

รายงานประเมินตนเอง

SELF ASSESSMENT REPORT

ประจำปีงบประมาณ
2564



สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 และเพื่อรับประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยแบ่งสาระสำคัญออกเป็น 3 บท คือ บทที่ 1 ส่วนนำ ประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้นของสำนักทะเบียนและประมวลผล สรุปผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน และบทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเอง

ผลของการประเมินจะทำให้สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งจะเป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการและพัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่สังคมและท้องถิ่น ตลอดจนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และสามารถนำผลการประเมินมาพัฒนาต่อไป

สำนักทะเบียนและประมวลผล

ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
บทสรุปผู้บริหาร	จ
บทที่ 1 ส่วนนำ	
1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ.....	1
2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์.....	3
3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน	4
4. รายชื่อผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล	5
5. รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล.....	6
6. บุคลากรสายสนับสนุน.....	7
7. งบประมาณ.....	8
8. การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2563.....	10
9. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	12
10. ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา.....	13
บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน	
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน	17
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	17
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	25
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM).....	34
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK).....	42
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	54
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน.....	61
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา	
ตารางที่ 6 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้	76
ตารางที่ 7 องค์กรประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ.....	77
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	78
คณะผู้จัดทำ.....	82

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมินตนเองจำแนกตามองค์ประกอบ จ
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2564 7
ตารางที่ 3	แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564..... 8
ตารางที่ 4	แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล (เพิ่มเติม) ประจำปีงบประมาณ 2564 9
ตารางที่ 5	แสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา11
ตารางที่ 6	สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้76
ตารางที่ 7	องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ.....77

บทสรุปผู้บริหาร

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ฉบับนี้ เป็นการจัดทำรายงานการประเมินตนเองจากผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 เพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ 2564 ในวันที่ 4 พฤศจิกายน 2564

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล ขอรับการประเมินตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 องค์ประกอบ 7 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การจัดการความรู้ (KM)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : การบริหารความเสี่ยง (RISK)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 : การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน


ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 : การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียน

และประมวลผล

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมินตนเองจำแนกตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ผลการประเมินตนเอง โดยเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 1 : ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน	4.83
องค์ประกอบที่ 2 : ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดคะแนน)	5.00
ผลการประเมินรวม	4.83

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารและการทำงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล
ให้มีประสิทธิภาพ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาเป็น
เครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงาน โดยเน้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งในปีงบประมาณ
2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการประเมินเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 0.03 คะแนน



ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

บทที่ 1

ส่วนนำ

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและพัฒนางานมาโดยลำดับ จากเดิมเป็นแผนกทะเบียนและวัดผล สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีส่วนงานภายใน คือ งานบริหารหลักสูตรและบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน หน่วยวัดผลการศึกษา ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และหน่วยส่งเสริม และพัฒนาวิชาการขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ได้มีประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 โดยแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเป็น 10 หน่วยงาน สำนักส่งเสริมวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายหลักสูตรและแผนการสอน ฝ่ายห้องสมุด และฝ่ายเอกสารตำรา มีอาจารย์ทัศนีย์ ยอดอินทร์ เป็นผู้อำนวยการคนแรก

ปีการศึกษา 2532 ได้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเดิมจาก ผู้อำนวยการ เป็น หัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการเปลี่ยนผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการมาเป็น อาจารย์ ดร.มงคล เอี่ยมสำอางค์ มีการขยายงานเพิ่มขึ้นอีก 4 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานสถิติและข้อมูลผลการศึกษา งานศูนย์ข้อมูล เพื่อการศึกษา และงานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ช่วยเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2533 ได้มีการปรับระบบโครงสร้างงานภายในโดยลดงานที่เพิ่ม จากงานเดิม 4 งาน ให้คงไว้เพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ งานสวัสดิการและข้อมูลผลการศึกษา โดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ในลักษณะของคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ปีการศึกษา 2534 มีการปรับองค์กรขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒน์ สมประเสริฐ เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านวิทยบริการ 2) ด้านธุรการวิชาการ และคงไว้ซึ่งงานโครงการและงานเฉพาะกิจวิทยบริการซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายหอสมุด ฝ่ายเทคโนโลยี และฝ่ายเอกสารตำรา

- ด้านธุรการวิชาการ ประกอบด้วยฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนและวัดผล

- งานโครงการและงานเฉพาะกิจ ประกอบด้วยสำนักงานคณะกรรมการประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โครงการพัฒนาการเรียนการสอน โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษโครงการรณรงค์ ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา

ในการดำเนินการดังกล่าวมีการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบมีการจัดประชุมสัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็น "ยุคทองของสำนักส่งเสริมวิชาการ" ที่มีการกระจายการทำงาน มีการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ อย่างมากมาย

ปีการศึกษา 2537 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมผิว ชื่นตระกูล ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2538 อาจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ จึงมีการสรรหาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงาน โดยแยกงานวิทยบริการ ออกไปเป็นศูนย์วิทยบริการ มีภาระงานเทียบเท่าคณะ มีการบริหารงานอย่างอิสระ สำนักส่งเสริมวิชาการ มีลักษณะงานรับผิดชอบที่สำคัญ 3 ด้าน คืองานเลขานุการ งานทะเบียนและวัดผล และงานจัดการศึกษา

ปีการศึกษา 2544 ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์ จินดารัตนาภรณ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2548 อาจารย์พวงทอง พร้อมไท ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 6 งาน ดังนี้ คือ งานบริหารงานทั่วไป งานการเงินพัสดุ งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานทะเบียนและประมวลผล งานบริการการเรียนการสอน งานมาตรฐานหลักสูตร และงานบัณฑิตศึกษา

ปีการศึกษา 2552 อาจารย์พิชัย ระบอบ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2554 ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา หงษาวงศ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 2 งาน ดังนี้ คือ งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนและประมวลผล

ปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 4 งาน ดังนี้ คือ งานบริหารทั่วไป งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล และงานมาตรฐานและหลักสูตร

ปี พ.ศ. 2558 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี มณีโกศล ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล และมีการเปลี่ยนชื่อส่วนราชการ จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็น สำนักทะเบียนและประมวลผล

ปี พ.ศ. 2559 มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็น 4 งาน ดังนี้ ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา และงานทะเบียนและประมวลผล

ปี พ.ศ. 2560 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกษรา ปัญญา ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปรัชญา

การบริการที่ประทับใจ ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ

วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผล มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานด้านการศึกษา และการให้บริการที่มีคุณภาพ

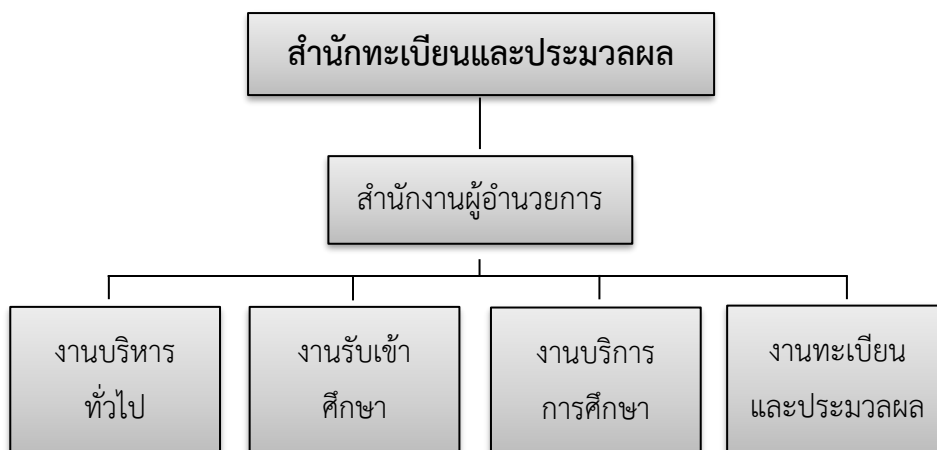
พันธกิจ

1. พัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษาและประสานงานการบริหารหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนางานสำนักทะเบียนและประมวลผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษา โดยมีการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
3. เพื่อประสานงานการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน

3. โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน



4. รายชื่อผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา
ผู้อำนวยการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์ ไชยาไส
รองผู้อำนวยการ



อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์
รองผู้อำนวยการ



นางเสร์คำ เมืองแก้ว
รองผู้อำนวยการ

5. รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล



รองศาสตราจารย์ ดร.กัลทิมา พิชัย
ประธานกรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ภู่วิภาดาวรรณ
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



รองศาสตราจารย์ประทีป จันทรคัง
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ดร.ฐิติ ฐิติจำเริญพร
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูสิต ปุภมณี
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา
กรรมการและเลขานุการ

6. บุคลากรสายสนับสนุน

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด 20 คน จำแนกเป็นชาย จำนวน 8 คน และหญิง จำนวน 12 คน

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2564 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน	จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. ข้าราชการ	-	-	-	-	-
2. ลูกจ้างประจำ	-	-	1	-	1
3. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	14	5	-	19
4. พนักงานชั่วคราว	-	-	-	-	-
5. พนักงานราชการ	-	-	-	-	-
6. พนักงานลูกจ้างโครงการ	-	-	-	-	-
รวม	-	14	6	-	20

7. งบประมาณ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน 4,840,000 บาท (สี่ล้านสี่แปดแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ประกอบด้วยงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 1,050,700 บาท (หนึ่งล้านห้าหมื่นเจ็ดร้อยบาทถ้วน) เงินรายได้ จำนวน 3,789,300 บาท (สามล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นเก้าพันสามร้อยบาทถ้วน) โดยสภามหาวิทยาลัยอนุมัติในการประชุมครั้งที่ 10/2563 วันที่ 28 กันยายน 2563 ซึ่งจำแนกตามประเภทงบประมาณ ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564

