

โครงสร้างองค์กร (Organization Profile)

ลักษณะองค์กร(Organization Description)

สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนาเดิมชื่อว่า “ศูนย์การศึกษาเกี่ยวกับภาคใต้” เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ.2522 เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทำหน้าที่ศึกษาค้นคว้าวิจัย ส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของชุมชนภาคใต้ สถาบันฯได้ดำเนินงานด้านวัฒนธรรมมาอย่างต่อเนื่อง และต่อมา ได้รับประทานนาม “สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา” จากพระนามของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ และสภามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ได้ ประกาศจัดตั้งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีฐานะเทียบเท่าคณะเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2545 โดยมีภารกิจสำคัญคือการศึกษาวิจัย อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนาและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ โดยมุ่งสร้างความตระหนักในคุณค่าและความภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น อีกทั้งยังมุ่งสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเชื่อมโยงงานด้านวัฒนธรรมกับการเรียนรู้ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมให้กับนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะชุมชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร(Organization Environment)

1 ก (1) ผลิตภัณฑ์(Product Offerings)

สถาบันฯ มีภารกิจหลักด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยการให้บริการใน 4 ผลิตภัณฑ์หลัก ดังแสดงในตารางที่ 1-1

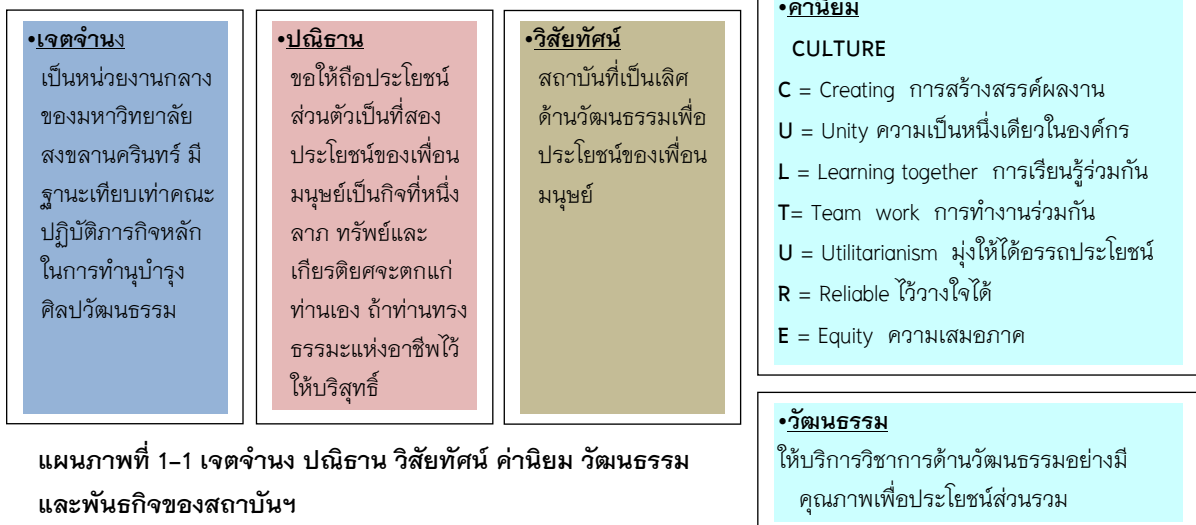
ตารางที่ 1-1 ผลิตภัณฑ์หลักของสถาบันฯ

ผลิตภัณฑ์	แนวทางและวิธีการให้บริการ /กลไกการส่งมอบ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ ต่อความสำเร็จขององค์กร
1. การจัดโครงการ /กิจกรรมด้านทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	-จัดโครงการ /กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันดีงามของชาติและชุมชนท้องถิ่น -ร่วมมือกับเครือข่ายจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติและชุมชนท้องถิ่น	-จำนวนโครงการ/กิจกรรม -จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม -ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรม -จำนวนเครือข่ายด้านวัฒนธรรม
2. การบริการแหล่ง เรียนรู้/สารสนเทศและ การถ่ายทอด องค์ความรู้ด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-การให้บริการแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี พิพิธภัณฑ์เรือนอามาศย์- โทพระยาพิบูลพิทยาพรหอศิลป์ภาคใต้หอวัฒนธรรม - ภาคใต้ห้องกัลยาณิวัฒนา ห้องศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรม ห้องอินโดนีเซียศึกษา มุมนิทรรศการอาเซียน - การเผยแพร่ความรู้ /สารสนเทศด้านวัฒนธรรม ผ่านสื่อต่างๆได้แก่สื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ	-จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ให้บริการ -จำนวนสารสนเทศ/องค์ความรู้ที่ ถ่ายทอดผ่านสื่อต่างๆ -จำนวนสื่อที่เผยแพร่องค์ความรู้ /สารสนเทศด้านวัฒนธรรม -ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลิตภัณฑ์	แนวทางและวิธีการให้บริการ /กลไกการส่งมอบผลิตภัณฑ์	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ ต่อความสำเร็จขององค์กร
3. การศึกษาวิจัยด้าน ศิลปวัฒนธรรมและ เสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	-การสำรวจ/ศึกษาชุมชน วิเคราะห์ วิจัย -การจัดอบรม ให้ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ -การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาอาชีพ /กลุ่มเยาวชน -การเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่ชุมชน -การนิเทศติดตาม พบปะกลุ่ม และถ่ายทอดองค์ความรู้ สู่ชุมชนเป้าหมาย	-จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการ ตีพิมพ์และเผยแพร่สู่ชุมชน -จำนวนกลุ่มพัฒนาอาชีพ/ กลุ่มเยาวชนในพื้นที่เป้าหมาย -ความพึงพอใจในการเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรม -จำนวนสมาชิกของกลุ่มพัฒนา อาชีพ/กลุ่มเยาวชน
4. การบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม	-การจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป รายวิชา 117-112 ภูมิปัญญาการดำเนินชีวิต -การเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ ให้คำปรึกษา ผู้ช่วยวิจัย คณะทำงานในโครงการ/กิจกรรมด้าน ศิลปวัฒนธรรม	-จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียน -ความพึงพอใจและความสำเร็จ ของนักศึกษา -จำนวนผู้เข้ารับบริการ -จำนวนบุคลากร/เรื่อง ที่ให้ บริการวิชาการ -ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1 ก (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ(Vision and Mission)

