

ศูนย์บริการนักศึกษา
นานาชาติ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1) ผศ.ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม | ประธานกรรมการ |
| 2) อาจารย์นงนาท นพคุณ | กรรมการ |
| 3) นางสาวชุนิยะห์ มะแอ | กรรมการและเลขานุการ |

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน วันพฤหัสบดีที่ 20 มิถุนายน 2567

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (จุดเน้น , สัณฐานโดยย่อ)

ศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยเกริก จัดตั้งขึ้นมาเพื่อการดำเนินการด้านการให้บริการนักศึกษานานาชาติโดยตรง ด้วยมีการขยายตัวด้านการศึกษาระหว่างประเทศ และการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ(MOU) ระหว่างมหาวิทยาลัยเกริกกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง จากแผนพัฒนามหาวิทยาลัย Roadmap to Excellence การเพิ่มขึ้นของนักศึกษานานาชาติ จึงมีความจำเป็นในการขยายงานสนับสนุนในการให้บริการนักศึกษานานาชาติ อาทิเช่น การให้บริการด้านการตรวจลงตรา (VISA) การบริการรับส่งสนามบิน การจองหอพักนักศึกษา การดูแลนักศึกษาเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือด้านอื่น ๆ เป็นต้น

ในปีการศึกษา 2564 เดิมศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ สังกัดอยู่ภายใต้สำนักกิจการนักศึกษา แต่ด้วยภาระงานและจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น จึงมีการปรับปรุง “โครงสร้างมหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ.2566” โดยนำศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ ออกจาก สำนักกิจการนักศึกษา ซึ่งศูนย์ฯจัดตั้งอยู่ ณ ห้อง 3303 ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ และดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน



วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

❖ การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

1. หัวหน้าศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ กล่าวต้อนรับคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมี หัวหน้างานรวมถึงบุคลากรของศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ ร่วมต้อนรับ คณะกรรมการตรวจประเมินในครั้งนี้ โดยประธานกรรมการตรวจประเมินฯ ได้ให้บุคลากรในศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ ร่วมแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

2. วันตรวจประเมินฯ

วันที่ 20 มิถุนายน 2567 เวลา 10.00 น. ก่อนการตรวจประเมิน ประธานกรรมการฯ ได้กล่าวกับศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ ถึงแนวทางการตรวจประเมินฯ และให้หัวหน้าศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ กล่าวถึงแนวทางการบริหารงานของศูนย์ฯ จากนั้นคณะกรรมการฯ จึงได้ทำการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์ฯ ตามองค์ประกอบ คณะกรรมการฯ ทำความเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติร่วมกัน เพื่อพิจารณาทุกองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบแต่ละองค์ พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสาร-หลักฐานที่สำคัญๆ ได้อ้างอิงไว้ในแต่ละองค์ประกอบตามลำดับ

ต่อมาเวลา 11.30 น. คณะกรรมการฯ ได้ทำการตรวจประเมินเอกสาร-หลักฐานเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการตรวจประเมินได้มีการสัมภาษณ์บุคลากรของศูนย์ฯ โดยมีการสัมภาษณ์หัวหน้างานบริการนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการนักศึกษานานาชาติ จำนวน 2 ท่าน ซึ่งได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และทำให้คณะกรรมการฯ เข้าใจบริบทของศูนย์ฯ มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลดีต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ

❖ การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร / เยี่ยมชมสภาพจริง / สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

❖ การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

หลังจากที่คณะกรรมการฯ ได้ตรวจเอกสาร หลักฐานและสัมภาษณ์บุคลากรในศูนย์ฯ แล้ว คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ได้เรียนเชิญหัวหน้าศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ และบุคลากรในสำนักฯ เข้าร่วมรับฟังผลการตรวจประเมิน คณะกรรมการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรายงานการประเมินตนเอง เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาศูนย์บริการนักศึกษานานาชาติ ในปีต่อไป



2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

คณะกรรมการฯ ได้ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประเมินตนเอง (SAR) โดยทำการประเมินในแต่ละองค์ประกอบ การตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จะเป็นตัวกำหนดตัวบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (รายงานตามตารางที่ ป.1 – ป.2)

จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน (ระบุจุดเด่น) วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระบุจุดที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

-

จุดอ่อน

1. ศูนย์บริการศึกษานานาชาติ ไม่มีการกำหนด ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน
2. ศูนย์บริการศึกษานานาชาติ ยังไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และไม่มีการนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อผู้บริหารอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์ฯ ควรกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงานที่มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในศูนย์และดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของศูนย์อย่างต่อเนื่อง
2. ศูนย์ฯ ควรจัดประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้ชัดเจน และนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารในทุก ๆ ภาคการศึกษา



องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. มีการบริหารจัดการกำลังคนในศูนย์ฯ ได้เป็นอย่างดี แม้บุคลากรในศูนย์มีจำนวนจำกัด ไม่สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย แต่บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบ เสียสละและทุ่มเทให้กับองค์กร สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี
2. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
3. ศูนย์ฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ ทำให้การสื่อสารและการดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว และให้บริการ นักศึกษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

