



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน  
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA)  
ประจำปีการศึกษา2557  
หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วันที่ 23เดือนกันยายนพ.ศ. 2558

---

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- |                              |           |               |
|------------------------------|-----------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ดร.ศิรินทร์ | สุโขโต    | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.นิทัศน์                | เพราแก้ว  | กรรมการ       |
| 3. นางสาวทัศนีย์             | ฤกษ์สโมสร | เลขานุการ     |

# ส่วนที่ 1

## ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

### โครงสร้างองค์กร

#### 1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

##### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้างกลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคืออะไร

- ผลิตภัณฑ์หลักได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมการบริการวิชาการ การวิจัย (ชุมชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้) การให้คำปรึกษา เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปะวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรมกลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การบริการ ทางตรงผ่านพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไรจุดประสงค์วิสัยทัศน์ค่านิยมและพันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไรความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไรและมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิสัยทัศน์ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม CULTURE
- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบ เครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไรมีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภท อะไรบ้างกลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใดปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไรบุคลากรและภาระงานในองค์กรมีความหลากหลายอย่างไรมีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ที่ตรงกับ องค์กรสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม11คนรวมทั้งหมด 24คน ปัจจัย ที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรด้วยการสร้างความเข้าใจให้ บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตาม ความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

- อาคารหลัก 3 อาคาร ประกอบด้วย อาคารหอศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ อาคารพิพิธภัณฑ์พระเทพ ญาณโมลี อาคารพิพิธภัณฑ์เรือนอามาศยโศภะยาพิบูลพิทยาพรรค เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ (internet)เชื่อมโยงกับมหาวิทยาลัย มี website ระบบสืบค้น ฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม นวัตกรรมสื่อมัลติมีเดีย เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายใน ได้แก่ สาร

บรรณอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ติดต่อ โทรสาร กล้องวงจรปิด สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานและให้บริการ ได้แก่ กล้องวิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่อง สแกนเนอร์ โพรเจคเตอร์ เครื่องเสียง ห้องประชุม ทางลาดและห้องน้ำผู้พิการ

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้างข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงานการขึ้นทะเบียนหรือข้อกำหนดด้านการจดทะเบียนมาตรฐาน อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและกฎข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมการเงินและผลิตภัณฑ์ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

- สถาบันดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักนายก) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้าน สิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพจน. ประกันสังคม กองทุน เลี้ยงชีพลูกจ้าง พนักงาน)

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไรระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับ ดูแลองค์กรผู้นำระดับสูงและองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ
- มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯและคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้ คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน

(2) ส่วนตลาดกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์การบริการที่สนับสนุนลูกค้าและการ ปฏิบัติการอย่างไรความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาดกลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญแต่ ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

- 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 ภายนอก มหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ถูกต้อง จัดบริการ) การจัดการเรียนการสอน(คณะ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย นศ) (องค์ความรู้ด้านวัฒนธรรม) เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ศิลปวัฒนธรรม (บุคคลทั่วไป ผู้สนใจ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน) และบริการสถานที่จัดแสดง ศิลปวัฒนธรรม(หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย) (ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์)

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือ ใครมีบทบาทอะไรในระบบงานกระบวนการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่ สำคัญมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของ  
ห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- ผู้ส่งมอบ ได้แก่ เครือข่ายและชุมชน (การส่งต่อผลิตภัณฑ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) หน่วยงาน  
ภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ (ผลิตภัณฑ์และบริการด้านทำนุบำรุง  
ศิลปวัฒนธรรม ??)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์หลัก (คู่ความร่วมมือ) ได้แก่ สารสนเทศและ  
แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์) การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/  
โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชน (คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย บ โตชิ  
บ้า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และ  
ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และ  
บริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การ  
เรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

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

- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบัน  
ทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความ  
พร้อมในการให้บริการ
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งขัน คือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งขัน คือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งขัน คือผลงานวิจัย
- การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่  
จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนัก  
วัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจากการขอข้อมูลโดยตรง

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทาย ด้านพันธกิจ ได้แก่ บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ  
การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนา  
สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม ระบบ  
ติดตามประเมินผลที่ดี สร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความ  
เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู
- ความได้เปรียบ ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมี  
ความโดดเด่น หลากหลายเนื่องจากเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ระบบสารสนเทศทันสมัย

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

- ใช้ข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณา กิจกรรม KM
- การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน 2 ครั้ง/ปี
- การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการรับบริการตามวัฒนธรรมของสถาบันฯ