<p>•พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ 2. สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. สร้างองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมโดยมีวิจัยเป็นฐาน 4. ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรมสู่สังคม 5. สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
--



สมรรถนะหลัก

การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

1. ชื่อเสียงที่ดีของสถาบันฯ มีผลงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค และระดับชาติ
2. บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีศักยภาพและความคล่องตัวสูง
3. มีเครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ
4. ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่นและหลากหลาย เนื่องจากสถาบันฯ ตั้งอยู่ในพื้นที่สังคมพหุวัฒนธรรม
5. ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านวัฒนธรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1. เพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม
3. เพิ่มจำนวนผลงานวิจัยด้านวัฒนธรรมที่ได้รับการเผยแพร่/ตีพิมพ์ในระดับชาติ/นานาชาติ
4. เพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
5. เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภาพที่ 1-2 สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

1.ก(3)ลักษณะโดยรวมของบุคลากร(Workforce Profile)

สถาบันฯ มีบุคลากรปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของสถาบันฯ ประกอบด้วยบุคลากร 2 ฝ่าย คือ (1) ฝ่ายสนับสนุนบริหาร และ (2) ฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1-2, 1-3 และ 1-4

ตารางที่ 1-2 ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

ประเภท	จำนวน (คน)
1. ข้าราชการประเภทวิชาชีพเฉพาะ ระดับชำนาญการ	3
2. พนักงานมหาวิทยาลัย	11
3. พนักงานราชการ	2
4. พนักงานเงินรายได้	3
รวม	19

ตารางที่ 1-3 ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงาน

บุคลากร	ระดับการศึกษา	จำนวน	ช่วงอายุ (ปี)			
			21-30	31-40	41-50	51 ปีขึ้นไป
ฝ่ายสนับสนุนบริหาร						
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-ปริญญาตรี 1 คน -ปริญญาเอก 1 คน	2	-	-	1	1
- นักวิชาการเงินและบัญชี	-ปริญญาตรี 1 คน	1	-	1	-	-
- นักวิชาการศึกษา	-ปริญญาตรี 1 คน	1	-	-	1	-
- นักวิชาการอุดมศึกษา	-ปริญญาตรี 2 คน	2	-	2	-	-
- พนักงานบริหารทั่วไป	-ปริญญาตรี 2 คน	2	-	1	1	-
รวม		8	-	4	3	1
ฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม						
- นักวิจัย	-ปริญญาโท 3 คน -กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก 1 คน	4	-	2	2	-
- นักวิชาการอุดมศึกษา	-ปริญญาโท 3 คน -ปริญญาตรี 1 คน	4	-	3	1	-
- นักวิชาการศึกษา	-ปริญญาตรี 3 คน	3	1	1	1	-
รวม		11	1	6	4	-
รวมทั้งสิ้น		19	1	10	7	1

ตารางที่ 1-4 สายงาน ขอบข่ายและภาระงาน




สายงานและขอบข่ายงาน	ภาระหน้าที่	จำนวน
ฝ่ายสนับสนุนบริหาร •งานบริหารและธุรการ•งานคลังและพัสดุ •งานนโยบายและแผน•งานประกันคุณภาพ •งานประชาสัมพันธ์•งานวิเทศสัมพันธ์ •งานเทคโนโลยีสารสนเทศ •งานบริการและผลิตสื่อสโตนท์ทศนุปรกรณ์	•ดูแลงานต่างๆตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของสถาบันฯให้บรรลุผลตามเป้าหมาย	8
ฝ่ายวิจัย พัฒนา และส่งเสริมวัฒนธรรม •งานประสานวิจัย•งานศึกษาวิจัย •งานข้อมูลทางวัฒนธรรม•งานทะเบียนและคลังวัตถุ •งานอนุรักษ์ /สงวนรักษาวัตถุ•งานบริการวิชาการแก่สังคม •งานจัดแสดงข้อมูลวัฒนธรรม•งานจัดแสดงศิลปะร่วมสมัย •งานจัดการเรียนการสอน	•ศึกษาวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม จัดทำเอกสารข้อมูลทางวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา ค้นคว้า จัดทำทะเบียนและคลังวัตถุ อนุรักษ์ และสงวนรักษาวัตถุบริการวิชาการแก่สังคม จัดแสดงข้อมูลทางวัฒนธรรม การจัดแสดงศิลปกรรมร่วมสมัย	11

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรคือ การสร้างความเข้าใจให้บุคลากร ตระหนักรู้และสำนึกในภารกิจของสถาบันฯคือ การให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการโดยให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงานและรับผิดชอบงาน มีการมอบหมายงานและกระจายงานตามความรู้ความสามารถ การได้รับคำชมเชยเมื่อทำผลงานได้ดี มีความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับมอบหมายงานที่ยากและท้าทายความรู้ความสามารถ เป็นต้น มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น Birthday Gift กิจกรรมวันปีใหม่ เป็นต้น การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆจากหน่วยงาน เช่น เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (สปพ .) ค่าตอบแทนเงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ (พสร .) เงินรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำปี (โบนัส) การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องาน