จุดอ่อน

บุคลากรในศูนย์ฯ มีจำนวนน้อย ไม่สอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนา สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะ

ควรขออนุมัติการเพิ่มบุคลากรจากผู้บริหาร เพื่อให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของศูนย์ฯ ที่มีจำนวนมาก และเปิดโอกาสให้มีการสร้างสรรค์ภารกิจใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้นักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น



องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

-

จุดอ่อน

1. ศูนย์ฯ ยังไม่มีการกำหนดแผนความเสี่ยง แผนการจัดการความเสี่ยง และแผนการจัดการความรู้ knowledge management (KM) ที่ชัดเจน
2. บุคลากรส่วนใหญ่ของศูนย์ฯ เป็นบุคลากรชาวต่างชาติ จึงยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผนความเสี่ยง รวมทั้งการจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ภายในศูนย์ฯ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการจัดอบรมด้านการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศมาให้ความรู้ในการจัดการทำแผนฯ และควรจัดประชุมเพื่อติดตามการบริหารจัดการแผนความเสี่ยงเป็นระยะ ๆ และรายงานผลเพื่อให้ผู้บริหารทราบเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ฯ ที่มีประสิทธิภาพต่อไป



ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6		3	O	3.00
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน	3		4.83	P	4.83
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้	5		3	O	3.00
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	5		3	O	3.00

หมายเหตุ

1. หน่วยงานสามารถกำหนดค่าเป้าหมายได้เองตามมติที่ประชุมของหน่วยงาน
2. หน่วยงานสามารถกรอกข้อมูลได้กำหนดผลการดำเนินงานในช่องที่กำหนดดังต่อไปนี้
 - 2.1 ถ้าเป็นตัวบ่งชี้กระบวนการหรือค่าความพึงพอใจให้กรอกข้อมูลที่เป็นผลการดำเนินงานตามจำนวนข้อที่ได้ทำ หรือค่าคะแนนความพึงพอใจที่ได้ในช่องผลลัพธ์ แล้วโปรแกรมจะทำการคำนวณโดยอัตโนมัติ
 - 2.2 ถ้าเป็นตัวบ่งชี้ผลผลิต ที่ต้องแสดงการคำนวณ ให้ใส่ข้อมูลที่เป็นตัวเลขได้ในช่องตัวตั้งตัวหารเท่านั้น แล้วโปรแกรมจะทำการคำนวณโดยอัตโนมัติ
3. ในตาราง ส.2 หน่วยงานไม่ต้องกรอกข้อมูลใดๆ โปรแกรมจะดำเนินการคำนวณเองโดยอัตโนมัติ

หน่วยงานสามารถกรอกข้อมูลได้ในช่องเป้าหมายและช่องผลดำเนินงานที่เป็นช่องขาวเท่านั้น ในช่องที่มีสีเขียวเข้ม ช่องสีชมพู ช่องบรรลุเป้าหมาย และช่องคะแนนประเมินนั้น ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้ เนื่องจากสำนักฯ ได้ตั้งค่าการคำนวณและล็อคไว้ ไม่สามารถแก้ไขได้ หากต้องการแก้ไขกรุณาแจ้งกลับที่สำนักฯ เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไข

ตาราง ส 2. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	เฉลี่ย		
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		3.00		3.00	ระดับพอใช้	
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน		5.00	4.83	4.92	ระดับดีมาก	
7. การบริหารจัดการ		3.00		3.00	ระดับพอใช้	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ		3.50	4.83	3.77	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

ภาคผนวก

- ตารางการตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ได้ทำการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน ของศูนย์บริการนศึกษานานาชาติ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 20 มิถุนายน 2567 เวลา 10.00-13.00 น. ณ ห้องประชุม 1211 อาคารมังคละพลฤกษ์

10.00- 10.25 น.	คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินฯ ประชุม เตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินประกันคุณภาพ
10.25 -10.45 น.	หัวหน้าศูนย์บริการนศึกษานานาชาติ กล่าว ต้อนรับคณะกรรมการ ผู้ตรวจประเมิน โดยมีบุคลากรในศูนย์ฯร่วมรับฟังด้วย
10.45 – 11.45 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯได้ศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตลอดจนหลักฐานอ้างอิงในรูปแบบของเอกสาร-หลักฐาน)
11.45 - 13.00 น.	คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินฯ รายงานผลการตรวจประเมินฯด้วยวาจาต่อบุคลากรในศูนย์ฯรับทราบและนำไปปรับปรุงในปีถัดไป

- บันทึกภาคสนาม (เช่น รายละเอียดในการสัมภาษณ์ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และศิษย์เก่า)



ลงนาม  ประธานกรรมการ
(ผศ.ดวงทิพย์ จันทรอ่วม)

ลงนาม  กรรมการ
(อาจารย์นงนัท นพคุณ)

ลงนาม  กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวชฎีเยษฐ์ มะแอ)