ส่วนที่ 2  
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

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

- ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่นในการผลักดันการดำเนินการวิสัยทัศน์ขององค์กร เช่นกำหนดให้มีการติดตามและสรุปผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้งซึ่งเป็นความถี่ที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น
- ด้วยพันธกิจของสถาบัน มีความสอดคล้องกับประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ของท้องถิ่น จึงเป็นโอกาสอันดีที่องค์กรจะแสดงบทบาทในการดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา องค์กรได้มีกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนที่สำคัญอยู่หลายกิจกรรม และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สถาบันฯมีวิธีการขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ ผู้มีส่วนร่วม อย่างเป็นระบบ สถาบันฯกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ หากแม้ว่าไม่พบความสอดคล้องที่ชัดเจนสมบูรณ์กับตัวชี้วัดที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าว
- สถาบันฯมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของผู้รับบริการโดยติดตั้งแบบสอบถามออนไลน์ไว้หน้าเว็บไซต์ของสถาบัน กำหนดหลักปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบมีการกำหนดคู่เทียบจากหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน สร้างความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานโดยกำหนดประเด็นด้านความพึงพอใจของลูกค้า หากแต่ไม่สามารถทราบได้ว่าคู่เทียบมีระดับคุณภาพในระดับใดสถาบันฯกำหนดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ มีการจัดช่องทางรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
- สถาบันฯมีการบริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆตามความต้องการของบุคลากร ลูกค้า ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สามารถเข้าถึงได้จากที่ใดๆในโลกผ่านเครือข่าย internet โดยการสนับสนุนจากศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมี web server ของสถาบันฯที่มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในส่วนของศิลปวัฒนธรรม ข่าวสารและงานสารสนเทศเฉพาะทาง สถาบันฯได้ดำเนินการให้มีการจัดการความรู้ ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ สุนทรียสนทนา จิบน้ำชายามบ่าย เสวนาวิชาการเวทีวิจัยวัฒนธรรม ให้ความรู้โดยวิทยากร ชุมชนนักปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ต่างๆในองค์กรที่สามารถเผยแพร่ได้เป็นรูปเล่มและในรูปแบบสื่อ electronic ของสถาบันฯ
- สถาบันฯบริหารงานบุคคลโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และใช้ความสามารถในจุดแข็งของบุคลากรทั้งมีคุณวุฒิสูง มีประสบการณ์ และบุคลากรใหม่ จึงเป็นองค์ประกอบที่มีความหลากหลาย ซึ่งหากถึงจุดเด่นในแต่ละกลุ่มบุคลากรออกมาได้ จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ
- สถาบันฯสร้างวัฒนธรรมองค์การโดยกำหนดเป็นคุณลักษณะ 7 ประการ และมีวิธีการช่วยให้บุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดีและสร้างแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย
- สถาบันฯมีระบบการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ คือ การบริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการวิจัย การกำหนดเป้าหมายของการเผยแพร่งานวิจัยที่ชัดเจน กระบวนการออกแบบการทำงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- สถาบันฯได้มีการนำข้อมูลที่สำคัญ มาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญบางส่วน รวมถึงการควบคุมต้นทุนให้เป็นไปตามงบประมาณ

**B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาสความวิตกกังวลหรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุงหมวด 1-6)**

- การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม ไม่ชัดเจนว่าสอดคล้องกันอย่างไร จึงไม่ชัดเจนในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าเพื่อบรรลุของวิสัยทัศน์ อีกทั้งไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงติดตามผลของค่านิยมอย่างไร ไม่ชัดเจนด้านการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การส่งเสริมความผูกพันของลูกค้าและขีดความสามารถของบุคลากรการ รวมถึงผลจากการให้รางวัล ยกย่องชมเชยเพื่อเสริมสร้างให้มีผลดำเนินการที่ดี
- ระบบการกำกับดูแลองค์กร ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบด้านการเงิน การตรวจสอบภายใน ภายนอกที่เป็นอิสระ อีกทั้งผลการประเมินผู้บริหาร คณะกรรมการประจำสถาบันฯ ไม่พบการติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว ผลกระทบในเชิงลบต่อผลิตภัณฑ์/บริการ รวมทั้งปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตร ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น
- ความเชื่อมโยงความสามารถพิเศษ สู่วิทยาการและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ยังไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์เช่น ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ เป็นต้นโดยเฉพาะเป้าหมายที่ท้าทาย
- การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะ/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย สถาบันวิทยุมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่นทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไรไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯ มีแผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญมีอะไรบ้างและสอดคล้องกันอย่างไร รวมทั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกันสถาบันฯ ไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร อีกทั้งไม่สามารถทราบได้ว่าคู่แข่งมีระดับคุณภาพระดับใด
- สถาบันฯ จะดำเนินการรับฟังลูกค้าโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องสารสนเทศที่ได้นำมาใช้ประโยชน์ วิธีการรับฟังเสียงกลุ่มลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งยังไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ มีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอนาคตหรือลูกค้าของคู่แข่ง แม้ว่าองค์กรจะมีการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในภาพรวม ไม่พบผลของความไม่พึงพอใจ อีกทั้งกระบวนการตอบสนองความไม่พึงพอใจ
- การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และการบริการของสถาบันฯ ไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่ทำให้ได้ข้อมูลจากลูกค้า กลุ่มลูกค้า ส่วนตลาดที่มีความแตกต่างกัน ในการใช้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อเพิ่มความสำเร็จในตลาดของตนรวมถึงการตอบสนองลูกค้าและเพื่อการปรับปรุงองค์กรและคู่ความร่วมมือการจัดการจัดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจและความผูกพัน

- การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร การติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมยังไม่ชัดเจนว่ามีระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- การจัดการความรู้ขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการเป็นระบบอย่างไรในการเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน โดยการวางแผนอย่างระมัดระวังในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์ ควรนำระบบ/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการเก็บข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มาปรับใช้สำหรับองค์กร เช่น Cloud technology
- การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดปัจจัยความผูกพัน ยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการใช้ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาทำให้ผลการดำเนินการดีขึ้นแม้องค์กร จะได้แสดงให้เห็นกิจกรรมบางกิจกรรม ที่คาดว่าจะสร้างความผูกพันต่อองค์กร แต่กิจกรรมต่างๆ ดังกล่าว แต่ไม่พบว่าส่งผลกระทบในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะสะท้อนจากผลการประเมินความผูกพันต่อองค์กรในหลายด้านยังมีคะแนนในระดับต่ำ หรือปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีระบบ กิจกรรม สร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนด carrier path ในการทำงาน การวางระบบประเมินผลที่เป็นธรรม และเป็น performance base การให้สิทธิ สวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้นรวมถึงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของสถาบัน
- สถาบันมีการออกแบบระบบงานที่มีความสอดคล้องต่อข้อกำหนด กระบวนการที่สำคัญภายใน ตลอดจนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกัน รวมถึงมาตรฐานการทำงาน ที่ได้จากการใช้ข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ในการกำหนดวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน โดยเฉพาะกระบวนการทำงานด้านการวิจัย และกระบวนการสนับสนุน แม้ว่าสถาบันจะมีระบบการปรับปรุง แต่ไม่ได้แสดงผลของวิธีการที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืนถึงแม้ว่าสถาบันแสดงกระบวนการแนวทางการปรับปรุง อย่างไรก็ตามไม่ปรากฏว่าส่งผลต่อการติดตามประเมินผลด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน ไม่พบการพัฒนากระบวนการทำงานระหว่างห่วงโซ่อุปทานตามข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลจากผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือและการจัดการสู่การปฏิบัติอีกทั้งยังไม่พบผลลัพธ์ที่ชัดเจน

### C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็งและสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็งหมวด 7)

- เริ่มมีตัวชี้วัดที่สำคัญบางส่วนเชิงปริมาณ
- สถาบันฯ แสดงผลลัพธ์กลยุทธ์ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย



**D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่างเพื่อการปรับปรุงขององค์กร(ระบุโอกาสในการปรับปรุงหมวด 7)**

- สถาบันฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้า เชิงคุณค่าและประโยชน์ ในรูปแบบเชิงคุณภาพ หรือการเทียบเคียงเชิงมูลค่ารวมถึงตัววัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญๆ และตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์
- สถาบันควรแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า ในด้านความไม่พึงพอใจจำแนกตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด
- สถาบันควรแสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ จำแนกตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างครอบคลุม ครบถ้วน โดยเฉพาะด้านความผูกพันกับสถาบัน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สถาบันฯ ควรแสดงตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเจริญเติบโตขององค์กร พัฒนาการด้านศักยภาพ อีกทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กรรวม
- สถาบันฯ ควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน เช่น ผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (Performance to budget) เพื่อสะท้อนความคุ้มค่าของการลงทุน และด้านการตลาด แม้ว่าจะเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหารายได้ แต่หากมีผู้ร่วมทุนต่างๆ เพื่อสนับสนุน ย่อมเป็นผลดีต่อคุณภาพขององค์กร

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

- ไม่มี

## สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

### ● ผู้บริหารและบุคลากร

1. การนำเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในองค์กรเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการและสามารถเป็นกระจกสะท้อนเงาตัวเอง เนื่องจากเกณฑ์ฯ นำสู่การสร้างกระบวนการ มีระบบและระเบียบ ใช้กลไกการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย เพื่อการขับเคลื่อนในงานประจำ แต่ยังไม่เข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับเกณฑ์ในหมวดต่างๆ

2. สถาบันวัฒนธรรมศึกษา มีการนำเกณฑ์ฯ มาใช้ในองค์กร โดยในแต่ละปีได้มอบหมายให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยจัดทำในรูปแบบการแต่งตั้งคณะกรรมการ

3. ผู้บริหารมองการเจริญเติบโตขององค์กร คือ สถาบันวัฒนธรรมฯ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงด้านวัฒนธรรม ได้รับการยอมรับจากสังคม การมีหอศิลป์วัฒนธรรมเพื่อจัดนิทรรศการ และการมีส่วนร่วมในสร้างเครือข่ายชุมชนเข้มแข็งด้านศิลปวัฒนธรรม