1.ก (4) สินทรัพย์(Assets)

สถาบัน ฯ มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการปฏิบัติงานและให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เพียงพอต่อความต้องการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1-5 ,1-6

ตารางที่ 1-5 อาคารสถานที่ของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

ภาพประกอบ	อาคารสถานที่
 <p>อาคารหอศิลป์วัฒนธรรมภาคใต้</p>  <p>หอศิลป์ภาคใต้</p>  <p>ห้องกัลยาณิวัฒนา</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. อาคารหอศิลป์วัฒนธรรมภาคใต้เป็นกลุ่มอาคาร 2 ชั้น ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) หอศิลป์ภาคใต้จัดแสดงผลงานศิลปกรรมร่วมสมัย 2) หอวัฒนธรรมภาคใต้จัดแสดงนิทรรศการถาวรเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 13 ส่วน คือ <ol style="list-style-type: none"> 1.ภูมิลักษณะ 2.โบราณคดีและชาติพันธุ์ 3.ประวัติศาสตร์ยุคต้นปาตานีดารุสลาม - รัตนโกสินทร์ 4.บุคคลสำคัญ 5.ชายแดนใต้วันนี้ 6.วิถีชาวพุทธ 7.วิถีชาวจีน 8.วิถีชาวมุสลิม 9.หัตถศิลป์ 10.การแสดงและการละเล่นพื้นบ้าน 11.ภูมิปัญญาท้องถิ่น 12.ภาษาและวรรณกรรม 13.แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม <p>หมายเหตุหอวัฒนธรรมภาคใต้อยู่ระหว่างการปรับปรุงนิทรรศการถาวร</p>

ภาพประกอบ	อาคารสถานที่
 <p>มุมนิทรรศการอาเซียน</p>	<p>3) ห้องกัลยาณิวัฒนาจัดแสดงพระประวัติและพระกรณียกิจของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนากรมหลวงสงขลานครินทร์</p> <p>4) ห้องอินโดนีเซียศึกษา จัดแสดงวัฒนธรรมของอินโดนีเซีย</p> <p>5) มุมอาเซียน จัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน</p>
 <p>พิพิธภัณฑสถานพระเทพญาณโมลี</p>	<p>6) ห้องศูนย์ข้อมูลวัฒนธรรม ให้บริการแก่ผู้สนใจได้ศึกษาค้นคว้า และสืบค้นข้อมูลจากทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุด รวมทั้งให้บริการสืบค้นข้อมูลทางคอมพิวเตอร์</p> <p>7) สำนักงานบริหารและอำนวยการ เป็นสำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารและบุคลากรสถาบันฯ การติดต่อประสานงานและให้บริการ</p> <p>8) ห้องประชุมสถาบันฯ</p> <p>2. อาคารพิพิธภัณฑสถานพระเทพญาณโมลี จัดแสดงนิทรรศการถาวร 3 ส่วนคือ 1) ห้องเครื่องถ้วย 2) ห้องเหรียญตราและธนบัตร 3) ห้องพระเทพญาณโมลี จัดแสดงพระพุทธรูป เทวรูป พระเครื่องและพระพิมพ์</p>
 <p>พิพิธภัณฑสถานเรือนอำนวยการ</p>	<p>3. อาคารพิพิธภัณฑสถานเรือนอำนวยการโทพระยาพิบูลพิทยาพร จัดแสดงเครื่องใช้ของอำนวยการโทพระยาพิบูลพิทยาพรและภรรยา และจัดแสดงนิทรรศการหมุนเวียน</p>

ตารางที่ 1-6 เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เทคโนโลยี / อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	รายละเอียด
•เทคโนโลยีในการ	-มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ (Internet) ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตส่วนกลางของ
สื่อสารและปฏิบัติงาน	มหาวิทยาลัยมีเว็บไซต์สำหรับเข้าเยี่ยมชม และติดต่อโดยตรงคือ www.culture.pn.psu.ac.th
	มีระบบการสืบค้นฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม และมีบริการนวัตกรรมสื่อมัลติมีเดีย
	- มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document ; MIS-DSS /intranet /e-mail / facebook)
	มีระบบโทรศัพท์สำหรับติดต่อกับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัยมีระบบ
	โทรสาร(Fax)และมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดตามจุดต่างๆ เพื่อความปลอดภัยแก่บุคลากรและ
	ผู้รับบริการ

เทคโนโลยี / อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	รายละเอียด
• อุปกรณ์ วัสดุ สำนักงาน	- มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างเพียงพอและมี ประสิทธิภาพอัตราส่วนคอมพิวเตอร์ต่อบุคคลเท่ากับ 1 : 1 มีกล้องวิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์โปรเจคเตอร์เครื่องเสียง ห้องประชุม ฯลฯ
• สิ่งอำนวยความสะดวก	- ห้องทำงาน ห้องประชุมทางลาด ห้องน้ำ (ชาย-หญิง , ผู้พิการ) สถานที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่พักรับรอง

1.ก (5) กฎระเบียบข้อบังคับ(Regulatory Requirements)

สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย กฎข้อบังคับและกฎระเบียบที่สำคัญ ดังแสดงในตารางที่ 1-7

