**(ร่าง) แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ตามเกณฑ์แนวทาง CMU-EdPEx ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

| **หมวด** | **Band** | **จุดแข็ง (Strengths)** | | **โอกาสปรับปรุงพัฒนา (OFIs)** | | **แนวทางปรับปรุงพัฒนา (Improvement)** | | **หน่วยงาน/รับผิดชอบ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมวด 1 การนำองค์กร** | | | | | | | | |
| 1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง | 2 | S1 | นำระดับสูงมีกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม พร้อมกับถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมผ่านระบบ LEAD Model (แผนภาพ 1.1-1 *ระบบการนำองค์กรของสำนักฯ*) | O1 | นอกจากผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นที่จะให้มีการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และมีจริยธรรมผ่านค่านิยม ดำรงตนเป็นแบบฉบับ (Classic) ตามตาราง 1.1-1 *ตัวอย่างการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง และการส่งเสริมการนำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ* แล้ว ยังไม่พบข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหารในการนำค่านิยมสู่ด้านอื่นๆ (Creativity คิดอย่างสร้างสรรค์, Passion รักในงานอย่างลึกซึ้ง, Affection อยู่อย่างชื่นชอบ) สู่การปฏิบัติอย่างสอดคล้อง ทั้งนี้ การปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างตามค่านิยมที่ชัดเจนและการประเมินผลการนำค่านิยมสู่การปฏิบัติของบุคลากรจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำองค์กรอย่างมีประสิทธิผล | I1 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทาง/วิธีการในการปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหารในการนำค่านิยม Creativity คิดอย่างสร้างสรรค์ Passion รักในงานอย่างลึกซึ้ง และ Affection อยู่อย่างชื่นชอบ ให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และต้องมีการประเมินผลการนำค่านิยมสู่การปฏิบัติของบุคลากร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำองค์กรอย่างมีประสิทธิผล | - คกก.บริหารฯ |
| O2 | ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงใช้แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการปรับปรุงผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดตามแผนภาพ OP2-1 *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักฯ* และแผนภาพ 4.1-3 *แนวทางการติดตามผลการดำเนินการเพื่อค้นหาและจัดการ Best practice* ในการสร้างสำนักให้เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนทั้งปัจจุบันและอนาคต เช่น การมุ่งปรับปรุงผลการดำเนินการ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และการมุ่งนวัตกรรม จะช่วยให้สำนักยกระดับผลการดำเนินการได้ตามเป้าหมาย | I2 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทาง/วิธีการในการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดอย่างมีระบบ เช่น ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดคำรับรอง คู่มือปฏิบัติงาน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือ PDCA R2R Kaizen Lean KM Innovation Performance review และ Gap analysis เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ CMU-EdPEx และการเทียบเคียงไป  สู่สากล | - คกก.บริหารฯ |
| O3 | ไม่ชัดเจนว่ามีการใช้ประโยชน์จากระบบการสื่อสารมีประสิทธิผลอย่างไร เช่น การนำผลการสื่อสารมาปรับปรุงกระบวนการที่จะช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรและผู้รับบริการ (ไม่พบผลลัพธ์ของการประเมินการปฏิบัติตามค่านิยมของบุคลากร) | I3 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การประเมินผลการปฏิบัติตามค่านิยมของบุคลากร เพื่อแสดงประสิทธิผลของระบบการสื่อสารค่านิยมองค์กรสู่บุคลากร เพื่อส่งเสริมความผูกพันขององค์กรและผู้รับบริการ | - คกก.บริหารฯ |
| 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม | 2 | S2 | ผู้นำระดับสูงกำกับดูแลองค์กรทุกหน่วยงานให้เกิดพฤติกรรมที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสโดยอาศัย 5 ดัชนี และมีการติดตามในข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) การดำเนินการเช่นนี้ทำให้มั่นใจว่า การดำเนินงานขององค์กรถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม | O4 | ตามตาราง 1.2-3 *ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม* สำนักฯ ระบุความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม แต่ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้แสดงประสิทธิผลของการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐานอย่างไร | I4 | สำนักฯ ควรระบุความเสี่ยง/ความกังวลต่อสังคม และระบบการจัดการความเสี่ยง/ความกังวลแก่สังคม และตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามระเบียบ และการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน | - คกก.บริหารฯ |
