

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### (Executive Summary)

รายงานฉบับนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการ ที่จัดตั้งขึ้นเมื่อ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนิสิตปัจจุบันและศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยนเรศวร และจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยนเรศวร อีกทั้งเพื่อสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของศิษย์เก่าในการพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรทั้งในด้านการแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริม สนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของสังคม เพื่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมโดยรวม และเพื่อจัดตั้งกองทุนศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยนเรศวร กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์มีบุคลากรจำนวน 7 คน สำนักงานตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์เป็นไปตามกระบวนการของระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 ตามองค์ประกอบคุณภาพ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก

จากรายงานผลการประเมินตรวจสอบ (CAR) ในรอบงบประมาณ พ.ศ.2557 (1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557) ผลการประเมินคุณภาพภายในของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการประเมิน จำนวน 5 องค์ประกอบ โดยมีผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ ได้คะแนนเฉลี่ย 3.61

หนึ่งในปีงบประมาณ 2557 (1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557) เป็นช่วงที่กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้มีการปรับเปลี่ยนผู้อำนวยการฯ (ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2557 – ปัจจุบัน) ดังนั้นการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ ขอความอนุเคราะห์รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ผู้ประเมิน เพื่อนำไปพัฒนาองค์กร และเป็นกลไกหลักสำคัญในการทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและยกระดับองค์กรให้มีคุณภาพและมาตรฐานในโอกาสต่อไป

# บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ

## (Executive Summary)

### สรุปผลการประเมินของกองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์

กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ มีวิสัยทัศน์สร้างเครือข่ายระหว่างศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยให้เกิดความสัมพันธ์อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน มี CORE PROCESS งานธุรการ งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ งานสื่อสารองค์กร งานพัฒนาศักยภาพอบรมวิชาการ ควรจะมีการทบทวนในงานที่เป็น CORE PROCESS หลักใหม่ จะต้องเป็นงานที่ตอบรับกับวิสัยทัศน์ของกอง สร้างเครือข่ายระหว่างศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยให้เกิดความสัมพันธ์อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน จะต้องนำผลสู่การพัฒนาตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ควรจะต้องนำ KM มาเป็นฐานในการพัฒนาอาจารย์ บุคลากร ที่เป็นศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นคนเชื่อมศิษย์เก่าจากหน่วยงานรัฐ เอกชน จัดกิจกรรมระดมความคิดศิษย์เก่าเพื่อช่วยพัฒนามหาวิทยาลัย ปรับแผนกลยุทธ์ เป้าหมายตัวชี้วัดให้ชัดเจน จำนวนศิษย์เก่าที่เข้ามาพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวนศิษย์เก่าที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ และควรสร้างกลยุทธ์ให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับมหาวิทยาลัยอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ควรทำระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่า ควรทำ HRD มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถให้ทำงานได้ตามพันธกิจ

อย่างไรก็ดี กองพัฒนาศิษย์เก่าสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นกองที่สำคัญยิ่งในการพัฒนามหาวิทยาลัย ได้มีการทำเป็นระบบ ตามระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นฐานที่ดีในการพัฒนางานด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

### บทที่ 3 ส่วนสรุป (สำหรับการประเมินตนเอง)

#### 3.1 สรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับกอง/สถาบัน/สำนัก ปีงบประมาณ 2557

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	ผลการประเมิน/ตรวจสอบ	
				ตนเอง	ตรวจสอบ
1.ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6 ข้อ	/	4.00	3.00
2.การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง	5 ข้อ	/	4.00	3.00
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน	3 ข้อ	/	2.00	2.00
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	2 ข้อ	/	2.00	2.00
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	5 ข้อ	/	4.00	3.00
3.การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	6 ข้อ	/	5.00	5.00
4.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	5 ข้อ	/	4.00	4.00
<b>รวม</b>	<b>7 ตัวบ่งชี้กลาง 35 คะแนน</b>			<b>25.00</b>	<b>22.00</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>3.57</b>	<b>3.14</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>71.43%</b>	<b>62.86%</b>
5.ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	4 ข้อ	/	4.00	4.00
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5 ข้อ	/	5.00	5.00
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 4.32	/	4.32	4.32
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	3 ข้อ	/	3.00	3.00
<b>รวม</b>	<b>5 ตัวบ่งชี้เฉพาะ 25 คะแนน</b>			<b>16.32</b>	<b>16.32</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>4.08</b>	<b>4.08</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>81.60%</b>	<b>81.60%</b>
<b>รวม</b>	<b>ค่าเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ</b>			<b>3.83</b>	<b>3.61</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>76.51%</b>	<b>72.23%</b>

หมายเหตุ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ให้หน่วยงานประเมินตนเองและประเมินตรวจสอบครบทุกตัวบ่งชี้ และแบ่งสัดส่วนคะแนนเป็น ๒ ส่วน คือ องค์ประกอบที่ ๑-๔ (จำนวน ๗ ตัวบ่งชี้) เป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนที่ ๒ คือ องค์ประกอบที่ ๕ (จำนวน ๔+๑ ตัวบ่งชี้) เป็น ร้อยละ ๕๐ เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยรวม คำนวณจาก คะแนนเฉลี่ย ส่วนที่๑+ส่วนที่๒หาร ๒

