



รายงานการประเมินตนเอง  
(Self Assessment Report : SAR)  
ประจำปีงบประมาณ 2559

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

# บทที่ 1

## ส่วนนำ

### 1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

#### ชื่อหน่วยงาน

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

#### ที่ตั้ง

ชั้น 4 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

#### ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2538 งานวิเทศสัมพันธ์ได้ถูกก่อตั้งขึ้นโดยขึ้นตรงต่ออธิการบดี ต่อมางานวิเทศสัมพันธ์ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานวางแผนและพัฒนา

ในปี พ.ศ. 2544 คณะกรรมการบริหารสถาบัน (กบส.) ในการประชุมครั้งที่ 2/2544 เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2544 ได้มีมติให้แยกงานวิเทศสัมพันธ์ออกจากสำนักงานวางแผนและพัฒนา ไปจัดตั้งเป็นหน่วยวิเทศสัมพันธ์โดยขึ้นตรงกับอธิการบดีและรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานด้านวางแผนและพัฒนา เพื่อให้การบริหารงานวิเทศสัมพันธ์เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปี พ.ศ. 2546 เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการติดต่อประสานงานในโครงการความร่วมมือและแลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ อาสาสมัคร และนักศึกษา กับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ รวมถึงการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศเพื่อปฏิบัติหน้าที่งานสอน หน่วยวิเทศสัมพันธ์จึงได้ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานวิเทศสัมพันธ์

ในปี พ.ศ. 2547 หน่วยวิเทศสัมพันธ์ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานวิเทศสัมพันธ์โดยขึ้นตรงกับรองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานวิเทศสัมพันธ์และหัวหน้างานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ในเดือนมีนาคม 2548 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหาร งาน ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์อีกครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการติดต่อประสานงานในโครงการความร่วมมือและแลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่หลากหลายรูปแบบและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ อาสาสมัครและนักศึกษา กับ

สถาบันการศึกษาต่างประเทศ ตลอดจนการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศเพื่อปฏิบัติหน้าที่งานสอน และการพัฒนาด้านหลักสูตรการเรียนการสอน โดยให้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม และมีรองผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์เป็นผู้กำกับและรับผิดชอบ

ต่อมาในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ตามที่ สภามหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 12/2557 เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2557 ได้มีมติอนุมัติให้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ พ.ศ. 2557 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2557 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป ให้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่ากอง มีการบริหารงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้ช่วยอธิการบดีที่รับผิดชอบงานด้านการต่างประเทศ เป็นผู้บังคับบัญชาและกำกับติดตาม และมอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

## 2. วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์

### วิสัยทัศน์

ภายในปี 2562 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จะเป็นหน่วยงานบริการเชิงรุกด้านการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรสู่ความเป็นสากล

### พันธกิจ

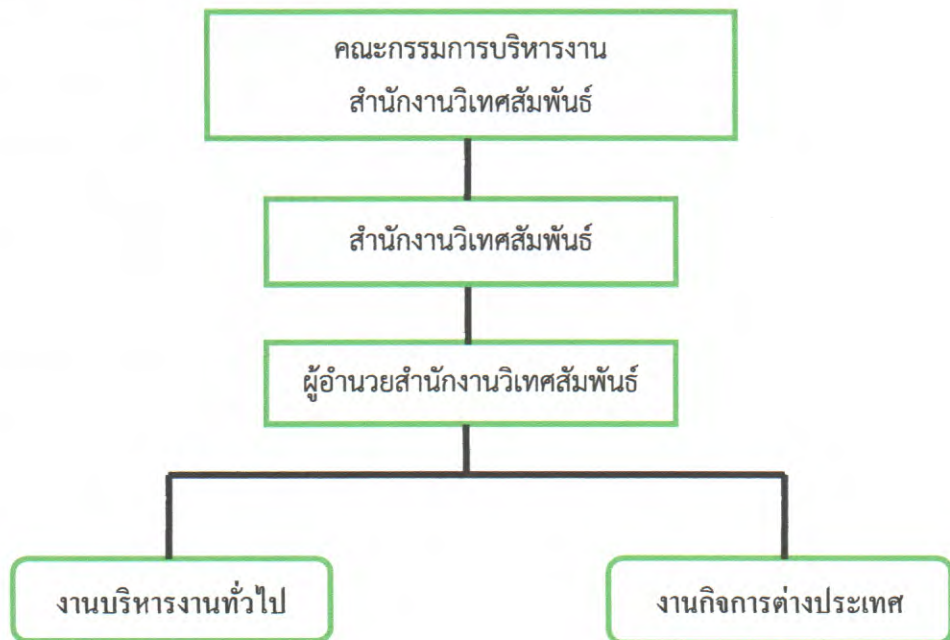
1. ยกระดับด้านการประสานงานในกิจการต่างประเทศให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เสริมสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ รวมถึงสร้างเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัยและสถาบันต่างประเทศ
3. สนับสนุนการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัยและสถาบันต่างประเทศ
4. สนับสนุน ผลักดันและเอื้ออำนวยให้เกิดบริบทความเป็นนานาชาติให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ก้าวสู่ความเป็นนานาชาติ
2. เพื่อให้เกิดความร่วมมือในเชิงลึกระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศ
3. เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนนักศึกษา/บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศ
4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีบริบทที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการศึกษานานาชาติ

### 3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

#### 3.1 โครงสร้างการบริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์



### 3.2 โครงสร้างงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์



#### 4. รายชื่อผู้บริหาร / กรรมการบริหารหน่วยงาน



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทมรัศมี นาคนิชฐนนต์  
ผู้ช่วยอธิการบดี



อาจารย์ ดร. ปวีณา โขสีโต  
ผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์



นางสาวนิตา พรินทรากุล  
หัวหน้างานกิจการต่างประเทศ



นางสาวมณัญชา วงศ์อ้าย  
นักวิเทศสัมพันธ์



นางสาวลักษิกา อาจวิจิตร  
นักวิเทศสัมพันธ์



นางสาวลวิณรัตน์ บุทะ  
นักวิเทศสัมพันธ์

5. บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2558 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

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

6. ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่

ในปีงบประมาณ 2559 (เดือนตุลาคม 2558 – เดือนกันยายน 2559) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้รับจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 5,404,600 บาท (ห้าล้านสี่แสนสี่พันหกร้อยบาทถ้วน) จำแนกได้ดังนี้

6.1 งบประมาณเงินแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2559

ตารางที่ 2 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2559

แผนงาน/กิจกรรม	ประเภท งบรายจ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร	งบประมาณ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ
1 ค่าวัสดุสำนักงาน	งบดำเนินงาน	30,000	29,999.45	0.55
2 ค่าสาธารณูปโภค	งบดำเนินงาน	25,000	25,000	0
3 ค่าใช้จ่ายในการบำรุง ดูแล ซ่อมแซมครุภัณฑ์	งบดำเนินงาน	20,000	12,517	7,483

แผนงาน/กิจกรรม		ประเภท งบรายจ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร	งบประมาณ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ
4	หนังสือแนะนำมหาวิทยาลัย ฉบับภาษาอังกฤษ	งบดำเนินงาน	30,000	30,000	0
5	คำจัดพิมพ์หัวข้อหมาย ภาษาอังกฤษ	งบดำเนินงาน	8,000	8,000	0
6	โครงการพัฒนาบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	งบดำเนินงาน	20,000	19,366	634
7	โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	งบดำเนินงาน	12,500	12,500	0
8	พัฒนางานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา การ ดำเนินการเพื่อจัดการความรู้ (KM) และพัฒนางานเพื่อ ดำเนินการด้านการบริหาร ความเสี่ยงและควบคุมภายใน	งบดำเนินงาน	30,000	29,971	29
9	โครงการทุนพระราชทาน กัมพูชา	งบเงินอุดหนุน	748,500	660,400	88,100
<b>รวมงบประมาณแผ่นดิน</b>			<b>924,000</b>	<b>827,753</b>	<b>96,247</b>



## 6.2 งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2559

ตารางที่ 3 ตารางแสดงงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2559

แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม		ประเภท งบรายจ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร	งบประมาณ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ
1	ค่าวัสดุงานอนามัย และกำจัด สิ่งปฏิกูล (หอพักนานาชาติ)	งบดำเนินงาน	50,000	49,860	140
2	ค่าบำรุง ซ่อมแซม วัสดุ ครุภัณฑ์หอพัก (หอพัก นานาชาติ)	งบดำเนินงาน	170,000	168,768	1,232
3	ค่าจัดซื้อครุภัณฑ์หอพัก	งบลงทุน	167,600	150,750	16,850
4	การดำเนินการสร้างและ กระชับความสัมพันธ์กับ เครือข่ายความร่วมมือทาง วิชาการกับมหาวิทยาลัย/ สถาบันต่างประเทศ	งบดำเนินงาน งบรายจ่ายอื่น	135,000 1,155,000	131,671 1,127,025	3,329 27,975
5	โครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์ กับมหาวิทยาลัย/ สถาบันการศึกษา ต่างประเทศ	งบดำเนินงาน งบรายจ่ายอื่น	10,000 40,000	4,550 32,612	5,450 7,388
6	โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา กับมหาวิทยาลัย/สถาบัน ต่างประเทศ (Exchange Student Program)	งบเงินอุดหนุน	1,406,000	1,379,000	27,000
7	ค่าใช้จ่ายในการต้อนรับและ จัดซื้อของที่ระลึกสำหรับแขก ต่างประเทศของมหาวิทยาลัย	งบดำเนินงาน	294,000	284,051	9,949
8	ค่าตอบแทนการสอน นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยน จาก Guangxi University for Nationalities (3+1)	งบดำเนินงาน	171,200	152,096	19,104

แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม		ประเภท งบรายจ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร	งบประมาณ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ
9	ค่าตอบแทนการสอน นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยน จาก Guangxi University for Nationalities (2+2)	งบดำเนินงาน	124,000	123,000	1,000
10	ค่าตอบแทนการสอน นักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยน จาก Yunnan Normal University Business School	งบดำเนินงาน	137,000	136,400	600
11	ค่าตอบแทนการสอน ภาษาไทยสำหรับนักศึกษา โครงการแลกเปลี่ยน	งบดำเนินงาน	47,000	46,989	11
12	การประชุมนิเทศและปัจฉิม นิเทศน์ศึกษานานาชาติ	งบดำเนินงาน	110,000	108,554	1,446
13	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนด้าน วัฒนธรรมนานาชาติ	งบดำเนินงาน	17,200	14,705	2,495
14	การจัดทัศนศึกษาสำหรับ นักศึกษาตามโครงการ แลกเปลี่ยนจาก Guangxi University for Nationalities สาธารณรัฐ ประชาชนจีน	งบดำเนินงาน	13,200	12,610	590
15	การจัดทัศนศึกษาสำหรับ นักศึกษาตามโครงการ แลกเปลี่ยนจาก Yunnan Normal University Business School สาธารณรัฐประชาชนจีน	งบดำเนินงาน	124,600	107,390	17,210

แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม	ประเภท งบรายจ่าย	งบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร	งบประมาณ เบิกจ่าย	งบประมาณ คงเหลือ	
16	โครงการแข่งขันกีฬาและ วัฒนธรรมนักศึกษานานาชาติ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาคเหนือตอนบน	งบดำเนินงาน	180,100	151,505	28,595
17	โครงการการแข่งขันกีฬาและ เทศกาลอาหารวัฒนธรรม นานาชาติของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่กับ มหาวิทยาลัยในจังหวัด เชียงใหม่	งบดำเนินงาน	50,000	0	50,000
18	โครงการแข่งขันกีฬาเชื่อม สัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่กับ มหาวิทยาลัยชิกะ	งบดำเนินงาน	56,900	53,590	3,310
19	โครงการ Passage to ASEAN	งบดำเนินงาน งบเงินอุดหนุน	4,800 17,000	1,516 0	3,284 17,000
<b>รวมงบประมาณเงินรายได้</b>			<b>4,480,600</b>	<b>4,236,642</b>	<b>243,958</b>

## 7. เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรม

### 7.1 อัตลักษณ์ (Identity)

ศูนย์กลางการประสานงานด้านกิจการต่างประเทศ

### 7.2 เอกลักษณ์ (Uniqueness)

หน่วยงานเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนด้านการต่างประเทศ

### 7.3 ค่านิยมร่วม (Core value)

เสียสละ อดทน กระตือรือร้น

### 7.4 วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

สร้างสรรค์ มุ่งมั่น ร่วมมือกันเพื่อความเป็นเลิศ

## 8. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2558	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 1 : ด้านประสิทธิภาพผล</b>	
<p>(1) ควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อความสะดวกในการสร้างสารสนเทศ</p> <p>(2) ควรกำกับติดตามตัวบ่งชี้ที่ไม่ได้ดำเนินการหรือไม่บรรลุเป้าหมายเพื่อการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินงานในปีถัดไป</p>	<p>(1) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้ประสานงานสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยร่วมกับการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน และได้นำระบบสารสนเทศดังกล่าวใช้ในการบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>(2) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการกำกับติดตาม ตัวบ่งชี้ ในกิจกรรมต่างๆ ตามแผนงานผ่านการประชุมสำนักงานประจำเดือนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงได้มีการทบทวนหรือปรับตัวบ่งชี้ให้เหมาะสมกับโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานอยู่เพื่อให้การกำกับ ติดตาม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<b>องค์ประกอบที่ 2 : ด้านคุณภาพ</b>	
<p>(1) ควรมีการกำหนดแผนการให้บริการที่ชัดเจนในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง</p> <p>(2) ควรมีการเก็บแบบสอบถามด้านต่างๆ เช่น แบบสำรวจความต้องการ แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการในหลายช่องทาง เช่น Online ผ่าน Social network โดยการพัฒนา</p>	<p>(1) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการสำรวจความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้บริการและนำมาวางแผนร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ กับผู้บริหาร ซึ่งทำให้ได้แผนการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อนำมา</p>