| S3 | มีกระบวนการรณรงค์ส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรม โดยจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย และมีการกำกับติดตามพฤติกรรมด้านจริยธรรม | O5 | แม้การสนับสนุนชุมชนมีการดำเนินการหลายเรื่อง แต่ยังไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบ โดยส่วนใหญ่ยังเป็นกิจกรรม เช่น การจัดกิจกรรมในวันครบรอบวันคล้ายวันสถาปนา 25 ปี โดยการนำดนตรี ศิลปวัฒนธรรม การมอบสิ่งของและเงินบริจาคให้แก่ศูนย์พัฒนาการจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เขียงใหม่) และการจัดกิจกรรมสนับสนุนพื้นที่ เป็นต้น | I5 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทาง/วิธีการที่เป็นระบบเกี่ยวกับการสนับสนุนชุมชน เนื่องจากที่ผ่านมา สำนักฯ ดำเนินงานในลักษณะกิจกรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น การทำบุญ การบริจาคสิ่งของ และการแสดงดนตรีให้แก่หน่วยงาน/องค์กร เนื่องในวันคล้ายวันสถาปนาสำนักฯ เท่านั้น | - คกก.บริหารฯ |
|  | O6 | ไม่พบแนวทางการกำหนดชุมซนที่สำคัญ และไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการไข้สมรรถนะหลักในการส่งเสริมชุมชนให้เกิดผลดี การกำหนดชุมซนที่เหมาะสมกับขนาดและความสามารถขององค์กร ประกอบกับการไข้สมรรถนะหลักขององค์กร จะช่วยให้การสนับสนุนชุมซนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น | I6 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางกำหนดชุมชนที่สำคัญ รวมทั้งวิธีการนำสมรรถนะหลักขององค์กร/บุคลากร ในการส่งเสริมชุมชนให้เกิดผลดี ซึ่งสมรรถนะหลักของสำนักฯ ได้แก่ 1)พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา 2) เครือข่ายความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรม และ 3) ความรู้ ความสามารถของบุคลากรที่เชี่ยวชาญในระดับสูง ซึ่งจะช่วยให้การสนับสนุนชุมชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น | - คกก.บริหารฯ |
| **หมวด 2 กลยุทธ์** | | | | | | | | |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 2 | S4 | สำนักฯ มีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ประกอบด้วย 12 ขั้นตอน โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องและระยะเวลาในการดำเนินการ มีการใช้ข้อมูลต่างๆ มาประกอบการวางแผนตามแผนภาพ 2.1-1 *กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์* และตาราง 2.1-1 *ขั้นตอน ปัจจัย และผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนกลยุทธ์* ใช้ SWOT ในการวิเคราะห์ข้อมูลและ TOWS matrix ในการกำหนดยุทธศาสตร์ 3 ด้าน รวมทั้งการกำหนดระบบงานที่สำคัญ สิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ | O7 | ไม่ชัดเจนว่ายุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ จะช่วยให้บรรลุวิสัยทัศน์อย่างไร เช่น ยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ 1.1 ตัวชี้วัด 1.4 ผลสัมฤทธิ์ในการของการได้รับการสนับสนุนและการยอมรับจากนานาชาติ ในตาราง 2.1-4 *แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 4 ปี (พ.ศ.2562–2565) แสดงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย แผนงานและแผนปฏิบัติการ* ยังขาดความมีประสิทธิผล ซึ่งอาจส่งผลให้สำนักฯ เสี่ยงกับการไม่บรรลุเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนด | I7 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดระดับองค์การ (Corporate KPI) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดหลักที่แสดงให้ถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ เช่น ตัวชี้วัด 1.4 ผลสัมฤทธิ์ในการของการได้รับการสนับสนุนและการยอมรับจากนานาชาติ เป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพเท่านั้น สำนักฯ ควรใช้หลัก SMART (Specific-เฉพาะเจาะจง Measureable-วัดได้ Achievable-บรรลุได้ Reliable-น่าเชื่อถือ Timely-มีกรอบระยะเวลาชัดเจน) เพื่อปรับปรุงตัวชี้วัดดังกล่าว นอกจากนี้ อาจพิจารณากำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติม เพื่อแสดงการบรรลุวิสัยทัศน์ คือ "พิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนากลางแจ้ง แหล่งเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมล้านนาสู่นานาชาติ" | - คกก.