



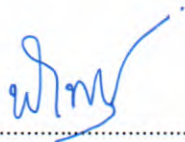
รายงานผล
การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559

วันที่ 7 - 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หนังสือรับรองผลการประเมินคุณภาพภายใน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2559
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คณะกรรมการประเมินขอรับรองว่าได้ทำการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วันที่ 7 พฤศจิกายน 2559 โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลประกอบการตัดสิน ผลการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองจากหลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม จากผู้ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการประเมินเห็นชอบกับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในฉบับนี้ทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ดังนี้



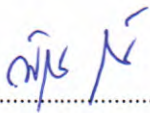
(อาจารย์พิเชษฐ์ ทานิต)

ประธานคณะกรรมการ



(อาจารย์วชิราภรณ์ ภัทโรวาสน์)

กรรมการ



(อาจารย์พิชรินทร์ สารมาท)

กรรมการ



(อาจารย์นันท์มนัส จันทราศัพท)

กรรมการ



(นายพีรวัฒน์ เมืองชื่น)

ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

บทสรุปผู้บริหาร โดยคณะกรรมการ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 วันที่ 7 - 9 พฤศจิกายน 2559 ตามรายชื่อประกอบและตัวบ่งชี้ของ สกอ. (จำนวน 12 ตัวบ่งชี้) พบว่า ในภาพรวมสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับ **4.81** ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพ **ระดับดีมาก** โดยมีจำนวน 4 องค์กรประกอบอยู่ในระดับดีมาก ดังผลการประเมินในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

| องค์กรประกอบ | คะแนนประเมินเฉลี่ย | | ผลการประเมิน |
|---|--------------------|-------------|-------------------|
| | ตนเอง | กรรมการ | |
| 1. ด้านประสิทธิผล | 5.00 | 5.00 | ระดับดีมาก |
| 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน | 5.00 | 5.00 | |
| 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย | 5.00 | 5.00 | |
| 1.3 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน | 5.00 | 5.00 | |
| 2. ด้านคุณภาพ | 4.55 | 4.55 | ระดับดีมาก |
| 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | 5.00 | 5.00 | |
| 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 4.66 | 4.66 | |
| 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา | 4.00 | 4.00 | |
| 3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน | 5.00 | 4.75 | ระดับดีมาก |
| 3.1 การจัดการความรู้ (KM) | 5.00 | 5.00 | |
| 3.2 การบริหารความเสี่ยง (RISK) | 5.00 | 4.00 | |
| 3.3 การเงินและงบประมาณ (BUDGET) | 5.00 | 5.00 | |
| 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม | 5.00 | 5.00 | |
| 4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน | 5.00 | 5.00 | ระดับดีมาก |
| 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน | 5.00 | 5.00 | |
| 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร | 5.00 | 5.00 | |
| คะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน (12 ตัวบ่งชี้) | 4.89 | 4.81 | ระดับดีมาก |

บทนำ

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 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์อีกครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการติดต่อประสานงานในโครงการความร่วมมือและแลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่หลากหลายรูปแบบ และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ อาสาสมัครและนักศึกษากับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ ตลอดจนการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศเพื่อปฏิบัติหน้าที่งานสอน และการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน โดยให้สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสถาบัน

ภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม และมีรองผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ เป็นผู้กำกับและรับผิดชอบ

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 มีผู้ช่วยอธิการบดีที่รับผิดชอบงานด้านการต่างประเทศ เป็นผู้บังคับบัญชาและกำกับติดตาม และมอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์

วิสัยทัศน์

ภายในปี 2562 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จะเป็นหน่วยงานบริการเชิงรุกด้านการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรสู่ความเป็นสากล

พันธกิจ

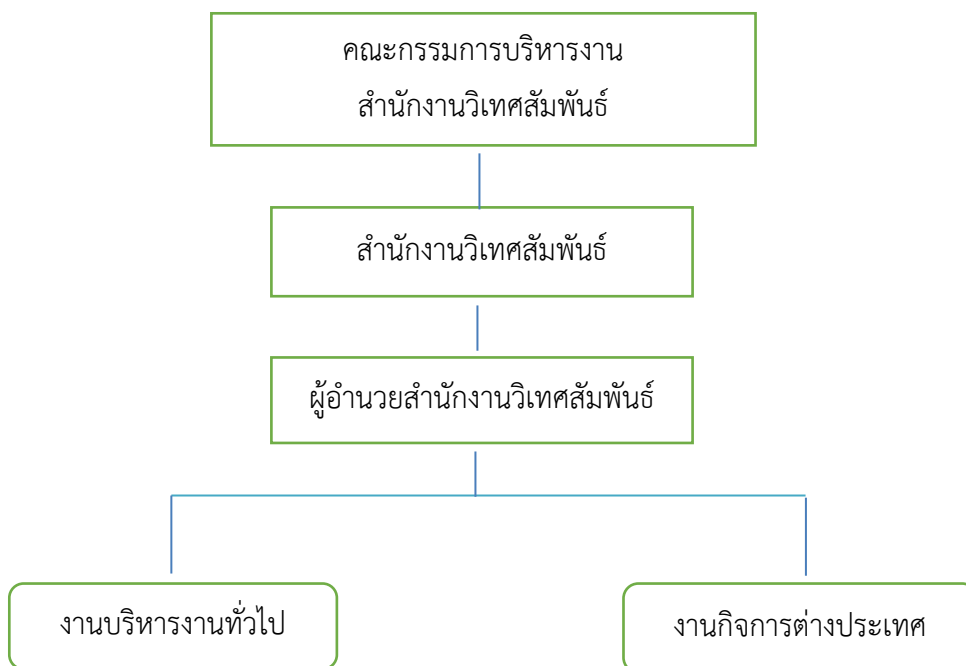
1. ยกระดับด้านการประสานงานในกิจการต่างประเทศให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เสริมสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ รวมถึงสร้างเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัยและสถาบันต่างประเทศ
3. สนับสนุนการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัยและสถาบันต่างประเทศ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

วัตถุประสงค์

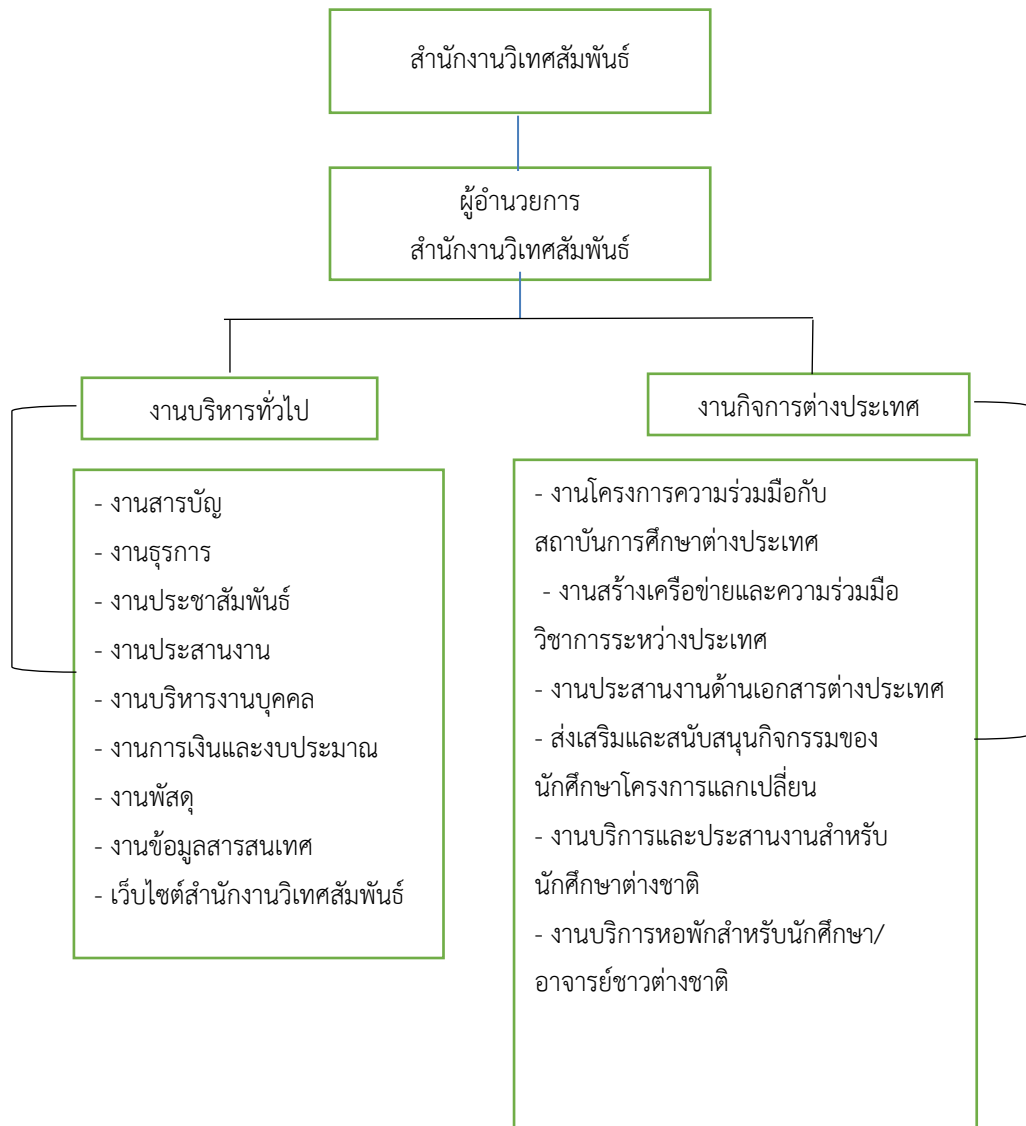
1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ก้าวสู่ความเป็นนานาชาติ
2. เพื่อให้เกิดความร่วมมือในเชิงลึกระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศ
3. เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนนักศึกษา/บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กับมหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศ
4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีบริบทที่เื้ออำนวยการจัดการศึกษานานาช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

