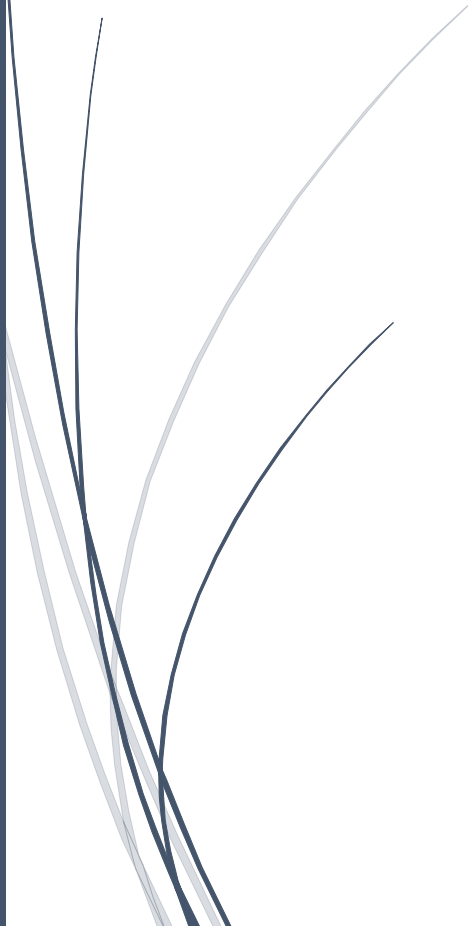


1 กรกฎาคม 2557

สรุปผลการประเมิน  
การประกันคุณภาพการศึกษา  
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
ปีการศึกษา 2556



สรุปผลการประเมินศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ปีการศึกษา 2556

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2557

ตารางผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนประเมินกรรมการ	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ							
1.1	8 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (8 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (8 ข้อ)	✓	5	5	
เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 1					5.00 (ดีมาก)	5.00 (ดีมาก)	
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> การผลิตบัณฑิต							
2.5	7 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (7 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (7 ข้อ)	✓	5	5	
เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 2					5.00 (ดีมาก)	5.00 (ดีมาก)	
<b>องค์ประกอบที่ 5</b> การบริการวิชาการแก่สังคม							
5.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	✓	5	5	
เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 5					5.00 (ดีมาก)	5.00 (ดีมาก)	
<b>องค์ประกอบที่ 7</b> การบริหารและการจัดการ							
7.1	7 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (7 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (7 ข้อ)	✓	5	5	
7.2	5 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	✓	5	5	
7.3	5 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	✓	5	5	
7.4	6 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ)	✓	5	5	
7.5	ค่าเฉลี่ย ≥ 3.50 ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย 3.63	ค่าเฉลี่ย 3.63	✓	4	4	

องค์ประกอบ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนนประเมินตนเอง	คะแนนประเมินกรรมการ	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 7					4.80 (ดีมาก)	4.80 (ดีมาก)	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ							
9.1	9 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (9 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (9 ข้อ)	✓	5	5	
เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 9					5.00 (ดีมาก)	5.00 (ดีมาก)	
องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก							
12.1	5 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ)	✓	5	5	
12.2	6 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ)	✓	5	5	
12.3	ค่าเฉลี่ย $\geq 3.50$ ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย 3.97	ค่าเฉลี่ย 3.97	✓	4	4	
12.4	6 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ)	✓	5	5	
เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 12					4.75 (ดีมาก)	4.75 (ดีมาก)	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ					4.93 (ดีมาก)	4.93 (ดีมาก)	

หมายเหตุ : ผลการประเมินในภาพรวม พิจารณาจากช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51-2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51-3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51-4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51-5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

## จุดเด่น

1. มีการเตรียมผู้บริหารที่ดี เช่น การแต่งตั้งผู้อำนวยการศูนย์ฯ ที่เคยดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ มาก่อน ทำให้เข้าใจบริบทของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
2. มีการจัดพื้นที่การให้บริการในส่วนสำนักงานของศูนย์ฯ (FRONT DESK) ที่ดี
3. อัตราการลาออกของพนักงานมีน้อยลง ทำให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร
4. มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี ครอบคลุมแผนและการจัดการความเสี่ยงเบื้องต้น ความเสี่ยงที่สร้างหายนะ (Diaster plan) และแผนการเข้าสู่การดำเนินงานปกติ (Business continuity plan) รวมทั้งมีแผนดำเนินการนำผลมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
5. มีการจัดทำรายงาน SAR ได้ดีกว่าปีที่ผ่านมา
6. มีการขยายขอบข่ายการขอการรับรอง ISO 17025 ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ดีในสายตาของผู้รับบริการ