บริหารฯ |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ | 2 | S5 | สำนักฯ นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ โดยมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องตามโครงสร้างการปฏิบัติงานจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการ ซึ่งแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนริเริ่มสำคัญและมีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เสนอคณะกรรมการบริหาร แผนปฏิบัติการที่ผ่านการพิจารณาจะถ่ายทอดไปยังบุคลากร ผ่านการประชุมประจำปี/ประชุมกลุ่มย่อย มีการจัดทำ TOR และมีการติดตามประเมินผลโดยคณะกรรมการบริหารฯ เป็นประจำตามกำหนด ดังแสดงในแผนภาพ 2.1-1 *กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์* และตาราง 4.1-3 *ระบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน* ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะเพิ่มโอกาสในการบรรลุความสำเร็จตามกลยุทธ์ให้กับสำนักฯ | O8 | ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ อันอาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ | I8 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ทั้งงบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ เช่น อัตรากำลัง เทคโนโลยี ทักษะ โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์ ฯลฯ เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ | - คกก.บริหารฯ |
| O9 | ไม่ชัดเจนว่าการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ มีประสิทธิผลอย่างไร | I9 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงประสิทธิผลของตัวชี้วัดที่สำคัญ ทั้งระยะสั้น (รายเดือน รายไตรมาส รายปีและระยะยาว) และระยะยาว (4 ปี) | - คกก.บริหารฯ |
| **หมวด 3 ลูกค้า** | | | | | | | | |
| 3.1 เสียงของลูกค้า | 2 | S6 | สำนักฯ มีกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและดำเนินการ 4 ขั้นตอน และมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งข้อคิดเห็นที่ได้รับถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงบริการ ดังแสดงในแผนภาพ 3.1-1 *กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์* และตาราง 3.1-2 *ตัวอย่างบริการใหม่ที่เกิดจากการใช้เสียงของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น*การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยให้สำนักฯ สามารถเรียนรู้และตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น | O10 | ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น (แผนภาพ 3.1-1 *กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า*) มีประสิทธิผลอย่างไร เนื่องจากเป็นลักษณะเชิงรับ (Passive) เพียงด้านเดียว การมีกระบวนการรับฟังเชิงรุก เช่น มีกระบวนการที่กระตุ้นให้ลูกค้า ผู้รับบริการให้ความเห็นผ่านช่องทางต่างๆ จะช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศที่เป็นความเห็นของลูกค้า ผู้รับบริการที่สามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น | I10 | สำนักฯ ควรพัฒนากระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยเฉพาะในเชิงรุก เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นแสดงความความเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งจะทำให้สำนักฯ มีสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริการฯ |
| O11 | ไม่ชัดเจนว่าการรวบรวมสารสนเทศด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ (ตามตารางที่ 3.1-2 *ตัวอย่างบริการใหม่ที่เกิดจากการใช้เสียงของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น* และ 3.1-4 *การดำเนินการด้านการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น*) เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิผล การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจที่ตรงไปตรงมาจะช่วยให้สำนักฯ สามารถกำหนดกระบวนตอบสนองได้ตามความต้องการ และคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ | I11 | สำนักฯ ควรมีระบบการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น มีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ อย่างมีระบบ | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริการฯ |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 2 | S7 | สำนักฯ สนับสนุนผู้รับบริการและกลุ่มลูกค้าอื่น โดยมีกระบวนการกำหนดบริการที่สอดคล้องกับเสียงของผู้รับบริการ (แผนภาพ 3.2-1 *กระบวนการกำหนดบริการที่สอดคล้องกับเสียงของผู้รับบริการ*) มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง (ตาราง 3.2-1 *ระบบสนับสนุนผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น* และตาราง 3.2-4 *กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น*) มีการนำเสียงของผู้รับบริการตลอดจนข้อมูลจากคู่เทียบมาวิเคราะห์และจำแนกลูกค้าเพื่อกำหนดตลาดในปัจจุบันและอนาคต (ตาราง 3.2-3 *ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่จำแนกตามกลุ่ม*) การดำเนินการดังกล่าวจะสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันให้กับผู้รับบริการและกลุ่มลูกค้าอื่น มีระบบสนับสนุนผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีช่องทางในการสืบค้นสารสนเทศด้านการสนับสนุนผู้รับบริการ ซึ่งมีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม | O12 | ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น และการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับบริการของลูกค้า โดยเฉพาะในกลุ่มสถาบันการศึกษา หน่วยงาน องค์กรระดับนานาชาติ และคนต่างชาติ (ตาราง 3.2-4 *กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น*) มีประสิทธิผล การประเมินผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จะช่วยให้สำนักฯ เลือกวิธีการ/ช่องทางที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้ ซึ่งจะส่งผลถึงการบรรลุความเป็นศูนย์กลางที่มีชีวิตชีวาของกิจกรรมทางด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ตามวิสัยทัศน์ของสำนักฯ | I12 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยเฉพาะในกลุ่มสถาบันการศึกษา หน่วยงาน องค์กรระดับชาติ และคนต่างชาติ เพื่อให้สำนักฯ สามารถเลือกวิธีการ/ช่องทางที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้ | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริการฯ |
| S8 | **3.2.2** มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตามกลุ่มผู้รับบริการ มีช่องทางที่หลากหลาย ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อบุคคล โดยมีการจำแนกระดับความเร่งด่วนเพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกันในอนาคต | O13 | ไม่พบกระบวนการสนับสนุนให้กลุ่มลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งไม่พบการใช้สารสนเทศ/ข้อมูลจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาวางกลยุทธ์จำแนกตามกลุ่มลูกค้าเพื่อวางเป้าหมายทางการตลาดให้ชัดเจน เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มต่างๆ รวมทั้งลูกค้าใหม่ มาใช้บริการ เพื่อสร้างความผูกพันและให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก | I13 | สำนักฯ ควรออกแบบกระบวนการสนับสนุนให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริการฯ |
| I14 | สำนักฯ ควรใช้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ และจำแนกกลุ่มลูกค้าเพื่อวางเป้าหมายทางการตลาดให้ชัดเจน เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มต่างๆ รวมทั้งลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความผูกพันและให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริการฯ |
| **หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** | | | | | | | | |
| 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ | 2 | S9 | 4.1.1 สำนักฯ มีระบบการใช้ข้อมูลสารสนเทศและวิธีเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญตามเกณฑ์ SMART ที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ พันธกิจ ค่านิยม โดยมีการติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการ ตามที่แสดงในตาราง 4.1-1 *ระบบการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการติดตามผล* และ 4.1-2 *การวิเคราะห์ ติดตามตัวชี้วัดที่สำคัญ* และแผนภาพ 4.1-1 *เกณฑ์คัดเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการตัวชี้วัด* ตลอดจนสำนักฯ มีระบบการนำข้อมูลจากผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงบริการ (4.1.ก(3)) การดำเนินการเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักฯ | O14 | ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการคัดเลือกคู่เทียบ และการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการตามพันธกิจให้มีผลการดำเนินการที่ดีขึ้นหรือโดดเด่นขึ้นอย่างไร | I15 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการคัดเลือกคู่เทียบ และกำหนดตัวชี้วัดเปรียบเทียบ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับคู่เทียบ และสามารถกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นเลิศและเหนือกว่าคู่เทียบได้ต่อไป ซึ่งคู่เทียบของสำนักฯ คือ Mikaen Open Air Folk Museum เมืองเกียวโต ประเทศญี่ปุ่น | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| O15 | ไม่ชัดเจนว่ามีการใช้ประโยชน์จากระบบการวัดผลดำเนินการ โดยใช้สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ และนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม การขาดความชัดเจนดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ เสียโอกาสในการเรียนรู้และปรับปรุงผลการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด | I16 | สำนักฯ กำหนดข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว เพื่อการวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการทำงาน | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 2 | S10 | สำนักฯ มีระบบจัดการความรู้ โดยใช้กระบวนการ 6 ขั้นตอน ดังตาราง 4.2-1 *การจัดการองค์ความรู้ของสำนักฯ* การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินการ | O16 | สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่าการถ่ายทอดความรู้ผ่านการบรรยายเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิผล เนื่องจากองค์ความรู้หลายๆ ด้านเป็นทักษะ การมีกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และทักษะ และมีการประเมินผลการถ่ายทอดความรู้และทักษะ จะช่วยให้สำนักฯ ประเมินประสิทธิผล และปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในสำนักฯ ได้อย่างยั่งยืน | I17 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของการถ่ายทอดความรู้ (KM) การประเมินผลดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน | - คกก. KM |
