

4.1 แผนพัฒนาปรับปรุง

ตามที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปี 2551 ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพระบบประกันคุณภาพของสถาบันภาษาศาสตร์และวัฒนธรรมศึกษาราชนครินทร์นั้นคณะกรรมการประเมินฯ พิจารณาแล้ว พบว่า มีผลการประเมินที่สถาบันฯ ราชนครินทร์ได้ประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.53 อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.27 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 15 ข้อ โดยสถาบันฯ ราชนครินทร์ ได้จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพของสถาบันจำนวน 15 แนวทาง เป็นโครงการกิจกรรมที่ดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

ตารางที่ 14 แผนพัฒนาปรับปรุงของสถาบันภาษาศาสตร์และวัฒนธรรมศึกษาราชนครินทร์ตามผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2552 (สปค. 01)

4.2 การติดตามแผนพัฒนาปรับปรุง (สปค.02)

สถาบันภาษาศาสตร์และวัฒนธรรมศึกษาราชนครินทร์ ได้ดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงตามแผนพัฒนาปรับปรุงตาม สปค.01 จำนวนทั้งสิ้น 15 กิจกรรม ซึ่งได้แก้ไขเรียบร้อยแล้ว จำนวน 14 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 93.33 เป็นกิจกรรมที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 กิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 6.67 โดยมีรายละเอียดการติดตามแผนพัฒนาปรับปรุง ปี 2551 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 การติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงที่ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา (สปก.02)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่สอดคล้อง กับแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อ กิจกรรมที่ สอดคล้อง กับโครงการ	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทาง การแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ผลการ ดำเนินงานตาม กิจกรรม	6. ร้อยละ ผลสำเร็จของ โครงการ	7. งบประมาณ ที่แท้จริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับ ดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน									
1. ผู้บริหารมีการประชุมระดม สมองเพื่อกำหนดเป้าหมายใน การดำเนินงานของแผนปฏิบัติ ราชการ 4 ปีและแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี	1. โครงการจัดทำแผน 4 ปี และแผนประจำปี	1.การ ประชุม ระดมสมอง ในการจัดทำ แผน 4 ปี และแผน ประจำปี	แผน 4 ปี และแผน ประจำปี	2	100	-	ผู้บริหาร สถาบันฯ ราช นครินทร์	ผู้บริหารและ บุคลากร	-
2. ผู้บริหารดำเนินการจัด สัมมนาระดมสมองในการ กำหนดตัวชี้วัดในการวัด ความสำเร็จของการดำเนินงาน	2. โครงการจัดทำตัวชี้วัดใน การวัดผลสำเร็จของ หน่วยงาน	2.การ ประชุม ระดมสมอง ในการจัดทำ ตัวชี้วัด	มีตัวชี้วัดที่ใช้วัด ความสำเร็จของการ ดำเนินงาน	2	100	-	ผู้บริหาร สถาบันฯ ราช นครินทร์	ผู้บริหารและ บุคลากร	-

ตารางที่ 15 (ต่อ)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่ สอดคล้องกับแนว ทางการแก้ไข/ ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับโครงการ	4. ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการ แก้ไข/ปรับปรุง (กล ยุทธ์)	5. ผลการ ดำเนินงาน ตาม กิจกรรม	6. ร้อยละ ผลสำเร็จ ของ โครงการ	7. งบประมาณ ที่ใช้งจริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับ ดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก									
1.สถาบันได้กำหนดให้มีการ อบรม"เทคนิคในการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน" ให้กับบุคลากรเพื่อที่ บุคลากรจะได้นำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานของตนเองได้	1.การจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน	1. โครงการอบรมการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากร	โครงการอบรมคู่มือ ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้ง	2	100		ผู้บริหาร สถาบันฯ ราช นครินทร์	บุคลากรของ สถาบัน	
2.การสำรวจความต้องการใน การเข้ารับบริการของ ประชาชน และกลุ่มองค์กร ต่าง ๆ	1. การสำรวจความ พึงพอใจและความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	1. โครงการสำรวจความ ต้องการและความพึง พอใจของผู้รับบริการ	รายงานการวิจัยฉบับ สมบูรณ์	2	100	-	ผู้บริหาร สถาบันฯ ราช นครินทร์	บุคลากรของ สถาบัน	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่ สอดคล้องกับแนว ทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อกิจกรรมที่ สอดคล้องกับ โครงการ	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทาง การแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ผลการ ดำเนินงาน ตาม กิจกรรม	6. ร้อยละ ผลสำเร็จ ของ โครงการ	7. งบประมาณ ที่ใช้จริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับ ดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ									
1. ผู้บริหารและบุคลากรของ สถาบันประชุมร่วมกันในการ สรุปผลการดำเนินงานในรอบ ปีงบประมาณที่ผ่านมาทั้งใน ประเด็นของข้อดี ข้อที่ควร ปรับปรุงรวมถึงปัญหาและ อุปสรรคทั้งนี้เพื่อนำผลดังกล่าว มาปรับปรุงประสิทธิภาพการ ดำเนินงานในปีต่อไปให้ดีขึ้น	1.โครงการ ประชุมสัมมนาในการ สรุปภาพรวมการ ดำเนินงานในรอบปี 2552	1. การประชุม ระดมสมอง ระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรในการ ประเมินผลการ ดำเนินงานในรอบปี ที่ผ่านมา	1. ประชุมระดมสมอง อย่างน้อย 1 ครั้ง	2	100	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่	
2. ดำเนินการสำรวจความต้องการ และความพึงใจในด้านต่าง ๆ ของ บุคลากรให้เป็นระบบ	2. โครงการสำรวจ ความพึงพอใจของ บุคลากร	2. การสำรวจความ พึงพอใจของ บุคลากร	2. ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของ บุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	2	100	-	ผู้บริหาร	บุคลากร	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ผลการดำเนินงานตามกิจกรรม	6. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ	7. งบประมาณที่แท้จริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
3. สถาบันฯ ราชชนกนรินทร์ กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชนหรือนุคคลภายนอกในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบัน โดยจะเชิญมาในลักษณะของการเป็นกรรมการและที่ปรึกษาเป็นแต่ละโครงการไป	3. การเชิญบุคลากรภายนอกเข้ามาเป็นกรรมการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมของสถาบัน	3. โครงการชั้นโดกเพื่อพัฒนาห้องสมุดพระพุทธศาสนา	3. มีบุคลากรภายนอกเข้ามาเป็นกรรมการในการดำเนินงานอย่างน้อย 1 โครงการ	2	100		ผู้บริหารสถาบันฯ ราชชนกนรินทร์	ผู้บริหารแลบุคลากรฯ ราชชนกนรินทร์	-
4. สถาบันจะดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรวมถึงการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการส่งบุคลากรเข้าร่วมการพัฒนา	4. การเข้าร่วมอบรมสัมมนาของบุคลากร	4. กิจกรรมการส่งเสริมบุคลากรในการเข้าร่วมสัมมนาทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอก มก.	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาที่ตรงกับภารกิจรับผิดชอบงานในใบมอบหมายงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	2	100	-	ผู้บริหารสถาบันฯ ราชชนกนรินทร์	บุคลากร	การเข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่เป็นโครงการอบรมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตามสถาบันมีการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เช่น มสธ.

