



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2555
หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | | |
|-------------------------------|------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์นายแพทย์ธวัช | ชาญชฎานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นายสมโภชน์ | เกตุแก้ว | กรรมการ |
| 3. นางสาวพิกุล | แก้วน้อย | เลขานุการ |

ส่วนที่ 1
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคืออะไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชน) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ (องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา เอกชน) และการวิจัย(ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านการส่งเอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดฝึกอบรม การวิจัยและตีพิมพ์ การส่งมอบทางอ้อม ผ่านเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิสัยทัศน์ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม ได้แก่ การเรียนรู้ จิตบริการ สร้างสรรค์ผลงานและผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์ความรู้ ส่งเสริมเผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไร

บุคลากร และภาระงานในองค์กรมี ความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่มุ่งใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

- อาคารหลัก 3 อาคาร ประกอบด้วย อาคารหอศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ อาคารพิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี อาคารพิพิธภัณฑ์เรือนอามาศโยทพระยาพิบูลพิทยาพรค เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ได้แก่ มี internet เชื่อมโยงกับมหาวิทยาลัย มี website ระบบสืบค้นฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม นวัตกรรมสื่อมัลติมีเดีย เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายใน ได้แก่ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ติดต่อ โทรสาร กล้องวงจรปิด สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้บริการ ได้แก่ กล้องวิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง ห้องประชุม ทางลาดและห้องน้ำผู้พิการ

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงานการขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียน มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงานก) และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (กระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุมดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุน ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

- นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขาต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การยกย่องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศเพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (museum siam) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (museum siam มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคกลาง) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร นคร TK-park บริษัท ป่าใหญ่ครีเอชั่น) และการวิจัย(ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการวิจัย กระทรวงวัฒนธรรม)

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ 8 สถาบัน สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สอง
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องอะไร ไม่ชัดเจน
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย

- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งในและต่างประเทศ มาจาก เว็บไซต์ของหน่วยงาน รายงานประจำปี ของหน่วยงาน เอกสารสื่อ สิ่งพิมพ์ รายงานผลการประเมินคุณภาพ ขอข้อมูลโดยตรง

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทาย ด้านธุรกิจได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดกิจกรรม การบริหารจัดการที่ดี การใช้สื่อ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม เครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เครือข่ายเข้มแข็ง ความสัมพันธ์ที่ดี พลังความคิดสร้างสรรค์ ความรักความผูกพัน การสื่อสารภาษามลายู
- ความได้เปรียบ ได้แก่ คู่ความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ สังคมพหุวัฒนธรรม พื้นที่ชายแดนติดกับ ประเทศมาเลเซีย ทำให้เป็นโอกาสสร้างให้เกิด uniqueness ของมหาวิทยาลัย

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ใช้ PDCA-Par เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผูปฏิบัติงานมาพิจารณา กิจกรรม KM

ส่วนที่ 2
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร?
(ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

- สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่หลากหลายช่องทาง มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและการมีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- สถาบันฯควรทบทวนเรื่องการสร้างความยั่งยืน โดยกำหนดปัจจัยด้านความยั่งยืน การประเมินเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา การวางแผนเพื่อความยั่งยืน การผลักดันขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ การประเมินและปรับปรุง ในประเด็นสำคัญ เช่น การทำให้ผลการดำเนินการเป็นเลิศ การกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและการสร้างความรู้และขีดความสามารถ
- สถาบันฯควรทบทวนในประเด็นความกังวลและผลกระทบในเชิงลบให้ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บริการวิชาการและการวิจัย โดยดำเนินการเชิงรุกในการลดความกังวลดังกล่าว กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กระบวนการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการติดตามผลลัพธ์โดยผู้นำเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบดังกล่าวในทุกผลิตภัณฑ์
- ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันฯ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบอย่างไร รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้ความสำคัญต่อความสามารถพิเศษอย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร การติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (benchmarking process)

- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กรมาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันดำเนินการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- ไม่มี

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ควรทบทวนการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับทั้ง 6 หมวด เป็นตัวชี้วัดที่สามารถพัฒนาได้ เทียบเคียงสมรรถนะได้ มีการนำเสนอระดับ แนวโน้ม และมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ

E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ

- ไม่มี

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร (งานประชาสัมพันธ์ งานกิจการนักศึกษา)

ข้อค้นพบ :

- ยังเข้าใจไม่ชัดเจนในโครงสร้างองค์กร เช่น ลูกค้ำของแต่ละผลิตภัณฑ์ คู่ความร่วมมือในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้อง
- ไม่ชัดเจนเรื่องกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร
- ไม่ชัดเจนเรื่องความท้าทายกับข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- มีการเชื่อมโยงงานประชาสัมพันธ์กับงานของสถาบันฯ การวางแผนการทำงานร่วมกัน
- การเข้าถึงข้อมูลผ่าน website
- ในฐานะส่วนตัวของเจ้าหน้าที่กิจการนักศึกษา เคยมาเป็นพิธีกร พาเด็กมาชมนิทรรศการ

ข้อเสนอแนะ

- สร้างความเข้าใจในแนวคิด ADLI การตอบแบบประเมินหรือปรับปรุงให้เห็นระบบการทำงานมากกว่า การตอบเป็นกิจกรรม
- การปรับปรุงความสมบูรณ์ของการจัดแสดง การนำชม
- ควรทบทวนเรื่องการเข้าถึงการเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ของกลุ่มลูกค้ำ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น ผู้ร้องเรียน
- กำหนดแนวทางให้ชัดในเรื่องการจัดบริการต่าง ๆ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ผู้ให้สัมภาษณ์ :: คู่ความร่วมมือ อาจารย์โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 40 และจากวิทยาลัยเทคนิค ปัตตานี
ตัวแทนกลุ่มกัทลี กลุ่มผลิตภัณฑ์กระต่ายกลุ่ม ประธานเยาวชนวัฒนธรรมสามจังหวัด

ข้อค้นพบ : ร่วมมือเรื่องอะไร การเข้าถึงข้อมูล

- การส่งนักศึกษาฝึกงานที่โรงเรียน ร่วมกิจกรรมงานแสดงของสถาบันฯ ในการจัดนิทรรศการ ส่งนักเรียนมาเรียนดนตรีที่สถาบันฯ
- ไม่ค่อยได้ใช้บริการ website ของสถาบันฯ
- อาจารย์จากวิทยาลัย เป็นที่ปรึกษา ผู้ตัดสินผลงาน คัดเลือกบุคลากร พาเด็กมาศึกษาวัฒนธรรมท้องถิ่น
- สิ่งที่สถาบันฯ ทำให้กับกลุ่มกัทลี คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากวัสดุ ทำเป็นงานอาชีพได้ การกระจายสินค้า มีการควบคุมคุณภาพสินค้าระดับ premium การพัฒนาต่อยอดกับเด็กนักเรียน
- สิ่งที่สถาบันฯ ทำให้กับกลุ่มกระต่ายกลุ่ม คือการสนับสนุนวิทยากร การช่วยเขียนโครงการ
- การทำงานร่วมกับกลุ่มเยาวชนวัฒนธรรมสามจังหวัด การส่งการแสดง การเก็บข้อมูลในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

- ทางสถาบันฯควรวางแผนการทำงานร่วมกับคู่ความร่วมมือเป็นประจำทุกปี เช่น การส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน เสริมในหลักสูตร ในเชิงบริการวิชาการ
- การประชาสัมพันธ์ ควรให้เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม ใช้ทั้งเทคโนโลยีและวิธีพื้นฐาน
- การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่องานบริการหลัก
- สร้างความสมดุลระหว่างความเป็นแหล่งท่องเที่ยว การบริการวิชาการ และแหล่งวัฒนธรรม

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมิน

1.1 : การนำองค์กร (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชน) การบริการวิชาการ เช่น การบริการจัดการนันทนาการ พิพิธภัณฑ์ (องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา เอกชน) และการวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบบริการทางตรงผ่านการส่งเอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดฝึกอบรม การวิจัยและตีพิมพ์ การส่งมอบทางอ้อม ผ่านเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ
- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ค่านิยม ได้แก่ การเรียนรู้ จิตบริการ สร้างสรรค์ผลงานและผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
พันธกิจ ได้แก่ เติบโตพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริมเผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม
ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด 19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการ

อุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักนายก) และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (กระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน)

- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (museum siam) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (museum siam มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคกลาง) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร นคร TK-park บริษัท ป่าใหญ่ครีเอชั่น) และการวิจัย(ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการวิจัย กระทรวงวัฒนธรรม)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1 ก (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมอย่างไร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ไม่ชัดเจนเรื่องการถ่ายทอด โดยเฉพาะการถ่ายทอดไปสู่คู่ความร่วมมือ ที่เป็นสถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศที่มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการบริการ สร้างองค์ความรู้และพัฒนาผลงาน รวมทั้งไม่มีหลักฐานว่าบุคลากรมีการรับรู้วิสัยทัศน์เป็นอย่างไร สถาบันฯกำหนดค่านิยมเรื่องการเรียนรู้ การบริการและการมุ่งเน้นผู้รับบริการ แต่ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมอย่างไร
1.1 ก(3)	--	สถาบันฯควรทบทวนเรื่องการสร้างความยั่งยืน โดยกำหนดปัจจัยด้านความยั่งยืน การประเมินเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา การวางแผนเพื่อความยั่งยืน การผลักดันขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ การประเมินและปรับปรุง ในประเด็นสำคัญ เช่น การทำให้ผลการดำเนินการเป็นเลิศ การกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและการสร้างความรู้และขีดความสามารถ

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....5.....%

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่: องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแล การบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ
- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการ พลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักนายก) และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (กระทรวง สาธารณสุขและกรมแรงงาน)
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (museum siam) การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม (museum siam มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคกลาง) การบริการวิชาการ เช่น การ ปรึกษาการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร นคร TK-park บริษัท ป่าใหญ่ครีเอชั่น) และการ วิจัย(ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการวิจัย กระทรวงวัฒนธรรม)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ข(1)	--	สถาบันฯควรทบทวนในประเด็นความกังวลและผลกระทบในเชิงลบให้ครอบคลุมทุก ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บริการวิชาการและการวิจัย โดย ดำเนินการเชิงรุกในการลดความกังวลดังกล่าว กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กระบวนการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการติดตามผลลัพธ์โดยผู้นำเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบ ดังกล่าวในทุกผลิตภัณฑ์
1.2 ค	-	ไม่ชัดเจนเรื่องข้อกำหนดชุมชนของสถาบันฯ รวมทั้งการกำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไป มีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน การเรียนรู้ผลลัพธ์ ทำให้สถาบันฯไม่สามารถมั่นใจได้ว่า สิ่งสนับสนุนจะทำให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างไร

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....5.....%

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)
 โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชน) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา เอกชน) และการวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบบริการทางตรงผ่านการส่งเอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดฝึกอบรม การวิจัยและตีพิมพ์ การส่งมอบทางอ้อม ผ่านเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ
- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ค่านิยม ได้แก่ การเรียนรู้ จิตบริการ สร้างสรรค์ผลงานและผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ พันธกิจ ได้แก่ เกิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริมเผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น และศิลปินสาขาต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การบยก้องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศ เพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดกิจกรรม งบประมาณที่ดี การใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม เครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เครือข่ายเข้มแข็ง ความสัมพันธ์ที่ดี พลังความคิดสร้างสรรค์ ความรักความผูกพัน การสื่อสารภาษามลายู
- ความได้เปรียบ ได้แก่ คู่ความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ สังคมพหุวัฒนธรรม พื้นที่ชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย ทำให้เป็นโอกาสสร้างให้เกิด uniqueness ของมหาวิทยาลัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
2.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันได้ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและ

		สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เช่น ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
2.1 ก(2)	--	ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันฯ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบอย่างไร รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้ความสำคัญต่อความสามารถพิเศษอย่างไร

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน....5....%

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ : องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลลัพธ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชน) การบริการวิชาการ เช่น การบริการการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา เอกชน) และการวิจัย(ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านการส่งเอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดฝึกอบรม การวิจัยและตีพิมพ์ การส่งมอบทางอ้อม ผ่านเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ
- ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขาต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การบยก่องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศเพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (museum siam) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (museum siam มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคกลาง) การบริการวิชาการ เช่น การบริการการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร นคร TK-park บริษัท ป่าใหญ่ครีเอชั่น) และการวิจัย(ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการวิจัย กระทรวงวัฒนธรรม)
- สภาพการแข่งขัน แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ 8 สถาบัน สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สอง
 - ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องอะไร ไม่ชัดเจน

- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งในและต่างประเทศ มาจาก เว็บไซต์ของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน เอกสารสื่อ สิ่งพิมพ์ รายงานผลการประเมินคุณภาพ ขอข้อมูลโดยตรง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก (2)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้รับระบุไว้ในโครงร่างองค์กร เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไร
2.2 ก (5)	-	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ มีแผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....5.....%

**3.1 เสียงของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศจากลูกค้า (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- วิสัยทัศน์ คือ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ ได้แก่ 1) นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัย 2) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย 3) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขาต่าง ๆ 4) องค์กรภาครัฐ เอกชน และบุคคลในประเทศเพื่อนบ้าน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของแต่ละกลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ)
- กลุ่มผู้ส่งมอบและพันธมิตร สถาบันฯ มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านวัฒนธรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ และบุคคลทั่วไปในสังคม

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน สถาบันมีคู่แข่งและคู่แข่งที่เป็นหน่วยงานทางด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในพื้นที่ภาคใต้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(2)	++	สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่หลากหลายช่องทาง มีการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการ วางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและ การมีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1) 3.1ก(2)	-	ถึงแม้ว่าสถาบันจะดำเนินการรับฟังลูกค้าโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น การพูดคุยอย่าง ไม่เป็นทางการ แบบสอบถามความพึงพอใจ การหาข้อมูลจากกลุ่มย่อย การใช้ ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องสารสนเทศที่ได้นำมาใช้ ประโยชน์อย่างไร วิธีการรับฟังเสียงลูกค้ามีความแตกต่างอย่างไร
3.1ข(1)	-	ถึงแม้สถาบันจะมีการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในภาพรวมแต่ยังไม่ ชัดเจนว่าการวัดดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า และ การวัดดังกล่าวสร้างความผูกพันกับกลุ่มลูกค้าอย่างไรซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุพันธ กิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้
3.1ข(3)	-	ถึงแม้สถาบันกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของโครงการในระหว่างดำเนิน โครงการแต่ยังไม่มีการวัดความไม่พึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าเพื่อได้สารสนเทศ ป้อนกลับในการปรับปรุงการดำเนินงาน

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....10.....%

3.2 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนอง ความต้องการและสร้างความสัมพันธ์(50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วัฒนธรรม คือ เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ ได้แก่ 1) นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัย 2) บุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย 3) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขาต่าง ๆ 4) องค์กร ภาครัฐ เอกชน และบุคคลในประเทศเพื่อนบ้าน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ มหาวิทยาลัย และ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของแต่ละกลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ)

- กลุ่มผู้ส่งมอบและพันธมิตร สถาบันที่มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านวัฒนธรรม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ และบุคคลทั่วไปในสังคม

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(1)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องระบบหรือวิธีการในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดและการให้บริการของสถาบัน
3.2ก(2)	-	ถึงแม้สถาบันมี web site เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับลูกค้า มีจุดบริการตามสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องระบบในการสนับสนุนลูกค้า
3.2ก(4)	-	ไม่ได้ชัดเจนถึงวิธีการที่สถาบันใช้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อเพิ่มความสำเร็จในงานของตน และไม่ชัดเจนว่าวิธีการได้ข้อมูลจากลูกค้า กลุ่มลูกค้า ที่มีความแตกต่างกันอย่างไร และสารสนเทศดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองของลูกค้าและเพื่อการปรับปรุงองค์กรและคู่ความร่วมมืออย่างไร
3.2ข(2)	-	ถึงแม้สถาบันมีการจัดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าทำให้เรียกร้องความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับมา รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....10.....%

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัดวิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า)ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชน) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการจัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ (องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา เอกชน) และการวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบบริการทางตรงผ่านการส่ง

เอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดฝึกอบรม การวิจัยและตีพิมพ์ การส่งมอบทางอ้อม ผ่านเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด 19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดกิจกรรม การบริหารจัดการที่ดี การใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม เครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เครือข่ายเข้มแข็ง ความสัมพันธ์ที่ปลั่งความคิดสร้างสรรค์ ความรักความผูกพัน การสื่อสารภาษามลายู
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้ PDCA-Par เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณา กิจกรรม KM

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(1)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร การติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
4.1 ก(2)	--	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (benchmarking process)
4.1 ก(3)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรมาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างไร
4.1 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่คาดคิด
4.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญ เช่น แนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและการหาค่าปฏิสัมพันธ์

		ระหว่างกันเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ
4.1 ค(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯได้ดำเนินการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศข้ามหน่วยงานและกระบวนการทำงาน
4.1 ค(2)	-	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
4.1 ค(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....5....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น และศิลปินสาขาต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การบยก่องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศ เพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (museum siam) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (museum siam มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคกลาง) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการจัดการจัดการพิพิธภัณฑ์ (กรมศิลปากร นคร TK-park บริษัท ป่าใหญ่ศรีเอช) และการวิจัย(ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการวิจัย กระทรวงวัฒนธรรม)
- คู่เทียบ: แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ 8 สถาบัน สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สอง
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องอะไร ไม่ชัดเจน

- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบทั้งในและต่างประเทศ มาจาก เว็บไซต์ของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน เอกสารสื่อ สิ่งพิมพ์ รายงานผลการประเมินคุณภาพ ขอข้อมูลโดยตรง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2 ก(2)	+	สถาบันฯมีการบริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆตามความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สามารถเข้าถึงได้จากที่ใดในโลกผ่านเครือข่าย internet โดยการสนับสนุนจากศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมี web server ของสถาบันฯที่มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในส่วนของศิลปวัฒนธรรม ข่าวสารและงานสารสนเทศเฉพาะทาง
4.2 ข (1)	+	สถาบันฯได้ดำเนินการเรื่องความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ ใช้งานง่ายของ hardware และ software โดยใช้มาตรฐานของ nectec มีการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออยู่เสมอ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2 ก(1)	-	สถาบันฯควรทบทวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ในประเด็นการสอบทานความถูกต้องของข้อมูลอย่างรวดเร็วและการประกันความเชื่อถือได้ของข้อมูล อันเนื่องมาจากมีการถ่ายโอนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4.2 ก(3)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กร
4.2 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการเป็นระบบอย่างไรในการเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน โดยการวางแผนอย่างระมัดระวังในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็ภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์
4.2 ข (3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน....5.....%

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผล และเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด 19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย คือ การจัดโครงสร้างการบริหาร การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร การหนุนเสริมมุ่งเน้นลูกค้า
- ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงานของสถาบันฯ ได้กำหนดสภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมในกระบวนการทำงาน
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(1)	+	สถาบันบริหารงานบุคคลโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และใช้ความสามารถในจุดแข็งของบุคลากร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(3)	-	ยังไม่ชัดถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการบริหารสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ
5.1ข(1)	-	ไม่ได้ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการดำเนินการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมถึงระบบ ทั่ววัดและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....15.....%

**5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- วัฒนธรรม คือ เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- พันธกิจ คือ 1) เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ 2) สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) สร้างองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมโดยมีการวิจัยเป็นฐาน 4) ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนาทางด้านวัฒนธรรมสู่สังคม 5) สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยเครือข่าย

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- กำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ การประเมินความผูกพัน มีการกำหนดวัฒนธรรมของสถาบันฯ (UCESS) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(2)	+	สถาบันสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานทำให้บุคลากรมีทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน อันส่งผลต่อการดำเนินการที่ดีและสร้างแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)	-	ยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการใช้ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาทำให้ผลการดำเนินการดียิ่งขึ้น
5.2ค(3)	-	ไม่ชัดเจนถึงระบบความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทั้งที่เป็นเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแผนการเตรียมบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....10.....%

6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ คือ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม คือ 1)การเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนางานอย่างมีคุณภาพ 2) การมีจิตบริการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ 3) การสร้างสรรค์ผลงานด้านวัฒนธรรมโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
- พันธกิจ คือ 1) เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ 2) สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) สร้างองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมโดยมีการวิจัยเป็นฐาน 4) ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรมสู่สังคม 5) สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยเครือข่าย

- สมรรถนะหลักขององค์กร คือการให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
	+	

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก(2)	-	สถาบันมีการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร คือ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างไรก็ตามไม่ชัดเจนว่า ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีความสัมพันธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างไร
6.1ก(2)	-	ไม่ชัดเจนถึงการใช้อย่างไรจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ในการกำหนดวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน โดยเฉพาะกระบวนการทำงานด้านการวิจัย และกระบวนการสนับสนุน/กระบวนการทางธุรกิจ
6.1ข(1)	-	สถาบันไม่ได้แสดงถึงกระบวนการให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....10.....%

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ คือ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม คือ 1)การเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนางานอย่างมีคุณภาพ 2) การมีจิตบริการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ 3) การสร้างสรรค์ผลงานด้านวัฒนธรรมโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
- พันธกิจ คือ 1) เติบโตและเกียรติสมเด็จพระเจ้าฟ้าง้าว เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ 2) สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) สร้างองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมโดยมีการวิจัยเป็นฐาน 4) ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรมสู่สังคม 5) สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยเครือข่าย