4. การกิจในการสร้างเครือข่ายชุมชนเข้มแข็งด้านศิลปวัฒนธรรมของสถาบันวัฒนธรรมฯ คือการลงพื้นที่ชุมชนเพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยเป็นการต่อยอดด้านศิลปวัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชนหรือเป็นการร้องขอจากชาวบ้านเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการฟื้นฟูศิลปะดั้งเดิมของชุมชน

5. บุคลากรมีความภาคภูมิใจในหนึ่งปีที่ผ่านมาคือ การร่วมทำโครงการจัดทำองค์ความรู้งานหัตถกรรมในวัฒนธรรมมุสลิม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เนื่องจากมองว่าชาวบ้านมีศักยภาพในการทำงานด้านศิลปวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมของบุคลากรทำให้ชาวบ้านมีรายได้เพิ่มและได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ และการต่อยอดอนาคตจะมีการสร้างพิพิธภัณฑ์ภัณฑลหารเกิดขึ้น

6. ผู้บริหารมีความภาคภูมิใจในหนึ่งปีที่ผ่านมาคือ มหกรรมศิลปวัฒนธรรมครั้งที่ 23 เนื่องจากความสำเร็จที่เกิดขึ้นคือความร่วมมือของแต่ละฝ่าย ทุกคนทุ่มแรงกาย แรงใจ ศักยภาพ การมีส่วนร่วมจากชุมชน และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือการถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมให้กับชุมชน

### ● กลุ่มอาจารย์

1. บุคลากรสถาบันวัฒนธรรมฯ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเมื่อต้องการขอข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

2. ความพึงพอใจการดำเนินงานของหอศิลป์ยังน้อยอยู่ ยังขาดสาธารณูปโภค เช่น เครื่องปรับอากาศ หรือมีวิธีการที่สามารถให้คนเข้าชมคิดว่ามาชมเพื่อการพักผ่อนและสร้างความเพลิดเพลินระหว่างเยี่ยมชม

3. อยากให้สถาบันวัฒนธรรมฯ สามารถจัดงานที่ศิลปินสามารถเอางานเข้ามาแสดงได้ตลอดเวลาและควรมีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจากภายนอกเพื่อขอตำแหน่งทางด้านวิชาการ

4. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสถาบันวัฒนธรรมฯ ยังไม่เอื้ออำนวยแก่การเป็นแหล่งการเรียนรู้ อีกทั้งยังไม่เห็นหรือสะท้อนถึงความเป็นศิลปวัฒนธรรมของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เป็นสื่อหรือแหล่งเรียนรู้ที่มีกิจกรรมเชื่อมโยงศิลปวัฒนธรรมและควรมีการสร้างฐานข้อมูลท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดน เพื่อการเรียนรู้แก่นักเรียน

### ● บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

1. ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี บุคลากรของสถาบันฯ มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเมื่อมีงานที่สถาบันวัฒนธรรมฯ บุคลากรก็ดูแลและให้ความเป็นกันเองกับหน่วยงานที่มาร่วมทำกิจกรรม

2. ถึงแม้ว่าบุคลากรของสถาบันวัฒนธรรมฯ มีจำนวนน้อย แต่มีทีมงานที่มีคุณภาพ รับฟังความคิดเห็นร่วมกัน ทำให้การทำงานร่วมกันทำได้ง่ายขึ้น

3. ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และตัวอาคารสถานที่ เพื่อสะท้อนให้ถึงความเป็นศิลปะและเพื่อความสวยงาม รวมทั้งการเพิ่มเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น การเพิ่ม wifi

- บุคคลภายนอก

1. บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบในการทำงานเป็นอย่างดี การมีส่วนร่วมและการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน อีกทั้งทำด้วยความจริงใจและตั้งใจ

2. ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแก่คนรุ่นหลัง

3. อยากให้สถาบันวัฒนธรรมฯ ส่งเสริมการประสานและดูแลรวมทั้งขยายเครือข่ายทางด้านวัฒนธรรม โดยเฉพาะฝั่งมาเลเซียและส่งเสริมเกี่ยวกับการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ศิลปกรรมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

4. สถาบันวัฒนธรรมฯ ยังไม่มีรูปธรรมที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้และสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และยังไม่เป็นแหล่งรวบรวมของศิลปวัฒนธรรมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้หลัก

