



รายงานการตรวจประเมิน

(Feedback Report)

ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX
สำนักวิทยบริการ

วันที่ 19 ตุลาคม 2563

ประจำปีงบประมาณ 2563

สารบัญ

	หน้า
โครงร่างองค์กรโดยย่อ	2
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ.....	5
ส่วนที่ 2 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes).....	7
ภาคผนวก	10
ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	11
กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน กลุ่มสำนัก.....	12

โครงสร้างองค์กรโดยย่อ

ลักษณะองค์กร (Organization Description):

สำนักวิทยบริการ (Office of Academic Resources-OAR) เป็นส่วนราชการ ตามพระราชบัญญัติจัดตั้ง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2533 แบ่งส่วนราชการภายใน สำนักวิทยบริการ ออกเป็น 4 ฝ่าย คือ 1) สำนักงานเลขานุการ 2) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา 3) ฝ่ายผลิตและบริการเอกสาร และ 4) ฝ่ายหอสมุด ในปี พ.ศ. 2544 สภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เห็นชอบให้จัดตั้งโรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำบุคลากร และอุปกรณ์จากฝ่ายผลิตและบริการเอกสาร สำนักวิทยบริการ ไปสังกัดที่โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในส่วนฝ่ายผลิตและบริการเอกสาร ยังปรากฏในโครงสร้างของสำนักวิทยบริการ แต่ไม่มีการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการ พื้นที่การเรียนรู้นอกห้องเรียนที่ทันสมัย มีการผลิตสื่อและ นวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ มีทรัพยากร เพื่อสนับสนุนนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น สนับสนุนพันธกิจมหาวิทยาลัย ด้านส่งเสริมการสร้างสื่อและการจัดการเรียนการสอน ที่ทันต่อเทคโนโลยีแห่งอนาคต ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการจัดการเรียนการสอนเชิงบูรณาการ ด้านความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างนวัตกรรมร่วมกับสถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ ยกกระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

โดยในปีงบประมาณพ.ศ. 2563 มีการปรับปรุงพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้รับบริการ เช่น บริเวณ Co-Working Space ห้อง Edutainment ห้องจัดการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในระบบ UBU-LMS ปรับปรุงหลังคาอาคารข้อมูลท้องถิ่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ ห้องสมุดในสวน และพื้นที่ โดยรอบสำนักฯ ให้สวยงาม และอยู่ระหว่างปรับปรุงพื้นที่การทำงานร่วมกัน แหล่งเรียนรู้และหอประวัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อีกทั้งเป็นต้นแบบในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมจาก การผ่านการประเมินห้องสมุดสีเขียว Green Library ในปีงบประมาณ 2561 และ ผ่านการประเมินสำนักงานสีเขียว Green Office ระดับดีเยี่ยม ในปีงบประมาณ 2562

วิสัยทัศน์:

ศูนย์การเรียนรู้ชั้นเลิศ และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

พันธกิจ

1. พัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ผลิตสื่อที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าการวิจัย ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และชุมชน
2. บริการวิชาการ ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และเทคโนโลยีทางการศึกษา
3. ส่งเสริม เผยแพร่ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสานใต้ และอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในระดับท้องถิ่นและอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร: OAR SMILE

S = Service mind การบริการที่ดี

M = magnificent Organization องค์กรชั้นเลิศ

I = Integrity สุจริต โปร่งใส มีจริยธรรม

L= learning Technology and innovation มุ่งเน้นพัฒนาเทคโนโลยีและ นวัตกรรมการเรียนรู้
E = Environmental Focus ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร: บุคลากรสำนักวิทยบริการ แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) สำนักงานเลขานุการ (2) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (3) ฝ่ายหอสมุด รวมทั้งหมด 41 คน มีพนักงานจ้างเหมาและพนักงานทำความสะอาด จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 49 คน

กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญ

กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญที่ สำนักวิทยบริการ ใช้ในการกำกับดูแลองค์กร ประกอบด้วย ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านการบริการ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560
2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2554
3. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561
4. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2560
5. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา ระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559
6. ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2560
7. พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยออก พ.ร.บ. งบประมาณรายจ่ายประจำปี
8. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนของข้าราชการ พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
10. ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่องข้อปฏิบัติการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
11. ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่องหลักเกณฑ์อัตราค่าบริการด้านการผลิต และให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
12. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
13. กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับดาร์ป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555
14. มาตรฐานสมุดสีเขียว พ.ศ. 2559
15. มาตรฐานสำนักงานสีเขียว พ.ศ. 2563

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

สำนักวิทยบริการ มีแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และ OKRs มาพัฒนาการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ ในส่วนระดับปฏิบัติงาน ได้มีการดำเนินการตามแนวทาง Plan Do Check Action (PDCA) มาใช้ปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้สารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
3. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของหน่วยงานที่ได้นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการ
4. พัฒนาคณะกรรมตรวจสอบประเมินคุณภาพ

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

การตรวจประเมินครั้งนี้มีการพิจารณาผลการดำเนินงานจากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

