

## รายงานผลการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) และโอกาสในการพัฒนา (OFIs)

### หมวดที่ 1 การนำองค์กร

#### Strength

ผู้บริหารระดับสูงสามารถดำเนินการกำกับดูแลองค์กรให้ลุล่วงตามพันธกิจได้

#### OFIs

1. ไม่ชัดเจนว่าผู้บริหารมีแนวทางอย่างไรใช้ในการถ่ายทอดค่านิยมสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ซึ่งการมุ่งเน้นค่านิยมภายในบุคลากรขององค์กรจะมีส่วนสำคัญต่อการผลักดันความสำเร็จตามพันธกิจ
2. ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบใน**การประเมินและปรับปรุงประสิทธิผล**ของการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนการตอบสนองต่อกลยุทธ์และ/หรือความต้องการของลูกค้า
3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้มีการกำหนดพื้นที่ชุมชนในการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งมีความสำคัญต่อพันธกิจของสำนักฯ และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการสร้างความเข้มแข็งในด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### หมวดที่ 2 กลยุทธ์

#### Strength

1. สำนักฯ มีการวางแผนกลยุทธ์และจัดทำแผนกลยุทธ์ ผ่านคณะกรรมการบริหารฯ และมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่สำคัญและตัวชี้วัด พร้อมการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน

#### OFIs

1. ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีประสิทธิผลในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ได้อย่างไร เช่น การใช้โอกาสความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์แต่ละข้อ ในการเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านใด
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม เพื่อช่วยผลักดันกลยุทธ์ให้สำนักฯ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างไร ซึ่งควรมีการใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการผลักดันองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เนื่องจากไม่พบความสอดคล้องของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ และความท้าทาย/ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ระบุในโครงสร้างองค์กร
4. ไม่พบว่ามี การตั้งเป้าหมาย หรือคาดการณ์ของตัวชี้วัดในแผนฯ ซึ่งส่งผลต่อการประเมินความสำเร็จและการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือไม่
5. ไม่พบแนวทางที่ชัดเจนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดระบบงานที่สำคัญต่อการเกื้อหนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาระบบงานที่จะรองรับกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)

### หมวดที่ 3 ลูกค้า

#### Strength

1. สำนักงาน มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังเสียงและการจัดการความสัมพันธ์/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### OFIs

1. ไม่ชัดเจนว่าสำนักงาน ได้มีการกำหนดสัดส่วนและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการอย่างไร ซึ่งส่งผลต่อการจัดการความสัมพันธ์และช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในแต่ละกลุ่ม
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ อีกทั้งยังไม่ชัดเจนว่าได้มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์และจะช่วยให้การตอบสนองต่อความต้องการได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย
3. ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดชนิดของบริการที่สอดคล้องและมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม อะไรคือจุดเน้นของบริการแต่ละชนิด ซึ่งส่งผลต่อการวางแผนกลยุทธ์และการสนับสนุนลูกค้าผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการทำให้เหนือความคาดหวัง อันจะช่วยยกระดับความพึงพอใจและผูกพัน

### หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

#### Strength

1. สำนักงาน เริ่มมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติการและผลการดำเนินการ ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุแผนยุทธศาสตร์

#### OFIs

1. ไม่ชัดเจนว่าใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดอย่างไรในการขับเคลื่อนองค์กรไปเป้าหมายตามวิสัยทัศน์
2. ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดประเด็นหัวข้อการเรียนรู้ที่ต้องการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ของบุคลากรเพื่อรักษาสมรรถนะหลักขององค์กรให้ต่อเนื่อง
3. ไม่ชัดเจนว่าแนวทางที่ใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่อย่างไร โดยไม่พบการประเมินผลการจัดการทรัพยากรด้านนี้

(ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ระบุในแผนเชิงกลยุทธ์)

## หมวดที่ 5 บุคลากร

### Strength

1. สำนักงาน มีสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการทำงาน และการสร้างความผูกพันของบุคลากรผ่านการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร 5 ข้อ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR มีการจัดการรองรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร และมีระบบการสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการที่โดดเด่นเพื่อกระตุ้นให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (เช่น การจ่ายค่าตอบแทนรายไตรมาส)
2. มีการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร และมีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากร

### OFIs

1. ไม่ชัดเจนว่า สำนักงาน ได้มีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนและประเมินความต้องการ/ความพอเพียง ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากร ที่สำนักงาน ต้องการเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินงานไปในทิศทางที่กำหนดได้อย่างต่อเนื่อง
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักงาน มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสนับสนุนด้านสิทธิประโยชน์ การดูแลสุขภาพและสวัสดิภาพ ซึ่งอาจส่งผลต่อปัจจัยความผูกพันของบุคลากร
3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักงาน มีแนวทางที่เป็นระบบในด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ตลอดจนการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และพัฒนานั้น เช่น ระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรได้ให้ความสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการบรรลุแผนกลยุทธ์ได้อย่างไร

## หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

### Strength

-

### OFIs

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการหลัก/กระบวนการสนับสนุนในแต่ละบริการ
2. ไม่ชัดเจนว่าสำนักงาน มีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการในแต่ละบริการ และไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางอย่างไรที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานประจำวันทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ไม่ชัดเจนว่าสำนักงานมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการห่วงโซ่อุปทานให้บรรลุตามข้อกำหนด
4. ไม่ชัดเจนว่าสำนักงาน ได้มีแนวทางที่มีประสิทธิผลในการดูแลความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติที่เกิดขึ้น เช่น ในส่วนของฟิสิคัล

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

### Strength

#### OFIs

1. ไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดหลายตัวที่สำคัญ ที่สะท้อนความสำเร็จขององค์กร
2. ไม่แสดงค่าเป้าหมาย ที่บ่งบอกการบรรลุผลสำเร็จของแผน

## Key Theme

### Strength

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทของผู้บริหารและบุคลากรในการปฏิบัติงาน
2. บรรยากาศในการทำงานของบุคลากร สร้างความผูกพันและเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### OFIs

1. ควรมีการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจน ของสำนักฯ เพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ และการขับเคลื่อนผลลัพธ์ขององค์กร
2. ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนในระบบการเรียนรู้ภายในองค์กร
3. ควรมีการออกแบบระบบงานและกระบวนการที่ชัดเจน การระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานและขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## Remark

- 1.
- 2.
- 3.