



# คู่มือการปฏิบัติงาน

การทำความร่วมมือทางวิชาการ  
กับหน่วยงานในต่างประเทศ  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นางพัชรินทร์ จงใจ  
นักวิเทศสัมพันธ์  
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

## คำนำ

การทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ พัฒนาคุณภาพการศึกษา การวิจัย และงานบริการวิชาการ ขยายเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานในต่างประเทศ และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทรัพยากร ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่นักศึกษา บุคลากร และมหาวิทยาลัย

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมถึงขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการจัดทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงเทคนิคการดำเนินงานที่เกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมและขัดเกลามาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ โดยการทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ไม่ได้ใช้เพียงทักษะใดทักษะเดี่ยวนั้น แต่ต้องอาศัยความรู้และทักษะหลายด้านประกอบกัน อาทิ ทักษะด้านภาษา ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การจัดการ/วางแผน คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องกับสายงานหรือผู้รับบริการที่ต้องการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจในกระบวนการดังกล่าว และอาจนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนางานต่อไป

ท้ายสุดนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณทุกกำลังใจทั้งจากครอบครัวและสมาชิกบ้านวิเทศสัมพันธ์ สำหรับทุกคำปรึกษาและกำลังใจที่มีให้ตลอดการเดินทางในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานในสายอาชีพนี้เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สังคมไทยต่อไป

นางพัชรินทร์ จงใจ  
นักวิเทศสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ

## สารบัญ

คำนำ .....	ก
สารบัญ .....	๗
บทที่ ๑ บทนำ .....	๑
๑.๑    ความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ .....	๑
๑.๒    วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ .....	๑
๑.๓    ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ .....	๑
บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ .....	๒
๒.๑    บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง .....	๒
๒.๒    ลักษณะงานที่ปฏิบัติ .....	๒
๒.๓    โครงสร้างการบริหารจัดการ .....	๔
บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข .....	๕
๓.๑    หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน .....	๕
๓.๒    วิธีการปฏิบัติงาน .....	๕
๓.๓    เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน .....	๖
๓.๔    แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	๖
บทที่ ๔ เทคนิคในการปฏิบัติงาน .....	๗
๔.๑    แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน .....	๗
๔.๒    ขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....	๗
๔.๓    วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ .....	๒๓
๔.๔    วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน .....	๒๔
๔.๕    แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน .....	๒๕
๔.๖    จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน .....	๒๖
บทที่ ๕ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน .....	๒๗
๕.๑    ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน .....	๒๗
๕.๒    แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน .....	๒๗
๕.๓    ข้อเสนอแนะ .....	๒๗
บรรณานุกรม .....	๒๘
ภาคผนวก .....	๒๙

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ

การทำงานในตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ เป็นงานด้านบริการที่มุ่งหวังความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีที่ยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อนักศึกษาและบุคลากรขององค์กร ซึ่งผู้ที่ดำรงตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ ต้องอาศัยทักษะหลากหลายด้านและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมารวมกัน อาทิ ความรู้ด้านการต่างประเทศ ทักษะในการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การจัดการด้านบุคลิกภาพตามมาตรฐานสากล ความเอาใจใส่ในงานบริการ ทัศนคติที่ดีต่องานและบุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย

แนวทางปฏิบัติที่ดีและความใส่ใจในงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะรายละเอียดเล็กน้อยอาจนำมาซึ่งความประทับใจหรืออาจทำลายความเชื่อมั่นจนนำมาสู่ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อประสานงาน

คู่มือเล่มนี้เป็นการบอกเล่าและส่งต่อประสบการณ์การทำงานด้านการทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจทราบเบื้องหลังงานบริการที่ผ่านการขบคิดและกลั่นกรองให้มีแบบแผนจนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานบริการส่วนที่เกี่ยวข้องได้

### ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๑.๒.๑ เพื่อผลิตคู่มือการทำงานความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ
- ๑.๒.๒ เพื่อเผยแพร่แนวทางและขั้นตอนการทำงานความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ และแบ่งปันประสบการณ์แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๒.๓ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

### ๑.๓ ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาการขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับแนวทางและขั้นตอนการทำงานความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศและบทบาทหน้าที่ของนักวิทยาศาสตร์ แต่อาจมีรายละเอียดเชิงลึกได้ไม่ครบทุกองค์ประกอบ/กระบวนการ หรือตัวอย่างทั้งหมดทุกด้านที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จึงขอให้ค้นคว้าเพิ่มเติมในเล่มผลงานเชิงวิเคราะห์ซึ่งได้แสดงรายละเอียดงานส่วนการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันต่างประเทศ หรืออาจค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องจากแหล่งความรู้อื่นเพิ่มเติมด้วย

## บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

### ๒.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ โดยมีภาระงานดังนี้

#### ส่วนงานวิเทศสัมพันธ์

- งานพิธีการต่างประเทศและรับรองอาคันตุกะต่างประเทศ
- งานความร่วมมือระหว่างประเทศ
- งานสารสนเทศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- งานดูแลช่องทางการติดต่อออนไลน์
- งานดูแลผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศในสังกัด

#### ส่วนงานการศึกษานานาชาติ

- งานประชาสัมพันธ์หลักสูตรภาษาอังกฤษ/นานาชาติ ต่างประเทศ
- งานรับสมัครนักศึกษาต่างชาติ
- งานดูแลนักศึกษาต่างชาติ
- งานแลกเปลี่ยนนักศึกษาอาจารย์และบุคลากร

#### ส่วนงานจัดทดสอบและบริการทางภาษา

- งานแปลตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
- งานจัดสอบวัดความรู้ทางภาษาอังกฤษ ได้แก่ IELTS, TOEIC, UBU TEST, Exit Exam
- งานจัดสอบวัดความรู้ทางภาษาญี่ปุ่น คือ JLPT
- งานจัดสอบวัดความรู้ทางภาษาจีน ได้แก่ HSK, HSKK

### ๒.๒ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

#### ๑. ด้านการปฏิบัติการ

- (๑) ดำเนินการ ร่าง โต้ตอบหนังสือ/อีเมลเป็นภาษาอังกฤษ แปลบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ/ข้อตกลงแลกเปลี่ยนจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย ตรวจสอบงานร่างเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์
- (๒) ศึกษารายละเอียด เตรียมข้อมูล พิจารณา วิเคราะห์ ทำความเห็นเพื่อใช้เป็นข้อมูลวางแผนทางการจัดทำโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ รายงานและดำเนินการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือจากต่างประเทศในเรื่องทุนการศึกษา ฝึกอบรมหรือดูงาน การให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการ ฯลฯ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- (๓) ติดตามประเมินผลความร่วมมือกับต่างประเทศ จัดทำรายงานและข้อเสนอแนะเพื่อเสนอผลการดำเนินงานและแนวทางแก้ปัญหาอุปสรรคต่อไป
- (๔) อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ นักศึกษาและอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยเหลือ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความราบรื่น

- (๕) ควบคุม ดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษา แนะนำ และประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
- (๖) จัดทำสื่อสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อพัฒนางานวิชาการและพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- (๗) กำหนดแผนงาน มอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด
- (๘) ดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติงานในงานวิเทศสัมพันธ์ อาทิ การต่อสัญญาจ้าง การเสียภาษี การขอต่อระยะเวลาพำนักในราชอาณาจักร
- (๙) ดูแลงานพิธีการ การรับรองแขกผู้ใหญ่ ต้อนรับอาคันตุกะที่มาเยี่ยมเยียนมหาวิทยาลัยในโอกาสต่าง ๆ

## ๒. ด้านการวางแผน

- (๑) ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงาน กำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงาน ควบคุม กำกับติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
- (๒) ร่วมเสนอความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินกิจกรรมย่อย และแก้ไขปัญหา/อุปสรรคการทำงานร่วมกับทีมงาน

