

หมวด 6

การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operation Focus)

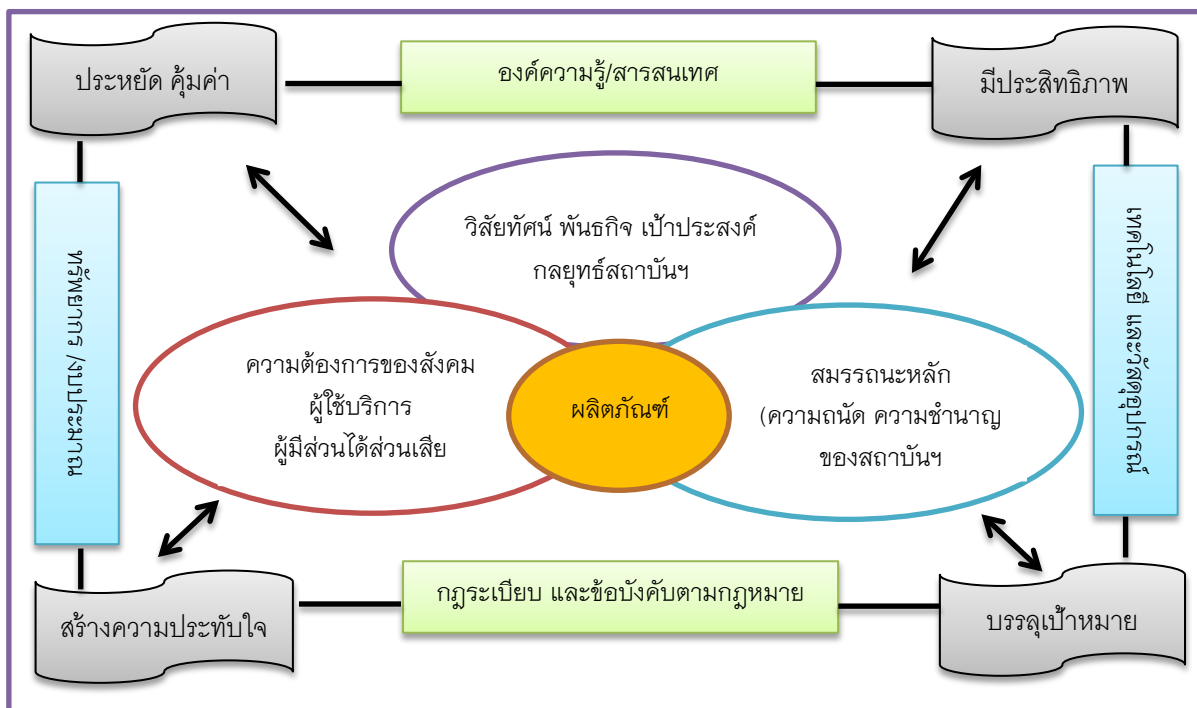
6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน (Product and Process Design)

6.1 ก (1) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

1. แนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์หลักของสถาบันฯ คือ(1) การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (2) การบริการแหล่งเรียนรู้/สารสนเทศและการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (3) การศึกษาวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม และเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง (4) การบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้การกำหนดผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว สถาบันฯกำหนดขึ้นมาโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ และคณะกรรมการประจำสถาบันฯ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญดังนี้คือ (1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสถาบันฯ และมหาวิทยาลัย ที่มุ่งเน้นภารกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเพื่อสืบสานศิลปวัฒนธรรมอันเป็นมรดกของชาติ (2) สมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งเป็นความสามารถหรือความชำนาญขององค์กรและบุคลากรในการขับเคลื่อนงานด้านศิลปวัฒนธรรมให้เกิดประสิทธิภาพ (3) ความต้องการของสังคม ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้มาจากการสำรวจความต้องการ /ความคาดหวังต่อสถาบันฯ ในการดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (4) องค์ประกอบอื่นๆ เช่น กฎระเบียบและข้อบังคับตามกฎหมาย ทรัพยากร/งบประมาณ องค์ความรู้/สารสนเทศ และเทคโนโลยี/วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น ดังแสดงในแผนภาพที่ 6.1-1



แผนภูมิที่ 6.1-1 แนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์ของสถาบันฯ

2. แนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงาน

สถาบันฯ ให้ความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ การออกแบบกระบวนการทำงานจะสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ สถาบันฯ จะนำข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากำหนด (1) กำหนดเป้าหมายของกระบวนการทำงาน (2) กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน (3) การสื่อสารกระบวนการทำงานสู่บุคลากร (4) การใช้กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สถาบันฯ ได้ใช้แนวคิดของระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาเป็นหลักคิดในการดำเนินงานของทุกงาน โดยเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันฯ ดังนี้

ขั้น P (Plan) มีการวางแผนงานก่อนการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากทุกฝ่าย ซึ่งจำเป็นต่อการปรับปรุงและพัฒนางานในครั้งต่อไป ข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และชุมชน งบประมาณ สภาพทางการตลาดและการแข่งขัน ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ได้มาจากการพบปะพูดคุย ประชุม และสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์ e-mail facebook จากนั้นจึงนำมีการประชุมร่วมกัน โดยอภิปรายถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อันเกิดจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อให้มองเห็นทิศทางของสถาบันฯ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อนที่จะร่วมกันกำหนดแผนการดำเนินงานในขั้นต่อไป

ขั้น D (Do) ผู้บริหาร บุคลากร และคณะกรรมการประจำสถาบันฯ มีการประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์ร่วมกัน มีการตรวจทานและร่วมกันวิเคราะห์แผนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสถาบันฯ โดยใช้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์แบบ SWOT มาเป็นแนวทางในการคิด วิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันฯ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดกรอบปฏิบัติ และเป้าหมายที่สอดคล้องกับ KPIs กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ โดยให้รายงานไปยังหัวหน้าฝ่าย และ/หรือผู้รับผิดชอบ จากนั้นหัวหน้าฝ่ายจึงรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ นอกจากนี้ยังกำหนดให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตาม TORs รายบุคคล ปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง

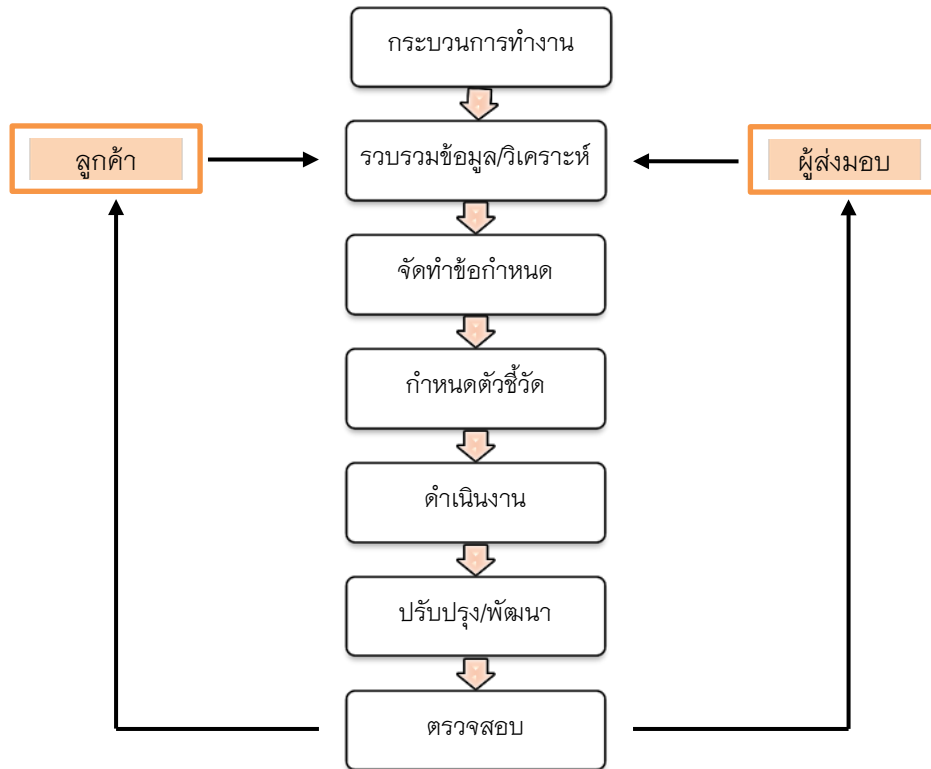
ขั้น C (Check) มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีเครื่องมือ เกณฑ์การตรวจสอบที่เชื่อถือได้ และกำหนดเวลาที่ชัดเจนรวมทั้งมีการประชุมเพื่อทบทวน วิเคราะห์ และตรวจทานการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ กำหนดให้มีการรายงาน - สรุปผลการดำเนินงานทุกโครงการภายในรอบปีงบประมาณด้วยวาจาในที่ประชุม และเป็นรูปเล่ม