3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

3.1 โครงสร้างการบริหารสำนักงานวิเทศสัมพันธ์



3.2 โครงสร้างงานสำนักงานวิเทศสัมพันธ์



4. รายชื่อผู้บริหาร / กรรมการบริหารหน่วยงาน

| | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 4.1 ผศ.ดร.ปทมรัตน์ นาคนิชฐนนต์ | ผู้ช่วยอธิการบดี |
| 4.2 อาจารย์ ดร.ปวีณา โขสิโต | ผู้อำนวยการสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ |
| 4.3 น.ส.วนิดา พรินทรากุล | หัวหน้างานกิจการต่างประเทศ |
| 4.4 น.ส.มัญญา วงศ์อ้าย | นักวิเทศสัมพันธ์ |
| 4.5 น.ส.ลักษิณา อาจวิจิต | นักวิเทศสัมพันธ์ |
| 4.6 น.ส.ลวณรัตน์ บุทะ | นักวิเทศสัมพันธ์ |

5. บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2559 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2559 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

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

5. เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรม

5.1 อัตลักษณ์ (Identity)

ศูนย์กลางการประสานงานด้านกิจการต่างประเทศ

5.2 เอกลักษณ์ (Uniqueness)

หน่วยงานเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนด้านการต่างประเทศ

5.3 ค่านิยมร่วม (Core value)

เสียสละ อดทน กระตือรือร้น

5.4 วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

สร้างสรรค์ มุ่งมั่น ร่วมมือกันเพื่อความเป็นเลิศ

6. งบประมาณ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้รับจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 5,404,600.00 บาท จำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3 งบประมาณประจำปี 2559 จำแนกตามหมวดรายจ่าย

| ประเภทงบ | งบแผ่นดิน | งบรายได้ | รวม | ร้อยละ |
|----------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| งบดำเนินงาน | 175,500.00 | 1,695,000.00 | 1,870,500.00 | 34.61 |
| งบลงทุน | - | 167,600.00 | 167,600.00 | 3.10 |
| งบเงินอุดหนุน | 748,500.00 | 1,423,000.00 | 2,171,500.00 | 40.18 |
| งบรายจ่ายอื่นๆ | - | 1,195,000.00 | 1,195,000.00 | 22.11 |
| รวม | 924,000.00 | 4,480,600.00 | 5,404,600.00 | 100.00 |

