

หมวด ๑

การนำองค์กร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนามีวิสัยทัศน์คือ “สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์” โดยกำหนดค่านิยมองค์กรคือ CULTURE (C= Creating การสร้างสรรค์ผลงาน U = Unity ความ เป็นหนึ่งเดียวในองค์กร L=Learning together การเรียนรู้ร่วมกัน T=Team work การทำงานร่วมกัน U =Utilitarianism มุ่งให้ได้รรถประโยชน์ R =Reliable ไว้วางใจได้ และ E= Equity ความเสมอภาค) เพื่อให้ บุคลากรยึดถือและปฏิบัติ สร้างองค์กรให้เกิดความยั่งยืน

๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

๑.๑ ก (๑) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ได้จัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม และนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี และมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมปีละ ๑ ครั้ง โดยคำนึงถึงความ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของชาติ กระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิสัยทัศน์และพันธกิจ เดิมของสถาบันฯ แนวคิดของผู้บริหารสถาบันฯ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) ทั้งสภาพแวดล้อม ภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก ข้อมูลลูกค้า/ผู้รับบริการ รวมถึงการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์อื่นๆ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบันฯได้ร่วมกันพิจารณากำหนดค่านิยมขององค์กรจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และระบบการบริหารงานบุคลากรที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนามีการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปสู่ บุคลากรของสถาบันผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การประชุมบุคลากร (๖ ครั้ง/ปี) การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย เช่น e-mail , facebook ,Line การสื่อสารด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น รายงานการประชุม หนังสือแจ้งเวียน แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมไปสู่คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ของสถาบันฯ รายการวิทยุ จุลสารประชาสัมพันธ์ การ ประชุมพบปะหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสื่อสารในพิธีเปิดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน (รายละเอียดช่องทางการสื่อสารแสดงไว้ใน หมวด ๑ หัวข้อ การสื่อสาร)

ผู้บริหารสถาบันฯ มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และค่านิยม มีการจัดกิจกรรมสรุปผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานประจำปีตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และนำมาบูรณาการเพื่อหาความต้องการของผู้ใช้บริการ พันธมิตรและผู้ส่งมอบโดยนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีต่อไป ทั้งนี้สถาบันฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

๑.๑ ก (๒) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

ผู้บริหารสถาบันฯ สร้างบรรยากาศการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมในองค์กร โดยกำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดท้าวสตุ ครุภัณฑ์ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการ สนับสนุนและส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม จรรยาบรรณ โดยกำหนดไว้ในสมรรถนะของบุคลากรด้วยระบบ Competency ซึ่งประกอบด้วยการประเมินความมีคุณธรรมและจริยธรรม มีกรอบเวลาประเมินปีละ ๒ ครั้ง รวมถึงมีแผนงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ อาทิเช่น การให้ความรู้ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน การบำเพ็ญประโยชน์ การทำบุญให้ทานและฟังธรรม การเสนอชื่อบุคลากรดีเด่นประจำปีเพื่อส่งเสริมคนดี เป็นต้น

๑.๑ ก (๓) การสร้างองค์กรยั่งยืน

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนาสร้างความยั่งยืนในองค์กรโดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ๕ ข้อ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายภายใต้วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสถาบันฯ มีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยมีคณะกรรมการประจำสถาบันฯ คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ กำกับดูแลตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับการบริหารงานสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา พ.ศ.๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๖ มีการประชุมบุคลากรประจำเดือน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามดัชนีตัวชี้วัดหลัก (KPIs) ๒ ครั้ง/ปี มีการประชุมสรุปผลงานประจำปีตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ๒ ครั้ง/ปี

สถาบันฯ กำหนดนโยบายและสนับสนุนการจัดการความรู้ มีแผนพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี มีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมสัมมนาและจัดโครงการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจและการพัฒนาทักษะวิชาชีพ มีการกำหนดนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ๒ ครั้ง/ปี อีกทั้งกำหนดนโยบายในการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร และดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายเพื่อความยั่งยืนขององค์กร และสนับสนุนการพัฒนากิจกรรม/โครงการที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อคัดเลือกเป็น Best Practices นำไปเป็นแบบอย่างสำหรับหน่วยงานอื่นๆ

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

๑.๑ ข (๑) การสื่อสาร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา กำหนดนโยบายการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้บริหารกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาด้วยระบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายกับบุคลากร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจและความผูกพันกับบุคลากรทั่วองค์กร ทั้งนี้สถาบันฯ ได้ใช้ช่องทางการสื่อสารถึงบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ ๑.๑-๑

ตารางที่ ๑.๑-๑ ช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการสื่อสาร	กลุ่มบุคคล		ระยะเวลา
	บุคลากร	ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๑. การสื่อสารผ่านการประชุม			
๑.๑ การประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯ	✓	✓	ปีละ ๑ ครั้ง
๑.๑ การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ	✓	✓	ปีละ ๒ ครั้ง
๑.๒ การประชุมบุคลากรสถาบันฯ	✓		๒ เดือน/ครั้ง
๑.๓ การประชุมติดตามและสรุปผลการดำเนินงานประจำปี	✓		๖ เดือน/ครั้ง
๑.๔ การประชุมคณะกรรมการตามภารกิจ ได้แก่ (๑) คณะกรรมการประกันคุณภาพ (๒) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ (๓) คณะกรรมการดำเนินกิจกรรม ๕ ส (๔) คณะกรรมการวิจัย	✓		ตาม แผนปฏิบัติงานฯ ประจำปี
๑.๕ การประชุมคณะกรรมการเฉพาะกิจ ได้แก่ (๑) คณะกรรมการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (๒) คณะกรรมการดำเนินงานโครงการพัฒนาบุคลากร	✓		ตาม แผนปฏิบัติงานฯ ประจำปี
๑.๖ การประชุมร่วมกับเครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	ปีละ ๑ ครั้ง
๑.๗ การประชุมอื่นๆ ได้แก่ การประชุมวาระพิเศษ /เร่งด่วน เช่น การประชุมกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน การประชุมเพื่อ จัดการข้อร้องเรียน	✓		ตามโอกาส

วิธีการสื่อสาร	กลุ่มบุคคล		ระยะเวลา
	บุคลากร	ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๒. การสื่อสารผ่านกิจกรรม/โครงการ			
๒.๑ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ภายใต้ “กิจกรรมสุนทรียสนทนา”	✓		เดือนละ ๑ ครั้ง
๒.๒ กิจกรรมพัฒนาบุคลากรและทัศนศึกษาดูงาน	✓		ปีละ ๑ ครั้ง
๒.๓ กิจกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TORs	✓		ปีละ ๒ ครั้ง
๒.๔ โครงการอบรม พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	✓		ตาม แผนปฏิบัติงานฯ ประจำปี
๒.๕ กิจกรรมเชิดชูเกียรติ ยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	✓		ตามโอกาส
๓. การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย			
๓.๑ โทรศัพท์	✓	✓	ตามโอกาส
๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ – e-mail	✓	✓	ตามโอกาส
๓.๓ website สถาบันฯ – www.cultural.pn.psu.ac.th	✓	✓	ตามโอกาส
๓.๔ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น feacbook , Line	✓		ตามโอกาส
๔. การสื่อสารด้วยวิธีการอื่น			
๔.๑ หนังสือราชการ ประกาศ	✓	✓	ตามโอกาส
๔.๒ การพูดคุยโดยตรงระหว่างผู้บริหาร – บุคลากร - ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	✓	ตามโอกาส
๔.๓ เอกสาร รายงานการประชุม คำสั่ง แนวปฏิบัติ หนังสือแจ้งเวียนต่างๆ	✓		ตามโอกาส
๔.๔ รายการวิทยุสถาบัน “รักษ์วัฒนธรรม”	✓	✓	ทุกวันพุธ ของเดือน
๔.๕ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จุลสารประชาสัมพันธ์ สถาบันฯ	✓	✓	๒ เดือน/ครั้ง
๔.๖ การเข้าร่วมกิจกรรมกับลูกค้า ผู้รับบริการ คู่ความ - ร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		✓	ตามโอกาส

๑.๑ ข (๒) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ภายใต้นโยบายการกำกับกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังโดยใช้ (๑) ดัชนีตัวชี้วัดหลัก (KPIs) ระดับองค์กร (๒) ข้อตกลงภาระงาน (TORs) ระดับบุคคล (๓) การกำหนด Benchmark กับคู่เทียบ เป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสถาบันฯ กำหนดกรอบเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานปีละ ๒ ครั้ง ทั้งนี้สถาบันฯ จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๒ เดือน บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และถอดบทเรียนจากการดำเนินงาน เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

๑.๒ การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

ก. การกำกับดูแลองค์กร

๑.๒ ก (๑) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีการกำกับดูแลองค์กรผ่านกลไกการทำงานแบบมีส่วนร่วมภายใต้ระบบธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการประจำสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ซึ่งคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ประกอบด้วยอธิการบดี เป็นประธาน รองอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี เป็นรองประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน ๒ ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิกายนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน ๓ ท่าน เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการสถาบันฯ เป็นกรรมการและเลขานุการ และรองผู้อำนวยการสถาบันฯ จำนวน ๒ ท่าน เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานและผลการดำเนินงานประจำปีของสถาบันฯ และให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ข้อปรึกษาแก่ผู้บริหารสถาบันฯ ให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนการบริหารงานของสถาบันฯให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันฯโดยมีการประชุมปีละ ๑ ครั้ง และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันฯ เป็นประธาน รองผู้อำนวยการฯ จำนวน ๒ ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิกายนอกมหาวิทยาลัยฯ จำนวน ๑ ท่านเป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหารฯ เป็นกรรมการและเลขานุการ และหัวหน้าฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อทำหน้าที่พิจารณาเสนองบประมาณประจำปีของสถาบันฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานและตัวชี้วัดหลักของสถาบันฯ และให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการฯ และรองผู้อำนวยการฯ

ผู้บริหารสถาบันฯ บริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดความยั่งยืนด้วย “ค่านิยมองค์กร” เพื่อให้บุคลากรยึดถือและปฏิบัติ สร้างองค์กรให้เกิดความยั่งยืนผ่านกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยยึดนโยบายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมา

กำกับดูแลองค์กร สถาบันฯ ได้กำหนดค่านิยมองค์กรจากคำว่า “Cultural” C= Creating หมายถึงการสร้างสรรค์ ผลงาน U = Unity หมายถึงความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร L = Learning together หมายถึงการเรียนรู้ร่วมกัน T = Team work หมายถึงการทำงานร่วมกัน U = Utilitarianism หมายถึงมุ่งให้ได้รรถประโยชน์หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ R = Reliable หมายถึงไว้วางใจได้ และ E = Equity หมายถึงความเสมอภาค

๑.๒ ก (๒) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา เป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวิธีการประเมินดังนี้คือ (๑) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารฯ ตามวาระการดำรงตำแหน่งแต่ละวาระ ในรอบ ๒ ปี โดยคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย (๒) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารฯ ตามข้อตกลงภาระงาน (TORs) ปีละ ๒ ครั้ง ตามรอบการประเมินรอบที่ ๑ ระหว่าง ๑ สิงหาคม ๒๕๕๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗ และรอบที่ ๒ ระหว่าง ๑ เมษายน ๒๕๕๗-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารฯ จะนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานวิจัยด้านวัฒนธรรมออกสู่ชุมชน ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม/โครงการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นต้น

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

๑.๒ ข (๑) การประพฤติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีการดำเนินงานตามภารกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม มีการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน สามารถลดผลกระทบเชิงลบของผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น มีการดำเนินกิจกรรม ๕ ส มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ ๑.๒-๑

ตารางที่ ๑.๒-๑ การดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบเชิงลบของผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	ปัญหา/ ผลกระทบเชิงลบ	กระบวนการ แก้ปัญหา	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กรอบเวลา
๑.การบริการ สารสนเทศและ แหล่งเรียนรู้ ด้านวัฒนธรรม	♦ สารสนเทศที่ ไม่ถูกต้อง	♦ การคัดสรรและ กลั่นกรองข้อมูล ก่อนให้บริการ	♦ สารสนเทศ มีความถูกต้อง	♦ ไม่มีสารสนเทศ ที่ไม่ถูกต้อง ให้บริการ	♦ ทุกครั้งที่ให้ บริการ สารสนเทศ
	♦ สภาพแวดล้อม ของแหล่งเรียนรู้ ที่ไม่เหมาะสม	♦ พัฒนาภูมิทัศน์ โดยบุคลากร	♦ เพื่อจัดสภาพ แวดล้อมให้มีความ เหมาะสม	♦ มีสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม	♦ เดือนละครั้ง
๒.การจัด กิจกรรม โครงการ อบรม ประชุม สัมมนา และค่ายเยาวชน ที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรม	♦ กิจกรรมหรือ โครงการที่ไม่ ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ	♦ รับฟังเสียงลูกค้า และผู้รับบริการโดย การสำรวจความ ต้องการและความ คาดหวัง ♦ ประเมินผลการ ดำเนินกิจกรรมหรือ โครงการทุกครั้งเพื่อ นำมาปรับปรุงการ ให้บริการ	♦ กิจกรรมหรือ โครงการสามารถ ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ	♦ จำนวนผู้เข้าร่วม กิจกรรมหรือ โครงการ -ความพึงพอใจ ของลูกค้าและ ผู้รับบริการ	♦ ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม หรือโครงการ
๓.การศึกษา วิจัยเสริมสร้าง ชุมชนเข้มแข็ง และจัดกิจกรรม เพื่อการอนุรักษ์ ศิลปะ และวัฒนธรรม	♦ ความ ไม่ปลอดภัย ในชีวิตและ ทรัพย์สิน	♦ ตรวจสอบข้อมูล สถานการณ์ในพื้นที่ ♦ ประสานงานกับ ชุมชนก่อนลงพื้นที่ ศึกษาวิจัย	♦ เพื่อความ ปลอดภัย	♦ มีความ ปลอดภัย	♦ ทุกครั้งก่อน ลงพื้นที่/ชุมชน
๔ การให้ คำปรึกษา เป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ และคณะทำงาน	♦ ความไม่พึง พอใจ ในการให้ คำปรึกษา การ เป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ และคณะทำงาน	♦ รับฟังเสียงของ ลูกค้า ผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึง พอใจและไม่พึง พอใจ นำมาแก้ไข ปรับปรุงต่อไป	♦ เพื่อสร้างความ พึงพอใจให้กับ ลูกค้าและ ผู้รับบริการ	♦ มีความพึงพอใจ ในการให้บริการ	♦ ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม หรือโครงการ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	ปัญหาและ ผลกระทบ เชิงลบ	กระบวนการ แก้ปัญหา	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กรอบเวลา
๕ การจัดการเรียน การสอนรายวิชา ศึกษาทั่วไป (๑๑๗-๑๑๒ ภูมิปัญญาในการ ดำเนินชีวิต)	♦ บุคลากรขาด ทักษะในการจัด กิจกรรม การเรียนรู้	♦ พัฒนาบุคลากร ด้านทักษะการจัด กิจกรรมการเรียนรู้ ♦ คัดกรองบุคลากร ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ	♦ เพื่อให้การ จัดการเรียนรู้ บรรลุเป้าหมาย ของหลักสูตร	♦ นักศึกษามี ความรู้ความเข้าใจ และพึงพอใจใน การเรียนรู้	♦ ปีละ ๒ ครั้ง
๖ เผยแพร่ และถ่ายทอด องค์ความรู้ด้าน ศิลปะและ วัฒนธรรม	♦ ข้อมูล ความรู้ และสารสนเทศ ที่ไม่ถูกต้องหรือ ไม่เหมาะสม	♦ การคัดสรร และ กลั่นกรองข้อมูล ความรู้ สารสนเทศ ก่อนเผยแพร่	♦ มีข้อมูล ความรู้ สารสนเทศที่ ถูกต้องและ เหมาะสม	♦ ไม่มีข้อมูล ความรู้สารสนเทศ ที่ไม่ถูกต้องและไม่ เหมาะสมออก เผยแพร่สู่สังคม	♦ ทุกครั้งที่มี การเผยแพร่ และถ่ายทอด ความรู้สู่สังคม
๗ การบริการ สถานที่จัดแสดง ศิลปวัฒนธรรม และห้องประชุม	♦ สถานที่ ให้บริการขาด ความพร้อมใน การให้บริการ ด้าน Internet	♦ จัดหา หรือขอรับ การสนับสนุนระบบ Internet จาก มหาวิทยาลัย	♦ เพื่อให้บริการ ระบบ Internet แก่ผู้ใช้บริการ	♦ มีระบบ Internet ไว้ให้ บริการ	♦ ปีการศึกษา ๒๕๕๙