ขั้น A (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนา โดยลงมือปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ เน้นการทำงานเป็นทีม มีการประชุมร่วมกันในกลุ่มผู้รับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3 ระยะ คือ ก่อน - ระหว่าง - หลังการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้นำผลสรุปมาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพงาน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีหลักปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน โดยอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ มีการพัฒนาและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงการสื่อสารให้ทั่วถึงและฉับไว โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ออกแบบและวางระบบฐานข้อมูล นำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการระบบงานสารสนเทศมีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสื่อสารของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เพื่อให้การใช้ทรัพยากรร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดรวมทั้งยังมีการปรับปรุงการใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันรวดเร็วและทันเวลาอยู่เสมอ

ในการออกแบบกระบวนการทำงาน สถาบันฯ ได้พิจารณาจากปัจจัยต่างๆ อาทิ (1) การตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสถาบันฯ (2) สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ชุมชน (3) เป็นไปตามสมรรถนะหลัก คือความถนัดและความชำนาญงานของบุคลากร (4) เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และวัฒนธรรมของชุมชน (5) ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (6) มีโอกาสสำเร็จและมีผลกระทบด้านลบต่ำ (7) มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และสถาบันฯ ได้ใช้ปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณากระบวนการทำงาน โดยกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญไว้ 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการผลิตและบำรุงรักษา คือ กระบวนการที่มีความสำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จของสถาบันฯ ได้แก่ งานศึกษาวิจัย งานอนุรักษ์และสงวนรักษาวัตถุ
2. กระบวนการให้บริการ คือ กระบวนการที่เป็นภารกิจหลักของสถาบันฯ และมีผลต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมรวมถึงการบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมแก่สังคม งานข้อมูลทางวัฒนธรรม งานทะเบียนและคลังวัตถุ งานจัดแสดงข้อมูลทางวัฒนธรรม และงานจัดแสดงศิลปกรรมร่วมสมัย
3. กระบวนการสนับสนุนคือ กระบวนการที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ได้แก่ งานธุรการ งานคลังและพัสดุ งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

สถาบันฯ ได้ใช้วิธีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรทุกคนโดยใช้รูปแบบคณะกรรมการในกระบวนการทำงานทุกกระบวนการ มีการประชุมวางแผนงานร่วมกัน มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้โดยเน้นการทำงานเป็นทีม และทีมแบบข้ามสายงาน มีการประเมินผลและปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อให้การสร้างคุณค่าของผลงานตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งมีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน อาทิ (1) มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมจากการดำเนินงานในรอบการประเมินและรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา (2) มอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรที่รับผิดชอบงานต่างๆ ร่วมกันจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน (3) มีการประชุมจัดทำตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานตาม KPIs ของสถาบันฯ และนำมากำหนดตัวชี้วัดของงานต่างๆ โดยกำหนดให้ระบุไว้ในแบบรายงานผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (TORs) (4) มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (5) มีการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทำหน้าที่ดูแล ติดตาม และตรวจทานการดำเนินงาน ทั้งก่อน-ระหว่าง-หลังการดำเนินงาน และให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด (6) มีการประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องในการดำเนินงาน รวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสร้างนวัตกรรมของงานที่รับผิดชอบ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของงานให้เพิ่มขึ้นจากรอบปีที่ผ่านมาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มีเป้าหมายไปสู่สัมฤทธิ์ผลของงานให้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น



แผนภาพที่ 6.1-2 ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการทำงาน

2. แนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ของสถาบันฯ คือ (1) การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (2) การบริการแหล่งเรียนรู้/สารสนเทศและการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (3) การศึกษาวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม และเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง (4) การบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้การกำหนดผลิตภัณฑ์หลัก 4 ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว สถาบันฯกำหนดขึ้นมาโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ และคณะกรรมการประจำสถาบันฯ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญดังนี้คือ (1)

6.1 ก (2) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน (Product and Process Requirements)

สถาบันฯ มีวิธีการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญทั้ง 3 กระบวนการ โดยกำหนดปัจจัยทางด้านการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจ และพันธกิจของสถาบันฯ ที่ระบุไว้ตาม KPIs ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมุ่งสร้างเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่มีจิตบริการสูง รวมทั้งพิจารณาปัจจัยความพร้อมของงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ สภาพการตลาด และองค์ความรู้ต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป

ตารางที่ 6.1-1 ข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการที่สำคัญ

ชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ
กระบวนการผลิต และบำรุงรักษา	มุ่งภารกิจ, พันธกิจ	- ผลงานวิจัยที่แล้วเสร็จร้อยละ 80 ต่อรอบปีงบประมาณ - ผลงานที่เผยแพร่/นำเสนอ/ตีพิมพ์ ร้อยละ 80 ต่อรอบปีงบประมาณ
	เข้มแข็ง-สร้างความร่วมมือ	- จำนวนเครือข่ายวิจัยที่เพิ่มขึ้น 1 เครือข่ายต่อรอบปีงบประมาณ - จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากร/อาจารย์พิเศษ
	คงทน-เพียงพอ	- ผลงานศิลปวัตถุที่ได้รับการบำรุงรักษาร้อยละ 80 ต่อรอบปีงบประมาณ
กระบวนการ ให้บริการ	คุ้มค่า-ทันสมัย	- ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ
	ใส่ใจ-จิตบริการ	- ระดับความผูกพันของลูกค้า - จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 80 - จำนวนข้อร้องเรียนลดลง/ไม่มี
	ลดเวลา-ลดต้นทุน	- จำนวนครั้งของการผลิตซ้ำและความต่อเนื่องของโครงการ/กิจกรรม
กระบวนการ สนับสนุน	สะดวก	- ความพึงพอใจของบุคลากร/ผู้รับบริการ
	รวดเร็ว	- ระยะเวลาต่อจำนวนครั้งของการดำเนินงานแล้วเสร็จ
	ถูกต้อง	- ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน
	ตรวจสอบได้	- จำนวนครั้งของการแจ้งเวียนเอกสาร

สถาบันฯ มีการประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการเหล่านี้ และมีการสื่อสารตัวชี้วัดรวมและตัวชี้วัดรายบุคคลผ่านระบบ E-mail, E-document เพื่อให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน อีกทั้งส่งผลดีต่อการนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบและตรวจทานข้อกำหนดของกระบวนการทำงานทุกรอบการประเมิน เพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีทั้งบุคลากรในสถาบันฯ ตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ จากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 6.2-1 และผู้บริหารสถาบันฯ ถ่ายทอดกระบวนการทำงานสู่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น การประชุมบุคลากร สื่อสารผ่านระบบเครือข่าย หนังสือเวียน เป็นต้น และกำหนดให้มีการทบทวนข้อกำหนดของกระบวนการทำงานปีละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 6.1-2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานจำแนกตามผลิตภัณฑ์

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
1. การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการ - การประชาสัมพันธ์ในการจัดโครงการ/กิจกรรมทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย - ความเหมาะสม/ความน่าสนใจของรูปแบบกิจกรรม - จำนวนวัน เวลาและสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม - ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆจากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม - การนำผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน
2. การบริการแหล่งเรียนรู้/สารสนเทศและการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ความหลากหลายของแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม - การตอบสนองความพึงพอใจของผู้เข้าชม/ผู้ใช้บริการ - ความหลากหลายของวิธีการนำเสนอ/ถ่ายทอดองค์ความรู้ - องค์ความรู้และสารสนเทศของแหล่งเรียนรู้ - ความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลความรู้/สารสนเทศ - ไม่มีข้อร้องเรียนของผู้เข้าชม/ผู้ใช้บริการ - ความถูกต้องของข้อมูล/สารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรม - การนำผลการประเมินจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการทำงาน
3. การศึกษาวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรมและเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> - การเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม - การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ - การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชนกลุ่มเป้าหมาย - ชาวบ้าน/ผู้รับบริการที่นำความรู้ไปใช้ในการทำงานและในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
4. การบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม - การให้บริการด้วยจิตบริการและสร้างความประทับใจ - ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนวิชา 711-210 ภูมิปัญญาในการดำเนินชีวิต - คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม

ข. การจัดการกระบวนการ (Process Management)

6.1 ข (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ (Process Implementation)

สถาบันฯ มีการประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยผู้บริหารสถาบันฯ รับผิดชอบจากมหาวิทยาลัย นำมาถ่ายทอดให้บุคลากร และคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ได้รับทราบ มีการกำหนด KPIs ของสถาบันฯ ประชุมร่วมกันในวิเคราะห์ SWOT อันเป็นการทบทวนและตรวจทานการวางแผนงานให้สอดคล้อง

กับภารกิจ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนรายบุคคล กำหนดตัวชี้วัดของงานฝ่ายต่างๆ และตัวชี้วัดรายบุคคล มีการกำหนดรายละเอียดของการดำเนินงาน ระยะเวลา ดำเนินงาน งบประมาณ ฯลฯ และกำหนดวิธีประเมินและรายงานผล

สถาบันฯ มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของ กระบวนการฯ จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการ ที่สถาบันฯ ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ รายละเอียดต่อไปนี้

- (1) วางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานประจำปี และแผนรายบุคคล
 - (2) กำหนดตัวชี้วัดของงานฝ่ายต่างๆ และตัวชี้วัดรายบุคคล
 - (3) ประชุมชี้แจงผลสรุปของการจัดทำแผนฯ ให้บุคลากรได้รับทราบเมื่อได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัย
 - (4) บุคลากรนำไปกำหนดไว้ใน TORs รวม 2 ครั้งต่อปี และรายงานผลตามรอบการประเมิน
 - (5) แจ้งผลการประเมินให้บุคลากรรับทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในรอบถัดไป
 - (6) สรุปผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ตามรอบปีงบประมาณ และสรุปผลงานรายบุคคลตามรอบ การประเมิน
 - (7) มีการประชุมเพื่อทบทวนและแจ้งผลการดำเนินงานในรอบไตรมาส
 - (8) ประชุมทบทวน ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียน (ถ้ามี) เพื่อนำมา กำหนดทิศทางการพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันฯ ในรอบปีถัดไป
 - (9) ประชุมร่วมกันเพื่อประเมินผลการดำเนินงานในโครงการต่างๆ เพื่อลดต้นทุน ลดการทำงานซ้ำ และลดข้อผิดพลาดซึ่งเกิดจากการดำเนินงาน
 - (10) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงาน
 - (11) ปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการประเมิน
- 360 องศา
- (12) ปรับปรุงเว็บไซต์ของสถาบันฯ ให้ทันสมัยและมีข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่จำเป็นและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

สถาบันฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการเพื่อใช้ในการควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ดังนี้

- (1) กำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงาน โดยแบ่งตามฝ่ายงานและรายบุคคล
- (2) ประชุมชี้แจงตัวชี้วัดของฝ่ายงานและรายบุคคลให้บุคลากรรับทราบ
- (3) มีการเผยแพร่ตัวชี้วัดร่วมและตัวชี้วัดรายบุคคลผ่านระบบ E-mail, E-document
- (4) มีการเพิ่มช่องทางการส่ง TORs ผ่านระบบ E-mail เพื่อลดขั้นตอนและแก้ไขปัญหาความล่าช้า
- (5) มีการจัดทำระบบอีเมล-คืนพัสดุผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- (6) มีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในฝ่ายการเงิน
- (7) มีการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ กับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกทั้งใน บริเวณพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และหน่วยงานในภูมิภาคอื่น รวมทั้งหน่วยงานจากต่างประเทศ โดยเฉพาะมุ่ง เชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานทางด้านศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ 6.1-3 ข้อกำหนดสำคัญ ตัวชี้วัดและการนำกระบวนการไปปฏิบัติจำแนกตามผลิตภัณฑ์

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ
1.การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> -การตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการ -การประชาสัมพันธ์ในการจัดโครงการ/กิจกรรมทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย -ความเหมาะสม/ความน่าสนใจของรูปแบบกิจกรรม -จำนวนวัน เวลาและสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม -ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆจากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม -การนำผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ -ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> -กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายติดตาม กำกับดูแลและประเมินผล การปฏิบัติงาน -กำหนดให้บุคลากรรับผิดชอบงานตาม Job Description และ TORs
2.การบริการแหล่งเรียนรู้/สารสนเทศและการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> -ความหลากหลายของแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม -ตอบสนองความพึงพอใจของผู้เข้าชม/ผู้ใช้บริการ -ความหลากหลายของวิธีการนำเสนอ/ถ่ายทอดองค์ความรู้ -องค์ความรู้และสารสนเทศของแหล่งเรียนรู้ -ความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลความรู้/สารสนเทศ -ไม่มีข้อร้องเรียนของผู้เข้าชม/ผู้ใช้บริการ -ความถูกต้องของข้อมูล/สารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรม -การนำผลการประเมินจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม -ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม -จำนวนสารสนเทศ/บทความที่เผยแพร่ผ่านสื่อวิทยุ -จำนวนผู้เข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทาง Internet ของสถาบันฯ -จำนวนผู้เข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางจุลสารข่าวประชาสัมพันธ์ของสถาบันฯ 	<ul style="list-style-type: none"> -ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับแนวทาง PDCA

ตารางที่ 6.1-3 ข้อกำหนดสำคัญ ตัวชี้วัดและการนำกระบวนการไปปฏิบัติจำแนกตามผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ
3. การศึกษาวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม และเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	<ul style="list-style-type: none"> - การเผยแพร่/ตีพิมพ์ผลงานวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม - การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ - การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของชุมชนกลุ่มเป้าหมาย - ชาวบ้าน/ผู้รับบริการที่นำความรู้ไปใช้ในการทำงานและในการพัฒนาคุณภาพชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ - จำนวนชุมชน/เครือข่ายที่ได้รับการพัฒนา - ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ - รายงานผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขเวลาในเวทีการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน (ปีละ 2 ครั้ง)
4. การบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการเป็นวิทยากรให้ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม - การให้บริการด้วยจิตบริการและสร้างความประทับใจ - ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนวิชา 711-210 ภูมิปัญญาในการดำเนินชีวิต - คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาด้านวัฒนธรรม (วิชา 277-210 ภูมิปัญญาในการดำเนินชีวิต) - จำนวนหน่วยงาน/ประชาชนที่ขอรับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม - จำนวนครั้งของการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม 	