ที่	แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม	งบประมาณ		รวม
		งบแผ่นดิน	เงินรายได้	
1	โครงการ บริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผล	500,000	928,000	1,428,000
2	โครงการ การพัฒนาบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล	100,000		100,000
3	โครงการ ประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ทบทวนแผนกลยุทธ์	57,500		57,500
4	โครงการ พัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการเพื่อจัดการความรู้ (KM) และพัฒนางาน เพื่อดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	50,000		50,000
5	โครงการ สัมมนาวิชาการเครือข่ายงานทะเบียน		86,600	86,600
6	โครงการ จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่		600,000	600,000
7	โครงการ ประชุมสัมมนาระบบและกลไกการรับนักศึกษา		195,000	195,000
8	โครงการ ประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษา	25,000	439,000	464,000
9	โครงการ พัฒนาระบบการสอบคัดเลือกนักศึกษา	80,000	840,500	920,500
10	โครงการ พัฒนาระบบการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์		12,600	12,600
11	โครงการ บริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา		83,200	83,200
12	โครงการ ประเมินการสอนอาจารย์	19,200		19,200
13	โครงการ จัดหากระดาษสำหรับออกเอกสารทางการศึกษา	219,000		219,000
14	โครงการ บำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ระบบ ฐานข้อมูล และสารสนเทศนักศึกษา) ในลักษณะ ครบวงจรเพื่อ การใช้งานทุกมิติ		604,400	604,400
	รวม	1,050,700	3,789,300	4,840,000

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 – 30 กันยายน พ.ศ. 2564

ในปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้รับจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติม ซึ่งเป็นงบเร่งด่วน เป็นเงินจำนวน 10,400 บาท (หนึ่งหมื่นสี่ร้อยบาทถ้วน) ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล (เพิ่มเติม) ประจำปีงบประมาณ 2564

ที่	แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม	งบประมาณ		รวม
		งบแผ่นดิน	เงินรายได้	
งบเร่งด่วน			10,400	10,400
1	ค่าใช้จ่ายสำหรับจ่ายคืนค่าสมัครเข้าศึกษาต่อ กรณีปิดสาขาวิชาการที่รับสมัครภาคพิเศษ เสาร์-อาทิตย์ ปีการศึกษา 2564		10,400	10,400
รวม			10,400	10,400

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 – 30 กันยายน พ.ศ. 2564

8. การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2563

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองของผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2563 ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กำหนดไว้ทั้งหมด 2 องค์กรประกอบ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และรับการประเมินคุณภาพภายในเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2563 โดยมีคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| 1. อาจารย์วชิราภรณ์ ภัทโรวาสน์ | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์เจนจิรา ถาปินตา | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ณัฏก อุทัยมณีรัตน์ | กรรมการ |
| 4. อาจารย์นันทมนัส จันทราศัพท์ | กรรมการและเลขานุการ |

คณะกรรมการประเมินได้มีข้อเสนอแนะในภาพรวมของทุกหน่วยงาน จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. การตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้ความท้าทาย
2. มหาวิทยาลัยควรแต่งตั้งคณะกรรมการด้านประกันคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุน เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนา ระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุน
3. มหาวิทยาลัยควรพิจารณากรอบอัตรากำลังให้กับหน่วยงานสายสนับสนุนซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ แต่ทั้งนี้ผู้บริหารเข้าใจและตระหนักถึงสถานการณ์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำลังเผชิญอยู่
4. การเขียนจุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงานในรายงานการประเมินตนเอง ควรเป็นจุดที่มีความโดดเด่นจริง ๆ ของหน่วยงาน

ทั้งนี้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำข้อเสนอแนะในภาพรวมของทุกหน่วยงานดังกล่าว มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ																							
<p>1. การตั้งค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้มีความท้าทาย</p>	<p>1. สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพิ่มขึ้น ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="746 734 1407 1249"> <thead> <tr> <th data-bbox="746 734 1066 792" rowspan="2">ตัวบ่งชี้</th> <th colspan="2" data-bbox="1066 734 1407 792">ค่าเป้าหมาย</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1066 792 1238 846">ปี พ.ศ. 2563</th> <th data-bbox="1238 792 1407 846">ปี พ.ศ. 2564</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="746 846 1066 904">1.2 ผลการดำเนินงานฯ</td> <td data-bbox="1066 846 1238 904">ร้อยละ 91</td> <td data-bbox="1238 846 1407 904">ร้อยละ 95</td> </tr> <tr> <td data-bbox="746 904 1066 963">1.3 ระดับความพึงพอใจฯ</td> <td data-bbox="1066 904 1238 963">3.70</td> <td data-bbox="1238 904 1407 963">3.90</td> </tr> <tr> <td data-bbox="746 963 1066 1021">1.4 การจัดการความรู้</td> <td data-bbox="1066 963 1238 1021">5 ข้อ</td> <td data-bbox="1238 963 1407 1021">6 ข้อ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="746 1021 1066 1079">1.5 การบริหารความเสี่ยง</td> <td data-bbox="1066 1021 1238 1079">4 ข้อ</td> <td data-bbox="1238 1021 1407 1079">7 ข้อ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="746 1079 1066 1137">1.6 การพัฒนาบุคลากรฯ</td> <td data-bbox="1066 1079 1238 1137">5 ข้อ</td> <td data-bbox="1238 1079 1407 1137">6 ข้อ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="746 1137 1066 1249">2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศฯ</td> <td data-bbox="1066 1137 1238 1249">4 ข้อ</td> <td data-bbox="1238 1137 1407 1249">5 ข้อ</td> </tr> </tbody> </table>	ตัวบ่งชี้	ค่าเป้าหมาย		ปี พ.ศ. 2563	ปี พ.ศ. 2564	1.2 ผลการดำเนินงานฯ	ร้อยละ 91	ร้อยละ 95	1.3 ระดับความพึงพอใจฯ	3.70	3.90	1.4 การจัดการความรู้	5 ข้อ	6 ข้อ	1.5 การบริหารความเสี่ยง	4 ข้อ	7 ข้อ	1.6 การพัฒนาบุคลากรฯ	5 ข้อ	6 ข้อ	2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศฯ	4 ข้อ	5 ข้อ
ตัวบ่งชี้	ค่าเป้าหมาย																							
	ปี พ.ศ. 2563	ปี พ.ศ. 2564																						
1.2 ผลการดำเนินงานฯ	ร้อยละ 91	ร้อยละ 95																						
1.3 ระดับความพึงพอใจฯ	3.70	3.90																						
1.4 การจัดการความรู้	5 ข้อ	6 ข้อ																						
1.5 การบริหารความเสี่ยง	4 ข้อ	7 ข้อ																						
1.6 การพัฒนาบุคลากรฯ	5 ข้อ	6 ข้อ																						
2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศฯ	4 ข้อ	5 ข้อ																						
<p>2. การเขียนจุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงาน ในรายงานการประเมินตนเอง ควรเป็นจุดที่มีความโดดเด่นจริง ๆ ของหน่วยงาน</p>	<p>2. สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการปรับแก้ไขการเขียนจุดแข็งของแต่ละตัวบ่งชี้ ให้เป็นจุดที่โดดเด่น ทั้งในเรื่องการทำงานปฏิบัติงาน การกำกับติดตามการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>																							

นอกจากนี้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการทบทวนแผนให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนัก ในการกำหนดทิศทางและแนวปฏิบัติการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประกอบด้วย 5 แผน ดังนี้

1. แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 -2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564
2. แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564
3. แผนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564
4. แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 -2568)
5. แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568)

9. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพหน่วยงาน จึงได้ดำเนินการตามระบบและกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามมาตรฐานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีเป้าหมายเพื่อแสดงถึงภารกิจในการรับผิดชอบ มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ให้มีความต่อเนื่องและสามารถสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด โดยได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพ หน่วยงานไว้ ดังนี้

1. สร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนและประมวลผล และส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบและกลไกอย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากภายนอก และเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน
3. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในสำนักทะเบียนและประมวลผล มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพ
4. สนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพ สำนักทะเบียนและประมวลผล

10. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดยอาศัยกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงานเป็นวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับ และสามารถนำไปแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงาน และส่งเสริมผลงานที่มีคุณภาพให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยกลไกที่เป็นวงจรคุณภาพ (PDCA) ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. Plan (การวางแผนการดำเนินงาน)

ผู้บริหารและบุคลากร ได้ร่วมกันทบทวนแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) และแปลงแผนเป็นแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 และแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564

2. Do (การกำหนดผู้รับผิดชอบ)

ในแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 และแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม/โครงการ

3. Check (การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผน)

สำนักทะเบียนและประมวลผล ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล และประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ กรณีกิจกรรม/โครงการใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดจะพิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงระยะเวลาเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

4. Act (การนำผลการประเมินมาปรับปรุง)

การจัดกิจกรรม/โครงการมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยหน่วยประกันคุณภาพจะประสานงานกับหัวหน้างานให้ติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำผลการประเมินแต่ละกิจกรรม/โครงการ มาปรับปรุงให้เหมาะสม และรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาปรับปรุงแผนในปีถัดไป

บทที่ 2

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมิน คุณภาพภายใน

บทที่ 2

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมิน 7 บ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุนภายใน
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)			
1.1	แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
1.2	ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	ผลลัพธ์	ทุกหน่วยงาน
1.3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลลัพธ์	ทุกหน่วยงาน
1.4	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
1.5	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
1.6	การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	กระบวนการ	ทุกหน่วยงาน
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน			เฉพาะหน่วยงาน
2.9	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	กระบวนการ	สำนักทะเบียนและประมวลผล