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2558	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ
<p>แบบสอบถามจาก Google หรือ Facebook แบบโหวต เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย และสามารถเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการต่างวิทยาเขตได้มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการต่อไป</p> <p>(3) ควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกันคุณภาพระหว่างเครือข่ายหน่วยงานมากกว่า 12 หน่วยงาน</p>	<p>ให้บริการผู้รับบริการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป</p> <p>(2) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการใช้วิธีการสำรวจ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย โดยใช้แบบสอบถาม 2 ภาษา ที่ผ่านวิธี ตอบผ่านแบบสอบถาม ความคิดเห็นที่แจกเป็นเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ทั้งไทยและต่างประเทศ รวมถึงผ่านวิธีการสำรวจโดยใช้ระบบ on-line โดยใช้ Google survey ผ่านเว็บไซต์ และ Facebook ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>(3) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้เข้าร่วมกิจกรรมประชุมเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<b>องค์ประกอบที่ 3 : ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน</b>	
<p>(1) ควรมีมาตรการในการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในเรื่องวัฒนธรรมสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมมากกว่าการใช้รูปภาพเพียงอย่างเดียว</p>	<p>(1) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการประเมินคะแนนกิจกรรม 5ส คือ หัวหน้างานกิจการต่างประเทศ ในการประเมิน โดยใช้แบบประเมิน 5ส ประเมินคะแนนบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ทุกวันศุกร์และนำเสนอผู้บริหารในการพัฒนาและ</p>

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน ปีการศึกษา 2558	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ
	<p>ปรับปรุง รวมถึงเสนอในที่ประชุม สำนักงานทุกเดือนและรายงานกิจกรรม 5ส ในปีงบประมาณ 2559 เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรให้จัดสำนักงานให้ มีความสะอาดและมีสภาพแวดล้อมที่ดีอยู่ เสมอ</p> <p>(2) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ส่งเสริมและ สนับสนุนบุคลากรให้มีส่วนร่วมใน กิจกรรมเชิงวัฒนธรรมที่มหาวิทยาลัยจัด ขึ้น โดยมีการนำเสนอในที่ประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ประจำเดือนและมี การรายงานการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ</p>
<b>องค์ประกอบที่ 4 : ด้านการพัฒนาหน่วยงาน</b>	
<p>(1) ควรใช้ข้อมูลจากผลการประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาข้อมูล หรือทบทวนเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ ต่อเนื่อง</p>	<p>(1) มีการประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการผ่านทางระบบเว็บไซต์ของ หน่วยงานเพื่อให้ได้ทราบผลการประเมิน ผู้รับบริการอย่างกว้างขวางและ หลากหลายเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ระบบสารสนเทศของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น</p>

## บทที่ 2

### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานสนับสนุนตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้
<b>องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล</b>		
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
1.2	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	ผลผลิต
1.3	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน	ผลลัพธ์
<b>องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ</b>		
2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ผลผลิต
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลผลิต
2.3	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ
<b>องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน</b>		
3.1	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ
3.2	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ
3.3	การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	ปัจจัยนำเข้า
3.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิต
<b>องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน</b>		
4.1	การพัฒนากระบวนการข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	กระบวนการ
4.2	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ปัจจัยนำเข้า



## องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1                      กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้                      กระบวนการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

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

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่ กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม แผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมี การระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและ ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ 2559 (1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 )

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

#### เกณฑ์การประเมิน

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

## ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ 8 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้จัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนกลยุทธ์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559–2563) ในวันที่ 18 พฤศจิกายน 2558 ณ ห้องประชุมเอื้องแววมยุรา ชั้น 2 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ โดยบุคลากรทุกคนได้ร่วมกันพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยนำข้อมูลโครงการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ปีที่ผ่านมา (2558) รวมถึงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะกรรมการประเมินฯ เป็นข้อมูลในการทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน (1.1-1-1 และ 1.1-1.2) และได้มีการแปลงแผนสู่การปฏิบัติการประจำปี 2559 อีกทั้งมีการเสนอแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559–2563) ให้แก่ผู้บริหารหน่วยงานในการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2558 วาระที่ 3.2 (1.1-1-4) โดยผู้บริหารให้แนวทางกับบุคลากรเพื่อนำไปปรับแผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย อีกครั้ง</p>	<p>1.1-1-1 รายงานประจำปี 2558</p> <p>1.1-1-2 รายงานผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ วันพุธที่ 18 ธันวาคม 2558</p> <p>1.1-1-3 แผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559 - 2563)</p> <p>1.1-1-4 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2558 วันพุธ ที่ 9 ธันวาคม 2558 วาระที่ 3.2</p> <p>1.1-1-5 แผนผังแสดงความเชื่อมโยงของแผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย</p> <p>1.1-1-6 รายงานผลการดำเนินโครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้จัดกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) โดยมีการทบทวนแผนกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และนโยบายของมหาวิทยาลัย ในวันที่ 2 พฤษภาคม 2559 (1.1-1-5) ผลจากการทบทวนทำให้ได้แผนกลยุทธ์ที่ความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (1.1-1-6)</p>	
ข้อ 2	<p><b>2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน</b></p> <p>หลังจากผู้บริหารและบุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนกลยุทธ์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการถ่ายทอดเผยแพร่แผนกลยุทธ์ให้กับบุคลากรในการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2558 วาระที่ 3.2 (1.1-2-1) และได้มีการเผยแพร่โดยจัดทำบันทึกข้อความเพื่อแจ้งให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถ Download ข้อมูลแผนกลยุทธ์ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="http://www.iao.cmru.ac.th">http://www.iao.cmru.ac.th</a> (1.1-2-2)</p>	<p>1.1-2-1 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2558 วันพุธ ที่ 9 ธันวาคม 2558 วาระที่ 3.2</p> <p>1.1-2-2 หนังสือบันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.20.02/ลงวันพุธ ที่ 1 มิถุนายน 2559 เรื่องขอเผยแพร่แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>
ข้อ 3	<p><b>3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1-3-1) โดยได้นำแผนกลยุทธ์มาถ่ายทอด/ชี้แจง ต่อผู้บริหารและบุคลากร ถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ รวมถึงโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการในแต่ละภารกิจ</p>	<p>1.1-3-1 แผนปฏิบัติการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>หลักและสอดคล้องในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้กำหนดตัวชี้วัดของโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินงานกิจกรรมงบประมาณและผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ/กิจกรรม นำมาเชื่อมโยงเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนแผนกลยุทธ์และแปลงแผนสู่การปฏิบัติการ เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2558 ณ ห้องประชุมเอื้องงามมยุรา อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (1.1-3-2)</p>	<p>1.1-3-2 รายงานผลการดำเนินโครงการทบทวนแผนกลยุทธ์และแปลงปฏิบัติการประจำปี 2559</p>
ข้อ 4	<p><b>4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</b></p> <p>หน่วยงานได้กำหนดค่าเป้าหมายเพื่อวัดผลสำเร็จของตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ (1.1-4-1) และได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละเป้าประสงค์ ในแผนกลยุทธ์ นอกจากนี้ได้แปลงแผนกลยุทธ์ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดโครงการ/กิจกรรมซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม ค่าเป้าหมายงบประมาณ และผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน เพื่อวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานของหน่วยงานและบุคลากร (1.1-4-2)</p>	<p>1.1-4-1 แผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563)</p> <p>1.1-4-2 แผนปฏิบัติการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 5	<p><b>5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ครบตามพันธกิจของหน่วยงาน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้นำแผนปฏิบัติการ ประจำปีมาจัดทำปฏิทินกิจกรรม สำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งได้กำหนด โครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการ (1.1-5-1) และได้มีการดำเนินงานตามปฏิทินกิจกรรมและ แผนปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และ วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน โดยได้รายงานผล การดำเนินงานในรายงานประจำปี สำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ ประจำปี 2559 (1.1-5-2)</p>	<p>1.1-5-1 ปฏิทินกิจกรรม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี งบประมาณ 2559</p> <p>1.1-5-2 รายงานประจำปี สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>
ข้อ 6	<p><b>6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการติดตามผล การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับไว้ใน โครงการ/กิจกรรมกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 รอบระยะเวลา 6 เดือน และ 12 เดือน ต่อผู้บริหารหน่วยงานในที่ ประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 7/2559 วาระที่ 4.4 (1.1-6-1) ต่อมหาวิทยาลัย ตามลำดับ (1.1-6-2 และ 1.1-6-3)</p>	<p>1.1-6-1 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 7/2559 วันจันทร์ ที่ 4 เมษายน 2559 วาระที่ 4.4</p> <p>1.1-6-2 รายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 รอบ 6 เดือน</p> <p>1.1-6-3 รายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 รอบ 12 เดือน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 7	<p><b>7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้รับไว้ในแผนกลยุทธ์โดยเปรียบเทียบผลของการดำเนินงานกับค่าเป้าหมาย โดยจัดทำรายงานประจำปี สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ 2559 (1.1-7-1) และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของสำนักงานในปีงบประมาณต่อไป (1.1-7-2 และ 1.1-7-3)</p>	<p>1.1-7-1 รายงานประจำปี สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ 2559</p> <p>1.1-7-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2559 วันพฤหัสบดี ที่ 6 ตุลาคม 2559 วาระที่ 4.1</p> <p>1.1-7-3 หนังสือบันทึกข้อความ ที่ ศธ.0533.20.01/ลงวันอังคาร ที่ 11 ตุลาคม 2559 เรื่องขอส่งรายงานประจำปี 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p>
ข้อ 8	<p><b>8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้นำข้อเสนอแนะของผู้บริหารมาพิจารณาทบทวน โดยได้ร่วมกันวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรมที่ได้ดำเนินการที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค นำมาปรับปรุง แก้ไขแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2559 ณ โรงแรมชลธารา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (1.1-8-1) และจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2560 ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.1-8-2)</p>	<p>1.1-8-1 รายงานผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>1.1-8-2 (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2560</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

#### จุดแข็ง

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี ทำให้หน่วยงานมีกระบวนการพัฒนาแผนที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

#### จุดที่ควรพัฒนา

เพิ่มความเข้าใจให้กับบุคลากรในการกำหนดตัวชี้วัดตลอดจนการประเมินผลโครงการ และตัวชี้วัดบางตัวยังเป็นตัวชี้วัดที่ไม่สามารถควบคุมได้

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : อาจารย์ ดร.ปวีณา โฉมสีโต	โทรศัพท์ : 053-885862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาววันรัตน์ บุทะ	โทรศัพท์ : 053-885862



## ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต (ตามปีงบประมาณ)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยประเด็นการประเมินผล มุ่งเน้นผลงานที่สะท้อนบทบาทตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จากการนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 2) ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ
- 3) พัฒนางานวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน ตลอดจนส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
- 4) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทางด้านภาษาศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว
- 5) พัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน
- 6) พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น
- 7) พัฒนาระบบการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

### สูตรการคำนวณ

จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ  
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

-----X 100

จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี  
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน

### เกณฑ์การประเมิน

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

### ผลการดำเนินงาน

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนการดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย โดยได้พัฒนาแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทางด้านภาษา ศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว และได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559 – 2563) ซึ่งได้ระบุตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ที่สอดคล้องในแต่ละเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ รายละเอียดดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการต่างประเทศให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 6 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 4 ตัวชี้วัด
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร เพื่อให้มีทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เอื้ออำนวยให้สามารถประกอบอาชีพทั้งในระดับภูมิภาคอาเซียนและนานาชาติ จำนวน 9 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 12 ตัวชี้วัด
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนามหาวิทยาลัยให้มีบริบทที่เอื้อต่อการจัดการศึกษานานาชาติ จำนวน 5 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 7 ตัวชี้วัด
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 7 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 14 ตัวชี้วัด

## ข้อมูลดำเนินการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	35 ตัวชี้วัด
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	37 ตัวชี้วัด
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ 94.59

## การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
ร้อยละ 92	94.59	✓	5	95

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- 1.2-1-1 แผนปฏิบัติการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559
- 1.2-1-2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 ครั้งที่ 1 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2558 – มีนาคม 2559)
- 1.2-1-3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี งบประมาณ 2559 ครั้งที่ 2 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : อาจารย์ ดร.ปวีณา โขสิโต	โทรศัพท์ : 053-885862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาวลวิณรัตน์ บุหะ	โทรศัพท์ : 053-885862

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหา และกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

**หลักธรรมาภิบาล** หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการ ต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้ มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วน และมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารผลและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

#### เกณฑ์การประเมิน

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

#### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 7 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>1. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า</p> <p>ผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทในการบริหารจัดการหน่วยงานตามพันธกิจ ซึ่งเป็น การปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ พ.ศ.2557 (1.3-1-1 และ 1.3-1-2 ) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีผู้อำนวยการเป็นผู้ดูแลและกำกับกับการดำเนินงานของสำนักงาน ให้เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ผ่านการประชุมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการปรึกษาหารือเพื่อทำแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานเป็นประจำทุกครั้งที่มีการประชุมหน่วยงาน (1.3-1-3) และผู้บริหารมีการ</p>	<p>1.3-1-1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ พ.ศ. 2557</p> <p>1.3-1-2 คำสั่งแต่งตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 3526/2557 เรื่องแต่งตั้ง ผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-1-3 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ปี 2558-2559</p> <p>1.3-1-4 รายงานผลการประเมินตนเองของผู้บริหาร หน่วยงาน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	ประเมินผลการบริหารงานตนเองเพื่อพัฒนางาน งานวิเทศสัมพันธ์ต่อไป (1.3-1-4)	
ข้อ 2	<p><b>2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน</b></p> <p>ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน คือ <b>“ภายในปี 2562 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จะเป็นหน่วยงานบริการเชิงรุกด้านการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรสู่ความเป็นสากล”</b> โดยได้มีการกำหนดทิศทางการทำงานโดยใช้แผนกลยุทธ์ (1.3-2-1) และแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-2-2)</p> <p>นอกจากนี้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานวิเทศสัมพันธ์ โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศฐานข้อมูลนักศึกษาต่างชาติร่วมกับสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ทำให้หน่วยงานมีระบบฐานข้อมูลนักศึกษา และมีการเก็บฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ (MOU) (1.3-2-3 และ 1.3-2.4) อีกทั้งหน่วยงานมีการสำรวจความต้องการในการรับบริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และผลการสำรวจที่ต้องการใช้บริการมากที่สุด คือ “งานเอกสารเกี่ยวกับวีซ่า/ใบอนุญาตทำงาน” ซึ่งความต้องการข้อนี้ทำให้หน่วยงานได้จัดกิจกรรมการ</p>	<p>1.3-2-1 แผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-2-2 แผนปฏิบัติการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>1.3-2-3 หนังสือบันทึกข้อความที่ ศธ.0533.20.02/289 วันที่ 11 ธันวาคม 2558 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดทำระบบฐานข้อมูลนักศึกษาต่างชาติ</p> <p>1.3-2-4 หนังสือบันทึกข้อความจากสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่ ศธ 0533.08.01.03/343 วันที่ 5 ตุลาคม 2559 เรื่องขอส่งมอบระบบฐานข้อมูลนักศึกษาต่างชาติ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>จัดการความรู้ (KM) และได้แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่า และการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” เพื่อให้คณะ สำนักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือเป็น แนวปฏิบัติต่อไป (1.3-2-5) อีกทั้งหน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ และนำผลการประเมินความพึงพอใจ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ประกอบการพิจารณาในการพัฒนาแผนงานโครงการ/กิจกรรม ใน ปีงบประมาณต่อไป (1.3-2-6)</p>	<p>1.3-2-5 รายงานผลการสำรวจ ความต้องการขอใช้บริการงาน วิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-2-6 รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>
ข้อ 3	<p><b>3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถ สื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามแผนของ หน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน</b></p> <p>ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการกำกับ ติดตาม การประเมินผลการดำเนินงานที่มอบหมาย รวมทั้งมีการสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตาม แผนของหน่วยงาน โดยกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลผ่านช่องทางดังต่อไปนี้</p> <p>1. การรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ ใน รูปแบบการบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของ บุคลากรและบนระบบ D – Portfolio &amp; Knowledge Management System (<a href="http://www.portfolio.cmru.ac.th">www.portfolio.cmru.ac.th</a>) ซึ่งบุคลากรจะ รายงานให้ผู้บริหารทราบทุกวันสุดท้ายของสัปดาห์ ผู้บริหารกำกับ ติดตามและนำข้อมูลดังกล่าวมา วางแผน/ปรับปรุงการทำงานในสัปดาห์ต่อไป ร่วมกัน (1.3-3-1)</p>	<p>1.3-3-1 รายงานผลการ ดำเนินงานและการบันทึกการ ปฏิบัติงานประจำวันของ บุคลากร</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>2. การประชุมประจำเดือนของสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ โดยให้ผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ รายงานผล/ความคืบหน้า การดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามแผนปฏิบัติการ (1.3-3-2)</p> <p>3. การจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณ ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 (รอบ 6 เดือน) และรายงานประจำปี 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-3-3 และ 1.3-3-4) ซึ่งเป็นการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลที่ได้เป็นสารสนเทศสำหรับการบริหาร ปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป</p>	<p>1.3-3-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>1.3-3-3 รายงานผลการใช้งบประมาณตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 (รอบ 6 เดือน)</p> <p>1.3-3-4 รายงานประจำปี 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p>
ข้อ 4	<p><b>4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม</b></p> <p>ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์โดยผู้อำนวยการ ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคลากรในการดูแล ควบคุมและกำกับ การดำเนินงานในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ (1.3-4-1) นอกจากนี้ยังมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม โดยผู้บริหารมีหน้าที่ กำกับ ติดตาม และให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน และกำหนด ผู้รับผิดชอบงานโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 (1.3-4-2)</p> <p>ผู้บริหารยังกำหนดให้มีการประชุม หน่วยงาน เพื่อปรึกษาหารือในการหาแนวทางในการดำเนินงาน และการเตรียมงานโครงการ/กิจกรรม แจ้งกำหนดการ รวมถึงการให้บุคลากรผู้รับผิดชอบ</p>	<p>1.3-4-1 แผนกลยุทธ์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-4-2 แผนปฏิบัติการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>



เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>โครงการ/กิจกรรมต่างๆ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและเพื่อให้รายงานความคืบหน้าโครงการ/กิจกรรม ในการประชุมประจำเดือนทุกครั้ง (1.3-4-3) และมอบหมายภาระงานบุคลากร ในการดำเนินงานแต่ละโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น (1.3-4-4)</p>	<p>1.3-4-3 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 - 2559</p> <p>1.3-4-4 คำสั่งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 3/2558 เรื่อง การมอบหมายงานบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินงานโครงการต่างๆ</p>
ข้อ 5	<p>5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ</p> <p>ผู้บริหารเข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลาดนัดความรู้ (KM Shopping day) เรื่อง การพัฒนาองค์กร เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และนำมาถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากร รวมถึงกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ในที่ประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 9/2559 ระเบียบวาระที่ 1.2 (1.3-5-1 และ 1.3-5-2) และบุคลากรนำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บริหารมาใช้ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เรื่อง “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศของคณะ/สถาบัน สำนัก นำไปปฏิบัติ (1.3-5-3)</p>	<p>1.3-5-1 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ 2561/2559</p> <p>1.3-5-2 การประชุมสำนักวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 9/2559 วันพฤหัสบดี ที่ 28 กรกฎาคม 2559 วาระที่ 1.2</p> <p>1.3-5-3 แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ”</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>นอกจากนี้ยังส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัยและส่วนของหน่วยงานภายนอกที่ได้จัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากการมอบหมายให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรเข้าร่วมการอบรมด้านการเพิ่มประสิทธิภาพสำนักงานด้วย Word และ Excel” (1.3-5-4)</li> <li>- บุคลากรเข้าร่วมการอบรมงานด้านการพัฒนาหัวหน้างาน 360 องศา เพื่อความสำเร็จขององค์กรยุคใหม่ (1.3-5-5)</li> <li>- บุคลากรเข้าร่วมการอบรมด้านเทคนิคการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับพิธีกรดำเนินรายการ (1.3-5-6)</li> <li>- ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ศึกษาเรียนรู้การดำเนินงานด้านการต่างประเทศและการพัฒนางานด้านวิเทศสัมพันธ์ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างกัน และนำความรู้มาทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ณ หน่วยงานกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจรัลเกษม กรุงเทพมหานคร (1.3-5-7)</li> </ul>	<p>1.3-5-4 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ 924/2559</p> <p>1.3-5-5 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ 2722/2559</p> <p>1.3-5-6 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ 2723/2559</p> <p>1.3-5-7 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ 1400/2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 6	<p><b>6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล</b>  <b>โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วน</b>  <b>ได้ส่วนเสีย</b></p> <p>ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีการบริหารจัดการงานด้วยระบบธรรมาภิบาล และเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนางานด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ด้าน ดังนี้</p> <p><b>1. หลักประสิทธิผล</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ให้บรรลุผลตามแผนงานที่ตั้งไว้ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่ได้รับงบประมาณดำเนินการประจำปี และรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล รวมถึงมีการจัดทำรายงานประจำปี 2559 เพื่อนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย (1.3-6-1 และ 1.3-6-2)</p> <p><b>2. หลักประสิทธิภาพ</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานการปฏิบัติงานด้านต่างๆ อาทิ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการเงินและงบประมาณ ใช้ระบบ 3 มิติ ในการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยมีการใช้งบประมาณตามแผน/เป้าหมาย (1.3-6-3)</li> <li>- ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้ระบบ EGP ในการจัดซื้อจัดจ้าง และมีการปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการใช้งบประมาณอย่างถูกต้องและคุ้มค่า โดยพิจารณาจากใบเสนอราคา</li> </ul>	<p>1.3-6-1 รายงานประจำปี 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-6-2 รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ 2559 (รอบ 12 เดือน)</p> <p>1.3-6-3 ระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ 3 มิติ</p> <p>1.3-6-4 ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง EGP</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>จากร้านค้า/เจ้าของกิจการ จากหลายแห่ง (1.3-6-4)</p> <p>- ด้านงานธุรการและสารบรรณ นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการจัดส่ง เอกสารต่างๆ ไปยังหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรวัสดุ เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงาน (1.3-6-5)</p> <p>- ด้านงานบุคคล นำระบบบริหารงานบุคคล (e-Personal) มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากรและการบันทึกการปฏิบัติงานราชการต่างๆ (1.3-6-6)</p> <p><b>3. หลักการตอบสนอง</b></p> <p>มีการบริการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-6-7) และบน Facebook ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-6-8) นอกจากนี้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ยังมีการให้บริการตามพันธกิจที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยมีการสำรวจ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความต้องการในการรับบริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-6-9)</li> <li>2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-6-10)</li> </ol> <p>เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาหน่วยงานต่อไป</p> <p><b>4. หลักความรับผิดชอบ</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีคำสั่งแต่งตั้ง เรื่อง การมอบหมายงานบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และเพื่อให้</p>	<p>1.3-6-5 ระบบ e-Document</p> <p>1.3-6-6 ระบบ e-Personal</p> <p>1.3-6-7 เอกสารแสดงภาพหน้า Scholarship การประชาสัมพันธ์โครงการ Passage to ASEAN ณ เมือง ตานัง ประเทศเวียดนาม</p> <p>1.3-6-8 เอกสารแสดงหน้าประชาสัมพันธ์ข่าวสารบน Facebook</p> <p>1.3-6-9 รายงานผลการสำรวจความต้องการขอใช้บริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-6-10 รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-6-11 คำสั่งแต่งตั้งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 3 /2558 เรื่องการมอบหมายงานบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินงานโครงการต่าง ๆ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>การดำเนินงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ (1.3-6-11)</p> <p><b>5. หลักความโปร่งใส</b></p> <p>มีการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย (1.3-6-12) รวมถึงมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานด้านการเงิน มีหน้าที่ควบคุม/ตรวจสอบการใช้งบประมาณให้ถูกต้อง และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานด้านพัสดุ เพื่อให้การควบคุมพัสดุ ครุภัณฑ์และตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีความถูกต้อง โปร่งใสในการปฏิบัติงาน (1.3-6-13)</p> <p>มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการดำเนินการต่อสาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (1.3-6-14) อีกทั้งมีการรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ต่อผู้บริหารหน่วยงานเป็นประจำผ่านการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (1.3-6-15)</p> <p><b>6. หลักการมีส่วนร่วม</b></p> <p>มีการแบ่งงานตามโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน มีการแต่งตั้งบุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (1.3-6-16) ทั้งนี้ยังให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ร่วมกัน การวางแผนปฏิบัติการ ไปจนถึงการดำเนินกิจกรรม/โครงการ หรือภาระงานประจำโดยผ่านการประชุมหน่วยงาน เพื่อรับฟังความเห็น หรือข้อเสนอแนะและนำไปพัฒนา งาน (1.3-6-17)</p>	<p>1.3-6-12 รายงานผลการตรวจสอบสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ปี 2559</p> <p>1.3-6-13 คำสั่งแต่งตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องแต่งตั้งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>1.3-6-14 เอกสารแสดงภาพหน้าเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (<a href="http://www.iao.cmru.ac.th">http://www.iao.cmru.ac.th</a>)</p> <p>1.3-6-15 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี 2558-2559</p> <p>1.3-6-16 คำสั่งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2558 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>1.3-6-17 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี 2558-2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p><b>7. หลักการกระจายอำนาจ</b> มีการมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์อย่างชัดเจน โดยแต่งตั้งบุคลากรผู้รับผิดชอบในงานด้านต่างๆ ของวิเทศสัมพันธ์ (1.3-6-18)</p> <p><b>8. หลักนิติธรรม</b> ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีการบริหารงานภายใต้ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อปฏิบัติเดียวกันด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือนตามแนวทางการประเมินผลของมหาวิทยาลัย (1.3-6-19 และ 1.3-6-20)</p> <p><b>9. หลักความเสมอภาค</b> มีการปฏิบัติต่อบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ส่งเสริมให้ทุกคนมีสิทธิเข้าร่วมอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง โดยรับการสนับสนุนงบประมาณที่เท่าเทียมกัน (1.3-6-21)</p> <p><b>10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ</b> ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ บริหารจัดการงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นหาแนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและมีมติร่วมกัน (1.3-6-22)</p>	<p>1.3-6-18 ใบมอบหมายภาระงาน โครงการแข่งขันกีฬาและวัฒนธรรมนักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ตอนบน ในวันที่ 20 - 21 พฤศจิกายน 2558</p> <p>1.3-6-19 คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนค่าจ้าง เงินเดือน และค่าตอบแทนของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>1.3-6-20 ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ว่าด้วยจรรยาบรรณของ บุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550 - 2552</p> <p>1.3-6-21 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2558 วันพฤหัสบดี ที่ 22 ตุลาคม 2559 วาระที่ 1.4</p> <p>1.3-6-22 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี 2558-2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 7	<p>7. ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์นำผลการตรวจสอบภายในที่สำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยแจ้งผลการพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานในปีงบประมาณ 2560 (1.3-7-1) และนำข้อเสนอแนะจากการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2558 วาระที่ 4.1 (1.3-7-2) ไปใช้ในการพัฒนาและเป็นแนวทางการบริหารงานในปีงบประมาณ 2560 ดังนี้</p> <p>- มีทบทวนการพิจารณาปรับ แก้ไขตัวบ่งชี้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี โครงการ/กิจกรรมที่ไม่ได้มีการดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะ (1.3-7-3)</p>	<p>1.3-7-1 รายงานผลการตรวจสอบสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ปี 2559</p> <p>1.3-7-2 รายงานผลการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2559 เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560 ณ ห้องประชุมเอื้องงามมยุรา อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ วาระที่ 4.1</p> <p>1.3-7-3 (ร่าง) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2560</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