6.1 ข (2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

สถาบันฯ ได้กำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินงานตามผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของสังคม ลูกค้า/ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการนำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติ สถาบันฯ ดำเนินถึงข้อกำหนดที่สำคัญ และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการสนับสนุนจะช่วยสนับสนุนการทำงานของกระบวนการที่สำคัญให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้การจัดทำข้อกำหนดสำคัญพิจารณาจาก (1) ข้อมูล จากการสำรวจความต้องการของลูกค้า/ผู้ให้บริการ (2) การประชุมสรุปผลการดำเนินงาน (3) การรายงานผลการดำเนินงานของสถาบันฯ (4) สมรรถนะหลัก /ขีดความสามารถของบุคลากร (5) ข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินของคณะกรรมการประเมินฯ (6) กฎระเบียบและข้อบังคับตามกฎหมาย เป็นต้น รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 6.1-4

ตารางที่ 6.1-4 กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดการนำกระบวนการไปปฏิบัติ

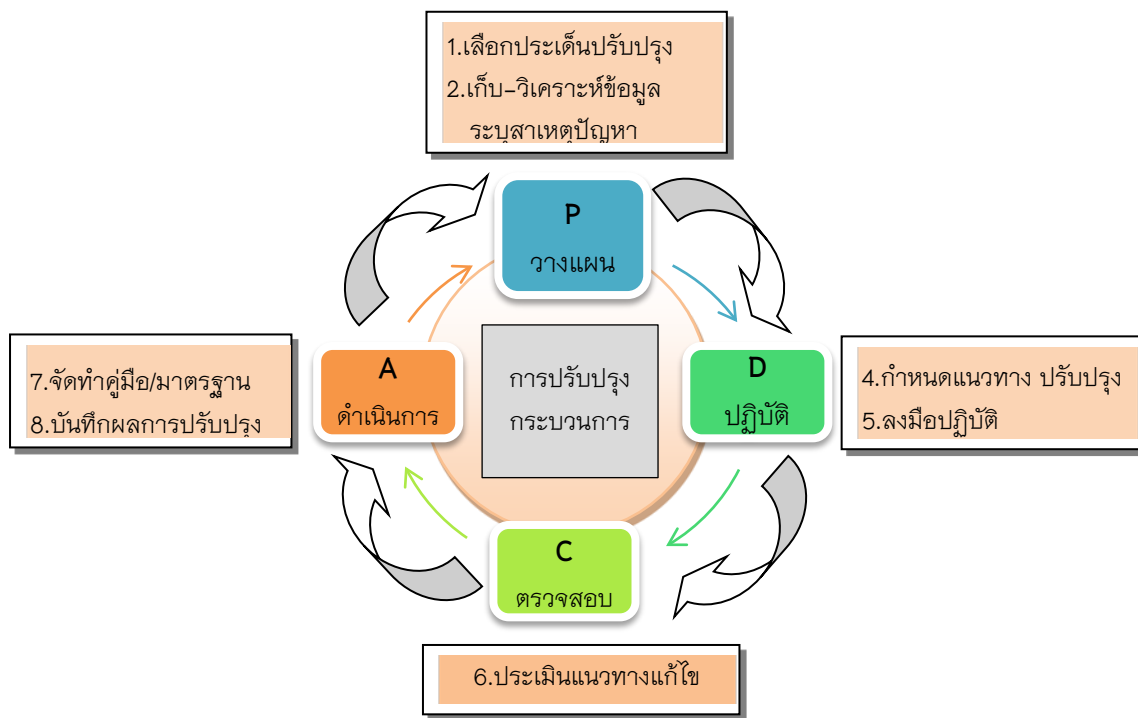
กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการนำกระบวนการไปปฏิบัติ
1.ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> -การสรรหา/คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน -การวางแผนอัตรากำลัง/กรอบตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ -สนับสนุนการพัฒนาทักษะวิชาชีพให้มีความชำนาญ -การอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน -การสร้างขวัญกำลังใจการปฏิบัติงาน -การประเมินบุคลากรตามข้อตกลงภาระงาน (TORs) ที่ชัดเจน เป็นธรรม -การจัดสวัสดิการตามความเหมาะสม -การปฏิบัติตามคุณธรรม จรรยาบรรณ -การปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> -ร้อยละของบุคลากรที่มีการพัฒนาทักษะวิชาชีพตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล -ร้อยละของบุคลากรที่ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น -ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร -จำนวนครั้งของบุคลากรที่ผ่านการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน -กลไก/ระบบการประเมินบุคลากรตามข้อตกลงภาระงาน (TORs) -จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตามคุณธรรม และจรรยาบรรณ
2.ด้านการเงินและพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> -โปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้องตามระเบียบการเงินฯ -สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา -สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ -มีคุณภาพและได้มาตรฐานทุกขั้นตอนการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -ความถูกต้อง เชื่อถือได้ -ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ -ความคุ้มค่า ทันเวลา -ความสะดวกของการให้บริการ
3.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> -การใช้ระบบฐานข้อมูลดำเนินงาน -รวดเร็ว ปลอดภัย ใช้งานง่าย ตรวจสอบความถูกต้องได้ และพร้อมใช้งาน -มีระบบการสำรองข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคาม -ความทันสมัย /ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี 	<ul style="list-style-type: none"> -ความปลอดภัย -ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี -ระบบฐานข้อมูลครอบคลุมทุกงาน (MIS-DSS , E-Office , E-mail , TOR Online) -ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4.ด้านการตลาดและการรับฟังลูกค้า/ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> -มีการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย -มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงลูกค้า/ผู้ใช้บริการ -การตอบสนองความต้องการของตลาด ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -จำนวนลูกค้า/ผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น -การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5.ด้านประกันคุณภาพและบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> -การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน -การประเมินคุณภาพการดำเนินงานตามกรอบเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> -การรายงานการประกันคุณภาพ -การรายงานผลการประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในฯ -การรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ -การรายงานแผนและผลตามตัวชี้วัด

6.1 ข (3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Improvement)

สถาบันฯ ได้ประชุมตกลงร่วมกันในการกำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กร โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากร แผนกลยุทธ์และเป้าหมายการทำงานของสถาบันฯ สภาวะแวดล้อมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการแข่งขัน ตลอดจนความพร้อมด้านเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สถาบันฯ ใช้วงจรคุณภาพ (PDCA-Par) ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังปรากฏในภาพที่ 6.1-3 รายละเอียดดังนี้

1. การปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพ เป็นกระบวนการทำงานที่มีลักษณะงานที่สำคัญ 2 ลักษณะคือ การดำเนินงานตามภารกิจหลักทางด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสถาบันฯ จะต้องรายงานผลไปยังมหาวิทยาลัยตามตัวชี้วัดที่ 6 ตามเกณฑ์การประเมินของสมศ. ส่วนการรายงานประจำปีของสถาบันฯ เพื่อรับการประเมินจากคณะกรรมการภายนอก มหาวิทยาลัยปรับเปลี่ยนใหม่ โดยกำหนดให้สถาบันฯ ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ทั้งนี้สถาบันฯ จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาโดยการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานทั้ง 2 ลักษณะ ดังนี้



แผนภาพที่ 6.1-3 วงจร PDCA กับการปรับปรุงกระบวนการ

1. การวางแผนปรับปรุง

(1) ประชุมคัดเลือกประเด็นปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินฯ ในปีการศึกษา 2555 และการระดมความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ และบุคลากรทุกฝ่าย/งาน

