

## โครงการ สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

### ลักษณะองค์กร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เดิมชื่อว่า “ศูนย์การศึกษาเกี่ยวกับภาคใต้” เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ปี พ.ศ.๒๕๒๒ เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทำหน้าที่ศึกษา ค้นคว้า วิจัย การส่งเสริม สนับสนุน การอนุรักษ์ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชนภาคใต้

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ได้รับพระทานนามสถาบันจากพระนามของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ และประกาศจัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๔๕ ให้เป็นส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีภารกิจหลักคือการศึกษาวิจัย อนุรักษ์ พัฒนาและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ โดยมุ่งสร้างความตระหนักในคุณค่าและความภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น อีกทั้งยังมุ่งสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเชื่อมโยงงานด้านวัฒนธรรมกับการเรียนรู้ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมให้กับนักเรียน นักศึกษา และบุคลากรทั่วไป โดยเฉพาะชุมชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

#### ๑ ก (๑) ผลិតภัณฑ์

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตามพันธกิจที่สำคัญในด้านการบริการวิชาการด้านวัฒนธรรมให้ผู้รับบริการ รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑-๑

#### ตารางที่ ๑-๑ ผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลิตภัณฑ์ /บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ / กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ ต่อความสำเร็จขององค์กร
<b>๑. บริการวิชาการด้านวัฒนธรรม</b>		
๑.๑ บริการสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม	- ให้บริการข้อมูล และแหล่งเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี พิพิธภัณฑ์เรือนอำนวยการโทพระยาพิบูลพิทยาพรรค หอวัฒนธรรมภาคใต้ หอศิลป์ ห้องอินโดนีเซีย ห้องกัลยาณิวัฒนา ห้องศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรม และนิทรรศการอาเซียน	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความพร้อมในการให้บริการข้อมูล และแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

ผลิตภัณฑ์/บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ / กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ ต่อความสำเร็จขององค์กร
๑.๒ จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุม สัมมนา ค่ายเยาวชน ให้กับ บุคคลทั่วไป/ผู้สนใจ นักเรียน นักศึกษาและเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อการบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- ร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อการบริการวิชาการทางด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้เข้าร่วมในแต่ละกิจกรรม/โครงการ</li> <li>- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมในแต่ละกิจกรรม/โครงการ</li> <li>- จำนวนเครือข่ายและพันธมิตร</li> </ul>
๑.๓ การศึกษาวิจัย/เสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง จัดกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาชุมชน วิเคราะห์ วิจัย</li> <li>- จัดอบรมให้ความรู้ ศึกษาดูงาน และจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>- จัดตั้งกลุ่มเพื่อส่งเสริมพัฒนาอาชีพ/รายได้ จัดตั้งกลุ่มเยาวชน</li> <li>- นิเทศและติดตาม พบปะกลุ่ม และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผลงานวิจัยที่ออกสู่สังคม</li> <li>- จำนวนกิจกรรมที่จัด</li> <li>- จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ</li> </ul>
๑.๔ การให้คำปรึกษา/วิทยากร/อาจารย์พิเศษ/คณะทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษา แนะนำ เป็นวิทยากร เป็นอาจารย์พิเศษ</li> <li>- ร่วมเป็นคณะทำงานในกิจกรรม/โครงการ และผู้ร่วมวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้เข้ารับบริการ</li> <li>- จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ</li> </ul>
๑.๕ การจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป (๑๑๗-๑๑๒ ภูมิปัญญาในการดำเนินชีวิต)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นอาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป ๑๑๗-๑๑๒ ภูมิปัญญาการดำเนินชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียน</li> <li>- ความพึงพอใจและความสำเร็จของนักศึกษา</li> </ul>
๑.๖ เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรมผ่านสื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/และสื่ออื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้เข้ารับบริการ</li> <li>- จำนวนสื่อต่างๆ</li> <li>- จำนวนเครือข่าย/พันธมิตรที่ร่วมมือ</li> </ul>

ผลิตภัณฑ์/บริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ / กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ ต่อความสำเร็จขององค์กร
<b>๒. สนับสนุนการบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม</b>		
๒.๑ บริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการห้องประชุม	- ให้บริการสถานที่จัดกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม - ให้บริการห้องประชุม	- จำนวนผู้เข้ารับบริการ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### ๑ ก (๒) วิสัยทัศน์และพันธกิจ

- **ปณิธาน** ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง “ Our Soul is for the Benefit of Mankind ”
- **วิสัยทัศน์** สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- **พันธกิจ**
  ๑. เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์
  ๒. สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต
  ๓. สร้างองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมโดยมีวิจัยเป็นฐาน
  ๔. ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรมสู่สังคม
  ๕. สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- **วัฒนธรรมองค์กร** ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- **ค่านิยม** CULTURE
  - C = Creating การสร้างสรรค์ผลงาน U = Unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร
  - L = Learning together การเรียนรู้ร่วมกัน T= Team work การทำงานร่วมกัน
  - U = Utilitarianism มุ่งให้ได้สรรพประโยชน์ R = Reliable ไว้วางใจได้
  - E = Equity ความเสมอภาค
- **สมรรถนะหลัก ( Core competencies )**

การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

▪ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

๑. เพิ่มนวัตกรรม อาทิ สื่อออนไลน์ เพื่อเทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์
๒. เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการด้านวัฒนธรรม
๓. เพิ่มงานวิจัยด้านวัฒนธรรมออกสู่สังคม
๔. เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
๕. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

▪ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

๑. ชื่อเสียงที่ดีของสถาบันฯ มีผลงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคและระดับชาติ
๒. บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีศักยภาพและความคล่องตัวสูง
๓. มีเครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ
๔. ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่นและหลากหลาย เนื่องจากสถาบันฯตั้งอยู่ในพื้นที่สังคมพหุวัฒนธรรม
๕. ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านวัฒนธรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย

๑.ก (๓) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีบุคลากรปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของสถาบันฯ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริหาร และบุคลากรฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑-๒ , ๑-๓ , ๑-๔

ตารางที่ ๑-๒ บุคลากรกลุ่มผู้บริหาร

ผู้บริหาร	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่ง
๑. ผู้อำนวยการ	ปริญญาโท	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนาระบบบริหาร	ปริญญาโท	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม	ปริญญาเอก	อาจารย์
๔. หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหาร	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๕. หัวหน้าฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม	ปริญญาโท	นักวิชาการอุดมศึกษา

ตารางที่ ๑-๓ จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง

บุคลากร	จำนวน	วุฒิการศึกษา		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
<b>ฝ่ายสนับสนุนบริหาร</b>				
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	๒	๑	-	๑
- นักวิชาการเงินและบัญชี	๑	๑	-	-
- นักวิชาการศึกษา	๑	๑	-	-
- นักวิชาการอุดมศึกษา	๒	๒	-	-
- พนักงานบริหารทั่วไป	๒	๒	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	<b>๗</b>	<b>-</b>	<b>๑</b>
<b>ฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม</b>				
- นักวิจัย	๔	-	๔	-
- นักวิชาการอุดมศึกษา	๔	๑	๓	-
- นักวิชาการศึกษา	๓	๓	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	<b>๔</b>	<b>๗</b>	<b>-</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๙</b>	<b>๑๑</b>	<b>๗</b>	<b>๑</b>

ตารางที่ ๑-๔ จำนวนบุคลากรและภาระงาน

บุคลากร	ภาระหน้าที่	วุฒิการศึกษา	จำนวน	%
<b>ฝ่ายสนับสนุนบริหาร</b> - งานบริหารและธุรการ - งานคลังและพัสดุ - งานนโยบายและแผน - งานประกันคุณภาพ - งานประชาสัมพันธ์ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ - งานวิเทศสัมพันธ์ - งานบริการและผลิตสื่อ - โสตทัศนูปกรณ์	ดูแลงานต่างๆตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของสถาบันฯให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	ปริญญาตรี/ ปริญญาเอก	๘	๔๒.๑๑
<b>ฝ่ายวิจัย พัฒนา และส่งเสริมวัฒนธรรม</b> - งานประสานวิจัย - งานศึกษาวิจัย - งานข้อมูลทางวัฒนธรรม - งานทะเบียนและคลังวัตถุ - งานอนุรักษ์ /สงวนรักษาวัตถุ - งานบริการวิชาการแก่สังคม - งานจัดแสดงข้อมูลวัฒนธรรม - งานจัดแสดงศิลปะร่วมสมัย - งานจัดการเรียนการสอน	ศึกษาวิจัยงานทางด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และจัดทำเอกสารข้อมูลทางวัฒนธรรมเพื่อการค้นคว้าจัดทำทะเบียนและคลังวัตถุ อนุรักษ์ และสงวนรักษาวัตถุ บริการวิชาการแก่สังคม จัดแสดงข้อมูลทางวัฒนธรรม การจัดแสดงศิลปะร่วมสมัย	ปริญญาตรี/ ปริญญาโท	๑๑	๕๗.๘๙
<b>รวม</b>			<b>๑๙</b>	<b>๑๐๐</b>

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ และสำนึกในภารกิจของสถาบันฯคือ การให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน และรับผิดชอบงาน มีการมอบหมายงาน และกระจายงานตามความรู้ความสามารถ การได้รับคำชมเชยเมื่อทำผลงานได้ดี มีความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับมอบหมายงานที่ยากและท้าทายความรู้ความสามารถ เป็นต้น มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น Birthday Gift กิจกรรมวันปีใหม่ เป็นต้น การได้รับค่าตอบแทน

และสวัสดิการต่างๆจากหน่วยงาน เช่น เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ.) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร.) เงินรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องาน

#### ๑.ก (๔) สินทรัพย์

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการปฏิบัติงานและการให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เพียงพอต่อความต้องการรายละเอียดดังนี้