**ส่วนที่ 3**  
**ผลการตรวจประเมิน**

**1.1 :การนำองค์กร (60 คะแนน)**

**โปรดระบุปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม การวิจัย การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอนเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ การส่งมอบบริการทางตรงผ่านพิพิธภัณฑสถาน หอศิลป์ กิจกรรมวิชาการ การจัดอบรม การจัดตั้งกลุ่ม การให้คำปรึกษา การสอน สื่อวิทยุ/สื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อออนไลน์/สื่ออื่นๆ
- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ ค่านิยม culture ได้แก่ creating การสร้างผลงาน unity ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร learning together การเรียนรู้ร่วมกัน teamwork การทำงานร่วมกัน utilitarianism มุ่งให้ได้บรรลุปริโยชน์ reliable ไว้วางใจได้ equity ความเสมอภาค
- พันธกิจ ได้แก่ เติบโตกระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์ความรู้ ส่งเสริมเผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม 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
- สถาบันฯ ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการดำเนินงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงาน) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้านสิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการพวง. ประกันสังคม กองทุนเลี้ยงชีพ ลูกจ้าง พนักงาน)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม การบริการวิชาการ เช่น จัดกิจกรรม/โครงการ การอบรม ประชุมสัมมนา ค่ายเยาวชนกลุ่มเครือข่ายงานวิจัยการให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมสถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรมหอศิลป์มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)   |
|---------------|--------|--|
| 1.1 ข         | +      | ผู้นำองค์กรมีความเข้าใจ และมีความตั้งใจในการผลักดันการดำเนินการวิสัยทัศน์ขององค์กร เช่นกำหนดให้มีการติดตามและสรุปผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้งซึ่งเป็นความถี่ที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 1.1 ก         | -      | การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมไม่ชัดเจนว่าสอดคล้องกันอย่างไร จึงไม่ชัดเจนในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ตลอดจนการติดตามความคืบหน้าของวิสัยทัศน์ อีกทั้งไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงติดตามผลของค่านิยมอย่างไร |
|               | --     | สถาบันฯควรทบทวน การประเมินและปรับปรุง ในประเด็นสำคัญ ด้านการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การส่งเสริมความผูกพันของลูกค้าและการสร้างความรู้และขีดความสามารถของบุคลากร                                  |
| 1.1 ข         | -      | การสื่อสารภายในองค์กรยังค่อนข้างน้อย ทั้งในเรื่องช่องทางการสื่อสารและความถี่ในการสื่อสาร รวมถึงผลจากการให้รางวัล ยกย่องชมเชยเพื่อเสริมสร้างให้มีผลดำเนินการที่ดี                               |
|               | -      | ไม่ชัดเจนว่าด้านการปรับปรุงผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ  |

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....15.....%

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่: องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและทำให้บรรลุด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ (50 คะแนน)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)  |
|---------------|--------|---|
| 1.2           | +      | โดยบทบาทหน้าที่ของสถาบัน มีความสอดคล้องกับประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ของท้องถิ่น จึงเป็นโอกาสอันดีที่องค์กรจะแสดงบทบาทในการดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา องค์กรได้มีกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนที่สำคัญอยู่หลายกิจกรรม และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 1.2 ก         | --     | ไม่ชัดเจนในผลระบบการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในการกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน การตรวจสอบภายใน ภายนอกที่เป็นอิสระ อีกทั้งผลการประเมินผู้บริหาร คณะกรรมการประจำสถาบันฯ การใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผล |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 1.2 ข | - | ไม่พบการติดตามผลลัพธ์ประเด็นความกังวลและผลกระทบในเชิงลบต่อผลิตภัณฑ์/บริการเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบดังกล่าวในทุกผลิตภัณฑ์ การเรียนรู้ในการปรับปรุงกระบวนการ  |
| 1.2 ข | - | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พันธมิตร ผู้ส่งมอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น รวมทั้งไม่ได้ระบุว่าจะดำเนินการอย่างไรกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม |
| 1.2 ค | - | ไม่ชัดเจนเรื่องการกำหนดชุมชนของสถาบันฯ รวมทั้งการกำหนดกิจกรรมที่องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน การเรียนรู้ ผลลัพธ์ ด้านความผาสุกและผลประโยชน์ของชุมชน  |

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....15.....%

**2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)  
โปรดระบุปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์หลัก
- วิสัยทัศน์ สถาบันเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- พันธกิจ ได้แก่ เติบโตพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ 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 สร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู

- ความได้เปรียบ ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่น หลากหลายเนื่องจากเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ระบบสารสนเทศทันสมัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)   |
|---------------|--------|--|
| 2.1 ก         | +      | สถาบันฯมีวิธีการขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ ผู้มีส่วนร่วม อย่างเป็นระบบ  |
| 2.1 ข         | +      | สถาบันฯกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ หากแม้ว่าไม่พบความสอดคล้องที่ชัดเจนสมบูรณ์กับตัวชี้วัดที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าว |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 2.1 ก         | -      | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯเชื่อมโยงความสามารถพิเศษ สู่ความท้าทายและความสำเร็จเชิงกลยุทธ์อย่างไร   |
|               | -      | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯได้ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์เช่น ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าตามผลิตภัณฑ์ เป็นต้น |
| 2.1 ข         | --     | ไม่ชัดเจนว่าการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์จากความสำเร็จ โดยเฉพาะเป้าหมายที่ท้าทาย   |