1. รองศาสตราจารย์ภรณ์รัตน์ สุนทรพันธ์ ประธาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตะวันฉาย โพธิ์หอม กรรมการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีรวัฒน์ จินาทองไทย กรรมการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
4. นางสาวสายใจ จันเวียง เลขานุการ สำนักงานประกันคุณภาพฯ

Key factor

หัวข้อ	ข้อมูล
1. หลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา	-
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ	<p>วิสัยทัศน์ : ศูนย์การเรียนรู้ชั้นเลิศ และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p> <p>ค่านิยม: S =Service mind การบริการที่ดี M = magnificent Organization องค์กรชั้นเลิศ I = Integrity สุจริต โปร่งใส มีจริยธรรม L=learning Technology and innovation มุ่งเน้นพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ E =Environmental Focus ใส่ใจสิ่งแวดล้อม</p> <p>พันธกิจ: 1.พัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า การวิจัย ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและชุมชน 2. การบริการวิชาการ ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และเทคโนโลยีทางการศึกษา 3. ส่งเสริม เผยแพร่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสานใต้ และอนุภาคลุ่มน้ำโขง</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในระดับท้องถิ่นและอนุภาคลุ่มน้ำโขง
3. สมรรถนะหลัก	-
4. บุคลากร	แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) สำนักงานเลขานุการ (2) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (3) ฝ่ายห้องสมุด รวมทั้งหมด 41 คน
5. สินทรัพย์	ประกอบด้วย 2 อาคาร คือ อาคารสารสนเทศ สมจิตต์ ยอดเศรณี มีพื้นที่ใช้สอยรวม 6,500 ตารางเมตร และอาคารข้อมูลท้องถิ่น มีพื้นที่ใช้สอยรวม 3,500 ตารางเมตร
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ตารางที่ OP1-4 กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ หน้า 5
7. โครงสร้างองค์กร	แผนภาพ OP 1-1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการ หน้า 6
8. ผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากร
9. ความต้องการและความคาดหวัง	ตารางที่ OP1-5 ผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวัง
10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้ส่งมอบ: ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ ผู้จัดการฝ่ายวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
11. ลำดับในการแข่งขัน	ด้านการให้บริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ และมีบริการที่หลากหลาย (งบประมาณและสถิติการให้บริการ)
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	ตารางที่ OP 2-1 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขัน
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะคล้ายกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยนครพนม คณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักฯ พิจารณากำหนดคู่เทียบเป็นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ตารางที่ OP 2-2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ
15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และ OKRs มาพัฒนาการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ ในส่วนระดับปฏิบัติงานได้มีการดำเนินตามแนวทาง Plan Do Check Action (PDCA) มาใช้ปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

1. Process Strength

ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรและสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมในระยะ 5 ปีข้างหน้า พ.ศ. 2563-2567 และสื่อสารผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการปฏิบัติ เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ และนำมาสู่การสร้างกลยุทธ์ พร้อมทั้งวัดผลการดำเนินการสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงาน แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจทิศทางของคณะ และสามารถบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ได้

2. Process OFI

- ไม่พบว่าสำนักฯ ได้ใช้สารสนเทศที่ครอบคลุมเป็นข้อมูลนำเข้าในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สถานการณ์ของโลก/โรค ข้อมูลของคู่แข่ง ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมถึงโอกาสเชิงกลยุทธ์ เช่น สถานการณ์ COVID-19, การเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับอีสานใต้ เพื่อให้สำนักฯ สามารถวางแผนกลยุทธ์ที่เฉียบคม นอกจากนี้ยังไม่ชัดเจนถึงแผนบุคลากรเพื่อรองรับงานของสำนักฯ (การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรซึ่งมีความท้าทายฯ ด้านบุคลากร) การพิจารณาสารสนเทศอย่างรอบด้าน และกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล จะช่วยให้สำนักฯ วางแผนกลยุทธ์ที่สามารถบรรลุพันธกิจทุกด้าน (ในแผนกลยุทธ์ยังไม่ชัดเจนด้านการส่งเสริม เผยแพร่ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสานใต้และอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง) รวมถึงตอบสนองทิศทางของมหาวิทยาลัยได้ดียิ่งขึ้น

- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการจัดการเกี่ยวกับนวัตกรรมอย่างเป็นระบบอย่างไร ตั้งแต่การกำหนดประเภทของนวัตกรรมที่ต้องการให้เกิด (นอกเหนือจากการปรับกระบวนการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น) การสร้างบรรยากาศและการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีขีดความสามารถในการสร้างนวัตกรรม รวมถึงกระบวนการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าจะทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเป็น “ศูนย์การเรียนรู้ชั้นเลิศ และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต”

- สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้า และประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าทุกกลุ่ม แต่ไม่ชัดเจนถึงรอบเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ (ภาพ 3.1-1) และไม่ชัดเจนว่าจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร สำนักฯ อาจต้องใช้วิธีการรับฟังที่แตกต่างกันตามพฤติกรรมที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อการตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้

- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไรในการจำแนกกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มของลูกค้าตามความต้องการ/คาดหวังต่อการให้บริการของสำนักฯ จะช่วยให้สำนักฯ สามารถนำข้อมูลสารสนเทศด้านเสียงของลูกค้าไปใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า และจัดการด้านตลาด สำนักฯ อาจพิจารณาความต้องการในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของแต่ละคณะ การรวบรวมองค์ความรู้ของอีสานใต้ หรือการให้บริการผลิตสื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้จำแนกตามประเภทของระดับบุคลากรเพิ่มเติม เป็นต้น

- ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบในการเลือกตัวชี้วัดเพื่อติดตามงานประจำ การบรรลุพันธกิจ และความก้าวหน้าเข้าสู่วิสัยทัศน์ ยังไม่พบตัวชี้วัด Out put, Out come ของหลายกระบวนการ รวมถึงการ

พิจารณาความสอดคล้องของตัวชี้วัดทุกระดับตั้งแต่ระดับสำนักฯ, หน่วยงาน/ฝ่ายจนถึงบุคลากร กระบวนการที่เป็นระบบในการเลือก ติดตามและวิเคราะห์ตัวชี้วัด จะช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ สามารถหาโอกาสพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมการเกิดนวัตกรรม มุ่งสู่การเป็น “ศูนย์การเรียนรู้ชั้นเลิศ และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต”

- สำนักฯ เริ่มมีการกำหนดปัจจัยความผูกพัน และประเมินความผูกพันของบุคลากร แต่ไม่พบว่าได้นำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์อย่างไร สำนักฯ อาจพิจารณาการตอบสนองต่อปัจจัยสำคัญเหล่านั้น เช่น การมอบหมายงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ ส่งเสริมการเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนางาน สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นต้น การตอบสนองได้ตรงความต้องการของบุคลากร จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันและทำให้สำนักฯ มีผลการดำเนินการที่ดี

- ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดสำคัญและแนวคิดในการออกแบบของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน ระบุเพียงมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญจากพันธกิจของสำนักฯ วิธีการที่เป็นระบบของเรื่องดังกล่าวจะส่งผลให้การออกแบบ จัดการและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการมีทิศทางเพื่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ บรรลุผลสำเร็จ สำนักฯ อาจพิจารณามอบให้ผู้รับผิดชอบกำหนดข้อกำหนดสำคัญจากสารสนเทศที่ได้จากด้านต่างๆรวมถึงการพิจารณาแนวคิดเช่น SIPOC model หรืออื่นๆ ในการออกแบบกระบวนการทำงานของสำนักฯ กำหนดรอบเวลาในการทบทวนกระบวนการต่างๆ เพื่อให้กระบวนการเหล่านั้นมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไร ในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินเพิ่มเติมจากอค์ศิกภัย เพื่อให้สำนักฯสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดภาวะฉุกเฉิน สำนักฯ อาจพิจารณาระบบภาวะฉุกเฉินที่หากเกิดขึ้นแล้วส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักฯหยุดชะงัก พร้อมทำแผนป้องกันแผนเผชิญเหตุ แผนฟื้นฟูและแผนสำรองรองรับแต่ละภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้สำนักฯ อาจถอดบทเรียนจากสถานการณ์ COVID-19 มาปรับสำหรับภาวะอื่นๆ

3. Result Strength

- สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่เป็นไปตามระดับเป้าหมาย/หรือดีกว่า เช่น จำนวนการผลิตสื่อ หรือพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ในระบบ UBU LMS, ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อการเรียนรู้ในระบบ UBU LMS ในระดับไม่ต่ำกว่า 3.50, การจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ในการให้บริการ ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา 3 เดือน หลังจากได้รับข้อเสนอ, ร้อยละของอาจารย์ที่มีความพึงพอใจในการผลิตสื่อไม่น้อยกว่าร้อยละ 70, การใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการห้องสมุด (Walk in และการใช้ห้องจัดการเรียนรู้ออนไลน์), จำนวนการร้องเรียนด้านจริยธรรม, ร้อยละการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินตามที่ได้รับจัดสรร สะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของสำนักฯ

- สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง ได้แก่ จำนวนผู้รับบริการในการผลิตสื่อและนำสื่อไปใช้ในการสนับสนุนการเรียนรู้, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่ต่ำกว่า 4.50 (สูงกว่าค่าเทียบทั้ง 3 ด้าน),

4. Result OFI

- ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มไม่คงเส้นคงวา ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของการเข้าใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การเข้าใช้บริการ Walk in เปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิก ร้อยละของบุคลากรที่มีความสุขต่อการทำงาน ร้อยละของบุคลากรมีความผูกพันต่อการทำงาน ร้อยละของบุคลากรมีการสร้างนวัตกรรมและแนวปฏิบัติในการทำงาน ร้อยละการบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ของพันธกิจที่ครอบคลุมทุกด้าน ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ การติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญเหล่านี้จะช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินประสิทธิผล/ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน สามารถประเมินความสำเร็จของพันธกิจและการก้าวหน้าสู่วิสัยทัศน์ของสำนักฯ

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. นางสาวภูษณิศ	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	