##### ▪ อาคารสถานที่

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีอาคารสถานที่จำนวน ๓ อาคาร ดังนี้

๑. อาคารหอศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ ประกอบด้วย หอศิลป์ภาคใต้ และหอวัฒนธรรมภาคใต้และเป็นที่ตั้งของห้องกัลยาณิวัฒนา ห้องอินโดนีเซียศึกษา มุมอาเซียน ห้องศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรม และสำนักงานบริหารจัดการของสถาบันฯ

๒. อาคารพิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี

๓. อาคารพิพิธภัณฑ์เรือนอามาศยโศภระยาพิบูลพิทยาพรค

##### ▪ อุปกรณ์/วัสดุสำนักงาน

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนามีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และให้บริการอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ อัตราส่วนคอมพิวเตอร์ต่อบุคคลเท่ากับ ๑ : ๑ มีกล้องวิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง ห้องประชุม ฯลฯ

##### ▪ เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

๑. ระบบเครือข่ายสารสนเทศ (Internet) ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีเว็บไซต์สำหรับเข้าเยี่ยมชม และติดต่อโดยตรงคือ [www.culture.pn.psu.ac.th](http://www.culture.pn.psu.ac.th) มีระบบการสืบค้นฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม และมีบริการนวัตกรรมสื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น

๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document ; MIS-DSS /intranet /e-mail /facebook) มีระบบโทรศัพท์สำหรับติดต่อกับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย มีระบบโทรสาร (Fax) และมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดตามจุดต่างๆ เพื่อความปลอดภัยแก่บุคลากรและผู้รับบริการ

##### ▪ สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ห้องทำงาน ห้องประชุม

๒. ทางลาด ห้องน้ำ (ชาย-หญิง , ผู้พิการ) สถานที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์  
๓. ที่พักรับรอง

#### ๑.ก (๕) กฎระเบียบข้อบังคับ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนาดำเนินงานภายใต้กฎหมาย กฎข้อบังคับ และกฎระเบียบที่สำคัญ ดังนี้

#### ตารางที่ ๑-๕ สภาพแวดล้อมและข้อกำหนด /เกณฑ์

สภาพแวดล้อม	ข้อกำหนด/เกณฑ์
๑. ด้านการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติกฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน พนักงานของรัฐ</li> <li>- ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย</li> <li>- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.๒๕๒๒</li> </ul>
๒. ด้านรับรองระบบงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อบังคับ ระเบียบ การรับรองคุณภาพโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา</li> <li>- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย</li> </ul>
๓. ด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระเบียบการเงินและงบประมาณของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง</li> <li>- ระเบียบการพัสดุของสำนักนายกรัฐมนตรี</li> <li>- ระเบียบเงินรายได้มหาวิทยาลัยว่าด้วยการเงินและงบประมาณ</li> </ul>
๔. ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงแรงงาน</li> </ul>
๕. ด้านสิทธิประโยชน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สวัสดิการข้าราชการ</li> <li>- กองทุน กบข.</li> <li>- กองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</li> <li>- ประกันสังคม</li> <li>- กองทุนเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ</li> <li>- กองทุนเลี้ยงชีพพนักงาน</li> </ul>



