

การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หน่วยงาน: กองวิเทศสัมพันธ์

การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กิจกรรมที่ 1 - กิจกรรมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและหาข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

การประชุมข่ายงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล ครั้งที่ 1/2568

- วัน-เวลา: วันจันทร์ที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 เวลา 9.00 น. – 11.00 น.
- สถานที่: ณ ห้องประชุมศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์นิธิ รักษ์พลเมือง ชั้น 5 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

รายละเอียดโดยย่อของกิจกรรม

กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดจัดประชุมข่ายงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และการมีส่วนร่วม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์และการต่างประเทศของมหาวิทยาลัยและส่วนงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

หัวข้อประเด็นที่หารือ คือ

วาระที่ 1: เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

- 1.1 โครงสร้างกองวิเทศสัมพันธ์
- 1.2 นโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย
- 1.3 การเยือนมหาวิทยาลัยคู่พันธมิตรทางยุทธศาสตร์
 - 1.3.1 การเดินทางเยือนมหาวิทยาลัยชั้นนำในสาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา และ สาธารณรัฐมัลดีฟส์
 - 1.3.2 การเดินทางเยือนมหาวิทยาลัยชั้นนำในสหราชอาณาจักร

วาระที่ 2: เรื่องอื่นๆ

- 2.1 การตรวจร่าง MoU/Agreements/สัญญาต่างๆ
- 2.2 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมกองวิเทศสัมพันธ์ (APAIE 2025)

2.3 วิชานักศึกษา

- การขออนุญาตต่อวิชา ประเภท NON-ED Plus
- การยกเลิกวิชาของนักศึกษา
- การให้บริการด้านวิชาและใบอนุญาตทำงาน

ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม:

1. โครงสร้างกองวิเทศสัมพันธ์ (1.1)

- o ความชัดเจนของบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละงานภายในกองวิเทศสัมพันธ์
- o ความจำเป็นในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยในบริบทสากล
- o ภาระงานและความเหมาะสมของกำลังคนในแต่ละตำแหน่ง

2. นโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (1.2)

- o ความเข้าใจและการสื่อสารนโยบายจากผู้บริหารสู่ส่วนงาน
- o การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดทิศทางหรือแผนยุทธศาสตร์
- o การเตรียมความพร้อมและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายได้จริง

3. การเดินทางเยือนมหาวิทยาลัยคู่พันธมิตร (1.3)

- o โอกาสในการพัฒนาความร่วมมือเชิงลึกกับพันธมิตรต่างประเทศ
- o การมีส่วนร่วมของส่วนงานและบุคลากรในการวางแผนและติดตามผลการเยือน
- o การนำบทเรียนจากการเยือนมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน

4. การตรวจร่าง MoU/Agreements/สัญญาต่างๆ (2.1)

- o รูปแบบการดำเนินงาน ระยะเวลา ข้อมูลเบื้องต้น บทบาทหน้าที่ของการให้บริการ การกลั่นกรอง ตรวจสอบ และอนุมัติเอกสารระหว่างหน่วยงานภายใน สำนักงานอธิการบดี ครอบคลุม กองวิเทศสัมพันธ์ กองกฎหมาย สถาบันบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม และศูนย์อำนวยการด้านข้อมูลส่วนบุคคลมหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจน กองคลัง และ กองบริหารการศึกษา
- o การสร้างความเข้าใจในข้อกำหนดและพันธกรณีที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างประเทศ

5. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม (2.2)

- o ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างประเทศ
- o การสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในเวทีสากล

6. การให้บริการด้านวิชาและใบอนุญาตทำงาน (2.3)

- ความเข้าใจในกฎระเบียบและกระบวนการของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- ภาระงานและความคาดหวังจากนักศึกษาและบุคลากรต่างชาติ
- ความสามารถในการบริหารจัดการเอกสารและระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ

สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม: ผู้บริหารและผู้ประสานงานด้านวิเทศสัมพันธ์

การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน:

1. การเสริมสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ให้มีความเข้มแข็งและครอบคลุมยิ่งขึ้น
2. การเพิ่มศักยภาพด้านความเป็นประชากรโลกให้กับนักศึกษาและบุคลากร โดยเน้นการสร้างโอกาสทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาและบุคลากรต่างชาติ รวมถึงคนไทยที่มีความประสงค์ไปศึกษาหรือฝึกงานในต่างประเทศ
4. การส่งเสริมความเป็นนานาชาติ (Internationalization) ในทุกระดับของมหาวิทยาลัย ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ ในรูปแบบของ Internationalization at Home และ Abroad

กิจกรรมที่ 2 - กิจกรรมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ระหว่าง ผู้มีส่วนร่วม อาทิ นักศึกษา บุคลากร และผู้รับบริการจากกองวิเทศสัมพันธ์ระหว่าง ปี พ.ศ. 2568 (1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2568) ดังนี้

**การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

- ระยะเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผล: 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2568
- ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เผยแพร่แบบสอบถาม: เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม 2568
- รูปแบบของแบบสำรวจออนไลน์: แบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form)

รายละเอียดโดยย่อของกิจกรรม:

กองวิเทศสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียน การสอน การวิจัย และการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาและบุคลากร ตลอดจนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจากทั้งภายในและภายนอกประเทศ การดำเนินภารกิจดังกล่าวสอดคล้องกับพันธกิจของ วิเทศสัมพันธ์ อันประกอบด้วย การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศอย่างยั่งยืน การส่งเสริมศักยภาพของ นักศึกษาและบุคลากร และการผลักดันให้ส่วนงานต่างๆ ก้าวสู่ความเป็นนานาชาติอย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการของกองฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ ของกลุ่มผู้รับบริการ และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องตามบริบทของการเปลี่ยนแปลงในระดับสากล จึงได้จัดทำ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขึ้น โดยมุ่งเน้นการรวบรวมความคิดเห็น จากกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโดยตรง

ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม: การรับบริการจากกองวิเทศสัมพันธ์ ในประเภทต่าง ดังนี้

ประเภทกิจกรรม	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
ข้อมูลทั่วไป	ทุกกลุ่มงาน (รวมทั้ง หน่วยงานบริหารทั่วไป)
การประสานงาน/ต้อนรับอาคันตุกะ	งานส่งเสริมความร่วมมือพันธมิตรทางยุทธศาสตร์ งานพัฒนาความเป็นนานาชาติ งานบริการบุคลากรและนักศึกษาชาวต่างประเทศ งานพัฒนาศักยภาพเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การประสานงานด้านการเดินทางไปศึกษาดูงาน/ กิจกรรม ณ ต่างประเทศ	งานส่งเสริมความร่วมมือพันธมิตรทางยุทธศาสตร์ งานบริการบุคลากรและนักศึกษาชาวต่างประเทศ งานพัฒนาศักยภาพเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยมหิดล (MU Scholarships)	งานส่งเสริมความร่วมมือพันธมิตรทางยุทธศาสตร์ งานพัฒนาความเป็นนานาชาติ
กิจกรรมแลกเปลี่ยนระยะสั้นภายในประเทศ	งานพัฒนาความเป็นนานาชาติ งานบริการบุคลากรและนักศึกษาชาวต่างประเทศ
โครงการแลกเปลี่ยน / กิจกรรม ณ ต่างประเทศ (แลกเปลี่ยน / ฝึกงาน / ทำ lab/ภาษาและ วัฒนธรรม)	งานพัฒนาความเป็นนานาชาติ งานบริการบุคลากรและนักศึกษาชาวต่างประเทศ งานพัฒนาศักยภาพเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
ข้อมูลด้านวิชา / Work Permit	งานบริการบุคลากรและนักศึกษาชาวต่างประเทศ

สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม: นักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโดยตรง

การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน:

1) วิเคราะห์และวางแผนการพัฒนา ทั้งในระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ในลักษณะดังต่อไปนี้

ระบบงานหลักที่สำคัญของกองฯ ได้แก่

- ระบบการสร้างพันธมิตรด้านการเรียนการสอนและวิจัย
- ระบบการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพนักศึกษาและบุคลากร
- ระบบการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลก
- ระบบการจัดทำข้อมูลออนไลน์

รวมถึงการบริหารจัดการในระบบงานสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่

- ระบบการบริหารจัดงานทั่วไป
- ระบบบริหารจัดการการเงิน งบประมาณ และพัสดุ
- ระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีและสารสนเทศ

2) การปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ในลักษณะดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process Improvement)