(2) ปัญหาและสาเหตุคือการเรียงเรียงเนื้อหาในรายงานประจำปีตามเกณฑ์ TQA มีรายละเอียดและมีความซับซ้อนยุ่งยากมาก รวมทั้งบุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ TQA ไม่เพียงพอ

2. การกำหนดแนวทางปฏิบัติ ที่ประชุมตกลงร่วมกันให้มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

(1) แต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อทำหน้าที่เรียงเรียงเนื้อหาของรายงานประจำปีตามแนวทางรางวัลคุณภาพ (TQA) ทั้ง 7 หมวด โดยแต่ละหมวดให้เพิ่มจำนวนผู้รับผิดชอบจากเดิมหมวดละ 1 คน เพิ่มเป็นหมวดละ 2-3 คน และมอบหมายให้ศึกษาเกณฑ์ TQA จากคู่มือและเอกสารที่แจกไปล่วงหน้า

(2) กำหนดวิธีดำเนินงาน โดยแบ่งช่วงการเรียงเรียงเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 นำเสนอผลการเรียงเรียงรายงานฉบับร่าง กำหนดให้ผู้รับผิดชอบแต่ละหมวดนำเสนอผลการเรียงเรียงที่ได้จากศึกษาค้นคว้ามาให้ที่ประชุมคณะทำงานรับทราบ เพื่อร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็น และให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมประเด็นต่างๆ นำไปปรับปรุงแก้ไข กำหนดระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 1 เดือน ระยะที่ 2 ช่วงตรวจทานรายงานฉบับร่าง กำหนดให้ส่งรายงานฉบับร่างของทุกหมวด โดยผ่านทางระบบ E-mail เพื่อให้คณะทำงานได้ช่วยกันตรวจทานความถูกต้องของรายงานอีกครั้ง และระยะที่ 3 ช่วงส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ ดำเนินการภายหลังจากเสร็จสิ้นการตรวจทานและการแก้ไข (ถ้ามี) โดยส่งให้ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้รวบรวมและส่งให้ผู้บริหารตรวจทาน และพิจารณาลงนาม จากนั้นจึงจัดทำเป็นรูปเล่มฉบับสมบูรณ์

➢ กำหนดวิธีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ TQA (Knowledge management) ให้แก่คณะทำงาน และบุคลากรของสถาบันฯ ดังนี้

(1) จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายในวิทยาเขตที่มีการรายงานผลงานประจำปีตามเกณฑ์ TQA อย่างน้อย 1 หน่วยงาน

(2) เชิญวิทยากรจากหน่วยงานอื่นมาให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเขียนรายงานประจำปีตามเกณฑ์ TQA อย่างน้อย 1 ครั้ง

(3) จัดส่งบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพและคณะทำงานเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ฯลฯ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ อย่างน้อย 3-5 ครั้ง

(4) กำหนดวิธีคัดเลือกหน่วยงานที่เป็นคู่เทียบโดยมีการติดต่อกันนัดหมายพบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่ขอเป็นคู่เทียบเพื่อรวบรวมข้อมูลมาใช้อ้างอิงกำหนดประเด็นการเทียบเคียงการรายงานหมวดผลลัพธ์อย่างน้อย 3 ด้าน

3. การตรวจสอบ พิจารณาประเด็นต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ดังนี้

(1) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งมีการแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงนำเสนอ ช่วงปรับปรุงแก้ไข และช่วงส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ มีการใช้ช่วงใดมาก-น้อยเกินไปหรือไม่

(2) ความพร้อมของคณะทำงานได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้คณะทำงานได้รับผลกระทบในขณะที่ดำเนินงาน เช่น ภาระงานซ้ำซ้อนในช่วงดำเนินการเรียงเรียง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ TQA ยังไม่เพียงพอ

(3) ความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ดำเนินงาน ส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่ อย่างไร

4. การดำเนินการ พิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบเพื่อนำมาดำเนินการให้เหมาะสมได้แก่ การจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปรับปรุง บันทึกผลและสรุปผลการปรับปรุง วางแผนคัดเลือกประเด็นใหม่ที่ ต้องการปรับปรุง และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับเกณฑ์ TQA ครบทุกฝ่ายงาน

ตารางที่ 6.1-5 แผนการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพ

รายการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
1. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และหมวด 1-7	มี.ค.	งานประกันคุณภาพ	มีการทำงานเป็นทีม
2. ประชุมนำเสนอผลการปรับปรุงและเรียบเรียงรายงานโครงสร้างองค์กร และหมวด 1-7	มี.ค. – พ.ค.	คณะทำงาน	บุคลากรได้ร่วมกันระดมความคิด
3. จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ค.-ก.พ.	คณะทำงาน	บุคลากรมีความรู้เรื่องเกณฑ์ TQA เพิ่มขึ้น
4. เชิญวิทยากรให้ความรู้เรื่องการเขียนรายงานตามเกณฑ์ TQA	มี.ค.-เม.ย.	คณะทำงาน	เรียนรู้แนวทางที่ถูกต้องในการเขียนรายงานตามเกณฑ์ TQA
5. พบปะหน่วยงานที่ขอเป็นคู่เทียบ	เม.ย.	คณะทำงาน	สร้างเครือข่ายอย่างเป็นทางการ
6. ส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา	ตลอดปี	งานประกันคุณภาพ	จำนวนบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานประกันฯ เพิ่มขึ้น
7. แก้ไข-ปรับปรุงรายงานฉบับร่าง	มิ.ย.	คณะทำงาน	เรียนรู้วิธีปรับปรุง-ประเมินงาน
8. ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์	ก.ค.	งานประกันคุณภาพ	มีการเรียบเรียงรายงานประจำปีได้ตรงตามเกณฑ์
9. ประชุมสรุปผลการปรับปรุง	ส.ค.	คณะทำงาน	งานประกันคุณภาพมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

2. การปรับปรุงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน สถาบันฯ มีการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยยึดตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และดำเนินการประเมินโดยเน้นความมีประสิทธิภาพโปร่งใสเป็นธรรมต่อบุคลากรและมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน และจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเพิ่มประจำปีรวมทั้งเพื่อต่อสัญญาจ้าง การประเมินผล

(1) การวางแผนปรับปรุง

- ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และร่วมกันเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

- ร่วมกันคัดเลือกปัญหาที่ต้องการปรับปรุงคือ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของบุคลากร

(2) การกำหนดแนวทางปฏิบัติ

- ผู้รับผิดชอบงานบริหารและบุคลากรร่วมกับหัวหน้าฝ่ายจัดทำเอกสารแสดงภาระหน้าที่และข้อกำหนดรายบุคคล

- คณะกรรมการประเมินฯ พิจารณาข้อกำหนดหรือเอกสารแสดงภาระหน้าที่รายบุคคล

- ผู้รับผิดชอบงานสนับสนุนบริหารแจ้งให้บุคลากรรับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินฯ ในเบื้องต้น กำหนดวัน-เวลาดังแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมระบุเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ และกรอกแบบประเมินตนเองในแบบประเมินฯ

- ผู้บริหารตรวจสอบความถูกต้องของการรายงานผลการปฏิบัติงาน หากถูกต้องแล้วให้ลงนามและส่งให้หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหารดำเนินการต่อไป

- หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหารแจ้งให้บุคลากรรับทราบ แจ้งเวียนการรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านทางระบบ E-mail เพื่อเป็นข้อมูลให้บุคลากรได้พิจารณาประเมินในระบบออนไลน์ พร้อมทั้งแจ้งกำหนดวัน-เวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการประเมินในระบบออนไลน์ โดยทุกคนสามารถประเมินให้คะแนนได้ 3 กลุ่ม คือ การประเมินตนเอง ประเมินเพื่อนร่วมงาน และประเมินหัวหน้าฝ่าย

