



รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

วันที่ 19 ตุลาคม 2563

ประจำปีงบประมาณ 2563

สารบัญ

หน้า

โครงสร้างองค์กรโดยย่อ	1
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ.....	4
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในภาพรวม (Key Themes).....	7
ภาคผนวก	10
ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	11
กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน กลุ่มสำนัก.....	12

โครงการองค์กรโดยย่อ

ลักษณะองค์กร

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยให้มิตีเห็นชอบจัดตั้งสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในการประชุม ครั้งที่ 2/2538 ลงวันที่ 4 มีนาคม 2538 และคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ให้ความเห็นชอบ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2540 เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ บริการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางระบบสารสนเทศ หรือฐานข้อมูล และ อุปกรณ์และสถานที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

สำนักฯ ถือเป็นองค์กรสำคัญที่มีสมรรถนะหลักต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้เข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล มีพันธกิจหลักด้านบริการสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย และการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยภายใต้ยุทธศาสตร์สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริการที่เป็นเลิศ ที่มุ่งเน้นพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็ว (speed) ความมีเสถียรภาพ (stable) ความปลอดภัย (security) และมีความครอบคลุมพื้นที่ (coverage) (2) มีทรัพยากรเทคโนโลยี ดิจิทัลที่ทันสมัย ที่มุ่งเน้นงานด้านพัฒนาซอฟต์แวร์และฐานข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น เทคโนโลยีเพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านระบบ UBU LMS เป็นต้น (3) เป็นศูนย์กลางการพัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัล ได้แก่ การให้บริการความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยผ่านโครงการปฏิรูปหลักสูตร สื่อฯ โครงการยกระดับการเรียนรู้ทางวิชาการโรงเรียนเครือข่าย การรองรับเพื่อเป็นศูนย์สอบมาตรฐานเพื่อการรับรู้ดิจิทัล (digital literacy) ตลอดจนการเป็นศูนย์ทดสอบออนไลน์ (E-examination) เป็นต้น และ (4) การเป็น องค์กรที่มีคุณภาพยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและทันสมัย ที่มีการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพด้านการให้บริการในอนาคต

นอกจากนี้สำนักฯ ถือเป็นองค์กรที่มีศักยภาพของมหาวิทยาลัย ในการปรับเปลี่ยนให้เท่าทันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อการบริการที่รวดเร็วและทันสมัย และเข้าถึงชุมชน ได้แก่ สำนักฯ ปรับตัวรองรับเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับการเกิดโรคระบาด COVID-19 สำนักฯ เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลเชิงระบบในการสนับสนุนพันธกิจของสังคม กรณีการจัดตั้งศูนย์บริหาร จัดการน้ำท่วมอุบลราชธานีผ่าน WMIS เป็นต้น ดังนั้นด้วยบทบาทและหน้าที่ของสำนักฯ ดังกล่าว ถือเป็นหน่วยงานบริการหลักที่สนับสนุนยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญของมหาวิทยาลัยในอนาคต

วิสัยทัศน์: องค์กรชั้นนำที่มุ่งเน้นการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (OCN smart for digital university)

สมรรถนะหลัก: มุ่งเน้นให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐานที่รวดเร็ว มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัยและ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ (Speed / Stable/ Security / Coverage)

พันธกิจ :

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล
3. พัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัลของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน

คำนิยาม: OCN - SMART

สินทรัพย์: ประกอบด้วย อาคารสำนักงาน 1 หลัง มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 4,176 ตารางเมตร โดยจัดสรรเพื่อเป็น อาคารสำนักงาน ห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้องอเนกประสงค์ และลานอเนกประสงค์

1. ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 813 จุดทั่วมหาวิทยาลัย
2. การให้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voiceover IP : VoIP) จำนวน 700 เครื่อง
3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 12 ห้อง

กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ

กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญที่ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ใช้ในการกำกับดูแลองค์กร ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรับรองระบบงาน ด้านการเงิน ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560
3. พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
4. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
6. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2533
7. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
8. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2563 – 2567)
9. แผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2563 – 2567)
10. พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562
11. พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562
12. ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในคณะ สำนักมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี พ.ศ. 2555
13. เกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
14. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ 2562
15. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
16. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560
17. พระราชบัญญัติ วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561
18. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2560
19. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สิน(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561
20. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วย การจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา ระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559

21. กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีว-อนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

ใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานทั้งที่เป็น ทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีการจัดประชุม หรือ เพื่อการวิเคราะห์เสนอแนะปัญหา แก้ไขปัญหา และมีการ จัดประชุมเชิงนโยบายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ดำเนินงานตาม แผนงานที่กำหนดไว้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด นำเสนอผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและที่ประชุมต่างๆขององค์กร เช่น คณะกรรมการบริหารสำนักฯ คณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสำนักงานอธิการบดี รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์ ประธาน | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตะวันฉาย โพธิ์หอม กรรมการ | คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิรวัฒน์ จินาทองไทย กรรมการ | คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี |
| 4. นางสาวสายใจ จันเวียง เลขานุการ | สำนักงานประกันคุณภาพฯ |

Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	-
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ	<p>วิสัยทัศน์ : องค์กรชั้นนำที่มุ่งเน้นการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (OCN smart for digital university)</p> <p>ค่านิยม: OCN - SMART</p> <p>พันธกิจ:</p> <ol style="list-style-type: none">1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย2. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล3. พัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัลของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน
3. สมรรถนะหลัก	มุ่งเน้นให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐานที่รวดเร็ว มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัยและ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ)Speed / Stable/ Security / Coverage)
4. บุคลากร	19 คน

หัวข้อ	ข้อมูล
5. สิ้นทรัพย์	ประกอบด้วย อาคารสำนักงาน 1 หลัง มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 4,176 ตารางเมตร โดยจัดสรรเพื่อเป็นอาคารสำนักงาน ห้องปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม ห้องอเนกประสงค์และลานอเนกประสงค์ 1. ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำนวน 813 จุดทั่วมหาวิทยาลัย 2. การให้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voiceover IP : VoIP) จำนวน 700 เครื่อง 3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 12 ห้อง
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ตารางที่ OP-4 กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง หน้า 4
7. โครงสร้างองค์กร	แผนภาพ OP-1 โครงสร้างการบริหารงาน หน้า 6
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กลุ่มลูกค้ำ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ชุมชน ประชาชนทั่วไป องค์กรหน่วยงาน สถาบันการศึกษา 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย/ผู้ให้บริการเครือข่าย (Uninet)
9. ความต้องการและความคาดหวัง	ตารางที่ OP - 5 กลุ่มลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน้า 6
10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	ตารางที่ OP - 6 ผู้ส่งมอบและพันธมิตร หน้า 7
11. ลำดับในการแข่งขัน	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีแนวทางการพิจารณาคู่เทียบ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในด้านต่างๆ คือ ด้านการให้บริการเครือข่าย ด้านพัฒนาซอฟต์แวร์ ด้านบริการวิชาการและบริการ และด้านบริการจัดการ ด้านการสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดความสำเร็จ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ คือ การให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรที่มี คุณวุฒิ และประสบการณ์ตรงกับภาระงานและภารกิจหลักขององค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้รับการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป็นนโยบาย และสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร รายบุคคล จำนวนไม่เกิน 10,000.-บาท ต่อคน นอกจากนี้สนับสนุนเครื่องมือ และอุปกรณ์สนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงาน 1 เครื่องต่อคน
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ดำเนินการประสานงานขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานระดับความพึงพอใจไปยังหน่วยงาน ที่คัดเลือกเพื่อเป็นคู่

หัวข้อ	ข้อมูล
	เทียบอย่างเป็นทางการเพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายดำเนินการ
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตารางที่ OP - 8 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ หน้า 9
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ทั้งที่เป็น ทางทางและไม่ใช่ทางทาง โดยมีการจัดประชุม หรือ เพื่อการวิเคราะห์เสนอแนะปัญหา แก้ไขปัญหา และมีการ จัดประชุมเชิงนโยบาย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ดำเนินงานตาม แผนงานที่กำหนดไว้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด นำเสนอผลการ ดำเนินงานต่อ ผู้บริหารและที่ประชุมต่างๆขององค์กร เช่น คณะกรรมการบริหารสำนักฯ คณะกรรมการประจำ สำนักฯ เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อ ปรับปรุงการกระบวนกรดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในภาพรวม (Key Themes)

1. Process Strength

- ผู้บริหารสำนักมีความมุ่งมั่นในการนำและสร้างสำนักฯ ให้ประสบความสำเร็จ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และสื่อสารไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายช่องทาง (ภาพที่ 1.1 – 1, ตารางที่ 1.1 – 1) มีการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ แนวทางดังกล่าว จะช่วยให้บุคลากรเข้าใจทิศทางของสำนัก และร่วมกันขับเคลื่อนสำนักฯ ให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ในการเป็น “องค์กรชั้นนำที่มุ่งเน้นการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (OCN smart for digital university)”

