



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ประจำปีการศึกษา 2558

หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2559

---

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- |                            |             |               |
|----------------------------|-------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัชพล | สันติวารากร | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.นิทัศน์ เ            | พราแก้ว     | กรรมการ       |
| 3. นางสาวทัศนีย์           | ฤกษ์สโมสร   | เลขานุการ     |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2558

หน่วยงาน สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

วันที่ 22 กันยายน 2559

ลงนาม .....ประธานกรรมการ

(รศ.ดร.รัชพล สันติวรากร)

ลงนาม .....กรรมการ

(ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว)

ลงนาม .....เลขานุการ

(นางสาวทัศนีย์ ฤกษ์สโมสร)

## ส่วนที่ 1

### ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

#### โครงร่างองค์กร

#### 1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

##### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคืออะไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ 1. การจัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ส่งมอบ ได้แก่ จัดโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันติงามของชาติและชุมชน ท้องถิ่นและร่วมมือกับเครือข่ายจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันติงามของชาติและชุมชนท้องถิ่น 2. การบริการแหล่งเรียนรู้/สารสนเทศและการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม กลไกที่ส่งมอบ ได้แก่ การให้บริการแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี พิพิธภัณฑ์เรือนอำนวยการ-โทพระยาพิบูลพิทยาพรคหศิลป์ภาคใต้หอวัฒนธรรม-ภาคใต้ห้องกัลยาณิวัฒนา ห้องศูนย์ข้อมูลทางวัฒนธรรมห้องอินโดนีเซียศึกษา มุมนิทรรศการอาเซียนการเผยแพร่ความรู้ /สารสนเทศด้านวัฒนธรรมผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่สื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ 3. การศึกษาวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรมและเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง กลไกที่ส่งมอบ ได้แก่ การสำรวจ/ศึกษาชุมชน วิเคราะห์ วิจัยการจัดอบรม ให้ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาอาชีพ /กลุ่มเยาวชนการเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่ชุมชนการนิเทศติดตาม พบปะกลุ่ม และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนเป้าหมาย 4. การบริการวิชาการ กลไกที่ส่งมอบ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป รายวิชาด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาการดำเนินชีวิต การเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ ให้คำปรึกษา ผู้ช่วยวิจัย คณะทำงานในโครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม เป็นองค์กรที่ให้บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมอย่างมีคุณภาพเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- วิสัยทัศน์ สถาบันที่เป็นเลิศด้านวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์
- ค่านิยม CULTURE
- พันธกิจ ได้แก่ เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางฯ สร้างระบบนิเวศวัฒนธรรม องค์กรความรู้ ส่งเสริม เผยแพร่และพัฒนางานด้านวัฒนธรรม สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมด้วยระบบเครือข่าย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ การให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจของ

องค์กรคืออะไร บุคลากร และภาระงานในองค์กรมี ความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

- บุคลากรมี 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสนับสนุนบริหารและฝ่ายวิจัยรวมมีบุคลากร 8 คน ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมรวมมีบุคลากร 11 คน รวมทั้งหมด 19 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร ด้วยการสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้ สำนึกในภารกิจ บุคลากรมีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ คำชมเชย ก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

- อาคารหลัก 3 อาคาร ประกอบด้วย อาคารหอศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ อาคารพิพิธภัณฑ์พระเทพญาณโมลี อาคารพิพิธภัณฑ์เรือนอำนวยการโยธาพยาบาลพิบูลพิทยาพรค เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ ( internet) เชื่อมโยงกับมหาวิทยาลัย มี website ระบบสืบค้นฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม นวัตกรรมสื่อมัลติมีเดีย เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายใน ได้แก่ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ติดต่อ โทรสาร กล้องวงจรปิด สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้บริการ ได้แก่ กล้องวิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง ห้องประชุม ทางลาดและห้องน้ำผู้พิการ

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงานการขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียนมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

- สถาบันฯดำเนินการภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบในด้านการทำงาน (เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัย) การรับรองระบบงาน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) การเงิน (ระเบียบกรมบัญชีกลาง ระเบียบการพัสดุสำนักงาน) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและกรมแรงงาน) และด้านสิทธิประโยชน์ (สวัสดิการข้าราชการ กองทุน กบข. กองทุนสวัสดิการ พนง. ประกันสังคม กองทุนเลี้ยงชีพลูกจ้าง พนักงาน)