- คณะกรรมการประเมินฯ ชุดที่ 1 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยพิจารณาจากผลงานที่รายงาน ได้แก่ ผลงานประจำ ผลงานเชิงพัฒนา/งานพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายและการประเมินสมรรถนะโดยให้พิจารณาร่วมกับผลคะแนนที่ได้จากการประเมินของบุคลากรในระบบออนไลน์ ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินฯ ชุดที่ 1 ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันหลังจากบุคลากรได้ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

- คณะกรรมการประเมินฯ ชุดที่ 2 ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ กรรมการที่มาจากบุคคลภายนอก กรรมการที่คัดเลือกให้เป็นตัวแทนของบุคลากรสถาบันฯ ดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบผลการประเมินจากคณะกรรมการประเมินฯ ชุดที่ 1

- เลขานุการคณะกรรมการประเมินฯ รวบรวมผลการประเมินและสรุปผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินฯ เสนอประธานกรรมการพิจารณาดำเนินการต่อไป

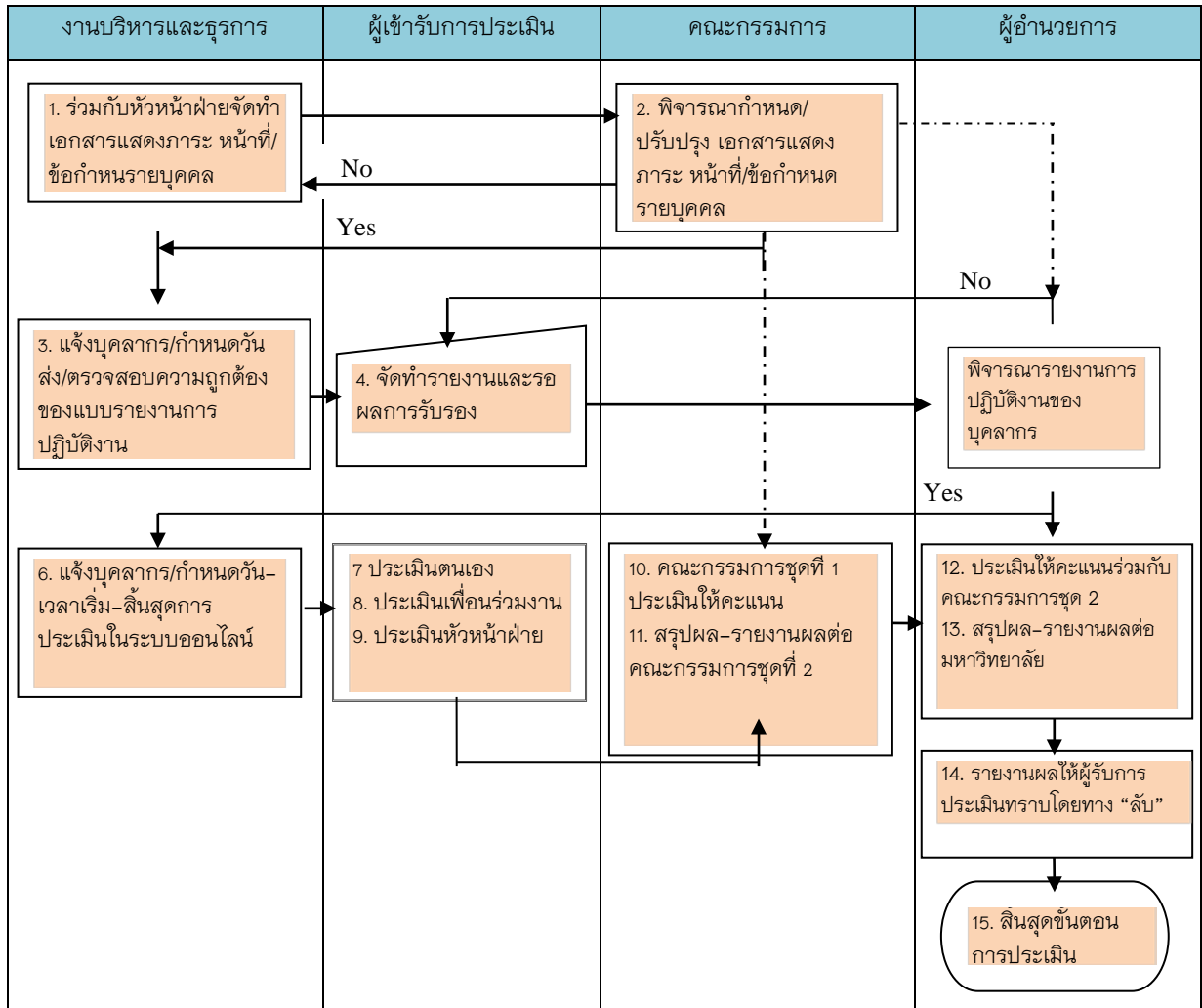
- เลขานุการคณะกรรมการประเมินฯ แจ้งผลการประเมินให้เจ้าตัวทราบในทาง “ลับ”
(3) การตรวจสอบ พิจารณาประเด็นต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ดังนี้

- ความครอบคลุมและชัดเจนของเกณฑ์การประเมินในระบบออนไลน์
- ความพร้อมในการทำงานของระบบเทคโนโลยี-คอมพิวเตอร์
- ความพร้อมของผู้รับการประเมิน-คณะกรรมการ

(4) การดำเนินการ พิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบเพื่อดำเนินการให้เหมาะสมได้แก่

- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของการใช้วิธีประเมินแบบ 360 องศา
- จัดทำแบบวัดค่าความเชื่อมั่นในเรื่องความโปร่งใสของวิธีประเมิน
- วางแผนพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินให้สอดคล้องกับลักษณะงานของบุคลากรในสถาบันฯ

ตารางที่ 6.1-6 ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน



หมายเหตุ 1. เส้นประ แสดงทิศทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรก่อนการปรับปรุงกระบวนการ
2. กรอบเส้นคู่ แสดงขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นใหม่ในกระบวนการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

6.2 ก. การควบคุมต้นทุน (Cost Control)

สถาบันฯ ควบคุมต้นทุนเพื่อลดค่าใช้จ่าย ลดการใช้ทรัพยากร โดยมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบงาน ดังนี้

1. มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมนัดหมายประชุมร่วมกันในกลุ่ม เพื่อวางแผนงาน และไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน กำหนดวิธีการดำเนินงานที่รัดกุม โดยยึดตามกฎระเบียบข้อบังคับตามความเหมาะสม เช่น กำหนดระเบียบการเข้าชมงานและนิทรรศการต่างๆ กำหนดระเบียบการเช่าของพื้นที่ร้านค้าในช่วงการจัดงาน มหกรรมศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

2. มีการวิเคราะห์ขอบเขตขั้นตอนการดำเนินโครงการ ผลผลิต ผลลัพธ์และตัวชี้วัดของโครงการทุกโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จที่จะได้รับจากโครงการและระบุว่าได้รับความสำเร็จนั้นหรือไม่

3. กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานทุกโครงการให้สัมพันธ์และเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อแสดงให้เห็นว่าโครงการมีส่วนสนับสนุนต่อยุทธศาสตร์นั้นๆ อย่างไร

4. มีการวิเคราะห์การดำเนินโครงการ/กิจกรรมร่วมกับโครงการต่างๆของสถาบันฯ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกันของแต่ละโครงการ

5. มีการรายงานผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในปีต่อไป เพื่อให้ทราบว่าโครงการ/กิจกรรมนั้นคุ้มค่าที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ และหากลูกค้ามีความพึงพอใจสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีข้อเสนอแนะให้จัดโครงการ/กิจกรรมนั้นต่อไป ก็จะมีประชุมวางแผนลดต้นทุนการผลิต แต่ยังคงรักษาคุณภาพเอาไว้

