหลักสูตรหรือหน่วยงานที่ดูแลการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษา เช่น โรงเรียนการท่องเที่ยวฯ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และหลักสูตรภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ฯ
- การจัดอบรมนาฏศิลป์ตะวันตก (บัลเล่ย์)	เยาวชนที่มีอายุระหว่าง 3-5 ปี และนักเรียนโรงเรียนสาธิตละอออุทิศ	- จัดการอบรมโดยมีการเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เข้ารับการอบรม ดำเนินการปีละ 2 ครั้ง

- การเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การสร้างงานศิลปะ ประติมากรรมให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การจัดกิจกรรมอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีไทยในเทศกาลต่างๆ รวมทั้งการสัมมนาวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

- การบริการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง สถาบันภาษาฯ ดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบการจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรม สวนดุสิต โดยประสานความร่วมมือกับหลักสูตรวิชาที่เกี่ยวข้อง และคณะ/โรงเรียนต่างๆ เพื่อให้อาจารย์นำไปใช้บูรณาการกับการจัดการเรียนการสอน ในส่วนของสื่อมัลติมีเดียในด้านการแต่งกายของนักศึกษาและ มารยาทไทย ได้มีการถ่ายทอดไปยังนักศึกษาโดยผ่านทางกิจกรรมการปฐมนิเทศ และกิจกรรมการอบรมปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 1

(2) วัฒนธรรมองค์การ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ดำเนินงานโดยมีจุดประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้ภาษาต่างประเทศและศิลปวัฒนธรรมให้แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป
2. เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ภาษาต่างประเทศและศิลปวัฒนธรรมให้แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อทำนุบำรุงงานด้านศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ไทย
5. เพื่อรณรงค์ และปลูกฝังจิตสำนึกวัฒนธรรมสวนดุสิตให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
6. เพื่อสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจอันดีในวัฒนธรรมต่างประเทศ

• วิสัยทัศน์

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นองค์กรนำในระดับอุดมศึกษาในการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ เฉพาะทาง และเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม ภายในปี พ.ศ. 2560

• ค่านิยม

ค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนด คือ STAR ซึ่งเปรียบเสมือนการก้าวไปสู่ดวงดาว ค่านิยมดังกล่าวประกอบด้วย

- | | |
|--------------------|---|
| S = Standard | การบริการวิชาการที่ได้มาตรฐานในด้านคุณภาพ |
| T = Teamwork | การทำงานร่วมกันของบุคลากรซึ่งช่วยกันขับเคลื่อนหน่วยงานให้ไปสู่เป้าหมาย |
| A = Ability | ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร |
| R = Responsibility | ความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อคุณภาพของบริการที่มอบให้กับลูกค้า |

• พันธกิจ

1. พัฒนาทักษะทางด้านภาษาและสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ
2. ทำนุบำรุงและเผยแพร่วัฒนธรรมไทยทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
3. ส่งเสริม พัฒนาและประยุกต์องค์ความรู้ทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคม
4. จัดทำมาตรฐานการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ให้แก่ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
5. ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมสวนดุสิต

• **สมรรถนะหลัก** ของสถาบันภาษาฯ ที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุพันธกิจที่กำหนด ได้แก่

1. **ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านภาษาอังกฤษและด้านศิลปวัฒนธรรม** ช่วยให้บรรลุพันธกิจในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษา การจัดทำมาตรฐานการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและการประยุกต์องค์ความรู้ด้านภาษาในการให้บริการวิชาการ นอกจากนี้ความเชี่ยวชาญในงานศิลปวัฒนธรรมยังช่วยให้บรรลุพันธกิจในการสร้างความรู้ ความเข้าใจในงานด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

2. **ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ** ช่วยให้สามารถประยุกต์องค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม เช่น ศิลปะประดิษฐ์ และดนตรีไทย มาใช้ในการบริการวิชาการที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ

3. **ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ** ช่วยให้บรรลุพันธกิจในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม เช่น สื่อมัลติมีเดีย

3) คุณลักษณะของบุคลากร

สถาบันภาษาฯ มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 11 คน จำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ประเภทของบุคลากร	สังกัด	ระดับการศึกษา	จำนวน
1. ข้าราชการ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ	ปริญญาเอก	2
2. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	สถาบันภาษาฯ	ปริญญาโท	3
3. พนักงานราชการ (นักวิชาการ)	สถาบันภาษาฯ	ปริญญาโท	2
4. เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง	สถาบันภาษาฯ	ปริญญาโท	1
5. เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง	สถาบันภาษาฯ	ปริญญาตรี	2
6. อาจารย์ชาวต่างประเทศ	สถาบันภาษาฯ	ปริญญาตรี	1

ภาระงาน สถาบันภาษาฯ กำหนดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานเลขานุการและธุรการ ปฏิบัติหน้าที่ในงานธุรการของสำนักงาน งานเลขานุการและการประชุม งานในด้านประกันคุณภาพและการดำเนินงานในด้านการบริการวิชาการ
2. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ภาษาต่างประเทศ ปฏิบัติหน้าที่ในงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาทักษะทางภาษาและการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม ปฏิบัติหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

● **ปัจจัยหลักที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร** คือ

1. การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการโดยมีการมอบหมายงานตามความสามารถและความเชี่ยวชาญรวมทั้งการสร้างความตระหนักให้บุคคลเห็นความสำคัญของการทำงานเพื่อส่วนรวม
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับและค่าตอบแทนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานด้านการจัดอบรม ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงาน
3. สวัสดิการและข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยในองค์กร โดยมีระบบสวัสดิการสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุนสะสมเลี้ยงชีพ การตรวจสุขภาพประจำปี การบริการห้องพยาบาลที่มีแพทย์และพยาบาลประจำห้องพยาบาล การบริการของศูนย์สุขภาพ สระว่ายน้ำ การดูแลสถานที่ให้ถูกสุขลักษณะมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

(4) เทคโนโลยีที่สำคัญ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

● อาคารเยาวภา เป็นอาคารที่ได้รับรางวัลจากกรมมาธิการอนุรักษ์ศิลปสถาปัตยกรรม สมาคมสถาปนิกสยามให้เป็นอาคารอนุรักษ์ดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2537 และจะดำเนินการปรับปรุงเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมตั้งแต่ยุครัตนโกสินทร์ตอนกลางถึงปัจจุบัน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและประชาชนทั่วไป

● สื่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและด้านศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง และการจัดสอบ TOEIC

● เว็บไซต์เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองตามอัธยาศัย และเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งการจัดทำเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงาน

(5) กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

สถาบันภาษาฯ เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยฯ ที่ดำเนินการภายใต้กฎและแนวทางปฏิบัติตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ในส่วนของการบริหารบุคลากรและการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการสถาบันภาษาฯ ได้มีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับดังนี้

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547
2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วยเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้างของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2548
4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551

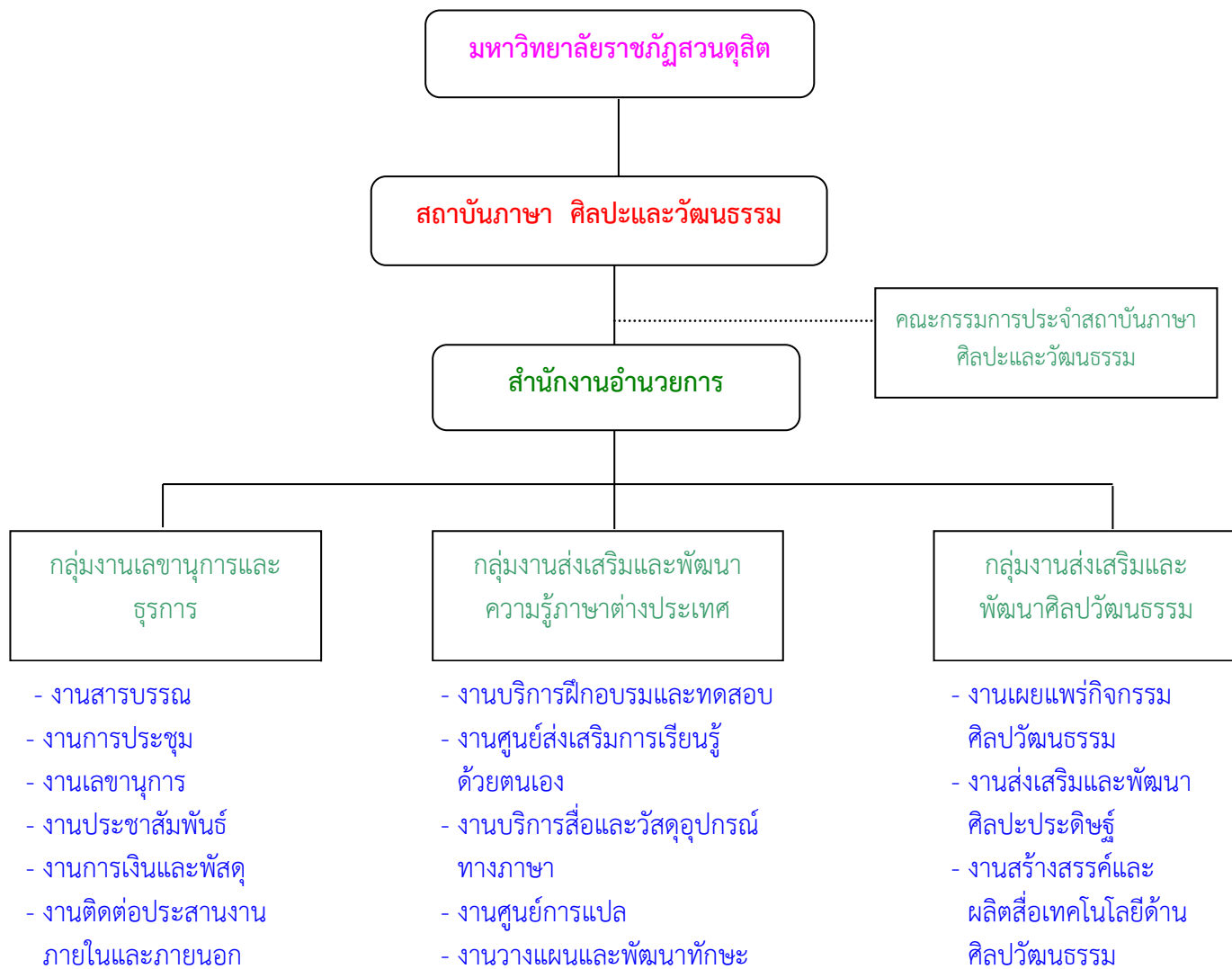
5. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2553

6. ประกาศเรื่อง อัตราค่าตอบแทนกรรมการในโครงการบริการการจัดอบรม การจัดสอบ และการแปล

P1 (b) ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม



สถาบันภาษาฯ ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย มีการบริหารงานโดยคณะกรรมการ บริหารสถาบัน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานเลขานุการและธุรการ กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาความรู้ภาษาต่างประเทศและกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม

ในการดำเนินงาน รองผู้อำนวยการจะทำหน้าที่ในการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้อำนวยการ คณะกรรมการบริหารสถาบันฯ จะทำหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานรวมทั้งการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย

(2) ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

● กลุ่มลูกค้ำหลักของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่

1) **นักศึกษา** เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการให้บริการวิชาการทั้งในด้านการจัดอบรม การจัดสอบและบริการในด้านอื่นๆ ความต้องการโดยส่วนใหญ่ สรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาโดยส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผ่านเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาตามที่หลักสูตรกำหนดและบางส่วนต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสมัครงานและการศึกษาต่อ

2. นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ที่เข้ารับการทดสอบ TOEIC เพื่อนำผลคะแนนไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการสำเร็จการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกยังใช้คะแนนสอบ TOEIC ในลักษณะ Placement Test คือ ใช้คะแนนเป็นเกณฑ์ในการกำหนดหลักสูตรที่นักศึกษาต้องเรียนตามระดับความสามารถ

3. นักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกใช้บริการงานแปล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์

4. นักศึกษาแลกเปลี่ยนชาวต่างประเทศ ที่เข้ารับการอบรมงานทางด้านศิลปะประดิษฐ์และมารยาทไทยตามข้อกำหนดของหลักสูตรวิชาในการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

2) **บุคลากร** จำแนกเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และอาจารย์ โดยสถาบันภาษาฯ จะจัดกิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การบริการจัดสอบ TOEIC การแปลเอกสาร และการสัมมนาวิชาการในด้านศิลปวัฒนธรรม จากการติดตามและประเมินผลที่ผ่านมาพบว่า ความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ต้องการพัฒนาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และสำหรับอาจารย์ต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

3) **ประชาชนทั่วไป** รวมถึงองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนที่เข้ารับการบริการในด้านการฝึกอบรมทั้งทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม ในด้านภาษาต่างประเทศจะมีทั้งการเข้ารับการอบรมเป็นรายบุคคลและการจัดอบรมให้กับหน่วยงาน ในส่วนของศิลปวัฒนธรรมจะมีการจัดอบรมที่คิดค่าใช้จ่ายและไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบอื่น ๆ ให้กับหน่วยงานภายนอก เช่น การสาธิตการแกะสลักผักผลไม้ การร้อยมาลัย และการทำพานพุ่มบายศรี จากการติดตามและประเมินผลที่ผ่านมาพบว่าประชาชนมีความต้องการที่จะใช้ความรู้ภาษาอังกฤษและงานทางด้านศิลปะประดิษฐ์เพื่อการประกอบอาชีพและการสร้างรายได้ รวมทั้งเพื่อให้ได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน

● กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่

1) **ผู้ปกครอง** มีความคาดหวังให้นักศึกษามีความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสำเร็จการศึกษา มีโอกาสในการศึกษาต่อหรือมีอาชีพที่ดี มั่นคง

2) **ผู้บริหารมหาวิทยาลัย** มีความต้องการให้บุคลากรใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ และมีความคาดหวังให้อาจารย์มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเผยแพร่บทความทางวิชาการหรืองานวิจัยในวารสาร และการนำเสนอผลงานในระดับชาติและนานาชาติ

3) **ผู้บริหารหน่วยงานภายนอก** มีความคาดหวังให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น และสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้

(2) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

- ผู้ส่งมอบ สถาบันภาษาฯ ดำเนินการบริการวิชาการโดยมีผู้ส่งมอบ ดังนี้

1) โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และคณะมนุษยศาสตร์ฯ เป็นผู้ส่งมอบในโครงการจัดอบรม TOEIC ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันภาษาฯ มีการจัดประชุมตัวแทนจากคณะและโรงเรียนเพื่อกำหนดหลักสูตร กระบวนการจัดอบรมและการประเมินผล

2) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นผู้ส่งมอบในโครงการจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อปรับพื้นฐาน สถาบันภาษาฯ มีการประชุมกับตัวแทนจากสำนักส่งเสริมฯ ในเรื่องของหลักสูตร กระบวนการจัดอบรมและการประเมินผล

● คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ

1) ศูนย์สอบ TOEIC แห่งประเทศไทย มีการลงนามสัญญาร่วมกัน โดยสถาบันภาษาฯ เป็นศูนย์สอบ TOEIC ให้แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เข้ารับการอบรมกับสถาบันภาษาฯ

2) สถาบันขงจื้อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการลงนามสัญญาร่วมกันโดยสถาบันภาษาฯ เป็นศูนย์สอบวัดความรู้ภาษาจีน HSK ให้แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก

● คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ

1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ เป็นคู่ความร่วมมือในการจัดหาวิทยากรในการอบรมทั้งทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม

2) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นคู่ความร่วมมือในการดำเนินการจัดสอบ SDU-TEST of English for Placement รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินการจัดหาสถานที่ในการจัดอบรมต่างๆ ของสถาบันภาษา

3) หลักสูตรภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์ฯ เป็นคู่ความร่วมมือในการดำเนินการจัดสอบ HSK

4) โรงเรียนการเรือน เป็นคู่ความร่วมมือในการจัดหาวิทยากรในการอบรมงานทางด้านศิลปวัฒนธรรมและการจัดนิทรรศการเผยแพร่ผลงานทางด้านศิลปวัฒนธรรม

5) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคู่ความร่วมมือในการผลิตบทเรียนภาษาอังกฤษ Online เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

P. 2 (a) สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับการแข่งขัน

● สถาบันภาษาฯ เป็นหน่วยงานที่มีการกิจ 2 ด้าน คือ ส่งเสริมการพัฒนาภาษาต่างประเทศและการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ในการเปรียบเทียบการดำเนินงานจึงเลือกคู่แข่งที่มีการบริหารจัดการงานในลักษณะเดียวกัน คือ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

(2) การเปลี่ยนแปลงที่สามารถแข่งขันได้

● จากการที่มหาวิทยาลัยเน้นในด้านการพัฒนาบัณฑิตในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ทำให้สถาบันภาษาฯ มีโอกาสในการบูรณาการความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านภาษาและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อพัฒนาการจัดอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะทางให้นักศึกษาสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานในอนาคตได้

● เป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญประการหนึ่งของสถาบันภาษาฯ คือการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม ซึ่งหากเปรียบเทียบกับคู่แข่ง คือ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม สถาบันภาษาฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความได้เปรียบในเรื่อง สถานที่และงบประมาณจากจังหวัดในการดำเนินงาน ซึ่งสถาบันภาษาฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนางานในด้านศูนย์การเรียนรู้ให้มีความทันสมัยและใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ รวมทั้งการบูรณาการศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นรากฐานของมหาวิทยาลัยกับความเชี่ยวชาญในศาสตร์ต่างๆ ในปัจจุบัน

(3) แหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันภายในและภายนอก คือ

- การเยี่ยมชมและศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินการคล้ายกัน ทั้งนี้เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ การศึกษาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ในด้านหลักสูตร กระบวนการในการจัดและค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม เอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพื่อศึกษา ลักษณะของกลุ่มเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน การสอบถามข้อมูลจากกลุ่มผู้เรียนและผู้รับบริการในด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันภาษาฯ

