

ส่วนที่ 1

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จัดตั้งขึ้นตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2/2548 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2548 โดยมีวิสัยทัศน์ในการมุ่งสร้างเสริมและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรในต่างประเทศ เพื่อการเรียนรู้วิทยาการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศร่วมกัน ภายใต้ปรัชญา "มิตรภาพ สร้างความเป็นสากลทางการศึกษา" (Internationalized Education Through Friendship) โดยมีหน้าที่ในการสนับสนุนพันธกิจและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการ

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประสานงานกิจกรรมด้านการต่างประเทศ กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่บุคลากรและนักศึกษา รวมทั้งการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือทางวิชาการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

บริการที่สำคัญ	แนวทางการให้บริการโดยสังเขป
1. ติดต่อประสานงานกับสถาบันการศึกษา และองค์กร การศึกษาทั้งในและต่างประเทศ	จัดระบบการบริการและการติดต่อประสานงานด้าน วิเทศสัมพันธ์ กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทั้งในและ ต่างประเทศ
2. สนับสนุนงานด้านกิจกรรมตามความร่วมมือทาง วิชาการและกิจกรรมที่สร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ในด้านต่างๆ	ประสานงานและดำเนินกิจกรรม ทั้งการจัดทำแผนงาน งบประมาณ และประสานงานความร่วมมือ กับ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ให้บริการการด้านทุน (ประเภท ข), ทุนระหว่าง ประเทศ และทุนจากหน่วยงานรัฐบาลไทย	ประสานงานและดำเนินการในงานที่เกี่ยวข้องกับทุน
4. ให้บริการแก่ชาวต่างชาติด้านการเข้ามาในประเทศไทย และการส่งตัวไปดำเนินกิจกรรมที่ต่างประเทศ	ประสานงานและดำเนินการด้านวิเทศสัมพันธ์ที่ เกี่ยวข้องกับเอกสารการตรวจลงตรา หนังสือตอบรับ
5. ให้บริการข้อมูลด้านการต่างประเทศ และข้อมูลใน งานที่รับผิดชอบของกองวิเทศสัมพันธ์	จัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

วิสัยทัศน์

มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ กับสถาบันการศึกษา และองค์กรในต่างประเทศ เพื่อร่วมเป็นหุ้นส่วนทางวิชาการ และเสริมสร้างขีดความสามารถในการทำงานระดับนานาชาติ เพื่อการเรียนรู้วิทยาการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศร่วมกัน

พันธกิจ

“มิตรภาพ สร้างความเป็นสากลทางการศึกษา” Internationalized Education Through Friendship

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกิจกรรมด้านต่างประเทศ เกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน/ โครงการความร่วมมือของมหาวิทยาลัย ให้มีความพร้อมในการดำเนินการเสนอขอรับหรือให้ความช่วยเหลือ หรือความร่วมมือในรูปแบบต่างๆ กับต่างประเทศ
2. เพื่อดำเนินการจัดระบบการบริการและการติดต่อประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ และก่อประโยชน์ต่อหน่วยงาน บุคลากรและนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยอย่างสูงสุด
3. เพื่อเป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนแก่บุคลากรและนักศึกษาในการแสวงหาแหล่งทุน และความร่วมมือทางวิชาการ ในการพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากรและนักศึกษาในต่างประเทศ
4. เพื่อเป็นหน่วยงานประสานงานและความร่วมมือด้านวิเทศสัมพันธ์ร่วมกับสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประสิทธิภาพ
5. เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ และแหล่งทุนนานาชาติ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

กองวิเทศสัมพันธ์ มีบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน

หน่วยงาน : คน

วุฒิการศึกษา	ผู้อำนวยการ	หัวหน้างาน/ รก.หัวหน้างาน	ปฏิบัติการ	ความก้าวหน้าทางการงาน
ปริญญาตรี	-	-	-	ตำแหน่งความก้าวหน้าของ สายงานสนับสนุน ชำนาญการพิเศษ = 2 ปฏิบัติการ = 2
ปริญญาโท	1	3	-	
ปริญญาเอก	-	-	-	
รวม	1	3	-	
อายุคนเฉลี่ย	55	41	-	
อายุงานเฉลี่ย	29 ปี 5 เดือน	13 ปี 8 เดือน	-	

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

(4) สินทรัพย์

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ ในการสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สินทรัพย์	
อาคารสถานที่	อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัย ชั้น 4 โดยเป็นสำนักงาน จำนวน 1 ห้อง
ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. เว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์ http://www.interaffairs.mju.ac.th/ 2. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร - ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือทางวิชาการ พุทธการศึกษาศึกษา กิจกรรมตามความร่วมมือ นักศึกษาต่างชาติ บุคลากรต่างชาติ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน การขอหนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ
อุปกรณ์	1. เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ ครบชุด 4 เครื่อง 2. เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 1 เครื่อง 3. กล้องถ่ายรูประบบดิจิตอล 1 กล้อง 4. เครื่องมัลติมีเดียโปรเจกเตอร์ พร้อมจอรับภาพ แบบมีขาตั้ง 1 ชุด 5. เครื่องพิมพ์ 5 เครื่อง 6. เครื่องโทรสาร 1 เครื่อง 7. โทรศัพท์เคลื่อนที่สำนักงาน 1 เครื่อง