| O17 | ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการทวนสอบ และทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสำนักฯ มีคุณภาพ ถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน อันอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเรียนรู้และบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลจริงของสำนักฯ อีกทั้งข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพจะตอบสนองความต้องการในการใช้งานของผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง | I18 | สำนักฯ ควรมีระบบในการตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศภายในสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวมีคุณภาพ ถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ และเป็นปัจจุบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการบริหารจัดการภายในองค์กรโดยใช้ข้อมูลจริง (ตามค่านิยม 11 ประการของ EdPEx) ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรจะสามารถใช้งานข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| O18 | ไม่ชัดเจนว่าสำนักได้ดำเนินการด้านความปลอดภัย และความพร้อมใช้ของข้อมูล และสารสนเทศที่มีประสิทธิผลอย่างไร โดยไม่พบการแสดงระบบรักษาความปลอดภัย และป้องกันการบุกรุกทางเครือข่าย ผลลัพธ์ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และไม่พบการแสดงระบบการทำงานที่รับประกัน Down Time การดำเนินการและแสดงผลระบบดังกล่าวจะสร้างความมั่นใจให้กับสำนักฯ ว่ามีระบบสารสนเทศที่ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน | I19 | สำนักฯ ควรออกแบบระบบรักษาความปลอดภัย การป้องกันการบุกรุกทางเครือข่าย ความพร้อมใช้ของข้อมูล และการทำงานที่รับประกัน Down Time ของระบบดังกล่าว และกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสำนักฯ มีระบบสารสนเทศที่ปลอดภัยและพร้อมใช้งาน | - งานบริหารฯ |
| **หมวด 5 บุคลากร** | | | | | | | | |
| 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร | 2 | S11 | สำนักฯ มีแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อมุ่งเน้นการเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน โดยอาศัยกลไกที่สอดคล้องกันระหว่างการพัฒนาขีดความสามารถตามแผนยุทธศาสตร์ การติดตามผลการดำเนินการ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน (TOR) การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการยกย่องชมเชยผู้มีผลปฏิบัติงานดีเด่น | O19 | แม้ว่าสำนักมีการจัดสรรอัตรากำลังเป็น 2 ส่วน คือ อัตรากำลังเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจด้านทำนุบำรุง ส่งเสริม และบริการศิลปวัฒนธรรม และอัตรากำลังเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจด้านบริหารจัดการ แต่ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร (แผนภาพ 5.1-2 แสดงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของกลุ่มบุคลากร) และไม่พบแนวทางการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่ออัตรากำลังที่เปลี่ยนไป เช่น แม้บุคลากรบางตำแหน่งจะได้รับการจ้างต่ออีก 1 ปีหลังครบเกษียณอายุ แต่สำนักฯ ควรมีแนวทางในการเตรียมพัฒนาผู้สืบทอดที่ชัดเจนและมีประสิทธิผล | I20 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางที่เป็นระบบด้านการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการดังกล่าว เพื่อนำมาจัดทำ/ปรับปรุงแผนด้านสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรต่อไปอย่างสอดคล้องกัน | - งานบริหารฯ |
| I21 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่ออัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น กรณีนายสนั่น ธรรมธิ ที่มีสัญญาจ้างคราวละ 1 ปี สำนักฯ ควรมีแนวทางพัฒนาผู้สืบทอดที่ชัดเจน และกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของแนวทางดังกล่าว | - งานบริหารฯ |
| O20 | ไม่พบการประเมินความต้องการในการพัฒนาด้านทักษะ สมรรถนะหลักของบุคลากรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคคลากรในยุค 4.0 อันเป็นยุทธศาสตร์ของสำนักฯ | I22 | สำนักฯ ควรกำหนดวิธีการประเมินความต้องการในการพัฒนาด้านทักษะและสมรรถหลักของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำแผน/กิจกรรมพัฒนาบุคลากรในยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ของสำนักฯ | - งานบริหารฯ |