ซึ่งมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินงานตามปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบที่ 1 จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 2 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และสรุปผลการดำเนินงาน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และ ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน
3. มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในข้อ 2
6. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
7. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์.....8.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากร อย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการ ทบทวนแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564 โดยการนำข้อสังเกต และเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก ทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 28 สิงหาคม 2563 ระเบียบวาระที่ 3.2 (1.1-1-1) มาทบทวนแผนกลยุทธ์ ซึ่งได้มีการ ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564 วันที่ 26 มกราคม 2564 (1.1-1-2) และประชุมทบทวนแผน กลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) ฉบับ ปรับปรุงปี 2564 เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2564 (1.1-1-3) โดยเน้นกระบวนการ การมีส่วนร่วม ทุกภาคส่วน คือผู้บริหาร บุคลากรของสำนัก ทะเบียนและประมวลผล โดยพิจารณาจากการ วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ที่มีผลต่อการทำงานของสำนัก ทะเบียนและประมวลผล และนำมาทบทวน ปรัชญา วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยมหลัก อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ กลยุทธ์ เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ยุทธศาสตร์ จากนั้นกำหนดเป้าประสงค์</p>	<p>1.1-1-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียน และประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 ระเบียบวาระที่ 3.2</p> <p>1.1-1-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.1-1-3 รายงานการประชุม ทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564</p> <p>1.1-1-4 แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564</p> <p>1.1-1-5 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียน และประมวลผล ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 17 มิถุนายน 2564 ระเบียบวาระที่ 4.4</p> <p>1.1-1-6 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียน และประมวลผล ครั้งที่ 3/2564 ระเบียบวาระที่ 4.1</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	<p>ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ (1.1-1-4) แล้วได้นำเสนอคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 17 มิถุนายน 2564 (1.1-1-5) และคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2564 วันที่ 30 สิงหาคม 2564 (1.1-1-6)</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p>มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 27 มกราคม 2564 (1.1-2.1) โดยสำนักทะเบียนและประมวลผลได้นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก มาปรับแผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (1.1-2-2)</p>	<p>1.1-2-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 1/2564 ระเบียบวาระที่ 4.3</p> <p>1.1-2-2 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล</p>
<p>ข้อ 3</p>	<p>มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดประชุมทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 -2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564 (1.1-3.1) เพื่อกำหนดตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของแผนกลยุทธ์และการกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามประเด็น</p>	<p>1.1-3-1 รายงานการประชุม ทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 -2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564</p> <p>1.1-3-2 แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 -2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564 (หน้าที่ 8 และหน้าที่ 14 - 23)</p> <p>1.1-3-3 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล (หน้าที่ 2)</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	ยุทธศาสตร์ (1.1-3.2) และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564 (1.1-3-3) ที่มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	
ข้อ 4	<p>มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน ตามที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564 (1.1-4-1) และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล (1.1-4-2) ไปแล้วนั้น ทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดการประชุมการสร้างความสำเร็จในหลักธรรมาภิบาล ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี วันที่ 10 สิงหาคม 2564 (1.1-4-3) เพื่อทำความเข้าใจและมีแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และจัดทำเอกสารการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ (1.1-4-4) เพื่อสร้างความเข้าใจให้บุคลากรเกี่ยวกับแผนและตัวชี้วัดของแผน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>1.1-4-1 แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564</p> <p>1.1-4-2 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>1.1-4-3 รายงานการประชุมการสร้างความสำเร็จในหลักธรรมาภิบาล ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี วันที่ 10 สิงหาคม 2564</p> <p>1.1-4-4 เอกสารการประชุมการสร้างความสำเร็จในหลักธรรมาภิบาล ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p>
ข้อ 5	<p>มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในข้อ 2</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564 และได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ/</p>	<p>1.1-5-1 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	กิจกรรมไว้ในแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล (1.1-5-1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและติดตามผลการดำเนินงานให้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการและตามพันธกิจของสำนัก ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์	
ข้อ 6	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานโครงการ โดยให้ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ในรอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) (1.1-6-1) โดยรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 27 พฤษภาคม 2564 (1.1-6-2) และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563) โดยมีตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน จำนวน 96 ตัวชี้วัด และผลการดำเนินบรรลุเป้าหมาย จำนวน 96 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.1-6-3) โดยรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2564 (1.1-6-4)</p>	<p>1.1-6-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563)</p> <p>1.1-6-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2564 ระเบียบวาระที่ 4.2</p> <p>1.1-6-3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)</p> <p>1.1-6-4 มติการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 4/2564 ระเบียบวาระที่ 4.1</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 7	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ โดยให้ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 (1.1-7-1) และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2564 (1.1-7-2)</p>	<p>1.1-7-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.1-7-2 มติการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 4/2563 ระเบียบวาระที่ 4.2</p>
ข้อ 8	<p>มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>จากการนำเสนอรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2563 -31 มีนาคม 2564) ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 27 พฤษภาคม 2564 ระเบียบวาระที่ 4.2 และได้ นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล (1.1-8-1) นำไป ทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2564 แล้วนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2564 วันที่ 30</p>	<p>1.1-8-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2564 ระเบียบวาระที่ 4.2</p> <p>1.1-8-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2564 ระเบียบวาระที่ 4.1</p> <p>1.1-8-3 มติการประชุม คณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 4/2564 ระเบียบวาระที่ 4.1</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	สิงหาคม 2564 (1.1-8-2) และปรับปรุง แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 แล้วนำเสนอรายงานการดำเนินงาน ตาม แผนปฏิบัติการต่อคณะกรรมการประจำสำนัก ทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2564 วันที่ 15 ตุลาคม 2564 (1.1-8-3)	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปิดไป
7 ข้อ	8 ข้อ	✓	5 คะแนน	8 ข้อ

จุดแข็ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ให้กับบุคลากร โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	นางเสาร์คำ เมืองแก้ว ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	โทรศัพท์ : 0 5388 5963
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวนิตยา พุทธิ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	โทรศัพท์ : 0 5388 5967

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน แต่ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) ผลผลิตบัณฑิตและพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา
- 2) ยกระดับคุณภาพการศึกษา
- 3) สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย} \times 5}{100}$$

100

ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุงปี 2564 ซึ่งได้ระบุตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดในแต่ละโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องในแต่ละเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ รายละเอียดดังนี้

1. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการรับนักศึกษา มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องจำนวน 3 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 23 ตัวชี้วัด ไม่นับตัวชี้วัด 1 ตัวชี้วัด คือ โครงการประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษา กิจกรรมประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษาสัญจร เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้โรงเรียนต่าง ๆ จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ จึงไม่สามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์สัญจรตามที่กำหนดได้ และได้คืนงบประมาณให้กับมหาวิทยาลัย เป็นเงิน 198,992.30 บาท ทั้งนี้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 22 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 17-25)

2. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 2 โครงการ 4 กิจกรรม และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 27 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 27 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 7-16)

3. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบทะเบียนและประมวลผล มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 4 โครงการ 7 กิจกรรม และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 25 ตัวชี้วัด ไม่นับตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด ซึ่งอยู่ในโครงการสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานทะเบียน เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงไม่ได้ดำเนินการตามโครงการ และได้คืนงบประมาณให้กับมหาวิทยาลัย จำนวน 86,600 บาท ทั้งนี้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 23 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 26-33)

4. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 5 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 24 ตัวชี้วัด ไม่นับตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด คือ โครงการบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผลโดยมีกิจกรรมที่ไม่นับตัวชี้วัดตามกิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมบริหารจัดการในการเดินทางไปราชการของผู้บริหารเนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามที่กำหนด และได้คืนงบประมาณให้กับมหาวิทยาลัย เป็นเงิน 73,800 บาท 2) กิจกรรมการประชุมคณะกรรมการพิจารณาการขอสอบกลางภาคและปลายภาค เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มหาวิทยาลัยจึงมีประกาศ เรื่อง แนวทางการจัดการเรียนการสอนและการสอบ ปีการศึกษา 2563

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 (COVID-19) ข้อที่ 2. การสอบปลายภาคการศึกษาที่ 2 ของวิทยาลัยนานาชาติ และการสอบกลางภาคและปลายภาค ภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2563 อาจารย์ผู้สอนสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการวัดผลและประเมินผลในรูปแบบอื่น ๆ ที่เหมาะสมในแต่ละรายวิชา โดยไม่จัดสอบในห้องเรียนปกติ ตามประกาศจึงไม่มีการประชุมคณะกรรมการพิจารณาการขอสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา ทั้งนี้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 22 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 34-44)

5. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ประสานงานด้านการบริหารจัดการหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ มีกิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 2 กิจกรรม และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 2 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 45-47)

* **หมายเหตุ** ตามบันทึกข้อความ สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ที่ อว 0612.21/ว218 เรื่อง แจ้งการนับตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้ว เห็นว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะไม่นับตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่ไม่ดำเนินการ หรือไม่สามารถดำเนินงานตามโครงการที่ได้วางแผนไว้ ในกรณีที่หน่วยงานส่งคืนงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัย

ข้อมูลการดำเนินงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	96 ตัวบ่งชี้
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	96 ตัวบ่งชี้
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ 100
ร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5	5 คะแนน

สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

$$\frac{96}{96} \times 100 = \text{ร้อยละ } 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\frac{100}{100} \times 5 = 5 \text{ คะแนน}$$

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1.2-1-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

จุดแข็ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยกำหนดให้มีระเบียบวาระการประชุมของคณะกรรมการบริหาร สำนักทะเบียนและประมวลผลเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ระเบียบวาระที่ 3.2) ซึ่งมีการประชุมประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานที่จะมีผลกระทบต่อ ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	นางเสาร์คำ เมืองแก้ว ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	โทรศัพท์ : 0 5388 5963
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางสาวนิตยา พุทธิ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	โทรศัพท์ : 0 5388 5967

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษาซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

หมายเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง อนุโลมให้ใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรณีที่หน่วยงานจัดโครงการ

วิธีการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$\text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\sum x_i n_i}{\sum n_i}$$

x_i = คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ i (คะแนนเต็ม 5) หรือ ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรม ที่ i

n_i = จำนวนคนที่ตอบประเมินความพึงพอใจ ครั้งที่ i หรือตอบแบบสอบถามโครงการ/กิจกรรมที่ i