6. มีการวางแผนปรับปรุงการลดต้นทุนอย่างเป็นระบบโดยรวบรวมและรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นต้นทุนในกระบวนการผลิต ทั้งต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร เช่น ค่าจ้าง ค่าวัสดุวัตถุดิบ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับเครือข่ายของสถาบันฯ ในการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อควบคุมต้นทุนและลดต้นทุนการผลิตที่ซ้ำซ้อนและจัดหาแหล่งทุนภายนอกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันฯ

ตารางที่ 6.2-1 แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน

การควบคุม	แนวปฏิบัติ /วิธีการป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน และลดความสูญเสีย
1. ประหยัดทรัพยากร	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อสนับสนุนการประหยัดทรัพยากร เช่น การประหยัดพลังงาน (เปิดไฟทุกดวงเมื่อไม่ใช้งาน เปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาที่กำหนด ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ได้ใช้งานเป็นเวลานาน การใช้กระดาษ 2 หน้า เป็นต้น) ใช้ระบบการสื่อสารที่รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ โดยใช้ช่องทาง Social Network ได้แก่ Group mail , E-mail , Facebook , Line เป็นต้น สนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้งานที่ข้ามสายงานหรืองานที่นอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อสามารถทำงานทดแทนเมื่อมีเหตุจำเป็นหรือทดแทนอัตราค่าจ้าง
2. ลดต้นทุน	<ol style="list-style-type: none"> เพิ่มทักษะพิเศษในการปฏิบัติงาน เช่น การเป็นพิธีกร ทักษะการแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อลดค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ จัดวิทยากรมาอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรที่หน่วยงานโดยตรง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ จัดรายการวิทยุ “รักษ์สถาบันฯ” โดยบุคลากรสถาบันฯ ซึ่งไม่มีค่าตอบแทน ใช้วิธีขอความร่วมมือจากบุคลากรเครือข่าย หรือส่วนราชการ เพื่อลดค่าใช้จ่าย/ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน
3. ลดข้อผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินในการเดินทางไปราชการ แนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือการบริหารและการจัดการโครงการ เป็นต้น จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนรู้ (KM) เพื่อนำประสบการณ์ในการทำงาน ความสำเร็จของงาน มาสื่อสาร/ถ่ายทอด

ตารางที่ 6.2-1 แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน (ต่อ)

การควบคุม	แนวปฏิบัติ /วิธีการป้องกันข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน และลดความสูญเสีย
4.ลดการทำงานซ้ำซ้อน	1.นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความคล่องตัว ลดการทำงานซ้ำซ้อน เช่น ระบบการรับ-ส่งหนังสือ ระบบการลาออนไลน์ ระบบการจัดการโครงการ ระบบการประเมินโครงการ/กิจกรรม ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (TORs) ระบบการขออนุมัติไปราชการออนไลน์ เป็นต้น

6.2 ข การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply-Chain Management)

สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้มีความมั่นใจว่าผู้ส่งมอบจะช่วยยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้รับบริการ โดยผู้ส่งมอบหลักในห่วงโซ่อุปทาน คือ บุคลากรสถาบันฯ ซึ่งทำหน้าที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการไปยังกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการ ดังนั้นสถาบันฯ จึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่ง และกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพดังแสดงรายละเอียดไว้ในหมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร นอกจากนี้สถาบันฯ ได้กำหนดผู้ส่งมอบหรือผู้ส่งวัตถุดิบให้สถาบันฯ ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บริษัทสุพรโปรโมชัน จำกัด บริษัทบางกอกอินเฮ้าท์ จำกัด ทั้งนี้สถาบันฯ ได้ดำเนินการดังนี้

- (1) ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดปัจจัยหลักในการดำเนินงานเพื่อส่งมอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพไปยังลูกค้าดังนี้ (1) กำหนดผู้ส่งมอบ หรือผู้ส่งวัตถุดิบให้สถาบันฯ (2) กำหนดสถานที่ผลิตและจุดกระจายสินค้า (3) กำหนดลูกค้าหรือกลุ่มผู้ใช้บริการ
- (2) มีการประชุมเพื่อวางแผนกำหนดการดำเนินงานในรอบปีและกระจายงานไปยังบุคลากรฝ่ายต่างๆ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบงานไว้ชัดเจน
- (3) ร่วมกันคิดหาวิธีเพิ่มคุณภาพของสินค้า โดยการนำผลการดำเนินงานในรอบการประเมินและรอบปีที่ผ่านมาจากของสถาบันฯ มาเปรียบเทียบ
- (4) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่อยู่ในมหาวิทยาลัยเดียวกันเพื่อศึกษาหาแนวทางวางแผนปรับปรุงการผลิต การเพิ่มจุดขายในตลาด และการกระจายสินค้าอย่างมีคุณภาพ
- (5) คัดเลือกคู่เปรียบเทียบอย่างเป็นทางการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนากิจการดำเนินงาน
- (6) นำผลการดำเนินงานมาสรุปบทวนเป็นระยะ และมีการรายงานผลการดำเนินงานภายในกำหนดเวลาชัดเจน ทุกรอบไตรมาส
- (7) วางแผนปรับปรุงการดำเนินงานที่มีปัญหาจำเป็นเร่งด่วนเพื่อปรับให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งการจับผลงานและบำรุงรักษาสินค้าไว้บริการแก่ลูกค้าได้ต่อเนื่องและตลอดทั้งปี

ทั้งนี้สถาบันฯ ใช้การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ควบคู่กับกระบวนการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ และคุณภาพการบริการด้านผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ รายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ : การคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์จะใช้วิธีการเปรียบเทียบราคา จากราคาวัสดุอุปกรณ์ที่ได้มาจากการเสนอราคาของผู้ส่งมอบ โดยจะพิจารณาจากผู้ส่งมอบที่ให้ราคาที่เหมาะสม ส่งของรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน หากผู้ส่งมอบรายใดมีผลการดำเนินงานไม่ดี ส่งวัสดุล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนด จะไม่สั่งซื้อกับผู้ส่งมอบดังกล่าวในครั้งต่อไป

(2) ผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ : ตัวอย่างเช่น การพิจารณาคัดเลือกผู้ดำเนินการจัดสร้าง/จัดทำนิตรรศการถาวร ภายในหอวัฒนธรรมภาคใต้ การคัดเลือกจะมีขั้นตอนโดยเริ่มตั้งแต่การพิจารณาคูณสมบัติของผู้ส่งมอบที่มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาชีพ และไม่มีประวัติผู้ทำงาน เป็นต้น

(3) ผู้สนับสนุนเงินทุน : ในแต่ละปีจะมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนเงินทุนเพื่อจัดโครงการ /กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การศึกษาวิจัย และอื่นๆ ดังนั้นสถาบันฯ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้สามารถพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปยังผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง โดยเมื่อดำเนินโครงการ /กิจกรรมสิ้นสุดแล้ว จะมีการประเมินผลโครงการ และรายงานผลการดำเนินโครงการ /กิจกรรมให้เจ้าของเงินทุนทราบ เพื่อประเมินความพึงพอใจและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการของเจ้าของเงินทุน พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาเพื่อประกอบการขอรับการสนับสนุนเงินทุนในปีต่อไป

6.2 ค การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(Safety and Emergency Preparedness)

6.2 ค (1) ความปลอดภัย (Safety)