| O21 | ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงปัจจัยสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การขาดแนวทางดังกล่าวอาจมีผลกระทบทางลบต่อความสำเร็จตามพันธกิจและกลยุทธ์ของสำนักฯ | I23 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการปรับปรุงปัจจัยสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากร ซึ่งเป็นผลกระทบต่อความสำเร็จตามพันธกิจและกลยุทธ์ของสำนักฯ | - งานบริหารฯ |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 2 | S12 | สำนักฯ มีระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ตาม CPAC-CMU Learning and development sub-system ตามแผนภาพ 5.2-1 *CPAC-CMU Learning and Development sub-system* โดยนำสมรรถนะหลักขององค์กรมาเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การดำเนินการเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนบุคลากรของสำนักฯ | O22 | กระบวนการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ 4 กระบวนการ ถึงแม้จะถูกกำกับด้วยตัวชี้วัด ตามตาราง 5.2-1 *กระบวนการปลูกฝังและธำรงรักษาวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ* ยังไม่ครอบคลุมถึงการประเมินผล การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จของการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร | I24 | สำนักฯ ควรปรับปรุงกระบวนการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ตาราง 5.2-1 *กระบวนการปลูกฝังและธำรงรักษาวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ* ให้ครอบคลุมการประเมินผล การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร | - งานบริหารฯ |
| O23 | ไม่ชัดเจนว่าการปรับเปลี่ยนกระบวนการสำรวจและสร้างความผูกพัน เช่น การปรับเปลี่ยนวิธีการสำรวจเป็นการใช้แบบสอบถามออนไลน์ เพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสร้างความผูกพันมีความสอดคล้องกับปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันอย่างไร | I25 | สำนักฯ ควรกำหนดปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ตามกลุ่มและประเภทของบุคลากรที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร และกำหนดมีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร และสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น และสร้างความผูกพันของบุคลากร | - งานบริหารฯ |
| **หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ** | | | | | | | | |
| 6.1 กระบวนการทำงาน | 2 | S13 | สำนักฯ มีกระบวนการออกแบบบริการและกระบวนการทำงานรวม 9 ขั้นตอน มีการนำสมรรถนะหลักมาใช้เพื่อออกแบบกระบวนการให้บริการ มีการกำหนดตัวชี้วัด ผลลัพธ์และกำกับดูแลตามแผนภาพ 6.1-1 *กระบวนการออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน* การดำเนินการดังนี้จะทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานและทำให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง | O24 | สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่ชัดเจนถึงความเป็นระบบที่สำนักฯ ใช้เพื่อทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวัน ด้านการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญที่ได้ออกแบบไว้ อันอาจส่งผลกระทบต่อความสม่ำเสมอของคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ | I26 | สำนักฯ ควรกำหนดแนวทางที่เป็นระบบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประจำวัน และการบริการแก่ผู้รับบริการ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดสำคัญที่ออกแบบไว้ตามแผนภาพ 6.1-1 *กระบวนการออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน* | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| S14 | กระบวนการออกแบบบริการมีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญ (ตาราง 6.1-2 *กระบวนการหลัก ข้อกำหนด และตัวชี้วัดสำคัญ* และตาราง 6.1-3 *กระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนด และตัวชี้วัดสำคัญ*) และมีกระบวนการปรับปรุงบริการโดยใช้ GAPS Model และ PDSA ปรับปรุงกระบวนการตาม Service process (ตาราง 6.1-5 *ตัวอย่างการปรับปรุงหลักสูตร/บริการ และกระบวนการ*) | O25 | ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการนำไปปฏิบัติ และสื่อสารในการปฏิบัติผ่านการจัดฝึกอบรม/ให้ความรู้แก่บุคลากร และมีการติดตามผลการดำเนินการ มีประสิทธิผลที่ครอบคลุมพันธกิจทุกด้านอย่างไร | I27 | สำนักฯ ควรกำหนดตัววัด/ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ และตัววัดภายในกระบวนการอะไรที่สถาบันใช้ควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผล และผลการดำเนินการของหลักสูตร/บริการของสำนักฯ ด้วย | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| 6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ | 2 | S15 | สำนักฯ มีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน 6 ขั้นตอน (ISHARE) ที่เป็นระบบชัดเจน ตั้งแต่การจำแนกพันธมิตร/ผู้ส่งมอบ (Identify) การคัดเลือก (Select) การแลกเปลี่ยนข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุง (Help) การกำกับติดตาม ประเมินผล (Assess) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) และการวัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (Evaluation) การดำเนินการอย่างเป็นระบบเช่นนี้ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี | O26 | ในขณะที่สำนักฯ เผชิญกับความท้าทายในเรื่องการได้รับงบประมาณลดลง แต่ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการบริหารจัดการต้นทุน ทั้งต้นทุนการให้บริการ และต้นทุนการปฏิบัติการโดยรวมอย่างมีประสิทธิผลอย่างไร | I28 | สำนักฯ ควรกำหนดวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติงาน อาทิ รอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาใช้ในกระบวนการอย่างไร การป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด/การทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินงาน การสร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| S16 | สำนักฯ มีกระบวนการจัดการด้านความปลอดภัย (ตาราง 6.2-3 *กระบวนการจัดการความปลอดภัยของสำนักฯ*) และกระบวนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (ตาราง 6.2-4 *กิจกรรมการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย*) ช่วยสร้างความมั่นใจว่าในการปฏิบัติงานประจำวันสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง | O27 | ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสำนักฯ ตามตาราง 6.2-2 *กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสำนักฯ : ISHARE model* มีประสิทธิผลอย่างไร เช่น ประสิทธิผลของผู้ส่งมอบต้องปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนัก มีระบบและกลไกในการคัดเลือก จัดการความสัมพันธ์ และการจัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดีอย่างไร | I29 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่น ระบบและกลไกในการคัดเลือก การจัดการความสัมพันธ์ ผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี เช่น ส่งมอบงานไม่ทันเวลา ผลงานไม่มีคุณภาพ ละทิ้งงาน งานเสียหาย การรับประกันหลังรับบริการ การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง และการจัดการผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี | - ฝ่ายส่งเสริมฯ  - งานบริหารฯ  - งานบริการฯ |
| **หมวด 7 ผลลัพธ์** | | | | | | | | |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ | 2 | S17 | 7.1.1 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นบางตัว ได้แก่  7.1.ก-1.1 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา  7.1.ก-2 ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม/อบรมหลักสูตร ที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์/ต่อยอด ในด้านต่างๆ  7.1.ก-3 จำนวนเงินบริจาคของลูกค้ากลุ่มอื่น  7.1.ข(1)-3 ร้อยละผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการด้านทำนุบำรุงศาสนาและศิลปวัฒนธรรม  7.1.ข(2)-2 ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ  7.1.ค-1 ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด | O28 | ผลลัพธ์บางด้านมีแนวโน้มลดลง และไม่ได้แสดงค่าเป้าหมาย ได้แก่  7.1.ก-1.3 ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา  7.1.ข(2)-1 ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงของส่วนงาน  บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ ได้แก่  7.1.ก-1.2 ร้อยละของอัตราที่เพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ฯ |  |  | - คกก.บริหารฯ |
| O29 | ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการบางผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ไม่ดี เช่น การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ได้แก่  7.1.ข(2)-1 ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงของส่วนงาน  7.1.ข(2)-3 ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน |  |  | - คกก.บริหารฯ |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า | 2 | S18 | 7.21 มีผลลัพธ์ที่ดีบางเรื่อง ได้แก่  7.2.ก(1)-3 จำนวนข้อร้องเรียนในระดับที่รุนแรงของผู้รับบริการจากส่วนงาน  7.2.ก(2)-3 ร้อยละของหน่วยงาน/องค์กรที่สนับสนุนโครงการ/กิจกรรมในด้านต่างๆ ซ้ำ | O30 | สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ทีสำคัญหลายผลลัพธ์ เช่น ผลลัพธ์ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการสนับสนุนสำคัญที่สำนักฯ จัดให้การขาดข้อมูลดังกล่าวจะทำให้สำนักฯ เสียโอกาสในการมีข้อมูลประกอบการปรับปรุงการบริการซึ่งเป็นพันธกิจที่สำคัญ |  |  | - คกก.บริหารฯ |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร | 2 | S19 | 7.3.1 ผลลัพธ์การมุ่งเน้นบุคลากรบางเรื่องมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ได้แก่  7.3.ก(1)-1 ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ  7.3.ก(3)-2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับผลการประเมินการทำงานในระดับดีมาก  7.3.ก(4)-1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด  7.3.