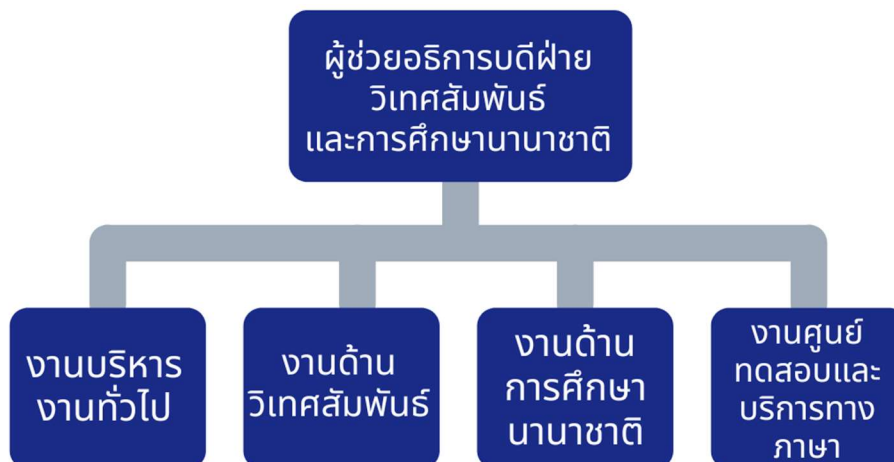
## ๓. ด้านการประสานงาน

- (๑) ประสานการทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
- (๒) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิด และ/หรือ เป็นผลการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
- (๔) ประสานงานระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับหน่วยงาน/บุคลากร ที่ขอรับบริการด้านภาษา อาทิ การตรวจแก้บทความวิจัยเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ

## ๔. ด้านการบริการ

- (๑) ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิเทศสัมพันธ์แก่ผู้ได้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง
- (๒) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ เผยแพร่ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นข้อมูลสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน
- (๓) จัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือทางวิชาการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน และของมหาวิทยาลัย (ภาษาอังกฤษ) และเสนอต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
- (๔) ให้บริการและช่วยเหลือเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากร
- (๕) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

## ๒.๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ



### ภาระงานของหน่วยงาน

๑. งานบริหารงานทั่วไป
๒. งานด้านวิเทศสัมพันธ์
๓. งานด้านการศึกษานานาชาติ
๔. งานศูนย์สอบและบริการทางภาษา

### อัตรากำลังของสำนักงานวิเทศสัมพันธ์

ปัจจุบัน สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ มีกรอบอัตรากำลัง รวมทั้งสิ้น ๙ อัตรากำลัง ดังต่อไปนี้

#### พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) สายวิชาการ จำนวน ๑ คน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรนุช ปวงสุข ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และการศึกษานานาชาติ

#### พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินงบประมาณแผ่นดิน) สายสนับสนุน จำนวน ๒ คน

๒. นางสาวจริญดา บุญจันทร์ นักวิเทศสัมพันธ์ ปฏิบัติการ
๓. นางพัชรินทร์ จงใจ นักวิเทศสัมพันธ์ ปฏิบัติการ

#### พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) สายสนับสนุน จำนวน ๓ คน

๔. นางสาวกาญจนา มะโนมัย นักวิเทศสัมพันธ์ ปฏิบัติการ
๕. นางสาวศิริอนงค์ แสงกระจ่าง นักวิเทศสัมพันธ์ ปฏิบัติการ
๖. นางสาวนพวรรณ เขียวหวาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ

#### ลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ จำนวน ๑ คน

๗. Dr. James Powell II ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ ๑

#### จ้างเหมาแรงงาน จำนวน ๒ คน

๘. นางสาวณัฐดา วัตละเอียด นักวิเทศสัมพันธ์
๙. นางสาววิษณุพร เขาว์ศรีกุล นักวิเทศสัมพันธ์

## บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

### ๓.๑ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีหลักเกณฑ์และระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวข้องกับการทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ เพื่อเป็นกรอบความร่วมมือในการพัฒนางานวิชาการ การวิจัย การศึกษา และบริการวิชาการ ดังต่อไปนี้

#### ๑. พันธกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

#### ๒. การจัดงานรับรองเพื่อเจรจาและหารือความร่วมมือทางวิชาการ

๓. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีตำแหน่งอธิการบดีเป็นผู้แทนมหาวิทยาลัย กระทำการในนามของมหาวิทยาลัยภายใต้กรอบวัตถุประสงค์หลักสำคัญ คือ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การทำความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก จึงต้องมีการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ หมวด ๒ มาตรา ๑๘ และ ๒๑ เรื่องอำนาจและหน้าที่ของอธิการบดี
๔. ขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการภายนอกประเทศ ตามแนวทางที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาก่อนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศและต่างประเทศ
๕. ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการมอบอำนาจในการปฏิบัติราชการ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ “...ข้อ ๗.๑ กำหนดว่า การขอรับมอบอำนาจเพื่อลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในต่างประเทศ จะต้องได้รับการอนุมัติจากอธิการบดีและผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและสภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามลำดับ...”
๖. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางความตกลงร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทยกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๐ “...ข้อ ๕.๒ การดำเนินการความตกลงใด ๆ ต้องได้รับการเห็นชอบจากสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องแจ้งให้คณะกรรมการอุดมศึกษาทราบ ภายในระยะเวลา ๓๐ วันนับจากวันที่สภาสถาบันอุดมศึกษาให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ เพื่อการจัดทำฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัย สามารถเอื้อต่อการตัดสินใจเชิงนโยบายและการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนความร่วมมือนั้น ๆ และเพื่อเสนอต่อสาธารณชนต่อไป...”

๗.

### ๓.๒ วิธีการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยยึดหลัก PDCA (Plan Do Check Act) อย่างสม่ำเสมอ โดยเมื่อปฏิบัติได้ครบทั้ง ๔ ขั้นตอนแล้ว หากเป็นงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จักพิจารณาวางแผนดำเนินงานใหม่โดยกำหนดเป้าหมายให้ท้าทายมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ



### ๓.๓ เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

#### เงื่อนไขการปฏิบัติงาน

การทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ต้องเป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางความตกลงร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทยกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๕.๒ การดำเนินการความตกลงทางวิชาการใด ๆ ต้องได้รับการเห็นชอบจากสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยการลงนามสามารถทำได้โดยผู้มีอำนาจลงนาม ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.๒๕๓๓ ถือว่ามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีฐานะเป็นนิติบุคคล การกระทำของนิติบุคคลต้องกระทำผ่านผู้แทนนิติบุคคล ดังนั้น อธิการบดีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มีอำนาจในการกระทำการแทนมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ อธิการบดีอาจมอบหมายให้ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้

#### ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

##### ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ยกตัวอย่างจากการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียน จึงส่งผลกระทบ โดยตรงกับทุกอาชีพและทุกสายงาน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน อันประกอบไปด้วย บรูไน พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และไทย อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นแล้ว เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสมบูรณ์แบบ ในทุกอาชีพ และทุกสายงานของทุกประเทศ ย่อมที่จะต้องมีการปรับตัวในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปรับความคิด การเปิดตัวเปิดใจ เข้าใจวัฒนธรรมข้ามสิ่งเหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของชาวประชาคมอาเซียนโดย การปรับตัวนั้น จะต้องมีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปรับความคิดเพื่อคตินอกกรอบการเปิดตัวเปิดใจ ด้วย การศึกษาวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียน หลังจากนั้นแล้วควรทำความเข้าใจในแต่ละวัฒนธรรมพร้อมทั้งยอมรับและปรับแนวคิดเข้าหากัน สู่ความเป็นหนึ่งเดียวของประชาคมอาเซียนต่อไป

##### บุคลิกภาพและการวางตัวในฐานะนักวิเทศสัมพันธ์

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ หรือแขกที่มาเยือนนั้น บุคลิกภาพถือเป็นสิ่งแรกที่สัมผัสได้ ดังนั้นแล้วนักวิเทศสัมพันธ์ควรทราบถึงบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งต้องประกอบด้วยบุคลิกภาพทางกายและบุคลิกภาพทางใจ ดังนี้