ตารางที่ 1-7 สภาพแวดล้อมและข้อกำหนด/เกณฑ์

สภาพแวดล้อม	ข้อกำหนด/เกณฑ์
1. ด้านการดำเนินงาน	- พระราชบัญญัติกฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือนพนักงานของรัฐ - ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสถาบันวัฒนธรรมศึกษา- กัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2552 และฉบับปรับปรุงแก้ไข พ.ศ.2556
2. ด้านรับรองระบบงาน	- ข้อบังคับระเบียบการรับรองคุณภาพโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา - ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ด้านการเงิน	- ระเบียบการเงินและงบประมาณของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง - ระเบียบการพัสดุของสำนักงานกฤษฎีกา - ระเบียบเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการเงินและงบประมาณ
4. ด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัย	- ข้อกำหนดด้านอาชีพอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงแรงงาน
5. ด้านสิทธิประโยชน์	- สวัสดิการข้าราชการ - กองทุน กบข. /กองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - ประกันสังคม - กองทุนเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ /กองทุนเลี้ยงชีพพนักงาน

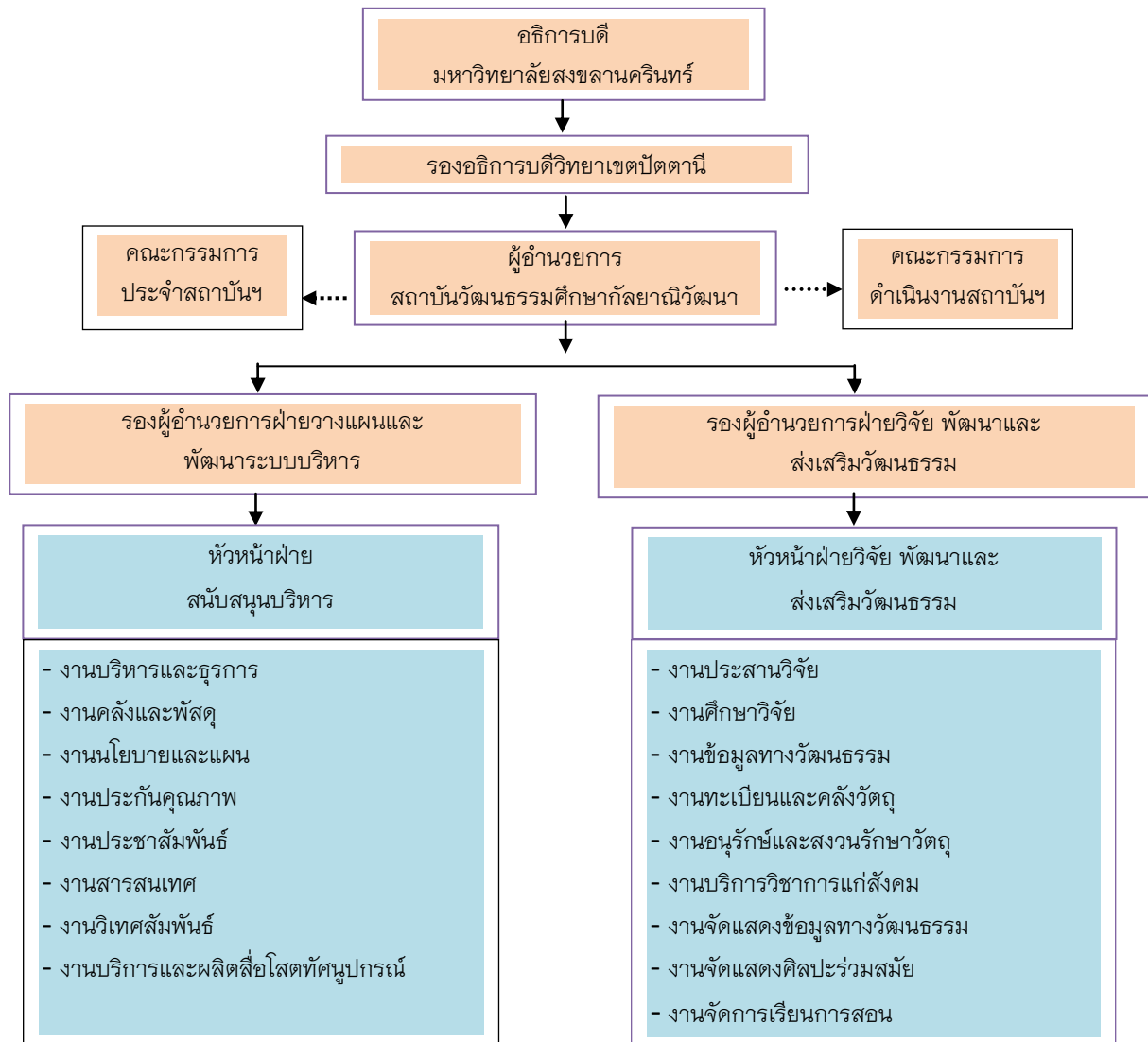
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร(Organizational Relationships)

1.ข (1) โครงสร้างองค์กร(Organizational Structure)

สถาบันฯจัดโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีโดยใช้ระบบธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีอธิการบดี รองอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการประจำสถาบันฯ และคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงานของสถาบันฯโดยมีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการเป็นคณะผู้บริหาร รับผิดชอบนโยบายจากมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติ

ผู้อำนวยการฯ ทำหน้าที่บังคับบัญชา สั่งการ ควบคุมการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบันฯให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีรองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนาระบบบริหาร และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลงานฝ่ายต่างๆ มีหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนบริหารและหัวหน้าฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม เป็นผู้รับมอบนโยบายมาปฏิบัติงาน โดยมีการกระจายงานไปยังบุคลากรของสถาบันฯฝ่ายต่างๆ ได้แก่(1) ฝ่ายสนับสนุนบริหารมีงานบริหารและธุรการงานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผนงานประกันคุณภาพงานประชาสัมพันธ์งานสารสนเทศงานวิเทศสัมพันธ์งานบริการและผลิตสื่อ โสตทัศนูปกรณ์(2)ฝ่ายวิจัย พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม มีงานประสานวิจัยงานศึกษาค้นคว้างานข้อมูลทางวัฒนธรรมงานทะเบียนและคลังวัตถุดิบงานอนุรักษ์และสงวนรักษาวัตถุดิบบริการวิชาการแก่สังคมงานจัดแสดงข้อมูลทางวัฒนธรรม รายละเอียดแสดงในภาพที่-3

แผนภาพที่ 1-3 โครงสร้างองค์กร



1 ข (2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders)

สถาบันฯ มุ่งเน้นให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการ ความต้องการ และความคาดหวังที่สำคัญต่อการบริการ ตลอดจนแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1-8 , 1-9

ตารางที่ 1-8 ผลลัพธ์ ผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวังและแนวทางการสื่อสาร

ผลลัพธ์	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1. การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลป-วัฒนธรรม	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยฯ 2. ประชาชนทั่วไป 3. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เครือข่าย/ชุมชน	1. ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน 2. ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพและได้มาตรฐาน 3. ความภาคภูมิใจในศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาติ	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. จดหมายข่าว/สิ่งพิมพ์ 4. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ 5. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. การบริการแหล่งเรียนรู้/สารสนเทศ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัย 2. ประชาชนทั่วไป 3. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เครือข่าย/ชุมชน	1. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ 2. ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน 3. ได้รับข้อมูล/องค์ความรู้ทางวัฒนธรรมที่ถูกต้องน่าสนใจ 4. ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. จดหมายข่าว/สิ่งพิมพ์ 4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5. การเผยแพร่บนเว็บไซต์ 6. ประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ 7. การออกอากาศทางวิทยุ
3. การศึกษาวิจัยทางด้านศิลปวัฒนธรรมและเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง	1. ชุมชนเป้าหมาย และเครือข่ายเยาวชน 2. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 2. แก้ปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน/เครือข่ายเข้มแข็ง 3. เสริมสร้างเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันดีงาม	1. โทรศัพท์/โทรสาร 2. พบปะพูดคุย /ลงพื้นที่ 3. หนังสือราชการ 4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
4. การบริการวิชาการทางด้านศิลปวัฒนธรรม	1. นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัย 2. ประชาชนทั่วไป 3. หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เครือข่าย/ชุมชน	1. ได้รับองค์ความรู้ทางด้านวัฒนธรรมที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ 2. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและเต็มใจให้บริการ 3. คาดหวังให้นักศึกษาตระหนักรู้และภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของชาติ	1. โทรศัพท์/โทรสาร 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. ประชุม/พบปะพูดคุย

ตารางที่ 1-9กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	<ul style="list-style-type: none"> - พันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของมหาวิทยาลัย
2.สถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการและ หน่วยงานเอกชนที่ผู้รับ บริการสังกัด	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการใช้บริการ - คาดหวังให้นักเรียน นักศึกษามีความรัก ความภาคภูมิใจศิลปวัฒนธรรมของชาติ - คาดหวังให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนา และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร
3.เครือข่ายความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความร่วมมือ พึ่งพากัน และเกิดการพัฒนางานด้านวัฒนธรรมให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีขององค์กร
4.หน่วยงานภาครัฐที่มี พันธกิจเกี่ยวกับบริการ วิชาการด้านวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างเครือข่ายการบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม - การใช้ทรัพยากร เช่นบุคลากร อาคารสถานที่ ร่วมกันในการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม
5. หน่วยงานภาครัฐและ เอกชนที่ให้ทุนสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา - ภาพลักษณ์และชื่อเสียงในทางบวก
6. ชุมชนเป้าหมาย /เครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูล/องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน - แก้ปัญหาและพัฒนาให้ชุมชนยั่งยืน - เสริมสร้างเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันดีงามให้กับชุมชน
7. สถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ.ปัตตานี	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการรายการวิทยุที่สร้างสรรค์ น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง - บทความวิทยุที่ออกอากาศน่าสนใจ ทันสมัย ทันการออกอากาศของสถานี
8. บุคลากรในหน่วยงาน / องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการตามพันธกิจขององค์กร - มีเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงาน - สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

1 ข (3) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร(Suppliers and Partners)

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญของสถาบัน ฯ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1-10 ตารางที่ 1-10ผู้ส่งมอบและพันธมิตร

