**สรุปโอกาสในการปรับปรุงที่สำคัญ (OFI) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร**

**EdPEx TSU 4**

**ปีการศึกษา 2560**

**(มติที่ประชุมผู้บริหาร เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2561**)

| **หมวด/ประเด็น** | | **ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก** |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 1 การนำองค์การ** | | | |
| หัวข้อ 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง | 1.การสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จในระยะสั้นและระยะยาวอย่างเป็นระบบ | * รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานบริการวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| การสร้างบรรยากาศ/สภาพแวดล้อมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้/การสร้างนวัตกรรม |
| 1.2 การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **(เชื่อมโยงกับหมวด 3)** |
| การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้าที่สำคัญกลุ่มอื่นที่เป็นระบบ (ตาม2.1-2.3) | * รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานบริการวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| การกำหนดประเด็น/เรื่องที่ต้องการสื่อสาร กำหนดเรื่องที่ต้องสื่อสาร กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และวิธีการสื่อสาร ผู้รับผิดชอบ (ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น) |
| * 1. การประเมินการรับรู้ ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ของการสื่อสารองค์กร |
| การปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร เช่น ทบทวนช่องทาง/วิธีการสื่อสาร |
| หัวข้อ 1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม | 1. การประเมินการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง ผู้บริหารสูงสุด และสภามหาวิทยาลัย (การใช้ผลการประเมินไปพัฒนาประสิทธิผลของผู้นำ/กรรมการ) | รองอธิการบดีที่กำกับงานสภามหาวิทยาลัย | ฝ่ายบริหารงานสภามหาวิทยาลัย |
| การประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฏหมาย การปฏิบัติตามระเบียบและการได้รับรองมาตรฐาน (2 ประเด็นสำคัญ) |  |  |
| การกำกับหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐาน | * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ | ฝ่ายวิชาการ |
| การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) | รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล | ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล |
| **หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์** | | | |
| หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 1. การรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและการพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ /การติดตาม และประเมินผล (รวมทั้งการกำหนดคู่เทียบและแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ | * รองอธิการบดีที่กำกับงานแผนงาน * รองอธิการบดีที่กำกับสำนักคอมพิวเตอร์ * รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา | * ฝ่ายแผนงาน * สำนักคอมพิวเตอร์ * ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา |
| หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ | 1. วิธีการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ    1. การแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย |  |  |
| * แผนกลยุทธ์ทางการเงิน | รองอธิการบดีที่กำกับงานการเงินและงบประมาณ | ฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน |
| * แผนยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย | รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| * แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) | รองอธิการบดีที่กำกับสำนักคอมพิวเตอร์ | สำนักคอมพิวเตอร์ |
| * แผนกลยุทธ์ความเป็นนานาชาติ | รองอธิการบดีที่กำกับงานวิเทศสัมพันธ์ | งานวิเทศสัมพันธ์ |
| * แผนบริหารทรัพยากรบุคคล | รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล | ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล |
| **หมวด 3 ลูกค้า** | | | |
| หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า | 1. **วิธีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้ (เพิ่มเติม 1.1-1.5)**    1. **ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต**    2. ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของคู่แข่ง    3. **การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์**    4. **การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ**    5. **การปรับปรุงกระบวนการ** | * รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานบริการวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 1. **วิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกผัน ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบ (**ครอบคลุมลูกค้ากลุ่มอื่น (ผู้ให้ทุน/แหล่งทุนวิจัย) รวมทั้งการประเมินและปรับปรุงวิธีการประเมินความพึงพอใจ) |
| 1. **วิธีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เปรียบเทียบกับคู่แข่ง** |
| หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 1. กระบวนการค้นหาความต้องการเกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ (การค้นหาความต้องการและข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการจากผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อกำหนด ปรับปรุงหลักสูตรและบริการให้ตอบสนองความต้องการ/ดึงดูดผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มใหม่ ตามที่ระบุใน OP) | * รองอธิการบดีที่กำกับงานประกันคุณภาพการศึกษา * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานบริการวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 1. กระบวนการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (การกำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์) |