P2 (6) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ด้านการศึกษาและการเรียนรู้	
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- การพัฒนาผู้รับบริการให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้	1. ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอน 2. ความสามารถของบุคลากรในการบูรณาการความรู้ภาษาอังกฤษกับศาสตร์เฉพาะทาง
ด้านการปฏิบัติการ	
- การบูรณาการด้านศิลปวัฒนธรรมและด้านภาษา เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน	1. ความสามารถของบุคลากรในการบูรณาการความรู้ภาษาอังกฤษกับงานศิลปวัฒนธรรม

P2 (c) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพการบริการวิชาการ โดยใช้วงจร PDCA มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- P = การวางแผนในการปฏิบัติงาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมทั้งผลการประเมินจากคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป

- D = การดำเนินงาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ ในการดำเนินงานแต่ละโครงการจะมี 3 ขั้นตอน คือ ประชุมวางแผนการดำเนินงาน ดำเนินการตามแผน และประเมินผล

- C = การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานแต่ละโครงการ/กิจกรรมจะมี 2 ระดับ คือ 1. ระดับโครงการ และ 2. ระดับภาพรวมของหน่วยงาน ในระดับโครงการจะมีการประเมินผลการดำเนินงานโดยเน้นที่องค์ความรู้หรือทักษะที่กลุ่มลูกค้าได้รับ รวมทั้งความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลจากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

การประเมินผลในระดับภาพรวมของหน่วยงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย

- A = การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน

สถาบันภาษาฯ นำผลการประเมินทั้งในระดับโครงการและข้อมูลในแผนปรับปรุงคุณภาพมา กำหนดแนวทางในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการปีต่อไป รวมทั้งนำมาใช้ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 2
รายงานการดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการเป็นเลิศ
(Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)

หมวด 1 : การนำองค์การ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านศิลปวัฒนธรรมแก่นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคคลภายนอก ภารกิจดังกล่าวมีความสำคัญและครอบคลุมเป้าหมายกลุ่มต่างๆ ในการบริหารจัดการ ผู้บริหารของสถาบันภาษาฯ จึงเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ ตลอดจนการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

การดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นการทำงานภายใต้แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ได้มีการจัดประชุมบุคลากรเพื่อทบทวนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อนของการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพร้อมของหน่วยงานต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการของตลาดในด้านการบริการวิชาการ
- พิจารณาและทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจและกลยุทธ์ของสถาบันภาษาฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และความต้องการของเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ
- ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยการวางระบบการทำงานที่เน้นการทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นให้ได้อำนวยบริการวิชาการที่มีคุณภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน
- ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ www.ilac.dusit.ac.th เพื่อให้ผู้เรียน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบนโยบาย ความเชี่ยวชาญและเป้าหมายของการดำเนินงาน

(2) การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ระเบียบวินัยและคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรด้วยการประชุมชี้แจง แจกเอกสารคู่มือจรรยาบรรณและกำหนด ระเบียบปฏิบัติด้วยการให้บุคลากรลงเวลาในการมาปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมในเรื่องวันลาและเวลาในการ ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ยังได้กำหนดให้การประพฤติตามระเบียบวินัย และความมี คุณธรรม จริยธรรม เป็นเกณฑ์หนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอีกด้วย

(3) การสร้างองค์กรให้มีความยั่งยืน

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการกำหนดระบบในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจโดย เน้นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ในทุกระดับของการดำเนินงานดังนี้

การวางแผนงาน (Plan)

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการประชุมบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายของการ ดำเนินงาน ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดในแต่ละปีงบประมาณ รวมทั้งแนวทางในการจัดทำโครงการ/กิจกรรมใน แผนปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดดังกล่าว

การปฏิบัติการ (Do)

ในการดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการ ประชุมบุคลากรเพื่อวางแผนและมอบหมายการปฏิบัติงานในแต่ละส่วน รวมทั้งควบคุมการดำเนินงานให้ เป็นไปตามแผน

การตรวจสอบ (Check)

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการประเมินผลการจัดโครงการ/กิจกรรม ทั้งในส่วนของ การบรรลุ ตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของโครงการและการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน รวมทั้งตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ของ มหาวิทยาลัย

การปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act)

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานการจัดโครงการ/กิจกรรม โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยผู้บริหารสถาบันภาษาฯ กำหนดให้บุคลากรนำข้อเสนอแนะที่สรุปจากการประชุมมาใช้เป็นแนวทางในการ จัดโครงการ/กิจกรรม ในปีงบประมาณต่อไปโดยให้ระบุในส่วนของหลักการและเหตุผลของการจัดโครงการ

นอกจากการกำหนดระบบในการปฏิบัติงานที่เน้นวงจรคุณภาพ PDCA แล้ว ผู้บริหารสถาบัน ภาษาฯ ยังส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการ เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ซึ่งผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้งานขององค์กรมี การพัฒนาทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการสร้างองค์กรให้มีความยั่งยืน ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้าง วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นในเรื่องความรับผิดชอบของบุคลากร การให้ความร่วมมือกันในการดำเนินงานและ การคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้าซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสร้างความผูกพันและความ

ประทับใจ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการวิชาการที่มีมาตรฐาน ตรงกับความต้องการและสามารถนำไปสร้างประโยชน์ทั้งในการเรียนและการทำงานได้

ในการส่งมอบงานบริการวิชาการที่มีคุณภาพนั้น ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ส่งเสริมบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านวิชาการและทักษะการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมที่เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรม เช่น การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการประกวดดนตรีไทยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ในด้านดนตรีไทยและมีการสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการดำเนินงาน

ข การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสื่อสาร

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการสื่อสารกับบุคลากรในลักษณะสองทิศทางทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในรูปแบบที่เป็นทางการ ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการจัดประชุมบุคลากร เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในนโยบายของมหาวิทยาลัยและนโยบายในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งในการประชุมผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องอื่นๆ โดยเฉพาะในเรื่องบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน นอกจากการสื่อสารในรูปแบบที่เป็นทางการแล้ว ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ยังส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น การใช้ e-mail และ line ซึ่งเป็น application ที่ทำให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้บริหารยังเปิดโอกาสให้บุคลากรติดต่อทางโทรศัพท์และเข้าพบพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องต่างๆ

ในส่วนของการสื่อสารกับผู้เรียนและลูกค้าหลักกลุ่มอื่น ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ส่งเสริมการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าที่สามารถนำมาปรับปรุงการบริการได้ วิธีการสื่อสารมีทั้งการพูดคุยด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์และการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น การใช้ e-mail Website และ facebook วิธีการดังกล่าวช่วยให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็วและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งวัตถุประสงค์สำคัญของการสื่อสารนอกจากจะให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงงานแล้ว ยังเป็นการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันภาษาฯ และใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ทั้งทางด้านภาษาและวัฒนธรรมอีกด้วย

(2) การมุ่งเน้นการปฏิบัติ

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการประชุมบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในระดับนโยบายจะช่วยให้บุคลากรมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถประเมินได้ว่างานที่ทำนั้นจะช่วยให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างไร

นอกจากการสร้างความสำเร็จในระดับนโยบายแล้ว ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ยังใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบริการมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ในส่วนของการประเมินคุณภาพของการดำเนินงาน ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อเป็นการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. ระบบการกำกับดูแลองค์กร

(1) **ความรับผิดชอบต่อในการกระทำของผู้บริหาร** สถาบันภาษาฯ ศิลปะและวัฒนธรรมดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ได้มีการรายงานการดำเนินงานในด้านต่างๆ ต่อรองอธิการบดีอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้สถาบันภาษาฯ ยังได้มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) และการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ โดยผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัย

ความรับผิดชอบด้านการเงิน สถาบันภาษาฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจากมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ได้มีการวางแผนใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมในแต่ละไตรมาส โดยมีการติดตามการจัดโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน รวมทั้งมีการจัดทำรายงานการใช้งบประมาณไปยังกองนโยบายและแผน

สถาบันภาษาฯ มีการจัดโครงการบริการวิชาการที่เป็นการสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่การเงินประจำสถาบันภาษาฯ ได้มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายในแต่ละโครงการและนำรายได้ส่งไปยังกองคลัง โดยจัดทำเอกสารเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการดำเนินโครงการเป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งการนำส่งเงินรายได้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ อย่างต่อเนื่อง

ความโปร่งใสในการแต่งตั้งผู้บริหาร การแต่งตั้งผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ว่าด้วยการสรรหาผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก ศูนย์ หัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2547 และมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการประชุมครั้งที่ 4 (12)/2556 เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556 โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2556 ถึงวันที่ 25 เมษายน 2560 ในส่วนของรองผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ ได้รับการแต่งตั้งจากอธิการบดีสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการพิจารณาจากคุณสมบัติและประสบการณ์ในงานบริหารและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ เป็นประธานและมีรองผู้อำนวยการทั้ง 2 ฝ่ายและบุคลากรของหน่วยงานเป็นกรรมการ คณะกรรมการชุดดังกล่าวมีบทบาทในการวิเคราะห์และระบุ ปัจจัยความเสี่ยงจากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานแล้วจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง 3 ด้าน ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ
2. ความเสี่ยงด้านบุคลากร
3. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

จากนั้นจึงได้กำหนดแผนการบริหารความเสี่ยง เป้าหมาย แนวปฏิบัติและผู้รับผิดชอบอย่าง ชัดเจน รวมถึงติดต่อและประเมินการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

(2) การประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำ สถาบันภาษาฯ มีการจัดทำคู่มือในการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน มีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินโดยให้ความสำคัญ กับผลการปฏิบัติงานทั้งงานในหน้าที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับการมอบหมาย รวมทั้งการประเมินศักยภาพ ตามสมรรถนะทั้งสมรรถนะหลัก (core competency) ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย และสมรรถนะตามหน้าที่ (functional competency) โดยมีระดับของการประเมินที่ต่างกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ในการ ประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการประเมิน โดยมีรองอธิการบดีฝ่าย กิจการนักศึกษาเป็นผู้ประเมินผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ และผู้อำนวยการประเมินผลการปฏิบัติงานของรอง ผู้อำนวยการทั้ง 2 ฝ่ายตามลำดับ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

(1) การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม การดำเนินงานหลักของสถาบันภาษาฯ คือ การให้บริการ วิชาการในด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียจะเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ ทักษะและความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการให้บริการในด้านต่างๆ สถาบัน ภาษาฯ คำนึงถึงผลกระทบดังกล่าว จึงมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งในส่วนของความพึงพอใจและ ผลสัมฤทธิ์ในด้านองค์ความรู้และทักษะที่ได้รับ สถาบันภาษาฯ นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นข้อมูลในการพัฒนางานต่อไป

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม สถาบันภาษาฯ มีกระบวนการและตัวบ่งชี้ในการ ส่งเสริมและกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติต่อนักศึกษา ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน การมีช่องทางให้ ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นทั้งทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ใน ส่วนของการปฏิบัติงาน สถาบันภาษาฯ มีระบบในการติดตามและประเมินผลผู้ปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมและ กำกับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยการใช้แบบประเมิน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและแบบประเมินจรรยาบรรณ และมีผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นคอยกำกับดูแล

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้ความสำคัญกับผลกระทบ สิ่งที่สังคมจะได้รับจากการดำเนินการหรือบริการของสถาบัน อาทิเช่น การพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้กับชุมชนโดยการสร้างบทเรียน Online การผลิตสื่อมัลติมีเดียเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม การสนับสนุนการลดใช้กระดาษ การใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการนำกระดาษมาใช้ซ้ำ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ยังให้ความสำคัญกับมาตรฐานและคุณภาพของบริการที่ให้แก่ชุมชน ซึ่งเป็นมาตรการที่ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันทุกคนจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานประจำวัน

หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมได้มีการปรับแผนกลยุทธ์การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปี พ.ศ. 2557 – 2560 โดยผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ได้มีการประชุมบุคลากรเพื่อปรับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นการปรับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย ประจำปี พ.ศ. 2557 – 2560

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมกำหนดขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2557

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการประชุมรองผู้อำนวยการทั้งฝ่ายภาษาและฝ่ายวัฒนธรรมเพื่อร่วมกันสรุปผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่ได้มีการทบทวนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยพิจารณาว่าการดำเนินงานในแต่ละกลยุทธ์บรรลุค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดหรือไม่ มีประเด็นใดที่ได้ดำเนินการแล้ว และยังไม่ได้ดำเนินการ ภาพรวมของการดำเนินนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้หรือไม่ ข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทบทวนวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ในช่วงระยะเวลาต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 : ศึกษาและวิเคราะห์นโยบายของมหาวิทยาลัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ และรองผู้อำนวยการทั้ง 2 ฝ่าย ได้ร่วมกันศึกษานโยบายของมหาวิทยาลัยที่กำหนดในแผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 และแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 เพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัย จากนั้นได้มีการวิเคราะห์ SWOT เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน ความพร้อมในการดำเนินงานและสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เป็นทั้งโอกาสและภาวะคุกคาม เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมทั้งทบทวนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และพันธกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้คณะทำงานยังได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการของตลาดในปัจจุบัน เพื่อปรับทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานให้เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 : การปรับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงาน

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจงและสร้างความเข้าใจเกี่ยวนโยบายของมหาวิทยาลัยที่กำหนดในแผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 รวมทั้งผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผลการวิเคราะห์ SWOT และทิศทาง การดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2560 จากนั้นผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกัน

ปรับกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงาน รวมทั้งการทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

(2) นวัตกรรม

ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ส่งเสริมบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมโดยใช้วิธีการ 4 ข้อดังนี้

1. **พัฒนาองค์ความรู้** โดยการส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. **ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้** โดยกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมสัมมนาได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้รับแก่เพื่อนร่วมงาน หรือเป็นการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานด้านใดด้านหนึ่ง โดยมีการพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาและสรุปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน
3. **ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน** เพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็วและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ส่งเสริมบุคลากรให้นำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งในเรื่องของการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดทำแบบสอบถาม online และการพัฒนาบทเรียน online
4. **ส่งเสริมการต่อยอดองค์ความรู้จากการจัดโครงการ/กิจกรรม** ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ส่งเสริมให้บุคลากรนำองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดโครงการ/กิจกรรมมาต่อยอดเพื่อให้เกิดเป็นชิ้นงานหรือนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้

นอกจากการใช้วิธีการดังกล่าวในการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมแล้ว ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีในเรื่องการดำเนินงานของสถาบันภาษา และจากการระดมสมองเพื่อปรับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงาน ทำให้สถาบันภาษาฯ ได้มองเห็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ควรมีการเสี่ยงเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต โอกาสเชิงกลยุทธ์ของสถาบันภาษาฯ ประกอบด้วย

1. พันธกิจของสถาบันภาษาฯ ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญทั้งด้านภาษาและวัฒนธรรม ทำให้สถาบันภาษาฯ สามารถสร้างงานที่เป็นการบูรณาการความเชี่ยวชาญทั้ง 2 ด้านในงานบริการวิชาการรูปแบบต่างๆ ซึ่งช่วยให้สถาบันภาษาฯ สามารถขยายงานเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการในการพัฒนาองค์ความรู้ทั้ง 2 ด้านได้มากขึ้น
2. การบูรณาการทักษะด้านภาษากับองค์ความรู้ที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ช่วยให้สถาบันภาษาฯ พัฒนาหลักสูตรการจับอบรมหรือสร้างสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (English for Specific Purposes) ซึ่งนับได้ว่าเป็นการสร้างนวัตกรรมจากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรนำในระดับอุดมศึกษาในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทาง

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สถาบันภาษาฯ ศิลปะและวัฒนธรรมมีการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำมาปรับใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์สำหรับประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน
การวิเคราะห์ข้อมูลผลการสอบภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2555 และ 2556 ด้วยข้อสอบ SDU TEE (Suan Dusit Test of English for Excellence) ที่สถาบันภาษาฯ สร้างขึ้น ทำให้ทราบถึงพัฒนาการในด้านทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาทุกหลักสูตรว่ายังมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดในการผ่านการทดสอบ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสถาบันภาษาฯ ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาให้ดีขึ้น

ในส่วนของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งในด้านอาหาร งานศิลปะประดิษฐ์ และการสร้างนวัตกรรมจากภูมิปัญญาที่หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยได้จัดทำในรูปของรายงาน การจัดทำฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรมเป็นความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สถาบันภาษาฯ สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ณ อาคารเยาวภา ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวช่วยให้สถาบันภาษาฯ บรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม

- ความเสี่ยงที่มีต่อความยั่งยืนของสถาบัน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษในหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและบุคคลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม คะแนนการทดสอบก่อน-หลังการอบรม ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อกระบวนการจัดและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการในการเรียนหลักสูตรต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้มีประโยชน์ต่อสถาบันภาษาฯ ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับกระบวนการเรียนการสอนและการจัดทำสื่อประกอบการสอนซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ นี้มีผลต่อความยั่งยืนของสถาบันในอนาคต

- ความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข้อมูลที่สถาบันภาษาฯ ใช้ในการประเมินความสามารถของสถาบันที่จะนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ได้แก่ ข้อมูลด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลความพร้อมและศักยภาพของคู่ความร่วมมือ ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ช่วยให้สถาบันภาษาฯ สามารถประเมินความพร้อมของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ การบรรลุค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดและการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงาน

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของสถาบัน

สถาบันภาษาฯ กำหนดระบบงาน (work system) ด้วยการให้ความสำคัญกับความหลากหลาย (diversity) การบูรณาการ (integration) และการสร้างนวัตกรรม (innovation) รวมทั้งการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดระบบงานดังกล่าวเนื่องจาก สถาบันภาษาฯ ดำเนินงานบริการวิชาการทั้งในด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม โดยใช้สมรรถนะหลัก คือ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านภาษาอังกฤษและศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานบริการวิชาการ รูปแบบของการจัดโครงการ/กิจกรรม จึงเน้นความหลากหลายของงานบริการวิชาการเพื่อให้สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ในส่วนของการบูรณาการ สถาบันภาษาฯ มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้ทั้งด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรมเพื่อสร้างนวัตกรรมในงานบริการวิชาการ

นอกจากการบูรณาการในด้านองค์ความรู้แล้ว สถาบันภาษาฯ ยังบูรณาการความร่วมมือในการดำเนินงานกับคู่ความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้งานมีคุณภาพสามารถพัฒนาผู้รับบริการวิชาการให้มีความรู้และทักษะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ นอกจากการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานแล้ว สมรรถนะหลัก อีกประการหนึ่งของสถาบันภาษาฯ คือ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ ยังช่วยให้สถาบันภาษาฯ บรรลุพันธกิจในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ข. วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

เพื่อให้การจัดทำแผนปฏิบัติการมีความชัดเจน สถาบันภาษาฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันภาษาฯ มีการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ที่บรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในตาราง 2.1 ข

ตาราง 2.1 ข วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
1. จัดทำเกณฑ์มาตรฐานความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	1. พัฒนาข้อสอบมาตรฐานเพื่อใช้เป็น เครื่องมือ ในการ วัด ความ สามารถ ในการ ใช้ ภาษาอังกฤษของนักศึกษา	1. สถาบันภาษาฯ มีข้อสอบมาตรฐานประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (SDU-Test) จำนวน 3 ชุด 2. มีการจัดสอบประเมินความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย 3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของข้อสอบ
2. จัดทำแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ	2. ดำเนินการจัดโครงการตามแนวทางที่กำหนด	1. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ 2. โครงการอบรมภาษาอังกฤษปรับพื้นฐานสำหรับนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2558 3. โครงการอบรมภาษาอังกฤษ English Course สำหรับนักศึกษาโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ 4. โครงการประชุมวิชาการนานาชาติ ครั้งที่ 5 The 2015 International Conference on “Moving towards an Integration of Language and Culture”
3. จัดทำระบบและกลไกในการเผยแพร่และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3. ดำเนินกิจกรรมตามระบบและกลไกที่กำหนดในแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ไทย	1. จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ไทยเพื่อ 1.1 กำหนดแผนงานการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
		1.2 จัดสรรงบประมาณแผ่นดินให้กับหน่วยงาน ดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดในแผนงาน 1.3 ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนงาน ประจำปีงบประมาณ
4. กำหนดแนวทางในการบูรณาการองค์ความรู้ทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม	4. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	1. มีองค์ความรู้ในการบูรณาการความรู้ทางด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม ที่ได้จากการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หัวข้อ ภาษาและวัฒนธรรม การก้าวสู่การบูรณางานด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม “Moving towards an Integration of Language and Culture” 2. มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนทางด้านวัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกับคณะนักแสดงจากประเทศบราซิล
5. กำหนดแนวทางในการสร้างองค์ความรู้ด้านภาษาหรือศิลปวัฒนธรรม	5. จัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองทางด้านภาษาและรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ในด้านศิลปวัฒนธรรม	มีสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ 1. สื่อการเรียนรู้ด้านภาษาที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ www.ilac.dusit.ac.th และสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรม - สื่อการเรียนรู้ English is Fun - เอกสารประกอบการจัดกิจกรรม ILAC Theater - เอกสารประกอบการจัดกิจกรรม Speaking club - กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษา อังกฤษด้วยโปรแกรม Tell Me More 2. ข้อมูลองค์ความรู้ในด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย จำนวน 10 เรื่อง - สื่อวีดิทัศน์สร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมสู่สายตาอาเซียน - สื่อการเรียนรู้ด้านอาหาร ศิลปะประดิษฐ์ - ลักษณะเฉพาะของสถาปัตยกรรมรัชกาลที่ 4 - สื่อการเรียนรู้ด้านอาหารของประเทศกลุ่ม ASEAN - สื่อการเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย - วัดโสมนัสวิหารกับการรื้อฟื้นสถาปัตยกรรมสมัยอยุธยา - สมุนไพรกับอาหารไทยในวัง - ภูมิปัญญาท้องถิ่น : เรื่อง ย่านาง - เทคนิคสุขภาพพึ่งตนเองตามหลักแพทย์ทางเลือก - การพัฒนาฐานข้อมูล รวบรวมพรรณไม้ป่าสีม่วงเพื่อเป็น application การใช้ประโยชน์ในรูปแบบพืชสมุนไพรและอาหาร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
6. มีศูนย์กลางในการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านภาษา และศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย	6. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างน้อย 3 กิจกรรมต่อ 1 ภาคเรียน ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Language Learning Center)	กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ณ ศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรม ILAC Theater - กิจกรรม Speaking Club - กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยโปรแกรม Tell Me More
7. กำหนดแนวทางในการถ่ายทอดวัฒนธรรมสวนดุสิต	7. จัดทำและพัฒนาสื่อในการเผยแพร่วัฒนธรรมสวนดุสิต	ฐานข้อมูลและเอกสารเผยแพร่ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2. หนังสือเผยแพร่ วัฒนธรรมสวนดุสิต 3. วิดีทัศน์ มารยาทสังคมสวนดุสิตและการแต่งกายของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติ

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการจัดประชุมผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2558 ในการกำหนดโครงการ/กิจกรรมในแผนฯ ได้พิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อช่วยในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาปัจจัยอื่นๆที่สำคัญ ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร อัตรากำลังของบุคลากรทรัพยากรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ความต้องการของลูกค้า ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการดำเนินงานที่ผ่านมาของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมและคู่ความร่วมมือในการส่งมอบบริการต่อลูกค้า

(2) การทำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

ในการนำแผนสู่การปฏิบัติ สถาบันภาษาฯ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียนรายละเอียดโครงการ เพื่อดำเนินการเสนอขออนุมัติโครงการและงบประมาณต่อมหาวิทยาลัย ในส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน สถาบันภาษาฯ เน้นการดำเนินงานตามระบบวงจรคุณภาพ PDCA คือ (1) มีการประชุมวางแผนการทำงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน (2) ดำเนินการตามแผนโดยเน้นความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม (3) ประเมินผลการดำเนินงานจากแบบสอบถามความพึงพอใจในกระบวนการดำเนินงานและผลสัมฤทธิ์ในด้านองค์ความรู้ที่ได้รับ ข้อเสนอแนะจากลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายใน (4) นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากส่วนต่างๆ มาปรับปรุงผลการดำเนินงานในครั้งต่อไป

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สถาบันภาษาฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจากมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม นอกเหนือจากงบประมาณนี้แล้ว สถาบันภาษาฯ ยังสามารถจัดทำโครงการเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นงบกลางที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เสนอโครงการตามกลยุทธ์ที่กำหนดในแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ในส่วนของการดำเนินงานด้านภาษา สถาบันภาษาฯ ใช้งบประมาณจากการจัดโครงการอบรมซึ่งเป็นโครงการที่มีการจัดเก็บรายได้และนำเข้ามหาวิทยาลัยในข้องบประมาณ “โครงการศูนย์ภาษา” โดยเป็นงบประมาณที่สถาบันภาษาฯ สามารถขออนุมัติเพื่อนำมาดำเนินการโครงการ/กิจกรรมพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร

ในการจัดสรรงบประมาณการจัดโครงการ/กิจกรรม ของสถาบันภาษาฯ จะพิจารณาจากความคุ้มค่าของการจัดโครงการ เป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพและวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติ ผู้บริหารสถาบันภาษาฯ มีการติดตามการใช้งบประมาณในแต่ละไตรมาสให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน

(4) แผนด้านบุคลากร

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 -2560 เพื่อเป็นกลไกในการกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากร และนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการกำหนดเป็นโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ที่กำหนดอยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ โดยในแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี พ.ศ. 2557 – 2560 มีการกำหนดกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการเตรียมแผนรองรับในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องอัตรากำลัง โดยการประสานความร่วมมือไปยังหลักสูตรและการใช้บุคลากรจากภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ บรรลุตามเป้าหมาย

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

สถาบันภาษาฯ มีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้ติดตามผลสำเร็จของการจัดโครงการในแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยเป็นตัวชี้วัดที่ประเมินในระดับโครงการและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในระยะยาว คือ การเป็นองค์กรนำในระดับอุดมศึกษาในการพัฒนาภาษาอังกฤษเฉพาะทางและเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม โดยการพิจารณาการบรรลุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของการดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา รวมทั้งการวิเคราะห์บทบาทของสถาบัน แนวโน้มความต้องการของตลาดในด้านหลักสูตร บริการและทิศทางในอนาคต รวมทั้งคู่แข่งของสถาบันและการนำศักยภาพที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรมาสร้างนวัตกรรมที่เป็นหลักสูตรและบริการวิชาการเฉพาะทาง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันภาษาฯ บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3. 3.1 เสี่ยงของลูกค้า

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ให้ความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรการอบรมและการให้บริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สถาบันภาษาฯ ยังมีการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ

3.1 ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ก. (1) (2) สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีวิธีการดำเนินงานในการให้บริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยการกำหนดกรอบแนวทางในการให้บริการวิชาการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดยมี การนำข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือที่ได้จากการสร้างความสัมพันธ์ การรับฟังข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการดำเนินการในโครงการที่สถาบันภาษาฯ จัดขึ้น ได้แก่ โครงการอบรมหลักสูตรปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2558, โครงการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (SDU-TEC), โครงการอบรมเตรียมความพร้อมในการสอบ TOEIC, โครงการบริการจัดสอบ TOEIC, โครงการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ (SDU-TEE) โครงการอบรมภาษาอังกฤษ English Course, โครงการศูนย์การแปล, โครงการประชุมวิชาการนานาชาติดุสิตาวิชาการครั้งที่ 10, โครงการอบรมนาฏศิลป์ตะวันตก (บัลเลต์) รวมถึงกิจกรรมทำบุญวันสงกรานต์ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และกิจกรรมการเรียนรู้ด้านภาษา ณ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Language Learning Center)

ประมวลภาพกิจกรรมการบริการวิชาการ



ประมวลภาพกิจกรรมการทำบุญบำรุงและเผยแพร่องค์ความรู้ด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม





ประมวลภาพกิจกรรมการสร้างความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ



โครงการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น สถาบันภาษาฯ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ โดยช่องทางในการรับฟังเสียงที่สำคัญคือ การใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและกระบวนการจัดอบรม ในกรณีที่มีผู้เรียนจำนวนมาก สถาบันภาษาฯ ใช้แบบสอบถาม Online เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน นอกจากการใช้แบบสอบถามแล้วสถาบันภาษาฯ ยังใช้ช่องทางอื่นๆ ในการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งวิธีการรับฟังและข้อมูลที่ได้รับจะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดึงดูดผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ รวมทั้งเป็นการสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ในปัจจุบันเพิ่มเติม ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าที่สถาบันภาษาฯ ดำเนินการได้ในตารางที่ 3.1 ก (1) (2)

ตารางที่ 3.1 ก. (1) (2) วิธีการรับฟังข้อมูลจากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด ในการให้บริการวิชาการ

ประเภทผู้รับบริการ	ข้อมูลที่รับฟัง	วิธีการรับฟัง	ช่วงเวลาที่ได้รับฟัง
1. ผู้เรียน - ปริญญาตรี	1. ข้อมูลการฝึกอบรม 2. การสำรวจความต้องการความพึงพอใจ	1. การสอบถามทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 2. การประเมินผลความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม	ช่วงของโครงการ/ กิจกรรมที่จัดอบรม
2. กลุ่มลูกค้าอื่น - อาจารย์ - เจ้าหน้าที่ - บุคคลภายนอก	1. ความสนใจเข้าอบรมในโครงการต่างๆ ของสถาบันภาษาฯ	1. สอบถามความสนใจเข้ารับการอบรม	ช่วงของโครงการ/ กิจกรรมที่จัดอบรม
3. ส่วนตลาด - นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคล ภายนอก ในอนาคต	1. ความต้องการเข้ารับการอบรมในโครงการต่างๆ ของสถาบันภาษาฯ	1. สอบถาม ประสานงานโดยตรง	ช่วงของโครงการ/ กิจกรรมที่จัดอบรม

3.1 ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1 ข. (1) (2) (3) สถาบันภาษาฯ มีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ในการดำเนินงานด้านการบริการทางวิชาการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น ซึ่งโครงการในด้านการให้บริการวิชาการได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้สถาบันภาษาฯ มีการติดตาม ทบทวน พัฒนา ปรับปรุงผลการให้บริการวิชาการเป็นประจำทุกๆ ปี รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ความร่วมมือในการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า และทำการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นๆ และใช้แบบสอบถาม ในกรณีที่เป็นการจัดอบรม ซึ่งแบบสอบถามจะประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรและการอบรม จุดประสงค์ของการประเมินโดยใช้แบบสอบถามคือ เพื่อปรับปรุงการอบรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร รวมทั้งกระบวนการดำเนินงาน โดยผู้รับผิดชอบโครงการจะมีการสรุปผลการดำเนินงานจากแบบประเมินดังกล่าวและเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาและนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาการให้บริการวิชาการต่อไป

ในการสร้างความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สถาบันภาษาฯ จะเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและการตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งการมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับความต้องการในการรับบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่จะให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการต่างๆ ของสถาบันภาษาฯ รวมทั้งกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์หรือประสานงานกับคู่ความร่วมมือในการส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้าก็เป็นสิ่งที่สถาบันภาษาฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

3.2 ความผูกพันกับลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(1) หลักสูตรและการบริการ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการวางแผนการให้บริการวิชาการ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ประกอบการจัดทำแผนฯ ได้แก่ กลยุทธ์และนโยบายของมหาวิทยาลัยในการบริการวิชาการ ผลการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการในภาพรวม ผลสัมฤทธิ์ในด้านองค์ความรู้ของผู้รับบริการและแนวโน้มของความต้องการของตลาด รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 นี้ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาอีกทาง ซึ่งในการจัดกิจกรรมดังกล่าวนี้ สถาบันภาษาฯ ได้ดำเนินการภายในศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง (Self – Access Language Learning Center) เพื่อเป็นมูลค่าเพิ่มทางด้านความรู้ภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม อาทิเช่น กิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่านโปรแกรม Tell Me More, กิจกรรม Scrabble, กิจกรรม ILAC Theater เป็นต้น

นอกจากนี้ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2558 ขึ้น พร้อมรายงานผลคะแนนการทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษและเตรียมความพร้อมนักศึกษาและส่งผลการอบรมดังกล่าวไปยังคณะ / หลักสูตร เพื่อให้มีการวางแผนทางในการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาต่อไป

ประมวลภาพกิจกรรมการทดสอบและการพัฒนาความรู้ด้านภาษา





จากการดำเนินโครงการต่างๆ ข้างต้น จะเห็นได้ว่าสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้มีการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการโดยคำนึงถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย สถานการณ์ของการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ความจำเป็นเร่งด่วนของผู้เรียนที่ต้องมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาการบริการวิชาการที่เป็นการสร้างนวัตกรรมของสถาบันภาษาฯ ทั้งในเรื่องของการดำเนินการจัดสอบและการจัดอบรมต่างๆ

(2) กลไกสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันภาษาฯ มีวิธีการดำเนินงานในการจัดบริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยการกำหนดกรอบแนวทางในการให้บริการวิชาการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ มีการนำข้อมูลของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงคู่มือความร่วมมือที่ได้จากการสร้างความสัมพันธ์ การรับฟังข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการดำเนินการในโครงการที่สถาบันภาษาฯ จัดขึ้น การจัดโครงการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นจะช่วยดึงดูดผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นใหม่ๆ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นในปัจจุบันเพิ่มเติม

วิธีการที่สถาบันภาษาฯ กำหนดกลไกหลักเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นมาใช้บริการวิชาการของสถาบันภาษาฯ ในทุกๆ โครงการที่ได้ดำเนินการจัดขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 3.2 ก. (2) ซึ่งมีการสร้างสารสนเทศและจัดกลไกการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ก. (2) วิธีการพัฒนาและเข้าถึงการให้บริการวิชาการ

กลุ่มเป้าหมาย	กลไกการเข้าถึง	
	การกำหนดสารสนเทศ	การประชาสัมพันธ์
การบริการวิชาการ 1. นักศึกษา -ปริญญาตรี	1. ข้อมูลความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการวิชาการ 2. ข้อมูลอัตราการให้บริการวิชาการ	1. เว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ 2. ป้ายประชาสัมพันธ์ 3. แผ่นพับ 4. โปสเตอร์
2. อาจารย์ 3. เจ้าหน้าที่ 4. บุคคลภายนอก	3. ข้อมูลหลักสูตรการให้บริการวิชาการ 4. ข้อมูลงานวิจัยในการสอนภาษาและวัฒนธรรม โดยการรวบรวมจากงานประชุมวิชาการนานาชาติ	5. เสียงตามสาย 6. ระบบงาน e-office 7. หนังสือพิมพ์ 8. email 9. SMS 10. Facebook

(3) การจำแนกกลุ่ม / ประเภทของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้บริหารและผู้ที่ได้รับผิดชอบการจัดทำโครงการของสถาบันภาษาฯ จะเป็นผู้ตัดสินใจในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งในปัจจุบันและในอนาคตเกี่ยวกับการบริการวิชาการ ซึ่งในการให้บริการวิชาการนั้น สถาบันภาษาฯ ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาเพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง วิธีการให้บริการวิชาการก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหล่านี้ สถาบันภาษาฯ จะมีการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องและใช้ข้อมูลดังกล่าวในการแก้ไขปัญหา พัฒนาขั้นตอนการให้บริการและการดำเนินงานเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