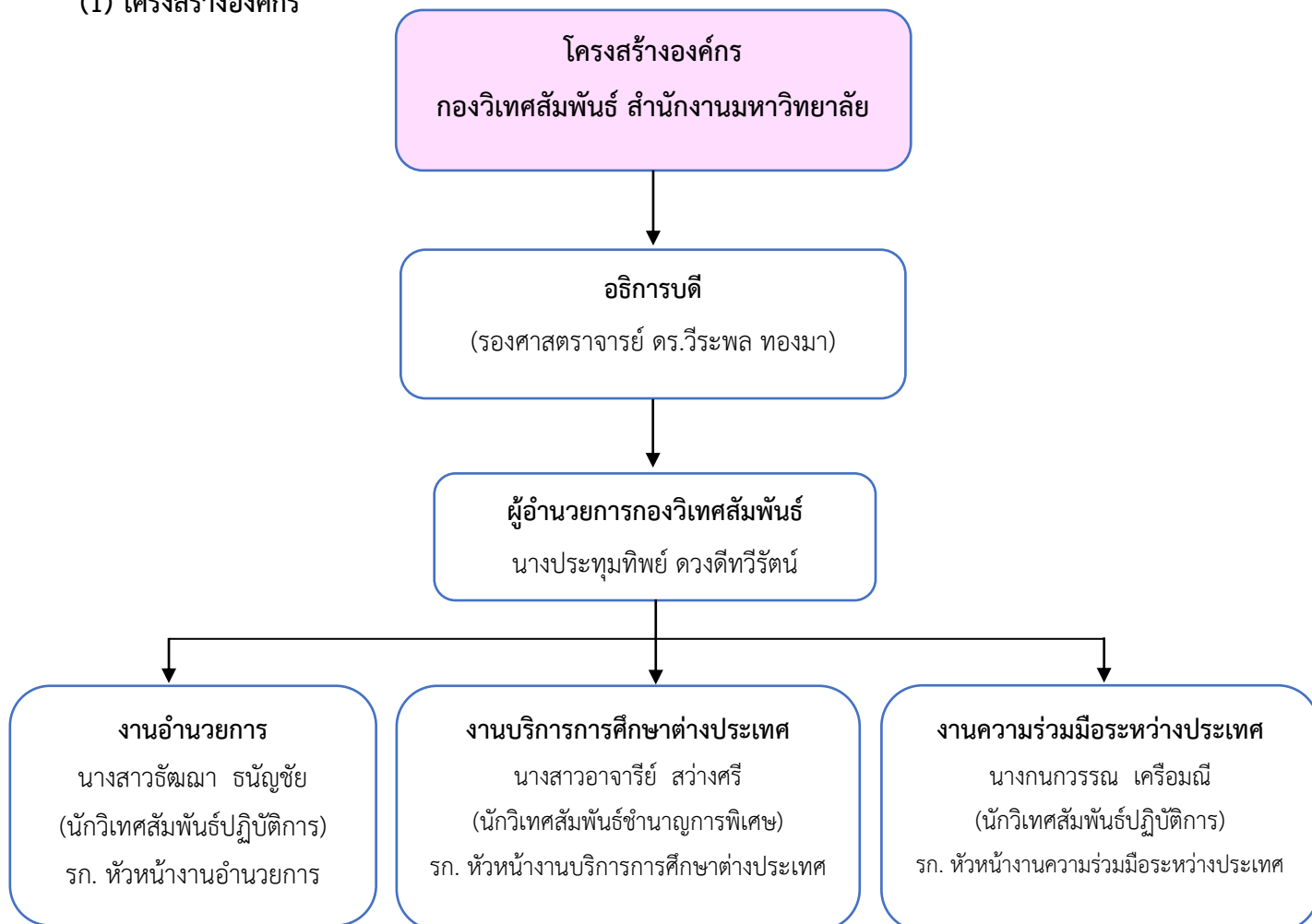
(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ และ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ด้าน	กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ
การให้บริการชาวต่างชาติ	- พระราชบัญญัติ คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 - หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจลงตราประเภทต่างๆ กระทรวงการต่างประเทศ - การตรวจลงตราและเอกสารเดินทางคนต่างด้าว - ระเบียบสภาวิจัยแห่งชาติ ว่าด้วยการอนุญาตให้นักวิจัยชาว ต่างประเทศเข้ามาทำงานการวิจัยในประเทศไทย พ.ศ. 2550
ทุนการศึกษา	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้ข้าราชการไปศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน ณ ต่างประเทศ พ.ศ. 2549 - ระเบียบการรับทุนประเภท 1(ข) กระทรวงการต่างประเทศ - ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศ ว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. 2539

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร



กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลและกำกับการบริหารงานโดยตรงจากอธิการบดี ทั้งนี้ กองวิเทศสัมพันธ์มีโครงสร้างการแบ่งงาน ตามภารกิจ 3 งาน คือ งานอำนวยการ งานบริการ การศึกษาต่างประเทศ และงานความร่วมมือระหว่างประเทศ ซึ่งสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีผู้รับบริการหลัก คือ ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา ชาวต่างชาติ และมหาวิทยาลัย/สถาบันต่างประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้ข้อมูลหลักที่กองวิเทศสัมพันธ์จะนำมาพิจารณาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้ตรงกับความต้องการและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา	- ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อประกอบการตัดสินใจ - การดำเนินที่รวดเร็วตามกำหนดระยะเวลา ไม่เกิดความเสียหาย - ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
2. ชาวต่างชาติ	- การได้รับข้อมูลและเอกสารที่ถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามขั้นตอนของหน่วยงานระหว่างประเทศ
3. มหาวิทยาลัย/ สถาบันต่างประเทศ	- การประสานงานที่ถูกต้อง ตามมารยาทที่พึงมี
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ส่วนราชการภายนอก ที่เกี่ยวข้อง	- มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ - ความเหมาะสมในเรื่องพิธีการและมารยาทสากล

