

รายงานความก้าวหน้าของการปรับปรุงตามแผน (แผนปรับปรุงตามแบบฟอร์ม DP5)

ชื่อหน่วยงาน ...กองวิเทศสัมพันธ์...

ลำดับที่	แผนปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน (รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรือหาก ดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้)	งบประมาณ ที่ใช้จ่ายจริง	หมายเหตุ (ข้อมูลอื่นๆ เช่น สาเหตุที่ ดำเนินงานไม่เป็นไปตาม แผน, ปัญหา/อุปสรรค เป็นต้น)
1	การจัดการกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	1. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่เป็นระบบ 2. รายงานผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการทุกพันธกิจหลัก	12 เดือน (ส.ค.63-ก.ค.64)	1. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ที่เป็นระบบ 1 กระบวนการ (ตามเอกสารแนบ เรื่อง “กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของกองวิเทศสัมพันธ์”) 2. อยู่ในระหว่างรวบรวมข้อมูลการสำรวจ โดยมีกำหนดประเมินผลและจัดทำรายงานในเดือนมิถุนายน 2564	-	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้มีผู้เข้ารับบริการน้อยกว่าปกติ
2	วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการจาก Visitor Request Form และแสวงหาข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ในการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศอย่างครบวงจร	1. การพัฒนาระบบสารสนเทศการใช้งาน Visitors Request Form 2. ชุดข้อมูลที่วิเคราะห์จากการรวบรวมข้อมูลจาก Visitors Request Form ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ สำนัก สถาบัน จำนวน 1 ชุดข้อมูล	12 เดือน	1. ออกแบบระบบสารสนเทศการใช้งาน Visitor Request Form โดยในเบื้องต้นใช้ Google form สำหรับกรอกข้อมูล 2. เริ่มการใช้งานจากกองวิเทศสัมพันธ์ เมื่อมีอาคันตุกะขออนัดประชุมและหารือในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลจากส่วนกลาง	-	(เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงไม่มีอาคันตุกะเดินทางมาเยือน มก.)

ลำดับที่	แผนปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน (รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรือหากดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้)	งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง	หมายเหตุ (ข้อมูลอื่นๆ เช่น สาเหตุที่ดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน, ปัญหา/อุปสรรค เป็นต้น)
3	การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างน้อยร้อยละ 50	12 เดือน (มี.ย.63-พ.ค.64)	<p>ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>จำนวนข้อร้องเรียน ๔ ข้อ โดยมีการดำเนินการแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ๓ ข้อ</p> <p>เรื่องที่ ๑. นิสิตแจ้งข้อร้องเรียนในการใช้งานระบบการรับสมัครโครงการเสริมสร้างศักยภาพนิสิตสู่สากล โดยไม่สามารถกดบันทึกหลังจากที่กรอกข้อมูลในใบสมัครได้</p> <p>การแก้ปัญหา 1.ประสานงานให้นิสิตมากรอกใบสมัครฯ ณ กองวิเทศสัมพันธ์ เพื่อสืบหาปัญหาที่แท้จริง จากนั้นจึงประสานบริษัทจัดทำ pop up แสดงข้อความว่า ‘Please Wait’ เพื่อรอนกว่าจะดาวน์โหลดใบสมัครเสร็จ โดยดำเนินการแล้วเสร็จแก้ปัญหามาในวันที่ ๑๒ พ.ย. ๖๓</p> <p>เรื่องที่ ๒. คณะกรรมการนโยบายพัฒนาความเป็นนานาชาติ และคณะกรรมการวิเทศสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร้องเรียนถึงความไม่ชัดเจนในแนวทางการรับนิสิตต่างชาติ และแนวทางในการสนับสนุนค่าใช้จ่าย หรือสถานที่ในการกักตัว (ASQ) ของนิสิตต่างชาติที่ต้องการเข้าศึกษาในภาค</p>	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแก้ไขข้อร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น บางครั้งไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามกำหนด 2. การรวบรวมข้อร้องเรียนยังไม่ครบถ้วนทุกงาน