3.2 ข. (1) (2) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันภาษาฯ มีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยผู้บริหารได้วางกรอบนโยบายในการดำเนินงาน มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้นำมาพัฒนาระบบการให้บริการวิชาการให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความผูกพันและความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งมีการจัดทำช่องทางสื่อสารให้มีความทันสมัย หลากหลายและต่อเนื่องมากขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 3.2 ข (1-2)

ตารางที่ 3.2 ข. (1-2) วิธีการสร้างวัฒนธรรม กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ โดยมุ่งสร้าง พัฒนา ปรับปรุง และการเข้าถึงบริการต่างๆ ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

กลุ่มเป้าหมาย	การจัดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์	ความทันสมัยของ กิจกรรม	การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้ากลุ่มอื่น	
			ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน
1. นักศึกษา -ปริญญาตรี 2. อาจารย์ 3. เจ้าหน้าที่ 4. บุคคลภายนอก	1. มีการประชุมแนวทางการดำเนินงานจัดสอบกับคู่ความร่วมมือด้านการให้บริการวิชาการ ได้แก่ ศูนย์บริการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษ (TOEIC) ศูนย์บริการทดสอบวัดระดับความรู้ภาษาจีน (HSK) 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการวิชาการของสถาบันภาษาฯ ในคู่มือนักศึกษา 3. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรได้เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์	- จัดทำช่องทาง การสื่อสารให้มี ความหลากหลาย และต่อเนื่องมากขึ้น	- วางกรอบนโยบาย ที่ชัดเจน มีการ ติดตามผลการ ปฏิบัติงาน และการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	- พัฒนาระบบ การให้บริการ วิชาการให้มีความ คล่องตัว และมี ประสิทธิภาพ มากขึ้น

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินงาน

(1) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมีวิธีการวัดผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ โดยการพิจารณาจากการบรรลุตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน และแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พ.ศ.2557-2560 ในแต่ละปีงบประมาณ สถาบันภาษาฯ มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย โดยสถาบันภาษาฯ ได้นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักและนำผลไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

(2) ข้อมูลเปรียบเทียบ

สถาบันภาษาฯ ได้กำหนดคู่เทียบคือ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เนื่องจากการดำเนินงานมีการเชื่อมโยงงานด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรมเข้าด้วยกัน การศึกษาข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานระหว่างสองหน่วยงาน โดยการศึกษาข้อมูลดูงานและวิเคราะห์ในด้าน การจัดการโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จากเว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมทั้งสองแห่งมีหลักการตรงกัน คือ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการวิชาการทั้งด้านภาษาและด้านศิลปวัฒนธรรม โดยมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกทั่วไป ให้สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ รวมทั้งการเผยแพร่และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สำหรับโครงการ/กิจกรรมในด้านศิลปวัฒนธรรม สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มุ่งเน้นและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมล้านนาและงานประเพณีท้องถิ่น ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของวัฒนธรรมทางภาคเหนือ สำหรับสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิตนั้นมุ่งเน้นและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม มารยาทไทย การพัฒนาบุคลิกภาพ รวมทั้งการสร้างความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมสวนดุสิตแก่บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ยังได้สนับสนุนโครงการ/กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนทางภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ โดยสถาบันภาษาฯ ได้จัดงานประชุมสัมมนาวิชาการระดับนานาชาติด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรมเป็นประจำทุกปี ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เพราะได้มีโอกาสจัดงานประชุมสัมมนาในระดับนานาชาติและร่วมงานกับนักวิชาการชาวต่างชาติ อันเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง

และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมนานาชาติที่หลากหลาย อีกทั้ง ยังเป็นการบริการวิชาการแก่ชุมชน และเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยและสู่ต่างประเทศ

(3) ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ได้ใช้วิธีการและรูปแบบช่องทางที่หลากหลายเพื่อติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ แบบสอบถาม การใช้โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook และเว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ ข้อมูลที่ได้จากช่องทางดังกล่าว ประกอบด้วยผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เข้ารับบริการวิชาการ ทั้งการอบรมด้านภาษาต่างประเทศและด้านศิลปวัฒนธรรม การจัดสอบวัดระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ (SDU-Test และ TOEIC) และภาษาจีน (HSK) การประชุมสัมมนาวิชาการระดับนานาชาติและข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษา อันเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการให้บริการวิชาการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

(4) ความคล่องตัวของการวัด

ระบบการวัดผลการดำเนินการของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้อย่างทันที่และทันต่อการ ใช้งาน โดยมีการวัดการประเมินจากกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การโทรศัพท์ ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook เว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ และการประชุมปรึกษาร่วมกัน เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงให้ได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างสูงสุด

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

ผู้บริหารสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน และแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พ.ศ. 2557-2560 อย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดให้มีการประชุมบุคลากรอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดแนวทางการแก้ไข และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญและแนวทางในการแก้ไข ในตาราง 4.1 ข. ดังนี้

ตาราง 4.1 ข. สรุปประเด็นสำคัญจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานปี พ.ศ. 2558 และแนวทางแก้ไข

ประเด็น	แนวทางแก้ไข
จำนวนผู้เข้ารับการอบรมและการทดสอบไม่เป็นไปตามที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มวิธีการ เวลาและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น - ชี้แจงรายละเอียด เหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ของการอบรมและการทดสอบแก่กลุ่มเป้าหมาย - ประสานงานกับผู้ส่งมอบในการชี้แจงวัตถุประสงค์และกฎเกณฑ์ของการเข้ารับการอบรมหรือทดสอบและควบคุมการจัดส่งรายชื่อตามจำนวนที่กำหนดสำหรับการอบรมหรือการทดสอบ

ประเด็น	แนวทางแก้ไข
ระยะเวลาที่ต้องเข้าอบรมของนักศึกษาไม่ครบตามที่กำหนดไว้	<ul style="list-style-type: none"> - ชี้แจงและกำชับรายละเอียดข้อบังคับและเกณฑ์ในการสำเร็จตามหลักสูตรการอบรมแก่นักศึกษาในขั้นตอนของการรับสมัครและจัดปฐมนิเทศนักศึกษาก่อนการอบรม - ประสานงานกับผู้ส่งมอบในการควบคุมดูแลและผลักดันให้นักศึกษาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
จำนวนนักศึกษาและบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ภายในศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองของสถาบัน ภาษาไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำรายงานสรุปจำนวนผู้ใช้ศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง เพื่อเสนอในที่ประชุมผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการมอบนโยบายส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากรอย่างจริงจัง - ประสานและขอความร่วมมือกับหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ เพื่อกำหนดให้เป็นกิจกรรมหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร - ประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่จัดในศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองไปยังหลักสูตรวิชา คณะ/โรงเรียน โดยผ่านระบบ e-office ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและของสถาบัน ภาษาฯ รวมทั้งช่องทางสื่อสารอื่นๆ - สืบค้นและศึกษาความต้องการ ความสนใจ และปัญหาของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษภายในศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง เพื่อจะเป็นแนวทางในการพัฒนา กิจกรรมให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนยิ่งขึ้น
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มวิธีการ เวลาและช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ข่าวด้านศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น - สืบค้นความต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อปรับเนื้อหาและรูปแบบวิธีการจัดกิจกรรมให้น่าสนใจ และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากยิ่งขึ้น - ประสานและขอความร่วมมือกับคณะ วิทยาลัย หลักสูตร วิชาและผู้สอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันให้มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมบรรลุตามจำนวนเป้าหมายที่ตั้งไว้

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ กระบวนการและวิธีการดำเนินงาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน และกันถึงวิธีปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดการพัฒนาดังต่อเนื่องและประสบความสำเร็จดียิ่ง

(2) (3) ผลการดำเนินงานในอนาคตและการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม นำผลการประเมินการบรรลุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดในแผนปฏิบัติงานและแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พ.ศ.2557-2560 รวมทั้งข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อกำหนดวิธีการในการปรับปรุงและวางแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการและแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในปีถัดไป อาทิ

- **งานอบรมและบริการวิชาการ :** สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มุ่งเน้นการบริการวิชาการด้านภาษาต่างประเทศและศิลปวัฒนธรรม ทั้งในรูปแบบเนื้อหา สื่อและวิธีการนำเสนอ นอกจากนี้ สถาบันภาษาฯ มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดการอบรมและให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงและเป็นประโยชน์โดยตรงสูงสุดกับลูกค้า

- **งานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม :** สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการวางแผนการจัดโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม นอกจากนี้ สถาบันภาษาฯ ยังได้จัดเตรียมฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการจัดเก็บรวบรวมและแยกประเภทหมวดหมู่ ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่และการสืบค้นข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาในอนาคต

4.2 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและการจัดการความรู้

ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้

(1-2) การจัดการความรู้และการเรียนรู้ระดับองค์กร

ผู้บริหารสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้และแนวคิดในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม การจัดทำรายงานการประชุม การอบรมการใช้ระบบแฟ้มสะสมผลงานออนไลน์ (e-Portfolio) ของมหาวิทยาลัย การใช้โปรแกรมและซอฟต์แวร์ต่างๆ ในศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง ฯลฯ การดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้และสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้ง มีความสามารถในการปฏิบัติงานทดแทนกันได้กรณีที่ขาดแคลนบุคลากร

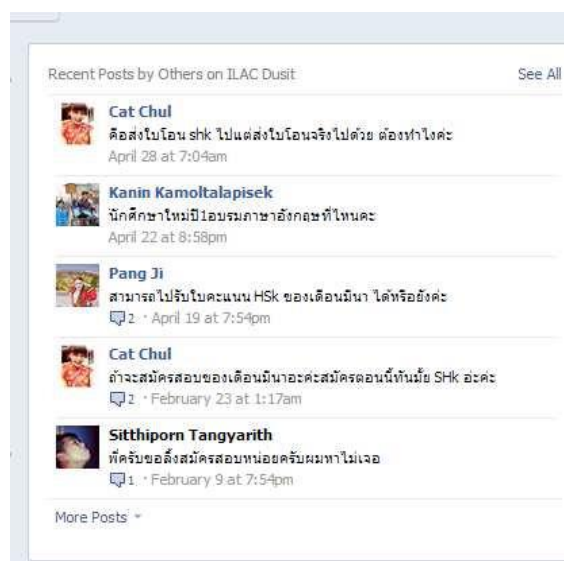
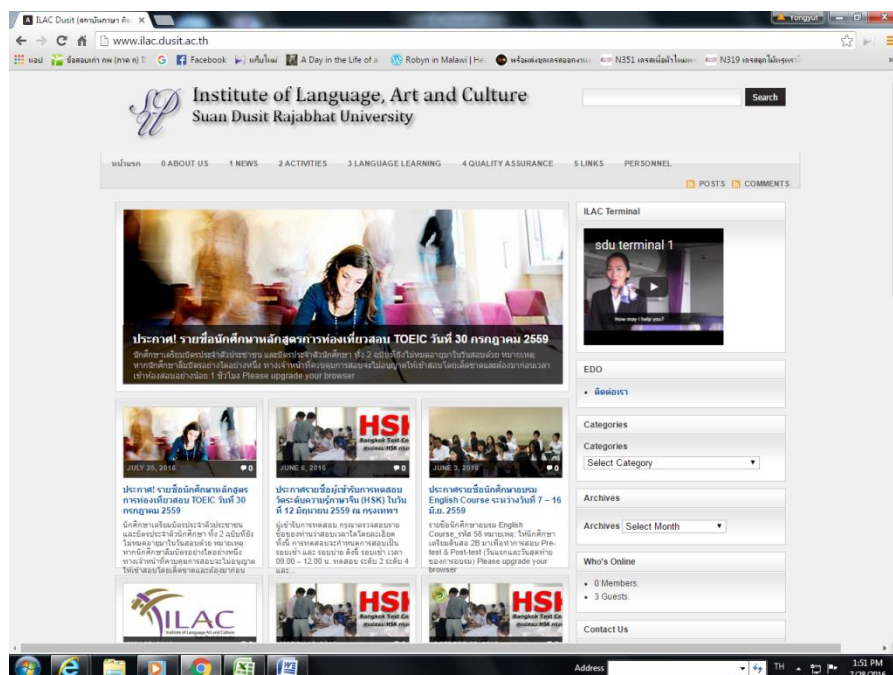
นอกจากนี้ สถาบันภาษาฯ ได้ส่งเสริมการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตแก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป โดยผู้สนใจสามารถเข้ารับบริการใช้งานและร่วมกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองตามอัธยาศัยเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษรวมทั้งการใช้และการเข้าถึงฐานข้อมูลองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของสถาบันภาษาฯ เพื่อพัฒนาตนเองให้ได้รับข้อมูลและองค์ความรู้หลากหลายสาขาที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

4.2 ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1-2) คุณสมบัติของข้อมูลและสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ อาทิ ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ (www.ilac.dusit.ac.th) สื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันภาษาฯ (www.facebook.com/ilacatdusit) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างสถาบันภาษา ศิลปะวัฒนธรรม กับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ในการประเมินความสนใจ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถาบันภาษาฯ เพื่อรับทราบและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการของสถาบันภาษาฯ รวมทั้ง เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมและเผยแพร่ผลงานของสถาบันภาษาฯ

เว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ (www.ilac.dusit.ac.th)



ฐานข้อมูล (Database)

โดยความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม สนับสนุนการใช้และการผลิตสื่อนวัตกรรมทั้งด้านภาษาและด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา คือ บทเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ชุด English is fun สื่อวีดิทัศน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำอาหาร สื่อวีดิทัศน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการบนเครื่องบินโดยสาร สื่อวีดิทัศน์งานศิลปะประดิษฐ์และอาหารไทย หนังสือวัฒนธรรมและภาษาต่างประเทศเพื่อการเดินทาง สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ หัวข้อ รัชชวัฒนธรรมไทยกับ SDU ซึ่งเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์

http://sdib.dusit.ac.th/web/channel/vdo_detail/11/324/0 ฯลฯ



นอกจากนี้ สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม ส่งเสริมการรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ทั้งด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาสาขาต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรมและโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (อพ.สธ.- มสค) โดยข้อมูลองค์ความรู้ดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อมูลองค์ความรู้ที่สถาบันภาษาฯ เผยแพร่จึงมีความถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ และทันต่อความต้องการ รวมทั้งมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นหมวดหมู่โดยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ผลจากการดำเนินงานที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน สถาบันภาษาฯ มีข้อมูลองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทยจำนวน 8 เรื่อง ดังนี้

1. สื่อการเรียนรู้ด้านอาหาร ศิลปะประดิษฐ์ ทางเว็บไซต์สวนดุสิตออนไลน์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ SDIB ช่อง 3 หัวข้อรัชชวัฒนธรรมไทยกับ SDU ที่อยู่เว็บไซต์

http://sdib.dusit.ac.th/web/channel/vdo_detail/11/324/0 ซึ่งมีหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- การทำพวงมาลัยลายเกลียว
- การทำเทียนกุหลาบลอยน้ำ
- สบู่แกะสลักรูปปลาทอง

- การทำดอกไม้ใบบางจากต้นยางพารา
 - การทำบุหงาของชำร่วย
 - การร้อยมาลัยกระแต
 - การแกะสลักผักและผลไม้
 - น้ำอบไทย
 - พิมเสมน้ำ
 - การทำกระทงลอย
 - ประวัตินสงกรานต์
 - การทำดอกไม้ประดิษฐ์
 - การจัดสวนจิ๋ว
 - การพับผ้าเช็ดหน้าเป็นขนมเค้ก
 - กุหลาบกระดาษ
 - กุหลาบจากดิน
 - แกะสลักแคนตาลูป
 - แกะสลักแตงกวา
 - ดอกไม้ในสวนแก้ว
 - ปั้นดินน้ำมัน
 - ผ้าเช็ดหน้ากุหลาบ
2. สื่อการเรียนรู้ด้านอาหารไทยและของประเทศกลุ่ม ASEAN (สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ ในมือถือระบบ Android ไปที่ Play Store : SDU eLearning)
3. สื่อประชาสัมพันธ์การเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น
- การจัดดอกไม้สด
 - การจัดทำเครื่องต้ม
 - การทำคานาเป้
 - การห่อของขวัญ
 - การแกะสลักขิง
 - ตำนานตำหนักเยาวภา
 - ประวัตินมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 - การแต่งกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต มารยาทสังคมสวนดุสิต
 - กระทงเทียนหอม เพิ่มสีสันใหม่ ให้สายน้ำ วันลอยกระทง
 - รวยด้วยน้ำอบไทย
 - น้ำอบไทย “สวนสุนันทา-สวนดุสิต ร่วมสืบสานสงกรานต์”
 - สืบสานประเพณีสงกรานต์ ด้วยน้ำอบไทยสวนดุสิต
 - ศิลปะการพับเหรียญโปรยทาน
4. สื่อมัลติมีเดียตามรอยสมุนไพรไทยกับน้ำพริกสีภาคตำรับชาววัง

5. ภูมิปัญญาท้องถิ่น : เรื่อง ย่านาง (สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ ในมือถือระบบ Android ไปที่ Play Store : SDU eLearning)
6. สื่อมัลติมีเดียแพทยวิถีธรรม ยา 9 เม็ด
7. การพัฒนาฐานข้อมูล รวบรวมพรรณไม้ป่าสีม่วงเพื่อเป็น application การใช้ประโยชน์ในรูปแบบพืชสมุนไพรและอาหาร (สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ ในมือถือระบบ Android ไปที่ Play Store : Purple Flowers SDU)
8. หนังสือวัฒนธรรมและภาษาต่างประเทศเพื่อการเดินทาง (ฝรั่งเศส จีนและญี่ปุ่น)

ตัวอย่างสื่อและนวัตกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย



ระบบแฟ้มสะสมผลงานออนไลน์ (E-Portfolio) ของมหาวิทยาลัย

บุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ใช้ระบบแฟ้มสะสมผลงานออนไลน์ (e-Portfolio) ของมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอประวัติ ประสบการณ์การทำงาน ผลงานและโครงการ/กิจกรรม การดำเนินงานต่างๆ ในรูปหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น คำสั่งราชการ รายงาน โครงการ รูปภาพ กิจกรรม คู่มือ การดำเนินงาน ฯลฯ ในแต่ละรอบการประเมินการดำเนินงานประจำปี ผู้บริหารสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรมสามารถใช้ระบบแฟ้มสะสมผลงานออนไลน์ (E-Portfolio) เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรตามลักษณะงาน ความสามารถและความสนใจของแต่ละบุคคล โดยระบบดังกล่าวมีการกำหนดให้ผู้ใช้งานระบุชื่อและรหัสผ่าน ก่อนเข้าใช้เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและเป็นความลับ

ระบบแฟ้มสะสมผลงานออนไลน์ (E-Portfolio) ของมหาวิทยาลัย

The screenshot displays the 'Workflows' section of the E-Portfolio system. It shows a student profile for 'บัณฑิตบัณฑิต สาขา 1...' with a 'Contents' table listing files like 'SDUTEE_Booklet.pdf', 'SDUTEE_Report.pdf', and 'SDUTEE_GET_A41.pdf'. Below this is a table of courses with columns for 'Course Name' and 'Description'. The table lists various TOEIC and SDUTEE courses, including remedial courses and a course for students with disabilities. An image of a classroom is also visible on the right side of the interface.