#### จุดแข็ง

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีผู้บริหารที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านต่างประเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์โดยตรง ซึ่งเป็นผู้มีความรอบรู้ในงานด้านต่างประเทศ ทำให้การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ

กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : อาจารย์ ดร.ปวีณา ไชยสินโต	โทรศัพท์ : 053-885862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาวลวันรัตน์ บุทะ	โทรศัพท์ : 053-885862

## องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

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

เกณฑ์การประเมิน

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



## ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p><b>1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่างๆ อย่างน้อย 3 ด้าน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่ให้บริการงานด้านต่างประเทศ ดังนั้น สำนักงานจึงมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่จะเป็นหน่วยงานให้บริการเชิงรุกด้านการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรสู่ความเป็นสากล จึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นงานด้านการบริการและส่งเสริมให้การบริการงานในด้านต่างๆ ของสำนักงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้สำรวจความต้องการขอใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงาน โดยสำรวจจากผู้ให้บริการ คือ อาจารย์และนักศึกษาไทยและต่างประเทศ ตามแบบฟอร์มที่ (2.1-1-1) ซึ่งมีการสำรวจใน 3 ส่วน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</li> <li>2) ความต้องการขอใช้บริการ</li> <li>3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ</li> </ol> <p>ซึ่งแบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ ประการที่ 1 เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและทราบถึงงานบริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>ประการที่ 2 เพื่อให้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์สามารถสำรวจความต้องการและทราบถึงความต้องการใช้บริการในด้านต่างๆ ในเบื้องต้นของผู้รับบริการ</p>	<p><b>2.1-1-1</b> แบบสำรวจความต้องการขอใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>เพื่อนำผลที่ได้รับมาสรุปและปรับปรุง/ พัฒนาการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ที่ ครอบคลุมถึงการบริการใน 5 ด้านให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>4) ด้านคุณภาพการให้บริการ</li> <li>5) ด้านระบบสารสนเทศ</li> </ol>	
ข้อ 2	<p><b>2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ (P)</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการประชุม ประเมินผลความต้องการขอใช้บริการงานในด้าน ต่างๆ ของผู้รับบริการของสำนักงาน ประจำปี งบประมาณ 2559 (2.1-2-1) พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความความต้องการรับบริการงาน เอกสารเกี่ยวกับวีซ่า/ใบอนุญาตทำงาน เป็นความ ต้องการที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.43 (2.1-2-2) ซึ่งเป็นความต้องการที่มากที่สุดของ ผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจในปีงบประมาณ 2558 เช่นเดียวกัน (คิดเป็นร้อยละ 37.50) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้ร่วมกันวางแผนเพื่อ พัฒนาการให้บริการในเรื่องดังกล่าวผ่านกิจกรรม การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) (2.1-2-3)</p> <p>จากผลการประเมินความต้องการรับบริการ ของผู้รับบริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จึงได้มีการประชุมให้มีการจัดทำแผนการให้บริการ</p>	<p>2.1-2-1 รายงานการประชุมสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 วาระที่ 5.8</p> <p>2.1-2-2 รายงานผลการสำรวจความ ต้องการขอใช้บริการในด้านต่างๆ ของ ผู้รับบริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.1-2-3 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.1-2-4 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 2/2559 วาระที่ 5.1</p> <p>2.1-2-5 แผนการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (2.1-2-4) จึงได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” จำนวน 2 ครั้ง และนำผลที่ได้มาสรุปและวางแผนการให้บริการของสำนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป</p> <p>และสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ยังมีการวางแผนร่วมกันในการทำแผนการให้บริการต่างๆ การปรับรูปแบบแบบฟอร์มขอใช้บริการงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีภาษาต่างประเทศ การจัดทำ Flow Chart ในการให้บริการงานด้านต่างๆ และการจัดทำแบบบันทึกการบริการให้คำปรึกษาและการให้บริการอื่นๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ และการจัดทำประเมินความต้องการรับบริการของผู้รับบริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์แบบ online เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีการวางแผนและบริหารงานการให้บริการของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอีกด้วย (2.1-2-5)</p>	
ข้อ 3	<p><b>3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด (D)</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้ให้บริการตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 (2.1-3-1) และได้ดำเนินการ</p>	2.1-3-1 แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ตามแผน เช่น การทำแบบฟอร์มการขอรับบริการ ทางด้านวีซ่า ใบอนุญาตทำงานของคนต่างชาติ (2.1-3-2) แบบฟอร์มขอใช้บริการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.1-3-3) และแบบฟอร์มการให้คำปรึกษาสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.1-3-4) ซึ่งออกแบบเป็น 2 ภาษา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ให้ผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงได้ทั้งในรูปแบบเอกสารและ Download ได้จาก website ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.1-3-5) และมีทะเบียนคุมการให้บริการต่างๆ เพื่อให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและตรวจสอบได้ (2.1-3-6)</p> <p>จากการวางแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559 ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” (2.1-3-7) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้ดำเนินการตามแผน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1/2559 ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559 ณ ห้องประชุมเอื้องสำเภางาม ชั้น 2 คณะวิทยาการจัดการ (2.1-3-8) โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลและบุคลากรจากคณะและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>	<p>2.1-3-2 แบบฟอร์มการขอรับบริการ ทางด้านวีซ่า ใบอนุญาตทำงานของคนต่างชาติ</p> <p>2.1-3-3 แบบฟอร์มขอใช้บริการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>2.1-3-4 แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>2.1-3-5 Print out หน้าเว็บไซต์ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ที่แสดงการให้บริการ Download เอกสาร <a href="http://www.iao.cmru.ac.th">http://www.iao.cmru.ac.th</a></p> <p>2.1-3-6 ทะเบียนคุมการให้บริการ ต่างๆ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>2.1-3-7 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.1-3-8 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2559 วาระที่ 4.1</p> <p>2.1-3-9 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 6/2559 วาระที่ 5.2</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>กับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศ ร่วม พูดคุยแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>2. การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2 /2559 ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและ กฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาต ทำงานของชาวต่างประเทศ” โดยเชิญเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมืองและเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางาน เป็นผู้ให้ความรู้ ในวันที่ 17 มีนาคม 2559 โดยมี คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลและ บุคลากรจากคณะและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศเข้าร่วม กิจกรรม (2.1-3-9)</p>	
ข้อ 4	<p><b>4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการ ให้บริการ (C)</b></p> <p>จากแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559 ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนการให้บริการ โดยสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้ จัดทำรายงานประจำปี งบประมาณ 2559 <b>(2.1-4-1)</b> เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตาม กิจกรรมให้บริการบุคลากรและนักศึกษาดังกล่าว นอกจากนี้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ยังนำผลการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <b>(2.1-4-2)</b> มารายงานผล</p>	<p><b>2.1-4-1</b> รายงานประจำปี งบประมาณ 2559</p> <p><b>2.1-4-2</b> รายงานผลความพึงพอใจใน การให้บริการของสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p><b>2.1-4-3</b> รายงานการประชุมสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 11/2559 วาระที่ 3.1</p> <p><b>2.1-4-4</b> แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p><b>2.1-4-5</b> รายงานผลการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ให้กับที่ประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.4-4-3) ใน 5 ด้านด้วยกัน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>4) ด้านคุณภาพการให้บริการ</li> <li>5) ด้านระบบสารสนเทศ</li> </ol> <p>จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ให้กับผู้รับบริการและหน่วยงาน อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่า และการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” (2.1-4-4) เป็นจำนวน 2 ครั้ง ได้มีผลของการดำเนินการตามแผนเป็นการจัดทำการบันทึกความรู้รายงานผู้บริหารและส่งให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อ่านและทดลองปฏิบัติ และรวบรวมเป็นรายงานผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ (2.1-4-5) และได้มีการสกัดความรู้จัดทำเป็น แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” (2.1-4-6) และได้เผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมถึงผู้ที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ได้ (2.1-4-7)</p>	<p>2.1-4-6 แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่า และการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ”</p> <p>2.1-4-7 Print out หน้าเว็บไซต์แสดงการให้ดาวน์โหลดรายงานผลการดำเนินกิจกรรมและแนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ”</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 5	<p>5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินการตามระบบ PDCA และนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในปีงบประมาณ 2559 (2.1-5-1) ซึ่งพบว่า การบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจที่ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือค่าเฉลี่ย 4.61 และมีข้อเสนอแนะ คือ กระบวนการไม่ซับซ้อน แต่เนื่องจากกระบวนการต่อวีซ่าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ดังนั้น การต่อวีซ่าควรที่จะสิ้นสุดก่อนกลางเดือนกันยายน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยทราบมากยิ่งขึ้น</p> <p>นอกจากนี้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ยังวางแผนที่จะพัฒนา Flow Chart ในการให้บริการงานบริการของสำนักงานด้านต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันและต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในปีต่อไป (2.1-5-2)</p>	<p>2.1-5-1 รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.1-5-2 แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ประจำปีงบประมาณ 2560</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

### จุดแข็ง

- มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

### จุดที่ควรพัฒนา

- ควรพัฒนาแบบการสำรวจความต้องการและแบบประเมินความพึงพอใจแบบ online ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แบบฟอร์มการดำเนินงานและแบบประเมินมีความชัดเจนและตรงความต้องการของผู้รับบริการ มีประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ควรมีการวิเคราะห์แผนการให้บริการและนำไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร. ปวีณา ไชลิตโต	โทรศัพท์ :	053-885862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	น.ส. ลักษณ์กา อาจวิจิตร	โทรศัพท์ :	053-885865



## ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา ประเด็นสำคัญ คือ

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

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

#### เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 5 ประเด็นดังนี้

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

#### ผลการดำเนินงาน

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานบริการด้านเอกสารและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรเพื่อเข้าสู่บริบทความเป็นสากล โดยได้มีการกำหนดให้มีการรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายงานต่อผู้บริหาร และได้มีประเมินผลใน 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ และ 3) ข้อเสนอแนะ