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
ผู้ส่งมอบและพันธมิตร			
1. เครือข่ายและ ชุมชนด้านทำนุ บำรุงศิลป- วัฒนธรรม	1. การส่งต่อผลิตภัณฑ์และ บริการด้านทำนุบำรุงศิลป- วัฒนธรรม	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ 5. เว็บไซต์/อีเมลล์	1. ร่วมกันวางแผนการให้ บริการทางด้านศิลปวัฒนธรรม 2. ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน
2. หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ	1. การส่งมอบผลิตภัณฑ์และ บริการด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม 2. การประสานความร่วมมือใน การจัดหาเครือข่ายด้าน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมใน พื้นที่ภาคใต้	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ 5. เว็บไซต์/อีเมลล์	1. ประสานความร่วมมือในการให้บริการ ทางด้านศิลปวัฒนธรรม 2. กำหนดแนวปฏิบัติภายใต้ข้อตกลง ร่วมกัน
คู่ความร่วมมือ : หน่วยงานภายใน			
1. มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์	1. ยุทธศาสตร์ด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม 2. การใช้จ่ายงบประมาณ แผ่นดินและงบประมาณ เงินรายได้	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ 5. เว็บไซต์/อีเมลล์	1. การวางแผนการให้บริการของ สถาบันฯที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย 2. กำหนดแนวปฏิบัติ /การวางแผน งบประมาณการตั้งงบประมาณและการ เบิกจ่ายงบประมาณ
2. คณะ/สถาบัน สำนัก/ศูนย์ ใน มหาวิทยาลัย	1. กิจกรรม/โครงการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม	1. พัฒนากิจกรรม/โครงการที่ ตอบสนองความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย
3. ศูนย์ คอมพิวเตอร์ วิทยาเขตปัตตานี	1. ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม	1. การวางแผนจัดการระบบเครือข่าย

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
4. สถาบันวิทยุ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	1. ออกอากาศรายการวิทยุ “รักษัวัฒนธรรม” 2. รับฟังเสียงสะท้อนจาก ผู้รับฟังรายการ /สะท้อนกลับมา ยังผู้จัดทำรายการและร่วม ประเมินรายการ	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ปรับปรุงรายการให้น่าสนใจตาม เสียงสะท้อนของผู้ฟังรายการ 2. วางแผนการจัดทำรายการเพื่อ ออกอากาศทางสถานี
คู่ความร่วมมือ : หน่วยงานภายนอก			
1. กระทรวง วัฒนธรรม	1. การจัดโครงการ/กิจกรรม ผ้าดีที่ชายแดนใต้ 2. การจัดโครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมผ้าไทย ผ้าทอ ผ้าถิ่น	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม/ โครงการบริการวิชาการด้าน วัฒนธรรม 2. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลงร่วมกัน
2. หอศิลป์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร	1. การจัดแสดงนิทรรศการ ศิลปกรรมร่วมสมัย (ศิลปกรรมแห่งชาติ ศิลปิน รุ่นใหม่)	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ร่วมกันวางแผนจัด นิทรรศการศิลปกรรมร่วมสมัย 2. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน
3. สำนัก วัฒนธรรม มหาวิทยาลัย ขอนแก่น	1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ประสบการณ์ด้านการ บริหาร งานด้านวัฒนธรรม 2. การแลกเปลี่ยนบุคลากร 3. การจัดกิจกรรม/โครงการ ด้านศิลปวัฒนธรรมร่วมกัน	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม/ โครงการบริการวิชาการด้าน วัฒนธรรม 2. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลงร่วมกัน
4. บริษัทโตชิบา ประเทศไทยจำกัด	1. การจัดแสดงนิทรรศการ ศิลปกรรมนำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ร่วมกันวางแผนจัดนิทรรศการ ศิลปกรรมนำสิ่งที่ดีสู่ชีวิต 2. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลงร่วมกัน
5. ศูนย์ส่งเสริม ศิลปาชีพระหว่าง ประเทศ (องค์การ มหาชน)	1. การจัดทำองค์ความรู้ งานหัตถกรรมวัฒนธรรมมุสลิม	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ร่วมกันวางแผนการจัดทำข้อมูล องค์ความรู้หัตถกรรมมุสลิม 2. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลงร่วมกัน

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง ในการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ	วิธีการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญของ ห่วงโซ่อุปทาน
6. กลุ่มเครือข่าย งานวิจัยแห่งชาติ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏ 5 แห่ง และมหาวิทยาลัย อื่นๆ 3 แห่ง)	1. โครงการประชุมวิจัย นานาชาติ(The International Conference on Arts and Culture in Creative Economy) หมายเหตุ: ม.ราชภัฏรำไพพรรณี , พระนคร , นครสวรรค์ กาญจนบุรี , นครปฐม และ ม.มหาสารคาม ,ม.สุโขทัย ธรรมมาธิราช , วิทยาลัย ราชพฤกษ์ และสถาบัน- วัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ม.สงขลานครินทร์	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์/โทรสาร 3. การประชุม 4. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	1. ร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม การนำเสนอผลงานวิจัยด้านศิลปะ และวัฒนธรรมระดับนานาชาติ 2. กำหนดแนวปฏิบัติ/ข้อตกลง ร่วมกัน

2. สภาพการณ์ขององค์กร(Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

2 ก. (1) ลำดับในการแข่งขัน(Competitive Position)

สถาบันฯ ดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภายใต้คู่แข่ง/คู่แข่งที่เป็นหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้และภูมิภาคอื่นๆ โดยมีประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบันและปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1-11

ตารางที่ 1-11 คู่เทียบ ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบัน และปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

รายการ	การบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม	ปัจจัยในการบริการและ ถ่ายทอดองค์ความรู้
คู่แข่ง/คู่แข่ง	1. คณะ /สำนัก /ศูนย์ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเช่น ศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม วิทยาเขตหาดใหญ่ สำนัก ส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง 2. หน่วยงานภายนอก และสถาบันการศึกษาอื่นๆ เช่น สถาบันทักษิณคดีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ อัครม วัฒนธรรมวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สำนัก วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1. การบริการด้านศิลปวัฒนธรรม มีความ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และมีความ หลากหลาย 2. การให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย 3. มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1-11 คู่เทียบ ประเด็นการแข่งขัน ผลการดำเนินงานปัจจุบัน และปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (ต่อ)