Course Name	Description
หลักสูตร TOEIC 4 สำหรับนักศึกษาหลักสูตรโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร TOEIC
หลักสูตร SDUTEE สำหรับนักศึกษาโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร SDUTEE
หลักสูตร SDUTEE สำหรับนักศึกษาโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร SDUTEE
หลักสูตร Remedial course สำหรับนักศึกษาโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร SDUTEE
หลักสูตร Remedial course สำหรับนักศึกษาโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร SDUTEE
หลักสูตร Remedial course สำหรับนักศึกษาโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร SDUTEE
หลักสูตร Remedial course สำหรับนักศึกษาโท (เรียน)	ตั้งแต่ปี 1-4 2557 และ 1 ปี จากแผนการเรียนการสอนตามใบประกาศนียบัตร SDUTEE

(2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยมีการออกแบบระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ เช่น ระบบแฟ้มสะสมผลงานออนไลน์ (e-Portfolio) ของมหาวิทยาลัย ข้อมูลสารสนเทศด้านการเรียนการสอนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ข้อมูลและสารสนเทศด้านการวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา ข้อมูลด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยที่ให้บริการโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการทั้งผู้เรียน บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการในการใช้งานโดยบางระบบที่พัฒนาขึ้นกำหนดให้ผู้ใช้บริการระบุชื่อและรหัสผ่านก่อนเข้าใช้เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและเป็นความลับ

(3) คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งดำเนินการโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์ มหาวิทยาลัยมีระบบการบำรุง ดูแลรักษา และมีระบบการแจ้งซ่อมที่สะดวก รวดเร็ว ส่วนในด้านซอฟต์แวร์มีการจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ มีการฝึกอบรม การใช้งาน และการให้บริการโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดหาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและง่ายต่อการเข้าใช้บริการ

(4) ความพร้อมใช้ในภาวะฉุกเฉิน

มหาวิทยาลัยโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้การดูแล ช่วยเหลือและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบมีระบบการสำรองข้อมูลที่สำคัญในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีที่ผู้ใช้งานสารสนเทศพบปัญหาด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นทางโทรศัพท์หรือทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่มาแก้ไขปัญหาให้ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการในแต่ละครั้งอย่างทันที เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

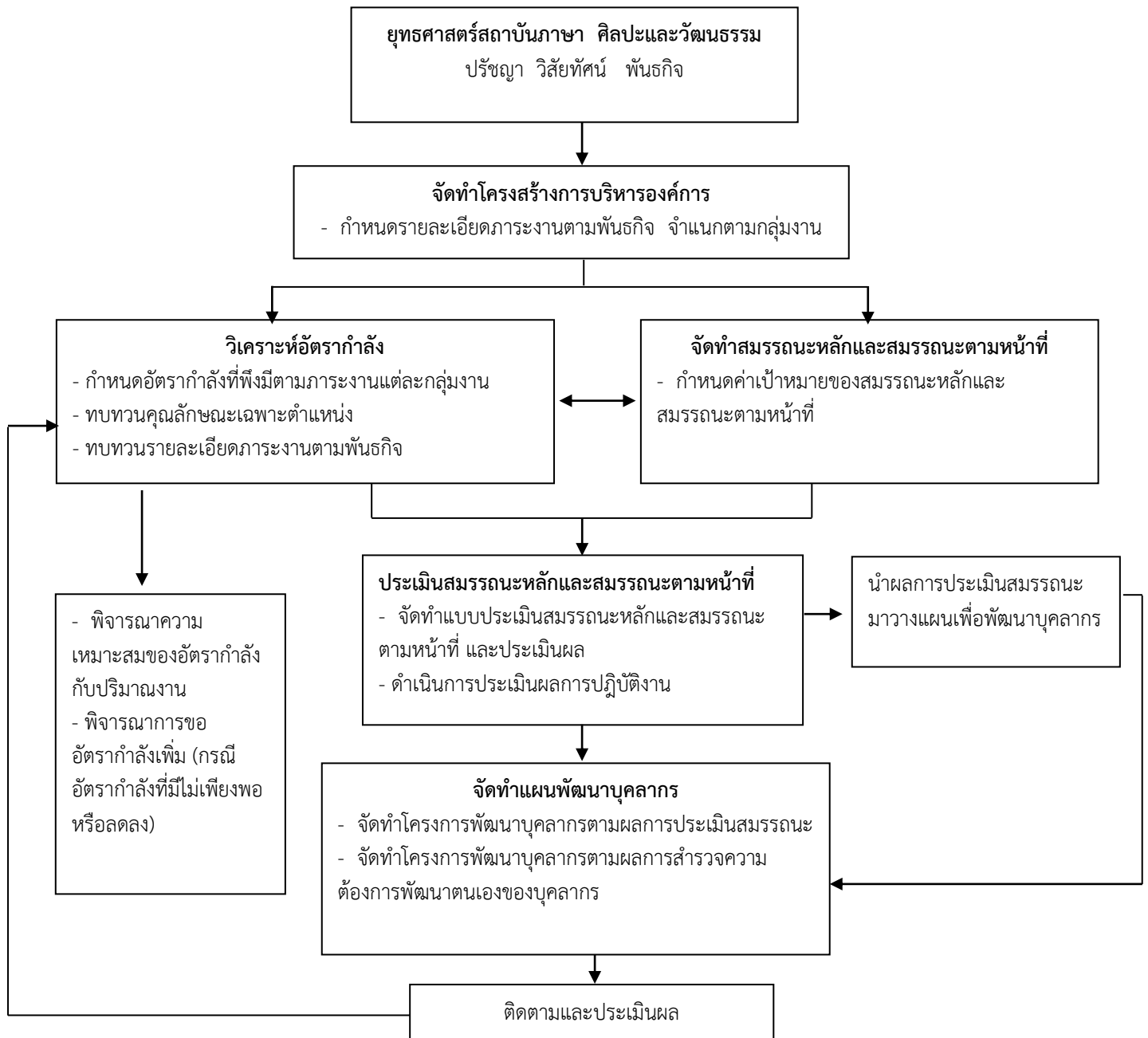
หมวด 5 : การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Focus)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

สถาบันภาษา ฯ มีแนวทางในการจัดการเพื่อประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ การรับรองคุณสมบัติ และระดับกำลังคนที่มีอยู่ ดังนี้



(2) บุคลากรใหม่

สถาบันภาษาฯ มีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการประกาศรับสมัคร การสอบคัดเลือก การทำข้อตกลงและสัญญาว่าจ้างผ่านทางกองบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย โดยสถาบันภาษาฯ จะเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งงานและอัตรากำลังที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่า สถาบันจะมีบุคลากรใหม่ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่จะต้องปฏิบัติ

การดำเนินการเพื่อรักษาบุคลากรใหม่ มีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน มีการแสดงความเป็นมิตรต่อบุคลากรใหม่ กำหนดบทบาทหน้าที่และภาระงานหลักที่ชัดเจน การถ่ายทอดและชี้แจงขั้นตอนรายละเอียดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแนะนำสถานที่ การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการ โอกาส และสิทธิที่พึงได้ตามข้อกำหนดและระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งรายได้พิเศษจากการปฏิบัติงานในโครงการและหรือกิจกรรมที่มีการสรรหารายได้ของหน่วยงาน

สถาบันภาษาฯ ให้ความสำคัญและเชื่อมั่นในศักยภาพของบุคลากร จากความหลากหลายในการแสดงความคิดเห็นและการให้ข้อเสนอแนะ แนวทางเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนซักถามความคิดเห็นอย่างมีอิสระ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารในองค์กรในลักษณะสองทาง โดยการจัดประชุม การสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารทางตรงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และผู้นาระดับสูง และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน รวมทั้งการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อผู้นาระดับสูง ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญถ่ายทอดองค์ความรู้ และจัดทำเป็นคู่มือ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เช่น การทบทวนบทบาทและหน้าที่ตามภาระงานหลัก ภาระงานรอง และภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

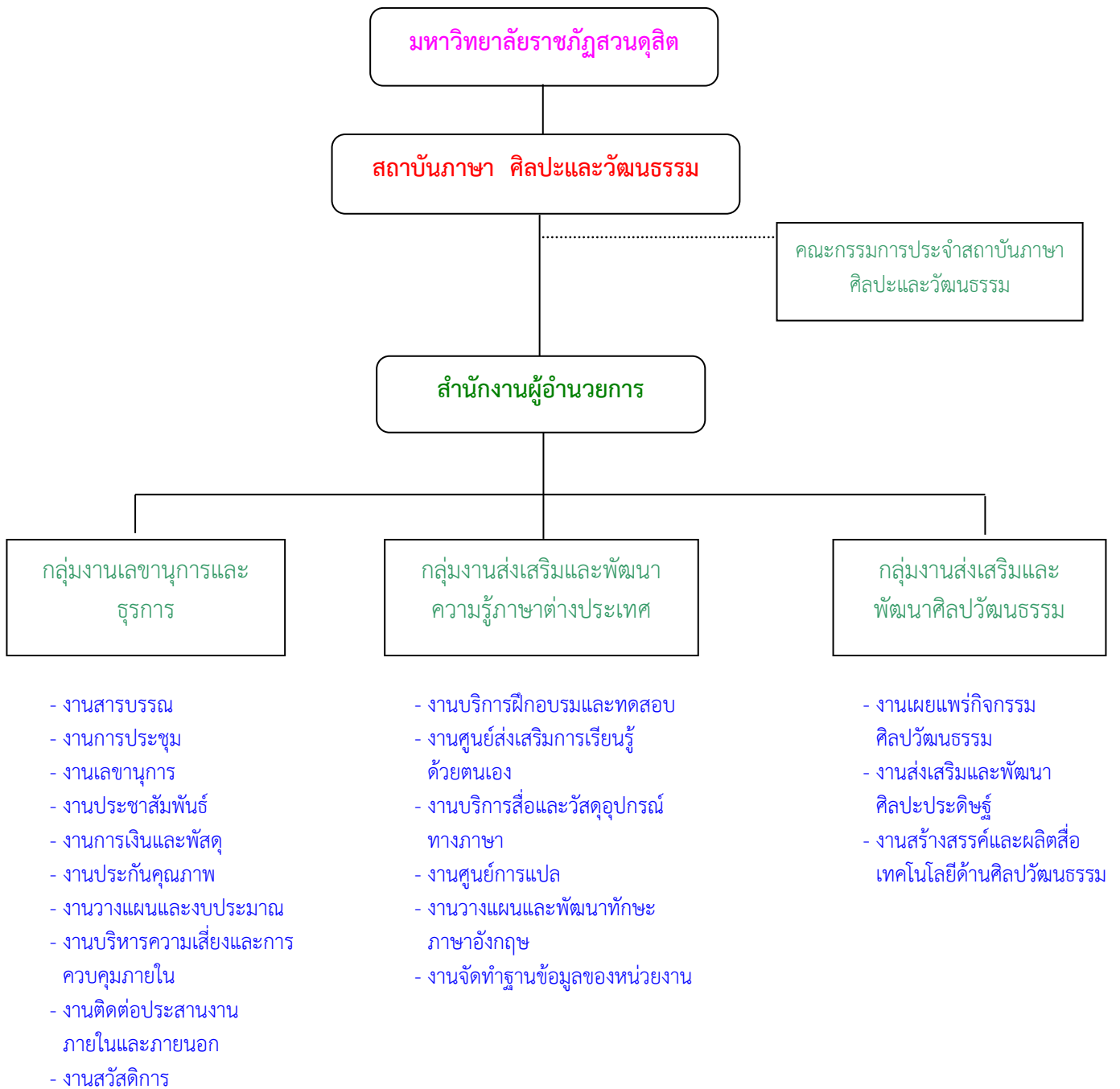
(3) การทำงานให้บรรลุผล

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากรเพื่อ

3.1 ทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ

สถาบันภาษาฯ มีการกำหนดภาระงานและแบ่งโครงสร้างการบริหารองค์กรภายใน ตามคุณลักษณะงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม



จากการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 กลุ่มงาน สถาบันภาษา ฯ มีการกำหนดภาระงาน (Job Description) แต่ละกลุ่มงาน บุคลากรที่สังกัดในแต่ละกลุ่มงานก็จะมีภาระงานตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมีความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการองค์กร ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

3.2 ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างเต็มที่

สถาบันภาษาฯ เป็นหน่วยงานการให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย โดยมีสมรรถนะหลัก คือ

1. ความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม
2. ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ
3. ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ

จากสมรรถนะ ทั้ง 3 ด้าน เชื่อมโยงกับภาระงานที่กำหนดไว้ในโครงสร้างการบริหารงานของสถาบัน ดังนั้นบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานสามารถใช้ศักยภาพและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายของสถาบันได้อย่างเต็มที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันภาษาฯ มีผลการดำเนินงานที่มีการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันภาษาฯ ได้แก่

1. ความเชี่ยวชาญด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม

ผลการดำเนินงานตามสมรรถนะความเชี่ยวชาญด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม โดยการจัดโครงการและกิจกรรมตามความเชี่ยวชาญที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มเป้าหมาย และมุ่งพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย ตัวอย่างโครงการและกิจกรรม ได้แก่

โครงการและกิจกรรมทางด้านภาษา อาทิเช่น

- โครงการอบรมเตรียมความพร้อมในการสอบ TOEIC สำหรับนักศึกษาโรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
- โครงการอบรมภาษาอังกฤษปรับพื้นฐานสำหรับนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2558
- โครงการบริการจัดสอบ TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- โครงการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (SDU-TEC) สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โครงการและกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม อาทิเช่น

- โครงการประกวดดนตรีไทยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
- โครงการสืบสานประเพณีสงกรานต์อำเภอเมือง

2. ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ

ผลการดำเนินงานตามสมรรถนะความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ เป็นการบริการวิชาการทั้งในด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและบุคคลทั่วไป ตัวอย่างโครงการ/กิจกรรม ได้แก่

- โครงการเสริมสร้างและพัฒนานวัตกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
- โครงการประชุมวิชาการนานาชาติ ครั้งที่ 5
- โครงการอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับบุคคลทั่วไป
- การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

3. ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ
ผลการดำเนินงานในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ และ
บูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ
ให้กับนักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงผู้เรียน นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเพื่อเป็น
ทางเลือกให้กับผู้เรียนได้มากขึ้น ได้แก่

กิจกรรมด้านภาษา

- กิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Tell Me More
- การส่งเสริมเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่านเว็บไซต์ www.ilac.dusit.ac.th
- การจัดกิจกรรม ILAC Theater
- จัดกิจกรรม Speaking club

กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม

- การจัดทำฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการและ
จัดการเรียนการสอน
- การจัดสื่อการเรียนรู้ด้านศิลปะประดิษฐ์ในรูปแบบสื่อมัลติมีเดีย
- การรวบรวมองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม

3.3 ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และการเรียนรู้ของผู้เรียน

การดำเนินงานบริการวิชาการของสถาบันภาษา ฯ เป็นการดำเนินการโดยบุคลากรที่มีความ
เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งในด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม โดยการให้บริการจัดโครงการอบรม การจัดสอบ
และบริการวิชาการอื่นๆ ที่มุ่งสนับสนุนการพัฒนาทักษะและส่งเสริมความรู้ตามความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ำ
ตามตัวอย่างโครงการและกิจกรรมในข้อ 3.2

3.4 ให้มีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าความคาดหมาย

ด้วยข้อจำกัดของสถาบันภาษาฯ ในด้านจำนวนของบุคลากร ซึ่งมีจำนวน 11 คน (รวม
ผู้บริหาร) แต่สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยเฉพาะโครงการ
ที่นับว่าเป็นผลงานโดดเด่นและเหนือความคาดหมาย ได้แก่ โครงการประกวดดนตรีไทยเฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโครงการจัดโครงการประชุมวิชาการนานาชาติ ครั้งที่ 5
ซึ่งเป็นการบูรณาการกระบวนการดำเนินงานในโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมกับโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ นับว่าเป็นโครงการที่มีความท้าทายและมีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อ
กระบวนการดำเนินงาน โดยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งของบุคลากรสถาบันภาษา ฯ และหน่วยงานภายใน
มหาวิทยาลัยที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ส่งผลให้เกิดผลผลิตที่เป็นนวัตกรรมและชิ้นงานต่างๆ อาทิเช่น
การผลิต Application ฐานข้อมูลพรรณไม้ป่าสีม่วง การผลิตเครื่องสำอางสบู่เหลวและแป้งน้ำลดแบคทีเรียที่มี
ส่วนผสมสมสารสกัดสมุนไพรอรชุน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอางเพื่อสุขภาพจากสมุนไพร
และข้าวไรซ์เบอร์รี่ เป็นต้น

