

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานฉบับนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการ ที่จัดตั้งขึ้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนิสิตปัจจุบันและศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยนเรศวร และ จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยนเรศวร อีกทั้งเพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของศิษย์เก่าในการพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรทั้งในด้านการแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริม สนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของสังคม เพื่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมโดยรวม และเพื่อจัดตั้งกองทุนศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยนเรศวร กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์มีบุคลากร จำนวน 6 คน สำนักงานตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์เป็นไปตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา 2553 ตามองค์ประกอบคุณภาพ องค์ประกอบที่ 1, 7, 8 และ องค์ประกอบที่ 9 โดยปรับให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน ส่วนองค์ประกอบเฉพาะหน่วยงานตามปฏิญญา และพันธกิจของกองฯ กำหนดเป็นองค์ประกอบที่ 10

การประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์เป็นไปตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา 2553 ตามองค์ประกอบคุณภาพ องค์ประกอบที่ 1, 7, 8 และองค์ประกอบที่ 9 โดยปรับให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน ส่วนองค์ประกอบเฉพาะหน่วยงานตามปฏิญญา และพันธกิจของกองฯ กำหนดเป็นองค์ประกอบที่ 10

จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในรอบงบประมาณ พ.ศ.2555 (1 ตุลาคม 2554 – 30 กันยายน 2555) ผลการประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ได้ดำเนินการประเมินจำนวน 5 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง ไต่คะแนนเฉลี่ย 1.79

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาในครั้งนี้ คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ มีความเห็น/ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรจัดทำแผนกลยุทธ์ร่วมกันกับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดการยอมรับและการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
2. ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเป็นที่ปรึกษาในการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยใช้เทคนิค Balanced Scorecard
3. ควรมีการนำแผนยุทธศาสตร์ มาถ่ายทอดสู่แผนประจำปีและมีการมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่สอดคล้องกันทั้งแผนและการประกันคุณภาพ
4. ควรมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาศักยภาพศิษย์เก่าลงสู่แผนปฏิบัติการประจำปี โดยร่วมมือกับคณะหรือสถานการศึกษาต่อเนื่อง
5. ควรมีการสำรวจความต้องการของศิษย์เก่าว่าต้องการความรู้หรือการพัฒนาทักษะทางด้านใด
6. การค้นหาศิษย์เก่าที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านมาร่วมกิจกรรม KM
7. ควรรวบรวมความรู้ที่ต้องการจากการสำรวจ และคำตอบจากศิษย์เก่าที่เชี่ยวชาญหรือผู้อื่น โดยนำมาวางไว้ในเว็บไซต์ของกองฯ ซึ่งจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม และเผยแพร่ได้กว้างขวาง
8. การจัดส่งสารศิษย์เก่าอาจมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง อาจเปลี่ยนเป็นการ attach ไฟล์ข้อมูลหรือการส่งทางเมลล์, ทาง Facebook หรืออยู่ในเว็บไซต์ โดยต้องมีช่องทางให้ประเมินผลด้วย
9. ระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ ต้องมีข้อมูลที่เป็นในการบริหารทุกด้าน เช่น ด้านบุคลากร การเงิน ผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่สามารถสะท้อนภาระงานของกองฯ นำไปสู่การวางแผน เพื่อจัดโครงการกิจกรรม เพื่อส่งบุคลากรไปพัฒนาศึกษา งาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง เห็นความจำเป็นในการจัดสรรงบประมาณ และบุคลากรเพิ่มรวมทั้งคณะต่างๆ สามารถนำไปใช้ปรับหลักสูตร หรือจัดกิจกรรมได้อีกด้วย การประเมินความพึงพอใจ ควรจะประเมินจากผู้นำข้อมูลไปใช้ และควรเก็บข้อมูลจากผู้ประเมินไว้ด้วย
10. ในแผนกลยุทธ์ มีเพียงการพัฒนาศักยภาพของศิษย์เก่า ยังไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรของกองฯ แต่มีการประเมินผลการทำงานตามรอบการประเมินของมหาวิทยาลัย (2 ครั้ง/ปี)
11. กองฯ มีภาระงานมาก แต่จำนวนบุคลากรน้อย และมีการโยกย้ายบ่อย การจูงใจบุคลากรจึงอาจเป็นการเสริมกำลังใจในการทำงาน เช่น การได้โอกาสพัฒนาความรู้ โอกาสของความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น
12. กองฯ เป็นหน่วยงานใหม่ บทบาทของกองฯ อาจทับซ้อนกับหน่วยงานอื่น อำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารกองฯ ยังไม่มากพอ การกำหนดแผนกลยุทธ์และโอกาสที่จะดำเนินงานตามแผนได้สำเร็จทุกแผนจึงมีความสำเร็จได้น้อย
13. กองฯ คิดว่าฐานข้อมูลของศิษย์เก่าเป็นงานที่สำคัญมากที่ต้องทำให้สำเร็จ เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนงานอื่น ๆ แต่ยังติดขัดด้วยปัจจัยหลายด้าน ในระหว่างรอฐานข้อมูลทางกองฯ ควรเร่ง