ลำดับที่	แผนปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน (รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรือหาก ดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้)	งบประมาณ ที่ใช้จ่ายจริง	หมายเหตุ (ข้อมูลอื่นๆ เช่น สาเหตุที่ ดำเนินงานไม่เป็นไปตาม แผน, ปัญหา/อุปสรรค เป็นต้น)
				<p>เรียนที่ ๒/๒๕๖๓ ซึ่งอยู่ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด๑๙</p> <p>การแก้ปัญหา</p> <p>๑. งานสารนิเทศอยู่ในระหว่างดำเนินการรวบรวมข้อมูลการเดินทางเข้าประเทศไทยของบุคลากรและนิสิตต่างชาติเพื่อจัดส่งให้กับกระทรวง อว. เพื่อนำไปวิเคราะห์และประมวลผลภาพรวมของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเสนอต่อ ศคช. ต่อไป</p>		
				<p>๒. งานสารนิเทศได้เสนอโครงการสนับสนุนการรับนิสิตต่างชาติ โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการกักตัวบางส่วน รายละเอียดไม่เกิน ๑๕,๐๐๐ บาท ทั้งนี้จำนวนเงินในการสนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้</p> <p>เรื่องที่ ๓. คณะวิศวกรรมศาสตร์ ศรีราชา สอบถามความคืบหน้าการตรวจสอบร่างบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับ Thonburi Energy Storage Manufacturing Company Limited เนื่องจากได้กำหนดวันลงนามระหว่างคู่สัญญาแล้ว</p> <p>การแก้ปัญหา งานความร่วมมือระหว่างประเทศ แจ้งผลการดำเนินการว่าอยู่ระหว่าง</p>		

ลำดับที่	แผนปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน (รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรือหาก ดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้)	งบประมาณ ที่ใช้จ่ายจริง	หมายเหตุ (ข้อมูลอื่นๆ เช่น สาเหตุที่ ดำเนินงานไม่เป็นไปตาม แผน, ปัญหา/อุปสรรค เป็นต้น)
				เสนอขอความเห็นชอบจากรองฯฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และต่อมาได้นำส่งรายงานผลการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ ๔. University of Melbourne เครือรัฐออสเตรเลีย สอบถามความคืบหน้าการต่ออายุสัญญาบันทึกความเข้าใจ (MOU) กองวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินการสอบถามคณะที่เกี่ยวข้องจำนวน ๔ คณะ เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ในการต่ออายุสัญญา โดยได้รับการตอบกลับ ๑ คณะ จึงดำเนินการแจ้งสถาบันคู่สัญญา พร้อมแจ้งว่าจะเร่งดำเนินการในส่วนที่ยังไม่แล้วเสร็จ ซึ่งทางสถาบันดังกล่าวไม่ขัดข้องในการดำเนินงาน		
4	ทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการทำงานด้วย SIPOC เพื่อปรับปรุงคู่มือการทำงาน	คู่มือการทำงานที่ได้มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน 1 ฉบับ	8 เดือน (ก.ค.63-ก.พ.64)	1. อยู่ในระหว่างการรวบรวมข้อมูลเนื้อหาของคู่มือการทำงาน ควบคู่กับกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	-	1. ใช้เวลาในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกับการใช้เครื่องมือ SIPOC และหาแนวทางในการออกแบบคู่มือการทำงานด้วย SIPOC
5	สร้างระบบการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาวะภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	1. บุคลากรมีความรู้ความเท่าทันข่าวสาร และสถานการณ์โลก 2. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในสภาวะการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมี	1 ปี (ต.ค.63-ก.ย.64)	1. ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติรอบโลก ประจำเดือน ตุลาคม 2563 ด้วยวิธีการเวียนหนังสือ จำนวน 2 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย ข่าวสารเกี่ยวกับการแพร่ระบาด	-	-

ลำดับที่	แผนปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผลดำเนินงาน (รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน กรณีดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรือหาก ดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้)	งบประมาณ ที่ใช้จ่ายจริง	หมายเหตุ (ข้อมูลอื่นๆ เช่น สาเหตุที่ ดำเนินงานไม่เป็นไปตาม แผน, ปัญหา/อุปสรรค เป็นต้น)
		ประสิทธิภาพตามแผนผังการปฏิบัติงาน 3. บุคลากรมีการสำรองข้อมูลการทำงานไว้บน Platform ต่างๆ		ของเชื้อไวรัส โควิด-19 จำนวน 5 เรื่อง และ ผลกระทบจากวาทภัย จำนวน 1 เรื่อง		