โดยได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559  
สรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย 4.61
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย 4.72
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีค่าเฉลี่ย 4.68
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย 4.64
ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน	มีค่าเฉลี่ย 4.65
<b>ความพึงพอใจเฉลี่ย 5 ด้าน</b>	<b>มีค่าเฉลี่ย 4.66</b>

ซึ่งผลการประเมินพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.72 อันดับที่ 2 คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 อันดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.65 อันดับที่ 4 คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 และอันดับที่ 5 คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ได้แก่

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คือ กระบวนการไม่ซับซ้อน แต่เนื่องจากกระบวนการต่อวีซ่าของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ดังนั้น การต่อวีซ่าควรที่จะสิ้นสุดก่อนกลางเดือนกันยายน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการประทับใจและการติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาการล่าช้าของเอกสารทำให้ไม่ต้องยกเลิกการเดินทางตามเวลาที่กำหนด

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดท้าย
3.5 คะแนน	4.66	✓	4.66	4.50

เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- 2.2-1-1 รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์  
(เดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)

**จุดแข็ง**

- ผู้บริหารให้ความสำคัญในงานบริการและสนับสนุนให้มีการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
- มีการรายงานผลการประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร. ปวีณา โฉสิดโต	โทรศัพท์ : 053-885862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	น.ส. ลักษิกา อาจวิจิตร	โทรศัพท์ : 053-885865

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้                      กระบวนการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ พันธกิจและ พัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดย คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย
  - 3.1 การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
  - 3.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจัดส่ง มหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา
  - 3.3 การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและ มีกิจกรรมร่วมกัน
7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ ให้นำหน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

## เกณฑ์การประเมิน

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

## ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ พันธกิจและ พัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีระบบการประกันคุณภาพ โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เพื่อตอบสนองนโยบาย และพันธกิจของหน่วยงาน ให้มีการพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง โดยอ้างอิงจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน สนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2559 (2.3-1-1) และคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 (2.3-1-2) และมีการกำหนดให้บุคลากรทุกคน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกัน ในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.3-1-3) และได้มอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.3-1-4) โดยเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมตาม กระบวนการของระบบและกลไกตามวงจรคุณภาพ</p>	<p>2.3-1-1 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.3-1-2 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.3-1-3 คำสั่งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น</p> <p>2.3-1-4 คำสั่งสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 3/2558 เรื่องการมอบหมายงานบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินงานโครงการต่างๆ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นต้น</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	PDCA ตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินงานตาม แผน ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้การ ดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามระบบ และกลไกคุณภาพการศึกษา (2.3-1-5)	2.3-1-5 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน
ข้อ 2	<p><b>2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญ เรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดย คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุด ของหน่วยงาน</b></p> <p>ผู้บริหารและบุคลากรประจำสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ ได้เห็นความสำคัญของการประกัน คุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จึงได้มอบหมาย นโยบายในการบริหารงานในด้านต่างๆ รวมทั้ง นโยบายด้านการประกันคุณภาพตามคำสั่งการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ (2.3-2-1)</p> <p>นอกจากนี้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้เข้า ร่วมเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ ประกันคุณภาพภายในระหว่างหน่วยงานใน มหาวิทยาลัย มากกว่า 12 หน่วยงาน เพื่อศึกษา และแบ่งปันความรู้จากหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาโครงการ/กิจกรรม ดังนั้น ผู้บริหาร และบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้เข้าร่วม กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพ ภายใน ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง อาคาร เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อไป (2.3-2-2)</p>	<p>2.3-2-1 คำสั่งสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ ที่ 2/2557 เรื่องแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>2.3-2-2 บันทึกข้อความเลขที่ ศธ 0533.08.01.03/ว344 เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุม เครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน ประกันคุณภาพระหว่าง หน่วยงานสนับสนุน</p>
ข้อ 3	<p><b>3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ภายในที่ครบถ้วน</b></p>	<p>2.3-3-1 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2559 วาระที่ 3.1</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้</p> <p>1) มีการควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ โดยผู้บริหารได้ติดตามผลการดำเนินงานตามหลักวงจรคุณภาพ PDCA ในการประชุมหน่วยงาน ซึ่งได้ติดตามการเตรียมงานโครงการ/กิจกรรมและกำหนดเวลาในการส่งข้อมูล และรายงานประเมินตนเอง (SAR) ในการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.3-3-1)</p> <p>2) ได้จัดทำรายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ 2559 (2.3-3-2) และการรายงานผลการใช้งบประมาณ และการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (2.3-3-3) และจะจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง SAR : Self-Assessment Report) ปีงบประมาณ 2559 (2.3-3-4) เสนอผู้บริหารในการประชุมวิพากษ์ SAR ในวันที่ 12 ตุลาคม 2559 และส่งให้มหาวิทยาลัยตามวันเวลาที่กำหนด ในวันที่ 15 ตุลาคม 2559 (2.3-3-1)</p>	<p>2.3-3-2 รายงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.3-3-3 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2559 วาระที่ 4.1</p> <p>2.3-3-4 รายงานผลการประเมินตนเอง 2559 (SAR : Self-Assessment Report)</p>
ข้อ 4	<p><b>4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน</b></p> <p>จากผลการประชุมปีที่ผ่านมา (งบประมาณปี 2559) ผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะประเด็นที่ควรพัฒนา จำนวน 3 ประเด็น (2.3-4-1) คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การกำหนดแผนการให้บริการที่ชัดเจน</li> <li>2) เพิ่มการเก็บแบบสอบถามด้านต่างๆ ให้หลากหลายรูปแบบ เช่น แบบสอบถาม</li> </ol>	<p>2.3-4-1 รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2558</p> <p>2.3-4-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 วาระที่ 5.8</p> <p>2.3-4-3 รายงานผลการสำรวจความต้องการขอใช้บริการใน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>online ผ่าน Social Network</p> <p>3) มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประกัน คุณภาพระหว่างเครือข่ายหน่วยงานมากกว่า 12 หน่วยงาน</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้มีการประชุม ประเมินผลความต้องการขอใช้บริการงานในด้าน ต่างๆ ของผู้รับบริการของสำนักงาน ประจำปี งบประมาณ 2559 (2.3-4-2) ซึ่งจากผลการ ประเมินความต้องการรับบริการของผู้รับบริการ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 (2.3-4-3) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้มี การประชุม (2.3-4-4) ได้มีการจัดทำแผนการ ให้บริการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ (2.3-4-5) และ ร่วมกันสร้างแบบสอบถามด้วยเครื่องมือจาก Google Docs (Google survey) เพื่อเพิ่ม ช่องทางในการเก็บแบบสอบถามด้านต่างๆ แบบ online (2.3-4-6)</p>	<p>ด้านต่างๆ ของผู้รับบริการของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.3-4-4 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 2/2559 วาระที่ 5.1</p> <p>2.3-4-5 แผนการให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ สำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>2.3-4-6 Print out หน้า แบบสอบถามด้วยเครื่องมือจาก Google Docs (Google survey)</p>
ข้อ 5	<p><b>4. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกัน คุณภาพภายในของหน่วยงาน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้นำฐานข้อมูล จากระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษา โดยใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับบุคคล และหน่วยงาน ผ่านออนไลน์ ทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ</p> <p><b>ด้านประสิทธิภาพ</b> ผู้บริหารและบุคลากร สามารถดูข้อมูลแผนกลยุทธ์ของสำนักงาน ทาง เว็บไซต์ (2.3-5-1)</p>	<p>2.3-5-1 Print out หน้าเว็บ ไซด์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่แสดงแผนกลยุทธ์ การ ให้บริการในด้านต่างๆ และ ฐานข้อมูลอาจารย์และนักศึกษา ต่างชาติ ของสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์</p> <p><a href="http://www.iao.cmru.ac.th">http://www.iao.cmru.ac.th</a></p> <p>2.3-5-2 Print out หน้าระบบ งบประมาณ การเงิน พัสดุและ</p>



เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p><b>ด้านคุณภาพ</b> สามารถให้บริการข่าวสาร โครงการและกิจกรรมต่างๆ แบบฟอร์มการขอใช้ บริการงานวิเทศสัมพันธ์ นอกจากนี้มีข่าว ประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาต่างๆ (2.3-5-1) เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการรับบริการ</p> <p><b>ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน</b> ระบบงบประมาณ การเงิน พัสดุและบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ (2.3-5-2) และระบบรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ (2.3-5-3)</p> <p><b>ด้านการพัฒนาหน่วยงาน</b> หน่วยงานมี ระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกใน การดำเนินงาน เช่น ระบบฐานข้อมูลอาจารย์และ นักศึกษาต่างชาติ เป็นต้น (2.3-5-1)</p>	<p>บัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ</p> <p>2.3-5-3 Print out หน้า ระบบรายงานผลการเบิกจ่าย งบประมาณ</p> <p><a href="http://www.plan.cmru.ac.th">http://www.plan.cmru.ac.th</a></p>
ข้อ 6	<p><b>6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการ ประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรม ร่วมกัน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีเครือข่ายการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายใน ระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มากกว่า 12 หน่วยงาน ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์จึงได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประกันคุณภาพภายใน ณ ห้องประชุมเอื้อง สายส่องแสง อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการ พัฒนาการดำเนินงานต่อไป (2.3-6-1)</p>	<p>2.3-6-1 บันทึกข้อความเลขที่ ศธ 0533.08.01.03/ว344 เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุม เครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน ประกันคุณภาพระหว่าง หน่วยงานสนับสนุน</p>
ข้อ 7	<p><b>7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการ ประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและ เผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ ประโยชน์</b></p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	-ไม่มี-	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

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

#### จุดแข็ง

1. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อีกทั้งยังส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ ทำความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพภายในกับเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มากกว่า 12 หน่วยงาน ศึกษาจากคู่มือและแบ่งปันความรู้จากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการพัฒนาโครงการ/กิจกรรม
2. ผู้บริหารสนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาทุกตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงาน

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	อาจารย์ ดร. ปวีณา โฆสิตโต	โทรศัพท์ : 053-885862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	น.ส. ลักษิกา อาจวิจิตร	โทรศัพท์ : 053-885865

### องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

#### ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้

##### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนา ให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

##### เกณฑ์มาตรฐาน

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

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปัจุบันประมาณปัจจุบันหรือปัจุบันประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

#### เกณฑ์การประเมิน

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

#### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรม (3.1-1-1) นอกจากนั้นยังได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2559 ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ที่ครอบคลุมยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (3.1-1-2) พร้อมทั้งได้คัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน</p>	<p>3.1-1-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2557</p> <p>3.1-1-2 แผนกลยุทธ์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (2559 – 2563)</p> <p>3.1-1-3 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 2/2559 วาระที่ 5.1</p> <p>3.1-1-4 แผนการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>โดยได้คัดเลือกองค์ความรู้ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” (3.1-1-3 และ 3.1-1-4 )</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p><b>2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้หัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศ (3.1-2-1)</p>	<p>3.1-2-1 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>
<p>ข้อ 3</p>	<p><b>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีแผนการจัดการความรู้ที่ทำให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเผยแพร่ไปสู่</p>	<p>3.1-3-1 ใบบันทึกความรู้ กิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ครั้งที่ 1/2559</p> <p>3.1-3-2 ใบบันทึกความรู้ กิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ครั้งที่ 2/2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย คือ <u>กิจกรรมเติมเต็มความรู้</u> จากผู้มีประสบการณ์ตรง คือ</p> <p>1. โดยจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ครั้งที่ 1/2559 หัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอ วิชาและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ในวันจันทร์ที่ 30 พฤศจิกายน 2559 เวลา 13.30 น.-16.30 น. ณ ห้องประชุมเอื้องสำเภางาม ชั้น 2 คณะวิทยาการจัดการ โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศ ร่วมพูดคุยแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงได้มีการจัดบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกความรู้ สกัดออกมาเป็นขุมความรู้เพื่อนำไปเผยแพร่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อ่านและทดลองปฏิบัติ (3.1-3-1)</p> <p>2. จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก โดยจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ครั้งที่ 2 /2559 หัวข้อ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวิชาและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ในวันพฤหัสบดีที่ 17 มีนาคม 2559 เวลา 13.30 น. – 16.30 น. ณ ห้องประชุมเอื้องม่านสายพระอินทร์ ชั้น 3 อาคารเทพรัตนราชสุดา ได้รับเกียรติจากพันตำรวจโทหญิงรัตริส อัจฉริยะเสถียร สารวัตรตรวจคน</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>เข้าเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และนางรุ่งทิวา จันทร์ศรี นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ มาเป็นวิทยากรในการบรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับหน่วยงานภายในและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และนักศึกษาชาวต่างประเทศ รวมถึงได้มีการจัดบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกความรู้ สกัดออกมาเป็นชุดความรู้เพื่อนำไปเผยแพร่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อ่านและทดลองปฏิบัติ (3.1-3-2)</p>	
ข้อ 4	<p><b>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</b></p> <p>จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559 (3.1-4-1) ซึ่งในแต่ละครั้งได้มีการจัดทำ การบันทึกความรู้รายงานผู้บริหารและส่งให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อ่านและทดลองปฏิบัติ และรวบรวมเป็นรายงานผลการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ (3.1-4-2) และได้มีการสกัดความรู้จัดทำเป็น แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” (3.1-4-3) และจัดส่งให้คณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ (3.1-4-4) รวมถึงเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิเทศ</p>	<p>3.1-4-1 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.1-4-2 รายงานผลการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.1-4-3 แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ”</p> <p>3.1-4-4 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.20.02/471 วันที่ 14 กันยายน 2559 เรื่องขอส่งแนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ”</p> <p>3.1-4-5 Print out หน้าเว็บไซต์ แสดงการให้ดาวน์โหลดรายงานผลการดำเนินกิจกรรมและแนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	สัมพันธ์เพื่อให้ผู้ที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ได้ (3.1-4-5)	กฎหมายในการขอวีซ่าและการขอ ใบอนุญาตทำงานของชาว ต่างประเทศ”
ข้อ 5	<p>5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จาก การจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบัน หรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์ อักษร (Explicit Knowledge) และจาก ความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาปรับใช้ ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>หลังจากสำนักงานวิเทศสัมพันธ์จัดทำแนว ปฏิบัติส่งให้คณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไป ปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับชาวต่างประเทศ เช่น การจ้างอาจารย์ชาว ต่างประเทศ ประจำปีการศึกษา 2559 ของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และ วิทยาลัยนานาชาติ ทำให้คณะและหน่วยงานได้ ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลในแนว ปฏิบัติ เช่น เนื้อหาที่ระบุในแนวปฏิบัติ มีความ ทับซ้อนและอาจไม่ได้นำไปใช้เป็นประจำ จึง เสนอแนะให้ปรับข้อมูลและเนื้อหาในแนวปฏิบัติ ให้กระชับและมีเนื้อหาสำคัญ และนำไป ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงได้มีการปรับปรุงแนว ปฏิบัติเล่มใหม่ขึ้น คือ แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวีซ่าและการขอ ใบอนุญาตทำงานของชาวต่างประเทศ” ฉบับแก้ไข (3.1-5-1)</p>	3.1-5-1 แนวปฏิบัติ “หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายในการขอวี ซ่าและการขอใบอนุญาตทำงาน ของชาวต่างประเทศ” ฉบับแก้ไข



การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

#### จุดแข็ง

- สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่ทางเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรได้นำความรู้มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้และเกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

#### จุดที่ควรพัฒนา

- ควรมีการส่งเสริมให้มีเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ปวีณา โฆสิต	โทรศัพท์ : 0-5388-5862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวมนัญชา วงศ์อ้าย	โทรศัพท์ : 0-5388-5865

## ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง

### ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหา ล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาคารสถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารหน่วยงานและ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

#### เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตามคำสั่งที่ 2/2557 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 2557 โดยมีผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานเป็นคณะกรรมการ (3.2-1-1)	3.2-1-1 คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2557
ข้อ 2	2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน	3.2-2-1 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.20.02/299 วันที่ 16 มิถุนายน 2559 เรื่องขออนุมัติงบประมาณโครงการอบรมสัมมนา

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p><b>ตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้าน</b> <b>ตามบริบทของหน่วยงาน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้จัดกิจกรรม อบรมสัมมนา หัวข้อ “รู้ทันความเสี่ยงในการ บริหารงานและรู้จักควบคุมภายในองค์กร” ระหว่าง สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ และศูนย์ภาษาประจำปี งบประมาณ 2559 ในระหว่างวันที่ 21 – 22 มิถุนายน 2559 ณ สวนพฤกษศาสตร์ทิวชิล อำเภอต๋อยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ (3.2-2-1) โดยได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและระบุความ เสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในระดับ หน่วยงานทั้งหมด 3 ประเด็น ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง พัฒนา ระบบสารสนเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</li> <li>2. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง การ ควบคุมการจัดเก็บวัสดุและครุภัณฑ์ของ หน่วยงาน</li> <li>3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เรื่อง การ รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำรายงาน ประเมินตนเอง</li> </ol> <p>โดยวิเคราะห์ความเสี่ยง ปัจจัยความเสี่ยง ผลกระทบและโอกาส จัดลำดับความเสี่ยงตาม กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (3.2-2-2)</p>	<p>หัวข้อ “รู้ทันความเสี่ยงในการ บริหารงานและรู้จักควบคุมภายใน องค์กร”</p> <p>3.2-2-2 แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559 (หน้า 7-15), (หน้า 16-24), (หน้า 25- 34)</p>
ข้อ 3	<p><b>3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของ ความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จาก การวิเคราะห์ในข้อ 2</b></p> <p>จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงตาม กระบวนการ ซึ่งได้จัดทำในรูปแบบตาราง</p>	<p>3.2-3-1 แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559 ตาราง แบบประเมินความเสี่ยง (หน้า 12- 13, หน้า 21-22, หน้า 30-32)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ประเมินความเสี่ยง ได้มีการกำหนดระดับความเสี่ยง โดยประเมินจากความถี่ที่เกิดและโอกาสที่จะเกิดขึ้นในสำนักงาน และมีการประเมินผลกระทบความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับใด และจัดอันดับความเสี่ยง ว่าความเสี่ยงใดสูงสุด ในทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (3.2-3-1)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง พัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ความเสี่ยงสูงสุด คือ เว็บไซต์และข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน สมบูรณ์</li> <li>2. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง การควบคุมการจัดเก็บวัสดุและครุภัณฑ์ของหน่วยงาน ความเสี่ยงสูงสุด คือ การบันทึกข้อมูล รายการวัสดุและครุภัณฑ์ไม่สมบูรณ์</li> <li>3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เรื่อง การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำรายงานประเมินตนเอง ความเสี่ยงสูงสุด คือ หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ข้อมูลพื้นฐานที่ไม่ตรงตามข้อมูลของหน่วยงาน เกิดความไม่ถูกต้อง อีกทั้งระบบจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน</li> </ol> <p>จากการประเมินผลกระทบความเสี่ยงดังกล่าวสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการประเมินการควบคุมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งจะสามารถให้ผู้บริหารและบุคลากร ได้ทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไขต่อไป (3.2-3-2)</p>	<p>3.2-3-2 แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559 ตารางแบบประเมินการควบคุม (หน้า 14, หน้า 23, หน้า 33)</p>
ข้อ 4	<p>4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1</p>	<p>3.2-4-1 แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559 (หน้า 15, หน้า 24, หน้า 34)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ภายหลังการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ทั้ง 3 ด้าน และได้ความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงในแต่ละด้านแล้วคณะกรรมการได้มีการจัดนำความเสี่ยงทั้ง 3 ด้าน มาจัดทำการประเมินการควบคุมความเสี่ยงว่าที่ควบคุมนั้นเพียงพอหรือไม่ ความเสี่ยงยังคงเหลืออยู่หรือไม่ จากนั้นจึงได้นำผลการควบคุมนั้นมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ทั้ง 3 ด้าน เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบจากความเสียหาย (3.2-4-1)</p>	
ข้อ 5	<p><b>5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</b></p> <p>หลังจากมีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ได้มีการดำเนินงานตามแผนดังนี้</p> <p>1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง พัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ความเสี่ยงสูงสุด คือ เว็บไซต์และระบบสารสนเทศให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการประชุมวางแผนกับบุคลากรของหน่วยงานและแต่งตั้งให้บุคลากรของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานกับผู้พัฒนาระบบของมหาวิทยาลัย (สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา) เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนตรงกับความต้องการของการใช้งาน ทำให้ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง พัฒนาระบบสารสนเทศของ</p>	<p>3.2-5-1 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 6/2559 วาระที่ 5.6</p> <p>3.2-5-2 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.20.02/286 วันที่ 11 ธันวาคม 2558 เรื่องขอความอนุเคราะห์จัดทำระบบฐานข้อมูลนักศึกษาต่างชาติ</p> <p>3.2-5-3 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2559 วาระที่ 4.1</p> <p>3.2-5-4 บัญชีบันทึกวัสดุและครุภัณฑ์ของหน่วยงาน</p> <p>3.2-5-5 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 2/2559 วาระที่ 3.1</p> <p>3.2-5-6 รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เหลือน้อยพอยอมรับได้ (3.2-5-1 และ 3.2-5-2)</p> <p>2. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง การควบคุมการจัดเก็บวัสดุและครุภัณฑ์ของหน่วยงาน ความเสี่ยงสูงสุด คือ การบันทึกข้อมูล รายการวัสดุและครุภัณฑ์ไม่สมบูรณ์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่พัสดุในหน่วยงานเป็นผู้จัดทำบัญชีบันทึกวัสดุและครุภัณฑ์ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ความเสี่ยงด้านทรัพยากร เรื่อง การควบคุมการจัดเก็บวัสดุและครุภัณฑ์ของหน่วยงานถูกขจัดไป (3.2-5-3 และ 3.2-5-4)</p> <p>3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เรื่อง การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำรายงานประเมินตนเอง ความเสี่ยงสูงสุด คือ หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ข้อมูลพื้นฐานที่ไม่ตรงตามข้อมูลของหน่วยงาน เกิดความไม่ถูกต้อง อีกทั้งระบบจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการประชุมเตรียมความพร้อมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองรวมถึงกำหนดแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานทุกต้นปีการศึกษา ทำให้ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เรื่อง การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อจัดทำรายงานประเมินตนเอง เหลือน้อยพอยอมรับได้ (3.2-5-5)</p> <p>โดยได้รวบรวมเป็นรายงานผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2559</p>	<p>3.2-5-7 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 10/2559 วาระที่ 5.3</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	(3.2-5-6) และได้นำเข้าสู่การประชุมสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์เพื่อรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน ได้รับทราบ (3.2-5-7)	
ข้อ 6	6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ จากผู้บริหารหน่วยงานและ คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน ของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้นำข้อเสนอแนะ จากผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ไป วิเคราะห์ความเสี่ยง ในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง สำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ต่อไป (3.2-6-1)	3.2-6-1 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 10/2559 วาระที่ 5.3

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดท้าย
6 ข้อ	6 ข้อ	✓	5	6 ข้อ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ปวีณา โฉมสีโต	โทรศัพท์ : 0-5388-5862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวมณัญชา วงศ์อ้าย	โทรศัพท์ : 0-5388-5865



### ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ

#### ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีแผน กลยุทธ์ ทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่นๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