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน....15..%

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ : องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--------------------|
|               |        | -                  |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 2.2 ก         | --     | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้รับระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น มหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์/สถาบันสำนัก/ศูนย์ในมหาวิทยาลัย กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย สถาบันวิทยุมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่นทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไร |
|               | -      | ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯมีแผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์   |
|               | -      | ไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญมีอะไรบ้างและสอดคล้องกันอย่างไร   |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | รวมทั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกัน  |
| 2.2 ข | - | สถาบันฯ ไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร อีกทั้งไม่สามารถทราบได้ว่าคู่แข่งมีระดับคุณภาพระดับใด |

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ผลิตภัณฑ์หลัก
- 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) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม(สถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)  |
|---------------|--------|---|
| 3.1ก          | +      | สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของผู้รับบริการโดยติดตั้งแบบสอบถามออนไลน์ไว้หน้าเว็บไซต์ของสถาบัน กำหนดหลักปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ  |
| 3.1 ข         | +      | สถาบันมีการกำหนดคู่เทียบจากหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน สร้างความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานโดยกำหนดประเด็นด้านความพึงพอใจของลูกค้า หากแต่ไม่สามารถทราบได้ว่าคู่แข่งมีระดับคุณภาพในระดับใด |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 3.1ก          | -      | ถึงแม้ว่าสถาบันจะดำเนินการรับฟังลูกค้าโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ  อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนเรื่องสารสนเทศที่ได้นำมาใช้ประโยชน์อย่างไร วิธีการรับฟังเสียงลูกค้ามีความแตกต่างอย่างไร อีกทั้งยังไม่ชัดเจนว่าสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้าในอนาคตหรือลูกค้าของคุณคู่แข่ง และยังไม่ชัดเจนว่าข้อมูลที่ได้ เป็นข้อมูลป้อนกลับ |



|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้าที่มาใช้บริการของสถาบัน  |
| 3.1ข | - | ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในภาพรวม อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนถึงกระบวนการวัดดังกล่าวและมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มลูกค้า ที่ส่งผลสร้างความผูกพันกับกลุ่มลูกค้า       |
|      | - | ถึงแม้สถาบันกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของการดำเนินงานของสถาบัน และไม่มีผลของความไม่พึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่เห็นกระบวนการที่ชัดเจนของการดำเนินงาน ถ้ามีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจะมีกระบวนการอย่างไร |

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....15.....%

**3.2 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์(50 คะแนน)  
โปรดระบุปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)   |
|---------------|--------|--|
| 3.2ข(2)       | +      | สถาบันกำหนดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ มีการจัดช่องทางรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 3.2ก          | --     | ไม่ชัดเจนด้านการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และการบริการของสถาบัน   |
|               | --     | ไม่ได้ชัดเจนถึงวิธีการที่สถาบันใช้สารสนเทศจากลูกค้าเพื่อเพิ่มความสำเร็จในตลาดของตนถึงแม้สถาบันมีวิธีการในการประเมินคุณภาพของการบริการโดยวัดด้วยความประทับใจ หรือ ความพึงพอใจ มีวิธีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่าวิธีการดังกล่าว ทำให้ได้ข้อมูลจากลูกค้า กลุ่มลูกค้า ส่วนตลาดที่มีความแตกต่างกันอย่างไร และในการวัดดังกล่าวให้ข้อมูลที่สมารถนำไปใช้ในการตอบสนองของลูกค้าและเพื่อการปรับปรุงองค์กรและคู่ความร่วมมืออย่างไร |
| 3.2ข          | --     | ถึงแม้สถาบันมีการจัดระบบในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าทำให้เรียกร้องความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับมา รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน   |

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....15.....%

**4.1 การวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด**

**วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (50 คะแนน)**

**โปรตรอบุปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์หลัก
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหาร 5 คน (ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก) กลุ่มสนับสนุนบริหาร 8 คน (ส่วนใหญ่ปริญญาตรี) และกลุ่มวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม 11 คนรวมทั้งหมด 24 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ในภาพรวม ไม่ได้แยกกลุ่ม
- ความท้าทาย ด้านพันธกิจ ได้แก่ บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม ระบบติดตามประเมินผลที่ดี สร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้ PDCA-Par เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้นับปฏิบัติงานมาพิจารณา กิจกรรม KM

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)   |
|---------------|--------|--|
| 4.1 ค         | +      | สถาบันฯได้ดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงาน ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ สุนทรียสนทนา จิบน้ำชายามบ่าย เสวนาวิชาการเวทีวิจัยวัฒนธรรม ให้ความรู้โดยวิทยากร ชุมชนนักปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ต่างๆในองค์กรที่สามารถเผยแพร่ได้ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)   |
|---------------|--------|---|
| 4.1 ก         | --     | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร การติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม |
|               | -      | ไม่ชัดเจนว่ามีระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว   |
| 4.1 ข         | -      | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญ เช่น แนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ   |
| 4.1 ค         | -      | ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสถาบันฯใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต  |
|               | -      | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม  |