- วิเคราะห์ประเด็นปัญหาหรือความไม่พึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับลดความซับซ้อน ลดระยะเวลา เพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและอำนวยความสะดวก เช่น การเดินทางไปต่างประเทศ การออกเอกสาร หรือการตอบคำถามเรื่องทุน

2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Staff Capacity Building)

- นำข้อมูลจากการประเมินความสุภาพ ความรวดเร็ว ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มาใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรม เพิ่มทักษะด้านการสื่อสาร การบริการ และความเข้าใจในระบบงานระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ

3. การพัฒนาการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูล (Information & Communication Enhancement)

- พิจารณาประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร เช่น Group Line, Facebook, Email ฯลฯ และปรับปรุงรูปแบบหรือความถี่ของการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มความสะดวกของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงข้อมูลทุน โครงการแลกเปลี่ยน หรือเอกสารเกี่ยวกับวิชา ผ่านการพัฒนาเว็บไซต์หรือระบบฐานข้อมูลออนไลน์

4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities & Infrastructure Development)

- ใช้ผลสำรวจด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการและความสะดวกในการรับบริการเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงพื้นที่หรือกำหนดจุดให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีอาคันตุกะหรือนักศึกษาต่างชาติเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก

5. การบริหารคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ (Service Quality Management)

- นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความครบถ้วน ความถูกต้อง และความเป็นประโยชน์ของบริการมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละประเภทบริการ
- ประเมินความสอดคล้องระหว่างบริการที่ให้กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการ “ปิดช่องว่าง” ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ

6. การจัดทำแนวทางการปรับปรุงเชิงระบบ (Systematic Improvement Planning)

- สังเคราะห์ข้อมูลจากทุกส่วนของแบบสำรวจ เพื่อจัดทำแผนปรับปรุงรายปีในแต่ละระบบงานหลักและสนับสนุน เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากร หรือระบบสนับสนุนทุน
- จัดลำดับความสำคัญของประเด็นการพัฒนาโดยอิงจากความถี่ของปัญหาและระดับความไม่พึงพอใจที่ผู้บริการสะท้อนกลับมา

ทั้งนี้ เพื่อให้กองวิเทศสัมพันธ์สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยุติธรรม พร้อมทั้งสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการ ให้บรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้ อันจะนำไปสู่การยกระดับภาพลักษณ์และความเป็นสากลของมหาวิทยาลัย โดยรวมอย่างยั่งยืนในอนาคต

ตัวอย่างข้อคำถามและแบบสำรวจออนไลน์ ในปี พ.ศ. 2568 โดยกองวิเทศสัมพันธ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (อายุ เพศ สถานภาพ/อาชีพ)

ส่วนที่ 2 ประเภทของบริการที่รับ

1. ข้อมูลทั่วไป
2. การประสานงาน/ต้อนรับอำนวยความสะดวก
3. การประสานงานด้านการเดินทางไปศึกษาดูงาน/กิจกรรม ณ ต่างประเทศ
4. ทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยมหิดล (MU Scholarships)
5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนระยะสั้นภายในประเทศ
6. โครงการแลกเปลี่ยน / กิจกรรม ณ ต่างประเทศ (แลกเปลี่ยน / ฝึกงาน / ทำ lab/ภาษาและวัฒนธรรม)
7. ข้อมูลด้านวีซ่า / Work Permit

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

1. ความสุภาพ เป็นมิตร
2. ความสะดวก รวดเร็ว
3. ความเต็มใจให้บริการ
4. การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
5. การปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก / การรับรู้ข่าวสารข้อมูล

1. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ
2. ความสะดวกของการรับบริการ
3. ความสะดวกของการรับข่าวสารและข้อมูล
4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูล / ข่าวสาร (หนังสือประชาสัมพันธ์, Group Line / Line, E-poster / e-banner, Facebook, LinkedIn, Email, โทรศัพท์, เจ้าหน้าที่, คนรู้จัก)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง
3. ได้รับบริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด
4. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่
4. ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือไม่
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

ตัวอย่างข้อคำถามและแบบสำรวจออนไลน์ ในปี พ.ศ. 2567 โดยกองวิเทศสัมพันธ์

สแกน QR Code เพื่อเข้าถึงแบบสำรวจออนไลน์