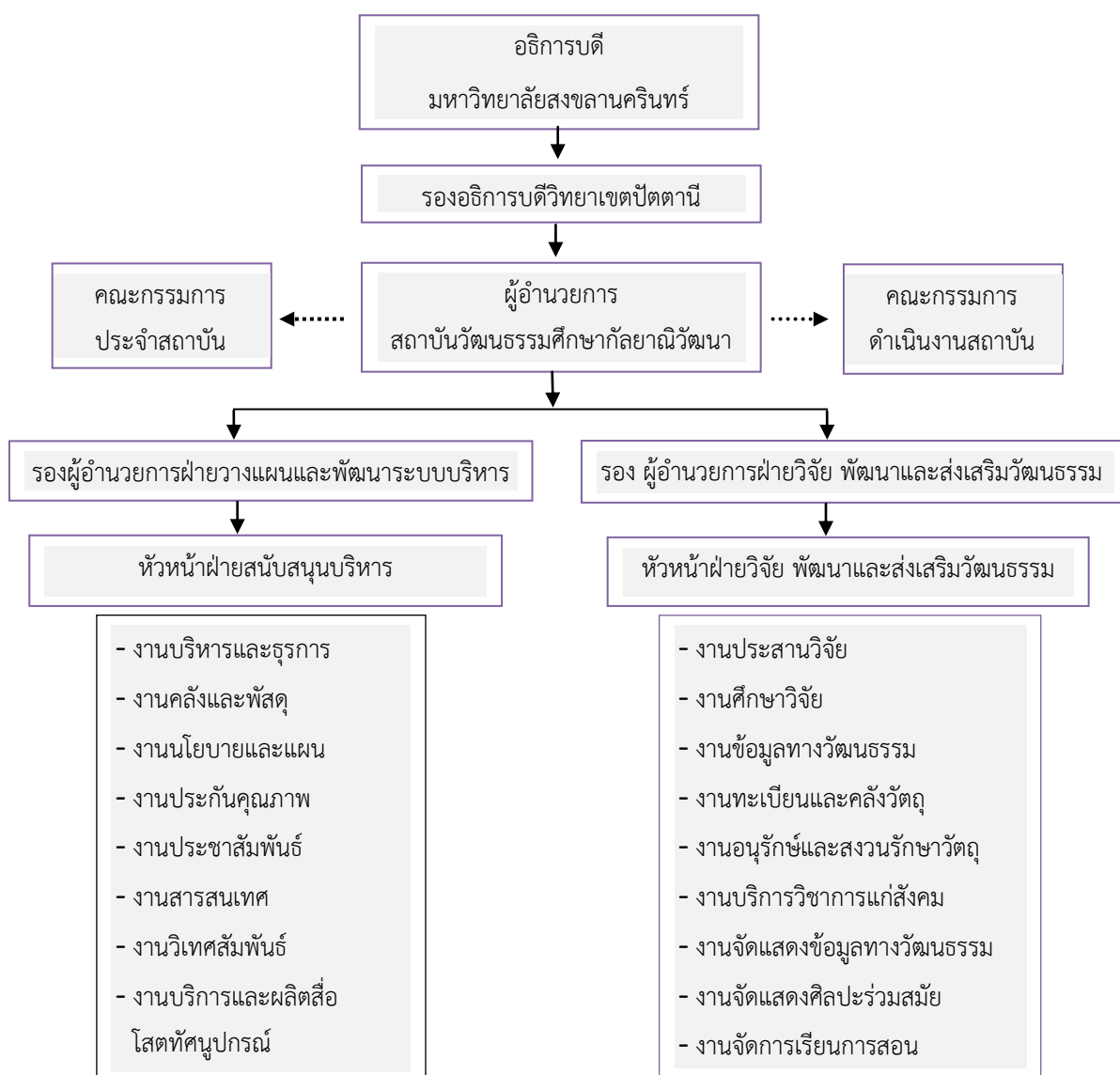
## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

### ๑.ข (๑) โครงสร้างองค์กร

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา จัดโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยใช้ระบบธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯ และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงานของสถาบันฯ โดยมีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการเป็นคณะผู้บริหาร รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง

ผู้อำนวยการทำหน้าที่บังคับบัญชา สั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีรองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนาระบบบริหาร และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลงานฝ่ายต่างๆ มีหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหารและหัวหน้าฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นผู้รับมอบนโยบายมาปฏิบัติงาน โดยมีการกระจายงานไปยังบุคลากรของสถาบันฯ ฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริหาร มีงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานประกันคุณภาพ งานประชาสัมพันธ์ งานสารสนเทศ งานวิเทศสัมพันธ์ งานบริการและผลิตสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ส่วนฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม มีงานประสานวิจัย งานศึกษาวิจัย งานข้อมูลทางวัฒนธรรม งานทะเบียนและคลังวัตถุ งานอนุรักษ์และสงวนรักษาวัตถุ งานบริการวิชาการแก่สังคม งานจัดแสดงข้อมูลทางวัฒนธรรม รายละเอียดแสดงในภาพที่ ๑-๑

ภาพที่ ๑-๑ โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับตนเองที่ดี



## ๑ ข (๒) ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มุ่งเน้นให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการ ความต้องการ และความคาดหวังที่สำคัญต่อการบริการ ตลอดจนแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน รายละเอียดดังนี้