##### บุคลิกภาพทางกายที่ดี ประกอบด้วย

๑. การแต่งกายที่เหมาะสม เช่น สวมสุทเมื่อต้องร่วมงานพิธีการ รวมไปถึงการเลือกลักษณะสุทที่มีความเหมาะสมกับผู้สวมใส่ เช่น รูปร่างผอมบางให้ใส่สุทแบบ ๓-๔ กระดุม รูปร่างใหญ่ให้ใส่สุทแบบ ๒ กระดุม
๒. การทักทายในการพบกันครั้งแรก เช่น ยกมือไหว้อย่างสง่างามเมื่อพบกัน เริ่มต้นพูดจากทักทายด้วย ๓ คำ ดังนี้ สวัสดี ยินดีต้อนรับ ดีใจที่ได้พบกัน เป็นต้น

##### บุคลิกภาพทางใจที่ดี ประกอบด้วย

๑. บุคลิกภาพทางใจจะต้องเริ่มจากการปรับความคิด และทัศนคติ ไปในทางที่ดีต่อสิ่งที่พบเห็น หรือบุคคลที่พบเจอ เช่น การรับรองชาวต่างชาติที่มีวัฒนธรรมพื้นถิ่นที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของเราอย่างชัดเจน การที่ใจคิดอย่างไรจะแสดงออกมทางกาย ดังนั้น บุคลิกภาพทางกายที่กล่าวมาข้างต้น จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากไม่เริ่มจากบุคลิกภาพทางใจ

### ๓.๔ แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ ๔ เทคนิคในการปฏิบัติงาน

### ๔.๑ แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงานซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ กล่าวคือ กำหนดให้พันธกิจของหน่วยงานเป็นหลักยึดที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. มุ่งเน้นกิจกรรมความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันทั้งในและต่างประเทศเพื่อสร้างบทบาทให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในฐานะประตูสู่ประเทศเพื่อนบ้านภายใต้บริบทของความเป็นนานาชาติ
๒. พัฒนา และเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาการ ให้กับบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้มีความตื่นตัวในการพัฒนาวิชาการ และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวทีระดับนานาชาติ
๓. พัฒนาโครงสร้างการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้มีความพร้อมที่จะรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนผู้สอน และนักศึกษาชาวต่างชาติในการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### ๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามที่ต้องการ อันจะส่งผลประโยชน์ต่องานราชการอย่างสูงสุดนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผน การจัดวางขั้นตอนการปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการวางแผน เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการจัดการ วิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำให้ผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ดังที่ตั้งเป้าหมายไว้

ต่อไปจะเป็นการแสดงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ก่อก่อความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ ดังนี้

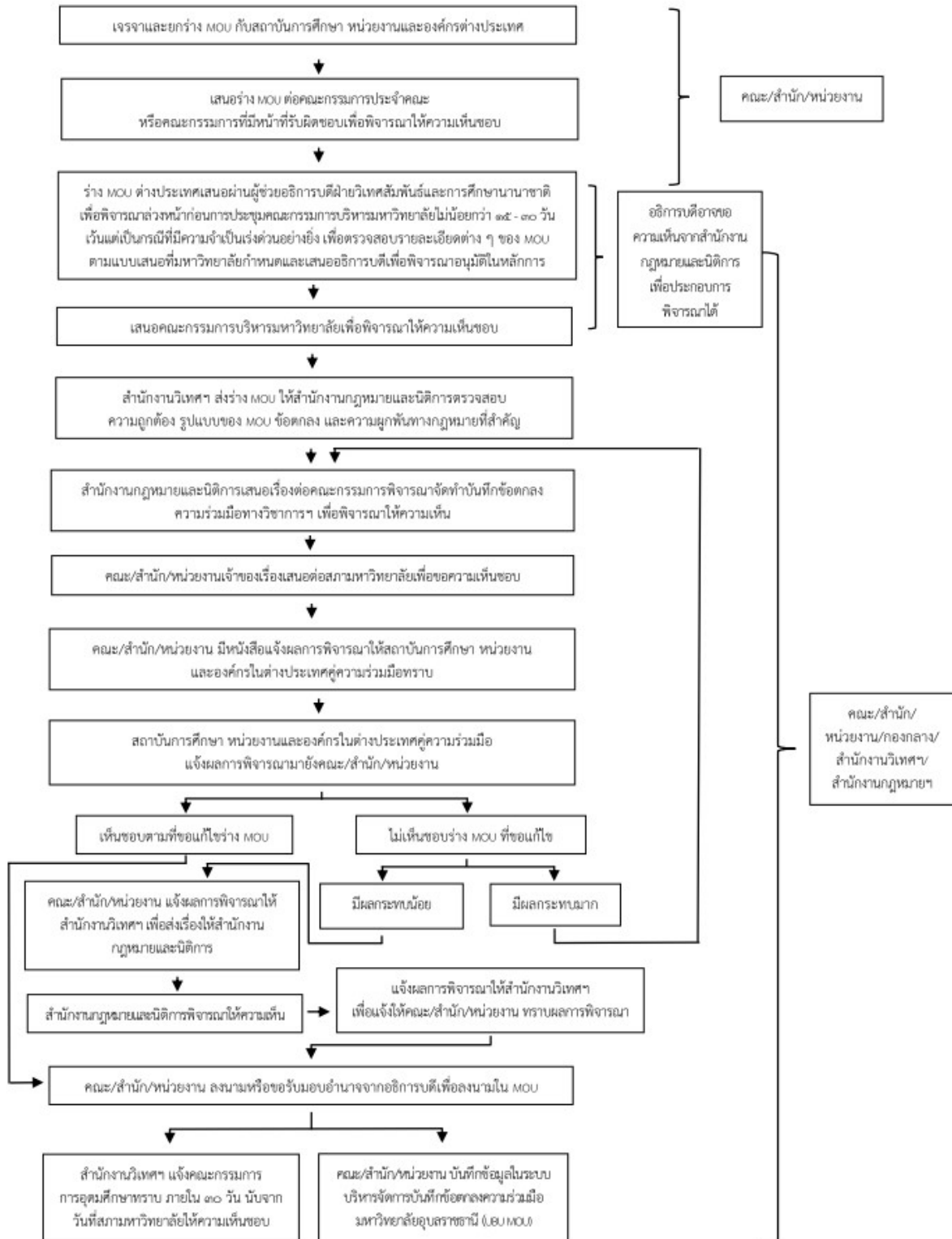
#### ๑. งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ

การดำเนินงานในขั้นตอนส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการมีแนวทางจาก:-

- ๑) มติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๘/๒๕๕๕ ประชุมเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕ วาระที่ ๔.๔.๗ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับหน่วยงานภายนอก มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้
  ๑. บันทึกความร่วมมือเฉพาะกับต่างประเทศเท่านั้น ที่ต้องนำเสนอให้สภามหาวิทยาลัยพิจารณา
  ๒. บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานภายนอกในประเทศ มอบให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและอธิการบดีพิจารณา
- ๒) ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางความตกลงร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทยกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๕.๒ การดำเนินการความตกลงทางวิชาการใด ต้องได้รับการเห็นชอบจากสภาสถาบันอุดมศึกษา
- ๓) ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการมอบอำนาจในการปฏิบัติราชการ

๔) ขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยคณะกรรมการพิจารณากลั่นรองการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศและต่างประเทศ

**แผนผังขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ  
กับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในต่างประเทศ**

