



รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
Self Assessment Report (SAR)
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2554

โดย
สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีนโยบายชัดเจนที่จะยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ที่มีเป้าหมาย “ยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ รวมทั้งการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย...” โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ ดังนั้นมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงได้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในการดำเนินการพัฒนาดังกล่าวสำหรับการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่าคณะ

การจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายในตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา 2554 ของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง 31 พฤษภาคม 2555 ได้มีการแต่งตั้งคณะดำเนินงานเพื่อร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลสรุปผลการประเมินตนเองในหมวด 1-6 และแสดงผลลัพธ์การดำเนินการในหมวด 7 โดยได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายในการจัดเตรียม จัดหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการรายงาน เมื่อเสร็จสิ้นการเขียนรายงานฉบับร่างคณะดำเนินงานได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณา ทบทวน และตรวจทานความถูกต้องชัดเจนอีกครั้ง หลังจากนั้นคณะดำเนินงานได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาในแต่ละหมวดให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และครอบคลุมทุกประเด็น

ในการนี้สถาบันฯ ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะดำเนินงาน ตลอดจนบุคลากรทุกท่านที่ได้ร่วมมือร่วมแรง และร่วมใจกันจัดทำรายงานประจำปีฯ เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยต่างมีจิตสำนึกตระหนักว่าผลการดำเนินงานของสถาบันฯ จะเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมก้าวไปสู่มาตรฐานสากลและรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ในที่สุด

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมล คงทอง)

สารบัญ

คำนำ	
โครงร่างองค์กร	1
1. ลักษณะองค์กร	1
2. สภาพการณ์ขององค์กร	10
หมวด 1 การนำองค์กร	16
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	16
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	19
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	23
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	23
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	25
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	27
3.1 เสียงของลูกค้า	27
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	32
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	39
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	39
4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	42
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	47
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	47
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	54
หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	66
6.1 ระบบงาน	66
6.2 กระบวนการทำงาน	72

หมวด 7 ผลลัพธ์	83
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์และกระบวนการ	83
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	88
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	89
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	91
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	92
แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)	94

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของผู้บริหาร	3
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของบุคลากรจำแนกตามอายุและวุฒิการศึกษา	3
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของบุคลากรจำแนกตามภาระหน้าที่	4
ตารางที่ 4 แสดงสภาพแวดล้อมและข้อกำหนด/เกณฑ์	5
ตารางที่ 5 แสดงกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
ตารางที่ 6 แสดงประเภทคู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ บทบาทหน้าที่และวิธีการสื่อสาร	10
ตารางที่ 7 แสดงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	11
ตารางที่ 8 แสดงปัจจัยกำหนดความสำเร็จและการเปลี่ยนแปลงฯ	12
ตารางที่ 9 แสดงแหล่งข้อมูลและข้อจำกัดในการได้ข้อมูล	13
ตารางที่ 10 แสดงความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบ	13
ตารางที่ 11 แสดงการดำเนินงานของสถาบันฯ	21
ตารางที่ 12 แสดงวิธีดำเนินงานของสถาบันฯ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน	22
ตารางที่ 13 แสดงปัจจัยประกอบการวางแผนและวิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ	24
ตารางที่ 14 แสดงแผนงานและตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	29
ตารางที่ 15 แสดงการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และตัววัดความสัมพันธ์	34
ตารางที่ 16 แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	38

ตารางที่ 17 แสดงการดำเนินงานตามพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสถาบันฯ	40
ตารางที่ 18 แสดงการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาของบุคลากรฯ	52
ตารางที่ 19 แสดงประเด็นและตัววัดความผูกพันอย่างเป็นทางการ	60
ตารางที่ 20 แสดงองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ	64
ตารางที่ 21 แสดงแผนการเตรียมบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ	65
ตารางที่ 22 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดกระบวนการ	75
ตารางที่ 23 แสดงแผนการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพ	79
ตารางที่ 24 แสดงขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน	81

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระดับองค์กรของสถาบันฯ	7
ภาพที่ 2 แสดงการวางแผนเชิงกลยุทธ์	23
ภาพที่ 3 แสดงเทคนิค 6W1H ที่ใช้ในการวิเคราะห์ลูกค้า กลุ่มลูกค้าฯ	28
ภาพที่ 4 แสดงการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	31
ภาพที่ 5 แสดงกลยุทธ์การแสวงหาลูกค้าใหม่และเพิ่มส่วนแบ่งตลาด	35
ภาพที่ 6 แสดง Flowchart ระบบ network	43
ภาพที่ 7 แสดง Flowchart ระบบงานฐานข้อมูล	44
ภาพที่ 8 แสดง Flowchart ระบบงาน website	44
ภาพที่ 9 แสดง Flowchart ระบบคอมพิวเตอร์	45
ภาพที่ 10 แสดงวัฒนธรรมองค์กร “การทำงานเป็นทีม”	57
ภาพที่ 11 แสดงแนวคิดในการออกแบบระบบงานของสถาบันฯ	66

ภาพที่ 12	แสดงแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน	71
ภาพที่ 13	แสดงขั้นตอนการออกแบบกระบวนการทำงาน	74
ภาพที่ 14	แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงกระบวนการ	77
ภาพที่ 15	แสดงตัวชี้วัดที่ 1.1 ร้อยละของผลงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณะฯ	84
ภาพที่ 16	แสดงตัวชี้วัดที่ 1.2 จำนวนสื่อและมัลติมีเดียที่เผยแพร่สู่ชุมชน	85
ภาพที่ 17	แสดงตัวชี้วัดที่ 1.3 จำนวนนิทรรศการและกิจกรรมที่เผยแพร่สู่ชุมชน	85
ภาพที่ 18	แสดงตัวชี้วัดที่ 1.4 จำนวนโครงการที่ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกฯ	86
ภาพที่ 19	แสดงตัวชี้วัดที่ 5.1 จำนวนแหล่งที่ให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม	87
ภาพที่ 20	แสดงตัวชี้วัดที่ 5.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมงานฯ	87
ภาพที่ 21	แสดงตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	88
ภาพที่ 22	แสดงตัวชี้วัดที่ 2.2 จำนวนผู้เข้ารับบริการ	89
ภาพที่ 23	แสดงตัวชี้วัดที่ 4.1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ฯ	90
ภาพที่ 24	แสดงตัวชี้วัดที่ 4.2 ร้อยละความพึงพอใจและผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	90
ภาพที่ 25	แสดงตัวชี้วัดที่ 4.3 จำนวนครั้งของบุคลากรที่เป็นวิทยากรและประสานฯ	91
ภาพที่ 26	แสดงตัวชี้วัดที่ 6.1 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องฯ	92
ภาพที่ 27	แสดงตัวชี้วัดที่ 3.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายฯ	93