รายการ	การบริการวิชาการด้านวัฒนธรรม	ปัจจัยในการบริการและถ่ายทอดองค์ความรู้
ประเด็นการแข่งขัน	1. มีสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่มีภารกิจด้านการบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมในลักษณะเดียวกับสถาบัน	1. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมมาเป็นเวลานาน มีชื่อเสียงดี มีผลงานเป็นที่ยอมรับระดับภูมิภาค ระดับชาติ
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน	1. สถาบันฯมีเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น 2. อาคารสถานที่มีความพร้อม กว้างขวาง สามารถรองรับการจัดแสดงงานนิทรรศการ และกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมขนาดใหญ่ 3. การให้บริการในรูปแบบ Digital Museum มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและทันสมัย	1. มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรม 2. มีการสร้างกลุ่มลูกค้า และการรักษากรูณลูกค้าเดิม 3. มีการพัฒนา IT อย่างต่อเนื่อง
ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ	1. ชื่อเสียงที่ดีของสถาบันฯ มีผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งระดับภูมิภาคและระดับชาติ 2. การบริการที่ดี มีคุณภาพและได้มาตรฐาน 3. บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีศักยภาพและความคล่องตัวสูง 4. ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่นและหลากหลาย 5. ระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการด้านวัฒนธรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย 6. การบริการโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย 7. มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ 8. มีการควบคุมภายในเพื่อรักษาคุณภาพ	1. มีการบริการที่ดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 2. มีการควบคุมภายใน 3. บุคลากรมีความรู้ความสามารถและเต็มใจให้บริการ 4. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการรับบริการ 5. มีความร่วมมือ/เครือข่ายในการให้บริการที่เข้มแข็ง

สถาบันฯ ดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยการให้บริการใน 4 ผลิตภัณฑ์หลัก โดยมีระดับการแข่งขันกับหน่วยงานด้านวัฒนธรรมทั้งในพื้นที่ภาคใต้ และระดับประเทศ ตามลักษณะผลิตภัณฑ์ ดังแสดงในตารางที่ 1-12 นอกจากนี้สถาบันฯ ได้คัดเลือกสำนักงานส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นคู่เทียบด้านมุ่งเน้นบุคลากร

ตารางที่ 1-12 คู่เทียบ/คู่แข่งชั้นตามลักษณะผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	คู่แข่งชั้นและลำดับการแข่งขัน	แหล่งข้อมูล
1.การจัดโครงการ/กิจกรรม ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	หน่วยงานภายนอกและสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ไม่น้อยกว่า 20 แห่ง เช่น สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม ม.ราชภัฏสำนักวัฒนธรรม ม.ขอนแก่น	-สำนักวัฒนธรรม ม.ขอนแก่น -สถาบันทักษิณคดีศึกษา ม.ทักษิณ -อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ ม.วลัยลักษณ์ -ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ม.อ.หาดใหญ่
2.การบริการแหล่งเรียนรู้/ สารสนเทศและการถ่ายทอด องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	หน่วยงานภายนอกและสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ไม่น้อยกว่า 20 แห่งเช่น สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม ม.ราชภัฏสถาบันทักษิณคดีศึกษา ม.ทักษิณ ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ม.อ.หาดใหญ่	-สำนักวัฒนธรรม ม.ขอนแก่น -สถาบันทักษิณคดีศึกษา ม.ทักษิณ -อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ ม.วลัยลักษณ์ -ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ม.อ.หาดใหญ่
3.การศึกษาวิจัยด้าน ศิลปวัฒนธรรมและเสริมสร้าง ชุมชนเข้มแข็ง	หน่วยงานภายนอกและสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ไม่น้อยกว่า 20 แห่ง เช่น อาศรมวัฒนธรรม วลัยลักษณ์ ม.วลัยลักษณ์ สถาบันทักษิณ คดีศึกษา ม.ทักษิณ สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม ม.ราชภัฏ	-สำนักวัฒนธรรม ม.ขอนแก่น -สถาบันทักษิณคดีศึกษา ม.ทักษิณ -อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ ม.วลัยลักษณ์ -ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ม.อ.หาดใหญ่
4.การบริการวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม	หน่วยงานภายนอกและสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ไม่น้อยกว่า 20 แห่ง เช่น สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม ม.ราชภัฏ ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและ วัฒนธรรม ม.อ.หาดใหญ่ อาศรมวัฒนธรรม วลัยลักษณ์ ม.วลัยลักษณ์	-สำนักวัฒนธรรม ม.ขอนแก่น -สถาบันทักษิณคดีศึกษา ม.ทักษิณ -อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ ม.วลัยลักษณ์ -ศูนย์ส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ม.อ.หาดใหญ่

2 ก (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน(Competitiveness Changes)

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของสถาบันฯ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือหน่วยงานอื่นๆที่คล้ายคลึงกัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมีผลต่อสถานะการแข่งขันของสถาบันฯรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1-13

ตารางที่ 1-13 ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จ

ปัจจัยแต่ละด้าน	การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพการแข่งขัน
1. งานบริการวิชาการด้าน วัฒนธรรม 1.1ปัจจัยภายใน	1.การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ทักษะและค่านิยมของบุคลากร 2. การเพิ่มจำนวนกิจกรรม/โครงการและงบประมาณ 3. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ 4. การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและทันสมัย
1.2ปัจจัยภายนอก	1.ความเชื่อมั่นศรัทธา และยอมรับศักยภาพของสถาบันฯ 2. การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ 3. การสร้างและขยายความร่วมมือกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. งานบริหารจัดการ 2.1ปัจจัยภายใน	1. การเปลี่ยนแปลงคณะผู้บริหารสถาบันฯ 2. การปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานของผู้บริหาร 3. การกำหนดนโยบายของคณะกรรมการประจำสถาบันฯ 4. การลาออก /โยกย้ายของบุคลากรสถาบันฯ
2.2ปัจจัยภายนอก	1.คู่แข่ง/คู่แข่งในหน่วยงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันการศึกษา 2. สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3จังหวัดชายแดนใต้