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สถาบันภาษาฯ มีระบบการบริหารบุคลากรตามโครงสร้างการบริหารภายใน ที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของสถาบัน มีการจำแนกบุคลากรตามความเชี่ยวชาญเป็น 3 กลุ่มงาน มีการกำหนดรายละเอียดภาระงานของบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานและตำแหน่งงาน โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทบทวนและปรับปรุงรายละเอียดภาระงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจในบริบทขององค์กร และไม่ส่งผลในด้านลบหากเกิดผลกระทบด้านอัตรากำลังที่ลดลง ซึ่งสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยการสอนงาน การเรียนรู้และการปฏิบัติจริง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลทั้งในด้านภาษาและด้านศิลปวัฒนธรรม

ในกรณีประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านหรืออาจมีไม่เพียงพอ เช่น วิทยากรด้านศิลปะประดิษฐ์ และวิทยากรด้านภาษา สถาบันภาษาฯ สามารถจัดหาวิทยากรจากภายนอกได้ โดยไม่ส่งผลกระทบ เนื่องจากมีการสร้างเครือข่ายกับวิทยากรจากคณะ สถาบัน สำนักของมหาวิทยาลัยและจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ

สำหรับการบริหารความต้องการของบุคลากรและขององค์กร จะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เน้นการมีส่วนร่วมโดยการจัดประชุมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การทบทวนกลยุทธ์ขององค์กร การจัดอบรมเพื่อร่วมกันทบทวน ปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำโครงการและกิจกรรม การจัดทำคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ และการจัดทำเกณฑ์และแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าให้กับบุคลากร โดยการอบรม สัมมนา ศึกษาต่อ และสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ข. บรรยากาศการทำงาน

(1) สภาพแวดล้อมการทำงาน

สถาบันภาษาฯ มีการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามนโยบายและการจัดการของมหาวิทยาลัย มีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขอนามัย มีความสะดวกในการเข้าที่ทำงาน และมีบรรยากาศที่ดี รวมทั้งความปลอดภัยในด้านต่างๆ อาทิเช่น

- ระบบการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันภัย

มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามอาคารเรียน ที่ตั้งสำนักงาน การติดตั้งแผนที่แสดงรายละเอียดของอาคารเรียนและสำนักงาน มีเจ้าหน้าที่ประจำอาคารเรียนและที่ตั้งสำนักงาน เพื่อคอยดูแลด้านความปลอดภัย มีการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิงให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีการดูแล ตรวจสอบความเรียบร้อยของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ โดยกองอาคารสถานที่

- ระบบการรักษาความสะอาดและสุขอนามัย

มีการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารเรียนและที่ตั้งสำนักงานโดยเจ้าหน้าที่ประจำอาคาร มีการว่าจ้างบริษัททำความสะอาดห้องสุขา มีห้อง Pantry เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร มีโต๊ะทำงานและคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติที่เป็นสัดส่วน

(2) สิทธิประโยชน์และนโยบายสำหรับบุคลากร

บุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในประเภทบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ดังนั้น สิทธิและประโยชน์ที่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนจะได้รับจะเป็นไปตามระเบียบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่

- สิทธิในการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน ลาคลอด
- สิทธิในการลาศึกษาต่อ ลาบวช
- ระบบประกันสังคม
- กองทุนสะสมเลี้ยงชีพและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

นอกจากนี้บุคลากรสถาบันภาษา ฯ ยังมีสิทธิและประโยชน์ที่จะได้รับจากหารายได้พิเศษในการจัดโครงการบริการวิชาการทั้งในด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม ตามระเบียบและประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต รวมทั้งการสนับสนุน ส่งเสริม และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรตามวาระและโอกาส

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. ผลการปฏิบัติการของบุคลากร

(1) องค์ประกอบของความผูกพัน

องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสถาบันภาษา ฯ คือ การทำงานที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้บุคลากรเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งการให้ความสำคัญแก่บุคลากรจะช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย บรรลุตามวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พันธกิจของหน่วยงาน โดยผู้บริหารมีแนวทางในการสร้างองค์ประกอบของความผูกพัน ดังนี้

1. การให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานและการทำงานแบบมีส่วนร่วม

- ผู้บริหารจะแสดงออกเพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจว่า บุคลากรของสถาบันภาษาฯ ทุกคนมีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายแก่สถาบันได้ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์เพื่อกำหนดรูปแบบและแนวทางการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ให้อิสระแก่บุคลากรในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ส่งเสริมให้มีการสื่อสารในองค์การในลักษณะแบบสองทาง ทั้งทางตรงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้มีระดับสูง และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

2. การพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การยกย่องชมเชย

ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติหรือหลักสูตรที่บุคลากรสนใจเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของตนเอง รวมทั้งการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดและการสอนงานให้กับบุคลากรด้วยกัน มีการกล่าวยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น

(2) วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การของสถาบันภาษาฯ คือการทำงานแบบมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งรูปแบบการทำงานดังกล่าว กลไกสำคัญคือการสื่อสาร มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การกำหนดให้มีการจัดประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามลักษณะงาน มีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารสูงสุด และบุคลากร เป็นการสื่อสารที่เปิดกว้างให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาผลการดำเนินงานให้กับหน่วยงาน การสื่อสารในองค์การมีการดำเนินงานในรูปแบบ ดังนี้

1. การสื่อสารโดยการจัดประชุม

รูปแบบการประชุมสถาบันภาษาฯ จำแนกเป็น

- การประชุมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
- การประชุมฝ่ายภาษา
- การประชุมฝ่ายศิลปวัฒนธรรม
- การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อวางแผนการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

2. การสื่อสารระหว่างบุคลากรและผู้บังคับบัญชาโดยใช้สื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ และอีเมลล์ โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3. การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าพบผู้บริหารเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

ผลจากการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าว ส่งผลให้ได้บทสรุปหรือข้อสรุปที่กำหนดกิจกรรมดำเนินการโดยมีบุคลากรในหน่วยงานเป็นกลไกสำคัญเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

(3) การจัดการผลการดำเนินการ

สถาบันภาษาฯ มีการดำเนินงานตามพันธกิจใน 3 รูปแบบ ได้แก่

1. การดำเนินงานตามพันธกิจในการบริการวิชาการที่มีการจัดหารายได้

2. การดำเนินงานตามพันธกิจในการบริการวิชาการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจาก

มหาวิทยาลัย

3. การดำเนินงานตามพันธกิจให้บริการวิชาการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของ

มหาวิทยาลัย โดยไม่ใช้งบประมาณ

การจัดการผลการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ จะถูกกำหนดให้บุคลากรทุกคนเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดโครงการ/กิจกรรมตามพันธกิจทั้งที่มีการจัดหารายได้ โครงการ/กิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัย และโครงการ/กิจกรรมที่ไม่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงาน ทั้งนี้จะพิจารณาตามความเชี่ยวชาญของบุคลากร โดยจะเปิดโอกาสให้บุคลากรได้กำหนดรูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง มีรองผู้อำนวยการและผู้อำนวยการคอยดูแลให้คำปรึกษาและควบคุมความถูกต้อง แม่นยำในด้านเนื้อหาเพื่อให้เป็นไปตามหลักวิชา ผลตอบรับจากการดำเนินงานที่บุคลากรจะได้รับ ได้แก่ ค่าตอบแทนจากการดำเนินงานในโครงการ/กิจกรรมที่มีการจัดหารายได้ การยกย่อง ชมเชยในทุกโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ นอกจากนี้ยังส่งผลโดยตรงต่อการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละปีงบประมาณด้วยเช่นกัน นับได้ว่าระบบการจัดการดังกล่าวส่งผลที่ดีในการสร้างแรงจูงใจและผลักดันให้

บุคลากรมีความพยายามที่จะสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานให้มีความโดดเด่น มีนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ส่งผลที่ดีต่อกลุ่มเป้าหมาย และบรรลุตามแผนปฏิบัติการ

ระบบของการจัดการผลการปฏิบัติงานของสถาบันภาษา ฯ จะส่งผลกระทบต่อบุคลากร ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันภาษา ฯ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้แบบ ป.ม.ส.ด. 1,2 และ 3 ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

- การประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency)
- การประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency)
- การประเมินภาระงานหลัก
- การประเมินภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยผลการประเมินจะส่งผลกระทบต่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย บุคลากรที่มีคะแนนการประเมินสูงสุดจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนในอัตรา 8 % 6 % 4% และ 2% ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่ผ่านการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี ก็จะมีผลต่อการพิจารณาให้ออกจากมหาวิทยาลัย

2. การบริหารจัดการค่าตอบแทน

สถาบันภาษา ฯ มีระบบในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร โดยกำหนดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนจากการจัดโครงการ/กิจกรรม ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณ สถาบันภาษา ฯ จะมุ่งเน้นให้บุคลากรพัฒนากระบวนการดำเนินงาน พัฒนาหลักสูตรการอบรม เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้หันมาสนใจและเลือกใช้บริการของสถาบันภาษา ฯ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากร

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) การประเมินความผูกพัน

สถาบันภาษา ฯ มีวิธีการในการประเมินความผูกพันของบุคลากรในทุกส่วนงาน โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การมีจิตสาธารณะ ความเสียสละ ความทุ่มเท ผลงานที่ปฏิบัติ ความถูกต้อง และการตรงต่อเวลา ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีข้อสังเกตดังนี้

- การให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่มีการจัดประชุม
- การให้ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น ในการประชุม
- การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและการให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคต
- ความเสียสละ ความเต็มใจและอาสารับผิดชอบปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากภารกิจหลัก รวมทั้งเมื่อมีการมอบหมายงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา
- ความตรงต่อเวลา ความถูกต้อง ความมีระบบและระเบียบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและงานตามภาระงานหลัก
- การปฏิบัติงานตามหน้าที่และภาระงานอื่นแบบเหนือความคาดหมาย โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการปฏิบัติงาน

- การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมต่อภาระงานหลักของตนเอง

- การรักษาผลประโยชน์ขององค์กร อาทิเช่น การแสดงความเต็มใจในการให้บริการเพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การแสดงออกด้วยวาจา ท่าทาง เป็นต้น

นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้ที่ส่งผลและสะท้อนให้สถาบันรับรู้ได้ว่า ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสถาบัน อาจลดลงได้แก่ การขาดงาน เวลาในการมาปฏิบัติงานสาย และการเพิกเฉยต่อสิ่งที่เกิดขึ้นต่อสถาบัน ซึ่งผู้บริหารสามารถตรวจสอบและสังเกตได้ไม่ยากนัก เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรไม่มาก ทำให้สามารถวางมาตรการในการแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันท่วงที ด้วยวิธีการ

- การพูดคุยในวาระและโอกาสต่าง ๆ แบบไม่เป็นทางการ
- การจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ในเทศกาลต่าง ๆ
- การเปิดโอกาสให้แสดงความความคิดเห็น โดยไม่ต้องแสดงตน
- การจัดสัมมนาออกสถานที่

(2) ความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของสถาบัน

จากผลการประเมินความผูกพันในข้อ (1) สามารถเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร
2. ด้านบรรยากาศการทำงาน
3. ด้านความผูกพันของบุคลากร

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้สถาบันจะมีผลการดำเนินงานที่ดี และมีตัวบ่งชี้ที่สะท้อนความผูกพันของบุคลากร แต่ผลลัพธ์ด้านการสร้างความผูกพันของบุคลากรกับสถาบัน พบว่า อัตรากำลังของบุคลากรมีแนวโน้มลดลง โดยเฉพาะบุคลากรที่ใหม่ ระยะเวลาในการปฏิบัติจะอยู่ในช่วงระยะเวลา 1- 2 ปี ผู้บริหารจึงได้วางแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ดังนี้

1. จัดหาอัตรากำลังเพิ่มเติม
2. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ยังคงอยู่
3. พิจารณาทบทวนระบบการบริหารจัดการบุคลากร ในการรักษาให้บุคลากรอยู่กับองค์กร

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของสถาบันภาษาฯ จะเป็นระบบที่บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการปฏิบัติงานประจำและมีความต้องการที่จะพัฒนาเป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิเช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ การศึกษาแนวทางและปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใหม่ ๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการให้ข้อเสนอแนะกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รวมทั้งการพัฒนาด้านตนเองโดยการเข้ารับการอบรมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในด้าน “การพัฒนาผู้รับบริการให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้” และ สมรรถนะหลัก 3 ด้านของสถาบัน ในด้าน

1. ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านภาษาอังกฤษและด้านศิลปวัฒนธรรม
2. ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ
3. ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งานบริการวิชาการ

โดยผลที่ได้จากการเรียนรู้และการพัฒนากระบวนการดำเนินงานตามความท้าทายเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลัก จะเชื่อมโยงสู่การกำหนดโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในปีถัดไป เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีการพัฒนาการจัดโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่นให้มากขึ้น และการพัฒนาโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองให้มีความน่าสนใจ เพื่อดึงดูดและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานตามระบบการเรียนรู้และการพัฒนา โดยการถอดองค์ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร สถาบันภาษาฯ ได้แก่

1. คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม หัวข้อ การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ฉบับปรับปรุง)
2. คู่มือการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศ

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา

สถาบันภาษาฯ มีการประเมินประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้ โดยสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงาน รวมทั้งองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยการบรรยายให้ความรู้ และนำไปปฏิบัติจริงเพื่อลดปัญหาอุปสรรค และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น

1. การถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานในแต่ละหมวด
2. การถ่ายทอดองค์ความรู้และการจัดทำคู่มือการเงินและพัสดุ เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบงานการเงินและระบบการเบิกจ่ายเพิ่มเติม และสามารถนำคู่มือดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ลดปัญหาอุปสรรคของบุคลากรในการดำเนินงานเบิกจ่ายว่าด้วยระบบงานพัสดุของมหาวิทยาลัย
3. การถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
4. การถ่ายทอดความรู้และการสอนงานในการปฏิบัติงานตามระบบ e-office
5. การถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำ Portfolio

(3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สถาบันภาษาฯ ได้คำนึงถึงโอกาสและการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพให้กับบุคลากรทั่วทั้งสถาบัน ดังนี้

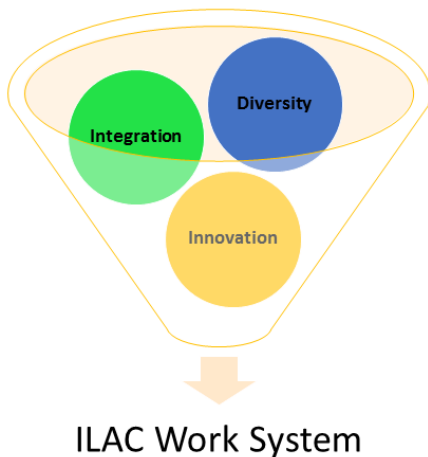
- มีการจัดทำโครงสร้างการบริหารองค์กรและการจัดทำภาระงาน เพื่อกำหนดสายการปฏิบัติงานและรายละเอียดของงานในแต่ละตำแหน่งให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

- มีการจัดทำสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน นำผลการประเมินสู่การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร
- มีการจัดทำอัตรากำลังและรายละเอียดของภาระงาน เพื่อความสอดคล้องของจำนวนบุคลากรและภาระงาน รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลในการสรรหาอัตรากำลังเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ (Process Management)

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการออกแบบระบบงาน (Work System Design) โดยคำนึงถึง**ลักษณะงาน**ที่สำคัญของสถาบันภาษาฯ คือ ความหลากหลาย (Diversity) การบูรณาการ (Integration) และนวัตกรรม (Innovation) นอกจากนี้ สถาบันภาษาฯ ยังมีการจัดการกระบวนการทำงาน (Work Process) ให้มีมาตรฐานและบรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้ด้วยวงจรคุณภาพ PDCA มีการจัดทำคู่มือ (Manuals) ควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจว่ากิจกรรมจะดำเนินไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานก่อนสรุปเป็นรายงาน (Reports) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต ด้วยระบบงานและกระบวนการทำงานดังกล่าว ส่งผลให้สถาบันภาษาฯ สามารถสร้างมูลค่าให้กับนักศึกษา และความพึงพอใจให้กับผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้สถาบันภาษาฯ ดำรงอยู่และพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

6.1 การออกแบบระบบงาน (Work System):



ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย ที่ให้บริการทั้งทางด้านภาษาและวัฒนธรรม **ดังนั้น** ลักษณะงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมจึงมี**ลักษณะสำคัญสามประการ** คือ ความหลากหลาย (Diversity) การบูรณาการ (Integration) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งการออกแบบระบบงานจำเป็นต้องคำนึงถึง**ลักษณะงานที่สำคัญดังกล่าว** ซึ่งจะส่งผลให้สถาบันภาษาฯ สามารถให้บริการได้หลากหลาย ผ่านการบูรณาการความรู้ และความร่วมมือ ก่อเกิดเป็นนวัตกรรม โดยเน้นที่**สมรรถนะหลัก**ของสถาบันภาษาฯ อันประกอบด้วย 1) ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านภาษาอังกฤษและด้านศิลปวัฒนธรรม 2) ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้าน