| 1. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น | รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล | ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล |
| **หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้** | | | |
| หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ | 1. **การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงานโดยรวมตามตัววัดผลการดำเนินงาน (การเลือก รวบรวม การวิเคราะห์ การเปรียบเทียบ การรายงานผลต่อคณะ กก. ที่เกี่ยวข้อง ตามตัวชี้วัด ม**.2 **ม.**3 **ม.**5 **ม.**6 **และ** OP) | รองอธิการบดีที่กำกับงานแผนงาน | ฝ่ายแผนงาน |
| 2. การติดตามวิเคราะห์ และประเมินผลการบรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย |
| หัวข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. **การ**จัดการความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม   ดำเนินการตาม 3 พันธกิจหลัก  - การผลิตบัณฑิต  - การวิจัย  - การบริการวิชาการ | * รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานบริการวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 1. การจัดการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและใช้ประโยชน์ตามพันธกิจต่างๆ ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ ระดับหลักสูตร ส่วนงาน และมหาวิทยาลัย    1. การทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ    2. การทำให้มั่นใจ ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ    3. ความพร้อมของข้อมูลและสารสนเทศ | รองอธิการบดีที่กำกับสำนักคอมพิวเตอร์ | สำนักคอมพิวเตอร์ |
| 1. **การทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย** |
| 1. **การทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน** |
| **หมวด 5 บุคลากร** | | | |
| หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร | 1. การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนไป |  |  |
| * บุคลากรสายวิชาการ | * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| * บุคลากรสายสนับสนุน | รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล | ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล |
| หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 1. การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพัน | รองอธิการบดีที่กำกับงานบุคคล | ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล |
| 1. การสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากร |
| 1. การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสถาบัน (Kirkpatrick Model) |
| **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ** | | | |
| หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน | 1. **การระบุข้อกำหนดของหลักสูตร บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ** | * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานบริการวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิจัย | * ฝ่ายวิชาการ * สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 1. **การออกแบบหลักสูตร บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด** |
| 1. **การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตร และการบริการ และผลการดำเนินงาน เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบันและลดความแปรปรวน** (P2**ค)** |
| หัวข้อ 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ | 1. **การควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการที่เป็นระบบ (**Approach **ระดับมหาวิทยาลัยยังไม่ชัด)** | รองอธิการบดีที่กำกับงานแผนงาน | ฝ่ายแผนงาน |
| 1. **การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (เพิ่มคู่ความร่วมมือและการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการ)** | * รองอธิการบดีที่กำกับงานวิชาการ * รองอธิการบดีที่กำกับวิทยาเขตพัทลุง * รองอธิการบดีที่กำกับวิทยาเขตสงขลา | * ฝ่ายวิชาการ * ฝ่ายบริหารวิทยาเขตพัทลุง * ฝ่ายบริหารวิทยาเขตสงขลา |
| 1. **การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (กำหนดวัตถุประสงค์**/**นโยบาย วิเคราะห์ผลกระทบ ระบุภัยพิบัติและประเมินความเสี่ยง พิจารณาจัดลำดับความสำคัญ กำหนดกลยุทธ์และแผนงาน ฝึกซ้อม** | * รองอธิการบดีที่กำกับวิทยาเขตพัทลุง * รองอธิการบดีที่กำกับวิทยาเขตสงขลา * รองอธิการบดีที่กำกับงานกิจการนิสิต * รองอธิการบดีที่กำกับสำนักคอมพิวเตอร์ | * ฝ่ายบริหารวิทยาเขตพัทลุง * ฝ่ายบริหารวิทยาเขตสงขลา * ฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตพัทลุง * ฝ่ายกิจการนิสิตวิทยาเขตสงขลา * สำนักคอมพิวเตอร์ |

**หมายเหตุ** จากผลการประชุม ประเด็น OFI ต่อไปนี้ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ โดยไม่ต้องจัดทำแผนพัฒนาองค์กร

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หมวด/ประเด็น** | | **ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลัก** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก** |
| **หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์** | |  |  |
| หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 1. วิธีการในการวางแผนกลยุทธ์  การกำหนดกรอบเวลาในการทบทวนวิสัยทัศน์ การจัดทำ/ปรับแผนยุทธศาสตร์ /การวางแผนระยะสั้นระยะยาวและตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ | รองอธิการบดีที่กำกับงานแผนงาน | ฝ่ายแผนงาน |
| **หมวด 5 บุคลากร** |  |  |  |
| หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร | 1. กระบวนการกำกับ ติดตามการบริหารอัตรากำลัง ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเหตุผลการขออนุมัติกรอบอัตรากำลัง (โดยเฉพาะสายสนับสนุน) | รองอธิการบดีที่กำกับงานแผนงาน | ฝ่ายแผนงาน |