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับสำมารถนวัตกรรม		
สถาบันการศึกษาต่างประเทศ ที่มีความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)	- เจรจาความร่วมมือทางวิชาการ - การแลกเปลี่ยนบุคลากร	- บุคลากรได้ศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ - การเรียนการสอน และ การวิจัย	- บุคลากรแลกเปลี่ยน (Visiting Professor) - นักศึกษาและเปลี่ยน (Exchange Student)	- E-mail - Line - Facebook - จดหมาย - โทรศัพท์ - โทรสาร

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับสมรรถนะ นวัตกรรม		
	- การแลกเปลี่ยนนักศึกษา - การจัดการศึกษา	- นักศึกษาได้ศึกษา การวิจัย แลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรม และประสบการณ์ - การศึกษา การฝึกงาน สหกิจศึกษาต่างประเทศ - ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ของบุคลากรและนักศึกษา - การเผยแพร่องค์ความรู้ให้ชาวต่างชาติ	- การประชุมวิชาการนานาชาติ (International Conference) - ทักษะศึกษา (Study Tour) - หลักสูตร Dual Degree	
สมาชิกเครือข่ายองค์กรระหว่างประเทศ	- การประชุมสมาชิกเครือข่าย - จัดการประชุมวิชาการนานาชาติ	- การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทางวิชาการ - การนำเสนอผลงาน - ทางวิชาการ งานวิจัย - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรม และประสบการณ์	- การประชุมเครือข่ายอธิการบดี (President Forum) - การประชุมวิชาการนานาชาติ (International Conference) - ทักษะศึกษา (Study Tour)	- E-mail - จดหมาย - โทรศัพท์ - โทรสาร
สถานเอกอัครราชทูตไทย และสถานกงสุลไทย	- การให้บริการและอำนวยความสะดวก - สหกิจศึกษาต่างประเทศ	- ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติ ที่มีความประสงค์จะขอรับการตรวจลงตรา - นักศึกษาไทยได้ไปฝึกปฏิบัติงาน สหกิจศึกษาต่างประเทศ หลักสูตรภาษาไทย ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	- ดำเนินการจัดทำหนังสือและระบุความประสงค์ที่ถูกต้อง - การขอตรวจลงตรา ตามความประสงค์ที่จะเดินทางไปต่างประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มาศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	- E-mail - จดหมาย - โทรศัพท์ - โทรสาร

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับสมรรถนะนวัตกรรม		
	- การจัดฝึกอบรมนานาชาติ	- ส่งเสริมให้บุคลากรต่างชาติ ได้เรียนรู้ด้านวิชาการเกษตร และวัฒนธรรมไทย - บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้บริการวิชาการและเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติ	- ทุนรัฐบาลไทย ที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาแก่ประเทศต่างๆ ที่ปรากฏในรายชื่อประเทศกำลังพัฒนาผู้รับความช่วยเหลือ - มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้เสนอโครงการจัดฝึกอบรมนานาชาติ ในสาขาเกษตรและสาขาที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง	
สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	- การให้บริการและอำนวยความสะดวก	- ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการตรวจลงตรา	- จัดทำหนังสือและแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องและตรงเวลา - การแจ้งที่พักคนต่างด้าว - การเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา - การขออยู่ในราชอาณาจักรไทย - การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน - การสงวนสิทธิ์การตรวจลงตรา - การยกเลิกการตรวจลงตราการขออยู่ในราชอาณาจักรไทย - การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน - การสงวนสิทธิ์การตรวจลงตรา - การยกเลิกการตรวจลงตรา	

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางสื่อสาร
	กระบวนการ	การยกระดับสมารถนวัตกรรม		
			- การขออยู่ในราชอาณาจักรไทย - การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน 90 วัน - การสงวนสิทธิการตรวจลงตรา - การยกเลิกการตรวจลงตรา	-

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

- ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของกองวิเทศสัมพันธ์

ความท้าทาย : การยกระดับการบริการของหน่วยงานให้เป็นที่ประทับใจ และตรงความต้องการของผู้รับบริการ

ความได้เปรียบ : เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานด้านการต่างประเทศกับมหาวิทยาลัย หน่วยงานหรือองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ก. รายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strengths)

1. เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการรับคำสั่งการและมอบหมายงานโดยตรงจากอธิการบดี
2. มีบุคลากร ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงานเฉพาะทาง และมีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ
3. บุคลากรมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีจิตบริการในการทำงาน
4. มีกระบวนการทำงานที่เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น และมีการวางแผนการปฏิบัติงาน
5. เป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนและสนับสนุนการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย
6. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรให้ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานตนเองตามสายงาน

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. บุคลากรมีจำนวนน้อย ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน ส่งผลกระทบต่อการทำงานในบางเรื่อง อาจมีความล่าช้า
2. ระบบสารสนเทศของหน่วยงานยังไม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ทำให้ข้อมูลข่าวสารและฐานข้อมูล ที่นำเสนอไม่เป็นปัจจุบัน

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)

1. มีเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและองค์กรทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง
2. เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันเข้าถึงง่าย มีความหลากหลาย เอื้อต่อการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

อุปสรรค (Treats)

1. การเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ การบริหารงานในปัจจุบัน ต้องปรับตัวให้เท่าทันอยู่เสมอ

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยจัดระบบการบริการและการติดต่อประสานงานด้านการต่างประเทศกับมหาวิทยาลัย หน่วยงาน หรือองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการแสวงหาแหล่งทุนและความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อให้บุคลากรและนักศึกษาได้มีการพัฒนาศักยภาพทักษะทางวิชาการ ประกอบกับการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและก่อประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างสูงสุด

ทั้งนี้ กองวิเทศสัมพันธ์ได้นำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดังนี้

**ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (มาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)**

	ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนา	การดำเนินการปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะ	ผลที่ดีขึ้น จากการดำเนินงาน
1	ทบทวนขอบเขตของการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Cluster การต่างประเทศ) เพื่อพิจารณากระบวนการทำงานร่วมกัน	มีการตั้งคณะกรรมการด้านการต่างประเทศ (คำสั่ง ที่ 56/2566 ลว. 17 มกราคม 2566) เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย ผ่านทางทุกหน่วยงาน/คณะ โดยมีวิทยาลัยนานาชาติเป็นหน่วยงานหลัก และเป็นเลขานุการ และกองวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานด้านการต่างประเทศ	- มีการดำเนินการด้านต่างประเทศ อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้ทั้งหมด
2	ควรพิจารณาการจัดกิจกรรม/โครงการของความร่วมมือระหว่างสถาบัน/องค์กรที่ได้จัดทำ MOU/MOA อย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำกิจกรรม/โครงการตามความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง 1. มีกิจกรรมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระดับนานาชาติ 2. มีกิจกรรมสร้างความเป็นผู้นำกลุ่มสถาบันการศึกษาด้านการเกษตรระดับนานาชาติ 3. มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนอาจารย์/นักศึกษาตาม MOU/MOA	- การจัดกิจกรรม/โครงการตามความร่วมมือ ในระดับนานาชาติ, กลุ่มผู้นำสถาบันการศึกษา และกิจกรรมแลกเปลี่ยนตาม MOU/MOA ต่อเนื่องตลอดทั้งปี 1. การจัดประชุม-สัมมนาวิชาการ ระดับนานาชาติ 2. กิจกรรม-โครงการด้านต่างประเทศ งปม.66

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีหน่วยงานภายในทั้งหมด 3 งาน ได้แก่ งานอำนวยการ งานบริการ การศึกษาต่างประเทศ และงานความร่วมมือระหว่างต่างประเทศ มีหน้าที่ให้บริการในการประสานงานกิจกรรมด้านการต่างประเทศกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่บุคลากร และนักศึกษา รวมทั้งการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือทางวิชาการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้บริหารของคณะ/สำนัก
- 2) บุคลากรสายวิชาการ
- 3) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
- 4) นักศึกษาไทย
- 5) นักศึกษาต่างชาติ
- 6) บุคลากรต่างชาติ
- 7) บุคคลภายนอก (ข้าราชการบำนาญ)

(2) การรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการของผู้รับบริการ

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์, Website, Facebook, Line เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือ ข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้างความผูกพัน	
1. ผู้บริหารของคณะ/	. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566	✓		<u>Need</u> - ควรเพิ่มบทบาทของงาน วิเทศสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ การทำงานของงานวิเทศ สัมพันธ์ว่าทำอะไรบ้าง

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์, Website, Facebook, Line เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือ ข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้างความผูกพัน	
2. บุคลากรสาย วิชาการ	1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566 2. Facebook : Division of International Affairs, Maejo University	✓	✓	<u>Need</u> เพิ่มบุคลากรด้านนี้ - ควรปรับเว็บไซต์ และ เพิ่มช่องทางการติดต่อ/ บริการให้สะดวกกว่านี้ - เพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ แหล่งทุน
3. บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ	1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566 2. Facebook : Division of International Affairs, Maejo University		✓	การศึกษา MOU โครงการ แลกเปลี่ยน แนะนำศึกษา ต่อ ฯลฯ - เจ้าหน้าที่ให้บริการ รวดเร็ว แต่ฐานข้อมูลหน้า เว็บไซต์ ไม่สามารถเข้าดูได้ - อยากให้มีสถานที่หรือ
4. นักศึกษาไทย	1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566 2. Facebook : Division of International Affairs, Maejo University	✓	✓	ป้ายติดประชาสัมพันธ์ โครงการ หรือกิจกรรมที่ นักศึกษาสามารถมาอ่าน และดูได้ <u>สร้างความผูกพัน</u> - เจ้าหน้าที่น่ารัก แนะนำ และ ให้ข้อมูล ได้เป็นอย่างดี
5. นักศึกษาต่างชาติ	1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566 2. Facebook : Division of International Affairs, Maejo University		✓	- Thank you for your help and advice. - Good job - Very good - Good helper - ไรท์ดี - ให้บริการดีมาก
6. บุคลากรต่างชาติ	1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566		✓	- เจ้าหน้าที่สามารถ เสนอความคิดเห็นได้อย่าง ตรงไปตรงมา เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับฟังความคิดเห็น