## ตารางที่ ๑-๖ ผลลัพธ์/บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวัง และแนวทางการสื่อสาร

ผลิตภัณฑ์/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร ระหว่างกัน
<b>๑. บริการวิชาการด้านวัฒนธรรม</b>			
๑.๑ บริการ สารสนเทศและ แหล่งเรียนรู้ทาง วัฒนธรรม	๑. บุคคลภายใน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์และ บุคลากรมหาวิทยาลัย) ๒. บุคคลภายนอก(บุคคล ทั่วไป/ผู้สนใจ) ๓. หน่วยงานภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย ๔. เครือข่าย/ชุมชน/ปราชญ์ ท้องถิ่นและศิลปินสาขา ต่างๆ และบุคคลใน ประเทศเพื่อนบ้าน	๑. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อเพื่อรับบริการ ๒. ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ๓. ได้รับข้อมูล/องค์ความรู้ ทางวัฒนธรรมที่ถูกต้อง ๔. ได้ข้อมูลที่ต้องการ สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. จดหมายข่าว/สิ่งพิมพ์ ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๕. การเผยแพร่บนเว็บไซต์ ๖. ประชาสัมพันธ์/ แผ่นพับ
๑.๒ จัดกิจกรรม/ โครงการ อบรม ประชุม สัมมนา ค่ายเยาวชน ให้กับ บุคคลทั่วไป/ ผู้สนใจ นักเรียน นักศึกษาและ เยาวชน	๑. บุคคลภายใน (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์และ บุคลากรมหาวิทยาลัย) ๒. บุคคลภายนอก (บุคคล ทั่วไป/ผู้สนใจ) ๓. หน่วยงานภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย ๔. เครือข่าย/ชุมชน	๑. ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและนำไป ประยุกต์ใช้ได้ ในชีวิตประจำวัน ๒. ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ๓. ความภาคภูมิใจในศิลปะ และวัฒนธรรมซึ่งเป็น เอกลักษณ์ของชาติ	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. จดหมายข่าว/สิ่งพิมพ์ ๔. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ๕. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
๑.๓ การศึกษาวิจัย /เสริมสร้างชุมชน เข้มแข็ง จัด กิจกรรมเพื่อการ อนุรักษ์ศิลปะและ วัฒนธรรม	๑. ชุมชน ๒. หน่วยงานภาครัฐและ เอกชน	๑. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ต่อชุมชน ๒. แก้ปัญหาและพัฒนาให้ ชุมชนยั่งยืน ๓. เสริมสร้างเอกลักษณ์และ วัฒนธรรมอันดีงาม	๑. โทรศัพท์/โทรสาร ๒. พบปะพูดคุย /ลงพื้นที่ ๓. หนังสือราชการ ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผลิตภัณฑ์/บริการ	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/	แนวทางและวิธีการสื่อสาร
------------------	-------------------	--------------	-------------------------

		ความคาดหวัง	ระหว่างกัน
๑.๔ ให้คำปรึกษา วิทยากร/อาจารย์ พิเศษ/คณะทำงาน	๑. บุคคลทั่วไป/ผู้สนใจ ๒. เครือข่าย/ชุมชน ๓. หน่วยงานภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย	๑. ได้รับองค์ความรู้ทางด้าน วัฒนธรรมที่ถูกต้อง ตรงกับ ความต้องการ ๒. การให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานและเต็มใจ ให้บริการ	๑. โทรศัพท์/โทรสาร ๒. หนังสือราชการ ๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
๑.๕ การจัดการ เรียนการสอนวิชา การศึกษาทั่วไป	๑. คณะ/หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย ๒. นักศึกษา	๑. ได้รับองค์ความรู้ทางด้าน วัฒนธรรมที่ถูกต้อง ๒. คาดหวังให้นักศึกษา ตระหนักรู้และภาคภูมิใจใน วัฒนธรรมของชาติ	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๔. ประชุม/พบปะพูดคุย
๑.๖ เผยแพร่และ ถ่ายทอดองค์ ความรู้ด้านศิลปะ และวัฒนธรรม	๑. บุคคลทั่วไป/ผู้สนใจ ๒. หน่วยงานภาครัฐและ เอกชน	๑. ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ เกี่ยวกับสถาบันฯ ๒. ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ที่มีคุณค่าและเป็น ประโยชน์	๑. การออกอากาศทางวิทยุ ๒. การเผยแพร่บนเว็บไซต์ ๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๔. จดหมายข่าว/สิ่งพิมพ์
<b>๒. สนับสนุนการบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม</b>			
๒.๑ บริการ สถานที่จัดแสดง งานศิลปะ และวัฒนธรรมและ บริการห้องประชุม	๑. หน่วยงานภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย	๑. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน และได้รับบริการที่ดี ๒. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และทันสมัย บริการ ที่ดี มีระบบอินเทอร์เน็ต	๑. โทรศัพท์/โทรสาร ๒. หนังสือราชการ ๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๔. ประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ

ตารางที่ ๑-๗ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
๑. มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	- พันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของมหาวิทยาลัย
๒. สถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการและ หน่วยงานเอกชนที่ ผู้รับบริการสังกัด	- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการใช้บริการ - คาดหวังให้นักเรียน นักศึกษามีความรัก ความภาคภูมิใจศิลปวัฒนธรรมของชาติ - คาดหวังให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนา และมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในองค์กร
๓. เครือข่ายความร่วมมือ	- เกิดความร่วมมือ พึ่งพากัน และเกิดการพัฒนางานด้านวัฒนธรรมให้บรรลุ เป้าหมายร่วมกัน - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีขององค์กร
๔. หน่วยงานภาครัฐที่มี พันธกิจเกี่ยวกับบริการ วิชาการด้านวัฒนธรรม	- การสร้างเครือข่ายการบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม - การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร อาคารสถานที่ ร่วมกันในการให้บริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม
๕. หน่วยงานภาครัฐและ เอกชนที่ให้ทุนสนับสนุน	- ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงในทางบวก
๖. ชุมชน	- ข้อมูล/องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน - แก้ปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน - เสริมสร้างเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันดีงามให้กับชุมชน
๗. สถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ.ปัตตานี	- ต้องการรายการวิทยุที่สร้างสรรค์ น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง - บทความวิทยุที่ออกอากาศน่าสนใจ ทันสมัย ทันการออกอากาศของสถานี
๘. บุคลากรในหน่วยงาน / องค์กร	- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร - มีเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงาน - สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

