



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน  
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)  
ประจำปีการศึกษา 2556  
หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2557

---

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 สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปะวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบ การบริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิสัยทัศน์ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม culture ได้แก่ creating การสร้างผลงาน unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร learning together การเรียนรู้ร่วมกัน teamwork การทำงานร่วมกัน utilitarianism มุ่งให้ได้ ธรรมประโยชน์ reliable ไว้วางใจได้ equity ความเสมอภาค
- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบ เครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไร บุคลากร และภาระงานในองค์กรมี ความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อตรงกับ องค์กร สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่ม

คือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำคัญในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ

- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

- อาคารหลัก 3 อาคาร ประกอบด้วย อาคารหอศิลป์วัฒนธรรมภาคใต้ อาคารพิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี อาคารพิพิธภัณฑ์เรือนอำมาตย์โทพระยาพิบูลพิทยาพรรค เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ (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

- สถาบันฯ ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักนายก) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้านสิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพวง. ประกันสังคม กองทุนเลี้ยงชีพลูกจ้าง พนักงาน)

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- สถาบันฯ มีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ
- มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯ และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(\* ) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุน ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) (ความต้องการ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น) (สะดวก รวดเร็ว บริการที่ดีมีคุณภาพ ข้อมูลถูกต้อง) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย เครือข่าย/ชุมชน) (บริการดี มีคุณภาพ) การวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน)(แก้ปัญหา) การให้คำปรึกษา (บุคคลทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ถูกต้อง เต็มใจบริการ) การจัดการเรียนการสอน(คณะ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย นศ) (องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปวัฒนธรรม (บุคคลทั่วไป ผู้สนใจ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) และบริการสถานที่จัดแสดง ศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) (ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์)

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตชิ บ้า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิฑูมมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน การวิจัย การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม

- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สี่
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการ
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย
- การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งไม่ระบุ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจาก ขอข้อมูลโดยตรง

#### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทาย ด้านพันธกิจ ได้แก่ บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม ระบบติดตามประเมินผลที่ดี ?? สร้าง ขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู
- ความได้เปรียบ ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่น หลากหลายเนื่องจากเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ระบบสารสนเทศทันสมัย

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ใช้ PDCA-Par เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณา กิจกรรม KM

**ส่วนที่ 2**  
**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)**

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

- สถาบันฯ กำหนดประเด็นความกังวลและผลกระทบในเชิงลบต่อผลิตภัณฑ์/บริการ มีกระบวนการเชิงรุกในการลดความกังวลดังกล่าว กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ครอบคลุม
- สถาบันฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่หลากหลายช่องทาง มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและการมีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น
- สถาบันฯ ได้ดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ สุนทรียสนทนา จิบน้ำชายามบ่าย เสวนาวิชาการเวทีวิจัยวัฒนธรรม ให้ความรู้โดยวิทยากร ชุมชนนักปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ต่างๆ ในองค์กรที่สามารถเผยแพร่ได้ในรูปแบบสื่อ electronic
- สถาบันฯ ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการหลัก โดยใช้แนวคิด PDCA เช่น การจัดการเรื่องร้องเรียน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การทำ TOR ที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลงานบุคลากร เป็นต้น