- สำนักฯ เริ่มมีขั้นตอนในการรับฟังเสียงของลูกค้าปัจจุบันที่จำแนกตามผลิตภัณฑ์และบริการ (ตาราง 3.1-3) โดยดำเนินการตามขั้นตอนในตาราง 3.1-1 ระบุวิธีการรับฟัง ข้อมูลที่ต้องการและการทำไปใช้ประโยชน์ในตาราง 3.1-2 และเริ่มมีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (ตาราง 3.2-3)

- การรับฟังเสียงลูกค้าอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สำนักฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่ตอบสนองได้ตรง/เหนือความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลให้บรรลุพันธกิจของสำนักฯ ในการส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

2. Process OFI

- แม้สำนักฯ ระบุกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ว่ามีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก มีการกำหนดตัวชี้วัดของแต่ละยุทธศาสตร์ แต่ยังไม่พบขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ ผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ รวมถึงกรอบเวลาดำเนินการ ไม่ได้ระบุว่าแผนใดเป็นแผนระยะสั้นและแผนใดเป็นระยะยาว การกำหนดการวิเคราะห์สารสนเทศนำเข้าที่ครอบคลุม การพิจารณาความท้าทายและความสำเร็จเปรียบเชิงกลยุทธ์ การระบุขั้นตอนการทำ ผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงการกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละตัวชี้วัด จะช่วยให้สำนักฯ สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เฉียบคม และสามารถติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไร ในการเลือกตัวชี้วัดในการติดตามงานประจำและการติดตามความก้าวหน้าเข้าสู่วิสัยทัศน์ และไม่ชัดเจนว่าวิธีการกำหนดข้อมูลเปรียบเทียบดำเนินการอย่างไร เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ตั้งแต่การกำหนดนิยามของข้อมูล วิธีการเก็บ และยังไม่เห็นการใช้ประโยชน์ของข้อมูลเปรียบเทียบในการปรับปรุงงาน การกำหนดตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน จะช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ และประเมินสถานการณ์การแข่งขันของสำนักฯ เพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการได้ตรงประเด็น สามารถตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

- สำนักฯ มีการประเมินอัตรากำลังที่เหมาะสม แต่ยังไม่เห็นการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรที่ต้องการและกำหนดการพัฒนาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ ในอนาคตสามารถตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว สำนักฯ อาจพิจารณาจากปัจจัยความผูกพัน และการตอบสนองปัจจัยความผูกพันเหล่านั้น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การจัดการผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมเหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ดีของสำนักฯ

- ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบที่สำนักฯ ใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน รวมถึงแนวคิดในการออกแบบ สำนักฯ มีการระบุที่มาของข้อกำหนด แต่ไม่ได้ระบุว่าข้อกำหนดสำคัญมีอะไรบ้าง เช่น ผลิตภัณฑ์ ด้าน “การบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ” สำนักฯ อาจพิจารณาระบุว่า เครือข่ายที่ต้องการมีลักษณะอย่างไร โครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมเป็นอย่างไร และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการมีคุณสมบัติอย่างไร เป็นข้อกำหนดสำคัญ การพิจารณาแนวคิดในการออกแบบ เช่น การใช้ SIPOC model หรือ อื่นๆ รวมถึงการระบุตัวชี้วัดเพื่อประเมินความสำเร็จของกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน (Process Indicator) และผลลัพธ์ (Output, Outcome) จะช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการได้อย่างมีทิศทางและสามารถประเมินความสำเร็จของพันธกิจ

- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไร ในการจัดการด้านความปลอดภัยทั้งทางกายภาพ และความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ รวมถึงการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักฯ โดยสำนักฯ อาจพิจารณาระบุภาวะฉุกเฉินสำคัญที่ครอบคลุมนอกเหนือจากอัคคีภัย จัดทำแผนรองรับตั้งแต่แผนป้องกัน แผนเผชิญเหตุ แผนฟื้นฟูและแผนสำรอง เพื่อให้สำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉิน

- ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ด้านการควบคุมต้นทุนโดยรวมของสำนักฯ สำนักฯ อาจพิจารณาต้นทุนการดำเนินการในทุกบริการเพิ่มเติมจากการพิจารณาต้นทุนของแต่ละโครงการ เพื่อให้สามารถหาประเด็นในการควบคุมต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารจัดการการปฏิบัติการของสำนักฯ มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. Result Strength

ผลการดำเนินงานของสำนักฯ ในบางเรื่องมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนลูกค้าที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนผู้ใช้แม่ข่าย @UBU ร้อยละจำนวนรายวิชาที่ทำการเรียนการสอนผ่านระบบ UBU LMS อย่างสมบูรณ์ จำนวนซอฟต์แวร์และสารสนเทศที่ให้บริการ ร้อยละจำนวนผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ร้อยละความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย (Security) ไม่พบการกระทำผิดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ไม่พบการประพตผิดวินัย และจรรยาบรรณของบุคลากร จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิชาการคอมพิวเตอร์ กระบวนการที่ได้รับการปรับปรุง แสดงถึงความมุ่งมั่นของลูกค้า และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อสำนักฯ