#### ๑ ข (๓) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา  
รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๑-๘

ตารางที่ ๑-๘ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
<b>ผู้ส่งมอบและพันธมิตร</b>			
๑. เครือข่ายและ ชุมชนด้านทำนุ บำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม	๑. การส่งต่อผลิตภัณฑ์และ บริการด้านทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ๕. เว็บไซต์/อีเมล	๑. ร่วมกันวางแผนการให้ บริการทางด้านศิลปะและ วัฒนธรรม ๒. ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
๒. หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ	๑. การส่งมอบผลิตภัณฑ์และ บริการด้านทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ๒. การประสานความร่วมมือ ในการจัดหาเครือข่ายด้าน ทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรมในพื้นที่ภาคใต้	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ๕. เว็บไซต์/อีเมล	๑. ประสานความร่วมมือในการ ให้บริการทางด้านศิลปะและ วัฒนธรรม ๒. กำหนดแนวปฏิบัติภายใต้ข้อตกลง ร่วมกัน
<b>คู่ความร่วมมือ : หน่วยงานภายใน</b>			
๑. มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	๑. ยุทธศาสตร์ด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ๒. การใช้จ่ายเงินงบประมาณ แผ่นดินและงบประมาณ เงินรายได้	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ๕. เว็บไซต์/อีเมล	๑. การวางแผนการให้บริการของ สถาบันฯที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ๒. กำหนดแนวปฏิบัติ / การวางแผนงบประมาณ การตั้งงบประมาณและการเบิกจ่าย งบประมาณ
๒. คณะ/สถาบัน สำนัก/ศูนย์ ใน มหาวิทยาลัย	๑. กิจกรรม/โครงการทำนุ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม	๑. พัฒนากิจกรรม/โครงการที่ ตอบสนองความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
๓. ศูนย์ คอมพิวเตอร์ วิทยาเขตปัตตานี	๑. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม	๑. การวางแผนจัดการระบบเครือข่าย
๔. สถาบันวิทยุ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	๑. ออกอากาศรายการวิทยุ “รักษัวัฒนธรรม” ๒. รับฟังเสียงสะท้อนจาก ผู้รับฟังรายการ /สะท้อน กลับมายังผู้จัดทำรายการ และร่วมประเมินรายการ	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ปรับปรุงรายการให้น่าสนใจตาม เสียงสะท้อนของผู้ฟังรายการ ๒. วางแผนการจัดทำรายการเพื่อ ออกอากาศทางสถานี
<b>คู่ความร่วมมือ : หน่วยงานภายนอก</b>			
๑. หอศิลป์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร	๑. การจัดแสดงนิทรรศการ ศิลปกรรมร่วมสมัย (ศิลปกรรมแห่งชาติ ศิลปิน รุ่นเยาว์)	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ร่วมกันวางแผนจัด นิทรรศการศิลปกรรมร่วมสมัย ๒. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน
๒. สถาบัน พิพิธภัณฑ์ การเรียนรู้ แห่งชาติ (สพร.)	๑. โครงการ Museum Family “กอและแกระรอย” ณ มิวเซียมสยาม และ จังหวัดภูเก็ต	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ร่วมกันวางแผนจัดแสดงด้าน ศิลปะและวัฒนธรรม ๒. ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
๓. สำนัก วัฒนธรรม มหาวิทยาลัย ขอนแก่น	๑. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ประสบการณ์ด้านการ บริหาร งานด้านวัฒนธรรม ๒. การแลกเปลี่ยนบุคลากร ๓. การจัดกิจกรรม/โครงการ ด้านศิลปวัฒนธรรมร่วมกัน	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม/ โครงการบริการวิชาการด้าน วัฒนธรรม ๒. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
๔. บริษัทโตชิบา ประเทศไทย จำกัด	๑. การจัดแสดงนิทรรศการ ศิลปกรรมนำสิ่งที่ดีที่สุดชีวิต	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ร่วมกันวางแผนจัดนิทรรศการ ศิลปกรรมนำสิ่งที่ดีที่สุดชีวิต ๒. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน
๕. กลุ่มเครือข่าย ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ราชภัฏ ๗ สถาบัน)	๑. โครงการมหกรรม ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ระดับชาติ ๒. โครงการวัฒนธรรมสัญจร หมายเหตุ : ม.ราชภัฏเพชรบุรี เทพสตรี กาญจนบุรี รำไพพรรณี กำแพงเพชร ราชนครินทร์ สงขลา บุรีรัมย์	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. การพบปะพูดคุย ๕. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ร่วมกันวางแผนจัดการแสดง ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านระดับชาติ ๒. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน
๖. กลุ่มเครือข่าย งานวิจัยแห่งชาติ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏ ๕ แห่ง และมหาวิทยาลัย อื่นๆ ๓ แห่ง)	๑. โครงการประชุมวิจัย นานาชาติ (The International Conference on Arts and Culture in Creative Economy) หมายเหตุ : ม.ราชภัฏรำไพพรรณี พระนคร นครสวรรค์ กาญจนบุรี นครปฐม และ ม.มหาสารคาม ม.สุโขทัย ธรรมาธิราช และวิทยาลัย ราชพฤกษ์	๑. หนังสือราชการ ๒. โทรศัพท์/โทรสาร ๓. การประชุม ๔. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	๑. ร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม การนำเสนอผลงานวิจัยด้านศิลปะ และวัฒนธรรมระดับนานาชาติ ๒. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน



## ๒. สภาพการณ์ขององค์กร :

## ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

## ๒ ก. (๑) ลำดับในการแข่งขัน

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนามีคู่แข่งและคู่แข่งที่เป็นหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆในพื้นที่ภาคใต้และภูมิภาคอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานซึ่งสถาบันฯ คัดเลือกเพื่อเป็นคู่แข่ง/คู่แข่งแล้ว ลำดับของหน่วยงานปรากฏดังนี้ (๑) สถาบันทักษิณคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒) อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (๓) สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเมื่อได้เปรียบเทียบกับหน่วยงานทั้ง ๓ แล้ว สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในอันดับที่ ๔ นอกจากนี้สถาบันฯ ได้เลือกสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นคู่แข่งด้านมุ่งเน้นบุคลากร รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑-๙

## ตารางที่ ๑-๙ คู่เทียบ ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบัน และปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

รายการ	การบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม	ปัจจัยในการบริการและ ถ่ายทอดองค์ความรู้
คู่แข่ง/คู่แข่ง	๑. คณะ /สำนัก /ศูนย์ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยเช่น ศูนย์ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม วิทยาเขตหาดใหญ่ ๒. หน่วยงานภายนอก และสถาบันการศึกษา อื่นๆ เช่น สถาบันทักษิณคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ อาศรมวัฒนธรรม วลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น	๑. การบริการด้านศิลปวัฒนธรรม มีความโดดเด่น มีเอกลักษณ์และมีความหลากหลาย ๒. การให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ๓. มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย
ประเด็นการแข่งขัน	๑. มีสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่มีภารกิจด้านการ บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมใน ลักษณะเดียวกันกับสถาบันฯ	๑. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการด้าน วัฒนธรรมมาเป็นเวลานาน มีชื่อเสียงดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคและ ระดับชาติ

รายการ	การบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม	ปัจจัยในการบริการและ ถ่ายทอดองค์ความรู้
ผลการดำเนินงาน ปัจจุบัน	๑. สถาบันฯมีเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น ๒. อาคารสถานที่มีความพร้อม กว้างขวาง สามารถรองรับการจัดแสดงงานนิทรรศการ และกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมขนาดใหญ่ ๓. การให้บริการในรูปแบบ Digital Museum มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและทันสมัย	๑. มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรม ๒. มีการสร้างกลุ่มลูกค้า และการรักษาฐานลูกค้าเดิม ๓. มีการพัฒนา IT อย่างต่อเนื่อง
ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ	๑. ชื่อเสียงที่ดีของสถาบันฯ มีผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งระดับภูมิภาคและระดับชาติ ๒. การบริการที่ดี มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ๓. บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีศักยภาพและความคล่องตัวสูง ๔. ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่นและหลากหลาย ๕. ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านวัฒนธรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย ๖. การบริการโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ๗. มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ ๘. มีการควบคุมภายในเพื่อรักษาคุณภาพ	๑. มีการบริการที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ๒. มีการควบคุมภายใน ๓. บุคลากรมีความรู้ความสามารถและเต็มใจให้บริการ ๔. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ๕. มีความร่วมมือ/เครือข่ายในการให้บริการที่เข้มแข็ง

## ๒ ก (๒) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของสถาบันฯ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีผลต่อสถานะการแข่งขันของสถาบันฯ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑-๑๐

## ตารางที่ ๑-๑๐ ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จ

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการแข่งขัน
๑. งานบริการวิชาการด้าน วัฒนธรรม ๑.๑ ปัจจัยภายใน	๑. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ทักษะคิดและค่านิยมของบุคลากร ๒. การเพิ่มจำนวนกิจกรรม/โครงการและงบประมาณ ๓. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ ๔. การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและทันสมัย
๑.๒ ปัจจัยภายนอก	๑. ความเชื่อมั่นศรัทธา และยอมรับศักยภาพของสถาบันฯ ๒. การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ ๓. การสร้างและขยายความร่วมมือกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
๒. งานสนับสนุนบริการวิชาการ ด้านวัฒนธรรม ๒.๑ ปัจจัยภายใน	๑. การจัดกิจกรรม/โครงการของหน่วยงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ๒. ความร่วมมือจากบุคลากรสถาบันฯมีมากขึ้น
๒.๒ ปัจจัยภายนอก	๑. สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้
๓. งานบริหารจัดการ ๓.๑ ปัจจัยภายใน	๑. การเปลี่ยนแปลงคณะผู้บริหารสถาบันฯ ๒. การปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานของผู้บริหาร ๓. การกำหนดนโยบายของคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ๔. การลาออก /โยกย้ายของบุคลากรสถาบันฯ
๓.๒ ปัจจัยภายนอก	๑. คู่เทียบ/คู่แข่งในหน่วยงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันการศึกษา ต่างๆ ๒. สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้