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

- สถาบันฯ ควรทบทวนเรื่องการสร้างความยั่งยืน โดยกำหนดปัจจัยด้านความยั่งยืน การประเมินเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา การวางแผนเพื่อความยั่งยืน การผลักดันขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ การประเมินและปรับปรุง ในประเด็นสำคัญ เช่น การทำให้ผลการดำเนินการเป็นเลิศ การกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การส่งเสริมความผูกพันของลูกจ้างและการสร้างความรู้และขีดความสามารถของบุคลากร
- สถาบันฯ ควรทบทวนระบบการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบด้านการเงิน การตรวจสอบภายใน ภายนอกที่เป็นอิสระ
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการใช้ผลการประเมินในการกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหาร รวมทั้งไม่ได้ระบุวิธีการประเมินคณะกรรมการประจำสถาบันฯ การใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำ
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตร ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น รวมทั้งไม่ได้ระบุว่า จะดำเนินการอย่างไรกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- สถาบันฯ ควรทบทวนเรื่องการกำหนดชุมชนของสถาบันฯ รวมทั้งการกำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน การเรียนรู้ผลลัพธ์ อันอาจส่งผลให้สถาบันฯไม่สามารถมั่นใจได้ว่าสิ่งที่สนับสนุนจะทำให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันฯ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบอย่างไร เช่น ความท้าทายในด้านการเพิ่มนวัตกรรม การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร การขยายเครือข่ายชุมชน เป็นต้น อันอาจส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้ความสำคัญต่อความสามารถพิเศษอย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บริษัทโตชิβάกลุ่มเครือข่ายงานวิจัย สถาบันวิทยุมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร การติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (benchmarking process)
- สถาบันฯควรทบทวนเพื่อให้มีวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังเสียงของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูล สารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) มาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- สถาบันฯควรทบทวนเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรตามกลุ่ม ควรวิเคราะห์แยกเพื่อให้ทราบปัจจัยต่างๆ นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาออกแบบวิธีการปรับปรุงเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้น
- ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงาน กิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามผลิตภัณฑ์ทั้ง 7 ด้าน เพื่อบรรลุพันธกิจของสถาบันฯ

#### C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- ไม่มี

#### D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ควรทบทวนการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับทั้ง 6 หมวด เป็นตัวชี้วัดที่สามารถพัฒนาได้ เทียบเคียงสมรรถนะได้ มีการนำเสนอระดับ แนวโน้ม และมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ

- ควรทบทวนเรื่องการนำเสนอผลลัพธ์ที่แสดง segmentation ในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์/บริการ กลุ่มลูกค้า เช่น ผลลัพธ์ความพึงพอใจ/ความผูกพันของลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ต่างๆ ใน 7 ผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจตามกลไกการส่งมอบต่างๆ
- สถาบันฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้า เช่น กลุ่มแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ที่แสดงผลลัพธ์การเข้าถึงกลไกการส่งมอบผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อ internet ความพึงพอใจในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ นอกเหนือจากการใช้บริการโดยตรง ที่มีแนวโน้มลดลงเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัด กลุ่มวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) ที่แสดงผลลัพธ์งานวิจัยที่สามารถแก้ปัญหาได้ ลูกค้ากลุ่มบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) ที่แสดงผลลัพธ์ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ เป็นต้น

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

- ไม่มี



## สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร

**ข้อค้นพบ :**

- ยังเข้าใจไม่ชัดเจนในโครงสร้างองค์กร เช่น ลูกค้ำของแต่ละผลิตภัณฑ์ คู่ความร่วมมือในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ผู้ส่งมอบที่เกี่ยวข้อง supply chain
- ไม่ชัดเจนเรื่องการออกแบบระบบ ในแต่ละหมวด

**ข้อเสนอแนะ**

- สร้างความเข้าใจในแนวคิด ADLI การออกแบบประเมินหรือปรับปรุงให้เห็นระบบการทำงานมากกว่า การตอบเป็นกิจกรรม
- ควรทบทวนเรื่องการใช้ VOC รวมทั้งความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน ของกลุ่มลูกค้ำในแต่ละผลิตภัณฑ์ มาออกแบบกระบวนการที่สอดคล้องกับความต้องการ

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :: ผู้รับบริการภายใน อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์**

**ข้อค้นพบ :**

- อาจารย์รับผิดชอบสอนรายวิชา ใช้สถาบันเป็นแหล่งเรียนรู้ ช่วยให้สะดวกในการเรียนการสอน เนื่องจากพื้นที่จริงมีปัญหาความปลอดภัย ใช้อาคารหน้าลานอำมาตย์โท เป็นลานกิจกรรม
- การใช้ระบบสารสนเทศ ยังเข้าถึงไม่สะดวก ข้อมูลไม่ลึกซึ้ง ไม่มีรายละเอียด

**ข้อเสนอแนะ**

- ควรทบทวนเรื่องการอำนวยความสะดวก ความพร้อม การมีรายละเอียดของข้อมูล ณ จุดให้บริการ
- ควรพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ทันสมัย เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะวัฒนธรรมในสามจังหวัด

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :: บุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง**

**ข้อค้นพบ :** ทำกิจกรรมร่วม รู้สึกว่าเป็นทีม ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุในกิจกรรมรดน้ำสงกรานต์

**ข้อเสนอแนะ**

- อยากให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ของชาวบ้านในพื้นที่
- ห่วงเรื่องคนน้อย งานเยอะ ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และจิตอาสา

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผู้รับบริการภายนอก ชุมชน

**ข้อค้นพบ :** ทำกิจกรรมร่วมกับสถาบันฯ ได้ไปดูงานที่สกลนคร กิจกรรมผ้าทอผสมกับฝ้าย ทางวิทยาเขต หาดใหญ่ อ.ศิริพร ช่วยเรื่องการตลาด ทำให้ผ่านมาตรฐานของสินค้าญี่ปุ่น

**ข้อเสนอแนะ :**

- ควรมีการ empower ชุมชนในการส่งเสริมการทำงาน เสริมเป็นรายได้
- การต่อยอดผลิตภัณฑ์เพื่อการจำหน่าย
- การขยายผล ไปที่หมู่บ้านหรือชุมชนอื่น

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผู้รับบริการภายนอก นายยูโซะ อูมา ปราชญ์ลีเกฮูลู

**ข้อค้นพบ :** เกี่ยวข้องกับสถาบันฯในการสอน การติดต่อศิลปินมาร่วมแสดง การเล่าประวัติลีเกฮูลู

**ข้อเสนอแนะ :** การสนับสนุนค่าใช้จ่าย การดูแลนักแสดง

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผู้รับบริการภายนอก นายสมาน โตซอมิ

**ข้อค้นพบ :** เกี่ยวข้องกับสถาบันฯในการสนับสนุนการทำพิธีภัณฑ์ บุคลากรสถาบันฯ สนับสนุนองค์ความรู้ วัสดุ

**ข้อเสนอแนะ :** การปรับปรุงทัศนียภาพ แหล่งเรียนรู้ที่เป็นตัวอย่าง เวทีการแสดงของเวทีชาวบ้าน

**ส่วนที่ 3**  
**ผลการตรวจประเมิน**

**1.1 : การนำองค์กร (60 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปะวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการ บริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้ คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ
- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ค่านิยม culture ได้แก่ creating การสร้างผลงาน unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร learning together การเรียนรู้ ร่วมกัน teamwork การทำงานร่วมกัน utilitarianism มุ่งให้ได้รรถประโยชน์ reliable ไว้วางใจได้ equity ความเสมอภาค
- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์ความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนาทางด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดน ภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัย ที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือ การ สร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักนายก) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้านสิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพวง. ประกันสังคม กองทุนเลี้ยงชีพ ลูกจ้าง พนักงาน)

- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ใหม่มหาวิทยาลัย บ โทชิบ่า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(??) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิทยุมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1 ข (1)	+	สถาบันฯได้กำหนดช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประชุม กิจกรรม/โครงการ ระบบเครือข่าย ความถี่ในการสื่อสาร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1 ก (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมอย่างไร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ไม่ชัดเจนเรื่องการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ โดยเฉพาะการถ่ายทอดไปสู่คู่ความร่วมมือที่เป็นหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัท โตชิบ่า กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการบริการหลัก รวมทั้งไม่มีหลักฐานว่าบุคลากรมีการรับรู้วิสัยทัศน์เป็นอย่างไร สถาบันฯกำหนดค่านิยม culture แต่ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมอย่างไร
1.1 ก(3)	--	สถาบันฯควรทบทวนเรื่องการสร้างความยั่งยืน โดยกำหนดปัจจัยด้านความยั่งยืน การประเมินเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา การวางแผนเพื่อความยั่งยืน การผลักดันขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ การประเมินและปรับปรุง ในประเด็นสำคัญ เช่น การทำให้ผลการดำเนินการเป็นเลิศ การกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การส่งเสริมความผูกพันของลูกค้ำและการสร้างความรู้และขีดความสามารถของบุคลากร
1.1 ข (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำทำอย่างไรในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร การสื่อสาร การตัดสินใจที่สำคัญ บทบาทเชิงรุกในการให้รางวัล ยกย่องชมเชยเพื่อเสริมสร้างให้มีผลดำเนินการที่ดี
1.1 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำทำอย่างไรในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบันฯที่จะเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....10.....%

