

ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และ การตลาดออนไลน์

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนนต์ดี พิพัฒนางกูร ประธานกรรมการ
- 2) อาจารย์วัชรภรณ์ พิมพาพร กรรมการ
- 3) นางสาวธนกานต์ พิศนอก กรรมการและเลขานุการ

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน วันพุธที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2566

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกริก

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ตั้งอยู่ที่ อาคาร ดร.เกริก ชั้น 1 มหาวิทยาลัยเกริก เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการตลาด โดยศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีของ มหาวิทยาลัยเกริก เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับสมัครนักศึกษาใหม่ เพื่อจูงใจนักเรียนและ นักศึกษาให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ให้มาสมัครเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยทำการตลาดแบบออนไลน์ผ่านสื่อโฆษณาอิเล็กทรอนิกส์ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ ข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัยเกริก

ปัจจุบันศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีบุคลากรประจำศูนย์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 8 คน ได้แก่ หัวหน้าศูนย์ฯ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จำนวน 7 คน

ปรัชญา ปณิธาน และภารกิจหลัก คือ

ปรัชญา (Philosophy)

วิชาจรรยาบรรณ
“ความรู้ทำให้ห้องอาจ”

ปณิธาน : มุ่งเน้นการให้บริการและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยเกริก พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาให้ทันสมัยผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์ทุกรูปแบบ ให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ทันสมัยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ภารกิจหลักของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

1. พัฒนาและเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยเกริก
2. โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร หลักสูตร รับสมัครนักศึกษา ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์
3. ให้ข้อมูลรายละเอียดการรับสมัคร แนะนำหลักสูตร และรับสมัครนักศึกษาผ่านทางช่องทางออนไลน์
4. จัดงานต้อนรับนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษาต่างๆ เพื่อเป็นการต้อนรับนักศึกษาใหม่ สำหรับการลงทะเบียนและพบอาจารย์ที่ปรึกษา

วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ กำหนดการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์ฯ ในวันที่ 14 มิถุนายน 2566 เวลา 09.00 น. ณ ห้อง 1304 ชั้น 3 อาคาร มังคละพฤกษ์ ทางคณะกรรมการฯ ได้ใช้เวลาในการตรวจประเมิน 1 วัน ก่อนการตรวจประเมิน ประธานกรรมการฯ มอบหมายให้คณะกรรมการฯ อ่านรายงานการประเมินตนเองของศูนย์ฯ มาก่อนล่วงหน้า และในวันตรวจประเมิน ให้คณะกรรมการฯ ได้ช่วยกันพิจารณาหลักฐานที่ละองค์ประกอบไปพร้อมๆ กัน

นอกจากนี้ในกรณีที่มีประเด็นข้อสงสัย คณะกรรมการฯ ได้ประสานงานกับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบได้เข้าชี้แจงเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งได้ให้บุคลากรของศูนย์ฯ ร่วมแสดงความคิดเห็น หลังจากเสร็จสิ้นการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะกรรมการฯ เชิญหัวหน้าศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เข้ารับฟังผลการตรวจประเมิน



มหาวิทยาลัยเกริก

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร/เยี่ยมชมสภาพจริง/สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ก่อนดำเนินการตรวจประเมิน ประธานกรรมการฯ ได้กล่าวกับหัวหน้าศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์และบุคลากรของศูนย์ฯ ถึงแนวทางในการตรวจประเมิน และหัวหน้าศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ได้กล่าวต้อนรับและอธิบายลักษณะการบริหารงานของศูนย์ฯ เกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองครั้งนี้ จากนั้นคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการตรวจรายงานการประเมินตนเองของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ตามองค์ประกอบที่ 1, 2 และ 7 พร้อมตรวจสอบเอกสารหลักฐานว่ามีน้ำหนักเพียงพอตามตัวบ่งชี้หรือไม่ สำหรับในประเด็นที่ไม่สามารถหาข้อชี้ชัดได้จากหลักฐานที่มีอยู่ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการสอบถามและขอข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการสัมภาษณ์บุคลากรของศูนย์ฯ และสัมภาษณ์ผู้ให้บริการของศูนย์ฯ จำนวน 3 คน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน และนักศึกษา จำนวน 1 คน ซึ่งทุกท่านได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยผลการสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวกท้ายรายงานนี้

การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

หลังจากคณะกรรมการฯ ได้ตรวจเอกสารหลักฐานของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์เรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการฯ เชิญบุคลากรของศูนย์ฯ เข้ารับฟังผลการตรวจประเมิน และซักถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังหาข้อสรุปได้ไม่ชัดเจน คณะกรรมการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะในรายละเอียดของเล่มรายงานการประเมินตนเอง และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาปรับปรุงรายงานการประเมินตนเองของศูนย์ฯ ในปีต่อไป

ผลการตรวจประเมินครั้งนี้ พบว่า ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกริก ได้มีการเสนอรายงานการประเมินตนเอง พร้อมหลักฐานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ

2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

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



ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (รายงานตามตารางที่ ส.1 – ส.2)

ตาราง ส 2. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	เฉลี่ย		
1. ปรัชญา ปณิธานวัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ	-	5.00		5.00	ระดับดีมาก	
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน	-	5	4.52	4.88	ระดับดีมาก	
7. การบริหารจัดการ	-	5.00		5.00	ระดับดีมาก	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	-	5	4.52	4.80	ระดับดีมาก	

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



มหาวิทยาลัยเกริก

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6		6	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ หน่วยงาน	4.50		4.52	P	4.52
ตัวบ่งชี้ 2.20 การพัฒนาระบบสื่อสารองค์กรเพื่อ เสริมสร้างภาพลักษณ์	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.21 การดำเนินการรับนักศึกษา	5		4	O	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กร การเรียนรู้	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	5		5	P	5.00