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....10....%

**4.2 การจัดการสารสนเทศความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ขององค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)**

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

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 4.2 ก         | -      | สถาบันฯควรทบทวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ในประเด็นการสอบทาน ความถูกต้องของข้อมูลอย่างรวดเร็วและการประกันความเชื่อถือได้ของข้อมูล อันเนื่องมาจากมีการถ่ายโอนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง  |
|               | -      | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯดำเนินการอย่างไรในการจัดการความรู้ขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนกลยุทธ์  |
| 4.2 ข         | -      | ไม่ชัดเจนว่าสถาบันฯ ดำเนินการเป็นระบบอย่างไรในการเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน โดยการวางแผนอย่างระมัดระวังในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติหรือมนุษย์ควรรณาระบบ/เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการเก็บข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มาปรับใช้สำหรับองค์กร เช่น Cloud technology |

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน....10.....%

**5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผล**

**และเกื้อหนุนบุคลากร (45 คน)**  
**โปรตระกูลปัจจัยที่มีความสำคัญ (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
  - ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการ
  - ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรม
  - ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งคือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
  - ด้านวิจัย ประเด็นแข่งคือผลงานวิจัย
  - การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการ สถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรมประเด็นแข่งไม่ระบุ
  - แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจาก ขอข้อมูลโดยตรง

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)  |
|---------------|--------|---|
| 5.1ก          | +      | สถาบันบริหารงานบุคคลโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และใช้ความสามารถในจุดแข็งของบุคลากรทั้งที่คณวุฒิสสูง มีประสบการณ์ และบุคลากรใหม่ จึงเป็นองค์ประกอบที่มีความหลากหลาย ซึ่งหากดึงจุดเด่นในแต่ละกลุ่มบุคลากรออกมาได้ จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 5.1ก          | -      | ถึงแม้สถาบันมีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคคลชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในกระบวนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความสามารถพิเศษของสถาบันให้บรรลุผลสำเร็จ |
| 5.1ข          | -      | ควรจะกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรในแต่ละภารกิจ เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายในแต่ละภารกิจ                             |

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....20.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อบรรลุ

ความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

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

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)   |
|---------------|--------|---|
| 5.2ก          | --     | ถึงแม้ว่าสถาบันจะมีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดปัจจัยความผูกพันอย่างไรก็ตามยังไม่ชัดถึงวิธีการใช้ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาทำให้ผลการดำเนินการดีขึ้นแม้องค์กร จะได้แสดงให้เห็นกิจกรรมบางกิจกรรม ที่คาดว่าจะสร้างความผูกพันต่อองค์กร แต่กิจกรรมต่างๆ ดังกล่าว แต่ไม่พบว่าส่งผลกระทบต่อ การสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะสะท้อนจากผลการประเมินความผูกพันต่อองค์กรในหลายด้านยังมีคะแนนในระดับต่ำ หรือปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีระบบ กิจกรรม สร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนด carrier path ในการทำงาน การวางระบบประเมินผลที่เป็นธรรม และเป็น performance base การให้สิทธิ สวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น |
| 5.2ค          | -      | ไม่ชัดถึงระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของสถาบันได้พิจารณาถึงปัจจัยต่อไปนี ได้แก่ ความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรและนวัตกรรม ขอบเขตของโอกาสในการพัฒนา รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง รวมทั้งประสบการณ์   |

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....15.....%

**6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (60 คะแนน)**  
**โปรดระบุปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- บุคลากรมี 3 กลุ่ม
- มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯและคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)   |
|---------------|--------|--|
| 6.1ก          | +      | สถาบันมีระบบการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ คือ การบริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการวิจัย การกำหนดเป้าหมายของการเผยแพร่งานวิจัยที่ชัดเจน กระบวนการออกแบบการทำงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 6.1ก          | -      | ถึงแม้สถาบันมีการออกแบบระบบงานอย่างไรก็ตามไม่ชัดเจนถึงความสอดคล้องของข้อกำหนด กระบวนการที่สำคัญภายใน ตลอดจนตัวชี้วัดที่สอดคล้องกัน รวมถึงมาตรฐานการทำงาน                                     |
|               | -      | ไม่ชัดเจนถึงการใช้อยู่ข้อมูลจากลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ในการกำหนดวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน โดยเฉพาะกระบวนการทำงานด้านการวิจัย และกระบวนการสนับสนุน |
| 6.1ข          | -      | แม้ว่าสถาบันจะมีระบบการปรับปรุง แต่ไม่ได้แสดงผลของวิธีการที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน   |