$i = 1$ ถึง p

p = จำนวนครั้งที่สำรวจความพึงพอใจ หรือจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้รับบริการ
หรือไม่น้อยกว่า 100 คนต่อปี

หน่วยงานสนับสนุน ประเมินผลการดำเนินงานปีงบประมาณ และนำผลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์กับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานให้บริการอาจารย์และนักศึกษา การดำเนินงานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องสนองประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากที่สุด ทั้งนี้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยการแจกแบบสำรวจไปยังแต่ละคณะ วิทยาลัย และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ ถึง 27 มิถุนายน 2564 มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,433 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 1,110 คน อาจารย์ จำนวน 139 คน และบุคลากร สายสนับสนุน จำนวน 184 คน พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ทั้งหมด 5 ด้าน โดยรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยผู้ตอบแบบสำรวจแยกตามกลุ่ม ดังนี้ นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) โดยความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) 2. ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามกลุ่ม ดังนี้ นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) โดยความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ท่าทาง/บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) 2. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) 3. ความชัดเจนและความเหมาะสมในการสื่อสารเพื่อให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามกลุ่ม ดังนี้ นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) โดยความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) 2. คุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) 3. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามกลุ่ม ดังนี้ นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) โดยความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. การให้บริการ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) 2. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) 3. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)

5. ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจ ด้านระบบสารสนเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามกลุ่ม ดังนี้ นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) อาจารย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) โดยความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศและความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) 2. ความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) 3. ความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{(3.93 \times 1,433) + (3.98 \times 1,433) + (3.95 \times 1,433) + (3.98 \times 1,433) + (3.97 \times 1,433)}{1,433 + 1,433 + 1,433 + 1,433 + 1,433} = 3.96$$

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 3.96

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
3.90 คะแนน	3.96	✓	3.96	3.99

เอกสารหลักฐานอ้างอิง :

- 1.3-1-1 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 1.3-1-2 บันทึกข้อความ ที่ อว 0612.08/221 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 1.3-1-3 บันทึกข้อความนำส่งแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 1.3-1-4 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564
- 1.3-1-5 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2564 ระเบียบวาระที่ 4.3

จุดแข็ง

ผู้บริหารและบุคลากรมีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ มีกระบวนการสร้างความเข้าใจและแก้ไขปัญหาด้านการบริการแบบมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมด้านการบริการ และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการดีขึ้นโดยลำดับ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	: นางเสาร์คำ เมืองแก้ว ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	โทรศัพท์ : 0 5388 5963
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	: นางสาวนิตยา พุทธิ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	โทรศัพท์ : 0 5388 5967

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้ (KM)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นที่กำหนดใน ข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติจริง
6. มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :5.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (1.4-1-1) ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน และมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 (1.4-1-2 และ 1.4-1-3) โดยได้กำหนดประเด็นความรู้การจัดการความรู้ เรื่อง “การลงทะเบียน” ซึ่งประเด็นความรู้ดังกล่าวที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง</p>	<p>1.4-1-1 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ข้อที่ 3 คณะกรรมการจัดการความรู้</p> <p>1.4-1-2 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.4-1-3 แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน/โครงการ ประจำปีงบประมาณ 2564 “โครงการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (KM) และการพัฒนางานด้านบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน</p>
ข้อ 2	<p>มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นที่กำหนดใน ข้อ 1</p> <p>ในการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่</p>	<p>1.4-2-1 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.4-2-2 คู่มือการใช้งานระบบการลงทะเบียนออนไลน์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>คณะกรรมการ KM เพื่อดำเนินการกำหนดประเด็นความรู้ และมีอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้างานงานวิจัยและบริการการศึกษาคณะ/วิทยาลัย บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล และนักศึกษา (1.4-2-1) เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอน และแนวปฏิบัติในการลงทะเบียนออนไลน์ ในการนี้ได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบการลงทะเบียนออนไลน์ และแผ่นพับการลงทะเบียนออนไลน์ (1.4-2-2 และ1.4-2-3)</p>	<p>1.4 - 2 - 3 แผ่นพับการลงทะเบียนออนไลน์</p>
<p>ข้อ 3</p>	<p>มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดประชุมคณะกรรมการประสานงานวิชาการ เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2564 ณ โรงแรม วินทรี ซิตี้ รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย รศ.ดร.กัลทิมา พิชัย รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นประธาน รองคณบดีรับผิดชอบงานวิชาการ คณะและวิทยาลัย หัวหน้างานงานวิจัยและบริการการศึกษาคณะ/วิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้อง (1.4-3-1) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ได้ขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการลงทะเบียน เพื่อแก้ปัญหาการลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1/2564 ในการนี้ทางงานบริการการศึกษา ซึ่งมีนางสาวยุพิน ธิยานันต์ หัวหน้างานบริการการศึกษา และนายเอนก ณะชัยวงศ์ ผู้รับผิดชอบงานด้านการลงทะเบียน ได้นำเสนอเกี่ยวกับขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการลงทะเบียนของปีที่ผ่านมาให้กับที่ประชุม รวมทั้งได้นำข้อมูลที่ได้</p>	<p>1.4-3-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประสานงานวิชาการ</p> <p>1.4-3-2 เอกสารข้อมูลการสังเคราะห์คำร้องทั่วไป เรื่องขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ</p> <p>1.4-3-3 รายงานผลการสอบถามการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา เรื่อง การลงทะเบียน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>จากการสังเคราะห์เหตุผลของการยื่นคำร้อง จากเอกสารคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนด ของภาคเรียนที่ 1/2562 ถึง 2/2563 ที่ผ่านมา โดยได้ทำการสรุปข้อมูลสถิติการยื่นคำร้องร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ปีการศึกษาที่ 1/2562 มีนักศึกษายื่นคำร้อง จำนวน 147 คน จากนักศึกษาที่ลงทะเบียน 17,189 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 ปีการศึกษาที่ 2/2562 มีนักศึกษายื่นคำร้อง จำนวน 149 คน จากนักศึกษาที่ลงทะเบียน 16,169 คน คิดเป็นร้อยละ 0.92 ปีการศึกษาที่ 1/2563 มีนักศึกษายื่นคำร้อง จำนวน 140 คน จากนักศึกษาที่ลงทะเบียน 16,788 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 และปีการศึกษาที่ 2/2563 มีนักศึกษายื่นคำร้อง จำนวน 153 คน จากนักศึกษาที่ลงทะเบียน 15,871 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 (1.4-3-2) พร้อมทั้งสรุปข้อมูลจากแบบสอบถาม การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา เรื่อง การลงทะเบียนในประเด็นปัญหาที่นักศึกษา ไม่สามารถลงทะเบียนตามระยะเวลาที่กำหนดได้ (1.4-3-3) ดังนั้นจึงให้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการลงทะเบียน ในปีการศึกษา 1/2564</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p>มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่มีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ</p> <p>ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จัดทำ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติการลงทะเบียนออนไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย ขั้นตอนการลงทะเบียนออนไลน์ แนวปฏิบัติการลงทะเบียน และกำหนดการลงทะเบียนภาคเรียนที่ 1/2564 และปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1) การใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับนักศึกษา 2) การใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา 3) ข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน (1.4-3-1) มาจัดทำเป็นคู่มือการใช้งานระบบการลงทะเบียนออนไลน์และแผ่นพับการลงทะเบียนออนไลน์ (1.4-3-2 และ 1.4-3-3) และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน แนวปฏิบัติการลงทะเบียนออนไลน์ และคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ไปยัง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ส่งเอกสารคู่มือและแผ่นพับ ไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา ในกิจกรรมอาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษาใหม่ (1.4-3-4) 2) เผยแพร่เอกสาร แผ่นพับเรื่องการลงทะเบียนออนไลน์ และคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียน 	<p>1.4-4-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 21 พฤษภาคม 2564</p> <p>1.4-4-2 คู่มือการใช้งานระบบ การลงทะเบียนออนไลน์</p> <p>1.4-4.3 แผ่นพับ การลงทะเบียนออนไลน์</p> <p>1.4-4-4 รายการเอกสาร สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา ปีการศึกษา 2564</p> <p>1.4-4-5 บันทึกข้อความ ที่ อว 0612.08.01.03/847 เรื่อง การประชาสัมพันธ์แผ่นพับเรื่องการลงทะเบียน และคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	ออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ สำนักทะเบียนและประมวลผล (คู่มือต่าง ๆ) (1.4-3-5) https://www.academiccmru.ac.th/web63/?page_id=523	
ข้อ 5	<p>มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติจริง</p> <p>ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้นำเล่มคู่มือการใช้งานระบบการลงทะเบียนออนไลน์และแผ่นพับการลงทะเบียนออนไลน์ ไปยังอาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษาคณะและวิทยาลัย แล้วคณะกรรมการจัดการความรู้ได้มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 (1.4-5-1) และติดตามผลการนำคู่มือและแผ่นพับ เรื่องการลงทะเบียนออนไลน์ ไปใช้ประโยชน์แล้ว พบว่าคู่มือและแผ่นพับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และหลังจากอ่านคู่มือและแผ่นพับแล้ว มีความรู้ ความเข้าใจในการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (1.4-5-2) ทำให้ทราบว่าสามารถนำคู่มือและแผ่นพับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง</p>	<p>1.4-5-1 รายงานผลดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.4-5-2 รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการนำคู่มือและแผ่นพับ เรื่อง “การลงทะเบียนออนไลน์” ไปใช้ประโยชน์</p>
ข้อ 6	<p>มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p> <p>จากการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น คือ มี</p>	<p>1.4-6-1 รายงานผลดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการลงทะเบียน และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ (1.4-6-1) และได้เผยแพร่เอกสารแผ่นพับเรื่องการลงทะเบียน และคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ สำนักทะเบียนและประมวลผล (คู่มือต่าง ๆ) https://www.academiccmru.ac.th/web63/?page_id=523</p> <p>(1.4-6-2) เพื่ออาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษาคณะและวิทยาลัย ตาวันโหลตข้อมูล เพื่อเข้าร่วม กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงการจัดการความรู้ (KM) ผ่านระบบออนไลน์ ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 เรื่อง “ถามจริง ตอบตรง เรื่องการลงทะเบียน” (1.4-6-3 ,1.4-6-4 และ1.4-6-5)</p> <p>หลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 ได้ดำเนินการสรุปประเด็นคำถามการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบการลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อเข้าร่วมกิจกรรม CMRU KM Day ประจำปี 2564 : การจัดการความรู้กับการพัฒนาคน และองค์กร ในวันที่ 2 มิถุนายน 2564 โดยการจัดกิจกรรมรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ ZOOM Meeting ซึ่งสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อ “ถามจริง ตอบตรง เรื่องการลงทะเบียน” (1.4-6-6)</p> <p>ทั้งนี้สำนักทะเบียนและประมวลผล ยังได้จัดทำบันทึก เพื่อเผยแพร่แผ่นพับการลงทะเบียน และคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ สำนักทะเบียนและประมวลผล (คู่มือต่าง ๆ)</p>	<p>1.4-6-2 เว็บไซต์ สำนักทะเบียนและประมวลผล (คู่มือต่าง ๆ) https://www.academiccmru.ac.th/web63/?page_id=523</p> <p>1.4-6-3 บันทึกข้อความ ที่ อว 0612.08/674 เรื่อง ขอเชิญร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงการจัดการความรู้ (KM) ผ่านระบบออนไลน์</p> <p>1.4-6-4 รูปภาพ แสดง การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง “ถามจริง ตอบตรง เรื่องการลงทะเบียน” ในวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 ผ่านระบบออนไลน์โปรแกรม Zoom และ Live สด ผ่าน เฟซบุ๊กกรุป KM CMRU</p> <p>1.4-6-5 รายงานการประเมินความคิดเห็นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม KM สัญจร "ถามจริง ตอบตรง เรื่องการลงทะเบียน"</p> <p>1.4-6-6 รูปภาพการเข้าร่วมกิจกรรม CMRU KM Day ประจำปี 2564 : การจัดการความรู้กับการพัฒนาคน และองค์กร ในวันที่ 2 มิถุนายน 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	https://www.academic.cmru.ac.th/web63/?page_id=523 (1.4-6-7) เพื่อให้คณะและวิทยาลัย อาจารย์ อาจารย์ ที่ปรึกษานำเอกสารคู่มือและแผ่นพับไปใช้ในการ แนะนำนักศึกษาในการลงทะเบียนภาคเรียนที่ 1/2564	1.4-6-7 บันทึกข้อความ ที่ อว 0612.08.01.03/847 เรื่อง การ ประชาสัมพันธ์แผ่นพับเรื่องการ ลงทะเบียน และคู่มือการใช้งาน ระบบลงทะเบียนออนไลน์