บริการวิชาการ และ 3) ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ ตามพันธกิจของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมได้กำหนดไว้ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษา ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย**ลักษณะงานสำคัญสามประการ**ของสถาบันภาษาฯ คือ

การบูรณาการ (Integration)

การบูรณาการภายในหน่วยงาน

การดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ มีการบูรณาการงานด้านภาษาและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ผลของการบูรณาการสะท้อนออกมาในรูปของงานที่**ประสมประสานความรู้**ด้านภาษาและด้านวัฒนธรรมให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ตัวอย่าง เช่น

- งานประชุมวิชาการนานาชาติ ที่เน้นความสำคัญของภาษาและวัฒนธรรมที่สถาบันภาษาฯ จัดต่อเนื่องทุกปี
- งานเทศน์มหาชาติ ที่มีการจัดทำคำบรรยายความหมายของการเทศน์แต่ละกัณฑ์เป็นภาษาอังกฤษ

การบูรณาการภายในมหาวิทยาลัย

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการบูรณาการความรู้ความร่วมมือกับคณะ และโรงเรียนต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างจุดแข็งของแต่ละฝ่าย ผลที่ได้จากการดำเนินงานในลักษณะของการบูรณาการ ตัวอย่างเช่น

- ข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน ที่ร่วมมือกับคณะมนุษยศาสตร์ฯ
- วัตถุประสงค์แนะนำการประกวดดนตรีไทย คู่มือแนะนำเครื่องดนตรีไทยเป็นภาษาอังกฤษ

การบูรณาการกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

สถาบันภาษามีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ เช่น

- การจัดงานประชุมวิชาการนานาชาติ ที่ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยภายใน และภายนอกประเทศ
- งานประกวดดนตรีไทยเฉลิมพระเกียรติ ที่ร่วมมือกับมูลนิธิ 5 ธันวาคมมหาราช
- การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ TOEIC ที่ร่วมมือกับบริษัท Educational Testing Service (ETS)
- การจัดสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาจีน HSK ที่ร่วมมือกับสถาบันขงจื่อฯ

ความหลากหลาย (Diversity)

สถาบันภาษาฯ มุ่งเน้นการให้บริการทางวิชาการที่หลากหลาย ทั้งในรูปของเนื้อหาและการนำเสนอ เพื่อกระตุ้นความสนใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

- สถาบันภาษาฯ ให้บริการการศึกษาอย่างเป็นทางการ ผ่านการอบรมในหลักสูตรต่างๆ อาทิ หลักสูตรศิลปะประดิษฐ์ หลักสูตรภาษาอังกฤษ หลักสูตรภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น
- สถาบันภาษาฯ ให้บริการการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการและตามอัธยาศัย เช่น การให้บริการความรู้ภาษาอังกฤษผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ (www.ilac.dusit.ac.th) ผ่านแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ และตัวมาสคอต (นายดุสิตและนางสาวดุสิตา) และผ่านโทรทัศน์วงจรปิดของมหาวิทยาลัย
- ภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา สถาบันภาษาฯ มีการจัดกิจกรรมหมุนเวียนที่หลากหลายในรูปแบบของการสนทนากลุ่มย่อยกับอาจารย์เจ้าของภาษา การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการให้บริการสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ เป็นต้น

นวัตกรรม (Innovation)

สถาบันภาษาฯ เห็นความสำคัญของการใช้และสร้างนวัตกรรม โดยเผยแพร่ นวัตกรรมความรู้ผ่านสื่อที่ทันสมัยต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และโทรทัศน์วงจรปิด ผลการดำเนินงานในการสร้างนวัตกรรม เช่น

- การจัดประชุมวิชาการนานาชาติทางด้านภาษาและวัฒนธรรม
- การสร้างข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน เพื่อเป็นตัวชี้วัดความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย
- การสนับสนุนและดูแลการบริหารจัดการในการดำเนินงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (อพ.สธ.- มสศ)

ก. การออกแบบระบบงาน (Work System Design)

จากบริบทของลักษณะงาน ข้างต้น สถาบันภาษาฯ ได้ออกแบบระบบงานด้านภาษาและวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ดังนี้

1) ออกแบบระบบงานให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนงานหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่ แผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2557-2560 และแผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปี 2559 - 2560 (ฉบับปรับปรุงพ.ศ. 2558)

2) มีการจัดประชุมบุคลากรเพื่อวางแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ โดยกำหนดกรอบ และแนวทางให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดในแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2557-2560 และ แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยฯ ปี 2559 - 2560 บนพื้นฐานของลักษณะงานและบริบทของสถาบันภาษาที่เน้น ความหลากหลาย (Diversity) การบูรณาการ (Integration) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation)

3) ดำเนินการขออนุมัติแผนปฏิบัติงานสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมประจำปีงบประมาณ ตามนโยบายและขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

4) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณของหน่วยงานและ รายงานผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระบบ โดยการจัดประชุมเป็นระยะตามวาระและโอกาส ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

5) ในการจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ จะมีการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานโดยมีการประเมินความพึงพอใจในโครงการต่างๆ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ในการจัดโครงการ และเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานปฏิบัติงานในปีงบประมาณถัดไป

6) มีการรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมตามเกณฑ์ (EdPEX) เสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

ข. การจัดการระบบงาน (work system management)

สถาบันภาษาฯ ได้ใช้วงจรคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) เป็นแม่แบบในการออกแบบ กระบวนการทำงาน (Work Process) ในทุกโครงการ/กิจกรรม ตัวอย่าง เช่น การจัดโครงการหลักสูตรอบรม ปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2558 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สถาบันภาษาฯ นำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ดังนี้

1. PLAN ขั้นตอนศึกษาข้อมูลก่อนการดำเนินงาน

1.1 ศึกษาความต้องการของลูกค้า

นักศึกษา

สถาบันภาษาฯ ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษ จากผลคะแนนสอบ วัดความสามารถภาษาอังกฤษ SDU-TEE พบว่าคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาที่เข้าสอบค่อนข้างต่ำ (39.76/100 ในปี 2558 และ 39.30/100 ในปี 2557) โดยทักษะการฟังภาษาอังกฤษของนักศึกษาจากทุกคณะ โรงเรียน และศูนย์การศึกษาสูงกว่าทักษะการอ่าน

บุคลากรและบุคคลทั่วไป

ความต้องการของบุคลากร และบุคคลทั่วไปในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารได้ใน ชีวิตประจำวัน และเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่มีการแข่งขันด้านทักษะภาษาอังกฤษในการ ประกอบอาชีพ

1.2 ศึกษาความต้องการของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะความเป็นสวนดุสิตที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

1.3 ศึกษาความต้องการของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

นโยบายสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินงาน คือ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านภาษา โดยมีพันธกิจหลักในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาและความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ จัดทำมาตรฐานการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ศึกษามีความพร้อมในการก้าวเข้าสู่เส้นทางการทำงานในอนาคต ที่ต้องการบัณฑิตที่มีศักยภาพในด้านวิชาชีพและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

1.4 วางหลักสูตร

หลักสูตรจะมีจุดประสงค์หลัก 2 ประการได้แก่ การปรับพื้นฐานและความรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา และการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาในการเข้ารับการสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน SDU TEE

1.5 เอกสาร ตำรา สื่อ

สถาบันภาษาฯ เลือกใช้ตำรา Very Easy TOEIC เป็นตำราหลักในหลักสูตร เนื่องจากตำราดังกล่าวไม่เพียงเน้นทั้งทักษะการฟังและอ่าน ซึ่งเป็นสองทักษะหลักของข้อสอบมาตรฐานเพื่อการสื่อสารนานาชาติหรือ TOEIC แล้ว ยังมีแทรกความรู้เรื่องไวยากรณ์ภาษาอังกฤษพื้นฐานเข้าไปในแต่ละบทอีกด้วย

1.6 อาจารย์ผู้สอน

สถาบันภาษาฯ คัดเลือกอาจารย์ผู้สอนโดยพิจารณาจากประสบการณ์การสอน ตลอดจนความสามารถด้านภาษาอังกฤษ โดยอาจารย์ผู้สอนทุกท่านต้องมีคะแนนสอบ TOEIC ไม่น้อยกว่า 800 คะแนน



2. DO ขั้นตอนการเรียนการสอน

สถาบันภาษาฯ จัดหลักสูตรอบรมจำนวน 42 ชั่วโมง โดยให้มีการทดสอบก่อนการอบรม และทดสอบหลังการอบรม การเรียนการสอนทั้งภายในห้องเรียนที่อาจารย์ผู้สอนจะเป็นผู้บรรยายหลัก และการเรียนด้วยตนเองภายนอกห้องเรียน ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองทั้งที่ศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศด้วยตนเอง ผ่านโปรแกรม Tell Me More และเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของสถาบันภาษาฯ

3. Check ขั้นตอนการประเมินผล

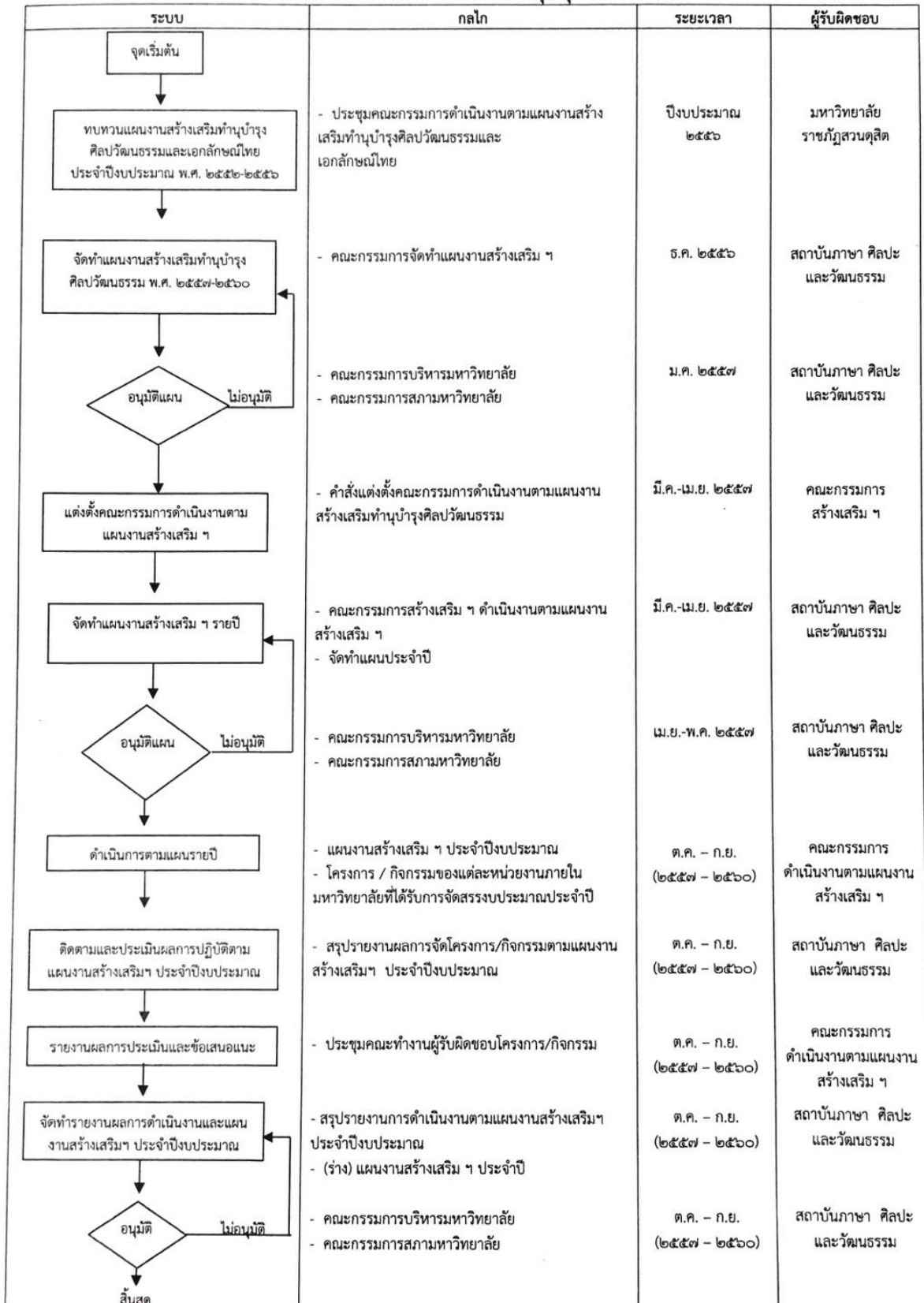
สถาบันภาษาฯ มีการประเมินการดำเนินงานใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าเรียนของนักศึกษา 2) ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน และ 3) ความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันภาษา

4. ACT ขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป

สถาบันภาษาฯ ทำการประเมินผลสำเร็จของโครงการและจัดทำรายงาน โดยในการจัดอบรมหลักสูตรปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2558 นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยหลังการอบรมปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษ คือ 54.28 คะแนน เพิ่มขึ้นจากคะแนนเฉลี่ยสอบเข้าวิชาภาษาอังกฤษซึ่งเท่ากับ 39.76 คะแนน โดยความต่างของคะแนนสอบดังกล่าวมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ($p = .000$) จึงสรุปได้ว่าการจัดอบรมปรับปรุงพื้นฐานภาษาอังกฤษของสถาบันภาษาฯ ประสบความสำเร็จ

สำหรับการดำเนินโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมตามลักษณะงานจะเป็นโครงการที่มีการบูรณาการ การจัดระบบงานด้านศิลปวัฒนธรรม จะมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหลัก โดยในแต่ละขั้นตอนจะมีการใช้ PDCA (Plan Do Check Act) เป็นแม่แบบในการออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Process) ในแต่ละโครงการด้วย โดยมีกลไกในการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม ตามแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังนี้

Flowchart แสดงระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม



6.2 กระบวนการทำงาน (Work Process):

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Process Design)

สถาบันภาษาฯ ได้กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน ดังนี้

1. กระบวนการในการพัฒนาข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน
2. กระบวนการจัดอบรม SDU-TEE (Suan Dusit Test of English for Exit) ในรูปแบบคู่มือออกข้อสอบ SDU-TEE สำหรับอาจารย์ คู่มือสอบ SDU-TEE สำหรับนักศึกษา
3. กระบวนการจัดประชุมวิชาการนานาชาติ ในรูปแบบคู่มืองาน ILAC International Conference สำหรับ 1) Session Chairs 2) นักศึกษาที่ทำหน้าที่ต้อนรับ
4. กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. กระบวนการบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม
6. กระบวนการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

ตัวอย่างการออกแบบกระบวนการทำงาน อาทิ กระบวนการพัฒนาข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน สถาบันภาษาฯ ใช้วงจรคุณภาพ PDCA เป็นแม่แบบในการออกแบบการทำงานและการพัฒนาข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน นับเป็นตัวอย่างการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ที่แสดงให้เห็นถึงการใช่วงจรคุณภาพ PDCA ในกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งรายละเอียดของการดำเนินงานมีดังนี้

1. กระบวนการสร้าง Table of Specification ของข้อสอบ (Plan)
2. การออกแบบข้อสอบ และการนำไปใช้ (Do)
3. การตรวจสอบความถูกต้องและการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ (Check and Act)

ทั้งนี้ สถาบันภาษาฯ ได้นำวงจรคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หลักตั้งแต่ปีพ.ศ. 2552 ที่แสดงในรูปที่ 1

รูปที่ 1 พัฒนาการของข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2552	2553	2554	2555	2556
<ul style="list-style-type: none"> • Set up test blue print • Design test items by experts 	<ul style="list-style-type: none"> • Use 2009 test blueprint • Design test items by experts • Have item analysis after tests were used 	<ul style="list-style-type: none"> • Revise test blueprint • Design test items by experts • Validate test items by experts • Have test reviewed by native speakers • Have item analysis after tests were used 	<ul style="list-style-type: none"> • Revise test blueprint • Design test items by experts • Validate test items by experts • Have test reviewed by native speakers • Have test tried with pilot group • Have item analysis before tests are used 	<ul style="list-style-type: none"> • Revise test blueprint • TOEIC – like • Direct testing of listening and reading skills • Indirect testing of speaking and writing skills • Design test items by experts • Validate test items by external experts • Have test reviewed by native speakers • Have test tried with pilot group • Have item analysis before tests are used • Create test bank

สำหรับการเลือกใช้ทรัพยากรเพื่อผลด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถาบันภาษาฯ เลือกใช้สมรรถภาพหลักจากบุคลากรสถาบันภาษาฯ และสมรรถภาพจากหน่วยงานภายนอก ในการดำเนินการสร้างผลิตภัณฑ์ของสถาบันภาษาฯ ตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น ในการออกข้อสอบชุดดังกล่าว บุคลากรสถาบันภาษาฯ มีบทบาทดังนี้

1. อาจารย์ผู้สำเร็จการศึกษาระดับดุซมิบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้สร้างตารางกำหนดรายละเอียดข้อสอบ (Table of Specification) และควบคุมกระบวนการจัดทำข้อสอบทั้งระบบ
2. อาจารย์เจ้าของภาษา เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา
3. บุคลากรอื่นผู้ชำนาญในการจัดอบรมภาษาอังกฤษและการใช้เทคโนโลยี ในการวิเคราะห์ข้อสอบทางสถิติ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

อย่างไรก็ตาม หากสถาบันภาษาฯ เห็นว่าสมรรถภาพจากแหล่งภายนอกมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากว่า สถาบันภาษาฯ จะเลือกใช้สมรรถภาพจากภายนอก เช่น