## ๒ ก (๓) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนามีการแข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสถาบันอุดมศึกษาทั้งในพื้นที่ภาคใต้ และภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบนั้น สถาบันฯได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการเป็นคู่เทียบจำนวน ๓ หน่วยงานคือ (๑) สถาบันทักษิณคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒) ภาควิชาวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และ (๓) สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยสถาบันฯได้ติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานโดยตรง เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและปรับปรุงงาน แต่มีข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูล อันเนื่องมาจากบางหน่วยงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลได้ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกของหน่วยงาน และไม่ได้รับรายงานประจำปีของหน่วยงาน เป็นต้น

## ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

๒ ข ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถสร้างงาน บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมได้ครอบคลุมตามพันธกิจ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

#### ด้านพันธกิจ

๑. เป็นสถาบันที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
๒. การบริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย และมีคุณภาพ
๓. การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
๔. การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
๕. การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล/แหล่งเรียนรู้

#### ด้านปฏิบัติการ

๑. มีความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรมเนื่องจากตั้งอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม
๒. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. มีระบบการติดตามประเมินผลที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ
๔. ใช้ระบบการประกันคุณภาพ PDCA-PaR ในกระบวนการปฏิบัติงาน
๕. มีการสร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

#### ด้านทรัพยากรบุคคล

๑. มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา มีศักยภาพสูงทั้งด้านการวิจัยและการเก็บข้อมูลภาคสนาม
๒. มีความรัก ความสามัคคี และมีความผูกพันต่อองค์กร
๓. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน เสียสละ ทุ่มเทในการทำงาน
๔. มีพลังความคิดสร้างสรรค์ มีการทำงานเป็นทีมและมีจิตบริการ
๕. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๖. มีความสามารถในการสื่อสารภาษามลายูกับผู้คนในท้องถิ่นและประเทศเพื่อนบ้าน

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

๒ ค สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มีแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมทั้งกระบวนการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการสร้างนวัตกรรม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดการเรียนรู้งาน ซึ่งได้กระทำอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

#### ด้านประสิทธิภาพของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

๑. การบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล
๒. การนำแนวทาง PDCA - PaR มาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งระบบ P- Plan หมายถึง การวางแผน D-Do หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผน C - Check หมายถึงการตรวจสอบ การประเมิน A - Act หมายถึง การนำผลการประเมินมาปรับปรุง และ PaR - Participate and Report หมายถึง การมีส่วนร่วมและการรายงาน
๓. การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันฯ
๔. การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากร และเพื่อเตรียมวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. การกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับสูงเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
๖. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ๒ ครั้ง/ปี และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพัฒนางาน
๗. การนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมเพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางวางแผนรองรับการประเมินครั้งต่อไป
๘. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการรับบริการด้านวัฒนธรรมของสถาบันฯ
๙. ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) ผ่านเวที CoP บริการวิชาการ และเวทีสุนทรียสนทนาจับน้ำชา ยามบ่ายเพื่อพัฒนางาน
๑๐. สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลผ่านคณะกรรมการประเมินของสถาบันฯและให้รางวัลผู้ที่มีผลงานดีเด่น
๑๑. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ โดยการจัดประชุมประสานงาน และประสานแผนปฏิบัติงานประจำปี ก่อนการดำเนินงาน

#### ด้านการเรียนรู้ของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

๑. จัดประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯ อย่างน้อย ๑ ครั้ง/ปี จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ อย่างน้อย ๒ ครั้ง /ปี และจัดประชุมบุคลากรสถาบันฯ ๒ เดือน/ครั้ง
๒. จัดกิจกรรมประชุม ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานปีละ ๒ ครั้ง
๓. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนปฏิบัติในหน่วยงานและผ่านระบบเครือข่าย
๔. การจัดเสวนาและกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้รูปแบบของลานวัฒนธรรมร่วมกับหน่วยงานที่มีลักษณะงานเดียวกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องราวทางวัฒนธรรมร่วมกับปราชญ์ชาวบ้าน
๕. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดมความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงงาน อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
๖. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้รูปแบบสุนทรียสนทนา ระดมความคิดเห็นของบุคลากร ข้อเสนอแนะ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันและนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
๗. การใช้ช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
๘. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเอง โดยเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ และนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนาของบุคลากรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างกัน
๙. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม ผ่านวารสารทางวิชาการของมหาวิทยาลัย และวารสารอื่นๆในระดับชาติ
๑๐. มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการ และจาก ผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมเพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางวางแผนรองรับการประเมินในครั้งต่อไป ปีละ ๑ ครั้ง