องค์ประกอบที่ 1

ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

1. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีกระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเกริก ฉบับที่ 7 อย่างครบถ้วน
2. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานทุกๆ 6 เดือน อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ชัดเจนและเห็นเป็นรูปธรรม



องค์ประกอบที่ 2

ภารกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ สามารถบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับเพิ่มขึ้น
2. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถพัฒนาตนเอง พัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและโดดเด่นให้กับมหาวิทยาลัย รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบและกลไกการทำงานเพื่อให้ภารกิจต่างๆ บรรลุเป้าหมาย
3. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีโครงการในการนำเสนอภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยหลากหลาย ทั้งทาง Social Media และโครงการที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. การเขียนรายงานควรแสดงข้อมูลเชิงปริมาณและควรแสดงข้อมูลเปรียบเทียบกับรอบปีที่ผ่านมาหากเป็นหน่วยงานใหม่ ควรวางแผนการแสดงผลเชิงปริมาณ เพื่อเห็นถึงพัฒนาการด้านต่างๆ ของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์
2. การประเมินผลความสำเร็จ ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ควรนำเสนอข้อมูลการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อใช้งบประมาณน้อยที่สุดและตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ควรระบุให้ชัดเจน หรือแสดงให้เห็นว่ามีการปรับปรุง Content อย่างไร ใช้งบประมาณที่ต่ำลงหรือใช้น้อยที่สุดอย่างไร โดยสามารถแสดงเป็นค่าร้อยละ
3. ควรจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสื่อมีเดียและระบบการสื่อสารการตลาด เพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์เป็นการเฉพาะ



องค์ประกอบที่ 7

การบริหารจัดการ

จุดแข็ง

ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้และการบริหารความเสี่ยง ที่ทำให้เห็นเป็นรูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ได้ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ควรการนำผลการประเมินของปีที่ผ่านมา พัฒนาปรับปรุงให้เห็นเป็นรูปธรรม จึงทำให้การดำเนินงานยังไม่ครอบคลุม
2. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ควรค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีให้เป็นจุดเด่นตามประเด็นความรู้ และจัดทำเป็นคู่มือการจัดการความรู้ของศูนย์ฯ ให้เป็นรูปธรรม
3. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ควรระบุความเสี่ยง เรื่องของบุคลากร ด้านภาษา และควรมีการอบรมวิธีหรือเทคนิคการตอบคำถาม เพื่อประโยชน์สำหรับการตอบคำถามด้วยความรวดเร็วได้ข้อมูลครบถ้วนให้กับนักศึกษาที่สอบถามในประเด็นต่างๆ
4. ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ควรค้นหาปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ถึงสาเหตุที่มีผลกระทบต่อจำนวนนักศึกษาที่สมัครเรียนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนความสำเร็จจบการศึกษาของนักศึกษา



ภาคผนวก

ตารางการตรวจเยี่ยม

วันพุธ ที่ 14 มิถุนายน 2566

09.00 - 9.30 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ พร้อมกันที่ห้อง 1304 ชั้น 3 อาคารมังคละพฤกษ์
09.30 - 9.45 น.	ประธานกรรมการกล่าวกับหัวหน้าศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และ การตลาดออนไลน์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ถึงแนวทางในการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
09.45 - 11.50 น.	คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสาร SAR พร้อมเอกสารอ้างอิง ขององค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบที่ 2 และองค์ประกอบที่ 7 พร้อมสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในจาก SAR และแจ้งผล การประเมินให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และ การตลาดออนไลน์ได้รับทราบ
12.00. - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน



มหาวิทยาลัยเกริก

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ภาคผนวก

สัมภาษณ์อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาผู้ใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดในส่วนของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

อาจารย์

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.พิทยุช ญาณพิทักษ์ | อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ |
|---------------------------------|--|

เจ้าหน้าที่

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. นายรัตนะ วงษ์บุญหนัก | หัวหน้างานพัฒนาระบบสารสนเทศและประมวลผล |
|-------------------------|--|

นักศึกษา

- | | |
|----------------------|---|
| 1. นายอนันต์ แซ่ย่าง | รหัส 66110094
นักศึกษา สาขาภาษาจีนธุรกิจ
วิทยาลัยนานาชาติภาษาและวัฒนธรรมจีน |
|----------------------|---|



การสัมภาษณ์เบื้องต้น ผู้ใช้บริการในส่วนของอาจารย์และเจ้าหน้าที่

สัมภาษณ์อาจารย์

ความประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น ตอบคำถาม แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และคอยให้คำปรึกษาในการลงทะเบียนนักศึกษาได้อย่างดีเยี่ยม

ข้อเสนอแนะ

1. กรณีเทียบโอน ถ้านักศึกษาส่งเอกสารครบแล้วขอให้ศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ กรุณาช่วยโทรแจ้งทางอาจารย์ประจำสาขาวิชาเพื่อจะได้ดำเนินการขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป

สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

ความประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการทำงานกันเป็นทีม สามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีการทำงานเชิงรุกตลอดเวลา

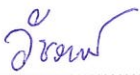
สัมภาษณ์นักศึกษา

ความประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาภาพลักษณ์และการตลาดออนไลน์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และให้คำปรึกษาในการลงทะเบียนเรียนได้อย่างรวดเร็ว




 ลงนาม ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชเนตติ พิพัฒนางูร)


 ลงนาม กรรมการ
 (อาจารย์วัชรภรณ์ พิมพ์พร)


 ลงนาม กรรมการและเลขานุการ
 (นางสาวธณกานต์ พิศนอก)