ตารางที่ 15 (ต่อ)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ผลการดำเนินงานตามกิจกรรม	6. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ	7. งบประมาณที่ใช้อย่างแท้จริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
5. สถาบันควรมีการจัดทำมีแผนกลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถาบัน	5. โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสถาบัน	5.การประชุมระดมสมองระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อพัฒนาแผนกลยุทธ์ของสถาบัน	5. มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในการพัฒนาแผนกลยุทธ์อย่างน้อย 1 ครั้ง	2	100	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและบุคลากร	-
6.สถาบันควรมีประเมินผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	6. โครงการประเมินแผนการปฏิบัติงาน	6. การประเมินแผนการปฏิบัติงาน	6. มีการประเมินแผนการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2	100	-	ผู้บริหาร	บุคลากร	-

ตารางที่ 15 (ต่อ)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ผลการดำเนินงานตามกิจกรรม	6. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ	7. งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ									
1. ดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยโดยการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมในเรื่องของการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยทั้งนี้เพื่อจะได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	1การอบรมในเรื่องของการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	1.จำนวนโครงการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	1	25	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและบุคลากร	-
1.ในแผนกลยุทธ์ทางการเงินสถาบันได้พิจารณาถึงการหาเงินรายได้จากภายนอกมากขึ้นทั้งโครงการบริการวิชาการและโครงการวิจัย	การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	จำนวนโครงการที่ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 2 โครงการต่อปี	2	100	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและบุคลากรของสถาบัน	-
องค์ประกอบที่ 5									
สถาบันจะวางแผนในการดำเนินการตรวจประกันคุณภาพให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นและในขณะเดียวกันจะส่งบุคลากรเพื่อเข้าร่วมกับสำนักประกันฯ ในการโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพเพื่อไปเรียนรู้การจัดเตรียมเอกสารจากหน่วยงานอื่น ๆ	1. โครงการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการเยี่ยมบ้านประกันคุณภาพ	-	บุคลากรของสถาบันมีการเข้าร่วมโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพอย่างน้อย 1 ครั้ง	2	100	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและคณะกรรมการประกันคุณภาพ	-

ตารางที่ 15 (ต่อ)

1. แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	2. ชื่อโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	3. ชื่อกิจกรรมที่สอดคล้องกับโครงการ	4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ผลการดำเนินงานตามกิจกรรม	6. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ	7. งบประมาณที่ใช้อย่างจริง	8. ผู้รับผิดชอบ		9. หมายเหตุ
							8.1 ผู้กำกับดูแล	8.2 ผู้ปฏิบัติงาน	
ดำเนินการเพิ่มสูตรการคำนวณในดัชนีเชิงปริมาณของผลการรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ในปี 2553	-	-		2	100	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและคณะกรรมการการประกันคุณภาพ	-
องค์ประกอบที่ 6									
ดำเนินการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันในการสรุปผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	การประชุม	การประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน	ดำเนินการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในการสรุปผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2	100	-	ผู้บริหาร	ผู้บริหารและบุคลากรของสถาบัน	

หมายเหตุ : 0= ยังไม่ได้ดำเนินการ 1= อยู่ระหว่างดำเนินการ 2= ดำเนินการเสร็จสิ้น