## แนวทางเสริม

- ไม่มี -

## จุดที่เสนอเพื่อการปรับปรุง

1. แบบวัดความพึงพอใจ ควรเน้นเฉพาะประเด็นที่เป็นนัยสำคัญ เพื่อลดภาระของผู้ให้บริการในการตอบคำถาม
2. การวัดความพึงพอใจ ควรแยกกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มผู้ให้บริการ เพื่อจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการพัฒนาในอนาคต
3. การวัดความพึงพอใจ ควรเก็บตัวเลขเพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่อจำนวนผู้ให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ตัวบ่งชี้ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการที่ศูนย์ฯ มีการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยหนึ่งมาจากเรื่องความล่าช้าในการซ่อมเครื่องมือ ครุภัณฑ์ ดังนั้น ควรปรับปรุงกระบวนการโดยแยกเป็น การบริการซ่อมภายใน การบริการที่ซ่อมภายนอก และการซ่อมยาก การซ่อมง่าย เพื่อกำหนดกรอบเวลาของการซ่อมเครื่องมือเพื่อให้บริการได้ดีขึ้น
5. ความเสี่ยง โดยเฉพาะเรื่องอุบัติเหตุ ให้พิจารณาเป็น 2 กรณี
  - 5.1 อุบัติเหตุร้ายแรง : ควรกำหนด definition, **classify** โดยให้ค่าเท่ากับ 0 และมีแผนรองรับในการป้องกัน
  - 5.2 อุบัติเหตุเล็กน้อย : ควรกำหนด definition, **classify** และกำหนดค่าเป็นร้อยละว่าควรเป็นเท่าไร พร้อมแนวทางป้องกัน
6. ตัวบ่งชี้ที่ศูนย์ฯ คิดขึ้นเอง ควรเป็นข้อมูลแสดงให้เห็นทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
7. ในตัวบ่งชี้ที่ 12.1 ให้ปรับโดยเอาเฉพาะเรื่อง ISO/IEC 17025 ส่วนเรื่องอื่นๆ เช่น 5ส TQA TQC ฯลฯ ให้ตัดออกไปก่อน เนื่องจากยังไม่มีดำเนินการ

## แนวทางแก้ไข

- ไม่มี -

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ตัวบ่งชี้ 7.5 มหาวิทยาลัยไม่ควรใช้คำถามเดียวกันทุกหน่วยงาน เพราะแต่ละหน่วยงานมีบริบทที่ต่างกัน ทำให้ผลที่ได้ไม่สะท้อนความพึงพอใจของหน่วยงานที่แท้จริง
2. ควรพัฒนา capacity index ของเครื่องมือแต่ละรายการ โดยเฉพาะรายการที่มีมูลค่าสูง เพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานที่มีสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งควรเก็บข้อมูลสถิติการใช้บริการเครื่องมือแต่ละชิ้น
3. ควรสนับสนุนให้พนักงานทำ KM จากความรู้และ เทคนิคในการปฏิบัติงานของแต่ละคน
4. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของกรรมการในปีที่ผ่านมา ควรแสดงให้เห็นร้อยละของการดำเนินงานว่ามีที่ประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน
5. ควรเพิ่มการวัดความพึงพอใจของ stake holder
6. สำหรับด้านความเสี่ยงในเรื่องจำนวนพนักงานที่ยังไม่เพียงพอที่ทางศูนย์ฯ กำหนดขึ้น เนื่องจากผู้ประเมินไม่สามารถวิเคราะห์ในประเด็นนี้ได้ ด้วยมีข้อจำกัดด้านเวลา

### ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวม

1. ส่วนกลางควรทบทวนตัวบ่งชี้ของหน่วยงานตามภาระงาน เช่น ตัวบ่งชี้ 8.1 การเงินและงบประมาณ อาจใช้เป็นตัวชี้วัดที่ช่วยให้ทราบประสิทธิผลของการใช้งบประมาณในแต่ละภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ แต่นำมาคำนวณหรือไม่ก็แล้วแต่ความเหมาะสมหรือตามแต่จะตกลงกัน
2. ทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์เครื่องมือฯ สถาบันวิจัยและพัฒนา และเทคโนโลยี มีการปรับภารกิจที่ชัดเจนขึ้น