- สมรรถนะหลักขององค์กร คือการให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีบุคลากร 19 คน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 2 คน) ข้าราชการ (สายเชี่ยวชาญเฉพาะ) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) พนักงานราชการ (สายสนับสนุน) และพนักงานเงินรายได้ (สายสนับสนุน) วุฒิกการศึกษา ต่ำกว่า ป.ตรี 1 คน ป. ตรี 10 คน ป. โท 7 คน และ ป. เอก 1 คน แบ่งหน้าที่ออกเป็นฝ่ายวิจัย พัฒนา และส่งเสริมวัฒนธรรม และฝ่ายสนับสนุนบริหาร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก(1)	-	ยังไม่ชัดเจนในวิธีการออกแบบระบบงานและการสร้างนวัตกรรมด้านระบบงาน
6.2ก(2)	-	สถาบันยังไม่ได้อธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงอย่างชัดเจน ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์กรกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างคุณค่าที่สำคัญและส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ
6.2ข(1)	-	ยังไม่ชัดเจนในวิธีการจัดการและปรับปรุงระบบงานในการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....10.....%

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชน) การบริการวิชาการ เช่น การปรึกษาการ จัดนิทรรศการ พิพิธภัณฑ (องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา เอกชน) และการวิจัย(ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านการส่งเอกสารหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดฝึกอบรม การวิจัยและตีพิมพ์ การส่งมอบทางอ้อม ผ่านเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ
- ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขา

ต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การยกย่องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศเพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1 ก	-	สถาบันฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้า เช่น นักเรียน นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ กลุ่มบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ต้องการเครือข่าย องค์กรความรู้ กลุ่มเครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขาต่างๆ ที่ต้องการพื้นที่จัดกิจกรรม การยกย่องเชิดชู เป็นต้น
7.1 ข	-	สถาบันฯ ไม่แสดงตัววัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
7.1 ค	-	สถาบันฯ ควรทบทวนตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (75 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่นและศิลปินสาขาต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การยกย่องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศเพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1)	-	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามผลิตภัณฑ์กลุ่มลูกค้า
7.2ก(2)	-	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันยังแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้าไม่ชัดเจน โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เทียบที่เหมาะสม

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....5.....%

**7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด 19 คน
- ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือผู้นำมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรรู้สึกว่าจะได้รับความสำคัญและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3 (ก)	-	<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันยังไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญอย่างชัดเจน จำแนกตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร • สถาบันยังไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญอย่างชัดเจน โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เทียบที่เหมาะสม

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....5.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงานยก) และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (กระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน)
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 6 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย 8 คนรวมทั้งหมด 19 คน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4 ก	--	สถาบันฯไม่ได้แสดงตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรของผู้ในระดับสูง ด้านการกำกับดูแลองค์กร ด้านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม พฤติกรรมที่ละเมิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการสนับสนุนชุมชน

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....0.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและการตลาดเป็นอย่างไร(65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- กลุ่มลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีพื้นที่จัดกิจกรรมและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและบริการ) บุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (เครือข่าย องค์กรความรู้) เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น และศิลปินสาขาต่างๆ(พื้นที่จัดกิจกรรม การยกย่องเชิดชู) องค์กรภาครัฐ เอกชนและบุคคลในประเทศ เพื่อนบ้าน(การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/สร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เครือข่าย)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5 ก(1)	-	สถาบันฯควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน เช่น ผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (performance to budget) ทุนสำรอง การลดความเสี่ยงหรือการประหยัด เป็นต้น
7.5 ก(2)	-	สถาบันฯควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดเช่น การบริจาคเพื่อการกุศลหรือเงินช่วยเหลือ (charitable donations or grants) และจำนวนโครงการหรือการให้บริการใหม่

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....0.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	5	3
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	5	2.5
รวม		110		5.5
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	5	2
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	5	2.5
รวม		90		4.5
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	50	10	5
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	10	5
รวม		100		10
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	5	2.5
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	5	2
รวม		90		4.5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	15	6.75
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	10	5.5
รวม		100		12.25
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	10	6
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	10	5
รวม		110		11
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	130	5	6.5
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75	5	3.75
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	5	3.25
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	0	0

	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	0	0
	รวม	400		13.5
	รวม	1,000		61.25

รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555
 หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 วันที่ 29 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556

ลงนามประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์นายแพทย์รัชช ชาญชูญานนท์)

ลงนาม กรรมการ
 (นายสมโภชน์ เกตุแก้ว)

ลงนามเลขานุการ
 (นางสาวพิกุล แก้วน้อย)