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี เป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่กำกับควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันฯ
- มีคณะกรรมการประจำสถาบันฯและคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ ทำหน้าที่หลักในการให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุน ลูกค้า และการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) (ความต้องการ) ได้แก่ โครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป เครือข่าย/ชุมชน ) (พัฒนาความรู้ บริการที่ดี ความภาคภูมิใจ ) 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 ภายนอกมหาวิทยาลัย) (องค์ความรู้ถูกต้อง จิตบริการ)

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- 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 บ โตะขีบ้า) การวิจัย (กลุ่มเครือข่ายงานวิจัย) การให้คำปรึกษา การจัดการเรียนการสอน() เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปะวัฒนธรรม(สถานีวิจัยมหาวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏ) และบริการสถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม (หอศิลป์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร สถาบันพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

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

- แข่งขันกับหน่วยงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ด้านแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเด็นแข่งเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความพร้อมในการให้บริการ
- ด้านงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเด็นแข่งขัน คือโครงการและกิจกรรม
- ด้านงานบริการวิชาการ ประเด็นแข่งขัน คือโครงการและกิจกรรมบริการวิชาการ
- ด้านวิจัย ประเด็นแข่งขัน คือผลงานวิจัย
- การจัดการเรียนการสอน เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและบริการ สถานที่จัดแสดงศิลปวัฒนธรรม
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับ สถาบันทักษิณคดีศึกษา อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ สำนักวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจากการขอข้อมูลโดยตรง

#### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทาย ด้านพันธกิจ ได้แก่ บริการวิชาการด้านวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ การเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมในเชิงทรัพยากรทางวัฒนธรรม ระบบติดตามประเมินผลที่ดี สร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ความผูกพัน ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภาษามลายู
- ความได้เปรียบ ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทรัพยากรทางวัฒนธรรมมีความโดดเด่น หลากหลายเนื่องจากเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ระบบสารสนเทศทันสมัย

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ใช้ข้อเสนอแนะจากกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของคณะกรรมการและจากผู้ปฏิบัติงาน มาพิจารณา กิจกรรม KM
- การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน 2 ครั้ง/ปี
- การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ในการรับบริการด้านวัฒนธรรมของสถาบันฯ

## ส่วนที่ 2

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

- สถาบันมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะบูรณาการศิลปวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีแหล่งเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมสำหรับประชาชน ตลอดจนมีการเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ วิทยูและสื่อสิ่งพิมพ์ มีการสนับสนุนการดำเนินการโครงการบริการวิชาการและวิจัย เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ซึ่งทำให้สถาบันได้รับการยอมรับจากชุมชน และสามารถดำเนินการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์
- สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของผู้รับบริการ โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ไว้หน้าเว็บไซต์ของสถาบัน มีการสื่อสารไปยังลูกค้าในช่องทางต่างๆและมีความประเมินความพึงพอใจและความผูกพันอย่างเป็นระบบ มีการ กำหนดหลักปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบและช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสถาบัน
- สถาบันมีเครือข่ายและคู่ความร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก สามารถศึกษาวิจัยเผยแพร่ความรู้และให้บริการโครงการด้านวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี
- สถาบันเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างกะทัดรัด บุคลากรทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ทุ่มเทในการทำงานตามบทบาทและหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- สถาบันยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในเรื่องต่างๆรวมถึงการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การประเมินและการใช้ประโยชน์จากผลประเมินของผู้ในระดับสูงในการปรับปรุงการนำองค์กร การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงาน การสร้างความผูกพันของบุคลากร การวิเคราะห์อัตรากำลังและขีดความสามารถ การเสริมค่านิยมขององค์กรให้แก่บุคลากร การจัดการความรู้และการใช้ประโยชน์ เป็นต้น การขาดแนวทางต่างๆทำให้สถาบันไม่สามารถบรรลุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
- สถาบันไม่แสดงให้เห็นว่าความท้าทายเชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักมาใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน รวมถึงไม่พบความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการประจำปีกับแผนพัฒนาบุคลากร แผนการใช้งบประมาณทรัพยากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การที่แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ จะช่วยทำให้สามารถดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ และตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้
- สถาบันไม่ได้แสดงให้เห็นว่าได้เลือกตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสม รวมถึงการเลือกคู่เทียบที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน การที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนช่วยให้องค์กรสามารถทราบผลการดำเนินงาน และแนวทางพัฒนาปรับปรุงองค์กรได้

- สถาบันควรกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากร การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเป็นระบบ รวมถึงการสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีให้เอื้อต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ได้ผลการทำงานที่ดี แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีความผูกพันมากขึ้น
- ควรพิจารณาบทบาทของผลิตภัณฑ์และบริการ สมรรถนะหลักขององค์กรตลอดจนความท้าทายเชิงกลยุทธ์ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของสถาบัน

#### C. จุดแข็งของผลลัพธ์ (หมวด 7)

- สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น จำนวนผู้รับเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง จำนวนผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถาบัน จำนวนบทความที่เผยแพร่ทางวิทยุ จำนวนเครือข่ายที่จัดกิจกรรม เป็นต้น การมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจได้

#### D. จุดที่ควรพัฒนาของผลลัพธ์ (หมวด 7)

- สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น จำนวนชุมชนเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา ร้อยละของจำนวนโครงการที่ดำเนินได้ตามแผน ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ร้อยละความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ไม่บรรลุวิสัยทัศน์ได้
- สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลง เช่น จำนวนโครงการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ร้อยละงบประมาณเงินรายได้ที่มาดำเนินงานด้านวิจัย ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละความผูกพันของบุคลากร ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินการให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้
- สถาบันไม่มีการรายงานผลลัพธ์ผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง เช่น ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลัง และขีดความสามารถ ผลลัพธ์ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการพัฒนาผู้นำ ผลลัพธ์ของการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าและบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม ผลลัพธ์ด้านต้นทุน ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด เป็นต้น การขาดผลลัพธ์ดังกล่าวจะมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร
- สถาบันไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้าผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด เป็นต้น การไม่แสดงผลลัพธ์การเปรียบเทียบกับคู่แข่งทำให้ไม่สามารถทราบสถานะการแข่งขันและไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการได้

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

- ไม่มี



## สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

### ● บุคลากรสถาบัน

- บุคลากรมีความภาคภูมิใจในสถาบันเนื่องจากสถาบันเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานในระดับภูมิภาคและระดับชาติ
- บุคลากรทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ และมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
- บุคลากรในสถาบันสร้างเครือข่ายกับชุมชนและมีภารกิจสานความสัมพันธ์กับคนในชุมชนโดยใช้ศิลปวัฒนธรรมเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์
- เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนทีมบริหารบุคลากรในสถาบันอยากให้ทบทวนภาระงานและการกำหนดภารกิจหลักในการรายงานผลการปฏิบัติงาน และไม่ทราบทิศทางขององค์กรว่าจะพัฒนาไปในทิศทางใด เช่น การเน้นทำกิจกรรมหรือโครงการ หรือเน้นการทำวิจัยเป็นหลัก
- ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมหรือการพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งควรส่งเสริมให้ บุคลากรสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่และเพิ่มสวัสดิการของบุคลากรเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ
- ความผูกพันของบุคลากรในองค์กรน้อยกว่าปีที่แล้ว เนื่องจากแต่ละคนมีภารกิจในหน้าที่หนักทำให้ไม่มีเวลาปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน
- สถาบันควรมีบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องเกณฑ์ TQA เพื่อเป็นแกนนำหรือเป็นคนวางกรอบแนวทางในการเขียนรายงานประจำตามเกณฑ์ TQA

### ● นักศึกษา

- นักศึกษามีวิชาเรียนในหมวดศึกษาทั่วไปที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม โดยเรียนที่สถาบันและมีบุคลากรในสถาบันเป็นอาจารย์สอน มีการจัดนิทรรศการหลังการเรียน โดยที่นักศึกษาชอบที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาชาวบ้าน โดยมีการเรียนรู้จากการลงชุมชน การลงพื้นที่จริงในการหาข้อมูล
- นักศึกษาทราบกิจกรรม/โครงการของสถาบันผ่านสื่อออนไลน์
- นักศึกษาอยากให้ทางสถาบันเปิดสอนวิชาเพิ่มเติมเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม
- นักศึกษาอยากให้สถาบันปรับปรุงโมเดลโดยใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสร้างสื่อหรือโมเดลที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น โมเดลเสื้อผ้าอาเซียน

### ● บุคคลภายนอก

- บุคลากรในสถาบันดูแลและให้คำปรึกษาอย่างเป็นกันเอง และทุ่มเทในการพัฒนางานทางด้านศิลปวัฒนธรรม
- บุคลากรในสถาบันได้ให้ความช่วยเหลือต่อชุมชน โดยการให้ความรู้หรือจัดหาวิทยากรมาให้ความรู้ตลอดจนการออกแบบผลิตภัณฑ์และการจัดตลาดเพื่อการจำหน่ายสินค้า
- สถาบันมีส่วนช่วยให้ชุมชนเกิดเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมออกสู่ชุมชนภายนอก

- บุคลากรในสถาบันได้ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการวิจัยและเป็นพี่เลี้ยงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยของชุมชน
- สถาบันควรส่งเสริมให้ชุมชนทำวิจัยเกี่ยวกับชุมชนหรือการสร้างเครือข่ายในชุมชนเพิ่มขึ้นในการทำวิจัย หรือช่วยให้ชุมชนสามารถทำวิจัยได้ด้วยตนเอง
- สถาบันควรเป็นตัวกลางในการจัดสังคายนาเรื่องดนตรีให้เป็นในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้รู้ถึงรากเหง้าที่แท้จริง
- สถาบันควรมีพิพิธภัณฑ์มีชีวิตเพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้คนเข้าชม

**ส่วนที่ 3**  
**ผลการตรวจประเมิน**

<b>หมวด 1. การนำองค์การ</b>
<b>หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการนำองค์การและสร้างองค์กรให้ ประสบความสำเร็จตามแบบ CULTURE-Way มีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม และสื่อสารไปยังบุคลากร ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกำหนดแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบและชัดเจน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควร มีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิภาพการสื่อสาร และค้นหาช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากร นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบข้อมูลและพร้อมนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรในหน่วยงาน

<b>หมวด 1. การนำองค์การ</b>
<b>หัวข้อที่ 1.2: การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีแนวทางที่เป็นระบบชัดเจนในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนโดยการกำหนดชุมชนที่สำคัญและจัดกิจกรรมโครงการบริการวิชาการให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง 2. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีวิธีการดำเนินการที่ชัดเจนในการกำกับดูแลองค์กรตามระบบธรรมาภิบาล มีการใช้วัฒนธรรมองค์กร CULTURE-Way เป็นหลักสำคัญในการดำเนินการ
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควร มีกระบวนการประเมินและทบทวน ประสิทธิภาพของกระบวนการประเมินผลปฏิบัติงานของผู้นำ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน 2. ควร มีแนวทางที่เป็นระบบและชัดเจนในการปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติอย่างมีจริยธรรม

<b>หมวด 2. กลยุทธ์</b> <b>หัวข้อที่ 2.1 : การจัดทำกลยุทธ์</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถาบันวัฒนธรรมฯมีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบและครอบคลุม ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน</li> </ol>
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรระบุเป้าหมายและตารางเวลาที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</li> <li>2. ควรนำเอาความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ทุกประเด็นตามที่ระบุใน OP และสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์</li> <li>3. ควรระบุให้ชัดเจนว่าอะไรคือระบบงานที่สำคัญของสถาบัน และกระบวนการใดที่ต้องให้ผู้ส่งมอบดำเนินการ</li> </ol>

<b>หมวด 2. กลยุทธ์</b> <b>หัวข้อที่ 2.2 : การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีวิธีการและขั้นตอนที่ชัดเจนให้การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ชัดเจน</li> </ol>
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องและ เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</li> <li>2. ควรจัดทำ แผนปฏิบัติการประจำปี ให้มีความเชื่อมโยงกับ ก ับแผนพัฒนาบุคลากร แผนการใช้งบประมาณและทรัพยากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว</li> <li>3. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการ ถ่ายทอดกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการ ให้ทั่วถึงไปยังกลุ่มลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</li> <li>4. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน</li> </ol>
<b>หมวด 3. ลูกค้า</b> <b>หัวข้อที่ 3.1 : เสียงของลูกค้า</b>

<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าหลากหลายรูปแบบตามกลุ่มของผู้รับบริการ โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ไว้หน้าเว็บไซต์ของสถาบัน มีการสื่อสารไปยังลูกค้าในช่องทางต่างๆและมีความประเมิณความพึงพอใจและความผูกพันอย่างเป็นระบบ
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน 2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า รวมถึงการประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

<b>หมวด 3. ลูกค้า</b>
<b>หัวข้อที่ 3.2 : ความผูกพันของลูกค้า</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า มีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสนับสนุนลูกค้าให้มารับบริการ เช่น การจัด โครงการเชิงสร้างสรรค์และพัฒนา การจัดทำรายงานวิทย์ การสร้างเครือข่าย การจัดทำของที่ระลึก หนังสือที่ระลึก บัตรอวยพร หรือ ปฏิทิน เป็นต้น รวมถึงมีกลไกในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการค้นหาความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงแนวทางการให้การสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวน ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความสัมพันธ์และจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน
<b>หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>
<b>หัวข้อที่ 4.1 : การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในหน่วยงาน และมีการเผยแพร่ถ่ายทอดในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้ผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบัน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรมีแนวทางที่เป็นระบบและชัดเจนในการวัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน 2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการนำผลจากการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม 4. ควรกำหนด ตัวชี้วัดของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสม รวมถึงการเลือกคู่เทียบที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