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปัดไป
6 ข้อ	6 ข้อ	✓	5 คะแนน	6 ข้อ

จุดแข็ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จึงสามารถกำหนดขั้นตอนเกี่ยวกับ การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย รวมทั้งบุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ การให้คำปรึกษา แก่บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.จิตรภารณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	โทรศัพท์ : 0 5388 5971
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นายยงยุทธ แสนใจพรม ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ	โทรศัพท์ : 0 5388 5965

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือ ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตาม ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. หน่วยงานจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลแก่ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานว่าหน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
2. หน่วยงานจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร อย่างน้อยประกอบด้วย การมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดวัฒนธรรมของหน่วยงานที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง จากประเด็นอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)
 - ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR)
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR)
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR)
5. หน่วยงานจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและต้องมีการสื่อสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับทราบ

6. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

7. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
- เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
- เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
- เอกสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง
- เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง
- เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
- เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :7.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>หน่วยงานจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล แก่ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานว่าหน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการสร้างความตระหนักโดยการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ ในเรื่อง การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ให้กับบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (1.5-1-1)</p>	<p>1.5-1-1 โครงการอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ ในเรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ให้กับบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล วันที่ 16 มีนาคม 2564</p>
ข้อ 2	<p>หน่วยงานจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างน้อยประกอบด้วย การมอบหมายผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดวัฒนธรรมของหน่วยงานที่ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามคำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ 1/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (1.5-2-1) เพื่อดำเนินการบริหารความเสี่ยงของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบของแต่ละงานร่วมเป็นคณะกรรมการ</p>	<p>1.5-2-1 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อที่ 4</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 3	<p>หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผลมีการจัดกิจกรรมกลุ่มย่อยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ในการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงในแต่ละงาน (1.5-3-1 และ 1.5-3-4)</p>	<p>1.5-3-1 แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564 (การกำหนดวัตถุประสงค์)</p> <p>1.5-3-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 22 มกราคม 2564</p> <p>1.5-3-3 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 64</p>
ข้อ 4	<p>หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง จากประเด็นอย่างน้อยดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) - ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) <p>สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ร่วมกันระดมความคิดในการดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รวมถึงประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านโอกาสและผลกระทบ ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง ทั้ง 4 ด้าน (1.5-4-1)</p>	<p>1.5-4-1 การระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 5	<p>หน่วยงานจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและต้องมีการสื่อสารแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับทราบ</p> <p>ภายหลังจากการดำเนินการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง และได้ความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงที่สุดในแต่ละด้านเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการได้นำความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน มาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้ (1.5-5-1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : การตรวจสอบความสอดคล้องของแผนการเรียนเสนอแนะตลอดหลักสูตรกับโครงสร้างหลักสูตร ความเสี่ยงสูงสุด คือ แผนการเรียนเสนอแนะไม่สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตร 2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนการเบิกจ่ายงบประมาณ ความเสี่ยงสูงสุด คือ การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน 3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : การพิจารณาผลการอนุมัติ คำร้องขอยกเลิกรายวิชาของอาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเสี่ยงสูงสุด คือ อาจารย์ผู้สอน 	1.5-5-1 แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2564

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>และอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่ได้พิจารณาอนุมัติคำร้องให้นักศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาที่แตกต่างจากแผนการเรียนเสนอแนะ ความเสี่ยงสูงสุด คือ นักศึกษาลงทะเบียนเรียนไม่ถูกต้องตามแผนการเรียน</p>	
ข้อ 6	<p>มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ผู้บริหารได้มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1.5-6-1 และ 1.5-6-2)</p> <p>1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) ได้ดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยง ดังนี้</p> <p>1.1 ดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของแผนการเรียนกับโครงสร้างหลักสูตรทุกหลักสูตรที่จัดสอน</p> <p>1.2 กำหนดสถานะความสอดคล้องของแผนการเรียนเสนอแนะกับโครงสร้าง</p>	<p>1.5-6-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>1.5-6-2 บันทึกเรื่องรายงานการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>หลักสูตรก่อนการดำเนินการและหลังการดำเนินการกำกับ ติดตาม</p> <p>1.3 ดำเนินการกำกับติดตามตรวจสอบความสอดคล้องของแผนการเรียนรู้ผ่านที่ประชุมประสานงานวิชาการ</p> <p>1.4 ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบความสอดคล้องของแผนการเรียนกับโครงสร้างหลักสูตรซ้ำแบบ 4 ขั้นตอน</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) ได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด โดยมีค่าระดับความเสี่ยง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ก่อนบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 3 ผลกระทบ 5 = 15 (ระดับสูง) - หลังบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 2 ผลกระทบ 3 = 6 (ระดับปานกลาง) <p>ซึ่งอยู่ในระดับ <i>ยอมรับได้</i></p> <p>2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) ได้ดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยง ดังนี้</p> <p>2.1 เร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ</p> <p>2.2 ขยายระยะเวลาการเบิกจ่ายงบประมาณ</p> <p>2.3 คិនงบประมาณในกิจกรรมที่ไม่สามารถดำเนินการได้</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) ได้ ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด โดยมีค่าระดับความเสี่ยง ดังนี้</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>- ก่อนบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 3 ผลกระทบ 4 = 12 (ระดับสูง)</p> <p>- หลังบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 2 ผลกระทบ 2 = 4 (ระดับน้อย) ซึ่งอยู่ในระดับ <i>ยอมรับได้</i></p> <p>3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) ได้ดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยง ดังนี้</p> <p>3.1 กำหนดระยะเวลาในปฏิทินวิชาการเรื่อง การยกเลิกรายวิชา ที่ชัดเจน สำหรับอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา</p> <p>3.2 ประสานงานกับนักวิชาการของคณะ เพื่อกำกับ ติดตามและแจ้งช่วงระยะเวลาการยกเลิกรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษา</p> <p>3.3 ประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ เช่น Line กลุ่มประสานงานวิชาการ</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) ได้ ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด โดยมีค่าระดับความเสี่ยง ดังนี้</p> <p>- ก่อนบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 4 ผลกระทบ 4 = 16 (ระดับสูง)</p> <p>- หลังบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 2 ผลกระทบ 3 = 6 (ระดับปานกลาง) ซึ่งอยู่ในระดับ <i>ยอมรับได้</i></p> <p>4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) ได้ดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยง ดังนี้</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>4.1 จัดกิจกรรม “ถามจริง ตอบตรง เรื่องลงทะเบียน” เพื่อประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนกับผู้บริหารและอาจารย์ที่ปรึกษา คณะต่าง ๆ</p> <p>4.2 จัดทำคลิปวิดีโอ การลงทะเบียน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่าน Reg Cmru Channel</p> <p>4.3 จัดทำ banner ประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายฯ เช่น line, Fan page Facebook, website</p> <p>4.4 ประสานงานกับคณบดี นักวิชาการคณะ อาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับ กำหนดการต่าง ๆ ตามปฏิทินการลงทะเบียน และติดตามแจ้งรายละเอียด นักศึกษาที่ค้างค้าง ในระบบลงทะเบียน</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) ได้ ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด โดยมีค่าระดับความเสี่ยง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ก่อนบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 4 ผลกระทบ 5 = 20 (ระดับสูงมาก) - หลังบริหารความเสี่ยง มีค่าโอกาสที่จะเกิด 2 ผลกระทบ 4 = 8 (ระดับปานกลาง) ซึ่งอยู่ในระดับ <i>ยอมรับได้</i> 	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 7	<p>มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> <p>คณะกรรมการได้ร่วมกันรวบรวมประเด็นความเสี่ยงของแต่ละงานในปีที่ผ่านมาที่มีความเสี่ยงอยู่ในลำดับสูง อีกทั้งได้นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล มาดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รวมถึงประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านโอกาสและผลกระทบ ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับใด ทั้ง 4 ด้าน เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้ (1.5-7-1 และ 1.5-7-2)</p> <p>1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยมีปัจจัยเสี่ยง คือนโยบายผู้บริหารระดับสูงมีการเปลี่ยนแปลงและไม่ได้ทบทวนแผนตามระยะเวลา</p> <p>2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk : FR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ โดยมีปัจจัย</p>	<p>1.5-7-1 การระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง การตอบสนอง ความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2565</p> <p>1.5-7-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการ การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ครั้งที่ 4/2564 วันที่ 31 สิงหาคม 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>เสี่ยง คือ ฝ่ายงานมีการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk : OR) โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ : นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) สำเร็จการศึกษาล่าช้า โดยมีปัจจัยเสี่ยง คือ นักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนเรียนในรายวิชาบังคับก่อน หรือ ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่ซ้ำกับรายวิชาที่ยกเว้นการเรียน</p> <p>4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk : CR) มีโครงการ/กิจกรรม/กระบวนการ ดังนี้</p> <p>4.1 การรู้ไม่ทันกฎหมายใหม่ โดยมีปัจจัยเสี่ยง คือ บุคลากรไม่ได้รับการอบรมความรู้กฎหมาย หรือ พรบ. ที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจุบัน อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูล รวมถึงการดำเนินงานในองค์กร และอาจเข้าข่ายกระทำความผิดตามกฎหมาย หรือ พรบ.ที่เกี่ยวข้องได้</p> <p>4.2 การพิจารณาอนุญาต/อนุมัติ การเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในระบบบริการการศึกษาออนไลน์ โดยมีปัจจัยเสี่ยง คือ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละระดับของการทำงานระบบ</p>	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
7 ข้อ	7 ข้อ	✓	5 คะแนน	7 ข้อ

