

ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---|---------------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ | ประธานกรรมการ |
| 2) นางปรารถนา แก้วสุขโข | กรรมการ |
| 3) นางสาวสายชล พิศนอก | กรรมการและเลขานุการ |

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน วันจันทร์ ที่ 14 มิถุนายน 2564

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (จุดเน้น, สัณฐานโดยย่อ)

ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ อาคาร ดร.เกริก มหาวิทยาลัยเกริก เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างมหาวิทยาลัยเกริก ซึ่งอยู่ภายใต้สำนักวิชาการ ต่อมาได้โอนย้ายหน่วยงานให้อยู่ภายใต้ศูนย์แนะแนวการศึกษา ฝ่ายสื่อสารการตลาด ในปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยเกริกได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ โดยเปลี่ยน “งานรับสมัคร” ให้เป็น “ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ” ได้รวมงานรับสมัครนักศึกษาและงานความร่วมมือทางวิชาการ MOU เข้าด้วยกัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ข้อมูลหลักสูตรสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเกริก ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยเกริก ทั้งภาคปกติ ภาคพิเศษ และหลักสูตรออนไลน์

ตลอดจนการเข้าพบผู้บริหารโรงเรียน วิทยาลัย ภาครัฐและเอกชน และประสานงานกับองค์กรภายนอกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำความร่วมมือทางวิชาการ MOU ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกริก เพื่อวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดสอนให้เป็นที่รู้จักมหาวิทยาลัยเกริกอย่างแพร่หลายมากขึ้น



ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์

ปรัชญา : วิชา จรณ สมปนโน “ความรู้ทำให้องอาจ”

พันธกิจ : มุ่งเน้นการให้บริการ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรฯ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยเกริก ตลอดจนขยายเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ MOU ให้ครอบคลุมพื้นที่กลุ่มเป้าหมายให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น

ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ เป็นหน่วยงานให้บริการด้านข้อมูลหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยเกริก ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งภาคปกติ ภาคพิเศษ และหลักสูตรออนไลน์ ตลอดจนการให้ข้อมูลการสมัครเรียนทุกช่องทาง อาทิเช่น การเข้ามาสมัครด้วยตนเอง (Walk in) และการสมัครเรียนผ่านสื่อออนไลน์ Facebook, Line Official Account, Instagram, E-Mail

หลังจากนักศึกษาตัดสินใจสมัครเรียนเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการออกรหัสนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ตลอดจนวิทยาลัยนานาชาติ และการเทียบโอนหน่วยกิต การตรวจสอบคุณสมบัติสำหรับผู้ที่ไม่จบการศึกษาระดับ ปวส. และปริญญาตรี จากสถาบันเดิม

งานความร่วมมือทางวิชาการ

ติดต่อประสานงานผู้บริหารโรงเรียน วิทยาลัย และองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ MOU มากขึ้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยเกริกได้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย

วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินภายในมีกำหนดการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ โดยได้ประชุมหารือกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อวางแผนการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในวันศุกร์ที่ 11 มิถุนายน 2563 เวลา 13.30 น. – 15.00 น. ณ สำนักหอสมุด ชั้น 1 อาคารมังคละพฤกษ์ และทำการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ในวันจันทร์ที่ 14 มิถุนายน 2563 เวลา 09.00 น.- 15.00 น. และทางคณะกรรมการฯ ได้ใช้เวลาในการตรวจประเมิน 1 วัน ประธานกรรมการมอบหมายให้คณะกรรมการฯ อ่านรายงานการประเมินตนเองของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการมาก่อนล่วงหน้าและในวันตรวจประเมินคณะกรรมการฯ ได้ช่วยกันพิจารณาหลักฐานที่ละองค์ประกอบไปพร้อม ๆ กัน



นอกจากนี้ในกรณีที่มีประเด็นข้อสงสัยคณะกรรมการฯ ได้ประสานงานกับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบได้เข้าชี้แจงเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมรวมทั้งได้ให้บุคลากรของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการร่วมแสดงความคิดเห็น หลังจากเสร็จสิ้นการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษภายใน คณะกรรมการฯ เชิญหัวหน้าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ และบุคลากรเข้ารับฟังผลการตรวจประเมิน

การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร/เยี่ยมชมสภาพจริง/สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ก่อนดำเนินการตรวจประเมิน ประธานกรรมการกล่าวกับหัวหน้าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ และบุคลากรถึงแนวทางในการตรวจและให้หัวหน้าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการกล่าวถึงลักษณะการบริหารงานของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองครั้งนี้ จากนั้นคณะกรรมการฯ ทำการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ตามองค์ประกอบที่ 1, 2 และ 7 พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารหลักฐานว่ามีน้ำหนักเพียงพอตามตัวบ่งชี้ นั้น ๆ หรือไม่ สำหรับในประเด็นที่ไม่สามารถหาข้อชี้ชัดได้จากหลักฐานที่มีอยู่คณะกรรมการฯ จะขอสอบถามและข้อมูลเพิ่มเติมได้จากบุคลากรศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการสัมภาษณ์บุคลากรของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ นอกจากนี้ได้มีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ จำนวน 2 คน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน ซึ่งทุกท่านได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ หลังจากนั้น คณะกรรมการฯ ได้เยี่ยมชมศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ โดยผลการสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวกท้ายรายงานนี้

การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

หลังจากคณะกรรมการฯ ได้ตรวจเอกสารหลักฐานและสัมภาษณ์บุคลากรของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการฯ เชิญหัวหน้าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการและบุคลากร เข้ารับฟังผลการตรวจประเมิน และซักถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังหาข้อสรุปได้ไม่ชัดเจน คณะกรรมการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะในรายละเอียดของเล่มรายงานการประเมินตนเอง และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาปรับปรุงรายงานการประเมินตนเองของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการในปีต่อไป



ผลการตรวจประเมินครั้งนี้ พบว่าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มหาวิทยาลัยเกริก ได้มีการเสนอรายงานการประเมินตนเอง พร้อมหลักฐานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของ คณะกรรมการฯ

2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

คณะกรรมการฯ ตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของรายงานประเมินตนเอง (SAR) โดยทำการประเมินแต่ละองค์ประกอบ ส่วนของการสรุป การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการเยี่ยมชมสถานที่ ซึ่งผลจากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จะเป็นตัวบ่งชี้ ถึงผลการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (รายงานตามตารางที่ ส.1 – ส.2)

ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้งตัวหาร	ผลลัพธ์		
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	5		5	P	4
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน	4.50		4.62	P	4.62
ตัวบ่งชี้ 2.20 การพัฒนาระบบสื่อสารองค์กร เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์	4		4	P	4
ตัวบ่งชี้ 2.21 การดำเนินการรับนักศึกษา	5		5	P	5
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		4	P	4
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้	4		4	P	4
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	4		4	4	4



ตาราง ส 2. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	เฉลี่ย		
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ		4		4.00	ระดับดี	
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน		4.33	4.62	4.41	ระดับดี	
7. การบริหารจัดการ		4		4.00	ระดับดี	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุก องค์ประกอบ		4.17	4.62	4.23	ระดับดี	

ผลการประเมิน

0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง

2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้

3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี

4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก

องค์ประกอบที่ 1

ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

1. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีแผนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่บุคลากรของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีการดำเนินงานตามแผน มีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บริหารจะเห็นว่าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีศักยภาพดำเนินการตามกระบวนการได้ครบถ้วน

จุดอ่อน

1. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนจากบุคลากรภายในหน่วยงาน
2. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ไม่มีการเขียนแผนที่ชัดเจนทั้งในเรื่องของตัวชี้วัดและการวัดผล

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรนำข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนจากบุคลากรภายใน ไปปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย
2. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรมีการเขียนแผนที่ชัดเจน ในเรื่องของตัวชี้วัดและการวัดผล