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....10.....%

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)  |
|---------------|--------|---|
| 6.2ก          | +      | สถาบันได้มีการนำข้อมูลที่สำคัญ มาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญบางส่วน รวมถึงการควบคุมต้นทุนให้เป็นไปตามงบประมาณ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)   |
|---------------|--------|---|
| 6.2ก          | -      | ถึงแม้ว่าสถาบันแสดงกระบวนการแนวทางการปรับปรุง อย่างไรก็ตามไม่ปรากฏว่าส่งผลต่อการติดตามประเมินผลด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน  |
| 6.2ข          | -      | ไม่พบการพัฒนากระบวนการทำงานระหว่างห่วงโซ่อุปทานตามข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลจากผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือและการจัดการสู่การปฏิบัติ อีกทั้งไม่พบผลลัพธ์ที่ชัดเจน |

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....10.....%

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)              |
|---------------|--------|---------------------------------|
| 7.1           | +      | เริ่มมีผลลัพธ์เชิงปริมาณบางส่วน |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 7.1           | -      | สถาบันฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้า ที่แสดงผลลัพธ์ความรู้ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ในรูปแบบเชิงคุณภาพ หรือการเทียบเคียงเชิงมูลค่า |
|               | -      | สถาบันฯ ไม่แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญๆ  |
|               | -      | สถาบันฯ ควรทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์   |

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....15....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (75 คะแนน)

|  |
|--|
|  |
|--|

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths)  |
|---------------|--------|---|
| 7.2           | +      | ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง แต่มีแนวโน้มลดลง |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)   |
|---------------|--------|---|
| 7.2           | -      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า ในด้านความไม่พึงพอใจ</li> <li>• สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด</li> </ul> |

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....10.....%

|   |
|---|
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร (65 คะแนน) |
|---|

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--------------------|
|               |        |                    |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)  |
|---------------|--------|--|
| 7.3           | -      | <p>สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ จำแนกตามความหลากหลาย กลุ่ม และประเภทของบุคลากร</p> <p>สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่สำคัญ โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างครอบคลุม ครบถ้วน</p> |
|               | -      | สถาบันไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับสถาบัน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน   |

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....10.....%

|   |
|---|
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร |
|---|



เป็นอย่างไร (65 คะแนน)

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

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)   |
|---------------|--------|---|
| 7.4           | -      | สถาบันฯ ไม่ได้แสดงตัววัดที่สำคัญด้านการเจริญเติบโตขององค์กร พัฒนาการด้าน ศักยภาพ อีกทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กรรวม |

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....5.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดเป็นอย่างไร(65 คะแนน)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--------------------|
|               |        | -                  |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI)   |
|---------------|--------|---|
| 7.5           | -      | สถาบันฯ ควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน เช่น ผลการ ดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (Performance to budget) เพื่อสะท้อนความคุ้มค่า ของการลงทุน เป็นต้น  |
|               | -      | สถาบันฯ ควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาด แม้ว่าจะเป็ นองค์กรที่ไม่แสวงหารายได้ แต่หากมีผู้ร่วมทุนต่างๆ เพื่อสนับสนุน ย่อมเป็นผลดีต่อ คุณภาพขององค์กร |

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....5.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

| หมวดที่  | หัวข้อ   | คะแนนเต็ม<br>(คะแนน) | %<br>ที่ได้ | ผลคะแนน<br>ประเมิน<br>(คะแนน) |
|--|--|----------------------|-------------|-------------------------------|
| หมวด 1 การนำองค์กร                             | หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง                             | 60                   | 15          | 9                             |
|  | หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง     | 50                   | 15          | 7.5                           |
| รวม  |  | 110                  |             |                               |
| หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์                        | หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์   | 40                   | 15          | 6                             |
|  | หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ                                   | 50                   | 15          | 7.5                           |
| รวม  |  | 90                   |             |                               |
| หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า                       | หัวข้อ 3.1 เสี่ยงของลูกค้า   | 50                   | 15          | 7.5                           |
|  | หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า                                     | 50                   | 15          | 7.5                           |
| รวม  |  | 100                  |             |                               |
| หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | หัวข้อ 4.1 การวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร | 50                   | 10          | 5                             |
|  | หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ            | 40                   | 10          | 4                             |
| รวม  |  | 90                   |             |                               |
| หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร                      | หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร                                   | 45                   | 20          | 9                             |
|  | หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร                                    | 55                   | 15          | 8.25                          |
| รวม  |  | 100                  |             |                               |
| หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ                   | หัวข้อ 6.1 ระบบงาน   | 60                   | 10          | 6                             |
|  | หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน  | 50                   | 10          | 5                             |
| รวม  |  | 110                  |             |                               |
| หมวด 7 ผลลัพธ์                                 | หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ                        | 130                  | 15          | 19.5                          |
|  | หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า                            | 75                   | 10          | 7.5                           |
|  | หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                           | 65                   | 10          | 6.5                           |
|  | หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร             | 65                   | 5           | 3.25                          |
|  | หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด                            | 65                   | 5           | 3.25                          |
| รวม  |  | 400                  |             |                               |
| รวม  |  | 1,000                |             | 122.25                        |