#### เกณฑ์การประเมิน

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

## ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p><b>1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน (3.3-1-1) ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 (3.3-1-2) ซึ่งแสดงแหล่งของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย รวมถึงกำหนดแผนการใช้เงินที่มีโครงการ/กิจกรรม ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (3.3-1-3) เพื่อบริหารงานด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงาน รวมถึงดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินของหน่วยงาน</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยผู้บริหารสามารถตรวจสอบได้จากระบบโปรแกรมบัญชี 3 มิติ (3.3-1-4) ซึ่งจะมีการสรุปจ่ายและยอดเงินคงเหลือของงบประมาณ</p>	<p>3.3-1-1 แผนกลยุทธ์ทางการเงินสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.3-1-2 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>3.3-1-3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2557</p> <p>3.3-1-4 Print out หน้าเว็บไซต์ระบบโปรแกรมบัญชี 3 มิติ</p>
ข้อ 2	<p><b>2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร</b></p> <p>งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติในแต่ละโครงการ/กิจกรรมนั้น เป็นโครงการ/กิจกรรมตามพันธกิจของหน่วยงาน และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2559 (3.3-3-1) และแผนปฏิบัติ</p>	<p>3.3-2-1 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.3-2-2 แผนปฏิบัตินโยบายประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.3-2-3 แผนการจัดตั้งงบประมาณประจำปี 2559 (PL.02)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ราชการ ประจำปีงบประมาณ 2559 (3.3-3-2) ซึ่งจัดทำแผนตามนโยบายการจัดตั้งงบประมาณของมหาวิทยาลัย ตามแบบฟอร์มคำขอตั้งงบประมาณ ซึ่งแสดงถึงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียดงบประมาณ และผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ (3.3-3-3)</p>	
<p>ข้อ 3</p>	<p><b>3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน หรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</b></p> <p>เจ้าหน้าที่การเงินของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่รายงานการใช้งบประมาณ โดยเสนอให้กับผู้อำนวยการ (3.3-3-1) เพื่อผู้อำนวยการสามารถนำข้อมูลไปดำเนินงาน ทำให้ได้ทราบว่าโครงการใดได้ดำเนินการแล้ว โครงการใดยังไม่ได้ดำเนินการ และได้มีการเบิกจ่ายไปแล้วมากน้อยเพียงใด และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณให้มหาวิทยาลัยทราบ (3.3-3-2)</p>	<p>3.3-3-1 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 – ครั้งที่ 11/2559</p> <p>3.3-3-2 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.20.01/39 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2559 เรื่องขอส่ง รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>
<p>ข้อ 4</p>	<p><b>4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณใน ปีงบประมาณถัดไป</b></p> <p>จากการดำเนินการเบิกจ่ายของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้มีการนำผลการใช้งบประมาณมารายงาน โดยเทียบกับแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2559 (3.3-4-1) เพื่อให้ทราบถึงการใช้งบประมาณว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และโครงการ/กิจกรรมใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จากนั้นจึงได้เร่งรัดและติดตามการเบิกจ่าย</p>	<p>3.3-4-1 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.3-4-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 – ครั้งที่ 11/2559</p> <p>3.3-4-3 บันทึกข้อความ ที่ ศธ0533.20.01/39 ลงวันที่</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>งบประมาณ เพื่อให้รับดำเนินการโครงการ/กิจกรรมที่ยังไม่ได้ดำเนินการในการประชุมประจำเดือนของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (3.3-4-2)</p> <p>นอกจากนี้ได้มีการประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2560 โดยนำผลการดำเนินงานตามโครงการของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 รวมถึงงบประมาณที่จำเป็นในการดำเนินโครงการต่าง ๆ และนำเสนอมหาวิทยาลัยในการขอตั้งงบประมาณ ปี พ.ศ. 2560 เพื่อดำเนินการตามแผน (3.3-4-3 ถึง 3.3-4-5)</p>	<p>13 มิถุนายน 2559 เรื่องขอเชิญเข้าร่วมการประชุมเพื่อจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ ประจำปี 2560</p> <p>3.3-4-4 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3.3-4-5 แบบคำขอตั้งงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p>
ข้อ 5	<p>5. มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีการตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณ โครงการ/กิจกรรม ตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และมีการติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณที่ดำเนินการเบิกจ่ายตาม โครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นจากกองคลัง สำนักงานอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ อีกทั้งยังได้รับการตรวจสอบการดำเนินงานตามงบประมาณจากหน่วยงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่ตรวจติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด (3.3-5-1 และ 3.3-5-2)</p>	<p>3.3-5-1 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.17/43 ลงวันที่ 15 มีนาคม 2559 เรื่องการตรวจสอบภายในประจำปี 2559 (สำนักงานวิเทศสัมพันธ์)</p> <p>3.3-5-2 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.17/ล 30 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2559 เรื่องส่งรายงานผลการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ประจำปี 2559</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 6	6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นประจำ โดยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับการเงินเข้าร่วมประชุม เพื่อวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงินโดยผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นประธานในการประชุมและติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การติดตามร้อยละการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ในแต่ละไตรมาส โดยมีการติดตามให้เป็นไปตามแผนเป็นประจำทุกเดือนในการประชุมของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (3.3-6-1)	3.3-6-1 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 – ครั้งที่ 11/2559

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการเงินและงบประมาณ และการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบราชการ

จุดที่ควรพัฒนา

ควรมีการจัดอบรมให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนได้ทราบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบราชการ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ปวีณา โฆสิตโต	โทรศัพท์ :	0-5388-5862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวมนัญญา วงศ์อ้าย	โทรศัพท์ :	0-5388-5865

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้                      ผลผลิต

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับสุนทรียและรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงามอย่างมีสุนทรียที่มีรสนิยม

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

#### เกณฑ์การประเมิน

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

## ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 5 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p><b>1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีนโยบายให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การแสดงความขอบคุณหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน/ภายนอก ที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ประสานงาน ในวันคริสต์มาสและส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ 2016 (3.4-1-1)</li> <li>2. งานรดน้ำดำหัวผู้บริหาร (3.4-1-2)</li> <li>3. งานแห่เทียนพรรษา (3.4-1-3)</li> <li>4. การเข้าร่วมพิธีเปิดกิจกรรม ๗ ทศวรรษ (3.4-1-4)</li> <li>5. กิจกรรมสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น กิจกรรมมอบของรางวัลประจำปี กิจกรรมมอบของขวัญวันเกิด และการรับประทานอาหารร่วมกันหลังจากมีการดำเนินกิจกรรม/โครงการแล้วเสร็จ (3.4-1-5)</li> <li>6. กิจกรรมการแข่งขันกีฬาสามสัมพันธ์ คณาจารย์และบุคลากร “ลูกพระพิฆเนศวรเกมส์” ครั้งที่ 10 (3.4-1-6)</li> <li>7. กิจกรรม Big Cleaning Day (3.4-1-7 และ 3.4-1-8)</li> </ol>	<p>3.4-1-1 วาระการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2559 วาระที่ 6.2</p> <p>3.4-1-2 วาระการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 7/2559 วาระที่ 1.1</p> <p>3.4-1-3 วาระการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 10/2559 วาระที่ 1.3</p> <p>3.4-1-4 วาระการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 10/2559 วาระที่ 1.3</p> <p>3.4-1-5 ภาพถ่ายกิจกรรม สร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร</p> <p>3.4-1-6 ภาพถ่ายกิจกรรม การแข่งขันกีฬาสามสัมพันธ์คณาจารย์และบุคลากร</p> <p>3.4-1-7 วาระการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 10/2559 วาระที่ 4.7</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
		3.4-1-8 ภาพถ่ายกิจกรรม Big Cleaning Day
ข้อ 2	<p><b>2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีบริเวณสถานที่ที่ดูแลคือ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ชั้น 4 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ (3.4-2-1) โดยเน้นให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะซึ่งมีแม่บ้านและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดูแล ควบคุมแม่บ้านในการทำความสะอาดอาคารให้เรียบร้อยอยู่เสมอ ทั้งบริเวณด้านหน้า และด้านในสำนักงาน (3.4-2-2) และได้มีการจัดกิจกรรม 5 ส เป็นประจำทุกสัปดาห์ โดยมีผู้รับผิดชอบ ได้แก่ หัวหน้างานกิจการต่างประเทศ โดยหัวหน้างานกิจการต่างประเทศได้ประเมินผลกิจกรรม 5 ส ของบุคลากรทุกคนให้อำนาจการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ทราบเพื่อตรวจ ในวันศุกร์ รวมถึงรายงานผลการดำเนินกิจกรรมเป็นประจำในการประชุมประจำเดือนของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์และรายงานผลการจัดกิจกรรม 5 ส ประจำปีงบประมาณ 2559 (3.4-2-3)</p>	<p>3.4-2-1 ภาพถ่าย สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>3.4-2-2 ภาพถ่ายแสดง การทำความสะอาดบริเวณ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>3.4-2-3 รายงานผลการจัด กิจกรรม 5 ส</p>
ข้อ 3	<p><b>3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการปรับแต่งภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ชั้น 4 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นสถานที่ที่ใช้ติดต่อราชการของหน่วยงาน ให้เกิดความสะอาดสวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (3.4-3-1)</p>	3.4-3-1 ภาพถ่ายการ ปรับแต่งภูมิทัศน์บริเวณ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์



เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p><b>4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้มีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม โดยใช้ห้องประชุมเอื้องคำ ชั้น ๓ อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในการจัดโครงการเทศกาลตรุษจีน แลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ได้เรียนรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมระหว่างกันและเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัยจากสาธารณรัฐประชาชนจีน (3.4-4-1)</p>	<p>3.4-4-1 รายงานผลโครงการเทศกาลตรุษจีน แลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรม</p>
ข้อ 5	<p><b>5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ได้สำรวจความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรียภาพมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559) และได้ระดับความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรียภาพมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.80 (3.4-5-1)</p>	<p>3.4-5-1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนาสุนทรียภาพมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.ปวีณา โขสีโต	โทรศัพท์ :	0-5388-5862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวมนัญชา วงศ์อ้าย	โทรศัพท์ :	0-5388-5865

## องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ชนิดบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

#### เกณฑ์มาตรฐาน

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

#### เกณฑ์การประเมิน

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

## ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 6 ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p><b>1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน</b> สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ประกอบไปด้วยผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน (4.1-1-1) และร่วมกันจัดทำแผนระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (4.1-1-2)</p>	<p>4.1-1-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ที่ 2/2557</p> <p>4.1-1-2 แผนระบบสารสนเทศสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563)</p>
ข้อ 2	<p><b>2. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน</b> สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ที่หน่วยงานได้จัดทำและพัฒนาขึ้นมาเอง เพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย (4.1-2-1 และ 4.1-2-2) ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยจัดแบ่งประเภทของฐานข้อมูล ดังนี้</p> <p>1. ฐานข้อมูลนักศึกษาโครงการแลกเปลี่ยน ซึ่งจัดเก็บข้อมูลนักศึกษาไทยที่เดินทางไปศึกษาแลกเปลี่ยน ณ มหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศและนักศึกษาต่างชาติที่เดินทางมาศึกษาแลกเปลี่ยน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาชื่อมหาวิทยาลัย รหัสนักศึกษา สาขาวิชา คณะ</p>	<p>4.1-2-1 คู่มือการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการต่างประเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์</p> <p>4.1-2-2 Print out ตัวอย่างฐานข้อมูลด้านการต่างประเทศ</p> <p>4.1-2-3 Print out ตัวอย่างระบบฐานข้อมูลนักศึกษาต่างชาติ</p> <p>4.1-2-4 Print out ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="http://www.iao.cmru.ac.th/index.php">www.iao.cmru.ac.th/index.php</a></p> <p>4.1-2-5 Print out ตัวอย่างหน้าเฟสบุ๊คของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="https://www.facebook.com/interaffairscmru">https://www.facebook.com/interaffairscmru</a></p> <p>4.1-2-6 Print out หน้าระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (E-Personal) ของมหาวิทยาลัย</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ลักษณะกิจกรรมและระยะเวลาศึกษา แลกเปลี่ยน และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล นักศึกษาต่างชาติ ที่สามารถจัดเก็บข้อมูลและ รายงานผลข้อมูลแบบแยกประเภทได้ (4.1-2-3)</p> <p>2. ฐานข้อมูลอาจารย์แลกเปลี่ยน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และอาจารย์ แลกเปลี่ยนชาวต่างประเทศ โดยจัดเก็บข้อมูล พื้นฐานของอาจารย์ ชื่อมหาวิทยาลัย และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</p> <p>3. ฐานข้อมูลงานต้อนรับแขกชาวต่างประเทศ ของมหาวิทยาลัย โดยจัดแบ่งเป็น ระยะเวลาใน การเดินทางมาเยือน ชื่อมหาวิทยาลัย ชื่อ- ตำแหน่งของคณะผู้เดินทาง ของที่ระลึก และ จุดประสงค์ของการเดินทาง</p> <p>4. ฐานข้อมูลการทำสัญญาความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศ (MOU) ซึ่ง จัดเก็บข้อมูลโดยจัดแบ่งเป็นประเทศ ชื่อ มหาวิทยาลัยและระยะเวลาของสัญญาและมี รายละเอียดของกิจกรรมความร่วมมือในสัญญา</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีเว็บไซต์และเฟซบุ๊ก ของสำนักงาน เพื่อใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาและโครงการ แลกเปลี่ยน ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และ ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ (4.1-2- 4 และ 4.1-2- 5)</p> <p>และได้สนองนโยบายของมหาวิทยาลัย โดย การนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการ</p>	<p>4.1-2-7 Print out หน้าระบบสาร บรณอิเล็กทรอนิกส์ (E- document) ของมหาวิทยาลัย</p> <p>4.1-2-8 Print out หน้าระบบ งบประมาณ พัสดุ การเงินและ บัญชีกองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-จ่าย ลักษณะ 3 มิติ</p> <p>4.1-2-9 Print out หน้าระบบการ จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ</p> <p>4.1-2-10 Print out หน้าระบบ สารสนเทศสำหรับหน่วยงาน</p> <p>4.1-2-11 Print out หน้าระบบ จอรถออนไลน์</p> <p>4.1-2-12 Print out หน้าระบบ เก็บหลักฐานงานประกันคุณภาพ การศึกษา</p> <p>4.1-2-13 Print out หน้าระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ตัดสินใจมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (E-Personal) ของมหาวิทยาลัย (4.1-2-6)</li> <li>2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของมหาวิทยาลัย (4.1-2-7)</li> <li>3. ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชี กองทุน โดยเกณฑ์พึงรับ-จ่ายลักษณะ 3 มิติ (4.1-2-8)</li> <li>4. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (4.1-2-9)</li> <li>5. ระบบสารสนเทศสำหรับหน่วยงาน (4.1-2-10)</li> <li>6. ระบบจองรถออนไลน์ (4.1-2-11)</li> <li>7. ระบบเก็บหลักฐานงานประกันคุณภาพ การศึกษา (4.1-2-12)</li> <li>8. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (4.1-2-13)</li> </ol>	
ข้อ 3	<p><b>3. มีการติดตาม การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูล ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ</b></p> <p>คณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ประกอบไปด้วยผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (4.1-3-1) ได้มีการติดตามตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานผ่านการประชุมบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (4.1-3-2) ซึ่งมติดีรับทราบและกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลทุกเดือนเพื่อให้มีระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน</p>	<p>4.1-3-1 คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2557</p> <p>4.1-3-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 วันพฤหัสบดีที่ 22 ตุลาคม 2558 วาระที่ 5.6</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p>4. มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 2 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานกลางให้ข้อมูลสนับสนุนมหาวิทยาลัยโดยได้นำข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์เสนอต่อผู้บริหารรวมไปถึงบุคลากรในหน่วยงานเพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ตามพันธกิจของหน่วยงานในปีต่อไป (4.1-4-1) และมีการส่งข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อใช้เป็นเอกสารในการนำเสนอมหาวิทยาลัยในภาพรวม (4.1-4-2 และ 4.1-4-3) ตลอดจนมีการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาและโครงการแลกเปลี่ยน ผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และข้อมูลสารสนเทศต่างๆ แก่ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ผ่านระบบเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของสำนักงาน (4.1-4-4 และ 4.1-4-5)</p>	<p>4.1-4-1 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2559 วันพฤหัสบดีที่ 6 ตุลาคม 2559 วาระที่ 4.1</p> <p>4.1-4-2 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0533.20.02/338 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2559 เรื่อง ขอส่งข้อมูลการดำเนินงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>4.1-4-3 รายงานประจำปี สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>4.1-4-4 Print out ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="http://www.iao.cmru.ac.th/index.php">www.iao.cmru.ac.th/index.php</a></p> <p>4.1-4-5 Print out ตัวอย่างหน้าเฟซบุ๊กของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ <a href="https://www.facebook.com/interaffairscmru">https://www.facebook.com/interaffairscmru</a></p>
ข้อ 5	<p>5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของ</p>	<p>4.1-5-1 รายงานผลความพึงพอใจเว็บไซต์ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี 2559</p> <p>4.1-5-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 11/2559 วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559 วาระที่ 5.5</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	สำนักงาน (4.1-5-1) และนำผลเสนอผู้บริหาร และบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ซึ่ง ผู้บริหารให้นำผลการเฝ้าที่ได้มาปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูลสารสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน มีความทันสมัยและให้ข้อมูลมี ความเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น (4.1-5-2)	
ข้อ 6	<b>6. มีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูล สารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</b> สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการทบทวนและนำ ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาปรับปรุงและ พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความ ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (4.1-6-1 และ 4.1-6-2)	<b>4.1-6-1</b> รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 11/2559 วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559 วาระที่ 3.4 <b>4.1-6-2</b> รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 11/2559 วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559 วาระที่ 5.5

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

- มีการนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการทำให้การดำเนินงาน  
เป็นระบบและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

- บุคลากรของหน่วยงานควรมีการพัฒนาความรู้ในด้านการจัดการระบบฐานข้อมูล  
สารสนเทศให้มีความทันสมัย

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร. ปวีณา โฉลิโต	โทรศัพท์ : 0-5388-5862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวนิตา พรินทรากุล	โทรศัพท์ : 0-5388-5865

## ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร

### ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

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

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

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปวงประมาณ

**การให้อำนาจในการตัดสินใจ** หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจ และในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล



### เกณฑ์มาตรฐาน

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

### เกณฑ์การประเมิน

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

### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : 8 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหาร และพัฒนาบุคลากรที่ประกอบไปด้วยผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงาน (5.1-1-1) ซึ่งมี หน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานวิเทศ สัมพันธ์ (5.1-1-2) และแผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (พ.ศ. 2559-2563) (5.1-1-3)	5.1-1-1 คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ที่ 2/2557 5.1-1-2 แผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) 5.1-1-3 แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ (พ.ศ. 2559-2563)

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 2	<p><b>2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากร (5.1-2-1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้รับการพัฒนาตนเองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและเพื่อพัฒนาสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ตลอดจนมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองในหลายๆด้าน (5.1-2-2 ถึง 5.1-2-4)</p> <p>มีการจัดทำการวิเคราะห์ขอบเขตงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (TOR) (5.1-2-5) และกำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บริหารของสำนักงานทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ (5.1-2-6)</p>	<p>5.1-2-1 โครงการพัฒนาบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี 2559</p> <p>5.1-2-2 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 1/2559 วันพฤหัสบดีที่ 22 ตุลาคม 2558 วาระที่ 1.4 และ 3.2</p> <p>5.1-2-3 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 9/2559 วันพฤหัสบดีที่ 28 กรกฎาคม 2559 วาระที่ 6.3</p> <p>5.1-2-4 มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>5.1-2-5 ขอบเขตงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ (TOR)</p> <p>5.1-2-6 รายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร</p>
ข้อ 3	<p><b>3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเอง</b></p> <p>สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองต่อผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานหลังจากการเข้ารับการพัฒนาตนเอง (5.1-3-1 ถึง 5.1-3-3)</p>	<p>5.1-3-1 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 2/2559 วันพฤหัสบดีที่ 12 พฤศจิกายน 2558 วาระที่ 3.2</p> <p>5.1-3-2 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 10/2559 วันอังคารที่ 23 สิงหาคม 2559 วาระที่ 4.6</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
		5.1-3-3 รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม/สัมมนา
ข้อ 4	<p><b>4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</b></p> <p>ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีการดำเนินกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เช่น กิจกรรมมอบของรางวัลประจำปี กิจกรรมมอบของขวัญวันเกิด และการรับประทานอาหารร่วมกันหลังจากมีการดำเนินกิจกรรม/โครงการแล้วเสร็จ (5.1-4-1)</p>	5.1-4-1 รูปภาพประกอบกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจ
ข้อ 5	<p><b>5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</b></p> <p>ผู้บริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีการกำกับติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน (5.1-5-1 และ 5.1-5-2) และกำหนดให้บุคลากรมีการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยเสนอต่อผู้บริหาร ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ ตลอดจนมีการรวบรวมการรายงานผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาจัดทำเป็นแฟ้มสะสมผลงานเพื่อใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และสามารถนำไปเป็นข้อมูลมาประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาความดีความชอบ (5.1-5-3)</p>	<p>5.1-5-1 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 7/2559 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน 2559 วาระที่ 5.5</p> <p>5.1-5-2 รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ประชุม/สัมมนา</p> <p>5.1-5-3 แฟ้มสะสมผลงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2559</p>
ข้อ 6	<p><b>6. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ</b></p>	5.1-6-1 รายงานการประชุมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ผู้บริหารมีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากร (5.1-6-1 ถึง 5.1-6-6) และมีการกำกับ ดูแลและควบคุมโดยกำหนดให้บุคลากรมีการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยเสนอต่อผู้บริหารทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ (5.1-6-7)</p>	<p>1/2559 วันพฤหัสบดีที่ 22 ตุลาคม 2558 วาระที่ 1.1 ถึง 1.3</p> <p>5.1-6-2 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 2/2559 วันพฤหัสบดีที่ 12 พฤศจิกายน 2558 วาระที่ 1.1 ถึง 1.4</p> <p>5.1-6-3 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 3/2559 วันพุธที่ 9 ธันวาคม 2558 วาระที่ 1</p> <p>5.1-6-4 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 7/2559 วันจันทร์ที่ 4 เมษายน 2559 วาระที่ 1.2</p> <p>5.1-6-5 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 11/2559 วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559 วาระที่ 1.2</p> <p>5.1-6-6 คู่มือจรรยาบรรณ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่</p> <p>5.1-6-7 รายงานผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร</p>
ข้อ 7	<p>7. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประเมินผล ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร โดยผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผน</p>	<p>5.1-7-1 รายงานการประชุม สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ครั้งที่ 12/2559 วันพฤหัสบดีที่ 6 ตุลาคม 2559 วาระที่ 5.1</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	ที่กำหนด (5.1-7-1) และบุคลากรของ สำนักงานได้รับการพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 ของบุคลากรทั้งหมดที่ได้รับงบประมาณ (5.1-7-2)	5.1-7-2 รายงานผลการดำเนิน โครงการพัฒนาบุคลากรสำนักงาน วิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559
ข้อ 8	<b>8. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผน หรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนา บุคลากร</b> สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้นำข้อเสนอแนะจาก การประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนา บุคลากรสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2559-2563) มาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ 2560 (5.1-8-1)	5.1-8-1 แผนพัฒนาบุคลากร สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปี งบประมาณ 2560

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร. ปวีณา ไชยสิทธิ์	โทรศัพท์ : 0-5388-5862
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวนิตา พรินทรากุล	โทรศัพท์ : 0-5388-5865

### สรุปผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนารายองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ด้านประสิทธิผล	<b>จุดแข็ง</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี ทำให้หน่วยงานมีกระบวนการพัฒนาแผนที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>2. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีผู้บริหารที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านต่างประเทศของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์โดยตรง ซึ่งเป็นผู้มีความรอบรู้ในงานด้านต่างประเทศ ทำให้การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ</li> </ol> <b>จุดที่ควรพัฒนา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มความเข้าใจให้กับบุคลากรในการกำหนดตัวชี้วัดตลอดจนการประเมินผลโครงการ และตัวชี้วัดบางตัวยังเป็นตัวชี้วัดที่ไม่สามารถควบคุมได้</li> </ol>
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> ด้านคุณภาพ	<b>จุดแข็ง</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน</li> <li>2. ผู้บริหารให้ความสำคัญในงานบริการและสนับสนุนให้มีการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน</li> <li>3. มีการรายงานผลการประเมินให้กับผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</li> <li>4. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อีกทั้งยังส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ ทำความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประกันคุณภาพภายในกับเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มากกว่า 12 หน่วยงาน ศึกษาจากคู่มือและแบ่งปันความรู้จากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการพัฒนาโครงการ/กิจกรรม</li> <li>5. ผู้บริหารสนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาทุกตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงาน</li> </ol>

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
	<p><b>จุดที่ควรพัฒนา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีพัฒนาแบบการสำรวจความต้องการและแบบประเมินความพึงพอใจแบบ online ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แบบฟอร์มการดำเนินงานและแบบประเมินมีความชัดเจนและตรงความต้องการของผู้รับบริการ มีประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>2. ควรมีการวิเคราะห์แผนการให้บริการและนำไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>3. ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพมากยิ่งขึ้น</li> </ol>
<p><b>องค์ประกอบที่ 3</b> ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน</p>	<p><b>จุดแข็ง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่ทางเว็บไซต์เพื่อให้บุคลากรได้นำความรู้มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้และเกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารด้านการเงินและงบประมาณ และการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบราชการ</li> </ol> <p><b>จุดที่ควรพัฒนา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีการส่งเสริมให้มีเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</li> <li>2. ควรมีการจัดอบรมให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนได้ทราบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ</li> </ol>
<p><b>องค์ประกอบที่ 4</b> ด้านการพัฒนา หน่วยงาน</p>	<p><b>จุดแข็ง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการทำให้การดำเนินงานเป็นระบบและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น</li> <li>2. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง</li> </ol>

องค์ประกอบ	ผลการวิเคราะห์
	<p>จุดที่ควรพัฒนา</p> <ol style="list-style-type: none"><li>บุคลากรของหน่วยงานควรมีการพัฒนาความรู้ในด้านการจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความทันสมัย</li></ol>



### บทที่ 3

## สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	5 ข้อ	8 ข้อ		✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ 92	35	ร้อยละ 94.59	✓	5
		37			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	5 ข้อ	7 ข้อ		✓	5
<b>คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1</b>					<b>5</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	3 ข้อ	5 ข้อ		✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	3.5 คะแนน	4.66 คะแนน		✓	4.66
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	4
<b>คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2</b>					<b>4.55</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	3 ข้อ	5 ข้อ		✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	6 ข้อ	6 ข้อ		✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3	4 ข้อ	6 ข้อ		✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4	5 ข้อ	5 ข้อ		✓	5
<b>คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 3</b>					<b>5</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	4 ข้อ	6 ข้อ		✓	5
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	5 ข้อ	8 ข้อ		✓	5
<b>คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4</b>					<b>5</b>
<b>คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้</b>					<b>4.89</b>

ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	
องค์ประกอบที่ 1		5.00	5.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2		4.00	4.83	4.55	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3	5.00	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4	5.00	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
รวม	5.00	4.75	4.93	4.89	ดีมาก
ผลการประเมิน	ระดับ ดีมาก	ระดับ ดีมาก	ระดับ ดีมาก	ระดับ ดีมาก	

# ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงาน  
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



คำสั่ง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ที่ ๒ /๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของหน่วยงาน จึงขอแต่งตั้งผู้มีรายนามดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ดังนี้

๑. อาจารย์ ดร. ปวีณา	โฆสิตโต	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนิตา	พรินทรากุล	กรรมการ
๓. นางสาวลักษิกา	อากวีจิตร	กรรมการ
๔. นางสาวมณัญชา	วงศ์อ้าย	กรรมการ
๕. นางสาวลวิณรัตน์	บุหะ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
๒. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานทุกๆ ด้านที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
๓. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของหน่วยงาน
๔. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงินของหน่วยงาน
๕. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
๖. บริหารจัดการและดำเนินงานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
๗. บริหารจัดการและดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมกิตต์ ธรรมโม)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่