วิธีประเมิน

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

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

วิธีการดำเนินการ

1. คณะกรรมการฯ ประชุมวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ก่อนดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน (อ้างอิงภาคผนวก ก รายงานการประชุมวางแผนการตรวจประเมิน) เพื่อจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมินตามองค์ประกอบตัวบ่งชี้คุณภาพ
2. คณะกรรมการฯ ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR : Self Assessment Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3. คณะกรรมการฯ เยี่ยมชมหน่วยงาน พร้อมกับสัมภาษณ์ผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ
4. คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้แทนบุคลากร และข้อมูลจากสื่ออื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
5. คณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรส่งความเห็นเพิ่มเติม ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงประธานกรรมการตรวจประเมินฯ โดยตรง
6. คณะกรรมการฯ ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา
7. คณะกรรมการฯ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพฯ ด้วยวาจาให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม กรณีที่มีความเห็นแตกต่างกับผลการประเมิน
8. คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานการตรวจประเมินคุณภาพฯ เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย

วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของผลการประเมินคุณภาพภายในตามรายงานฉบับนี้ของ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ คณะกรรมการจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

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

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ รับการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ซึ่งในปีงบประมาณ 2559 มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เท่ากับ **4.81 คะแนน** การดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ดังนี้

ผลการประเมิน

ตาราง ป.1 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

| ตัวบ่งชี้ คุณภาพ | เป้าหมาย | ประเมินตนเอง | | | | คะแนน ประเมิน |
|------------------------------------|--------------|----------------------------------|--------|------------|--------------------------------|------------------|
| | | ผลการดำเนินงาน | | | ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน) | |
| | | ตัวตั้ง | ตัวหาร | | | |
| | | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ 1.1 | 5 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7,8) | | 8 | ข้อ | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ 1.2 | ร้อยละ 92.00 | 8.00 | | ร้อยละ 100 | | 5.00 |
| | | 8.00 | | | | |
| ตัวบ่งชี้ 1.3 | 5 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7) | | 7 | ข้อ | 5.00 |
| คะแนนเฉลี่ยรวม | | | | | | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ 2.1 | 3 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5) | | 5 | ข้อ | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ 2.2 | 3.5 คะแนน | 4.66 | | 4.66 | | 4.66 |
| | | 1.00 | | | | |
| ตัวบ่งชี้ 2.3 | 5 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6) | | 6 | ข้อ | 4.00 |
| คะแนนเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.55 |
| ตัวบ่งชี้ 3.1 | 3 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5) | | 5 | ข้อ | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ 3.2 | 6 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5) | | 5 | ข้อ | 4.00 |
| ตัวบ่งชี้ 3.3 | 4 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6) | | 6 | ข้อ | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ 3.4 | 5 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6) | | 6 | ข้อ | 5.00 |
| คะแนนเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.75 |
| ตัวบ่งชี้ 4.1 | 4 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6) | | 6 | ข้อ | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ 4.2 | 5 ข้อ | มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7,8) | | 8 | ข้อ | 5.00 |
| คะแนนเฉลี่ยรวม | | | | | | 5.00 |
| รวมค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด | | | | | | 4.81 |

ตาราง ป.2 ตารางวิเคราะห์ผลการประเมิน

| องค์ประกอบ | จำนวนตัวบ่งชี้ | | | | ผลการประเมิน |
|------------------------------------|----------------|-------------|-------------|--------------------|-------------------|
| | Input | Process | Output | คะแนนเฉลี่ย รวม | |
| 1. ด้านประสิทธิผล | - | 5.00 | 5.00 | 5.00 | ระดับดีมาก |
| 2. ด้านคุณภาพ | - | 4.00 | 4.83 | 4.55 | ระดับดีมาก |
| 3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน | 5.00 | 4.50 | 5.00 | 4.75 | ระดับดีมาก |
| 4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน | 5.00 | 5.00 | - | 5.00 | ระดับดีมาก |
| รวม | 5.00 | 4.67 | 3.67 | 4.81 | ระดับดีมาก |
| ผลการประเมิน | ระดับดีมาก | ระดับดีมาก | ระดับดี | | |

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตามรายองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

จุดแข็ง:

บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานทำให้มีทิศทางในการพัฒนางานประจำได้อย่างเป็นรูปธรรม