1. สถาบันภาษาฯ เชิญผู้เชี่ยวชาญมาเป็นผู้วิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Validity) ของข้อสอบ เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว มีประสบการณ์ในการออกข้อสอบ และได้รับการยอมรับในระดับชาติ
2. สถาบันภาษาฯ เชิญอาจารย์จากหลักสูตรภาษาอังกฤษและอังกฤษธุรกิจ มาร่วมออกข้อสอบ เนื่องจากต้องการข้อสอบภาษาอังกฤษที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมดังกล่าวเป็นการเปิดโอกาสให้อาจารย์ได้แสดงศักยภาพตลอดจนคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่ส่งกลับไปให้อาจารย์ผู้ออกข้อสอบจะเป็นการพัฒนาอาจารย์อีกทางหนึ่ง

3. สถาบันภาษาฯ ประสานความร่วมมือกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ดำเนินการจัดสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อสอบทางสถิติ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักทะเบียนและประเมินผลเป็นผู้ให้บริการจัดการสอบของมหาวิทยาลัย มีเครื่องมือ และทรัพยากรที่พร้อมกว่า

ข. การจัดการกระบวนการทำงาน (Work Process Management)

การจัดการกระบวนการทำงานตามแผนปฏิบัติงานในภาพรวมของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ในระดับองค์กรจะมีแนวปฏิบัติในแต่ละปีงบประมาณ ดังนี้

1. สถาบันภาษาฯ และบุคลากรผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำแบบเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยและแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมฯ และดำเนินการตามขั้นตอนในการเสนอค่าของงบประมาณที่กำหนด

2. จัดประชุมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร รวมถึงการบรรจุโครงการ/กิจกรรมที่สถาบันภาษาฯ เสนอของงบประมาณไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี

3. บุคลากรสถาบันภาษาฯ ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี รวมถึง ตัวชี้วัดของแผนสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามไตรมาส และมีการรายงานเสนอต่อที่ประชุมบุคลากรสถาบันภาษาฯ เพื่อพิจารณา ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

5. มีการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม/รับบริการจากสถาบันภาษาฯ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการและปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการ

สำหรับกระบวนการทำงานในระดับโครงการ/กิจกรรม ยกตัวอย่างกระบวนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน คือ กระบวนการผลิตและสร้างข้อสอบ SDU-TEE โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

กระบวนการสร้างตารางกำหนดรายละเอียดข้อสอบ (Table of Specification) ของข้อสอบ SDU-TEE สถาบันภาษาฯ ร่างแบบมาจากการศึกษาความต้องการของลูกค้า ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ลูกค้า) ที่มีความประสงค์จะได้ทำงานในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เอื้อต่อความเจริญก้าวหน้าและการสร้างความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว

2. หลักสูตร (ผู้ส่งมอบ) มีความต้องการพัฒนานักศึกษาของตนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (คู่ความร่วมมือ) มีความต้องการให้จัดสอบประเมินความสามารถภาษาอังกฤษของนักศึกษา แต่ขณะเดียวกันต้องสามารถดำเนินการได้ โดยไม่เกิดความสิ้นเปลือง (Practicality)

4. ผู้ใช้บัณฑิต (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มีความต้องการบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่สามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานในหน่วยงานของตนได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมเพิ่มเติม ทั้งนี้ในปัจจุบัน ผู้ใช้บัณฑิตจากภาครัฐ ใช้ข้อสอบ ก.พ. ภาค ก. ขณะที่ผู้ใช้บัณฑิตจากภาคเอกชนใช้ข้อสอบ TOEIC เป็นเครื่องมือหลักในการคัดกรองผู้ที่มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเข้าทำงาน

จากความต้องการของกลุ่มบุคคลในหลายภาคส่วนดังกล่าว สถาบันภาษาฯ จึงสร้างตาราง กำหนดรายละเอียดข้อสอบ (Table of Specification) ขึ้น โดยมีโครงสร้างและเนื้อหาพัฒนามาจากข้อสอบ ก.พ. ภาค ก. และข้อสอบ TOEIC

การสร้างข้อสอบที่มีลักษณะดังกล่าว มีประโยชน์ต่อนักศึกษา กล่าวคือไม่เพียงแสดงระดับ ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังเป็น การเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาค้นเคย กับข้อสอบ ก.พ. ภาค ก. และข้อสอบ TOEIC สามารถนำไปประยุกต์ใช้สอบข้อสอบได้จริง หากจำเป็นต้องใช้ในการสมัครงานหลังสำเร็จการศึกษา

สถาบันภาษาฯ ควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการผ่านคู่มือปฏิบัติงาน (Manuals) และ รายงานผลการปฏิบัติงาน (Reports)

คู่มือปฏิบัติงานของสถาบันภาษาฯ

เพื่อให้ได้ข้อสอบที่มีมาตรฐาน ตรงตามตารางกำหนดรายละเอียดข้อสอบ (Table of Specification) สถาบันภาษาฯ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Manual) ให้กับอาจารย์ผู้ออกข้อสอบ เพื่อให้สามารถผลิตข้อสอบ เป็นไปในแนวทางที่สถาบันภาษาฯ กำหนด ดังกล่าวเป็นการลดต้นทุนในการปฏิบัติงานทั้งด้านพัสดุ อุปกรณ์ ระยะเวลา และการเงิน ขณะเดียวกันก็ยังคงคุณภาพที่ต้องการไว้ได้ ไม่เพียงในขั้นตอนการผลิตข้อสอบเท่านั้น ในการดำเนินการจัดสอบ สถาบันภาษาฯ ก็ได้จัดทำคู่มือให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตัวอย่างเช่น

- นักศึกษา จะได้รับคู่มือเตรียมสอบข้อสอบ SDU-TEE ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ เช่น จุดประสงค์ของการสอบ ประเภทข้อสอบ จำนวนข้อสอบ ระยะเวลาในการสอบ เป็นต้น
- ผู้ปฏิบัติงาน จะได้รับคู่มือในการจัดการสอบ ประกอบด้วยรายชื่อนักศึกษาที่เข้าสอบ ห้องสอบ ระยะเวลาในการสอบโดยละเอียด เป็นต้น

การจัดทำและเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการหนึ่งของสถาบัน ภาษาฯ ที่จัดควบคู่ไปกับทุกกิจกรรมที่สถาบันภาษาฯ ทำขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถได้รับความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกิจกรรมที่สถาบันภาษาฯ จัดขึ้น ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามที่สถาบันภาษาฯ กำหนด

ตัวอย่างคู่มือของสถาบันภาษาฯ ด้านล่างประกอบด้วย 1) คู่มือออกข้อสอบ SDU-TEE สำหรับ อาจารย์ 2) คู่มือสอบ SDU-TEE สำหรับนักศึกษา 3) คู่มืองาน ILAC International Conference สำหรับ Session Chairs และ 4) สำหรับนักศึกษาที่ทำหน้าที่ต้อนรับ

Suan Dusit Test of English for Exit (SDU TEE) 2013
Table of Specification

Test type
Multiple-choice test (4 alternatives; 3 distractors; 1 correct answer)
Enough question-negative test (3 alternatives; 2 distractors; 1 correct answer)

Structure of the test

Listening and Speaking Test	
Picture	5 questions
Question-response	15 questions
Conversation	5 conversations with 3 questions each
Talk (1:1) (questions)	5 talks with 7 questions each
Total	30 questions

Reading and Writing Test	
Multiple-choice questions	12 questions
Text completion	6 questions
Reading comprehension (1:4 questions)	25 reading texts with 2-4 questions each
Reading comprehension (1:1 questions)	2 pairs of reading texts with 1 question per pair
Total	50 questions

Test specification and Example

Picture:
To measure listening ability by asking test takers to choose a sentence that best describes the picture.
The sentences should focus on:

- where do we go in the picture?
- what are we doing?
- when are we there?

Question-response:
To measure listening ability directly and speaking ability indirectly by asking test takers to choose the best response to sentences they hear. The best response is based on grammatical correctness and appropriateness. The connections between the spoken input and with spoken responses (see situations) and functions that are possible below:

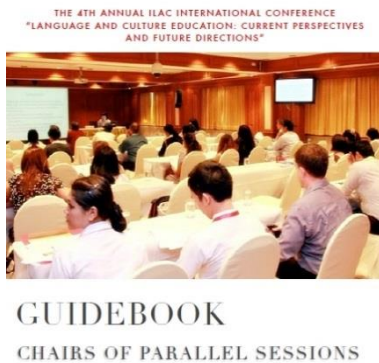
Where did you park your car?
a. In the staff room.
b. The park is easy to get to.
c. In the lot across the street.

Page 1 of 6

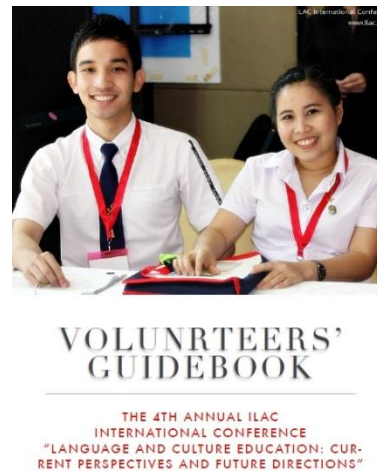
คู่มือออกข้อสอบ SDU-TEE สำหรับอาจารย์



คู่มือสอบ SDU-TEE สำหรับนักศึกษา



คู่มืองาน ILAC International Conference
สำหรับ Session Chairs



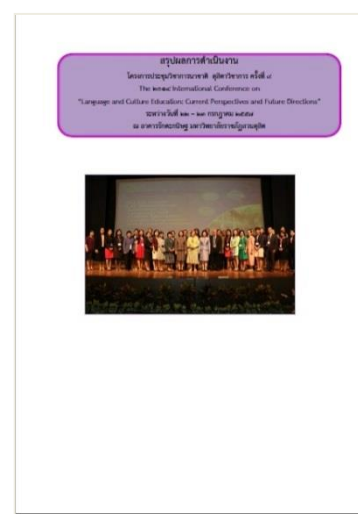
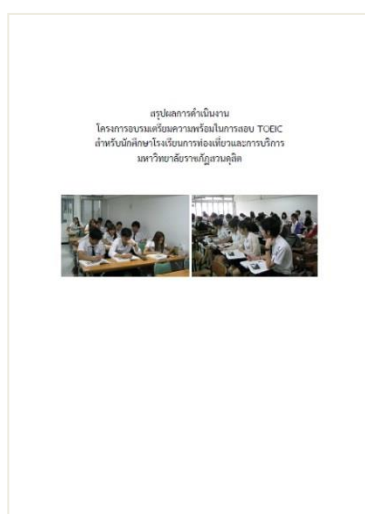
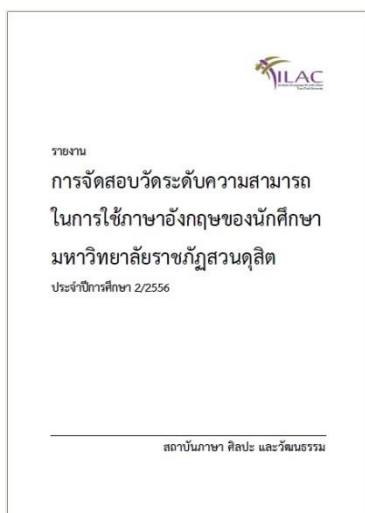
คู่มืองาน ILAC International Conference สำหรับ
นักศึกษาที่ทำหน้าที่ต้อนรับ

ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

- เมื่อสิ้นสุดโครงการจะมีการสรุปรายงานการดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติงานของสถาบันภาษา เพื่อประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์โครงการ/เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมถึง จุดเด่นและข้อควรปรับปรุง เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการตัดสินใจในการจัดกิจกรรมในอนาคต
- มีการรายงานผลการดำเนินโครงการต่อที่ประชุมบุคลากรสถาบันภาษา เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ
- มีการรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมของสถาบันภาษา ต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงวางแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป
- บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ดังนี้
 - ผู้บริหารสถาบันภาษา กำหนดทิศทาง และนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงาน
 - แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับ/นโยบายของมหาวิทยาลัย
 - แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามนโยบายของสถาบันภาษา

ทั้งนี้ สถาบันภาษาฯ เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมถึง มีระบบการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล

ตัวอย่างรายงานโครงการตามแผนปฏิบัติงาน



การรายงานการดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติงานของสถาบันภาษาฯ

สถาบันภาษาฯ ใช้วงจรคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) เป็นแม่แบบในการออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Process) ในทุกโครงการ/กิจกรรมของสถาบันภาษาฯ ดังนั้นเมื่อดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ สถาบันภาษาฯ จะดำเนินการประเมินผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมว่ามีการดำเนินงานลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีการระบุจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุง ก่อนสรุปเขียนเป็นรายงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการตัดสินใจในการจัดกิจกรรมในอนาคต

ด้านการนำข้อมูลไปใช้ เพื่อให้ครบวงจรคุณภาพ PDCA สถาบันภาษาฯ ใช้ผลคะแนนสอบ SDU-TEE ของนักศึกษาจากคณะต่างๆ มาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการจัดอบรมหลักสูตรปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัยฯ ที่สถาบันภาษาฯ เป็นผู้รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น สถาบันภาษาฯ ทราบระดับความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยของนักศึกษาจากคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปใช้ในการจัดเตรียมเนื้อหา และทราบว่านักศึกษาจากคณะใดมีคะแนนสูงกว่า หรือต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการจัดกลุ่มนักศึกษาและการจัดอาจารย์ผู้สอน

เมื่อดำเนินการอบรมหลักสูตรปรับพื้นฐานเสร็จสิ้นแล้ว สถาบันภาษาฯ จัดเก็บข้อมูลความสำเร็จของโครงการในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษา ความพึงพอใจต่อการอบรม หรือผลสัมฤทธิ์ของการอบรม ก่อนเขียนเป็นรายงานสรุปโครงการ ข้อมูลดังกล่าวจึงมีความสำคัญในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันภาษาฯ ให้สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

หมวด 7 : ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ: ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้เรียน

ในการดำเนินงานตามพันธกิจในการบริการวิชาการด้านภาษา และบริการวิชาการด้านศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้และประสิทธิผลของกระบวนการ ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านการอบรม/จัดสอบภาษาอังกฤษ และด้านศิลปวัฒนธรรม	13 โครงการ/กิจกรรม
2	คะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	คะแนน
	- ก่อนการอบรม (Pre-test)	39.76
	- หลังการอบรม (Post-test)	54.28

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

สถาบันภาษาฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย ที่ให้บริการทั้งทางด้านภาษาและวัฒนธรรม ระบบงานของสถาบันภาษาฯ จึงถูกออกแบบอยู่บนพื้นฐานสำคัญ คือ

ความหลากหลาย (diversity)

การบูรณาการ (integration) และ

การสร้างนวัตกรรม (innovation)

จากระบบงานดังกล่าวทำให้สถาบันภาษาฯ สามารถให้บริการที่หลากหลาย ผ่านการ บูรณาการ ความรู้และความร่วมมือ ในการดำเนินงานตามสมรรถนะหลัก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านภาษาอังกฤษและด้านศิลปวัฒนธรรม 2) ความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ และ 3) ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในงานบริการวิชาการ ส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่หลากหลายดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมบูรณาการด้านภาษา/ศิลปวัฒนธรรม	โครงการ/กิจกรรม 7
2	จำนวนข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน	ชุด 3
3	จำนวนองค์ความรู้ด้านภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม (สื่อการเรียนรู้)	เรื่อง 8
4	จำนวนกิจกรรมที่ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	กิจกรรม 4
5	จำนวนการจัดเก็บข้อมูลสำรองด้านภาษา/ศิลปวัฒนธรรม	เรื่อง 20

ค. ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานตามกลยุทธ์

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อวัดความสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยมีการประเมินผลงานตามกลยุทธ์ในแผนงานสร้างเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	ร้อยละตัวชี้วัดของแผนสร้างเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่บรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ 97.37
2	ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ 70

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ผลการดำเนินงานตามพันธกิจด้านภาษาและศิลปวัฒนธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีผลการดำเนินงานดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	โครงการ/กิจกรรม 13
2	ร้อยละของผลคะแนนทดสอบหลังเรียน (Post-test) เทียบกับผลการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) ของโครงการอบรมเพื่อปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1	ร้อยละ 90.26
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	ร้อยละ 85.52
4	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	โครงการ/กิจกรรม 3

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากร และมุ่งเน้นให้บุคลากรมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้มีความสำคัญและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและการถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญแก่เพื่อนร่วมงาน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีผลการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	จำนวนกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร	โครงการ/กิจกรรม 5
2	จำนวนเงินทุนสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากร	บาท 72,860
3	จำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน	ครั้ง 3
4	ร้อยละของบุคลากรที่มาปฏิบัติงาน	ร้อยละ 100

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล

ผู้บริหารของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและของมหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีผลการดำเนินงานในด้านการนำองค์การและธรรมาภิบาล

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนหรือสังคม	1 โครงการ/กิจกรรม
2	จำนวนหน่วยงาน/องค์กรที่สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	3 หน่วยงาน/องค์กร
3	ผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายในส่วนงาน	ระดับ 4.11
4	จำนวนครั้งของการประชุมบุคลากรที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย วางแผน ปรับกลยุทธ์ ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน	1-2 ครั้ง ประจำปี ปีงบประมาณ

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด: ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และ การตลาดของสถาบัน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม มีการบริหารจัดการงบประมาณ จากแหล่งงบประมาณหลัก 2 แหล่ง ได้แก่ งบประมาณแผ่นดิน และงบรายได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรมด้านภาษา และด้าน ศิลปวัฒนธรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีผลการดำเนินงานการงบประมาณ ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด
1	จำนวนเงินงบประมาณประจำปีที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินงานของหน่วยงาน	ร้อยละ 1,393,500
2	จำนวนเงินรายได้จากการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อหารายได้	บาท 6,037,500
3	จำนวนหน่วยงาน/องค์กรทั้งภายในและต่างประเทศที่สนับสนุนโครงการ/กิจกรรมด้านภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	องค์กร 3