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการรับฟังความคิดเห็น (เช่น แบบสำรวจ/สัมภาษณ์, Website, Facebook, Line เป็นต้น)	ประเภทของข้อมูลที่ได้ (แสดงสัญลักษณ์ ✓)		รายละเอียดความคิดเห็น ความต้องการ หรือ ข้อร้องเรียนสำคัญที่ได้รับ
		Need	สร้างความผูกพัน	
				สร้างความผูกพัน - No comment - ให้บริการด้านเครือข่าย ต่างประเทศ/ความร่วมมือ ระหว่างประเทศดีเยี่ยมครับ เป็นประโยชน์กับคณะมาก - ทำงานเร็วมากครับ งาน เสร็จก่อนหนังสือออกตลอด
7. บุคคลภายนอก (ข้าราชการบำนาญ)	1. แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ 2566 2. Line ส่วนตัว 3. Messenger		✓	- เจ้าหน้าที่เก่งและให้ คำแนะนำ แก้ปัญหา ได้ อย่างดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำ และติดต่อประสาน งานให้เป็นอย่างดี

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ได้กำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการ ทั้ง 7 กลุ่ม โดยออกแบบ “แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย” สำหรับส่วนงานภายในทั้ง 3 งาน สามารถสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ ได้ดังนี้

ผลการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	31	62	53	146
	งาน อำนวยการ	งานบริการ การศึกษา	งานความ ร่วมมือฯ	กองวิเทศ สัมพันธ์
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย 1.1 The service process is clear and easily understandable.	4.48	4.32	4.43	4.41
1.2 มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายออนไลน์ (E-mail, Line, Facebook, Messenger)	4.55	4.65	4.47	4.56

1.2 There are convenient and appropriate channels of communication, such as phone, online platforms (email, Line, Facebook, Messenger).				
1.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง เช่น ERP, Line, Facebook 1.3 Information and news dissemination are timely and widespread, such as through ERP, Line, Facebook.	4.26	4.21	4.17	4.21
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม 2.1 The staff members are polite, well-mannered, and appropriately dressed	4.52	4.61	4.64	4.59
2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ 2.2 The staff members are attentive, enthusiastic, and willingly provide service	4.55	4.58	4.57	4.57
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีชัดเจนถูกต้อง และน่าเชื่อถือ 2.3 The staff members provide clear, accurate, and reliable advice or responses to inquiries	4.48	4.50	4.55	4.51
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม 2.4 The staff members are capable of resolving issues and obstacles appropriately	4.35	4.42	4.55	4.44
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความแม่นยำในสาขาวิชาชีพ 2.5 The staff members possess knowledge, skills, and accuracy in their respective professional fields	4.48	4.55	4.55	4.53
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ 2.6 The service is consistent among all staff members, with no selective practices	4.48	4.44	4.53	4.48
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ 3.1 The office is clean and well-organized	4.29	4.26	4.51	4.35
3.2 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง 3.2 There are sufficient seats available for service users	4.16	4.18	4.34	4.23

3.3 ความพร้อมและครบถ้วนในการใช้งานของอุปกรณ์และเอกสาร สิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในสถานที่ทำงาน 3.3 The equipment and printed materials available in the workplace are prepared and complete for use	4.35	4.32	4.45	4.38
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
4.1 ได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการตามเวลาที่กำหนด 4.1 Receive the desired services within the specified time	4.48	4.61	4.49	4.53
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว 4.2 Receive complete, accurate, and prompt services	4.42	4.63	4.53	4.53
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากทุกประเด็นคำถาม	4.42	4.45	4.48	4.45

ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด

จุดเด่น

1. No comment
2. ให้บริการดีมาก
3. ไร้อติครับ
4. เจ้าหน้าที่สามารถเสนอความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา เป็นประโยชน์ต่อผู้รับฟังความคิดเห็น
5. Thank you for your help and advice
6. บริการดีเยี่ยมครับ
7. เจ้าหน้าที่เก่งและให้คำแนะนำ แก้ปัญหา ได้ยอดดี
8. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำและติดต่อประสานงานให้เป็นยอดดี
9. เจ้าหน้าที่น่ารัก แนะนำ ให้ข้อมูล ได้เป็นยอดดี ขอบคุณคะ
10. Good job
11. ไม่มีครับ
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากในเวลารวดเร็ว
13. น้องวรรณทำงานเร็วมากครับ งานเสร็จก่อนหนังสือออกตลอด เยี่ยมครับ
14. ให้บริการด้านเครือข่ายต่างประเทศ/ความร่วมมือระหว่างประเทศดีเยี่ยมครับ เป็นประโยชน์กับคณะมากครับ
15. Very good
16. กนกวรรณ ช่วยเหลือดีมากคะ
17. หหมดแล้ว และดีมากคะ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมานะที่นี้ด้วย
18. ไม่มี