4. Result OFI

- ผลลัพธ์ส่วนใหญ่ มีแนวโน้มไม่คงเส้นคงวา เช่น ความเชื่อมั่นของผู้ใช้ต่อคุณภาพของเครือข่ายของมหาวิทยาลัย จำนวนกิจกรรม/โครงการฝึกอบรมถ่ายทอดความรู้, ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า, อัตราการลาออกของบุคลากร, ร้อยละความผูกพันของบุคลากร, บุคลากรที่มีความสุขในการปฏิบัติงาน, จำนวนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี, ร้อยละการบรรลุตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี, ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ การวิเคราะห์หาสาเหตุและปรับปรุงกระบวนการ อาจส่งผลให้ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีขึ้น

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ ผลลัพธ์การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผลลัพธ์การจัดการต้นทุน ซึ่งจะทำให้สำนักฯ สามารถประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของสำนักฯ ได้

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงเป้าหมายที่ต้องการบรรลุของแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งจะส่งผลให้สำนักฯ ไม่สามารถประเมินความสำเร็จของตัวชี้วัดได้ และไม่ได้แสดงผลลัพธ์แยกตามกลุ่ม เช่น กลุ่มลูกค้า หรือแยกประเด็น เพื่อให้สามารถหาโอกาสพัฒนาที่ตรงประเด็น

ภาคผนวก

ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน กลุ่มสำนัก หน่วยงานเทียบเท่า ปีการศึกษา ๒๕๖๒

ตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖ ให้สถาบันอุดมศึกษาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาของสถาบัน การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษาประกาศกำหนด

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ และ ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๓๓ จึงให้ผู้มีรายนามดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน กลุ่มสำนัก หน่วยงานเทียบเท่า

๑. รองศาสตราจารย์กรัณท์รัตน์	สุนทรพันธ์	ประธานคณะกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตะวันฉาย	โพธิ์หอม	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีรวัฒน์	จินาทองไทย	กรรมการ
๔. นางสาวภูษนิศา	มีนาเขตร	กรรมการ
๕. นางสาวสายใจ	จันเวียง	เลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ศึกษาวิเคราะห์ว่าคณะได้มีระบบและกลไกในการกำกับควบคุมคุณภาพในแต่ละหมวดและนำไปปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติแนวทางที่กำหนด
๒. ให้ข้อเสนอแนะ จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะแต่ละหมวด พร้อมทั้งผลลัพธ์การดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เสนอรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อคณะและมหาวิทยาลัย

อนึ่งให้ยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักงานอธิการบดี สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และสำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ ฉบับลงวันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยให้ใช้ประกาศนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ จนกว่าการดำเนินงานจะแล้วเสร็จ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินันท์ ประสิทธิ์ภูริปรีชา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน กลุ่มสำนัก

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

วัน /เวลา	กิจกรรม	สถานที่
๑๔.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.	คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประชุมพิจารณาผลการดำเนินงานและหาข้อสรุป การประเมินคุณภาพภายในกลุ่มสำนัก	ห้องประชุมเดซอคุม ชั้น ๒ สำนักงานอธิการบดี

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

วัน /เวลา	กิจกรรม	สถานที่
๐๙.๐๐ - ๑๑.๐๐ น.	สัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักวิทยบริการ	ณ ห้องประชุมบัวหลวง สำนักวิทยบริการ
๑๑.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	กรรมการประชุมสรุปผลการประเมินและยกร่าง site version ๑	
๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.	สัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	ณ ห้องประชุมชั้น ๔ OCN สำนักคอมพิวเตอร์ฯ
๑๕.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.	กรรมการประชุมสรุปผลการประเมินและยกร่าง site version ๑	

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

วัน /เวลา	กิจกรรม	สถานที่
๐๙.๐๐ - ๑๑.๐๐ น.	สัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักอธิการบดี	ณ ห้องประชุมบุญตริก ชั้น ๒ สำนักงานอธิการบดี
๑๑.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	กรรมการประชุมสรุปผลการประเมินและยกร่าง site version ๑	
๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.	สัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักบริหารทรัพย์สินฯ	ณ ห้องประชุมชั้น ๑ สำนักบริหารทรัพย์สินฯ
๑๕.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.	กรรมการประชุมสรุปผลการประเมินและยกร่าง site version ๑	