\*\*ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 จะถูกใช้ในการคำนวณสำหรับหน่วยงานสนับสนุนหลัก

\*\*\*หน่วยงานสนับสนุนหลัก\* ประกอบไปด้วย กองบริการการศึกษา, กองกิจการนิสิต, กองบริหารการวิจัย, กองการบริหารงานบุคคล, กองบริการวิชาการและจัดการทรัพยากรฯ, กองคลัง, กองแผนงาน และ กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา

\*\*\*\*[หน่วยงานท่านไม่เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลัก]

### บทที่ 3 ส่วนสรุป (ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ)

#### 3.1 สรุปข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากกรรมการ

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ	บรรลุเป้าหมาย	ผลการประเมิน/ตรวจสอบ	
				ตนเอง	ตรวจสอบ
1.ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โดยวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และ นโยบายของมหาวิทยาลัย รวมถึงนำปฏิญญาของหน่วยงานมาพิจารณาในการวางแผนกลยุทธ์ด้วย ในแผนกลยุทธ์ ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย	X	4.00	3.00
2.การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร	ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยมีกระบวนการสำรวจความต้องการพัฒนาของบุคลากร และทำการวิเคราะห์ จากนั้นนำผลสรุปที่ได้ไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร	X	4.00	3.00
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน	1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำวงจรคุณภาพ PDCA เข้ามาใช้ในการบริหารองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรประยุกต์งาน QA ให้เข้ากับงานประจำที่ทำอยู่ได้ 2. ควรให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ลงสู่บุคลากรทุกระดับ และมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ	X	2.00	2.00
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	มีการกำหนด ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แต่ไม่ได้ตั้งเอกสารในระบบประเมินออนไลน์ มีการกำหนด กลุ่มเป้าหมาย ของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แต่ไม่ได้ตั้งเอกสารในระบบประเมินออนไลน์	/	2.00	2.00
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งแต่ขาดรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน	X	4.00	3.00
3.การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ		/	5.00	5.00
4.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	ในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพควรทำให้ครบวงจร PDCA ซึ่งหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพประจำอยู่แล้ว แต่ควรนำคำแนะนำของผู้ประเมินมาจัดทำแผนประกันคุณภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ติดตาม พัฒนา งานให้ตอบสนองกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น	/	4.00	4.00
<b>รวม</b>	<b>7 ตัวบ่งชี้กลาง 35 คะแนน</b>			<b>25.00</b>	<b>22.00</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>3.57</b>	<b>3.14</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>71.43%</b>	<b>62.86%</b>
5.ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	1. ควรมีการประเมินการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี	/	4.00	4.00

		2. การแสดงหลักฐานควรแสดงให้เห็น (หลักฐานรูปภาพ บรรยากาศห้องทำงานไม่สามารถเข้าถึงได้) 3. โครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและ วัฒนธรรมที่หน่วยงานดำเนินการตลอดปีในแต่ละปีงบประมาณ ควรบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้หากโครงการ/กิจกรรม เป็นการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงาน กลางของมหาวิทยาลัยควรบรรจุไว้ในปฏิทินกิจกรรมของกองฯ			
	5.2 ระดับความสำเร็จของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	ตามเกณฑ์ข้อ 5 หลักฐานที่แสดงถึงการนำข้อเสนอแนะจากการ ประเมินมาปรับปรุงยังไม่ครบถ้วน แต่จากการสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบมีการดำเนินการ จึงควรเพิ่มหลักฐานเพิ่มเติม	/	5.00	5.00
	5.3 ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ		X	4.32	4.32
	5.4 ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน		/	3.00	3.00
<b>รวม</b>	<b>5 ตัวบ่งชี้เฉพาะ 25 คะแนน</b>			<b>16.32</b>	<b>16.32</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>4.08</b>	<b>4.08</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>81.60%</b>	<b>81.60%</b>
<b>รวม</b>	<b>ค่าเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ</b>			<b>3.83</b>	<b>3.61</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>76.51%</b>	<b>72.23%</b>

หมายเหตุ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้หน่วยงานประเมินตนเองและประเมินตรวจสอบครบทุกตัวบ่งชี้ และแบ่งสัดส่วนคะแนนเป็น ๒ ส่วน คือ องค์ประกอบที่ ๑-๔ (จำนวน ๑๖ ตัวบ่งชี้) เป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนที่ ๕ คือ องค์ประกอบที่ ๕ (จำนวน ๔+๑ ตัวบ่งชี้) เป็น ร้อยละ ๕๐ เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยรวม คำนวณจาก คะแนนเฉลี่ย ส่วนที่๑+ส่วนที่๒หาร ๒

\*\*ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 จะถูกใช้ในการคำนวณสำหรับหน่วยงานสนับสนุนหลัก

\*\*\*หน่วยงานสนับสนุนหลัก\* ประกอบไปด้วย กองบริการการศึกษา, กองกิจการนิสิต, กองบริหารการวิจัย, กองการบริหารงานบุคคล, กองบริการวิชาการและจัดการทรัพย์สิน, กองคลัง, กองแผนงาน และกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา

\*\*\*[หน่วยงานท่านไม่เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลัก]