

คำนำ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา เป็นหน่วยงานหลักด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีภารกิจหลักด้านการศึกษา วิจัย อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนาและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ โดยมุ่งสร้างความตระหนักในคุณค่าและความภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น อีกทั้งยังมุ่งสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐ และเอกชนโดยเชื่อมโยงกับงานด้านศิลปวัฒนธรรมกับการเรียนรู้ ตลอดจนเป็นแหล่งบริการสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมให้แก่ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะชุมชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองภารกิจดังกล่าว สถาบันฯ จึงให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร เพื่อก้าวไปสู่ “สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์” และนำระบบประกันคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และบรรลุเป้าหมาย

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา จึงได้จัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ครอบคลุมการดำเนินงาน ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ทั้งนี้สถาบันฯ ได้นำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ มาปรับปรุง พัฒนาและสร้างกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้บริหารสถาบันฯ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ และบุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพ และได้ร่วมมือ ร่วมใจกันจัดทำรายงานประจำปีการประกันคุณภาพตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ จนสำเร็จตามเป้าหมาย



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมล คงทอง)

ผู้อำนวยการสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

กรกฎาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข-ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
โครงร่างองค์กร	
๑. ลักษณะองค์กร	๑-๑๖
๒. สภาพการณ์ขององค์กร	๑๗-๒๒
หมวด ๑ การนำองค์กร	
๑.๑ การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	๒๓-๒๗
๑.๒ การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	๒๗-๓๒
หมวด ๒ การวางแผนเชิงกลยุทธ์	
๒.๑ การจัดทำกลยุทธ์	๓๓-๔๒
๒.๒ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	๔๒-๔๕
หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้า	
๓.๑ เสียงของลูกค้า	๔๖-๔๘
๓.๒ ความผูกพันของลูกค้า	๔๘-๕๓
หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	๕๔-๕๘
๔.๒ การจัดการสารสนเทศ ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ	๕๘-๖๔
หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร	
๕.๑ สภาพแวดล้อมของบุคลากร	๖๕-๗๒
๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร	๗๒-๙๔

หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

๖.๑ ระบบงาน

๙๕-๑๐๐

๖.๒ กระบวนการทำงาน

๑๐๐-๑๑๒

หมวด ๗ ผลลัพธ์

๗.๑ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์และกระบวนการ

๑๑๓-๑๒๑

๗.๒ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

๑๒๑-๑๒๔

๗.๓ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

๑๒๔-๑๓๐

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

๑๓๐-๑๓๒

๗.๕ ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

๑๓๒-๑๓๖

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑-๑	ผลิตภัณฑ์/บริการ	๑
๑-๒	บุคลากรกลุ่มผู้บริหาร	๕
๑-๓	จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง	๕
๑-๔	จำนวนบุคลากรและภาระงาน	๖
๑-๕	สภาพแวดล้อมและข้อกำหนด/เกณฑ์	๘
๑-๖	ผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวังและแนวทางการสื่อสาร	๑๑
๑-๗	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๓
๑-๘	ผู้ส่งมอบและพันธมิตร	๑๔
๑-๙	คู่แข่ง ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบันและปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ	๑๗
๑-๑๐	ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จ	๑๙
๑.๑-๑	ช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒๕
๑.๒-๑	การดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบเชิงลบของผลิตภัณฑ์/บริการ	๒๙
๒.๑-๑	กระบวนการ ปัจจัยนำเข้าในการพัฒนายุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์	๓๗
๒.๑-๒	ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์หลัก วัตถุประสงค์หลักและกำหนดเวลา	๓๘
๔.๑-๑	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ	๕๗
๕.๒-๑	แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล	๗๕
๕.๒-๒	โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของสถาบันฯ	๗๖
๕.๒-๓	องค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยกรรมการชุดที่ ๑	๗๘
๕.๒-๔	ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	๘๑
๕.๒-๕	การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการพัฒนา	๘๕
๕.๒-๖	องค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกรรมการชุดที่ ๒	๙๐
๕.๒-๗	แผนการเตรียมบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ	๙๔
๖.๑-๑	ระบบงาน ข้อกำหนดของระบบงานและตัวชี้วัด	๙๖
๖.๒-๑	ข้อกำหนดและตัวชี้วัดกระบวนการ	๑๐๔
๖.๒-๒	แผนการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพ	๑๐๙
๖.๒-๓	ขั้นตอนการปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงาน	๑๑๒

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑-๑	โครงสร้างองค์กร	๑๐
๑.๒-๑	การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน	๓๒
๒.๑-๑	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา	๓๔
๓.๑-๑	วิธีการสนับสนุนให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ของสถาบันฯ	๕๐
๓.๒-๑	ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๕๓
๔.๑-๑	ระบบการจัดการสารสนเทศ	๕๙
๔.๒-๑	ระบบงานฐานข้อมูล	๖๐
๔.๓-๑	ระบบงาน website	๖๑
๔.๔-๑	ระบบคอมพิวเตอร์	๖๓
๕.๑-๑	การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรสถาบันฯ	๖๗
๕.๒-๑	ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)	๙๑
๕.๒-๒	ระบบพัฒนาทางก้าวหน้าในสายอาชีพ	๙๓
๖.๑-๑	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน	๙๘
๖.๒-๑	ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการทำงาน	๑๐๓
๖.๒-๒	วงจร PDCA กับการปรับปรุงกระบวนการ	๑๐๗
๗.๑-๑	ผลการดำเนินงานด้านแหล่งเรียนรู้	๑๑๔
๗.๑-๒	ผลการดำเนินงานด้านโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	๑๑๕
๗.๑-๓	ผลการดำเนินงานด้านโครงการ/กิจกรรมด้านบริการวิชาการ	๑๑๖
๗.๑-๔	ผลการดำเนินงานด้านโครงการวิจัยทางด้านวัฒนธรรมที่ได้รับทุน	๑๑๖
๗.๑-๕	ผลการดำเนินงานด้านวิจัยทางด้านวัฒนธรรมที่แล้วเสร็จ	๑๑๗
๗.๑-๖	ผลการดำเนินงานด้านวิจัยทางด้านวัฒนธรรมที่เผยแพร่สู่สังคม	๑๑๗
๗.๑-๗	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนสื่อและทรัพยากรสารสนเทศด้านวัฒนธรรมที่เผยแพร่สู่สังคม	๑๑๘

๗.๑-๘	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนโครงการและกิจกรรมที่ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทาง ด้านวัฒนธรรม	๑๑๙
๗.๑-๙	ผลการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงและทบทวนเพื่อเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	๑๒๐
๗.๑-๑๐	ผลการดำเนินงานด้านช่องทางประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมงานทางวัฒนธรรม	๑๒๐
๗.๒-๑	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนผู้เข้ารับบริการ	๑๒๒
๗.๒-๒	ผลการดำเนินงานด้านร้อยละของระดับความผูกพันของผู้รับบริการ	๑๒๓
๗.๓-๑	ผลการดำเนินงานด้านร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะวิชาชีพ	๑๒๕
๗.๓-๒	ผลการดำเนินงานด้านร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาขององค์กร	๑๒๕
๗.๓-๓	ผลการดำเนินงานด้านผลการประเมินความพึงพอใจและผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	๑๒๖
๗.๓-๔	ผลการดำเนินงานจำนวนครั้งของบุคลากรที่ให้บริการวิชาการ	๑๒๗
๗.๓-๕	ผลการดำเนินงานด้านการประเมินความดีความชอบของบุคลากรระดับดีเด่น	๑๒๘
๗.๓-๖	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนบุคลากรที่ระดับการศึกษาสูงขึ้น	๑๒๙
๗.๓-๗	ผลการดำเนินงานด้านดัชนีชี้วัดความสุขของบุคลากร	๑๓๐
๗.๔-๑	ผลการดำเนินงานด้านมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงฯ	๑๓๑
๗.๕-๑	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนเงินรายรับจากเงินงบประมาณแผ่นดิน	๑๓๓
๗.๕-๒	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนเงินรายรับจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย	๑๓๓
๗.๕-๓	ผลการดำเนินงานด้านจำนวนเงินรายได้สะสมของสถาบันฯ	๑๓๔
๗.๕-๔	ผลการดำเนินงานด้านมีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย ฯ	๑๓๕
๗.๕-๕	ผลการดำเนินงานด้านจัดกิจกรรม Road Show เพื่อเข้าถึงลูกค้า	๑๓๕
๗.๕-๖	ผลการดำเนินงานด้านจัดให้มีสื่อและทรัพยากรสารสนเทศด้านวัฒนธรรมฯ	๑๓๖

อภิธานศัพท์และคำย่อ

คำศัพท์	คำอธิบาย
มหาวิทยาลัยฯ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถาบันฯ	สถาบันพัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา
ADLI	หลักการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
Best Practice	วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
CSI	ดัชนีชี้วัดความพอใจของลูกค้า
KM	การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
KPI	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก
PDCA	วงจรการบริหารงานคุณภาพ (P=Plan, D=Do, C=Check, A=Action)
SAR	Self Assessment Report
SWOT	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ
TQA	รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award)
TOR	ข้อตกลงภาระงาน
MOU	บันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding)
6W1H	หลักการบริหารจัดการ (Who, What, When, Why, Whom, How)
CULTURE	ค่านิยม C = Creating การสร้างสรรค์ผลงาน U = Unity ความเป็นหนึ่งเดียว ในองค์กร L = Learning together การเรียนรู้ร่วมกัน T= Team work การ ทำงานร่วมกัน U = Utilitarianism มุ่งให้ได้ประโยชน์ R = Reliable ไว้วางใจได้ E = Equity ความเสมอภาค