19. Thank you.

จุดด้อย

1. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ แหล่งทุนการศึกษา MOU โครงการแลกเปลี่ยน แนะแนวศึกษาต่อ ฯลฯ
2. เมื่อมีช่องให้ระบุความต้องการของการขอเอกสาร ควรจัดทำเอกสารตามที่คุณระบุ
3. ควรปรับเว็บไซต์และช่องทางการติดต่อ/บริการให้สะดวกกว่านี้
4. อุปกรณ์รับใช้ที่สาขายังไม่เพียงพอ
5. ข้อมูลในการสนับสนุนด้านการศึกษาไม่ตรงกับเงื่อนไข ที่ระบุไว้ในเบื้องต้น มีการเปลี่ยนแปลงแต่ไม่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งผู้รับทุนล่วงหน้า หรือปรึกษาเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้อง
6. การประสานงานระหว่างกรมและมหาลัย ยังไม่สอดคล้องกัน โดยเฉพาะแบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินเอกสารยาวนาน
7. ความเป็นระบบด้านเอกสาร เช่น แบบโครงร่างการขึ้นแผนด้านงบประมาณ หรือกลไกด้านเอกสารอื่นๆ ที่เป็นเอกภาพกัน
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว แต่ฐานข้อมูลหน้าเว็บไซต์ ไม่สามารถเข้าดูได้
9. อยากให้มีสถานที่หรือป้ายติดประชาสัมพันธ์โครงการ หรือกิจกรรมที่นักศึกษาสามารถมาอ่านและดูได้
10. บุคลากรส่วนใหญ่ให้บริการได้ดีเยี่ยมและประทับใจ มีบุคลากรบางคนสมควรปรับปรุงเรื่องจิตบริการและการใช้ภาษาในการให้บริการ
11. บางทีรอเอกสารมาก
12. อยากให้มีแผนในการทำกิจกรรมร่วมกับต่างประเทศที่ได้ทำ MOU ร่วมกัน
13. ควรเพิ่มบทบาทของงานวิเทศสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์การทำงานของงานวิเทศสัมพันธ์ว่าทำอะไรบ้าง เพิ่มบุคลากรด้านนี้

การวิเคราะห์ผลการประเมิน

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ได้รับผลการประเมิน **4.45** อยู่ในระดับดีมาก โดยพบว่าประเด็นที่มีผลการประเมินมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย **4.59** แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของกองวิเทศสัมพันธ์ มีอรรถยาศัยที่ดี แต่งกายได้สุภาพและเหมาะสม ส่วนประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด และควรได้รับการปรับปรุง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง เช่น ERP, Line, Facebook มีค่าเฉลี่ย **4.17** อยู่ในระดับดี

1.2 การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ก. การนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การให้บริการจากหน่วยงานภายในทั้ง 3 งาน ของกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นให้มีความคล่องตัวและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยกองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย ได้นำระบบสารสนเทศอื่น ๆ มาใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์ www.interaffairs.mju.ac.th และฐานข้อมูลอยู่ระหว่างการปรับปรุงและพัฒนาระบบ ดังนี้

1. งานอำนวยการ กองวิเทศสัมพันธ์ ร่วมกับกองเทคโนโลยีดิจิทัล จัดทำระบบบริการของหน่วยงาน (การขอหนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษออนไลน์) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดทำหนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ และเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายกระดาษ โดยผู้ยื่นคำขอหนังสือรับรองฯ สามารถกรอกรายละเอียดในระบบ ERP หรือผ่านทางหน้าเว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์ และกองบริหารทรัพยากรบุคคล

- เว็บไซต์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ www.erp.mju.ac.th
- เว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์ <https://interaffairs.mju.ac.th/>
- เว็บไซต์กองบริหารทรัพยากรบุคคล https://personnel.mju.ac.th/form_guarantee_en.php

2. งานบริการการศึกษาต่างประเทศ กองวิเทศสัมพันธ์ นำ Facebook: Division of International Affairs, Maejo University <https://www.facebook.com/profile.php?id=100057339225184> มาใช้เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลทุนการศึกษา, โครงการแลกเปลี่ยน/ฝึกอบรม/ทำวิจัย สำหรับนักศึกษาและบุคลากร

3. งานความร่วมมือทางวิชาการระหว่างประเทศ กองวิเทศสัมพันธ์ นำระบบ ERP มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลความร่วมมือทางวิชาการ (MOU/MOA) <https://erp.mju.ac.th/mouIndex.aspx?sys=5> และใช้ Facebook: Division of International Affairs, Maejo University <https://www.facebook.com/profile.php?id=100057339225184> เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และกิจกรรมด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

กองวิเทศสัมพันธ์ มีการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการติดต่อ ณ สถานที่ตั้ง และผ่านช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์ LINE, Messenger, E-mail, Facebook: Division of International Affairs, Maejo University เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

(2) การจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)

ตัวชี้วัดที่ 2 ระบบปฏิบัติการ

2.1 กระบวนการทำงาน

ก. ข้อกำหนดของหลักการบริหารและกระบวนการ

ตารางแสดงกระบวนการทำงานที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบ

ชื่อส่วนงาน : งานความร่วมมือระหว่างประเทศ กองวิเทศสัมพันธ์

ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด
ตามพันธกิจ	ขั้นตอนการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ

ขั้นตอนการดำเนินงานแบบ PDCA (Planning, Doing, Checking, Action) ดังนี้

1. Planning มีการวางแผนแนวทางการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว
2. Doing มีการดำเนินงานตามกระบวนการ คือ การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้คำปรึกษาและแนะนำติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในต่างประเทศ ดำเนินการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ
3. Checking มีการตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและประเมินผลอย่างเป็นระบบ
4. Action มีการสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป

1. กระบวนการตามพันธกิจ : กระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลขั้นตอนการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ

ตาราง SIPOC

ชื่อกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ

ผู้รับผิดชอบ

งานความร่วมมือระหว่างประเทศ
กองวิเทศสัมพันธ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ให้นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทราบและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ
2. เพื่อให้ นักวิเทศสัมพันธ์และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทราบและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ
3. มีนักศึกษาและบุคลากรได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
1) คณะ/วิทยาลัย 2) สถาบันการศึกษาหรือ องค์กรในต่างประเทศ	1. รายละเอียด โครงการฯ ที่ได้รับ แจ้งจากสถาบัน การศึกษาหรือองค์กร ในต่างประเทศ 2. บันทึกข้อความ เสนอ ชื่อนักศึกษาหรือ บุคลากร เข้าร่วม โครงการฯ	1.กระบวนการวางแผน (Planning) <u>ขั้นตอนการดำเนินการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและบุคลากร ณ ต่างประเทศ</u> การวางแผนแนวทางการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ 1. ตรวจสอบข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์โครงการฯ ที่ได้รับ จากสถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ 2. การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้นักศึกษาและบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ 3. ให้คำปรึกษาและแนะนำการเข้าร่วมโครงการ ให้กับ นักศึกษาและบุคลากร 4. ติดต่อประสานงานกับสถาบันการศึกษาหรือองค์กรใน ต่างประเทศ 5. ดำเนินการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ 6. การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ให้กับนักศึกษาและ บุคลากร 7. วางแผนตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและ ประเมินผลอย่างเป็นระบบ 8. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	นักศึกษาและบุคลากร ได้ เข้าร่วมโครงการฯ	นักศึกษาและบุคลากร

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		2. กระบวนการนำไปปฏิบัติ (D) 2.1 เวียนแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการฯ - ตรวจสอบข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์โครงการฯ ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ - เวียนแจ้งประชาสัมพันธ์โครงการฯ ไปยังคณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น ระบบ E-Manage, Website, Facebook และบอร์ดประชาสัมพันธ์		
		2.2 ให้คำปรึกษาและแนะนำ ในการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ - ให้คำปรึกษาและแนะนำรายละเอียดโครงการ กระบวนการขั้นตอนการสมัคร เอกสารประกอบการสมัคร ค่าใช้จ่าย และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - ให้ความช่วยเหลือหากนักศึกษาและบุคลากร กรณีเกิดปัญหาในระหว่างที่เข้าร่วมโครงการได้ตลอดเวลา ผ่านช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ E-mail, Line, Facebook ของหน่วยงานหรือส่วนตัว		
		2.3 คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต ทำบันทึกข้อความเสนอชื่อ และจัดส่งเอกสาร คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต จัดส่งทำบันทึกข้อความถึงกองวิเทศสัมพันธ์ เพื่อแจ้งความประสงค์เสนอนักศึกษาและบุคลากร สมัครเข้าร่วมโครงการฯ		

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		2.4 จัดทำหนังสือเสนอข้อและติดต่อประสานงานไปยังมหาวิทยาลัย/หน่วยงานในต่างประเทศ - จัดทำหนังสือเสนอข้อ พร้อมเสนอให้ผู้บริหารลงนามและติดต่อประสานงานไปยังมหาวิทยาลัย/หน่วยงานในต่างประเทศ เพื่อแจ้งความประสงค์เสนอข้อนักศึกษาและบุคลากรสมัครเข้าร่วมโครงการฯ		
		2.5 มหาวิทยาลัย/หน่วยงานในต่างประเทศพิจารณา - สถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ แจ้งผลการพิจารณามายังมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตอบรับ/ปฏิเสธ - ตอบรับเข้าร่วมโครงการ - ปฏิเสธไม่รับเข้าร่วมโครงการ		
		2.6 จัดทำบันทึกข้อความและแจ้งผลการพิจารณาให้คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต - จัดทำบันทึกข้อความ พร้อมเสนอให้ผู้บริหารลงนามและแจ้ง ผลการพิจารณาตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการจากสถาบัน การศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ ให้คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต รับทราบ		

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		2.7 ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่นักศึกษาและบุคลากร ในการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ก่อนเข้าร่วมโครงการฯ ดังนี้ - ให้คำปรึกษาและแนะนำในการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ก่อนเข้าร่วมโครงการฯ ดังนี้ - การทำหนังสือเดินทาง - การขอตรวจลงตรา - การทำประกันชีวิต สุขภาพ - การเดินทางระหว่างประเทศ และในต่างประเทศ - บัตรโดยสารเครื่องบิน - การลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้และสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ		
		2.8 คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต ทำบันทึกข้อความ แจ้งความ ประสงค์จัดทำหนังสือที่เกี่ยวข้อง คณะ/วิทยาลัย/วิทยาเขต จัดส่งบันทึกข้อความแจ้งความประสงค์ เพื่อจัดทำหนังสือที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ - หนังสือราชการส่งตัวนักศึกษาและบุคลากร - หนังสือราชการเพื่อขอตรวจลงตรา		

