

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน  
โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

\*\*\*\*\*

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

- |                            |                             |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1. ผศ. ศรีปัญญา ใจใหญ่     | ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน |
| 2. ผศ. อัมพร ไตรภักทร      | กรรมการตรวจประเมิน          |
| 3. ผศ. ปณัฏพร เรืองเชิงชุม | กรรมการตรวจประเมิน          |

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

วันที่/เดือน/ปี ที่ตรวจประเมิน 18 กันยายน 2549

ข้อมูลของหน่วยงาน (โดยสังเขป)

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ โดยมีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์เป็นหัวหน้าหน่วยงาน มหาวิทยาลัยฯ ได้มอบหมายภารกิจด้านการสนับสนุนและประสานงานที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นสากลของมหาวิทยาลัยฯ แก่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ดังนั้นพันธกิจของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงมี 5 ด้าน อันได้แก่ (1) สนับสนุนด้านการบริหารและการดำเนินการด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัย (2) ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร (3) เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมนานาชาติในมหาวิทยาลัย (4) เป็นแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการนานาชาติ (5) เป็นศูนย์ประสานงานกิจการด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอกทั้งในและต่างประเทศ

การบริหารงานภายในสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ แบ่งตามภารกิจได้เป็น 4 ภารกิจ ดังนี้ (1) ภารกิจด้านการบริหารทั่วไปและธุรการ (รับผิดชอบ งานธุรการ สารบรรณ งบประมาณ การให้บริการทำพาสปอร์ตและวีซ่า การไปราชการต่างประเทศของผู้บริหาร ฯลฯ) (2) ภารกิจด้านการบริการนักศึกษาและความร่วมมือกับต่างประเทศ (การบริการนักศึกษาต่างชาติ การจัดทำ KKU E-newsletter การจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาและความร่วมมือกับต่างประเทศ การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ การแลกเปลี่ยนนักศึกษา ฯลฯ) (3) ภารกิจด้านพิธีการและการบริการสำหรับบุคลากร (รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับรองอาคันตุกะชาวต่างประเทศของมหาวิทยาลัย พิธีการด้านการต่างประเทศ ทุนต่างประเทศสำหรับบุคลากร การบริการแก่ผู้เชี่ยวชาญ/อาสาสมัครชาวต่างประเทศ โครงการแลกเปลี่ยนบุคลากรกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ฯลฯ) (4) ภารกิจด้านองค์กรสัมพันธ์และสารสนเทศ (ประสานงานและสร้างความสัมพันธ์กับองค์กร/สถาบันต่างประเทศ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัย การจัดนิทรรศการหลักสูตร การจัดหาครอบครัวอุปถัมภ์แก่นักศึกษาต่างชาติ ฯลฯ)

บุคลากรของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ 2 คน พนักงาน 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 5 คน (ซึ่งรวมถึงชาวต่างประเทศเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษที่ทำงานแบบไม่เต็มเวลา 1 คน)

### วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการทำงานของหน่วยงานตามระบบและกลไกที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดขึ้น ทั้งนี้โดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในทุกมาตรฐาน/เกณฑ์คุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐานที่กำหนดไว้
2. ให้องค์กรทราบสภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้
3. ให้องค์กรทราบจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และปรับปรุงโอกาสในการพัฒนาของหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### วิธีดำเนินการ

1. ศึกษารายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน และเอกสารประกอบ
2. ศึกษาเอกสารอื่นๆ
3. การสัมภาษณ์
  - 3.1 ผู้บริหาร
  - 3.2 เจ้าหน้าที่
  - 3.4 นักศึกษาต่างชาติ
4. เยี่ยมชมสถานที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

**ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น**  
**หน่วยงาน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์**  
**วันที่ 8 กันยายน 2549**