2 ก (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สถาบันฯการแข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสถาบันอุดมศึกษาทั้งในพื้นที่ภาคใต้ และภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบนั้นสถาบันฯได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการเป็นคู่แข่งจำนวน 4หน่วยงานคือหน่วยงานที่มีภารกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 3 หน่วยงานคือ (1)สถาบันทักษิณคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ (2)อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และ(3)สำนักวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่นและหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน 1 หน่วยงานคือ สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง โดยสถาบันฯได้ติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานโดยตรง เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและปรับปรุงงาน แต่มีข้อจำกัดในการได้มาของข้อมูล อันเนื่องมาจากบางหน่วยงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลได้ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกของหน่วยงาน และไม่ได้รับรายงานประจำปีของหน่วยงาน เป็นต้น

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์(Strategic Context)

2 ขความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสถาบันฯ ด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ สามารถสร้างงานบริการวิชาการด้านวัฒนธรรมได้ครอบคลุมตามพันธกิจ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังแสดงในตารางที่ 1-14

ตารางที่ 1-14ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสถาบันฯ

ด้านพันธกิจ
<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นสถาบันที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ 2. การบริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย และมีคุณภาพ 3. การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ 4. การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ 5. การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล/แหล่งเรียนรู้
ด้านปฏิบัติการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรมเนื่องจากตั้งอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม 2. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ 3. มีระบบการติดตามประเมินผลที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ 4. ใช้ระบบการประกันคุณภาพ PDCA-Par ในกระบวนการปฏิบัติงาน 5. มีการสร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
ด้านทรัพยากรบุคคล
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา มีศักยภาพสูงทั้งด้านการวิจัยและการเก็บข้อมูลภาคสนาม 2. มีความรัก ความสามัคคี และมีความผูกพันต่อองค์กร 3. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน เสียสละ ทุมเทในการทำงาน 4. มีพลังความคิดสร้างสรรค์ มีการทำงานเป็นทีมและมีจิตบริการ 5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง 6. มีความสามารถในการสื่อสารภาษามลายูกับผู้คนในท้องถิ่นและประเทศเพื่อนบ้าน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน(Performance Improvement System)

2คสถาบันฯมีแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงผลการดำเนินงานรวมทั้งกระบวนการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการสร้างนวัตกรรม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดการเรียนรู้งาน ซึ่งได้กระทำมาอย่างต่อเนื่องดังแสดงในตารางที่ 1-15

ตารางที่ 1-15การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ด้านประสิทธิภาพของสถาบันฯ
<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล 2. การนำแนวทาง PDCA – Par มาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งระบบ P- Plan หมายถึงการวางแผน D-Do หมายถึงการลงมือปฏิบัติตามแผน C – Check หมายถึงการตรวจสอบการประเมิน A – Act หมายถึงการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและ Par – Participate หมายถึงการมีส่วนร่วม 3. การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันฯ

ด้านประสิทธิภาพของสถาบันฯ(ต่อ)
<p>4. การประชุมจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรและเพื่อเตรียมวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>5. การกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาร่วมกับหน่วยงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับสูงเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ</p> <p>6. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน 2 ครั้ง/ปี และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพัฒนางาน</p> <p>7. การนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมเพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางวางแผนรองรับการประเมินครั้งต่อไป</p> <p>8. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการรับบริการด้านวัฒนธรรมของสถาบันฯ</p> <p>9. ใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) ผ่านเวที CoP บริการวิชาการ และเวทีสุนทรียสนทนาจับน้ำชายามบ่ายเพื่อพัฒนางาน</p> <p>10. สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลผ่านคณะกรรมการประเมินของสถาบันฯและให้รางวัลผู้ที่มีผลงานดีเด่น</p> <p>11. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ โดยการจัดประชุมประสานงาน และประสานแผนปฏิบัติงานประจำปีก่อนการดำเนินงาน</p>
ด้านการเรียนรู้ของสถาบันฯ
<p>1. จัดประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันฯอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ อย่างน้อย 2 ครั้ง /ปี และจัดประชุมบุคลากรสถาบันฯ 2 เดือน/ครั้ง</p> <p>2. จัดกิจกรรมประชุม ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง</p> <p>3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนปฏิบัติในหน่วยงานและผ่านระบบเครือข่าย</p> <p>4. การจัดเสวนาและกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้รูปแบบของลานวัฒนธรรมร่วมกับหน่วยงานที่มีลักษณะงานเดียวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องราวทางวัฒนธรรมร่วมกับปราชญ์ชาวบ้าน</p> <p>5. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดมความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>6. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) โดยใช้รูปแบบสุนทรียสนทนาระดมความคิดเห็นของบุคลากร ข้อเสนอแนะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันและนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>7. การใช้ช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองโดยเข้าร่วมการประชุมอบรมสัมมนาศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ และนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนาของบุคลากรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)ระหว่างกัน</p> <p>9. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมผ่านวารสารทางวิชาการของมหาวิทยาลัย และวารสารอื่นๆในระดับชาติและนานาชาติ</p> <p>10. มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการ และจากผู้ปฏิบัติงานมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมเพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางวางแผนรองรับการประเมินในครั้งต่อไปปีละ 1 ครั้ง</p>