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		2.9 จัดทำหนังสือที่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือราชการส่งตัว และหนังสือราชการเพื่อขอ ตรวจลงตรา ให้กับนักศึกษาและบุคลากร พร้อมเสนอให้ ผู้บริหารลงนาม		
		2.10 นักศึกษาและบุคลากร ดำเนินการขอการตรวจลงตรา และเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ นักศึกษาและบุคลากร ดำเนินการขอการตรวจลงตรา และเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ		
		2.11 นักศึกษาและบุคลากร เข้าร่วมโครงการฯ นักศึกษาและบุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ ที่สถาบัน การศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ ได้ 2 รูปแบบ ดังนี้ 1. นักศึกษาและบุคลากรเดินทางไปเข้าร่วมโครงการ แลกเปลี่ยนและศึกษาที่สถาบันการศึกษาหรือองค์กรใน ต่างประเทศ 2. นักศึกษาหรือบุคลากรเข้าร่วมโครงการฯ ผ่านระบบ ออนไลน์	<u>จำนวนนักศึกษาและ</u> <u>บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้</u> <u>ที่เข้าร่วมโครงการฯ</u>	

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		3. จัดทำแบบประเมินผลการดำเนินงาน (C) ตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน การตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ซึ่งในบางขั้นตอนมีความติดขัดหรือเกิดปัญหา จะต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็ว และจัดทำแบบประเมินผลการให้คำปรึกษาและประสานงานในการเข้าร่วมโครงการฯ เพื่อประเมินผลการให้บริการ งานความร่วมมือระหว่างประเทศ กองวิเทศสัมพันธ์ และนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารของคณะ/สำนัก, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ, นักศึกษาไทย, นักศึกษาต่างชาติ, บุคลากรต่างชาติ และบุคคลภายนอก (ข้าราชการบำนาญ) <u>ผลการประเมินความพึงพอใจ : ขั้นตอนการให้บริการ</u> <u>นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปแลกเปลี่ยน</u> <u>ณ ต่างประเทศ</u>		

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		4. กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน (Action) การปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่ติดขัดหรือเกิดปัญหา การกำกับ ติดตาม พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการประชุมหารือสรุปผลการดำเนินงานทุกขั้นตอน นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ มาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น หากขั้นตอนที่ไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จและรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้ บริการที่ดี เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานต่อไป		
		แนวทางการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่ติดขัดหรือเกิดปัญหา 1. กองวิเทศสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลกิจกรรมและโครงการด้านการต่างประเทศ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และเข้าถึงรวดเร็ว เช่น ระบบ E-Manage, Facebook เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการโทรศัพท์ แจ้งข่าวสารให้กับคณะหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบ		

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ PDCA	Outputs (O) ผลลัพธ์/ผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		หากมีระยะเวลาในการรับสมัครเข้าร่วมโครงการฯ กระชั้นชิด เพื่อแจ้งให้นักศึกษาและบุคลากรที่สนใจ ทราบโดยเร็วที่สุด 2. กรณีเร่งด่วน ที่มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการฯ ที่ใกล้วันปิดรับสมัคร เจ้าหน้าที่จะติดต่อ ประสานงานไปยังมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานต่างประเทศที่เป็นเจ้าของโครงการฯ เพื่อขอ ความอนุเคราะห์ขยายเวลาในการจัดส่งหนังสือเสนอชื่อพร้อม เอกสารประกอบการสมัครให้กับนักศึกษาและบุคลากร 3. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้รับ บริการ มาเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด		
		ตัวชี้วัดกระบวนการ จำนวนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่เข้าร่วมโครงการฯ ณ สถาบันการศึกษาหรือองค์กรต่างประเทศ จำนวนนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่เข้าร่วมโครงการฯ		

2.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในขั้นตอนที่ติดขัดและเกิดปัญหา

1. กองวิเทศสัมพันธ์ ได้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกิจกรรมและโครงการแลกเปลี่ยนจากสถาบันการศึกษาหรือองค์กรในต่างประเทศ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงรวดเร็ว เช่น ระบบ E-Manage, Facebook เว็บไซต์กองวิเทศสัมพันธ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการโทรศัพท์แจ้งข่าวสารให้กับคณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ หากมีระยะเวลาในการรับสมัครเข้าร่วมโครงการฯ กระชั้นชิด เพื่อแจ้งให้นักศึกษาและบุคลากรที่สนใจทราบโดยเร็วที่สุด

2. กรณีเร่งด่วน ที่มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการฯ ที่ใกล้วันปิดรับสมัคร เจ้าหน้าที่จะติดต่อประสานงานไปยังมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่างประเทศที่เป็นเจ้าของโครงการฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ขยายเวลาในการจัดส่งหนังสือเสนอชื่อพร้อมเอกสารประกอบการสมัครให้กับนักศึกษาและบุคลากร

3. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ตารางการประเมินตนเอง

ตัวชี้วัด/หัวข้อ		ผลการประเมินตนเอง
ตัวชี้วัดที่ 1	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1-5
1.1	กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.45
1.2	การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	5.00
ตัวชี้วัดที่ 2	ระบบปฏิบัติการ	ช่วงคะแนนในภาพรวม 1-5
2.1	กระบวนการทำงาน	5.00
2.2	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน	5.00