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรพัฒนาระบบการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี หากไม่บรรลุเป้าหมายควรวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไข เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงตัวชี้วัดของแผนในปีต่อไป และรายงานผลที่ได้บรรลุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมเพื่อขอข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร
2. ควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้บริหาร และจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ :

หน่วยงานควรใช้รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของคณะกรรมการติดตามฯ ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย มาใช้เป็นข้อมูลประกอบเพื่อปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

จุดแข็ง:

1. การให้บริการผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับความพึงพอใจจากการให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดี (ไม่น้อยกว่า 4.00) อันสะท้อนกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน

จุดที่ควรพัฒนา :

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ก่อนมีการวางแผนการให้บริการ
2. ควรจัดทำคู่มือ / แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพและเพราะเป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานได้ในระดับดีมาก และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นได้ใช้ประโยชน์

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

จุดแข็ง:

มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินเชื่อมโยงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจน

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรนำผลการรายงานการบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณ 2559 ไปใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงปี 2560
2. การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของปีงบประมาณ 2560 ค่อนข้างล่าช้า ควรพิจารณาการบริหารความเสี่ยงรวมกับการพิจารณาการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อพิจารณางบประมาณสนับสนุนการจัดการความเสี่ยง

ข้อเสนอแนะ:

1. ควรส่งเสริมให้มีเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย
2. การระบุความเสี่ยงเพื่อเข้าสู่การบริหารความเสี่ยง ควรร่วมกันวิเคราะห์ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หลักหน่วยงาน ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นแล้วในอดีต แต่หน่วยงานต้องการหาวิธีการจัดการความเสี่ยง ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีเพียง 3 ประเภทความเสี่ยง
3. ผู้บริหารหน่วยงานควรพิจารณากำหนดระดับความเสี่ยงที่หน่วยงานยอมรับได้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงสำหรับทุกความเสี่ยงที่มีผลการประเมินความเสี่ยงในระดับที่เกินกว่าความเสี่ยงที่ผู้บริหารยอมรับได้
4. การประเมินการควบคุมที่มีอยู่ก่อนการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ควรพิจารณาความเพียงพอของการควบคุมเดิม เพื่อมุ่งจัดการความเสี่ยงที่เหลืออยู่หากการควบคุมภายในเดิมไม่มีประสิทธิผล
5. ในการประชุมเพื่อพิจารณาการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี 2559 ควรมีการวิเคราะห์ผลการใช้จ่ายเงิน ความเหมาะสมความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการขอตั้งงบประมาณปี 2560

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

จุดแข็ง:

1. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องในหน่วยงาน มาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้การดำเนินงานเป็นระบบ รวดเร็ว ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระยะยาว 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ระยะยาว 5 ปี ของมหาวิทยาลัย

จุดที่ควรพัฒนา :

- ไม่มี -

ข้อเสนอแนะทั่วไป :

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

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์

จุดเด่น

เจ้าหน้าที่ทุกท่านของหน่วยงานมีความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

บุคลากร

1. อัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานไม่ตรงกับภาระงานประจำตำแหน่งงานและความเชี่ยวชาญ

2. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาต่างชาติ เป็นส่วนหนึ่งของงานทะเบียนนักศึกษา เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันในการจัดการเรียนการสอนเหมือนการจัดเก็บข้อมูลของนักศึกษาไทย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เจ้าหน้าที่ของงานวิเทศสัมพันธ์น้อย หากเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ จะทำให้ ไม่สามารถติดต่อประสานงานเรื่องอื่นได้เลย
2. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
3. หน่วยงานควรจัดให้มีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานและมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

รูปภาพประกอบกิจกรรม

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

รูปภาพประกอบกิจกรรม

| | |
|---|--|
|  |  |
| ตรวจสอบเอกสาร | ตรวจสอบเอกสาร |
|  |  |
| สรุปผลการตรวจประเมิน | สรุปผลการตรวจประเมิน |
|  |  |
| สรุปผลการตรวจประเมิน | สรุปผลการตรวจประเมิน |
|  |  |
| บันทึกภาพร่วมกัน | บันทึกภาพร่วมกัน |