- ประชาสัมพันธ์ภารกิจและการขอความร่วมมือจากคณะฯ ให้มากขึ้น ควรปรับ Website ให้มีช่องทางติดต่อกับศิษย์เก่าได้ง่ายขึ้น ควรใช้ Social media ให้เป็นประโยชน์
14. การทำแผนกลยุทธ์ของกองฯ จะต้องใช้นโยบายของมหาวิทยาลัย ข้อมูลจากการประเมินผลต่างๆ การวิเคราะห์องค์กร การวิเคราะห์แผน วิสัยทัศน์ของกองฯ และผลการสำรวจจากศิษย์เก่า รวมทั้งความร่วมมือของหน่วยงานที่คาบเกี่ยวมาร่วมวางแผน และให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนด้วย จะช่วยมองอนาคตของกองฯ ได้ครอบคลุม
 15. ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินโดยพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์และนำมาวิเคราะห์จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ทางการเงินให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด
 16. ควรมีการรายงานสถานะทางการเงินว่าดำเนินการไปแล้วเท่าไร หรือมีการแสดงข้อมูลเป็นกราฟตามความต้องการของผู้บริหาร
 17. ควรจัดโครงการพัฒนาฐานข้อมูลเป็นโครงการในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานเพราะเป็นหัวใจสำคัญของกองฯ
 18. ควรมีการศึกษาตัวบ่งชี้ความสำเร็จจากการวางแผนยุทธศาสตร์มาเป็นระบบและกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพ
 19. ควรมีการออกแบบแบบสอบถาม/แบบประเมิน แบบสำรวจให้สอดคล้องกันทั้งหมด ที่สามารถตอบคำถามในประเด็นด้านกระบวนการ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพในการให้บริการได้อย่างชัดเจน
 20. ควรมีการรายงานจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการในรายงานผลการประเมิน
 21. ควรมีการนำผลการประเมินแต่ละโครงการที่ทำแล้วเสร็จ เข้าสู่ที่ประชุมในวาระต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาในการดำเนินการต่อไปได้
 22. ควรมีการจัดทำแผน, จัดประชุม, มติที่ประชุมและทำรายงานการประชุมเพื่อเป็นหลักฐานผลการดำเนินการจัดทำแผนหรือโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการ
 23. การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรหรือหน่วยงานอื่น ควรมีระบบหรือกระบวนการที่ชัดเจน เช่น มีชื่อของกองฯ เข้าร่วมอยู่ในโครงการ มีการจัดประชุมร่วมกัน มีการทำรายงานบันทึกอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
 24. ควรจัดทำโครงการโดยเรียงลำดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองได้อย่างสอดคล้องกับผลการสำรวจ

บทที่ 3 ส่วนสรุป

ตารางสรุปการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพเฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ.

ผลการประเมินที่เน้นกระบวนการ (Process Approach)					
องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	4	4	2	3
7. การบริหารและการจัดการ	7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	4	4	4	5
	7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	0	1	0	2
	7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	3	4	3	4
	7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	0	2	0	3
	7.5 ระบบการพัฒนาบุคลากร	0	1	0	1
8. การเงินและงบประมาณ	8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	3	3	2	3
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0	1	0	1
รวม	8 ตัวบ่งชี้ 40 คะแนน	14		11	22
	คะแนนเฉลี่ย (5 คะแนน)	1.75		1.375	
10. การกิจหลัก	10.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.92		3.92	
	10.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	4	5	3	4
รวม	2 ตัวบ่งชี้ 10 คะแนน	7.92		6.92	
	คะแนนเฉลี่ย (5 คะแนน)	3.96		3.46	
รวม (องค์ประกอบ 1-10)	คะแนนเฉลี่ย	2.19		1.792	

ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ข้อสังเกต

1. การพัฒนาแผนกลยุทธ์ขององค์การขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร
2. ขาดการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ระดับหน่วยงาน
3. การแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีขาดเรื่องการพัฒนาฐานข้อมูล
4. การแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีขาดเรื่องการพัฒนาศักยภาพศิษย์เก่าแต่มีหลักฐานแสดงว่ากองการศึกษาต่อเนื่องดำเนินกิจกรรมดังกล่าว

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรจัดทำแผนกลยุทธ์ร่วมกันกับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดการยอมรับและการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
2. ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเป็นที่ปรึกษาในการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยใช้เทคนิค Balanced Scorecard
3. ควรมีการนำแผนยุทธศาสตร์ มาถ่ายทอดสู่แผนประจำปีและมีการมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่สอดคล้องกันทั้งแผนและการประกันคุณภาพ
4. ควรมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาศักยภาพศิษย์เก่าลงสู่แผนปฏิบัติการประจำปี โดยร่วมมือกับคณะหรือสถานศึกษาต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ข้อสังเกต

-

ปฏิบัติการที่ดี

จำนวนบุคลากรน้อย การสื่อสารในองค์กรจึงทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้

ข้อสังเกต

- กองยังไม่ได้ดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ ฐานข้อมูลศิษย์เก่าจะช่วยให้ถ้ากองฯทราบว่า

1. ศิษย์เก่าต้องการความรู้พัฒนาทักษะทางด้านใด

2. ศิษย์เก่าที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน
3. รวบรวมความรู้ที่ต้องการจากการสำรวจ และคำตอบจากศิษย์เก่าที่เกี่ยวข้องหาหรือผู้อื่นนำไปในเว็บไซด์ของกองฯ ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม และเผยแพร่ได้กว้างขวาง
4. การจัดส่งสารศิษย์เก่ามีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง อาจ attach ข้อมูลส่งทางเมลล์ ทางFacebook หรืออยู่ในเวป โดยมีช่องทางให้ประเมินด้วย

ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ

ระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารและตัดสินใจ ต้องมีข้อมูลที่จำเป็นในการบริหารทุกด้าน เช่น ด้านบุคลากร การเงิน ผลการดำเนินงานด้านต่างๆ สามารถสะท้อนภาระงานของกองฯ นำสู่การวางแผน เพื่อจัดโครงการกิจกรรม เพื่อส่งบุคลากรไปพัฒนาศึกษางาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง เห็นความจำเป็นในการจัดสรรงบประมาณ และบุคลากรเพิ่ม รวมทั้งคณะต่างๆ สามารถนำไปใช้ปรับหลักสูตรหรือจัดกิจกรรมได้อีกด้วย การประเมินความพึงพอใจ ควรจะเป็นผู้นำข้อมูลไปใช้ ไม่ใช่ประเมิน website และควรเก็บข้อมูลผู้ประเมินด้วย

ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

- กองยังไม่ได้ดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

กองฯ ระดมสมอง เพื่อค้นหาความเสี่ยงบ้างแล้ว กองฯ สามารถค้นหาความเสี่ยงเอง พร้อมกับวิเคราะห์โอกาสและผลกระทบและวางแผนเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงได้เอง ซึ่งสามารถนำสาระที่ได้ไปวางแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการได้ด้วย (การทำรายงานนำเสนออาจเป็นขั้นต่อไป) เนื่องจากความเสี่ยงมีโอกาสเกิดได้ และการบริหารความเสี่ยงอาจไม่ต้องใช้งบประมาณในความเสี่ยงบางเรื่อง

ตัวบ่งชี้ 7.5 ระบบพัฒนาบุคลากร

- กองยังไม่ได้ดำเนินการ

ข้อสังเกต

ในแผนกลยุทธ์ มีเพียงการพัฒนาศักยภาพของศิษย์เก่า ยังไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรของกองฯ แต่มีการประเมินผลการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

กองฯมีภาระงานมาก แต่จำนวนบุคลากรน้อย และมีการโยกย้ายบ่อย การจูงใจบุคลากรจึงอาจเป็นการเสริมกำลังใจในการทำงาน เช่น การได้โอกาสพัฒนาความรู้ โอกาสของความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะโดยรวม

- กองฯ เป็นหน่วยงานใหม่ บทบาทของกองฯ อาจทับซ้อนกับหน่วยงานอื่น อำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารกองฯ น้อย การกำหนดแผนกลยุทธ์และโอกาสที่จะดำเนินตามแผนได้สำเร็จทุกแผน จึงมีความสำเร็จได้น้อย
- กองฯ คิดว่าฐานข้อมูลของศิษย์เก่าเป็นงานที่สำคัญมากที่ต้องทำให้สำเร็จ เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนงานอื่น ๆ แต่ยังคงติดขัดด้วยปัจจัยหลายด้าน ในระหว่างรอฐานข้อมูลทางกองฯ ควรเร่งประชาสัมพันธ์ภารกิจและการขอความร่วมมือจากคณะฯ ให้มากขึ้น ปรับ Website ให้มีช่องทางติดต่อกับศิษย์เก่าได้ง่ายขึ้น ใช้ Social media ให้เป็นประโยชน์
- การทำแผน กองฯ ต้องใช้นโยบายของมหาวิทยาลัย ข้อมูลประเมินผลต่างๆ การวิเคราะห์องค์กร การวิเคราะห์แผน วิสัยทัศน์ของกองฯ และผลการสำรวจจากศิษย์เก่า รวมทั้งความร่วมมือของหน่วยงานที่คาบเกี่ยวมาร่วมวางแผน และให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมวางแผนด้วย จะช่วยมองอนาคตของกองฯ ได้ครอบคลุม

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการการเงินและงบประมาณ

ข้อสังเกต

1. กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ไม่มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน
2. การรายงานด้านการเงินต่อคณะกรรมการพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์มีการดำเนินการ 2 ครั้ง ทั้ง 2 ครั้ง (มกราคม 2555 และ เมษายน 2555)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินโดยพิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์และนำมาวิเคราะห์จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ทางการเงินให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด
2. ควรมีการรายงานสถานะทางการเงินว่าดำเนินการไปแล้วเท่าไร หรือมีการแสดงข้อมูลเป็นกราฟตามความต้องการของผู้บริหาร
3. ควรจัดโครงการพัฒนาฐานข้อมูลเป็นโครงการในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานเพราะเป็นหัวใจสำคัญของกองฯ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้อสังเกต

- กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ไม่มีระบบกลไกในการประกันคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาตัวบ่งชี้ความสำเร็จจากการวางแผนยุทธศาสตร์มาเป็นระบบและกลไกในการดำเนินการประกัน

องค์ประกอบที่ 10 ภารกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อสังเกต

- การประเมินโครงการ/กิจกรรม จากรายงานและหลักฐานเกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ สอดคล้องกับผลการประเมิน
- รายงานบางฉบับไม่พบจำนวนผู้เข้าร่วมและผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการออกแบบแบบสอบถาม/แบบประเมิน แบบสำรวจให้สอดคล้องกันทั้งหมด ที่สามารถตอบคำถามในประเด็นด้านกระบวนการ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพ ให้บริการได้ชัดเจน
- ควรมีการรายงานจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการในรายงานผลการประเมิน
- ควรมีการนำผลการประเมินแต่ละโครงการที่ทำแล้วเสร็จ เข้าสู่ที่ประชุมในวาระต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาในการดำเนินการต่อไปได้

ตัวบ่งชี้ที่ 10.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อสังเกต

- ไม่พบหลักฐานที่แสดงถึงการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- โครงการน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการจัดทำแผน, จัดประชุม, มติที่ประชุมและทำรายงานการประชุมเพื่อเป็นหลักฐานผลการดำเนินการจัดทำแผนหรือโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการ
- การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรหรือหน่วยงานอื่น ควรมีระบบหรือกระบวนการที่ชัดเจน เช่น มีชื่อร่วมในโครงการ มีการจัดประชุมร่วม มีทำรายงานบันทึกอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
- ควรจัดทำโครงการโดยเรียงลำดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองได้อย่างสอดคล้องกับผลการสำรวจ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองควรเขียนว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไร (How) ไม่ใช่การเขียนว่าได้ทำอะไรไปบ้าง
2. เครื่องมือสำคัญของกองพัฒนาศึกษาเก่าคือ ฐานข้อมูลศิษย์เก่า แต่ไม่มีการกำหนดไว้ในแผนประจำปี
3. ควรนำระบบ PDCA มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน
4. ควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตาม PDCA ในทุกองค์ประกอบของการประเมิน