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการ ประเมิน	
<b>มาตรฐานที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน</b>			
1.1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ขององค์กร และแผนการดำเนินงาน	5	5	
1.2 การกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของหน่วยงาน	5	5	
1.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	5	5	
1.4 ร้อยละของแผนการดำเนินงานที่ได้ ดำเนินการตามแผน	5	5	
1.5 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการที่มีการ ประเมินผลการดำเนินงาน	4	4	
<b>มาตรฐานที่ 2 การสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย</b>			
2.1 การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน	-	อย่างน้อย 4 โครงการ	รายงานข้อมูลเชิงปริมาณ
2.2 การสนับสนุนด้านการวิจัย	-	9 โครงการ	รายงานข้อมูลเชิงปริมาณ
2.3 จำนวนบุคลากรที่ได้รับทุนวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	-	NA	
2.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย	-	NA	
<b>มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ</b>			
3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชน	4	4	
3.2 จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ และวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ	-	14 โครงการ	
<b>มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม</b>			
4.1 จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	-	3 โครงการ	รายงานข้อมูลเชิงปริมาณ
4.2 การมีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรมที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย	5	5	

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร			
5.1 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์	-	ไม่สามารถประเมินไม่ได้	หน่วยงานยังไม่ได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อทำความเข้าใจในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการประกันคุณภาพ
5.2 การลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	4	4	เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
5.3 การพัฒนาความสามารถของบุคลากรตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	4	4	
5.4 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ	5	5	
5.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	5	
5.6 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิ	-	5	$(176,350.11 / 1.2 \text{ ล้าน} \times 100) = 14.7 \%$
5.7 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกัน	NA	ไม่สามารถประเมินได้	มีการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในสถาบันแต่ไม่พบว่ามีการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานนอกสถาบัน
5.8 ระดับความสำเร็จในการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	4	4	
มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ			
6.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	4	4	
6.2 ระบบการบริหารงานบุคคล	5	4	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรแต่ไม่ครบทุกคน โดยพบว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว 2 คนในส่วนของข้าราชการพบว่ามีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเฉพาะในกรณีที่มีการเลื่อนระดับชี้ให้สูงขึ้น
6.3 การบริหารการเงินและงบประมาณ	5	5	
6.4 ระบบการประสานงานภายในหน่วยงาน	3	3	
6.5 ระบบการประสานงานภายนอกหน่วยงาน	2	3	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าการจัดประชุมของหน่วยงานเพื่อรวบรวมปัญหาที่พบและ

			ร่วมกันคิดหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
6.6 ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการ	5	4	ฐานข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน
<b>มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ</b>			
7.1 การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจ	4	4	
7.2 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3	3	
7.3 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน	4	3	มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในร่วมกันของบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน แต่ยังขาดการรวบรวมและจัดเตรียมข้อมูลอย่างครบถ้วนสำหรับการตรวจประเมินฯ
<b>มาตรฐานที่ 8 กิจกรรมส่งเสริมเพื่อพัฒนานักศึกษา</b>			
8.1 มีกิจกรรมส่งเสริมเพื่อพัฒนาการของนักศึกษา	5		
8.2 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนาการของนักศึกษา	-		
8.3 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนาการของนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	5		
8.4 ทุนการศึกษาจากแหล่งทุนต่างประเทศ			
<b>มาตรฐานที่ 9 กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับต่างประเทศ</b>			
9.1 การต้อนรับอาคันตุกะจากต่างประเทศ			
9.2 ความร่วมมือตามความตกลงกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ			
9.3 ของที่ระลึกสำหรับอาคันตุกะต่างประเทศ			
			ใน ส่วน ของ มาตรฐานที่เป็นตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงานพบว่า หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ มี แผน งาน / โครงการ/กิจกรรม และดำเนินการในด้านการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ แก่ นัก ศึ ก ษา / บุ ค ล า ก ร ทั้ง ใน ทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังดูแลในเรื่องทุนการศึกษาจากแหล่งทุนต่างประเทศ ความร่วมมือตามความ

จากเอกสาร “ดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนปีการศึกษา 2548” ที่จัดทำโดยสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ พบว่ามีมาตรฐานทั้งหมดเพียง 8 มาตรฐาน โดยที่มาตรฐานที่ 8 เป็นตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งไม่พบว่ามีตัวชี้วัดเฉพาะของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

		ตกลงกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ การต้อนรับอาคันตุกะจากต่างประเทศ การออกแบบของที่ระลึกที่จะมอบแก่อาคันตุกะจากต่างประเทศ ฯลฯ	
--	--	---	--

หมายเหตุ ตัวขีดใต้ ไม่มีการประเมิน ให้ระบุว่า “*ไม่สอดคล้องกับภารกิจ*”  
หรือ NA (Not Applicable) หมายถึง ไม่มีการคิดค่าคะแนน

## สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน (ภาพรวม)

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ได้มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในครบถ้วนตามมาตรฐานและตัวชี้วัดที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

คณะกรรมการประเมินฯ ได้ดำเนินการตรวจประเมินแล้ว มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

## จุดแข็ง (Strength)

1. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับและรู้จักของคณะ/หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยในด้านความสามารถและศักยภาพในการทำงานให้บริการและสนับสนุนด้านการต่างประเทศ
2. เป็นที่ยอมรับและรู้จักขององค์กร/หน่วยงานต่างๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย สถานทูต และองค์กร/หน่วยงานต่างประเทศ ในการให้บริการสนับสนุนและประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์
3. มีการทำงานเชิงรุก โดยได้ริเริ่มโครงการ/กิจกรรมใหม่ๆ ด้านวิเทศสัมพันธ์ และ ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศสำหรับ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน เช่น โครงการเตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ โครงการอบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ สำหรับอาจารย์ การจัดระบบการดูแลและประสานงานด้านทุนการศึกษาจากแหล่งทุนต่างประเทศสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานต่างๆ

## โอกาสในการพัฒนา (Opportunity for Improvement)

1. เนื่องจากหน่วยงานวิเทศสัมพันธ์มีภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน ดังนั้นจึงควรจะได้มีการปรึกษาหารือกับสำนักประเมินและประกันคุณภาพในการเพิ่มมาตรฐานที่ 8 ที่เป็นมาตรฐานเฉพาะของหน่วยงาน และกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการตรวจประเมินรอบถัดไปได้
2. เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งคณะวิชาต่างๆ ได้มีการจัดทำบันทึกความเข้าใจในการทำความตกลงที่จะร่วมมือกันในด้านต่างๆ กับ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ (Memorandum of Understanding, MOU) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานวิเทศฯ ได้มีการดำเนินการในการกระตุ้นให้มีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นตาม MOU รวมทั้งได้พยายามติดตามผลการดำเนินการต่างๆ ตาม MOU บ้างก็ตาม แต่ก็ยังมีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นไม่มากเท่าที่ควร ดังนั้นสำนักงานวิเทศฯ ควรที่จะได้รายงานผลการติดตามการดำเนินกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้ง รวบรวม MOU ต่างๆ ที่มหาวิทยาลัย/หน่วยงานจัดทำไว้ ส่งให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินการต่อไป
3. ภารกิจของสำนักงานวิเทศฯ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่ดีเยี่ยมและมีความรู้ความเข้าใจงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ประกอบกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยประการหนึ่ง คือ การมุ่งสู่ความเป็นสากล ซึ่งจะต้องมีการติดต่อ สัมพันธ์ กับต่างประเทศ และมีข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยฯ ที่ครอบคลุมศักยภาพทุกด้านรวมทั้งผลงานของมหาวิทยาลัย ที่เผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นทางสำนักงานฯ จึงควรที่จะมีบุคลากรลักษณะดังกล่าวข้างต้นที่ทำงานเต็มเวลา รวมทั้งควรที่จะได้คำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรที่มีศักยภาพดังกล่าวให้อยู่ปฏิบัติงานกับหน่วยงานฯ ทั้งนี้เพื่อที่สำนักงานฯ จะสามารถดำเนินการที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สำนักงานวิเทศฯ ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน โครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย ตัวชี้วัดการดำเนินการ ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แต่ยังมีได้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของหน่วยงานลงสู่ระดับผู้ปฏิบัติงาน จึงควรที่จะได้ดำเนินการดังกล่าว รวมทั้งควรจะได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล และนำผลการประเมินไปเชื่อมโยงกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

5. สำนักงานวิเทศฯ ควรจะได้มีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่างๆอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกต่อการตรวจประเมินคุณภาพ



ลงนาม ..... ประธานกรรมการตรวจประเมิน  
(ผศ. ศรีปัญญา ใจใหญ่)  
..... กรรมการตรวจประเมิน  
(ผศ. อ่ำพร ไตรภักดิ์)  
..... กรรมการตรวจประเมิน  
(ผศ. ปณัฏพร เรืองเชิงชุม)