สถาบันฯ มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน โดยมีระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการคือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสถาบันฯ ซึ่งทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กำหนดกลไกและแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกพันธกิจ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน กำหนดให้มีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในต่อมหาวิทยาลัย 6 เดือน/ครั้ง รวมถึงการจัดให้มีกิจกรรม 5 ส โดยแต่งตั้งคณะกรรมการ 5 ส เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย /กิจกรรม มีการวางแผนการจัดกิจกรรมตลอดปี เช่น กิจกรรมให้ความรู้ สร้างความตระหนัก การทำกิจกรรม 5 ส รวมถึงกิจกรรม Big Cleaning Day มีการตรวจประเมินพื้นที่ 5 ส เพื่อรองรับนโยบายด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน สำหรับการดูแลความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ สถาบันฯ กำหนดให้มีระบบ Login & Password ในการเข้าสู่ฐานข้อมูล และมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลระบบและจัดการความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ นอกจากนี้สถาบันฯ ได้จัดหาและติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณอาคารหอศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ รวมถึงกำหนดมาตรการอื่นๆ เพื่อดูแลความปลอดภัย เช่น การเปิด-ปิดอาคาร การตรวจตราความเรียบร้อย การมอบหมายผู้รับผิดชอบดูแลความปลอดภัย รวมถึงการประสานกับวิทยาเขตปัตตานีในการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในตรวจตราความเรียบร้อย โดยเฉพาะในช่วงเวลา 22.00-05.00 น เป็นต้น

6.2 ค (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Emergency Preparedness)

สถาบันฯ มีการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินโดยวางแผนรองรับกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินตามการกำหนดของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โจรกรรม วินาศกรรม อัคคีภัยและภัยพิบัติอื่นๆ สถาบันฯ กำหนดขั้นตอนการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินไว้ 3 ระยะดังนี้

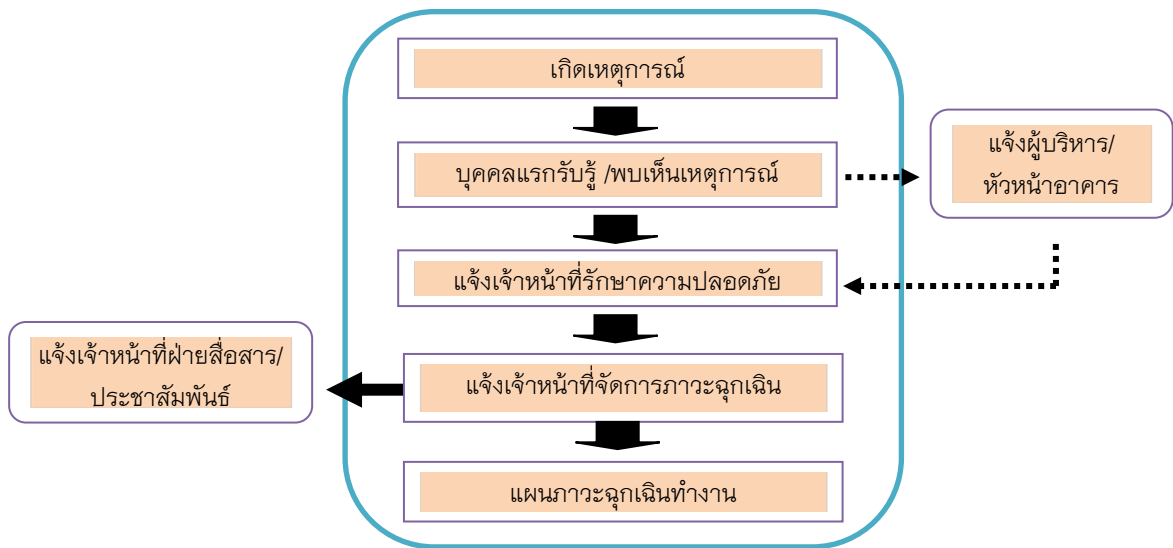
1. การเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉินก่อนเกิดภัย สถาบันฯ จัดประชุมวางแผนร่วมกันเพื่อเตรียมการป้องกันและระงับผลเสียหายอันจะเกิดผลกระทบต่อภารกิจดำเนินงานของสถาบันฯ เช่น แผนฉุกเฉินในกรณีน้ำท่วม แผนฉุกเฉินกรณีไฟไหม้ แผนฉุกเฉินกรณีระบบเทคโนโลยีขัดข้องหรือล่ม ดังนี้

(1) อธิบายแผนการดำเนินงานให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วน และซักซ้อมความเข้าใจและวิธีปฏิบัติกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

(2) มอบหมายให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการป้องกันเหตุฉุกเฉินล่วงหน้า โดยมีผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานทุกรอบไตรมาส และสรุปผลเมื่อครบรอบปีงบประมาณ

(3) แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ประเภทของเหตุการณ์ สถานที่เกิดเหตุการณ์ ชื่อผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อ เป็นต้น

2. การปฏิบัติการขณะเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดภัยพิบัติ เมื่อเกิดหรือคาดว่าจะเกิดภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อสถาบันฯ ได้ประชุมตกลงให้ผู้พบเห็นเหตุการณ์แจ้งผู้บริหาร และหัวหน้าอาคาร หากในกรณีที่มีผู้รับผิดชอบฝ่ายงานให้รับดำเนินการป้องกันเพื่อระงับภัยและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินโดยเร็ว จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับทราบทันที เพื่อให้ตัดสินใจดำเนินการตามแผนซึ่งได้ตกลงกันไว้



แผนภาพที่ 6.2-1 แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน

3. การปฏิบัติการฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภาวะฉุกเฉินหรือเกิดภัย

เมื่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้กลับคืนสู่ภาวะปกติแล้วผู้บริหารและ/หรือผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ได้มีคำสั่งยุติภาวะฉุกเฉิน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงให้ประเมินความเสียหาย และใช้กำหนดวิธีการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยยึดตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คงอยู่ในสภาพที่เหมาะสม และคืนสู่สภาพเดิมได้ภายในเวลารวดเร็ว

กรณีที่เป็นภาวะฉุกเฉินทางด้านระบบเทคโนโลยี และระบบคอมพิวเตอร์ กำหนดให้ผู้รับผิดชอบแจ้งที่ประชุมให้รับทราบเพื่อสรุปและทบทวนผลการดำเนินงาน และกำหนดวิธีป้องกันและแก้ไขภาวะฉุกเฉินต่างๆ เช่น การจัดทำระบบฐานข้อมูลสำรอง เพื่อแก้ไขปัญหากรณีที่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเกิดเหตุขัดข้อง ซึ่งจะทำให้ส่งผลกระทบต่อข้อมูลสารสนเทศของสถาบันฯ ให้มีการสูญหายได้ นอกจากนี้ อาจมีการสรุปบทเรียนเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและวางแผนนำผลการปรับปรุงผลประเมินความพึงพอใจ และผลลัพธ์การดำเนินงานในการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติของสถาบันฯ ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกระบวนการอื่นและ/หรือหน่วยงานอื่น

6.2 ง การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

สถาบันฯ จัดการนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ดังนี้

(1) กำหนดเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) ในภาระงานเชิงพัฒนา โดยกำหนดให้บุคลากรสถาบันฯ จัดทำโครงการพัฒนางานและนวัตกรรม เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR ซึ่งการกำหนดนโยบายดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ผู้รับบริการและองค์กร นวัตกรรมที่แล้วเสร็จ ได้แก่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารและจัดการโครงการ การจัดทำระบบฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

(2) การพัฒนา Digital Museum

จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้มีอุปสรรคต่อการเดินทางมาใช้บริการ เช่น การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การเข้าชมแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม สถาบันฯ จึงได้ปรับแผนกลยุทธ์ โดยพัฒนาระบบการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรมผ่านสื่อออนไลน์ที่เรียกว่า “Digital Museum” ขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

(3) การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีความคิดสร้างสรรค์