**1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่: องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ (50 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแล การบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯและคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน
- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงาน) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้านสิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพจน. ประกันสังคม กองทุนเลี้ยงชีพลูกจ้าง พนักงาน)
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โทชิบ่า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(??) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิทยุมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- ชุมชนของสถาบันฯ ได้แก่ ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัด

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2 ข(1)	+	สถาบันฯกำหนดประเด็นความกังวลและผลกระทบในเชิงลบต่อผลิตภัณฑ์/บริการ มีกระบวนการเชิงรุกในการลดความกังวลดังกล่าว กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ครอบคลุม

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ก (1)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ทำอย่างไรในระบบการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องความรับผิดชอบต่อ การกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบต่อการเงิน การตรวจสอบภายใน ภายนอก ที่เป็นอิสระ
1.2 ก (2)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการใช้ผลการประเมินในการกำหนด

		ค่าตอบแทนของผู้บริหาร รวมทั้งไม่ได้ระบุวิธีการประเมินคณะกรรมการประจำสถาบันฯ การใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลของการนำ
1.2 ข(1)	-	ผู้นำควรมีการติดตามผลลัพธ์ประเด็นความกังวลและผลกระทบในเชิงลบต่อผลิตภัณฑ์/บริการเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบดังกล่าวในทุกผลิตภัณฑ์ การเรียนรู้ในการปรับปรุงกระบวนการ (QA)
หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตร ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น รวมทั้งไม่ได้ระบุว่า จะดำเนินการอย่างไรกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
1.2 ค (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ได้ดำเนินการอย่างไรที่แสดงว่าคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม ในวงกว้างเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจอย่างไร
1.2 ค (2)	--	ไม่ชัดเจนเรื่องการกำหนดชุมชนของสถาบันฯ รวมทั้งการกำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน การเรียนรู้ผลลัพธ์ ทำให้สถาบันฯ ไม่สามารถมั่นใจได้ว่าสิ่งที่สนับสนุนจะทำให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างไร

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....10.....%

## 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปะวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ
- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ค่านิยม culture

- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์ความรู้ ส่งเสริมเผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) (ความต้องการ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น) (สะดวก รวดเร็ว บริการที่ดี มีคุณภาพ ข้อมูลถูกต้อง) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายในภายนอกมหาวิทยาลัย เครือข่าย/ชุมชน) (บริการดี มีคุณภาพ) การวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน)(แก้ปัญหา) การให้คำปรึกษา (บุคคลทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ ถูกต้อง เต็มใจบริการ) การจัดการเรียนการสอน(คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นักศึกษา) (องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (บุคคลทั่วไป ผู้สนใจ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) (ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์)
- ความท้าทาย ด้านพันธกิจ ได้แก่ บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม ระบบติดตามประเมินผลที่ดี ?? สร้าง ขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู
- ความได้เปรียบ ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่น หลากหลายเนื่องจากเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ระบบสารสนเทศทันสมัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1 ก(1)	+	สถาบันฯกำหนดวิธีการขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ กรอบเวลา ผู้มีส่วนร่วม
2.1 ข (1)	+	สถาบันฯกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 16 ข้อตามเป้าประสงค์หลัก 5 ด้าน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษ ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
2.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯได้ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เช่น ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
2.1 ข (2)	--	ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันฯ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบอย่างไร เช่น การเพิ่มนวัตกรรม การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ การ

		เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร เป็นต้น อันอาจส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ รวมทั้งไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้ความสำคัญต่อความสามารถพิเศษอย่างไร
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน....10..%

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

- ผลลัพธ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลลัพธ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลลัพธ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ ผลลัพธ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตะชีบ่า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- สภาพการแข่งขัน แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สี่
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องอะไร ไม่ชัดเจน
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย



- การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งไม่ระบุ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาคารมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจาก ขอข้อมูลโดยตรง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก (1)(2)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตะชิบ่ากลุ่มเครือข่ายงานวิจัย สถาบันวิทย์มหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไร
2.2 ก (4)	-	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ มีแผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2.2 ก (5)	-	ไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญมีอะไรบ้างและสนับสนุน สอดคล้องกันอย่างไร รวมทั้งความครอบคลุม
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก (6)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในสถานการณ์บังคับ
2.2 ข	-	สถาบันฯ ไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....5.....%

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

- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปะวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตะชีป่า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปะวัฒนธรรม(สถานีวิทยุมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(2)	+	สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของผู้รับบริการ โดยติดตั้งแบบสอบถามออนไลน์ไว้หน้าเว็บไซต์ของสถาบัน กำหนดหลักปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ผ่านช่องทางสื่อสารทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เช่น E-mail Facebook Web board รวมทั้งการพบปะสนทนากับเครือข่ายชุมชน โดยมีการจำแนกลูกค้าด้วยเทคนิค 6W 1H ทำให้ทราบความต้องการ ความคาดหวังสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1 ข (2)	+	สถาบันมีการกำหนดคู่เทียบจากหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน สร้างความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานโดยกำหนดประเด็นด้านความพึงพอใจในการเปรียบเทียบ 3 ด้านอันประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1) 3.1ก(2)	-	ถึงแม้ว่าสถาบันจะดำเนินการรับฟังลูกค้าโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ แบบสอบถามความพึงพอใจ การหาข้อมูลจากกลุ่มย่อย การใช้ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องสารสนเทศที่ได้นำมาใช้ประโยชน์อย่างไร วิธีการรับฟังเสียงลูกค้ามีความแตกต่างอย่างไร อีกทั้งยังไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอนาคตหรือลูกค้าของคู่แข่ง และยังไม่ชัดเจนว่าข้อมูลที่ได้ เป็นข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้าที่มาใช้บริการของสถาบัน
3.1ข(1)	-	ถึงแม้องค์กรจะมีการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในภาพรวมอย่างไรก็ตามยังไม่ชัดถึงกระบวนการวัดดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มลูกค้า และการวัดดังกล่าวสร้างความผูกพันกับกลุ่มลูกค้าอย่างไร
3.1ข(3)	-	ถึงแม้สถาบันกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของการดำเนินงานของสถาบัน และไม่มีผลของความไม่พึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่เห็นกระบวนการที่ชัดเจนของการดำเนินงาน ถ้ามีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจะมีกระบวนการอย่างไร

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- ค่านิยม culture ได้แก่ creating การสร้างผลงาน unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร learning together การเรียนรู้ร่วมกัน teamwork การทำงานร่วมกัน utilitarianism มุ่งให้ได้รรถประโยชน์ reliable ไว้วางใจได้ equity ความเสมอภาค
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ข(2)	+	สถาบันกำหนดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการจัดช่องทางรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(1)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องระบบหรือวิธีการในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และการบริการของสถาบัน
3.2ก(2)	-	ถึงแม้สถาบันมี web site เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับลูกค้า มีจุดบริการตามสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องระบบในการสนับสนุนลูกค้า
3.2ก(4)	-	ไม่ได้ชัดเจนถึงวิธีการที่สถาบันใช้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อเพิ่มความสำเร็จในตลาดของตน ถึงแม้สถาบันมีวิธีการในการประเมินคุณภาพของการบริการโดยวัดด้วยความประทับใจ หรือ ความสุขใจ มีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่าวิธีการดังกล่าว ทำให้ได้ข้อมูลจากลูกค้า กลุ่มลูกค้า ส่วนตลาดที่มีความแตกต่างอย่างไร และในการวัดดังกล่าวให้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองของลูกค้าและเพื่อการปรับปรุงองค์กรและคู่ความร่วมมืออย่างไร
3.2ข(1)	-	สถาบันไม่ได้แสดงอย่างชัดเจนถึงวิธีการประเมินความผูกพันของลูกค้า

3.2ข(2)	-	ถึงแม้สถาบันมีการจัดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าทำให้เรียกร้องความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับมา รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน
---------	---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....15. ....%

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

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปะวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการ บริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้ คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัย ที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือ การ สร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- ความท้าทาย ด้านพันธกิจ ได้แก่ บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาสื่อ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม ระบบติดตาม ประเมินผลที่ดี ?? สร้าง ขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้ PDCA-Par เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณา กิจกรรม KM

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1 ค(1)	+	สถาบันฯได้ดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ สุนทรียสนทนา จิบน้ำชายามบ่าย เสวนาวิชาการเวทีวิจัยวัฒนธรรม ให้ความรู้โดยวิทยากร ชุมชนนักปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ต่างๆในองค์กรที่สามารถเผยแพร่ได้ในรูปแบบสื่อ electronic

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(1)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร การติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(2)	--	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (benchmarking process)
4.1 ก(3)	--	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรมาสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างไร
4.1 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่ คาดคิด
4.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญ เช่น แนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
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 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) (ความต้องการ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น) (สะดวก รวดเร็ว บริการที่ดีมีคุณภาพ ข้อมูลถูกต้อง) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายในภายนอกมหาวิทยาลัย เครือข่าย/ชุมชน) (บริการดี มีคุณภาพ) การวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน)(แก้ปัญหา) การให้คำปรึกษา (บุคคลทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ ถูกต้อง เต็มใจบริการ) การจัดการเรียนการสอน(คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นศ) (องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (บุคคลทั่วไป ผู้สนใจ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) (ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์)
- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตะชิบ่า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- คู่เทียบ: แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม

- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาคารวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจาก ขอข้อมูลโดยตรง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2 ก(2)	+	สถาบันฯมีการบริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆตามความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สามารถเข้าถึงได้จากที่ใดในโลกผ่านเครือข่าย internet โดยการสนับสนุนจากศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมี web server ของสถาบันฯที่มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในส่วนของศิลปวัฒนธรรม ข่าวสารและงานสารสนเทศเฉพาะทาง
4.2 ก(3)	+	สถาบันฯได้ดำเนินการให้มีการจัดการความรู้ ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ สุนทรียสนทนา จิบน้ำชายามบ่าย เสวนาวิชาการเวทีวิจัยวัฒนธรรม ให้ความรู้โดยวิทยากร ชุมชนนักปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ต่างๆในองค์กรที่สามารถเผยแพร่ได้เป็นรูปเล่มและในรูปแบบสื่อ electronic ของสถาบันฯ
4.2 ข (1)	+	สถาบันฯได้ดำเนินการเรื่องความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ ใช้งานง่ายของ hardware และ software โดยใช้ระเบียบพัสดุในการจัดซื้อ จัดจ้าง มีการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส และตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ลูกค้ำ ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออยู่เสมอ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2 ก(1)	-	สถาบันฯควรทบทวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ในประเด็นการสอบทาน ความถูกต้องของข้อมูลอย่างรวดเร็วและการประกันความเชื่อถือได้ของข้อมูล อันเนื่องมาจากมีการถ่ายโอนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4.2 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
4.2 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการเป็นระบบอย่างไรในการเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน โดยการวางแผนอย่างระมัดระวังในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน....10.....%



**5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผล และเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)**  
**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาคารวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สี่
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการ
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย
- การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งไม่ระบุ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาคารวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจาก ข้อมูลโดยตรง

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

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(3)	-	ถึงแม้สถาบันมีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคคลชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อ

		ตอบสนองต่อความสามารถพิเศษของสถาบันให้บรรลุผลสำเร็จ
5.1ข(1)	-	ควรจะกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรในแต่ละภารกิจ เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายในแต่ละภารกิจ

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....15 .....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิสัยทัศน์ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม culture ได้แก่ creating การสร้างผลงาน unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร learning together การเรียนรู้ร่วมกัน teamwork การทำงานร่วมกัน utilitarianism มุ่งให้ได้ ธรรมประโยชน์ reliable ไว้วางใจได้ equity ความเสมอภาค
- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้อส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่ม คือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการทำงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงาน ก) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้าน

สิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพวง. ประกันสังคม กองทุน เลี้ยงชีพลูกจ้าง พนักงาน)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)	+	สถาบันสร้างวัฒนธรรมองค์การโดยกำหนดเป็นคุณลักษณะ 7 ประการ มีวิธีการช่วยให้บุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดีและสร้างแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)	-	ถึงแม้สถาบันมีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดปัจจัยความผูกพันอย่างไรก็ตามไม่ชัดเจนถึงวิธีการใช้ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาทำให้ผลการดำเนินการดียิ่งขึ้น
5.2ค(1)	-	ไม่ชัดเจนถึงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของสถาบันได้พิจารณาถึงปัจจัยต่อไปนี ได้แก่ ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรและนวัตกรรม ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนา รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง รวมทั้งประสบการณ์

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....15 .....%

#### 6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิสัยทัศน์ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม culture ได้แก่ creating การสร้างผลงาน unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร learning together การเรียนรู้ร่วมกัน teamwork การทำงานร่วมกัน utilitarianism มุ่งให้ได้ อรรถประโยชน์ reliable ไว้วางใจได้ equity ความเสมอภาค

- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบ เครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คน รวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้ แยกกลุ่มคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้ันาระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ
- มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯและคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้ คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)	+	สถาบันมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างชัดเจนคือ การบริการวิชาการ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการวิจัย การกำหนดเป้าหมายของการเผยแพร่งานวิจัยที่ชัดเจน กระบวนการออกแบบการทำงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ค่อนข้างมีความชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก(1)	-	ถึงแม้สถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลและวงจร PDCA ในการออกแบบระบบงานอย่างไรก็ตามไม่ชัดเจนการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร รวมทั้งการตัดสินใจในการเลือกกระบวนการภายในสถาบันและกระบวนการใดใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก สถาบันมีการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กร คือ ศูนย์กลางบริการ วิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดภาคใต้ อย่างไรก็ตาม ไม่ได้ ชัดเจนว่า ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีความสัมพันธ์และ

		ใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กรอย่างไร
6.1ก(2)	-	ไม่ชัดเจนถึงการใช้ข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ในการกำหนดวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน โดยเฉพาะกระบวนการทำงานด้านการวิจัย และกระบวนการสนับสนุน/กระบวนการทางธุรกิจ
6.1ข(1)	-	สถาบันยังไม่ได้แสดงวิธีการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน
6.1ค	-	ไม่ได้ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกันการจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่สำคัญ เช่น ภัยพิบัติ เนื่องจากมีทรัพย์สินสมบัติที่ประเมินค่าไม่ได้ และทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....10 .....%

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ

- มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯและคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ก(2)	+	สถาบันได้มีการนำข้อมูลที่สำคัญ เช่น ความถูกต้องตามหลักศาสนาและวัฒนธรรม ประเพณีของชุมชน สอดคล้องนโยบายมหาวิทยาลัย มาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ เช่น การจัดบริการเสาร์ อาทิตย์ เป็นต้น รวมถึงการควบคุมต้นทุนให้เป็นไปตามงบประมาณ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก(1)	-	ถึงแม้ว่าสถาบันแสดงกระบวนการทำงานของสถาบัน อย่างไรก็ตามไม่ปรากฏว่าสถาบันได้อธิบายถึงวิธีการในการออกแบบกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะกระบวนการวิจัย กระบวนการสนับสนุน/กระบวนการทางธุรกิจ
6.2ข(2)	-	ไม่พบการนำกระบวนการทำงานและการจัดการสู่การปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการตามข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลจากผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือ
6.2ข(3)	-	แม้ว่าสถาบันแสดงการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหลัก ADLI อย่างไรก็ตามไม่ชัดเจนถึงระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถาบันเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....10. ....%

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) (ความต้องการ) ได้แก่ ① สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น) (สะดวก รวดเร็ว บริการที่ดีมีคุณภาพ ข้อมูลถูกต้อง) ② การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย เครือข่าย/ชุมชน) (บริการดี มีคุณภาพ) ③ การวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน)(แก้ปัญหา) ④ การให้คำปรึกษา (บุคคลทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน หน่วยงานภายใน

ภายนอกมหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ถูกต้อง เต็มใจบริการ) ๕ การจัดการเรียนการสอน(คณะ  
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นศ) (องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม) ๖ เผยแพร่และถ่ายทอดองค์  
ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (บุคคลทั่วไป ผู้สนใจ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) และ ๗ บริการ  
สถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) (ความรู้ที่มีคุณค่าและ  
เป็นประโยชน์)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1 ก	-	สถาบันฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้า เช่น กลุ่มวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) ที่แสดงผลผลงานวิจัยที่สามารถแก้ปัญหาได้ ลูกค้า กลุ่มบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) ที่แสดงผลลัพธ์ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ เป็นต้น
7.1 ข	-	สถาบันฯ ไม่แสดงตัววัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
7.1 ค	-	สถาบันฯ ควรทบทวนตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (75 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนีมา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ทั่วไป) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (บุคคลทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน) การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน(นศ) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบการบริการทางตรง ผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ

- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมฯ) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตชิ บ้า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปะวัฒนธรรม(สถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สี่

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(1)	+	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า ในด้านความไม่พึงพอใจและความผูกพัน</li> <li>● สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด</li> <li>● สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม</li> </ul>
7.2ก(2)	-	

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....10. ....%



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

- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่มคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ
- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันฯ อยู่ในลำดับที่สี่
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการ
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย
- การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งไม่ระบุ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจาก ขอข้อมูลโดยตรง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(1)	+	จำนวนครั้งของบุคลากรที่เป็นวิทยากรและประสานความร่วมมือทางวิชาการมีแนวโน้มสูงขึ้น
7.3ก(4)	+	ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมาย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(1)	-	● ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญไม่ได้กำหนดระดับค่าเป้าหมายของ

		<p>ผลลัพธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ จำแนกตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร</li> <li>• สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม</li> </ul>
7.3ก(2)	-	สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับ
7.3ก(3)	-	สถาบัน และมีสภาพแวดล้อมที่ดี

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....10 .....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นอย่างไร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- สถาบันฯ ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงานนายก) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้านสิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพจน. ประกันสังคม กองทุนเลี้ยงชีพ ลูกจ้าง พนักงาน)
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4	+	สถาบันฯ แสดงผลลัพธ์กลยุทธ์ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4	-	สถาบันฯ ไม่ได้แสดงตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรของผู้ในระดับสูง ด้านการกำกับดูแลองค์กรในประเด็นความครอบคลุมของตัวชี้วัด ผลกระทบเชิงลบของผลิตภัณฑ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการ

		สนับสนุนชุมชน (เช่น ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม งบประมาณที่สถาบันฯ จัดสรรให้ เป็นต้น)
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....0.....%

**7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและการตลาดเป็นอย่างไร(65 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลลัพธ์หลัก (ลูกค้า) (ความต้องการ) ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ท้องถิ่น) (สะดวก รวดเร็ว บริการที่ดีมีคุณภาพ ข้อมูล ถูกต้อง) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายในภายนอกมหาวิทยาลัย เครือข่าย/ชุมชน) (บริการดี มีคุณภาพ) การวิจัย (ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน)(แก้ปัญหา) การให้คำปรึกษา (บุคคลทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน หน่วยงานภายใน ภายนอกมหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ถูกต้อง เต็มใจบริการ) การจัดการเรียนการสอน (คณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นศ) (องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปวัฒนธรรม (บุคคลทั่วไป ผู้สนใจ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) (ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

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

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....0.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	10	6
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	10	5
รวม		110		11
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	10	4
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	5	2.5
รวม		90		6.5
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	50	15	7.5
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	15	7.5
รวม		100		15
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	5	2.5
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	10	4
รวม		90		6.5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	15	6.75
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	15	8.25
รวม		100		15
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	10	7.5
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	10	6.5
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	0	0
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	0	0

รวม	400		20.5
รวม	1,000		85.50

รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2556  
 หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
 วันที่ 31 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557

ลงนาม .....ประธานกรรมการ  
 (รองศาสตราจารย์นายแพทย์ธวัช ชาญชฎานนท์)

ลงนาม ..... กรรมการ  
 (นายสมโภชน์ เกตุแก้ว )

ลงนาม .....เลขานุการ  
 (นางสาวพิกุล แก้วน้อย )