จุดแข็ง

ผู้บริหารและบุคลากรได้ให้ความสำคัญและตระหนักในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย พร้อมทั้งได้จัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงให้กับบุคลากร เรื่อง “COSO กับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน”

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	นางพัชรินทร์ เค็ดเวิร์ด ตำแหน่ง รักษาการในตำแหน่งหัวหน้า สำนักงานผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 0 5388 5965
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	นางอาภาวรรณ ยะปะนัน ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา	โทรศัพท์ : 0 5388 5974

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตาม ศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่ ักองค์กรตลอดไป

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้ง ปีงบประมาณ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากร
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้ จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5-6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :7.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564-2568 (1.6-1-1) โดยผ่านการประชาพิจารณ์ร่วมกัน ทั้งผู้บริหารและบุคลากรในสำนัก เพื่อให้เกิดการยอมรับทุกฝ่าย ในการประชุมบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 25 มิถุนายน 2564</p>	<p>1.6-1-1 แผนพัฒนาบุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564-2568</p> <p>1.6-1-2 รายงานการประชุมบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 25 มิถุนายน 2564</p>
ข้อ 2	<p>มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากร (1.6-2-1) เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีขีดความสามารถตามสมรรถนะโดยผ่านกระบวนการพัฒนาและการจัดการความรู้ โดยในปีงบประมาณ 2564 บุคลากรได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากร ในการนี้หลังจากบุคลากรได้ผ่านการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว จะต้องดำเนินการรายงานผลการเข้าอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม และการนำเอาความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีแบบฟอร์มการติดตามผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม (1.6-2-2) และกำหนดให้บุคลากรประเมินความรู้ความเข้าใจที่ได้รับหลังจากการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม</p>	<p>1.6-2-1 แผนพัฒนาบุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564-2568</p> <p>1.6-2-2 แบบฟอร์มการติดตามผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 3	<p>มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากร</p> <p>ในปีงบประมาณ 2564 บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวล ได้รายงานผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้บริหารทราบภายหลังจากการเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/กิจกรรมได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาระบบงานบริหารและธุรการ ครั้งที่ 9 เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อก้าวสู่ The Next Normal - รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เรื่อง วิธีการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (แบบออนไลน์) - รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ - รายงานการอบรม “COSO กับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน” - รายงานการอบรมและทดสอบความรู้เกี่ยวกับ “การเขียนโครงการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” แบบออนไลน์ - รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ - รายงานการอบรมหลักสูตร “การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์” แบบออนไลน์ 	<p>1.6-3-1 รายงานการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาระบบงานบริหารและธุรการ ครั้งที่ 9 เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อก้าวสู่ The Next Normal</p> <p>1.6-3-2 รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เรื่อง วิธีการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (แบบออนไลน์)</p> <p>1.6-3-3 รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>1.6-3-4 รายงานการอบรม “COSO กับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน”</p> <p>1.6-3-5 รายงานการอบรมและทดสอบความรู้เกี่ยวกับ “การเขียนโครงการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” แบบออนไลน์</p> <p>1.6-3-6 รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการอบรมพัฒนาโปรแกรมด้วย Laravel PHP - รายงานการอบรมสัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการรับมือ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แบบออนไลน์ - รายงานการอบรม หลักสูตร การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรรมไซเบอร์ (Ransomware) แบบออนไลน์ - รายงานอบรมหลักสูตร “เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT เพื่อเติมเต็มการวางแผนและพัฒนาระบบงาน” แบบออนไลน์ - รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ระดับคณะและหน่วยงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ขององค์กร - รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง เทคนิคการเป็นวิทยากร (15 ชั่วโมง) - รายงานการอบรมออนไลน์ หลักสูตร “ก้าวสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลด้วยกลุ่มข้อมูลราชภัฏ” ในโครงการพัฒนากลุ่มข้อมูลขนาดใหญ่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ - รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง “การเข้าใจดิจิทัล” - รายงานการอบรมหลักสูตร “ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ. และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. 2560” แบบออนไลน์ 	<p>1.6-3-7 รายงานการอบรมหลักสูตร “การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์” แบบออนไลน์</p> <p>1.6-3-8 รายงานการอบรมพัฒนาโปรแกรมด้วย LA ravel PHP</p> <p>1.6-3-9 รายงานการอบรมสัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการรับมือ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แบบออนไลน์</p> <p>1.6-3-10 รายงานการอบรมหลักสูตร การป้องกันการเรียกค่าไถ่ฐานข้อมูลจากอาชญากรรมไซเบอร์ (Ransomware) แบบออนไลน์</p> <p>1.6-3-11 รายงานอบรมหลักสูตร “เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT เพื่อเติมเต็มการวางแผนและพัฒนาระบบงาน” แบบออนไลน์</p> <p>1.6-3-12 รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ระดับคณะและหน่วยงาน เพื่อกำหนดมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ขององค์กร</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>- รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง “การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล”</p>	<p>1.6-3-13 รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง เทคนิคการเป็นวิทยากร (15 ชั่วโมง)</p> <p>1.6-3-14 รายงานการอบรมออนไลน์ หลักสูตร “ก้าวสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลด้วยกลุ่มข้อมูลราชภัฏ” ในโครงการพัฒนากลุ่มข้อมูลขนาดใหญ่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ</p> <p>1.6-3-15 รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง “การเข้าใจดิจิทัล”</p> <p>1.6-3-16 รายงานการอบรมหลักสูตร “ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ.และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. 2560” แบบออนไลน์</p> <p>1.6-3-17 รายงานการอบรมบทเรียนออนไลน์ เรื่อง “การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล”</p>
ข้อ 4	<p>มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานด้วยความสามารถอย่างเต็มที่และนำความรู้มาสร้างผลงาน โดยมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ด้วยการจัดกิจกรรม</p>	<p>1.6-4-1 ภาพกิจกรรมการมอบเกียรติบัตรบุคลากรในดวงใจ</p> <p>1.6-4-2 ภาพกิจกรรมการอวยพรและมอบเค้กเนื่องในโอกาสครบรอบวันคล้ายเกิด</p> <p>1.6-4-3 ภาพกิจกรรมการมอบของขวัญและเยี่ยมบุคลากรหลังคลอด</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>บุคลากรในดวงใจ ในทุกไตรมาส เพื่อเชิดชูเกียรติบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีมีจิตบริการ (1.6-4-1) การอวยพรเนื่องในโอกาสครบรอบวันคล้ายเกิดของผู้บริหารและบุคลากร (1.6-4-2) การมอบของขวัญและเยี่ยมบุคลากรหลังคลอด (1.6-4-3) รวมทั้ง การจัดทำประกันภัยโควิด-19 ให้กับบุคลากรทุกคนในสำนัก เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) (1.6-4-4)</p>	<p>1.6-4-4 กรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>
<p>ข้อ 5</p>	<p>มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแบบฟอร์มการติดตามผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม (1.6-5-1) เพื่อให้บุคลากรรายงานผลต่อผู้บริหารหลังจากการเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/กิจกรรม ถึงการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม สัมมนามาใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1.6-5-1 แบบติดตามผลการอบรม/สัมมนา/เข้าร่วมกิจกรรม สำนักทะเบียนและประมวลผล</p>
<p>ข้อ 6</p>	<p>มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2564 ร้อยละ 100 (1.6-6-1) และได้รายงานผลการ ตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2564</p>	<p>1.6-6-1 รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2564 หน้า 11-13</p> <p>1.6-6-2 มติการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2564 วันที่ 15 ตุลาคม 2564 ระเบียบวาระที่ 4.8</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	ต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและ ประมวลผล ครั้งที่ 4/2564 (1.6-6-2)	
ข้อ 7	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนา บุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำผล การประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565 (1.6-7-1)	1.6-7-1 แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปี ถัดไป
6 ข้อ	7 ข้อ	✓	5 คะแนน	7 ข้อ