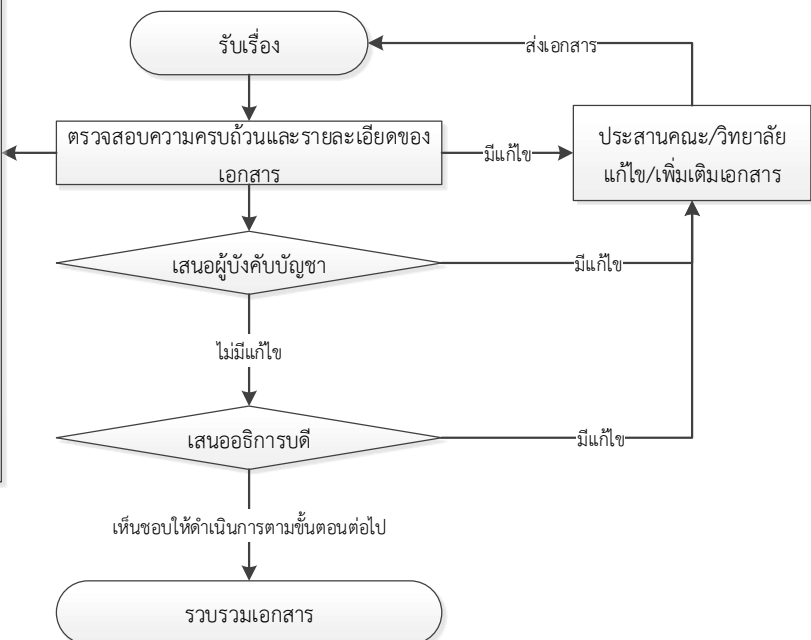


### แผนผังภาพรวมของขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ

ภายหลัง คณะ/วิทยาลัย ยกράงบันทึทข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบัน/องค์กรต่างประเทศและผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ/วิทยาลัย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้น คณะ/วิทยาลัยเสนอเรื่องมายังสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ โดยสำนักงานวิเทศสัมพันธ์ จักดำเนินการตามขั้นตอนที่ปรากฏ ดังนี้

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ: เสนออธิการบดีพิจารณาให้ความเห็นเบื้องต้น

๑. บันทึกข้อความขออนุมัติจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
๒. รายการเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาขออนุมัติจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
๓. รายงานการประชุมของคณะกรรมการประจำคณะที่ให้ความเห็นชอบต่อการดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าว
๔. แบบเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศและต่างประเทศ ที่กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนและลงนามรับรองโดยคณบดีหรือผู้มีอำนาจ
๕. ร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (ฉบับภาษาอังกฤษ) (ดาวโหลดแบบร่างได้ที่ เว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ > UBU Networks > แนวทางการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ หรือ <https://qrcode.ubu.ac.th/h3GxW>)
๖. ร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (ฉบับแปลภาษาไทย) (ถ้ามี)
๗. เอกสารแนะนำสถาบันที่จะลงนามด้วย (ถ้ามี)
๘. รายงานผลการดำเนินกิจกรรมที่ได้ดำเนินการร่วมกันมาก่อน (ถ้ามี)



### ข้อมูลทั่วไปของงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

เจ้าของงาน

นักวิเทศสัมพันธ์ (นางพัชรินทร์ จงใจ)

ชื่องาน

งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิดหรือเป็นผลจากการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ส่วนงานย่อย เสนออธิการบดีพิจารณาให้ความเห็นเบื้องต้น

ลักษณะของงาน

ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขอจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

ช่วงเวลาเกิดงาน

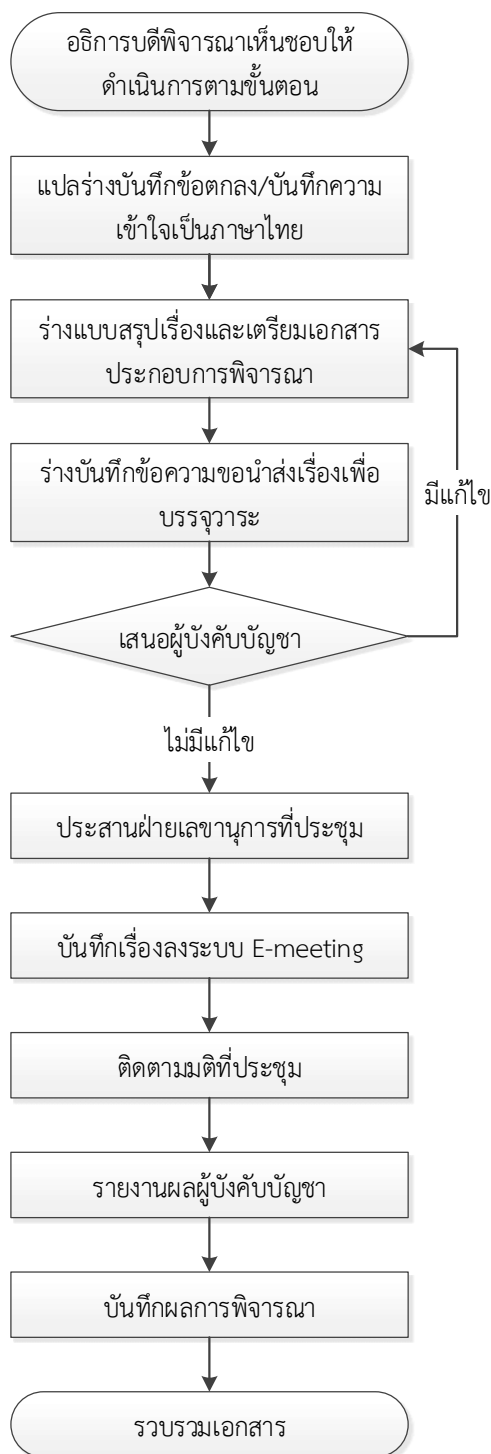
ทุกเดือน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ ใช้
๑	รับเรื่อง	รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของ หน่วยงาน	๑ นาที
๒	ตรวจสอบความครบถ้วนและรายละเอียดของ เอกสาร  ประสานคณะ/วิทยาลัย แก้ไข/เพิ่มเติมเอกสาร	ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารตาม รายการดังต่อไปนี้  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>๑. บันทึกรายชื่อความขออนุมัติจัดทำบันทึกข้อตกลง ความร่วมมือทางวิชาการ</p> <p>๒. รายการเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาขอ อนุมัติจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ</p> <p>๓. รายงานการประชุมของคณะกรรมการประจำคณะ ที่ให้ความเห็นชอบต่อการดำเนินการจัดทำบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าว</p> <p>๔. แบบเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับ สถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ และต่างประเทศ ที่กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนและ ลงนามรับรองโดยคณบดีหรือผู้มีอำนาจ</p> <p>๕. ร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (ฉบับ ภาษาอังกฤษ) (ดาวโหลดแบบร่างได้ที่ เว็บไซต์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ &gt; UBU Networks &gt; แนว ทางการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ หรือ <a href="https://qrcode.ubu.ac.th/h3GkxW">https://qrcode.ubu.ac.th/h3GkxW</a>)</p> <p>๖. ร่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (ฉบับ แปลภาษาไทย) (ถ้ามี)</p> <p>๗. เอกสารแนะนำสถาบันที่จะลงนามด้วย (ถ้ามี)</p> <p>๘. รายงานผลการดำเนินกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ ร่วมกันมาก่อน (ถ้ามี)</p> </div> <p>และตรวจสอบรายละเอียดของเนื้อหาใน เอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเอกสารร่าง บันทึกข้อตกลงฯ ซึ่งอาจทำงานร่วมกับ ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติในสังกัดหน่วยงาน หากเอกสารไม่ครบถ้วนตามรายการที่ กำหนด จึงประสานคณะ/วิทยาลัยเพื่อ แก้ไขและจัดส่งกลับมาอีกครั้ง</p>	๑๐ นาที
๓	เสนอผู้บังคับบัญชา	เขียนหนังสือถึงอธิการบดีผ่าน ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา	๑ นาที
๔	เสนออธิการบดี	อธิการบดีพิจารณา	๑-๒ วัน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ ใช้
๕	รวบรวมเอกสาร	รับผลการพิจารณา จึงรวบรวมเอกสารเพื่อ ดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป	๑ นาที

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ: เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร  
มหาวิทยาลัย



## ข้อมูลทั่วไปของงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
เจ้าของงาน	นักวิเทศสัมพันธ์ (นางพัชรินทร์ ใจใจ)
ชื่องาน	งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิดหรือเป็นผลจากการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ส่วนงานย่อย การนำเสนอเรื่องเป็นวาระเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบัน/องค์กรต่างประเทศ
ลักษณะของงาน	ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
ช่วงเวลาเกิดงาน	ทุกเดือน