ก(4)-4 จำนวนโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ทั้งจำนวนกิจกรรมและผลการประเมินประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วม | O31 | ผลลัพธ์การมุ่งเน้นบุคคลากรหลายตัวมีแนวโน้มลดลง เช่น คะแนนความพึงพอใจต่อบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละของบุคคลากรที่ได้รับผลการประเมินการทำงานในระดับดีมาก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการสร้างสภาพแวดล้อม การเอาใจใส่ และความผูกพันของบุคคลากรในสำนัก ได้แก่  7.3.ก(2)-1 ร้อยละความพึงพอใจต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน  7.3.ก(3)-1 ผลประเมินความผูกพันของบุคลากร  7.3.ก(3)-3 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการองค์กรแห่งความสุข : Happy CPAC  7.3.ก(4)-3 ร้อยละความรู้/ประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากร  7.3.ก(4)-5 จำนวนเงินทุนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร |  |  | - คกก.บริหารฯ |
| O32 | ไม่พบผลลัพธ์ที่แสดงถึงขีดความสามารถและอัตรากำลัง การสรรหา และรักษาบุคลากรใหม่ | I30 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่แสดงถึงขีดความสามารถและอัตรากำลัง การสรรหา และการรักษาบุคลากรใหม่ เช่น  - ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ  - ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา  - จำนวนบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการในแต่ละปี  - อัตราการลาออกของบุคลากร | - คกก.บริหารฯ |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล | 2 | S20 | ผลลัพธ์ด้านการสื่อสาร การกำกับดูแล และความโปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อร้องเรียน มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ได้แก่  7.4.ก(1)-1 ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกิจกรรมของสำนักฯ สำหรับบุคลากร  7.4.ก(2)-2 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของฝ่ายส่งเสริมฯ (ตัวชี้วัดใหม่)  7.4.ก(3)-1 จำนวนเรื่องที่บุคลากรร้องเรียนผ่านกองกฎหมาย  7.4.ก(4)-1 จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ  7.4.ก(4)-2 จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร  7.4.ก(4)-3 ร้อยละของบุคลากรที่กระทำผิดวินัย  7.4.ข-3 ระดับความนิยมของพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา จัดโดย Trip Advisor | O33 | ผลลัพธ์ด้านชุมชน และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีแนวโน้มที่แย่ลง ได้แก่  7.4.ก(2)-1 จำนวนข้อทักท้วง/ข้อเสนอแนะจากสำนักงานตรวจสอบภายใน มช.  7.4.ก(5)-1 จำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่สำนักฯ ให้การสนับสนุนแก่ชุมชน  7.4.ก(5)-3 ร้อยละการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค เทียบกับปีที่ผ่านมา  7.4.ข-1 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุตามแผนกลยุทธ์เพื่อไปสู่วิสัยทัศน์  7.4.ข-2 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักฯ |  |  | - คกก.บริหารฯ |
| O34 | ไม่พบผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามค่านิยมของบุคลากร | I31 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามค่านิยมของบุคลากร | - คกก.บริหารฯ |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด | 2 | S21 | ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงินบางตัวมีแนวโน้มที่ดี เช่น  7.5.ก(1)-1 จำนวนเงินรายได้ และเงินสนับสนุนการดำเนินงานของส่วนงาน ที่เพิ่มขึ้น (เทียบกับปีที่ผ่านมา)  7.5.ก(1)-2 ร้อยละของการใช้จ่ายงบประมาณต่องบประมาณทั้งหมด  7.5.ก(2)-1 จำนวนเงินรายได้จากการจัดเก็บค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา | O35 | สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการตลาดที่จำกัด และผลลัพธ์ที่แสดงมีแนวโน้มลดลง ได้แก่  7.5.ก(2)-2 จำนวนผู้รับบริการจากพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา | I32 | สำนักฯ ควรเพิ่มตัวชี้วัดผลลัพธ์เพื่อแสดงประสิทธิผลด้านการตลาด อาทิ  - ร้อยละของผู้รับบริการจริงเมื่อเทียบกับแผน  - อัตราส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติเทียบกับนักท่องเที่ยวไทยที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา  - จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา  - รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการให้บริการพิพิธภัณฑ์เรือนโบราณล้านนา | - คกก.บริหารฯ |
| O36 | ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญหลายผลลัพธ์ เช่น ผลลัพธ์ด้านรายได้และสัดส่วนรายจ่าย เงินเหลือจ่าย ผลลัพธ์ด้านตลาดใหม่ | I33 | สำนักฯ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์เพื่อแสดงประสิทธิผลทางการเงิน อาทิ  - สัดส่วนรายได้ต่อค่าใช้จ่าย  - เงินเหลือจ่ายประจำปีงบประมาณ  - รายได้จากตลาดใหม่   - รายได้จากบริการใหม่ | - คกก.บริหารฯ |