<b>หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>
<b>หัวข้อที่ 4.2 : การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>

<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีระบบ การจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศ ที่ดี มีผู้รับผิดชอบดูแล บันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องและมีการจัดเก็บเอกสาร ป้องกันการเข้าถึงข้อมูล มีการกำหนดสิทธิ์และระบบ Login Username ทำให้ระบบมีปลอดภัย ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงง่าย และพร้อมใช้งาน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรอธิบายให้เห็นภาพของกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบชัดเจน และมีแนวทางการใช้ความรู้และทรัพยากรที่มีอยู่พัฒนาให้การเรียนรู้ของบุคลากรฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานประจำวัน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการจัดการความรู้ ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

7

<b>หมวด 5. บุคลากร</b> <b>หัวข้อที่ 5.1 : สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความต้องการของอัตรากำลัง การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัยและป้องกันอันตรายจากการทำงาน รวมถึงการกำหนดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ชัดเจน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรใสถาบันฯ 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประ สทธิผลของการจัดการสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนการ ให้บริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิด รูปธรรมที่ชัดเจน

<b>หมวด 5. การมุ่งเน้นบุคลากร</b> <b>หัวข้อที่ 5.2 : ความผูกพันของบุคลากร</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการประเมินความผูกพันและการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำตาม ความต้องการแต่ละคน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการจัดการผลการดำเนินงานและกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน



<b>หมวด 6. ระบบปฏิบัติการ</b> <b>หัวข้อที่ 6.1 : กระบวนการทำงาน</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯมีแนวทางที่ชัดเจนในการออกแบบและจัดการกระบวนการ มีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการต่าง ๆ ที่ชัดเจน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการนวัตกรรมของหน่วยงาน 2. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน

<b>หมวด 6. ระบบปฏิบัติการ</b> <b>หัวข้อที่ 6.2 : ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ</b>
<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
1. สถาบันวัฒนธรรมฯ มีแนวทางที่ชัดเจนในการควบคุมต้นทุนโดยรวม การจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน
<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1. ควรมีกระบวนการประเมินและทบทวน ประสิทธิภาพของการ ควบคุมต้นทุนโดยรวม การจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน



## หมวด 7. ผลลัพธ์ (7.1-7.5)

### จุดแข็ง(Strengths)

1. สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น จำนวนผู้รับเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุง จำนวนผู้เข้าชมแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถาบัน จำนวนบทความที่เผยแพร่ทางวิทยุ จำนวนเครือข่ายที่จัดกิจกรรม เป็นต้น การมีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจได้

### โอกาสในการปรับปรุง(OFI)

1. สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายหลายเรื่อง เช่น จำนวนชุมชนเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา ร้อยละของจำนวนโครงการที่ดำเนินได้ตามแผน ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ร้อยละความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ไม่บรรลุวิสัยทัศน์ได้
2. สถาบันแสดงผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลง เช่น จำนวนโครงการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร ร้อยละงบประมาณเงินรายได้ที่มาดำเนินงานด้านวิจัย ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละความผูกพันของบุคลากร ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินการให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้
3. สถาบันไม่มีการรายงานผลลัพธ์ผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง เช่น ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลัง และขีดความสามารถ ผลลัพธ์ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการพัฒนาผู้นำ ผลลัพธ์ของการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับลูกค้าและบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลลัพธ์ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม ผลลัพธ์ด้านต้นทุน ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด เป็นต้น การขาดผลลัพธ์ดังกล่าวจะมีผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร
4. สถาบันไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหมาะสม เช่น ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด เป็นต้น การไม่แสดงผลลัพธ์การเปรียบเทียบกับคู่แข่งทำให้ไม่สามารถทราบสถานะการแข่งขันและไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินการได้

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	70	20	14
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	20	10
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	20	9
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40	20	8
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	40	20	8
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	15	6.75
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	15	6.75
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	15	6.75
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	40	20	8
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	20	9
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	45	20	9
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	40	15	6
รวม		550		
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	15	18
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	80	10	8
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	80	10	8
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	80	10	8
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	90	5	3.25
รวม		450		
รวม		1,000		146.50