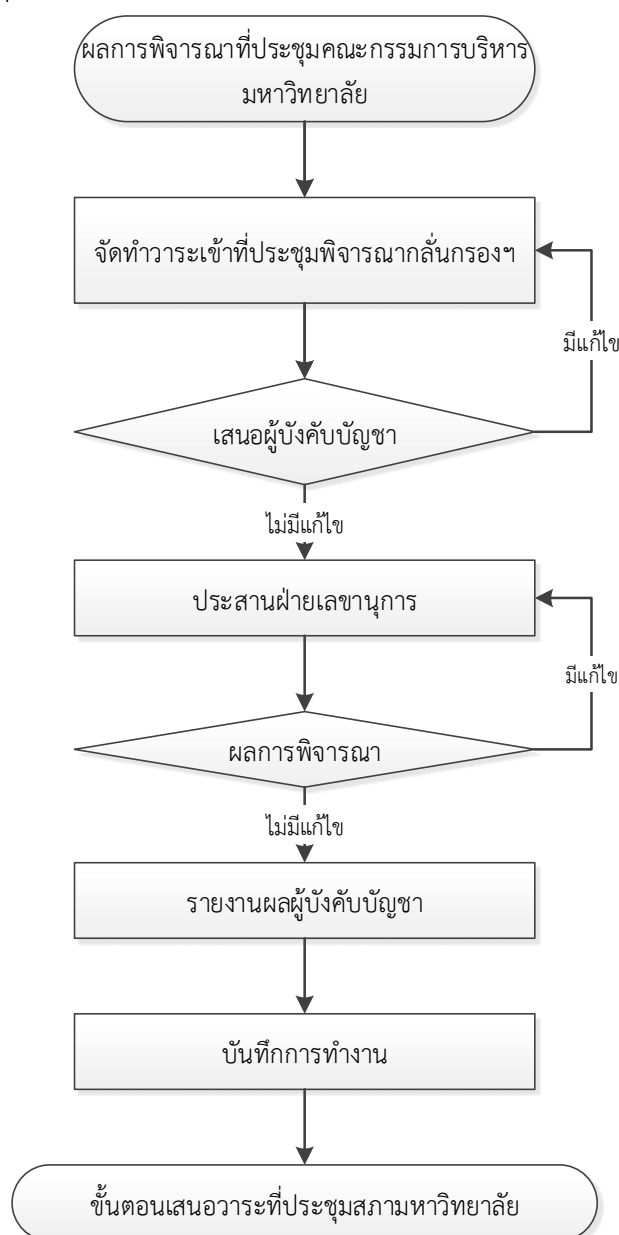
## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑	อธิการบดีพิจารณาเห็นชอบให้ดำเนินการตามขั้นตอน	นำเอกสารที่อธิการบดีพิจารณาสั่งการมาดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑ นาที
๒	แปลร่างบันทึกข้อตกลง/บันทึกความเข้าใจเป็นภาษาไทย	แปลร่างบันทึกข้อตกลงหรือบันทึกความเข้าใจแล้วแต่กรณีเป็นภาษาไทย โดยขณะเดียวกันประสานให้ผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศตรวจแก้ร่างฯ ให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ตรวจสอบเนื้อหาที่มีความกำกวมและอาจไม่เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย (ถ้ามี)	๓๐ นาที
๓	ร่างแบบสรุปเรื่องและเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณา	จัดทำแบบสรุปเรื่องและเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณา ได้แก่ ต้นเรื่องจากคณะ/วิทยาลัยที่อธิการบดีพิจารณาลงนามสั่งการ ร่างบันทึกข้อตกลงฉบับภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ ฉบับแปลร่างบันทึกข้อตกลงฯ และแบบเสนอเพื่อประกอบการพิจารณา	๓๐ นาที
๔	ร่างบันทึกข้อความขอนำส่งเรื่องเพื่อบรรจุวาระ	ร่างบันทึกข้อความเพื่อนำส่งเอกสารเสนอบรรจุวาระต่อฝ่ายเลขานุการที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	๓ นาที

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ ใช้
๕		เสนอเอกสารในกระบวนการที่ ๑-๔ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา หากมีแก้ไขให้เริ่มกระบวนการใหม่	๑๕ นาที
๖		ฝ่ายเลขฯ แจ้งเปิดระบบ E-Meeting	๑ นาที
๗		บันทึกข้อมูลในรูปแบบสรุปเรื่อง และอัปโหลดไฟล์เอกสารแนบในระบบ E-Meeting	๕ นาที
๘		ติดตามมติที่ประชุมในระบบ E-Meeting เพื่อเตรียมการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป	๑ นาที
๙		รายงานผลการพิจารณาจากที่ประชุมแก่ผู้บังคับบัญชา	๑ วัน
๑๐		บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบจัดการ และติดตามบันทึกข้อตกลง	๒ นาที
๑๑		รวบรวมเอกสารเพื่อดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป	๑ นาที



**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ: เสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณา  
กลั่นกรองการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรใน  
ประเทศและต่างประเทศ



**ข้อมูลทั่วไปของงาน**

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

**เจ้าของงาน**

**ชื่องาน**

**ลักษณะของงาน**

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

นักวิเทศสัมพันธ์ (นางพัชรินทร์ จงใจ)

งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิดหรือเป็นผล  
จากการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ  
ส่วนงานย่อย เสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองการจัดทำ  
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน  
และองค์กรในประเทศและต่างประเทศ

ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง  
วิชาการ

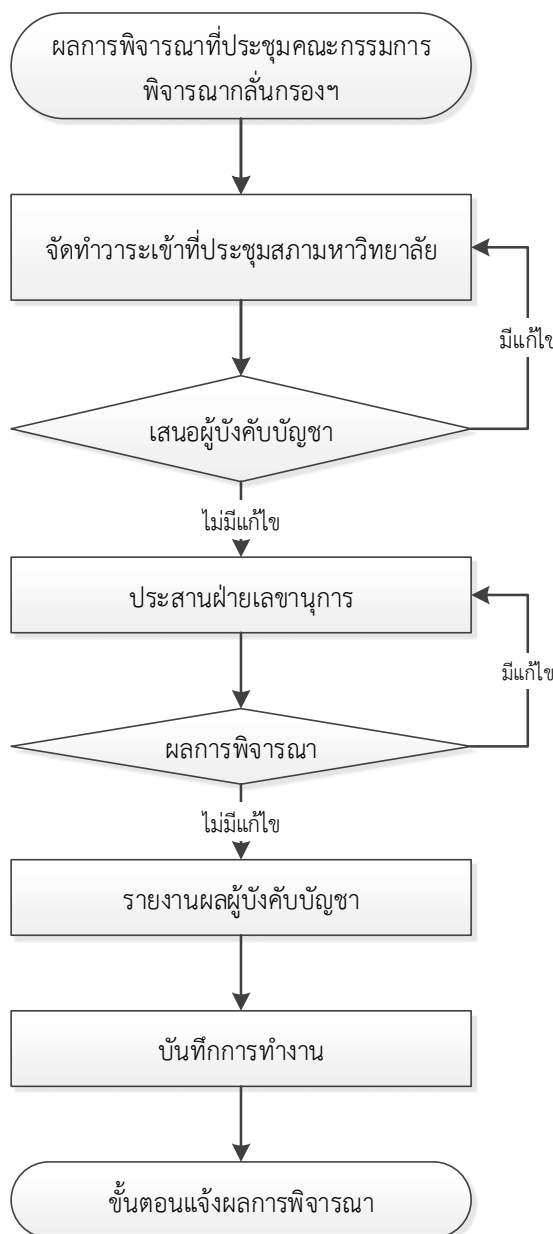
ช่วงเวลาเกิดงาน

ทุกเดือน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑	ผลการพิจารณาที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	รวบรวมผลการพิจารณาที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย	๑ นาที
๒	จัดทำวาระเข้าที่ประชุมพิจารณากลับกรองฯ	จัดทำแบบสรุปเรื่องและเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณา ได้แก่ ต้นเรื่องจากคณะ/วิทยาลัยที่อธิการบดีพิจารณาลงนามสั่งการ ร่างบันทึกข้อตกลงฉบับภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ ฉบับแปลร่างบันทึกข้อตกลงฯ และแบบเสนอเพื่อประกอบการพิจารณา เสนอสำนักงานกฎหมายและนิติการ (ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพิจารณากลับกรองฯ)	๓๐ นาที
๓	เสนอผู้บังคับบัญชา	เสนอเอกสารในกระบวนการที่ ๑-๒ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา หากมีแก้ไขให้เริ่มกระบวนการใหม่	๑๕ นาที
๔	ประสานฝ่ายเลขานุการ	ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองฯ เพื่อทราบและจัดส่งไฟล์เอกสารทั้งหมดทางอีเมลฝ่ายเลขานุการฯ	๕ นาที
๕	ผลการพิจารณา	ติดตามมติที่ประชุมเพื่อเตรียมการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป	๑ นาที
๖	รายงานผลผู้บังคับบัญชา	รายงานผลการพิจารณาจากที่ประชุมแก่ผู้บังคับบัญชา	๑ วัน
๗	บันทึกการทำงาน	บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบจัดการและติดตามบันทึกข้อตกลง	๒ นาที
๘	ขั้นตอนเสนอวาระที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย	รวบรวมเอกสารเพื่อดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไป	๒ นาที

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ: เสนอที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย  
อุบลราชธานี เพื่อพิจารณาอนุมัติให้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบัน/องค์กร  
ต่างประเทศ



**ข้อมูลทั่วไปของงาน**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าของงาน

ชื่องาน

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

นักวิเทศสัมพันธ์ (นางพัชรินทร์ จงใจ)

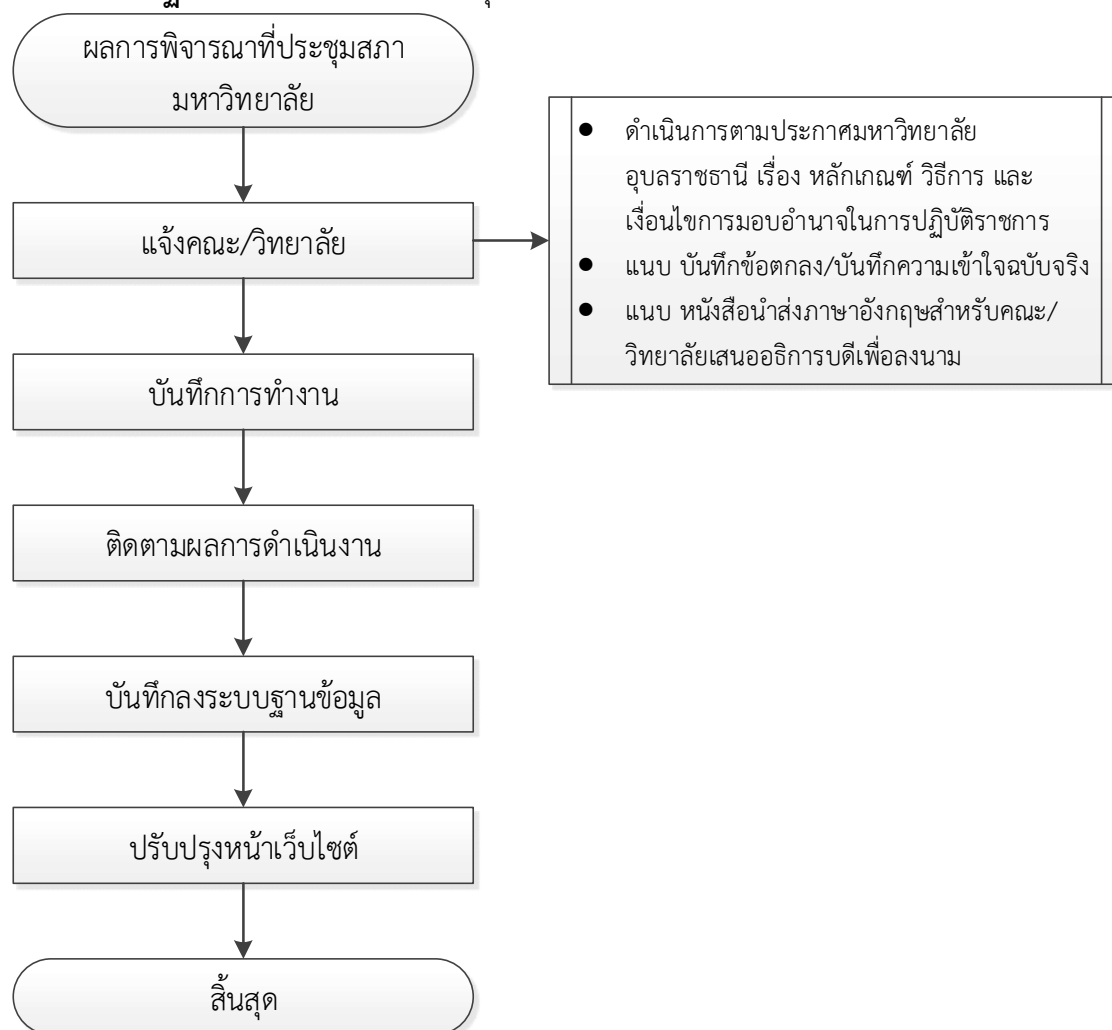
งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิดหรือเป็นผล  
จากการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ  
ส่วนงานย่อย การนำเสนอเรื่องเป็นวาระเข้าที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย  
อุบลราชธานี เพื่อพิจารณาอนุมัติให้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง  
วิชาการกับสถาบัน/องค์กรต่างประเทศ

ลักษณะของงาน                      ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง  
 วิชาการ  
 ช่วงเวลาเกิดงาน                      ทุกเดือน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑	ผลการพิจารณาที่ประชุมคณะกรรมการ พิจารณากลั่นกรองฯ	รวบรวมผลการพิจารณาที่ประชุม คณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองการ จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง วิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศและต่างประเทศ	๑ นาที่
๒	จัดทำวาระเข้าที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย	จัดทำแบบสรุปเรื่องและเตรียมเอกสาร ประกอบการพิจารณา ได้แก่ ต้นเรื่องจาก คณะ/วิทยาลัยที่อธิการบดีพิจารณา นามสั่งการ ร่างบันทึกข้อตกลงฉบับ ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ ฉบับ แปลร่างบันทึกข้อตกลงฯ และแบบเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณา	๓๐ นาที่
๓	เสนอผู้บังคับบัญชา	เสนอเอกสารในกระบวนการที่ ๑-๒ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา หาก มีแก้ไขให้เริ่มกระบวนการใหม่	๑๕ นาที่
๔	ประสานฝ่ายเลขานุการ	ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย เพื่อทราบและจัดส่งไฟล์เอกสารทั้งหมด ทางอีเมลฝ่ายเลขานุการฯ	๕ นาที่
๕	ผลการพิจารณา	ติดตามมติที่ประชุมและดำเนินการตาม มติที่ประชุม	๑ นาที่
๖	รายงานผลผู้บังคับบัญชา	รายงานผลการพิจารณาจากที่ประชุมแก่ ผู้บังคับบัญชา	๑ วัน
๗	บันทึกการทำงาน	บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ จัดการและติดตามบันทึกข้อตกลง	๒ นาที่
๘	ขั้นตอนแจ้งผลการพิจารณา	รวบรวมเอกสารเพื่อดำเนินการในขั้นตอน ที่เกี่ยวข้องต่อไป	๑ นาที่

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ: แจ้งผลการพิจารณา



#### ข้อมูลทั่วไปของงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
เจ้าของงาน	นักวิเทศสัมพันธ์ (นางพัชรินทร์ จงใจ)
ชื่องาน	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิด และ/หรือ เป็น ผลการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ <u>ส่วนงานย่อย</u> แจ้งผลการพิจารณา
ลักษณะของงาน	ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง วิชาการ
ช่วงเวลาเกิดงาน	ทุกเดือน หรือ ตามรอบปฏิทินการประชุมสภาฯ

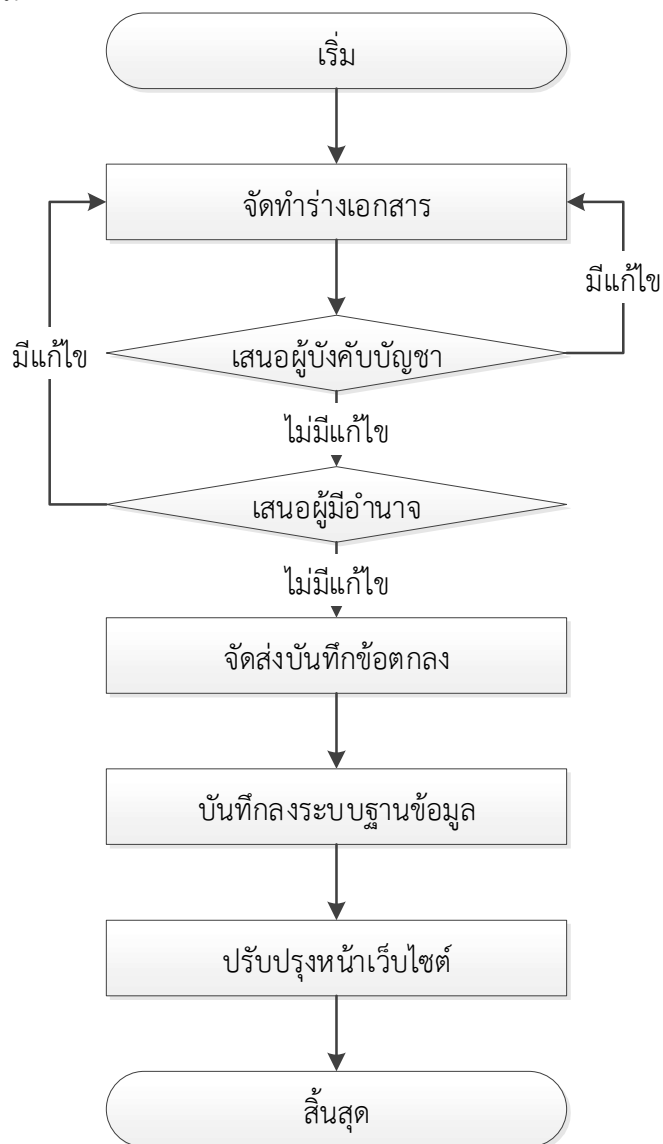
#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑	ผลการพิจารณาที่ประชุมสภา มหาวิทยาลัย	ติดตามมติที่ประชุมสภา เพื่อเตรียมการ ดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป	๑ นาที

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๒	แจ้งคณะ/วิทยาลัย	<p>ทำบันทึกข้อความแจ้งคณะต้นเรื่องถึง ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน</p> <p>- ในกรณีที่อธิการบดีได้เป็นผู้ลงนามใน บันทึกข้อตกลงฯ จะดำเนินการในขั้นตอน เสนอบันทึกข้อตกลงฯ ให้ผู้มีอำนาจลงนาม</p> <p>- ในกรณีที่คณะต้นเรื่องประสงค์จัดทำ บันทึกข้อตกลงฯ ในระดับคณะ และ คณบดีได้เป็นผู้ลงนามในบันทึกข้อตกลงฯ ดังกล่าว จะชี้แจงให้คณะทราบที่ต้อง ดำเนินการขออนุมัติรับมอบอำนาจจาก อธิการบดีก่อน</p> <p>ทั้งนี้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขการมอบอำนาจในการปฏิบัติ ราชการ</p> <p>แนบ บันทึกข้อตกลง/บันทึกความเข้าใจ ฉบับจริง</p> <p>แนบ หนังสือส่งภาษาอังกฤษสำหรับ คณะ/วิทยาลัยเสนออธิการบดีเพื่อลงนาม</p>	๓๐ นาที
๓	บันทึกการทำงาน	บันทึกผลการดำเนินงานในแบบควบคุม และติดตามการปฏิบัติงาน	๒ นาที
๔	ติดตามผลการดำเนินงาน	ติดตามผลการดำเนินงานของคณะ/ วิทยาลัยในการเสนออธิการบดีและอีกฝ่าย ลงนาม	๕ นาที
๕	บันทึกลงระบบฐานข้อมูล	บันทึกผลการดำเนินงานในระบบ ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	๕ นาที
๖	ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์	ปรับปรุงข้อมูลการลงนามบนเว็บไซต์ สำนักงานวิเทศสัมพันธ์และมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี (ภาษาอังกฤษ)	๒๐ นาที
๗	สิ้นสุด	สิ้นสุดการดำเนินงาน	

ในกรณีที่สำนักงานวิเทศสัมพันธ์เป็นเจ้าของเรื่องขออนุมัติจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนั้นเอง สำนักงานวิเทศสัมพันธ์จึงดำเนินการเสนอบันทึกข้อตกลงความร่วมมือให้ผู้มีอำนาจลงนาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือ: เสนอบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการให้ผู้มีอำนาจลงนามและจัดส่งบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการให้ผู้มีอำนาจของสถาบัน/องค์กรต่างประเทศลงนาม



#### ข้อมูลทั่วไปของงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าของงาน

ชื่องาน

สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

นักวิเทศสัมพันธ์ (นางพัชรินทร์ จงใจ)

ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือที่จะก่อให้เกิด และ/หรือ เป็น ผลการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ

ส่วนงานย่อย การเสนอบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการให้ผู้มีอำนาจลงนามและจัดส่งบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการให้ผู้มีอำนาจของสถาบัน/องค์กรต่างประเทศลงนาม

ลักษณะของงาน	ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ
ช่วงเวลาเกิดงาน	ทุกเดือน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ ใช้
๑	จัดทำร่างเอกสาร	ร่างบันทึกข้อความนำส่ง ร่างจดหมายนำส่ง บันทึกข้อตกลงฯ เป็นภาษาอังกฤษ ถึง ผู้นำสถาบัน/องค์กรต่างประเทศ ตรวจสอบความเรียบร้อยของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ ก่อนส่งพิมพ์ จำนวน ๒ ฉบับ ประทับตรามหาวิทยาลัย และติดป้ายตรงจุดที่จะให้ลงนามให้เรียบร้อยสวยงาม	๓๐ นาที
๒	เสนอผู้บังคับบัญชา	นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาเอกสารตามกระบวนการที่ ๑ - พิจารณาให้มีการแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งการ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาอีกครั้ง - พิจารณาไม่มีการแก้ไข ดำเนินการส่งต่อเรื่องให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ลงทะเบียนหนังสือส่ง	๑๕ นาที
๓	เสนอผู้มีอำนาจ	เสนออธิการบดีผู้มีอำนาจลงนามพิจารณา ลงนาม	๑-๒ วัน
๔	จัดส่งบันทึกข้อตกลง	เมื่อได้รับเรื่องคืนแล้วจึงตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร ประทับตราลงวันที่ ลงนามบนบันทึกข้อตกลง (สำคัญ) นำ บันทึกข้อตกลงจำนวน ๒ ฉบับ ใส่ซองพลาสติกเพื่อป้องกันความชื้นระหว่างการจัดส่ง แสกนเอกสารทั้งหมด จัดพิมพ์ของจดหมายเพื่อดำเนินการจัดส่ง ส่งอีเมลแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ประสานงานอีกฝ่าย พร้อมแนบไฟล์เอกสาร	๓๐ นาที



ที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ ใช้
๕	บันทึกถลงระบบฐานข้อมูล	บันทึกผลการพิจารณาลงนามเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลพร้อมแนบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแหล่งสืบค้น	๓ นาที
๖	ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์	เมื่อได้รับบันทึกข้อตกลงที่ลงนามเรียบร้อยแล้วจากอีกฝ่ายแล้วซึ่งส่วนมากจะได้รับคืนภายในหนึ่งสัปดาห์จึงแสกนเอกสาร และดำเนินการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์สำนักงานวิเทศสัมพันธ์และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ภาษาอังกฤษ)	๑๐ นาที
๗	สิ้นสุด	สิ้นสุดการดำเนินงาน	