๑.๒ ข (๒) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีระบบการดำเนินงานภายในองค์กรผ่านระบบคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร และบุคลากรร่วมกันปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ มีการประเมินสมรรถนะ (competency) แบบ ๓๖๐ องศา เพื่อเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมความประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างระบบการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์กร โดยมีการประเมินปีละ ๒ ครั้ง นอกจากนี้สถาบันฯ มีนโยบายส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร ตามข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. ๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยมีแผนงาน/กิจกรรมส่งเสริมจรรยาบรรณบุคลากร อาทิเช่น กิจกรรมการให้ความรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ กิจกรรมเชิดชูเกียรติผู้มีความประพฤติดีมีคุณธรรม กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม กิจกรรมทำบุญ ให้ทานและฟังธรรม เป็นต้น

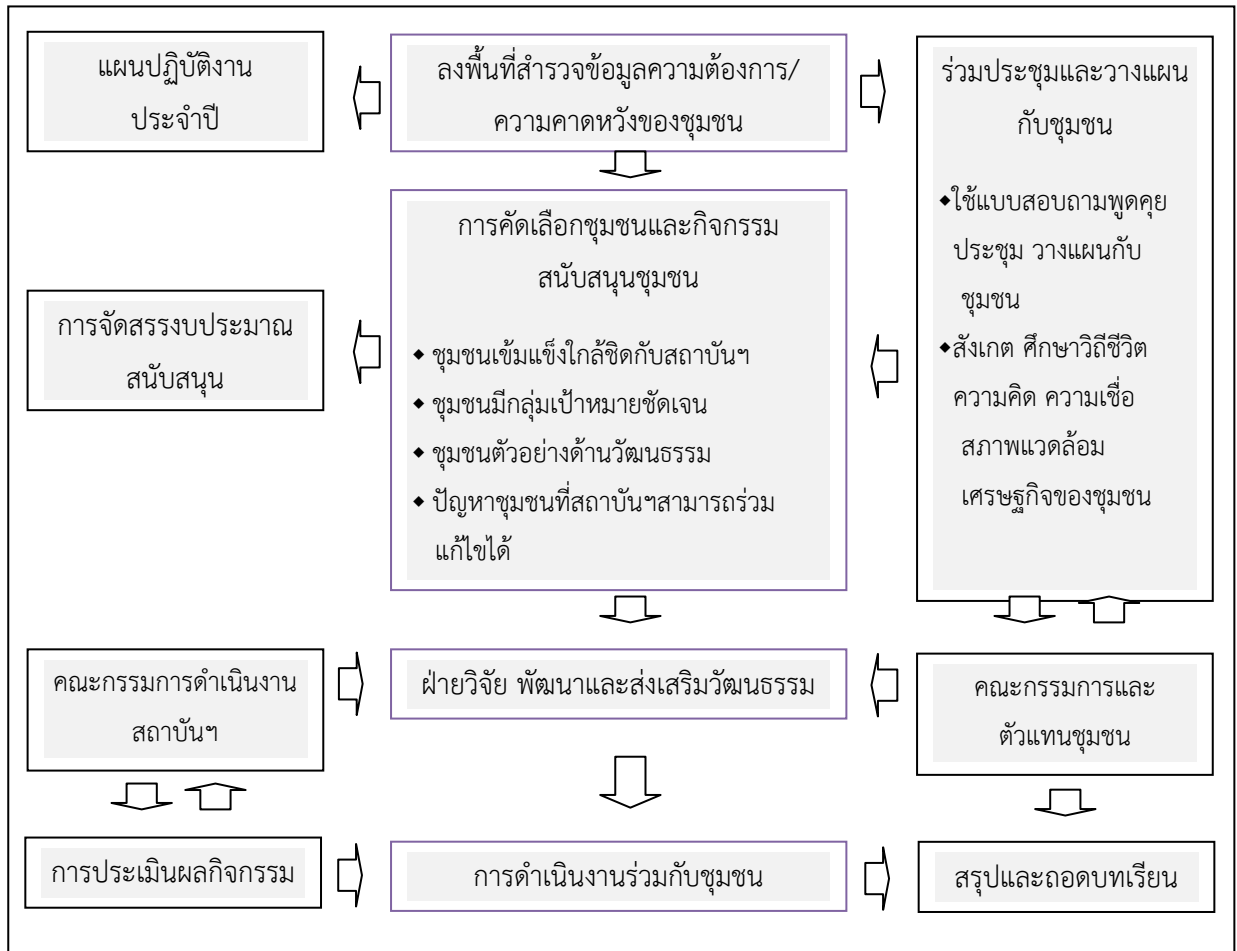
ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