จุดแข็ง

ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน
อย่างต่อเนื่อง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	: นางเสาร์คำ เมืองแก้ว ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	โทรศัพท์ : 0 5388 5963
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	: นางพัชรินทร์ เค็ดเวิร์ด ตำแหน่ง รักษาการในตำแหน่งหัวหน้า สำนักงานผู้อำนวยการ	โทรศัพท์ : 0 5388 5965

องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล (เฉพาะสำนักทะเบียนและประมวลผล)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีภารกิจในงานด้านการรับนักศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านงานทะเบียนและประมวลผล และด้านการบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาในทุกหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน รวมถึงบุคคลทั่วไปที่ต้องมีความถูกต้อง ทันท่วงที เชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญยิ่ง ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่มาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องกำหนดระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล
2. มีการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละส่วนงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่ งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารทั่วไป
3. มีการติดตามข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศ เพื่อการศึกษาและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
4. มีการติดตามข้อมูลการให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุกช่องทางติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผลและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
5. มีการติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ
6. มีการนำผลการประเมินในข้อที่ 3 4 และ 5 มาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกปี และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 – 6 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ :6.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	มีระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการประชุมและทบทวนระบบและกลไกการให้บริการข้อมูล ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักฯ และปรับใช้ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 โดยนำผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประกันคุณภาพและคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ในปีที่ผ่านมา ใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงกลไกและวางแผนการดำเนินงาน โดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกันพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและนำไปสู่มาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจากผลการประชุมเพื่อทบทวนระบบและกลไกในการให้บริการฯ ได้มีมติเห็นพ้องต้องกันและควรดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ (2.9-1-1 , 2.9-1-2 และ 2.9-1-3)	2.9-1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 1/2564 2.9-1-2 Flowchart ระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล 2.9-1-3 แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568)

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>1. มอบหมายงานแต่ละฝ่ายจัดทำแผนการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>กรรมการประจำสำนักฯ ในแต่ละฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายงานบริหารทั่วไป ฝ่ายงานรับเข้าศึกษา ฝ่ายงานบริการการศึกษา และฝ่ายงานทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการประชุมฝ่ายเพื่อจัดทำแผนการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ ทำการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละฝ่ายงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่ งานรับเข้าศึกษา งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารงานทั่วไป</p> <p>2. แต่ละฝ่ายงานดำเนินการวางแผนการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>กรรมการแต่ละฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายงานบริหารทั่วไป ฝ่ายงานรับเข้าศึกษา ฝ่ายงานบริการการศึกษา และฝ่ายงานทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการวางแผนการปฏิบัติงาน ทบทวนวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้งานในฝ่ายงาน และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน โดยระบุผู้รับผิดชอบงานให้ชัดเจน</p> <p>3. พัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>ดำเนินการวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการข้อมูลฯ โดยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ประจำสำนักฯ ซึ่งต้องระบุชื่อผู้พัฒนา</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>และดูแลระบบอย่างชัดเจน ในกรณีที่ระบบสารสนเทศเกิดปัญหาจะได้ทำการแก้ไขได้ทันต่อความต้องการ จากนั้นจัดอบรมการใช้งานและกำหนดคู่มือในการใช้งานระบบสารสนเทศ ให้กับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> <p style="text-align: center;">4. ดำเนินการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>เจ้าหน้าที่ประจำสำนักฯ ดำเนินการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศฯ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาในทุกหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน รวมถึงบุคคลทั่วไป หากพบปัญหาในการใช้งานระบบให้ทำการแจ้งปัญหาไปยังนักวิชาการที่ดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น</p> <p style="text-align: center;">5. สรุปสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการ</p> <p>กรรมการแต่ละฝ่ายงาน ทำการสรุปข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา มาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักฯ และนำเสนอในระดับของการบริหารต่อไป</p> <p style="text-align: center;">6. ประเมินผลการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>กรรมการแต่ละฝ่ายงาน มีการติดตามข้อมูลการให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุก</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล สรุปและติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ แล้วนำผลมาวิเคราะห์การดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักฯ และนำเสนอในระดับของการบริหารต่อไป</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p>มีการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละส่วนงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่ งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารทั่วไป</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารทั่วไป (2.9-2-1 และ 2.9-2-2)</p>	<p>2.9-2-1 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ 3/2564 เรื่อง มอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรอง ให้บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2.9-2-2 คู่มือปฏิบัติงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล</p>
<p>ข้อ 3</p>	<p>มีการติดตามข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน</p> <p>จากการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ทำการ</p>	<p>2.9-3-1 มติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2564 ระเบียบวาระที่ 4.6</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>เก็บข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการ เพื่อนำข้อมูลสถิติที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ในการประชุมครั้งที่ 4/2564 (2.9-3-1) และนำเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยมีสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากสารสนเทศเพื่อการศึกษา ดังต่อไปนี้</p> <p>งานทะเบียนและประมวลผล ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการ คือ 1) สถิติการส่งผลการศึกษา Transcript ทางไปรษณีย์ 2) สถิติการส่งผลการศึกษาไปยังผู้ปกครอง</p> <p>งานรับเข้าศึกษา ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการ คือ สถิติจำนวนนักศึกษาปีการศึกษา 2563</p> <p>งานบริหารทั่วไป ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการ คือ สถิติ การรับ – ส่งหนังสือ ภายในและภายนอก</p> <p>งานบริการการศึกษา ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการ คือ 1) สถิตินักศึกษา ยื่นคำร้องขอเปิดในระบบคำร้องออนไลน์ 2) สถิตินักศึกษายื่นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	<p>2.9-3-2 รายงานการนำข้อมูลสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 4	<p>มีการติดตามข้อมูลการให้บริการตอบกลับ ข้อคำถามในทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผ่าน ระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและ ประมวลผลและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่าน มา ทางสำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนด ช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการและ ให้บริการตอบกลับข้อคำถามผ่านระบบสารสนเทศ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล (ระบบบริการ การศึกษาออนไลน์) โดยกำหนดให้หัวหน้างานของ แต่ละงานเข้าไปตรวจสอบข้อคำถามและตอบกลับ ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานของแต่ละงานเป็น ประจำทุกวัน เพื่อให้ทันต่อความต้องการ ของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีช่องทางตอบกลับ ข้อคำถามผ่านการให้บริการทาง 1) Facebook Fan page สำนักทะเบียนและประมวลผล 2) Facebook รับสมัครนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ 3) Line Group : CMRU-เครือข่าย ครูแนะแนว 4) Line Open Chat : TCASCMRU 5) Line Group บุคลากรงานบริหารทั่วไป ผู้รับผิดชอบงานประชุมสภาวิชาการ 5) Line Group ประสานงานวิชาการคณะ/วิทยาลัย (2.9-4-1)</p>	<p>2.9-4-1 เอกสารการวิเคราะห์ผล การให้บริการตอบกลับข้อคำถาม ในช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผ่าน ระบบสารสนเทศ</p>
ข้อ 5	<p>การติดตามผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ ดังนี้</p>	<p>2.9-5-1 รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>1. การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านระบบสารสนเทศมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1. ความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศและความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) 2. ความทันสมัยและเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) 3. ความเหมาะสมของข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) (2.9-5-1)</p> <p>2. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2564 พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ซึ่งด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา มีความพึงพอใจใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ส่วนด้านความยากง่ายต่อการใช้งานระบบ มีความพึงพอใจใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) (2.9-5-2)</p> <p>3. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ปีการศึกษา 2564 (2.9-5-3) พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ซึ่งด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา มีความพึงพอใจใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)</p>	<p>2.9-5-2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2564</p> <p>2.9-5-3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ปีการศึกษา 2564</p> <p>2.9-5-4 รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์</p> <p>2.9-5-5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริการการศึกษา (ส่งผลการเรียน)</p> <p>2.9-5-6 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริการการศึกษา (คำร้องขอยกเลิกรายวิชา)</p> <p>2.9-5-7 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริการการศึกษา (คำร้องขอเทียบโอนและยกเว้นรายวิชา)</p> <p>2.9-5-8 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริการการศึกษา (คำร้องขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>และด้านความยากง่ายต่อการใช้งานระบบ มีความพึงพอใจใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77)</p> <p>4. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) 2. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) 3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งานระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) 4. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) (2.9-5-4)</p> <p>5. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริการการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่งผลการเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) (2.9-5-5) - คำร้องยกเลิกรายวิชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) (2.9-5-6) - คำร้องขอเทียบโอนและยกเว้นรายวิชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) (2.9-5-7) - คำร้องขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) (2.9-5-8) <p>6. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการออกแบบระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) และความพึงพอใจ</p>	<p>2.9-5-9 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>2.9-5-10 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแผนการเรียนออนไลน์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564</p> <p>2.9-5-11 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ ปีการศึกษา 2564</p> <p>2.9-5-12 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจระบบคำร้องออนไลน์ ปีการศึกษา 2564</p> <p>2.9-5-13 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการเบิกจ่ายงบประมาณ</p> <p>2.9-5-14 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบันทึก ตรวจสอบและรายงานผลการเข้าถึง ระบบฐานข้อมูลตามสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบ</p> <p>2.9-5-15 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผู้สมัครเข้าศึกษาต่อใน</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) (2.9-5-9)</p> <p>7. การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ แผนการเรียนออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28) (2.9-5-10)</p> <p>8. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบลงทะเบียนออนไลน์ พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) (2.9-5-11)</p> <p>9. การประเมินความพึงพอใจระบบคำร้อง ออนไลน์ พบว่า มีความพึงพอใจภาพรวมของทุกคำ ร้องออนไลน์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) โดยแบ่งเป็น 4 คำร้อง ดังนี้ (2.9-5-12)</p> <ul style="list-style-type: none"> - คำร้องขอเปิดรายวิชา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) - คำร้องเรียนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) - คำร้องขอเรียนเกิน มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) - คำร้องในรายวิชาที่จำนวนรับเต็ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) <p>10. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการ เบิกจ่ายงบประมาณ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) (2.9-5-13)</p> <p>11. การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบบันทึก ตรวจสอบและรายงานผลการเข้าถึง ระบบฐานข้อมูล ตามสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบ พบว่า</p>	<p>มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2564</p> <p>2.9-5-16 รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ สำรวจแผนการรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2564</p> <p>2.9-5-17 รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ รับสมัครนักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2564</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) (2.9-5-14)</p> <p>12. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผู้สมัครเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) ซึ่งด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ด้านการออกแบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และด้านการนำไปใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) (2.9-5-15)</p> <p>13. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสำรวจแผนการรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) ซึ่งด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) ด้านการออกแบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และด้านการนำไปใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) (2.9-5-16)</p> <p>14. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์รับสมัครนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ซึ่งด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	4.11) และด้านการนำไปใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) (2.9-5-17)	
ข้อ 6	<p>มีการนำผลการประเมินในข้อที่ 3 4 และ 5 มาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกปี และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</p> <p>ในปีงบประมาณ 2564 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินงานตามภารกิจในงานด้านการรับนักศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านงานทะเบียนและประมวลผล และด้านการบริหารงานทั่วไป โดยการให้บริการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล (ระบบบริการการศึกษาออนไลน์) แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนในทุกหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน รวมถึงบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หลังจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2564 ทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำผลสรุปผลการดำเนินงานในด้านสถิติจำนวนผู้ใช้บริการ แยกตามประเภทของงานบริการ ด้านข้อมูล การให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุกช่องทาง การติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล และด้านผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล (2.9-6-1 และ 2.9-6-2) มานำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณาและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง</p>	<p>2.9-6-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2564 ระเบียบวาระที่ 5.1</p> <p>2.9-6-2 มติการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2563</p> <p>2.9-6-3 แผนพัฒนาระบบสารสนเทศระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	กระบวนการทำงานเพื่อปรับแผนพัฒนาระบบ สารสนเทศ ระยะ 5 ปี (ปี พ.ศ. 2564 -2568) (2.9-6-3)	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
5 ข้อ	6 ข้อ	✓	5 คะแนน	6 ข้อ