### ๔.๓ วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ

ให้บริการโดยยึดหลัก SERVICE ดังนี้

S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

#### กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการ คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนมานำเสนอไว้ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่า ความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
๒. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งมวล นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
๓. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
๔. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน

กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

#### หัวใจการบริการ

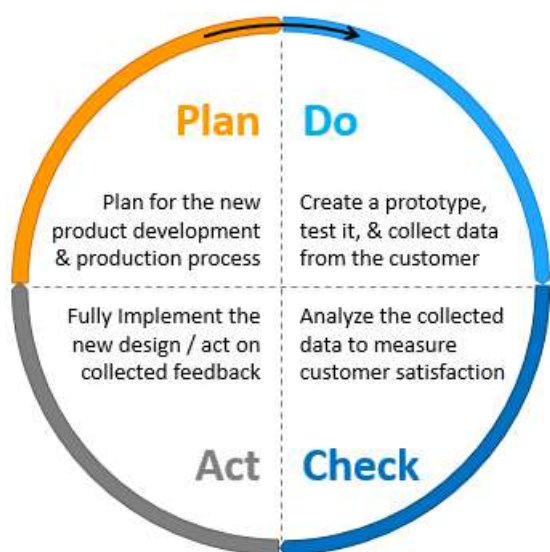
๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
๓. จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่

เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One Stop Service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

๔. ยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสที่ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
๕. สื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา
๖. เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่คุณมารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
๗. พัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website
๘. ติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

#### ๔.๔ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยยึดหลัก PDCA (Plan Do Check Act) อย่างสม่ำเสมอ โดยเมื่อปฏิบัติได้ครบทั้ง ๔ ขั้นตอนแล้ว หากเป็นงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จักพิจารณาวางแผนดำเนินงานใหม่โดยกำหนดเป้าหมายให้ท้าทายมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ



PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ย่อมาจาก ๔ คำ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) ซึ่งวงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต และการดำเนินงานในระดับบริษัท ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

**P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน)**

ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่ง

ใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้าง เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจการสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน และเวลา

### D = Do ขั้นตอนการปฏิบัติ (ขั้นตอนการปฏิบัติ)

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

### C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ)

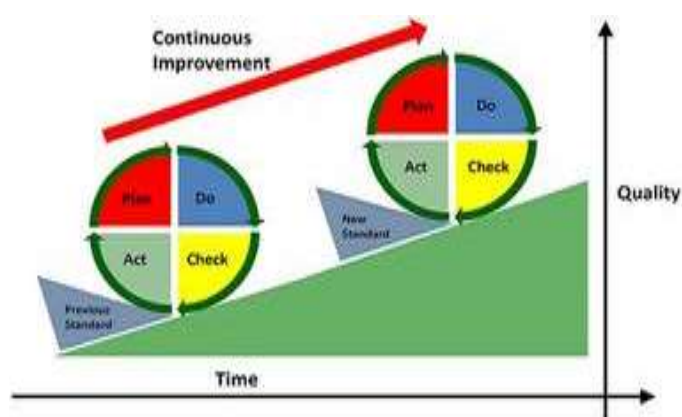
ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญก็คือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

### A = Action ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม

ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง คือ ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

## ๔.๕ แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ความเอาใจใส่ต่องานที่ทำ เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน หรือแม้แต่สิ่งที่ต้องดำเนินการในชีวิตประจำวัน เพราะเมื่อมีความเอาใจใส่ต่องานที่ทำแล้ว จักทำให้เกิดการวางแผนการทำงาน การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นไปตามหลักการการทำงานที่ดี หากมีความเอาใจใส่ต่อสิ่งที่ทำแล้ว ไม่ว่าจะงานเล็กหรือใหญ่ ก็จักสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย



#### ๔.๖ จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย จรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งประกอบด้วย

๑. จรรยาบรรณต่อตนเอง
๒. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และหน่วยงาน
๓. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน
๔. จรรยาบรรณต่อนักศึกษา และผู้รับบริการ
๕. จรรยาบรรณต่อประชาชน และสังคม
๖. จรรยาบรรณของผู้บังคับบัญชา
๗. จรรยาบรรณของคณาจารย์

## บทที่ ๕ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

### ๕.๑ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานในต่างประเทศ

#### ๑. ขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน

กฎระเบียบภายในของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอาจมีความซับซ้อน ขั้นตอนยุ่งยาก ใช้เวลานาน เอกสารประกอบที่ต้องเตรียมมีจำนวนมาก ต้องผ่านการแปลภาษาและรับรองเอกสาร กระบวนการพิจารณาอนุมัติอาจใช้เวลานาน ขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน

#### ๒. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ภาษา: การสื่อสารผิดพลาด ความเข้าใจคลาดเคลื่อนจากการแปลภาษา  
ระบบการทำงาน: วัฒนธรรมการทำงาน ระบบราชการ ธรรมเนียมปฏิบัติที่แตกต่างกัน  
มุมมองต่อความร่วมมือ: เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ความคาดหวังที่ไม่ตรงกัน

#### ๓. ความเสี่ยงด้านกฎหมาย

กฎหมายและข้อบังคับที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ  
ความเสี่ยงด้านทรัพย์สินทางปัญญา  
ความรับผิดชอบต่อสัญญาและข้อตกลง

#### ๔. อุปสรรคด้านเทคโนโลยี

ระบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน  
ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล  
ความแตกต่างของระบบเทคโนโลยี

#### ๕. อุปสรรคด้านบุคลากร

บุคลากรที่มีทักษะภาษาต่างประเทศไม่เพียงพอ  
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศ  
ภาระงานของบุคลากรที่มีอยู่

### ๕.๒ แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

ศึกษาและทำความเข้าใจกฎระเบียบ ขั้นตอน เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง  
ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา วัฒนธรรม กฎหมาย  
พัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานต่างประเทศ  
หาแหล่งทุนสนับสนุน  
พัฒนาระบบการสื่อสารและเทคโนโลยี  
พัฒนาศักยภาพบุคลากร

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

## บรรณานุกรม

- PDCA Cycle. (๒๐๑๘). PDCA Cycle. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <https://citoolkit.com/articles/pdca-cycle/>
- Case study of the PDCA cycle. (๒๐๑๘). PDCA Improvement. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <http://www.advice-manufacturing.com/case-study-of-the-pdca-cycle.html>
- UTK ราชชมงคลกรุงเทพ. (๒๐๑๘). หลักการการให้บริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <https://bit.ly/2RdG3W9>
- ความหมายของ PDCA. (๒๐๑๘). PDCA คือ. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก <https://sites.google.com/site/pumpkin2555/khwampdca>
- นิภา นีรันดรนุต. (๒๕๕๕). พิธีการทูต. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก [http://www.chiangmai.go.th/mfa/pdf/public%20diplomacy%20pdf/ppt\\_protocol\\_18sep.pdf](http://www.chiangmai.go.th/mfa/pdf/public%20diplomacy%20pdf/ppt_protocol_18sep.pdf)
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางความตกลงร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทยกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๐
- ปรีชา แก่นสา. (๒๕๕๐). ความเป็นมาของพิธีการทูต. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จาก [http://web.senate.go.th/km\\_senate2/doc/57/k3.pdf](http://web.senate.go.th/km_senate2/doc/57/k3.pdf)
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย. (๒๕๕๕). วาระที่ ๔.๔.๗ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับหน่วยงานภายนอก. การประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ ๘/๒๕๕๕ ประชุมเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕

“ไม่มีเจตนาละเมิดลิขสิทธิ์”

## ภาคผนวก

### ตัวอย่างเอกสารการดำเนินงานตามภาระงาน

- ตัวอย่างหนังสือขอเสนอบันทึกข้อตกลง จดหมายนำส่ง เพื่อลงนาม
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ หมวด ๒ มาตรา ๑๘ และมาตรา ๒๑
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางความตกลงร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทยกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๐