องค์ประกอบที่ 2

ภารกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการมีการช่วยเหลือกันเองภายในหน่วยงานดี มีการประสานงานให้ข้อมูลได้ชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อ
2. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีการพัฒนาโดยการปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ และมีการดำเนินการด้านการป้องกันโรคระบาดโควิด -19 ตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข เช่น มีการเว้นระยะห่าง การวางแอลกอฮอล์ไว้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ

จุดอ่อน

1. บุคลากรของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับภาระงานที่มากขึ้น
2. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ทักษะทางด้านภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการให้บริการกับนักศึกษาจีนและนักศึกษาต่างชาติ
3. ควรมีตู้เย็นสำหรับแช่น้ำดื่มตรามหาวิทยาลัยเกริก ชา/กาแฟ ไว้บริการต้อนรับผู้มาติดต่อและเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงาน
4. ควรมีชุดโต๊ะรับแขกเพื่อความสะดวกในการกรอกข้อมูลการสมัครเรียนตลอดจนการนั่งรออื่นๆ
5. ควรมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเหมาะสมต่อการใช้งาน
6. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประสานงานเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ MOU



องค์ประกอบที่ 7

การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

- ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีแผนบริหารความเสี่ยง มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ มีการอบรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับสมัครฯ จากผู้มีประสบการณ์ตรง

จุดอ่อน

- ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ยังขาดการนำผลประเมินจากการจัดการความรู้ไปพัฒนาปรับปรุง เพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และจะได้เป็นการเสริมสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

- ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวาง และทั่วถึงเพื่อให้บุคลากร นักศึกษา บุคคลภายนอกได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง
- ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรมีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเสริมสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
- ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรมีการดำเนินงานพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้



ภาคผนวก

ตารางการตรวจเยี่ยม

วัน จันทร์ ที่ 14 มิถุนายน 2563

09.00 - 9.30 น.	คณะกรรมการประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการตรวจประเมิน
09.30 - 9.45 น.	ประธานกรรมการกล่าวกับหน้าศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ และบุคลากรถึงแนวทางในการตรวจประเมิน
09.45 - 11.00 น.	คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร
11.00 - 12.00 น.	สัมภาษณ์ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ
12.00. - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 14.00 น.	สรุปผลประเมิน
14.00 - 15.00 น.	สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในจาก SAR ด้วยวาจา และข้อเสนอแนะ



ภาคผนวก

สัมภาษณ์อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ในส่วนของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 2 ท่าน ได้แก่

อาจารย์

1. อาจารย์ศิรินทิพย์ กุลจิตรตรี

อาจารย์ประจำสาขาวิชา

เจ้าหน้าที่

1. นางสาวรัชณี ทะชัย

เจ้าหน้าที่



การสัมภาษณ์เบื้องต้น ผู้ใช้บริการในส่วนของอาจารย์และเจ้าหน้าที่

สัมภาษณ์อาจารย์

ความประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
2. สถานที่ในการรับสมัครนักศึกษา มีการปรับปรุงใหม่และมีความสะอาด เรียบร้อย น่าใช้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ห้องรับสมัครนักศึกษา ควรมีความกว้างขวาง โอ้โถง เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาเข้าระบบด้วยตนเองเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับสมัครฯ
3. ควรปรับปรุงระบบการสมัครเรียนให้เป็นระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์และให้มีการทำแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเรียน
4. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ ควรขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่การเงินมาประจำในวันหยุดเพื่อให้บริการนักศึกษาที่ต้องการชำระเงินค่าเทอมในวันหยุด


สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

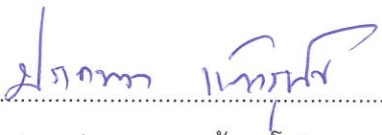
ความประทับใจ

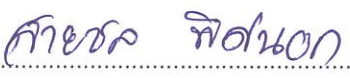
1. ศูนย์รับสมัครและงานความร่วมมือทางวิชาการ กว้างขวาง มีความสะอาดเรียบร้อยน่าใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (หน่วยงานสนับสนุน)

ลงนาม  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ)

ลงนาม  กรรมการ
(นางปรารธนา แก้วสุขโช)

ลงนาม  กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวสายชล พิศนอก)