จุดแข็ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการกำหนดภาระงานของบุคลากรให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในงานของตนเอง และสามารถปฏิบัติแทนกันของบุคลากรทั้งในฝ่ายและนอกฝ่ายได้ โดยกำหนดเป็นภาระงานหลัก และภาระงานรองของบุคลากร เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้มารับบริการตลอดระยะเวลาที่เปิดทำการ

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	: อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ	โทรศัพท์ : 0 5388 5971
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	: นายวินัย กันขัติ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทรศัพท์ : 0 5388 5980

บทที่ 3
สรุปผลการประเมินตนเอง
และทิศทางการพัฒนา

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา

ตารางที่ 6 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	7 ข้อ	8 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ 95	96	ร้อยละ 100	✓	5.00 คะแนน
		96			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	3.90 คะแนน	3.96 คะแนน		✓	3.96 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4	6 ข้อ	6 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	7 ข้อ	7 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	6 ข้อ	7 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					4.83 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2 (ไม่นำมาคิดคะแนน)					5.00 คะแนน
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					4.83

ตารางที่ 7 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต หรือ ผลลัพธ์	คะแนน เฉลี่ย	
องค์ประกอบที่ 1					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-		5.00	5.00	ดีมาก
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	3.96	3.96	ดี
1.4 การจัดการความรู้ (KM)	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.5 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 (ไม่นำมาคิดคะแนน)					
2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
รวม		5.00	4.48	4.83	ดีมาก
ผลการประเมิน		ดีมาก	ดี	ดีมาก	

0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง

2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้

3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี

4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก



คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล

ที่ ๑/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตามคำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ ๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นั้น เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนคณะกรรมการจัดการความรู้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรปรับปรุงแก้ไขคำสั่งดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา ควบคุมดูแลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา		ประธานกรรมการ
๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	กรรมการ
๓.	อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธราพิทักษ์วงศ์	กรรมการ
๔.	นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๕.	นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์

มีหน้าที่ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒.	นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	รองประธานกรรมการ
๓.	อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธราพิทักษ์วงศ์	กรรมการ
๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	กรรมการ
๕.	นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการ
๖.	นายสาคร	เมืองแก้ว	กรรมการ
๗.	นายยงยุทธ	แสนใจพรม	กรรมการ
๘.	นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๙.	นางสาวรักษิณา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการ

๑๐. นางจิราพร	ปีติจะ	กรรมการ
๑๑. นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวนิตยา	พุทธิ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะกรรมการจัดการความรู้

มีหน้าที่ ดำเนินการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง รวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมา พัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ กำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติจริง

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธราพิทักษ์วงศ์	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์	ไชยาโส	กรรมการ
๔. นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๕. นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการ
๖. นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๗. นายเอนก	ณะชัยวงศ์	กรรมการ
๘. นายบุญแทน	ฤทธิไทรภพ	กรรมการ
๙. นางสาวรัชชิณา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการ
๑๐. นางอรสา	วงศ์สว่าง	กรรมการ
๑๑. นายยงยุทธ	แสนใจพรหม	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวนิตยา	พุทธิ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓. นางสาวพิชฌาย์ธรรม์	ธรรมชัย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๔. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

- มีหน้าที่**
๑. จัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล แก่ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานว่าหน่วยงานได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
 ๒. จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร
 ๓. กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการสื่อสาร การบริหารจัดการความเสี่ยงของวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 ๔. ระบุความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง
 ๕. จัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง
 ๖. กำกับ ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงและทบทวนแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย

๗. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ ดร.จิตรภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	กรรมการ
๔. นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๕. นายยงยุทธ	แสนใจพรหม	กรรมการ
๖. นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๗. นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการ
๘. นางจิราพร	ปิติจะ	กรรมการ
๙. นางสาวรัชชิณา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการ
๑๐. นายราชันย์	จันทร์เที่ยง	กรรมการ
๑๑. นายวินัย	กันขัติ	กรรมการ
๑๒. นางกัญญาภัค	เมธีวัฒนากุล	กรรมการ
๑๓. นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. นางอาภาวรรณ	ยะปะนัน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๕. คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

มีหน้าที่ ติดตามและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานสนับสนุน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.จิตรภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	กรรมการ
๔. นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๕. นายยงยุทธ	แสนใจพรหม	กรรมการ
๖. นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๗. นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการ
๘. นางจิราพร	ปิติจะ	กรรมการ
๙. นางอาภาวรรณ	ยะปะนัน	กรรมการ
๑๐. นางสาวรัชชิณา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการ
๑๑. นายวินัย	กันขัติ	กรรมการ
๑๒. นายพฤทธิกร	ญาติกา	กรรมการ
๑๓. นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. นางสาวนิตยา	พุทธิ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๖. คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ

- มีหน้าที่
๑. ตรวจสอบความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน
 ๒. จัดทำแผนสารสนเทศเพื่อการบริหารใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน
 ๓. ตรวจสอบความพึงพอใจ และทำงานวิเคราะห์ สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
 ๔. ดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
 ๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ในส่วนที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	รองประธานกรรมการ
๓. นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	กรรมการ
๕. นายยงยุทธ	แสนใจพรม	กรรมการ
๖. นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๗. นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการ
๘. นายบุญแทน	ฤทธิไตรภพ	กรรมการ
๙. นายราชันย์	จันทร์เที่ยง	กรรมการ
๑๐. นางสาวอัญชลา	ทามัน	กรรมการ
๑๑. นายพฤทธิกร	ญาติกา กรรมการ	
๑๒. นายวินัย	กันขัติ	กรรมการและเลขานุการ
๑๓. นางสาวรัชนีภา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ตั้ง ณ วันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา)

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

คณะผู้จัดทำ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธราพิทักษ์วงศ์	รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ค	รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
นางมัทธา	ปิ่นทนา	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ
นายเจนณรงค์	หุงป็นคำ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
นางสาวยุพิน	ธียนันต์	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
นายยงยุทธ	แสนใจพรม	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
นายสาคร	เมืองแก้ว	นักวิชาการศึกษา
นางสาวรักษิณา	วงศ์ชัยพันธ์	นักวิชาการศึกษา
นางกัญญาภัค	เมธีวัฒนากุล	นักวิชาการศึกษา
นายราชันย์	จันทร์เที่ยง	นักวิชาการศึกษา
นางอรสา	วงศ์สว่าง	นักวิชาการศึกษา
นางอาภาวรรณ	ยะปะนัน	นักวิชาการศึกษา
นายเอนก	ณะชัยวงศ์	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
นางสาวพิชมาย์ธรรม์	ธรรมชัย	นักวิชาการศึกษา
นายพฤทธิกร	ญาติกา	นักวิชาการศึกษา
นางสาวอัญชลา	ทามัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายบุญแทน	ฤทธิไตรภพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายวินัย	กันขัติ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางจิราพร	ปิติจะ	นักวิชาการเงินและบัญชี
นางสาวนิตยา	พุทธิ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



OFFICE OF THE REGISTRAR CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY



0-5388-5960 - 80



202 ถ.ช้างเผือก ต.ช้างเผือก
อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300



www.academic.cmru.ac.th
www.reg.cmru.ac.th