๑.๒ ค (๑) ความผาสุกของสังคมในวงกว้าง

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนาคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม โดยดำเนินโครงการบริการวิชาการและงานวิจัยสู่ชุมชนที่ช่วยเสริมสร้างความสมบูรณ์ให้กับสังคมและเศรษฐกิจตามแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น การนำวัตถุดิบที่มีในชุมชนกลับมาใช้และสร้างเป็นผลิตภัณฑ์ในชุมชน เช่น การทำกระดาษสาหร่ายลูมูกือตะ ในโครงการทักษะเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับหัตถกรรมท้องถิ่น โครงการสายใยชุมชนสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้คนในชุมชน รักและหวงแหนภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการค่ายดนตรี กวี ศิลป์ ซึ่งจัดให้นักเรียน เยาวชน ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ โครงการจัดทำทะเบียน ช่อมสวณและจัดทำนิตรรศการโบราณวัตถุ พิพิธภัณฑวัตถุชุมชนทิวาปีวิหาร จังหวัดปัตตานี การให้บริการแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม การดำเนินกิจกรรม/โครงการดังกล่าวช่วยสร้างความผาสุกของสังคม

๑.๒ ค (๒) การสนับสนุนชุมชน

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ดำเนินโครงการบริการวิชาการและงานวิจัยที่สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ได้แก่ (๑) การจัดโครงการเพิ่มทักษะมูลค่าเพิ่มให้กับหัตถกรรมท้องถิ่น การผลิตกระดาษสาหร่าย “ลูมูกือตะ” ให้แก่ชุมชนบ้านป่าหลวง ตำบลยามู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี เป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีอาชีพและสร้างรายได้ (๒) การจัดโครงการสายใยชุมชนสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้แก่เยาวชนในพื้นที่ ๓ อำเภอของจังหวัดนราธิวาส ได้แก่ อำเภอตากใบ อำเภอแว้ง และอำเภอสือคีรีน เป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชน รักและหวงแหนภูมิปัญญาท้องถิ่นของตนเองให้คงอยู่สืบไปถึงรุ่นลูกหลาน ทั้งนี้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และเชื่อมโยงชาวบ้านในพื้นที่ มีการพบปะพูดคุยและร่วมแก้ปัญหาในชุมชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดเครือข่ายชุมชนเชื่อมโยงกับสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา โดยสถาบันฯ กำหนดให้มีกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนตามภารกิจซึ่งแสดงถึงความตั้งใจและจริงจังในการรับผิดชอบต่อสังคมและพร้อมสนับสนุนชุมชน ซึ่งการดำเนินงานสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสถาบันฯ ดังแสดงในภาพที่ ๑.๒-๑



ภาพที่ ๑.๒-๑ การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน