



# รายงานประเมินตนเอง SELF ASSESSMENT REPORT



ประจำปีงบประมาณ  
2563



สำนักทะเบียนและประมวลผล  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

## คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 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 2563

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ .....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
บทสรุปผู้บริหาร .....	จ
<b>บทที่ 1 ส่วนนำ</b>	
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 2562.....	10
9. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา .....	13
10. ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา.....	14
<b>บทที่ 2 ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน</b>	
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงานสนับสนุน .....</b>	<b>17</b>
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).....	40
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน .....	47
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน.....</b>	<b>53</b>
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล.....	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 สรุปผลการประเมินตนเองและทิศทางการพัฒนา</b>	
ตารางที่ 6 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้ .....	67
ตารางที่ 7 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ.....	68
<b>ภาคผนวก</b>	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	69
คณะผู้จัดทำ.....	73

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมินตนเองจำแนกตามองค์ประกอบ ..... จ
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2563 ..... 7
ตารางที่ 3	แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 ..... 8
ตารางที่ 4	แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล (เพิ่มเติม) ประจำปีงบประมาณ 2563 9
ตารางที่ 5	แสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา ..... 10
ตารางที่ 6	สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้ ..... 67
ตารางที่ 7	องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ ..... 68

## บทสรุปผู้บริหาร

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ฉบับนี้ เป็นการจัดทำรายงานการประเมินตนเองจากผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2563 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 เพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ 2563 ในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2563

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยปีงบประมาณ 2563 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	4.80
องค์ประกอบที่ 2 : ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน (ไม่นำมาคิดคะแนน)	5.00
ผลการประเมินรวม	4.80

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

# บทที่ 1

## ส่วนนำ

### 1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้รับการแบ่งส่วนราชการครั้งแรกของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2530 งานด้านทะเบียนและวัดผล จากเดิมที่มีการแบ่งงานรับผิดชอบของงานทะเบียนและวัดผล ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี เรียกว่า "แผนกทะเบียนและวัดผล" ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ส่วนงานบริหารหลักสูตรและบริหารงานวิชาการ การจัด การเรียนการสอน หน่วยวัดผล การศึกษา และหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ในวันที่ 12 มีนาคม 2530 ได้มีการประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 ได้แบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครู เป็น 10 หน่วยงาน และมีสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่ง โดยมีอาจารย์ ทศนิยม ยอดอินทร์ เป็นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ คนแรก มีการแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ 6 ฝ่ายคือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายหลักสูตรและแผนการสอน ฝ่ายห้องสมุด และฝ่ายเอกสารตำรา

ปีการศึกษา 2532 ได้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเดิมจาก ผู้อำนวยการ เป็น หัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการเปลี่ยนผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการมาเป็น อาจารย์ ดร.มงคล เอี่ยมสำอางค์ มีการขยายงานเพิ่มขึ้นอีก 4 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานสถิติและข้อมูล ผลการศึกษา งานศูนย์ข้อมูลเพื่อการศึกษา และงานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ช่วยเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2533 ได้มีการปรับระบบโครงสร้างงานภายในโดยลดงานที่เพิ่ม จากงานเดิม 4 งาน ให้คงไว้เพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้น ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ในลักษณะของคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานสวัสดิการและข้อมูลผลการศึกษา

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 โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษโครงการรณรงค์ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา

ในการดำเนินการดังกล่าวมีการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบมีการจัดประชุมสัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็น "ยุคทองของสำนักส่งเสริมวิชาการ" ที่มีการกระจายการทำงาน มีการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ อย่างมากมาย

ปีการศึกษา 2537 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมิวิ ชื่นตระกูล ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2538 อาจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ จึงมีการสรรหาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงาน โดยแยกงานวิทยบริการออกไปเป็นศูนย์วิทยบริการ มีภาระงานเทียบเท่าคณะ มีการบริหารงานอย่างอิสระ สำนักส่งเสริมวิชาการมีลักษณะงานที่รับผิดชอบที่สำคัญ 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 2555 ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา หงษาวงศ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และมหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 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.ชาติรี มณีโกศล ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล และมีการเปลี่ยนชื่อส่วนราชการ จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็น สำนักทะเบียนและประมวลผล

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

ปีการศึกษา 2560 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกษรา ปัญญา ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

## 2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

### ปรัชญา

การบริการที่ประทับใจ ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ

### วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผลจะเป็นหน่วยงานชั้นนำระดับภูมิภาค ในการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผล ภายใน ปี พ.ศ. 2563

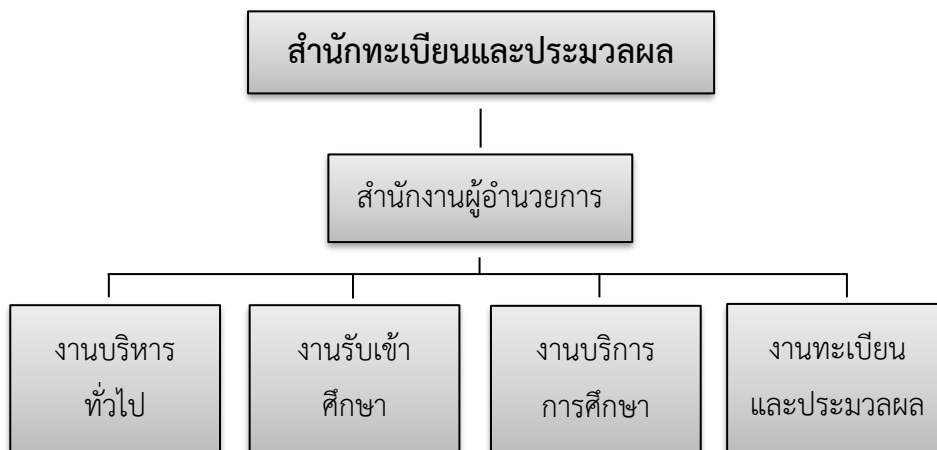
### พันธกิจ

1. พัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษาและประสานงานการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลนักศึกษา อาจารย์และข้อมูลหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
3. ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย
4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนางานสำนักทะเบียนและประมวลผล

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียนระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา โดยมีการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
3. เพื่อประสานงานการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการพัฒนางาน

### 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 ภูวิภาดาวรรณ  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



รองศาสตราจารย์ประทีป จันทรคัง  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ดร.ฐิติ ฐิติจำเริญพร  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสิต ปุกมณี  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา  
กรรมการและเลขานุการ

## 6. บุคลากรสายสนับสนุน

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

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2563 (จำแนกตามประเภทบุคคล)

ประเภทบุคลากร สายสนับสนุน	จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. ข้าราชการ	-	-	-	-	-
2. ลูกจ้างประจำ	-	-	1	-	1
3. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	14	5	-	19
4. พนักงานชั่วคราว	-	-	-	-	-
5. พนักงานราชการ	-	-	-	-	-
6. พนักงานลูกจ้าง โครงการ	-	-	-	-	-
รวม	-	14	6	-	20

## 7. งบประมาณ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน 4,406,800 บาท (สี่ล้านสี่แสนหกพันแปดร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วย งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 996,600 บาท (เก้าแสนเก้าหมื่นหกพันหกร้อยบาทถ้วน) เงินรายได้ จำนวน 3,410,200 บาท (สามล้านสี่แสนหนึ่งหมื่นสองร้อยบาทถ้วน) โดยสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ ในการประชุมครั้งที่ 12/2562 วันที่ 27 กันยายน 2562 ซึ่งจำแนกตามประเภทงบประมาณ ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563

ที่	แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม	งบประมาณ		รวม
		งบแผ่นดิน	เงินรายได้	
1	โครงการ บริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผล	500,000	770,000	1,270,000
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	86,000
6	โครงการ จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่		600,000	600,000
7	โครงการ ประชุมสัมมนาระบบและกลไกการรับนักศึกษา		105,500	105,500
8	โครงการ ประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษา	397,500	66,500	464,000
9	โครงการ พัฒนาระบบการสอบคัดเลือกนักศึกษา	80,000	840,500	920,500
10	โครงการ บริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา		91,200	91,200
11	โครงการ ประเมินการสอนอาจารย์	19,100		19,100
12	โครงการ พัฒนาแอปพลิเคชันตรวจสอบผลการเรียน ของนักศึกษานบนเครือข่ายมือถือ		38,000	38,000
13	โครงการ บำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ระบบ ฐานข้อมูล และสารสนเทศนักศึกษา) ในลักษณะ ครบวงจรเพื่อ การใช้งานทุกมิติ		604,400	604,400
	รวม	996,600	3,410,200	4,406,800

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 – 30 กันยายน พ.ศ. 2563

ในปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้รับจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติมเป็นเงินจำนวน 164,910 บาท (หนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันเก้าร้อยสิบบาทถ้วน) แบ่งเป็น งบเร่งด่วน 66,000 บาท (หกหมื่นหกพันบาทถ้วน) งบแผ่นดินเหลือจ่าย 98,910 บาท (เก้าหมื่นแปดพันเก้าร้อยสิบบาทถ้วน) โดยจำแนกตามประเภทงบประมาณ ดังนี้

**ตารางที่ 4** แสดงงบประมาณสำนักทะเบียนและประมวลผล (เพิ่มเติม) ประจำปีงบประมาณ 2563

ที่	แผนงาน/ผลผลิต/กิจกรรม	งบประมาณ		รวม
		งบแผ่นดิน	เงินรายได้	
งบเร่งด่วน			66,000	66,000
1	โครงการประชาสัมพันธ์หลักสูตรระยะสั้น		66,000	66,000
งบแผ่นดินเหลือจ่าย		98,910		98,910
3	ค่าวัสดุสำนักงาน	98,910		98,910
รวม		98,910	66,000	164,910

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 – 30 กันยายน พ.ศ. 2563

## 8. การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2562

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองของผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2562 ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กำหนดไว้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ และรับการประเมินคุณภาพภายในเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 โดยมีคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย

1. อาจารย์วชิราภรณ์ ภัทโรวาสน์ ประธานกรรมการ
2. อาจารย์เจนจิรา ถาปินตา กรรมการ
3. อาจารย์ณภัค อุทัยมณีรัตน์ กรรมการ
4. อาจารย์นันทมนัส จันทราศัพท์ กรรมการและเลขานุการ

ตารางที่ 5 แสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ 2562	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ
<b>องค์ประกอบที่ 1 : ด้านประสิทธิภาพ</b>	
ควรมีการนำผลรายงานโครงการ/กิจกรรม/ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการพัฒนา รูปแบบการบริการที่สร้างความประทับใจ แก่ผู้รับบริการและส่งเสริมให้บุคลากร มีศักยภาพในการพัฒนางาน	ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก เพื่อ รายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2563 และนำผล การประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนา รูปแบบการบริการแก่ผู้รับบริการ โดยการ ให้บริการโดยระบบบัตรคิว ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบให้คำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์  ส่งเสริมบุคลากรมีศักยภาพในการทำงานโดย 1. ให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมตามโครงการ พัฒนาบุคลากร 2. ให้บุคลากรอบรมความรู้ภาษาอังกฤษ ผ่านระบบออนไลน์



ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ 2562	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ
ควรทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการที่สร้างความประทับใจ แก่ผู้รับบริการและส่งเสริมให้บุคลากร มีศักยภาพในการพัฒนางาน	มีการจัดประชุมเพื่อทบทวนแผนการปฏิบัติการประจำปี และนำข้อมูลจากแผนปฏิบัติการประจำปี แผนบริการประจำปี และแผนพัฒนาบุคลากร ในปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการและส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการพัฒนางาน โดยกำหนดรูปแบบการให้บริการที่สร้างความประทับใจไว้ในแผนการให้บริการ สำนักทะเบียน และประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563
<b>องค์ประกอบที่ 2 : ด้านคุณภาพ</b>	
การตรวจทานการพิมพ์รายงานให้ถูกต้อง	มีการตรวจสอบความถูกต้องหลังจากการบันทึกข้อมูลในระบบโดยมีการกำหนดปฏิทินและผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลรายงานในระบบ
<b>องค์ประกอบที่ 3 : ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน</b>	
ไม่มี	
<b>องค์ประกอบที่ 4 : ด้านการพัฒนาหน่วยงาน</b>	
ควรมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผน หรือ ปรับปรุง การ บริหาร และการพัฒนาบุคลากร	สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และนำข้อเสนอของคณะกรรมการประจำสำนักมาปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร โดยส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ สร้างทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2562	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
<p>ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่ายังมีการประเมินไม่ครบถ้วนทุกระบบ เนื่องจากสำนักฯ มีระบบสารสนเทศ ที่หลากหลาย ดังนั้นในปีถัดไปจึงควรให้มีการประเมินระบบอื่น ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น</p>	<p>จากปีที่ผ่านมาสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ประเมินการใช้งานระบบบริการการศึกษา (reg) สำนักทะเบียนและประมวลผลจำนวน 1 ระบบ</p> <p>ในปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบบริการการศึกษา (reg)</li> <li>2. ระบบขอสำเร็จการศึกษา</li> <li>3. ระบบประเมินการสอนอาจารย์</li> <li>4. ระบบลงทะเบียนเรียน</li> <li>5. ระบบแผนการเรียนออนไลน์</li> <li>6. ระบบรับสมัครนักศึกษา ปีการศึกษา 2563</li> </ol>
<p>ควรมีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการใช้ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบข้อมูลในฐานข้อมูล</li> <li>2. จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อวางแผนดำเนินงานในการตรวจสอบการทำงานของระบบเครือข่าย</li> <li>3. จัดอบรมให้บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบเครือข่าย</li> </ol>

## 9. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพหน่วยงาน จึงได้ดำเนินการตามระบบและกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพตามมาตรฐานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีเป้าหมายเพื่อแสดงถึงภารกิจในการรับผิดชอบมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ให้มีความต่อเนื่องและสามารถสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด โดยได้กำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพหน่วยงานไว้ ดังนี้

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

## 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 2563 และแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563

### 2. Do (การกำหนดผู้รับผิดชอบ)

ในแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 และแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม/โครงการ

### 3. Check (การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผน)

สำนักทะเบียนและประมวลผล จัดประชุมหารือทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ กรณีกิจกรรม/โครงการใด ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดจะพิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงระยะเวลาเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

### 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
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงานสนับสนุน (6 ตัวบ่งชี้)</b>			
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
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน</b>			<b>เฉพาะหน่วยงาน</b>
2.9	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	กระบวนการ	สำนักทะเบียนและประมวลผล

ซึ่งมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินงานตามปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563 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 ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน 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 2562 ถึง 30 กันยายน 2563)

### 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 และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

### 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>มีแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2563 โดยการนำข้อสังเกตและเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 30 มกราคม 2563 ระเบียบวาระที่ 4.2 (1.1-1-1) มาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ซึ่งได้มีการประชุมทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2563 (1.1-1-2) และประชุมเชิงปฏิบัติการ ทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2563 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2563 (1.1-1-3) โดยเน้นกระบวนการ การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน คือผู้บริหาร บุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ที่มีผลต่อการทำงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล และนำมาทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ ค่านิยมหลัก อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ กลยุทธ์</p>	<p>1.1-1-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 1/2563 ระเบียบวาระที่ 4.2</p> <p>1.1-1-2 รายงานการประชุม ทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563</p> <p>1.1-1-3 รายงานการประชุม เชิงปฏิบัติการ ทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุงปี 2563</p> <p>1.1-1-4 แผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ฉบับปรับปรุงปี 2563</p> <p>1.1-1-5 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 ระเบียบวาระที่ 3.2</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ยุทธศาสตร์ จากนั้นกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตาม แผนกลยุทธ์ (1.1-1-4) และได้นำเสนอ คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและ ประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 28 สิงหาคม 2563 (1.1-1-5)	
ข้อ 2	<p><b>มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์อย่างครบถ้วน</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ จัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2563 และแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำ สำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 30 มกราคม 2563 (1.1-2.1) โดยสำนัก ทะเบียนและประมวลผลได้นำข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำสำนัก มาประชุมทบทวน แผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563 (1.1-2-2) เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1-2-3) และแผนกลยุทธ์ ประจำปี งบประมาณ 2563 (1.1-2-4)</p>	<p>1.1-2-1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียน และประมวลผล ครั้งที่ 1/2563 ระเบียบวาระที่ 4.1 และ 4.2</p> <p>1.1-2-2 รายงานการประชุมทบทวน แผนปฏิบัติการประจำปีและแผน กลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1/2563</p> <p>1.1-2-3 แผนปฏิบัติการ ประจำปี งบประมาณ 2563 สำนักทะเบียน และประมวลผล</p> <p>1.1-2-4 แผนกลยุทธ์ ประจำปี งบประมาณ 2563 สำนักทะเบียน และประมวลผล</p>
ข้อ 3	<p><b>มีตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จแผนกลยุทธ์ และ แผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งค่าเป้าหมาย ของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ การประจำปี</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการ ประชุมเชิงปฏิบัติการ ทบทวนแผนกลยุทธ์</p>	<p>1.1-3-1 รายงานการประชุม เชิงปฏิบัติการ ทบทวนแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2563</p> <p>1.1-3-2 แผนกลยุทธ์ สำนัก ทะเบียนและประมวลผล ประจำปี งบประมาณ 2563 (หน้าที่ 8)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	(1.1-3.1) เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ (1.1-3.2) และแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1-3-3) รวมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1.1-3-3 แผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 3)
ข้อ 4	<p><b>มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน</b></p> <p>ตามที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2563 (1.1-4-1) และแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 (1.1-4-2) ไปแล้ว นั้นทางสำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดการประชุมบุคลากร (1.1-4-3) เพื่อทำความเข้าใจ และมีแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย 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 2563</p> <p>1.1-4-2 แผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.1-4-3 รายงานการประชุมบุคลากร ครั้งที่ 4/2563 ระเบียบวาระที่ 4.1</p> <p>1.1-4-4 เอกสารการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์</p>
ข้อ 5	<p><b>มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี</b></p> <p><b>ในข้อ 2</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563 และได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมไว้ในแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียน</p>	1.1-5-1 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผล

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
	และประมวลผลประจำปีงบประมาณ 2563 (1.1-5-1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม แผนปฏิบัติการและตามพันธกิจของสำนัก ที่ได้ กำหนดไว้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์	
ข้อ 6	<p><b>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตาม ตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการ ประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการ ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ โดยให้ ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำรายงานผลการ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี งบประมาณ ในรอบ 6 เดือน จำนวน 13 โครงการ 11 กิจกรรม (1.1-6-1) โดยรายงาน ต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและ ประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 28 สิงหาคม 2563 (1.1-6-2) และจัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563) (1.1-6-3) โดยรายงานต่อคณะกรรมการประจำ สำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2563 (1.1-6-4)</p>	<p><b>1.1-6-1</b> รายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียน และ ประมวลผล ประจำปี งบประมาณ 2563 รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563)</p> <p><b>1.1-6-2</b> รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียน และประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 ระเบียบวาระที่ 5.1</p> <p><b>1.1-6-3</b> รายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียน และ ประมวลผล ประจำปี งบประมาณ 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)</p> <p><b>1.1-6-4</b> มติ การ ประชุม คณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 4/2563 ระเบียบวาระที่ 4.2</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 7	<p>มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ โดยให้ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 (1.1-7-1) และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2563 (1.1-7-2)</p>	<p>1.1-7-1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.1-7-2 มติการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 4/2563 ระเบียบวาระที่ 4.3</p>
ข้อ 8	<p>มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p>จากการประกันคุณภาพในปีที่ผ่านมา สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยได้นำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2563 เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 (1.1-8-1) นำไปทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีอีกครั้ง ในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 9/2563 (1.1-8-2)</p>	<p>1.1-8-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 2/2563 ระเบียบวาระที่ 3.2</p> <p>1.1-8-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 9/2563 ระเบียบวาระที่ 4.2 และระเบียบวาระที่ 4.3</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีขั้นตอนในการพัฒนา ถ่ายทอด และแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ และมีกระบวนการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : นางสาวสร้อยคำ 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) ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครู 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 ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับปรับปรุง ปี 2563 ซึ่งได้ระบุตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดในแต่ละโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องในแต่ละเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ รายละเอียดดังนี้

1. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการรับนักศึกษา มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องจำนวน 3 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 24 ตัวชี้วัด *ไม่นับตัวชี้วัด 1 ตัวชี้วัด คือโครงการประชาสัมพันธ์การรับนักศึกษา (จัดนิทรรศการในงานตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา) ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์งดจัดงานนิทรรศการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา* เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และคิ่งบประมาณให้มหาวิทยาลัย จำนวน 55,000 บาท ทั้งนี้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 23 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 15-24)

2. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 2 โครงการ 4 กิจกรรม และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 23 ตัวชี้วัด ทั้งนี้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 23 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 7-14)

3. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบทะเบียนและประมวลผล มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 2 โครงการ 7 กิจกรรม และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 19 ตัวชี้วัด *ไม่นับตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด คือ โครงการสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานทะเบียน* เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงไม่ได้ดำเนินการตามโครงการ และได้คิ่งบประมาณให้กับมหาวิทยาลัย จำนวน 86,600 บาท ทั้งนี้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 17 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 25-30)

4. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง จำนวน 6 โครงการ และมีตัวชี้วัดทั้งหมด 27 ตัวชี้วัด *ไม่นับตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด* เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือ โครงการบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผล (ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักคิ่งบประมาณให้กับมหาวิทยาลัย จำนวน 80,000 บาท และบริหารจัดการในการเดินทางไปราชการของผู้บริหาร คิ่งบประมาณให้มหาวิทยาลัย จำนวน 50,000 บาท และเปลี่ยนแปลงรายการเป็นการประชุมสัมมนา ระบบและกลไก 30,000 บาท) บรรลุเป้าหมาย 25 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 (1.2-1-1 หน้าที่ 31-43)



**\*\* หมายเหตุ** ตามบันทึกข้อความ สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา ที่ อว0612.21/224 เรื่อง แจ้งการนับตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้ว เห็นว่า จะไม่นับตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่ไม่ดำเนินการหรือโครงการที่มหาวิทยาลัยเรียกคืนงบประมาณ

### ข้อมูลการดำเนินงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	88 ตัวบ่งชี้
จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน	88 ตัวบ่งชี้
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี	ร้อยละ 100
ร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5	5 คะแนน

### สูตรการคำนวณ

- คำนวณค่าร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปี

$$\frac{88}{88} \times 100 = \text{ร้อยละ } 100$$

- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

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

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1.2-1-1 รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

### จุดแข็ง

มีการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยมีระเบียบวาระที่ 3.2 รายงานการใช้จ่ายงบประมาณของสำนัก และ ระเบียบวาระที่ 3.3 รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำทุกเดือน

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : นางสาวคำ 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 การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด 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 จึงจำเป็นต้องสนองประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับ ประโยชน์และความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากที่สุด ทั้งนี้ สำนัก ทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2562 (ประจำปีงบประมาณ 2563) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2562 – 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 จำนวน 695 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 495 ฉบับ อาจารย์ จำนวน 88 ฉบับ และ บุคลากรจำนวน 112 ฉบับ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ทั้งหมด 5 ด้าน โดยรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

1. **ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.85 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.04 2) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และความพึงพอใจในด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.85

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.75 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1) มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.83 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.80 3) ความพึงพอใจในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.76

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.86 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1) สถานที่ ให้บริการและอุปกรณ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 2) อุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.86 3) ความพึงพอใจ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.84

4. ด้านระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.79 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.84 2) ความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.82 3) ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.80

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.84 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ 3 ระดับแรก ได้แก่ 1) การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.86 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.84 3) ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.82

คำนวณเป็นคะแนนพึงพอใจเฉลี่ยจาก 5 ประเด็น ได้ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{(3.85 \times 695) + (3.75 \times 695) + (3.86 \times 695) + (3.79 \times 695) + (3.84 \times 695)}{695 + 695 + 695 + 695 + 695} = 3.82$$

ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 3.82

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง:

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย	คะแนน	เป้าหมายปีถัดไป
3.70 คะแนน	3.82	✓	3.82	3.90

**เอกสารหลักฐานอ้างอิง :**

- 1.3-1-1 แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 1.3-1-2 บันทึกข้อความ ที่ อว 0612.08/1403 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 1.3-1-3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2562 ประจำปีงบประมาณ 2563
- 1.3-1-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2563 ระเบียบวาระที่ 4.1

**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 อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้ห้องปฏิบัติการประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นที่กำหนดใน 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) ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน และมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563 (1.4-1-2 และ 1.4-1-3) โดยได้กำหนดประเด็นความรู้การจัดการความรู้ เรื่อง “เกณฑ์และข้อกำหนดการคัดเลือกนักศึกษาของระบบ TCAS” ซึ่งประเด็นความรู้ดังกล่าวที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง</p>	<p>1.4-1-1 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ข้อที่ 3 คณะกรรมการจัดการความรู้</p> <p>1.4-1-2 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.4-1-3 แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน/โครงการ ประจำปีงบประมาณ 2562 “โครงการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (KM) และการพัฒนางานด้านบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน</p>
ข้อ 2	<p>มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นที่กำหนดใน ข้อ 1</p> <p>ในการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ในครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่</p>	<p>1.4-2-1 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.4-2-2 คู่มือการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>หัวหน้าภาค ประธานหลักสูตร นักวิชาการคณะ และบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล(1.4-2-1) เพื่อเข้าร่วมการประชุมการจัดการความรู้ และสร้างความเข้าใจขั้นตอน กระบวนการของระบบ TCAS ในการนี้ได้จัดทำคู่มือและแผ่นพับการรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 (สาระดี ๆ กับ TCAS CMRU) (1.4-2-2 และ 1.4-2-3)</p>	<p>1.4-2-3 แผ่นพับการรับ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 (สาระดี ๆ กับ TCAS CMRU)</p>
<p>ข้อ 3</p>	<p>มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ดี ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัด ประชุมสัมมนาและกลไกการเข้าศึกษาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในวันที่ 7 กันยายน 2562 ณ โรงแรมโลตัส ปางสวนแก้ว เชียงใหม่ โดยได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร รองเลขาธิการที่ประชุมอธิการบดี แห่งประเทศไทย และ ดร.พีระพงศ์ ตริยเจริญ คณะกรรมการพัฒนาระบบ TCAS ที่ประชุม อธิการบดีแห่งประเทศไทย เป็นวิทยากรเกี่ยวกับ ขั้นตอนกระบวนการการคัดเลือกนักศึกษาของ ระบบ TCAS 63 (1.4-3-1 และ1.4-3-2)</p> <p>ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและ ประมวลผล ได้จัดประชุมคณะกรรมการจัดการ ความรู้เพื่อรวบรวมความรู้เรื่องกฎ ระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกนักศึกษาของระบบ TCAS (1.4-3-3) โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) รูปแบบ</p>	<p>1.4-3-1 ภาพการประชุม สัมมนาและกลไกการเข้าศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ในวันที่ 7 กันยายน 2562</p> <p>1.4-3-2 บันทึกรายชื่อความ เชิญเป็นวิทยากร</p> <p>1.4-3-3 รายงานการประชุม คณะกรรมการจัดการความรู้ วันที่ 30 ตุลาคม 2562</p> <p>1.4-3-4 คู่มือการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p> <p>1.4-3-5 แผ่นพับการรับ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 (สาระดี ๆ กับ TCAS CMRU)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	การรับนักศึกษา 2) ประเภทรับสมัคร 3) คุณสมบัติของผู้สมัคร 4) ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษา และ 5) การพิจารณา มาจัดทำเป็นคู่มือและแผ่นพับ การรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 (สาระดี ๆ กับ TCAS CMRU) (1.4-3-4 และ 1.4-3-5)	
ข้อ 4	<p>มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่มีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ</p> <p>คณะกรรมการจัดการความรู้ได้ประชุมวางแผนการจัดทำจัดการความรู้ในหัวข้อ “เกณฑ์และข้อกำหนดการคัดเลือกนักศึกษาของระบบ TCAS” โดยมีข้อมูลประกอบการประชุม ได้แก่ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับ TCAS ประกาศการรับสมัคร คณะกรรมการได้ร่วมกันวางโครงสร้างคู่มือ/แผ่นพับ และมอบหมายให้งานรับเข้าศึกษาดำเนินการจัดทำคู่มือและแผ่นพับการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 (1.4-4-1 และ 1.4-4-2) จนแล้วเสร็จ และนำเสนอคณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา หลังจากนั้นนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์การประกันคุณภาพการศึกษา <a href="http://www.academic.cmru.ac.th/reg_qa/">http://www.academic.cmru.ac.th/reg_qa/</a> (1.4-4-3) รวมถึงเฟซบุ๊กกรุ๊ป KM CMRU <a href="https://www.facebook.com/groups/307680926334473">https://www.facebook.com/groups/307680926334473</a> (1.4-4-4) และเผยแพร่ไปยังคณะ/วิทยาลัย (1.4-4-5)</p>	<p>1.4-4-1 คู่มือการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p> <p>1.4-4-2 แผ่นพับ การรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 (สาระดี ๆ กับ TCAS CMRU)</p> <p>1.4-4.3 เว็บไซต์เผยแพร่คู่มือและแผ่นพับการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p> <p><a href="http://www.academic.cmru.ac.th/reg_qa/">http://www.academic.cmru.ac.th/reg_qa/</a></p> <p>1.4-4-4 เฟซบุ๊กกรุ๊ป KM CMRU <a href="https://www.facebook.com/groups/307680926334473">https://www.facebook.com/groups/307680926334473</a></p> <p>1.4-4-5 บันทึกข้อความ เลขที่ อว 0612.08/484 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2563 เรื่อง ขอเผยแพร่คู่มือ และ แผ่นพับ การรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 5	<p>มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในข้อ 4 ไปใช้ในการปฏิบัติจริง</p> <p>ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้นำเล่มคู่มือและแผ่นพับการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 เผยแพร่ ไปยังคณะ/วิทยาลัย และบนเว็บไซต์(1.4-5-1) แล้ว คณะกรรมการจัดการความรู้ได้มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (1.4-5-2) และติดตามผลการนำคู่มือและแผ่นพับการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 ไปใช้แล้ว พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้งานแผ่นพับและคู่มือฯ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก (1.4-5-3) ทำให้ทราบว่าสามารถนำคู่มือและแผ่นพับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง</p>	<p>1.4-5-1 บันทึกข้อความ เลขที่ อว 0612.08/484 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2563 เรื่อง ขอเผยแพร่ คู่มือ และ แผ่นพับ การรับ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p> <p>1.4-5-2 รายงานผลดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.4-5-3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานแผ่นพับและคู่มือการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563</p>
ข้อ 6	<p>มีองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้อย่างน้อย 1 ประเด็น และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p> <p>จากการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น 2 องค์ความรู้ คือ 1) ขั้นตอน กระบวนการ การรับสมัครนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามระบบ TCAS 2) ความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามระบบ TCAS (1.4-6-1)</p> <p>ทั้งนี้สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำคู่มือและแผ่นพับการรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ปีการศึกษา 2563 ไปเผยแพร่ในงานมหกรรม CMRU KM Day ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผ่านระบบออนไลน์โปรแกรม Zoom</p>	<p>1.4-6-1 รายงานผลดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>1.4-6-2 รูปภาพแสดงการเผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ โปรแกรม Zoom และ Live สด ผ่าน เฟซบุ๊กกรุป KM CMRU</p> <p>1.4-6-3 เกียรติบัตรการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ และเผยแพร่องค์ความรู้ ระดับมหาวิทยาลัย CMRU KM Day 2020</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	และ Live สด ผ่าน เฟซบุ๊กกรุป KM CMRU (1.4-6-2 และ 1.4-6-3) เมื่อวันศุกร์ที่ 26 มิถุนายน 2563 และยังได้รางวัลขวัญใจมหาชน (Popular Vote) อันดับ 2 ในงานมหกรรมดังกล่าวอีกด้วย (1.4-6-4)	1.4-6-4 เกียรติบัตรการได้รับรางวัลขวัญใจมหาชน (Popular Vote) อันดับ 2 ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ระดับมหาวิทยาลัย CMRU KM Day 2020

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวขั้นตอน กระบวนการ การรับสมัครนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามระบบ TCAS และกระบวนการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามระบบ TCAS เป็นอย่างดี

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ 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

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน
2. มีการสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ประเด็นแรกที่มีความเสี่ยงสูงสุด ซึ่งครอบคลุมในประเด็นจากตัวอย่างต่อไปนี้
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง ในข้อ 2

4. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

**หมายเหตุ** คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปี การประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับ ความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

#### 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 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : .....5.....ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน  สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามคำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ 1/2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (1.5-1-1) เพื่อดำเนินงานการ	1.5-1-1 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อที่ 4

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>บริหารความเสี่ยงของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทน ที่รับผิดชอบของแต่ละงานร่วมเป็น คณะกรรมการ</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p>มีการสำรวจความเสี่ยง วิเคราะห์ และ สังเคราะห์ประเด็นความเสี่ยง รวมทั้งจัดลำดับ ความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ประเด็นแรกที่มีความเสี่ยงสูงสุด คณะกรรมการได้ร่วมกัน ระดม ความคิดในการดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวมถึง ประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านโอกาสและ ผลกระทบ ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของ ความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับใด ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1.5-2-1)</p> <p>1. การจัดที่นั่งสอบไม่มีประสิทธิภาพ (ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน) ความเสี่ยงสูงสุด คือ ที่นั่งสอบไม่ครบตามจำนวนของผู้เข้าสอบ</p> <p>2. การรักษาความปลอดภัยของระบบ สารสนเทศสงงานทะเบียนและประมวลผล (ความเสี่ยงด้านทรัพยากร) ความเสี่ยงสูงสุด คือ ผู้ใช้งานระบบไม่ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของการ ใช้งานระบบเครือข่าย</p> <p>3. การบริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล (ความเสี่ยงด้านบุคลากรและ ธรรมาภิบาล) ความเสี่ยงสูงสุด คือ บุคลากร ไม่เข้าใจประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้าน วิชาการได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>1.5-2-1 การวิเคราะห์และประเมิน ความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563</p> <p>1.5-2-2 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 6 สิงหาคม 2562</p> <p>1.5-2-3 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 17 กันยายน 2562</p> <p>1.5-2-4 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 4/2562 วันที่ 6 พฤศจิกายน 2562</p> <p>1.5-2-5 รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 5/2562 วันที่ 27 พฤศจิกายน 2562</p> <p>1.5-2-6 แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</p>



เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ภายหลังจากการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง และได้ความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงที่สุดในแต่ละด้านเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการได้นำความเสี่ยงทั้ง 3 ด้าน มาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563 (1.5-2-1 - 1.5-2-6)</p>	
<p><b>ข้อ 3</b></p>	<p><b>ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงในข้อ 2</b></p> <p>ผู้บริหารได้มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้รายงานผลการดำเนินงานในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1.5-3-2) ถึง (1.5-3-4)</p> <p>1. การจัดที่นั่งสอบไม่มีประสิทธิภาพ (ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน) ได้ดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบห้องสอบ</li> <li>- ประสานงานกับกองอาคารสถานที่ ในกรณีที่เกิดปัญหา</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด และอยู่ในระดับ <b>ยอมรับได้</b></p> <p>2. การรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผล (ความเสี่ยงด้านทรัพยากร) ได้ดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบการใช้งานระบบ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานของบุคลากร และเครื่องแม่ข่าย อย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	<p>1.5-3-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 20 สิงหาคม 2563</p> <p>1.5-3-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 16 กันยายน 2563</p> <p>1.5-3-3 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 25 กันยายน 2563</p> <p>1.5-3-4 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>- จัดอบรมให้ความรู้ผู้ใช้งานระบบ เครือข่าย</p> <p>- แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบ สารสนเทศ</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความ เสี่ยง ด้านทรัพยากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จซ้ำ กว่ากำหนดและอยู่ในระดับ <b>ยอมรับได้</b></p> <p>3. การบริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล (ความเสี่ยงด้านบุคลากรและธรร มาภิบาล) ได้ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>- ประชุมบุคลากรชี้แจงทำความเข้าใจ และเน้นย้ำในประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้าน วิชาการ ในส่วนที่คลาดเคลื่อน</p> <p>- เพิ่มช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับ ระเบียบข้อบังคับในช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line กลุ่มฝ่ายงาน</p> <p>ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความ เสี่ยงด้านธรรมาภิบาล ดำเนินการแล้วเสร็จตาม กำหนด และอยู่ในระดับ <b>ยอมรับได้</b></p>	
ข้อ 4	<p>มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะ กรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>ผู้บริหารดำเนินการกำกับติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความ เสี่ยงและรายงานผลการดำเนินการตามแผน บริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2563</p>	<p>1.5-4.1 ปฏิทินการดำเนินงานการ บริหารความเสี่ยง ประจำปี งบประมาณ 2563</p> <p>1.5-4-2 บันทึกข้อความ เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามแผน แผนบริหารความเสี่ยงและควบคุม ภายใน ประจำปีงบประมาณ 2563 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2563</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย (1.5.4-1)	
ข้อ 5	<p>มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> <p>คณะกรรมการได้ร่วมกันระดมความคิดเห็นในการดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รวมถึงประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านโอกาสและผลกระทบ ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับใด ทั้ง 3 ด้าน เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังนี้ (1.5-5-1 - 1.5-5-3)</p> <p>1. การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนดไว้ส่งผลกระทบต่อ การเบิกจ่ายงบประมาณตามเป้าหมายของมติรัฐมนตรี (ความเสี่ยงด้านการเงิน)</p> <p>2. บุคลากรไม่นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน (ความเสี่ยงด้านการดำเนินการ)</p> <p>3. นักศึกษาไม่ได้ลงทะเบียนตามปฏิทินวิชาการ (ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ)</p>	<p>1.5-5-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 16 กันยายน 2563</p> <p>1.5-5-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 25 กันยายน 2563</p> <p>1.5-5-3 การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564</p>

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

บุคลากรมีการระดมความคิด และให้ความร่วมมือในการวิเคราะห์และจัดทำแผนความเสี่ยงเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ควรส่งเสริมบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารและจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการบริหารความเสี่ยงของสำนักเป็นไปตามมาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

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

## ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

### ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

**บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้ง ปีงบประมาณ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากร
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
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><b>มีแผนพัฒนาบุคลากร</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563 (1.6-1-1) โดยผ่านการประชาพิจารณ์ร่วมกัน ทั้งผู้บริหารและบุคลากรในสำนัก เพื่อให้เกิดการยอมรับทุกฝ่าย ในการประชุมบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562</p>	<p><b>1.6-1-1</b> แผนพัฒนาบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563</p> <p><b>1.6-1-2</b> รายงานการประชุมบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562</p>
ข้อ 2	<p><b>มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากร (1.6-2-1) เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีขีดความสามารถตามสมรรถนะ โดยในกระบวนการพัฒนาและการจัดการความรู้ โดยในปีงบประมาณ 2563 บุคลากรได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากร ในการนี้หลังจากบุคลากรได้ผ่านการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว จะต้องดำเนินการรายงานผลการเข้าอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม และการนำเอาความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีแบบฟอร์มการติดตามผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม (1.6-2-2) และกำหนดให้บุคลากรประเมินความรู้ความเข้าใจที่ได้รับหลังจากการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม</p>	<p><b>1.6-2-1</b> แผนพัฒนาบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2559-2563 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563</p> <p><b>1.6-2-2</b> แบบฟอร์มการติดตามผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 3	<p>มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากร</p> <p>ในปีงบประมาณ 2563 บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวล ได้รายงานผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรมให้ผู้บริหารทราบภายหลังจากการเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/กิจกรรมได้แก่</p> <p>รายงานผลการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาระบบงานบริหารและธุรการ ครั้งที่ 8 เรื่อง “การพัฒนางานบริการในมหาวิทยาลัย ยุค Digital Disruptive” (1.6-3-1)</p> <p>รายงานผลการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “เทคนิคการเขียนโครงการอย่างมืออาชีพ” (1.6-3-2)</p> <p>รายงานผลการเข้าร่วมประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ “เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 10” นำเสนอผลงานวิจัยสู่สาธารณะชนและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ผลงานวิจัยที่นำมาเสนอในรูปแบบโปสเตอร์ (1.6-3-3)</p> <p>รายงานผลการอบรมผ่านระบบออนไลน์ เรื่อง “การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต” (1.6-3-4)</p> <p>รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “การสนทนาภาษาอังกฤษโดยใช้ Cake Mobile Application” (1.6-3-5)</p>	<p>1.6-3-1 รายงานผลการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาระบบงานบริหารและธุรการ ครั้งที่ 8 เรื่อง “การพัฒนางานบริการในมหาวิทยาลัย ยุค Digital Disruptive”</p> <p>1.6-3-2 รายงานผลการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “เทคนิคการเขียนโครงการอย่างมืออาชีพ”</p> <p>1.6-3-3 รายงานผลการเข้าร่วมประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ “เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 10” นำเสนอผลงานวิจัยสู่สาธารณะชนและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ผลงานวิจัยที่นำมาเสนอในรูปแบบโปสเตอร์</p> <p>1.6-3-4 รายงานผลการอบรมผ่านระบบออนไลน์ เรื่อง “การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต”</p> <p>1.6-3-5 รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “การสนทนาภาษาอังกฤษโดยใช้ Cake Mobile Application”</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “บทเรียนออนไลน์ Signs” (1.6-3-6)</p> <p>รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “English in Daily Life” (1.6-3-7)</p> <p>รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร” (1.6-3-8)</p> <p>รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “Basic English for Communication” (1.6-3-9)</p>	<p>1.6-3-6 รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “บทเรียนออนไลน์ Signs”</p> <p>1.6-3-7 รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “English in Daily Life”</p> <p>1.6-3-8 รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร”</p> <p>1.6-3-9 รายงานผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์ หัวข้อ “Basic English for Communication”</p>
ข้อ 4	<p><b>มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</b></p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานด้วยความสามารถอย่างเต็มที่และนำความรู้มาสร้างผลงาน โดยมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ด้วยการจัดกิจกรรมมอบของขวัญ และจับฉลากของรางวัลในงานเลี้ยงส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ (1.6-4-1) การอวยพรเนื่องในโอกาสครบรอบวันเกิดของผู้บริหารและบุคลากร (1.6-4-2) การมอบของขวัญและเยี่ยมบุคลากรหลังคลอด (1.6-4-3) สนับสนุนให้บุคลากรออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่แข็งแรง และสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ (1.6-4-</p>	<p>1.6-4-1 ภาพกิจกรรมงานเลี้ยงปีใหม่ ประจำปี 2563</p> <p>1.6-4-2 ภาพกิจกรรมการมอบเค้กในโอกาสครบรอบวันเกิด</p> <p>1.6-4-3 ภาพกิจกรรมการมอบของขวัญและเยี่ยมบุคลากรหลังคลอด</p> <p>1.6-4-4 ภาพกิจกรรมการแข่งขันกีฬาลูกพระพิฆเนศวร ประจำปี 2563</p> <p>1.6-4-5 กรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>



เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	4) รวมทั้ง การจัดทำประกันภัยโควิด-19 ให้กับบุคลากรทุกคนในสำนัก เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในช่วงการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) (1.6-4-5)	
ข้อ 5	<p>มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>สำนักทะเบียน และ ประมวลผล มีแบบฟอร์มการติดตามผลการอบรม/สัมมนา/การเข้าร่วมกิจกรรม (1.6-5-1) เพื่อให้บุคลากรรายงานผลต่อผู้บริหารหลังจากการเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/กิจกรรม ถึงการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม สัมมนาใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งานที่เกี่ยวข้อง</p>	1.6-5-1 แบบติดตามผลการอบรม/สัมมนา/เข้าร่วมกิจกรรม สำนักทะเบียนและประมวลผล
ข้อ 6	<p>มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร</p> <p>สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งมีการดำเนินการตามแผนร้อยละ 100 (1.6-6-1) และได้รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 ต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2563 (1.6-6-2)</p>	<p>1.6-6-1 รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2563 หน้า 8</p> <p>1.6-6-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 3/2563 วันที่ 22 กันยายน 2563 ระเบียบวาระที่ 5.1</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 7	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนา บุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำผล การประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568) (1.6-7-1)	1.6-7-1 แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568)

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. มีการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน และสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่ งานรับนักศึกษา งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารงานทั่วไป
3. มีการติดตามข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
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 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ : .....6.....ข้อ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 1	<p>มีระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>ในปีงบประมาณ 2562 ที่ผ่านมา ทางสำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการทบทวนระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศของสำนักฯ และปรับใช้ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2563 เพื่อให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและนำไปสู่มาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จากผลการประชุมเพื่อทบทวนระบบและกลไกในการให้บริการฯ ได้มีมติเห็นควรดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ (2.9-1-1 และ 2.9-1-2)</p> <p>1. ประชุมทบทวนและจัดทำแผนการให้บริการข้อมูลระบบสารสนเทศฯ</p> <p>ในต้นปีงบประมาณแต่ละปี ทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ต้องดำเนินการประชุมเพื่อทบทวนระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศของสำนักฯ โดยนำผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะจากการประเมินในปีที่ผ่านมา ใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับปรุง</p>	<p>2.9-1-1 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 7/2563 ระเบียบวาระที่ 3.4</p> <p>2.9-1-2 Flowchart ระบบและกลไกการให้บริการข้อมูลระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2.9-1-3 เอกสารการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในหัวข้อ “การรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลบนระบบเครือข่าย”</p> <p>2.9-1-4 เอกสารตัวอย่างรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล ระเบียบวาระที่ 3.3</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>กลไกและวางแผนการดำเนินงาน โดยมี คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกัน พิจารณา</p> <p>2. มอบหมายงานแต่ละฝ่ายจัดทำแผน การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>คณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและ ประมวลผล ได้มอบหมายให้แต่ละงาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานรับเข้าศึกษา งานบริการ การศึกษา และงานทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนการ ให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ และ มอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของ บุคลากรในแต่ละงาน ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทน กันได้ในทุกงานบริการ</p> <p>3. แต่ละฝ่ายงานดำเนินการวางแผน การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>บุคลากรแต่ละงาน ได้ร่วมกันวางแผนการ ปฏิบัติงานในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ สารสนเทศที่ใช้งานในแต่ละงาน และกำหนด ขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการ ปฏิบัติงาน โดยระบุผู้รับผิดชอบงานให้ชัดเจน</p> <p>4. พัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการ ข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>ดำเนินการวางแผนการพัฒนาระบบ สารสนเทศการให้บริการข้อมูลฯ ซึ่งมีการระบุชื่อ ผู้พัฒนาและดูแลระบบอย่างชัดเจน ในกรณีที่ ระบบสารสนเทศเกิดปัญหาจะได้ทำการแก้ไขได้ ทันต่อความต้องการ จากนั้นจัดอบรมการใช้งาน</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>และจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (2.9-1-3)</p> <p>5. ดำเนินการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศฯ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนในทุกหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน รวมถึงบุคคลทั่วไป หากพบปัญหาในการใช้งานระบบให้ทำการแจ้งปัญหาไปยังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ดูแลและพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น</p> <p>6. สรุปสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการ</p> <p>หัวหน้างานแต่ละงาน ทำการสรุปข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา มาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักฯ และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการต่อไป (2.9-1-4)</p> <p>7. ประเมินผลการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศฯ</p> <p>หัวหน้างานแต่ละงาน มีการติดตามผลการให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุกช่องทาง การติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล สรุปและติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>สารสนเทศ แล้วนำผลมาวิเคราะห์การดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักฯ</p>	
<p>ข้อ 2</p>	<p>มีการกำหนดและมอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละส่วนงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ ได้แก่ งานรับนักศึกษา งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล และงานบริหารงานทั่วไป</p> <p>คณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (2.9-2-1) ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้างานบริหารทั่วไป หัวหน้างานรับเข้าศึกษา หัวหน้างานบริการการศึกษา และหัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการประชุมบุคลากรในแต่ละงาน เพื่อจัดทำแผนการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศฯ ทั้งนี้ได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (2.9-2-2) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดและมอบหมายภาระงานหลัก ภาระงานรองของบุคลากรในแต่ละงาน นอกจากนี้ยังได้กำหนดภาระงานรองสำหรับบุคลากรนอกฝ่ายงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในทุกงานบริการ (2.9-2-3)</p>	<p>2.9-2-1 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่ 4/2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2.9-2-2 คู่มือปฏิบัติงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>2.9-2-3 คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ 3/2563 เรื่อง มอบหมายภาระงานหลักและภาระงานรอง ให้บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
ข้อ 3	<p>มีการติดตามข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน</p> <p>จากการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ทำการเก็บข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการ เพื่อนำข้อมูลสถิติที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ (รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ) และนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบสารสนเทศของสำนักฯ โดยมีสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการจากสารสนเทศเพื่อการศึกษา ดังต่อไปนี้</p> <p>งานทะเบียนและประมวลผล ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการ คือ 1) การนำผลการศึกษาเข้าระบบ Transcript กรณีนักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมล่าช้าและไม่นำไปเสร็จรับเงินมาติดต่อที่ทำงานทะเบียนฯ 2) การขอรับใบปริญญาบัตรก่อนการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร 3) นักศึกษายื่นคำร้องขอยกเลิกรายวิชาที่ลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>งานบริการการศึกษา ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการ คือ 1) นักศึกษาประเมินการสอนของอาจารย์ 2) นักศึกษายื่นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วม (ขอลงทะเบียนเรียนข้ามประเภท) 3) นักศึกษายื่นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	<p>2.9-3-1 รายงานการนำข้อมูลสถิติมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>



เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>งานรับเข้าศึกษา ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ ผลการดำเนินการ คือ การรับนักศึกษาใหม่ ระดับ ปริญญาตรีที่รายงานตัวและชำระค่าธรรมเนียม การศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563</p> <p>งานบริหารทั่วไป ได้มีการนำสถิติมาวิเคราะห์ ผลการดำเนินการ คือ การให้บริการระบบบัตรคิว</p>	
ข้อ 4	<p><b>มีการติดตามข้อมูลการให้บริการตอบกลับข้อ คำถามในทุกช่องทาง การติดต่อสื่อสารที่ผ่าน ระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและ ประมวลผลและนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน</b></p> <p>ในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา ทางสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ กำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับ ผู้ใช้บริการและให้บริการตอบกลับข้อคำถามผ่าน ระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล(ระบบบริการการศึกษาออนไลน์) โดย กำหนดให้หัวหน้างานของแต่ละงานเข้าไป ตรวจสอบข้อคำถามและตอบกลับข้อคำถามที่ เกี่ยวข้องกับงานของแต่ละงานเป็นประจำทุกวัน เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีช่องทางตอบกลับข้อคำถามผ่าน การให้บริการทาง 1) Facebook Fan page 2) Line Group ประสานงานวิชาการคณะ/ วิทยาลัย 3) Facebook รับนักศึกษาใหม่ 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 4) Line Group โครงการครูรัก(ษ์)ถิ่น รุ่นที่ 1 จากการทำงาน ตามปีงบประมาณ 2563 ได้นำผลการดำเนินงาน มาวิเคราะห์ถึงขั้นตอนการให้บริการ และได้นำ ข้อเสนอแนะ มาเสนอคณะกรรมการบริหารสำนักฯ</p>	2.9-4-1 เอกสารการวิเคราะห์ผล การให้บริการตอบกลับข้อคำถาม ในช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ผ่านระบบสารสนเทศ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	เพื่อพิจารณาและนำมาปรับปรุงและวางแผนการดำเนินการในปีงบประมาณ 2564 ต่อไป (2.9-4-1)	
ข้อ 5	<p><b>การติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ</b></p> <p>จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ ดังนี้</p> <p>1. การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.79 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนข้อมูลที่เผยแพร่สู่ภายนอก มีความเหมาะสม มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.84 ลำดับถัดมา คือ ความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศโดยรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.82 ลำดับถัดมา คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.80 ลำดับถัดมา คือ ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน และความเหมาะสมของรูปแบบข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.79 ส่วนข้อมูลการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลง่ายต่อการค้นหา และระบบใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือร้อยละ 3.74 (2.9-5-1)</p> <p>2. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ปีการศึกษา 2563 มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.75 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.76 และน้อยสุดคือ ด้านความยากง่ายต่อ</p>	<p>2.9-5-1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2562 ประจำปีงบประมาณ 2563 (หน้าที่ 3)</p> <p>2.9-5-2 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ปีการศึกษา 2563</p> <p>2.9-5-3 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบบริการการศึกษา (reg) สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2563</p> <p>2.9-5-4 รายงานการสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศ งานทะเบียน (งานสำเร็จการศึกษา)</p> <p>2.9-5-5 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจระบบลงทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p>2.9-5-6 รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแผนการเรียนออนไลน์</p> <p>2.9-5-7 รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารต่อ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>การใช้งานระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.73 (2.9-5-2)</p> <p>3. การประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบบริการการศึกษา (reg) ประจำปีงบประมาณ 2563 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริการการศึกษา มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 และน้อยสุด คือ การออกแบบระบบบริการการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.89 (2.9-5-3)</p> <p>4. การสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศงานทะเบียน (งานสำเร็จการศึกษา) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.90 คะแนน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 ลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.91 ลำดับถัดมา คือ ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.90 และค่าน้อยสุด คือ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.86 (2.9-5-4)</p> <p>5. การประเมินความพึงพอใจระบบลงทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.85 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.91 ลำดับถัดมา คือ ความครบถ้วนสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล และด้านความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.88 ลำดับถัดมา คือ ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.86 ลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็ว</p>	<p>รูปแบบการรายงานผลการประเมินการสอนของอาจารย์</p> <p>2.9-5-8 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบประเมินการสอนอาจารย์</p> <p>2.9-5-9 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานแอปพลิเคชันตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาบนเครือข่ายมือถือ</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ในการสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.82 ลำดับถัดมา คือ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.81 และค่าน้อยสุดคือระบบตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.81 (2.9-5-5)</p> <p>6. การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแผนการเรียนออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.44 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของข้อมูลรายวิชาในระบบแผนการเรียนออนไลน์ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องตามโครงสร้างหลักสูตร ด้านการมีฐานข้อมูลที่ตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบ ระบบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย ด้านการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการของระบบ และด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.50 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วของรูปแบบและวิธีการสืบค้นข้อมูล และ ความสะดวกของรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 และด้านความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ มีค่าน้อยสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.25 (2.9-5-6)</p> <p>7. การสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารต่อรูปแบบการรายงานผลการประเมินการสอนของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.05 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ มีซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.16 ลำดับถัดมาคือ ด้านความยากง่ายต่อการใช้งานระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.04 และน้อยที่สุด</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>คือ ด้านความสามารถในการทำงานตามฟังก์ชันงานของระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.96 (2.9-5-7)</p> <p>8. การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบประเมินการสอนอาจารย์ มีเฉลี่ยร้อยละ 4.56 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านนักศึกษาทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.97 ลำดับถัดมา คือ ด้านนักศึกษาทราบเกี่ยวกับระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.61 ลำดับถัดมา คือ นักศึกษาสามารถเข้าใช้ระบบการประเมินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.54 ลำดับถัดมา คือ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลในระบบประเมินการสอนอาจารย์ และด้านความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลในการประเมิน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.52 ลำดับถัดมา คือ ด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.49 ลำดับถัดมา คือ ด้านนักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการประเมิน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.48 และด้านระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการประเมินการเรียนการสอนออนไลน์สอดคล้องกับการเริ่มต้นและสิ้นสุดการเรียนการสอนของวิชาที่ลงทะเบียน มีค่าน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.43 (2.9-5-8)</p> <p>9. การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษานบนเครือข่ายมือถือ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการ</p>	

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	<p>ออกแบบระบบ มีซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.16 และค่าน้อยสุด คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.07 (2.9-5-9)</p>	
<p><b>ข้อ 6</b></p>	<p><b>มีการนำผลการประเมินในข้อที่ 3 4 และ 5 มาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกปี และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา</b></p> <p>ในปีงบประมาณ 2563 สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินงานตามภารกิจในด้านการรับนักศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านงานทะเบียนและประมวลผล และด้านการบริหารงานทั่วไป โดยการให้บริการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล (ระบบบริการการศึกษาออนไลน์) แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนในทุกหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน รวมถึงบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หลังจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2563 ทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำผลสรุปการดำเนินงานในด้านสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทของงานบริการ ด้านข้อมูลการให้บริการตอบกลับข้อคำถามในทุกช่องทางติดต่อสื่อสารที่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักทะเบียนและประมวลผล และด้านผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล (2.9-6-1) มานำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาและนำ</p>	<p><b>2.9-6-1</b> มติการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ครั้งที่ 4/2563</p> <p><b>2.9-6-2</b> แผนพัฒนาระบบสารสนเทศระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2568)</p>

เกณฑ์ มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
	ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ ปรับแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (ปี พ.ศ. 2564 -2568) (2.9-6-2)	

การบรรลุเป้าหมายและการประเมินตนเอง :

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

จุดแข็ง

1. มีคู่มือการปฏิบัติงานสำนักทะเบียนและประมวลผล
2. มีการกำหนดภาระงานหลัก ภาระงานรองทั้งในฝ่ายและนอกฝ่าย เพื่อให้การทำงานในสำนักงานสามารถดำเนินงานได้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ
3. มีการวางแผนและจัดประชุมเพื่อรายงานการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนทำให้สามารถนำข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาปรับปรุงกระบวนการทำงานได้

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		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	7 ข้อ	8 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ 91	88	ร้อยละ 100	✓	5.00 คะแนน
		88			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	3.70 คะแนน	3.82 คะแนน		✓	3.82 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	4 ข้อ	5 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	5 ข้อ	7 ข้อ		✓	5.00 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					4.80 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9	4 ข้อ	5 ข้อ		✓	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2 (ไม่นำมาคิดคะแนน)					5.00 คะแนน
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					4.80

ตารางที่ 7 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต หรือ ผลลัพธ์	คะแนน เฉลี่ย	
<b>องค์ประกอบที่ 1</b>					
1.1 แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	-		5.00	5.00	ดีมาก
1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	3.82	3.82	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
<b>องค์ประกอบที่ 2 (ไม่นำมาคิดคะแนน)</b>					
2.9 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
<b>รวม</b>		<b>5.00</b>	<b>4.41</b>	<b>4.80</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ผลการประเมิน</b>		<b>ดีมาก</b>	<b>ดี</b>	<b>ดีมาก</b>	

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 / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตามคำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ ๑๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นั้น เนื่องจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ อัจฉริยมนตรี รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล ลาออกตั้งแต่วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ โดยมหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้ อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว และให้บุคลากรเป็นกรรมการในคณะกรรมการจัดการความรู้เพิ่มเติม คือ นางอรสา วงศ์สว่าง เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรปรับปรุงแก้ไขคำสั่งดังกล่าว ดังต่อไปนี้

### ๑. คณะกรรมการอำนวยการ

มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา ควบคุมดูแลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา		ประธานกรรมการ
๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์	ไชยาไส	กรรมการ
๓.	อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	กรรมการ
๔.	นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๕.	นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการและเลขานุการ

### ๒. คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์

มีหน้าที่ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์หลัก กลยุทธ์รอง ของสำนักทะเบียน

และประมวลผล ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๓)

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒.	นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	รองประธานกรรมการ
๓.	อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	กรรมการ
๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์	ไชยาไส	กรรมการ
๕.	นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการ
๖.	นายสาคร	เมืองแก้ว	กรรมการ
๗.	นายยงยุทธ	แสนใจพรหม	กรรมการ
๘.	นางสาวยุพิน	ิยานันต์	กรรมการ

๙. นางสาวรัชชิตา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการ
๑๐. นางจิราพร	ปิติจะ	กรรมการ
๑๑. นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวนิตยา	พุทธิ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

### ๓. คณะกรรมการจัดการความรู้

**มีหน้าที่** ดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ ๗ ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบการประมวล และกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	รองประธานกรรมการ
๓. นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๔. นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการ
๕. นายเอนก	ณะชัยวงศ์	กรรมการ
๖. นายบุญแทน	ฤทธิไทรภาพ	กรรมการ
๗. นางสาวพิชฌาย์ธรณ์	ธรรมชัย	กรรมการ
๘. นายราชนัย	จันทร์เที่ยง	กรรมการ
๙. นายวินัย	กันขัติ	กรรมการ
๑๐. นางสาวอัญชลลา	ทามัน	กรรมการ
๑๑. นายพฤทธิกร	ญาติกา	กรรมการ
๑๒. นางอรสา	วงศ์สว่าง	กรรมการ
๑๓. นายยงยุทธ	แสนใจพรม	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. นางสาวนิตยา	พุทธิ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๕. นางสาวรัชชิตา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

### ๔. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

**มีหน้าที่**

- กำหนดนโยบายดำเนินการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
- จัดทำแผนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
- จัดทำแผนปฏิบัติการควบคุมภายในและความเสี่ยง
- ประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานการควบคุมภายใน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขพร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน

๕. สร้างมาตรฐาน ๔T รายงานสรุปผลการดำเนินงานผลการประเมินความสำเร็จของ การดำเนินงานความเสี่ยง ปัญหาและอุปสรรคพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาของ การบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน และนำเสนอแนะจาก คณะกรรมการมาปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

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

#### ๕. คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ

มีหน้าที่ ติดตามและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานสนับสนุน

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒.	อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธราพิทักษ์วงศ์	รองประธานกรรมการ
๓.	นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	กรรมการ
๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	ไชยาโส	กรรมการ
๕.	นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการ
๖.	นายยงยุทธ	แสนใจพรหม	กรรมการ
๗.	นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๘.	นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการ
๙.	นางจิราพร	ปิติจะ	กรรมการ
๑๐.	นางสาวพิชญ์ธรณ์	ธรรมชัย	กรรมการ
๑๑.	นางอาภาวรรณ	ยะปะนัน	กรรมการ
๑๒.	นางสาวรักษิณา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการ
๑๓.	นางพัชรินทร์	เค็ดเวิร์ด	กรรมการและเลขานุการ
๑๔.	นางสาวนิตยา	พุทธิ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

## ๖. คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ

- มีหน้าที่
๑. สำรวจความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน
  ๒. จัดทำแผนสารสนเทศเพื่อการบริหารใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน
  ๓. สำรวจความพึงพอใจ และทำงานวิเคราะห์ สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
  ๔. ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
  ๕. ดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
  ๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ในส่วนที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	ประธานกรรมการ
๒. นางเสาร์คำ	เมืองแก้ว	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์	ธาราพิทักษ์วงศ์	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาร์รัตน์	ไชยาไส	กรรมการ
๕. นายยงยุทธ	แสนใจพรม	กรรมการ
๖. นางสาวยุพิน	ธียนันต์	กรรมการ
๗. นางมัทธา	ปิ่นทะนา	กรรมการ
๘. นายบุญแทน	ฤทธิไทรภพ	กรรมการ
๙. นายราชนัย	จันทร์เที่ยง	กรรมการ
๑๐. นางสาวอัญชลา	ทามัน	กรรมการ
๑๑. นายวินัย	กันขัติ	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวรัชนีภา	วงศ์ชัยพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(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	หุ่งปิ่นคำ	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

SARRE

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
202 ถ.ช้างเผือก ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300  
โทรศัพท์ 0-5388-5960 - 80 โทรสาร 0-5388-5970



WWW.ACADEMIC.CMRU.AC.TH | WW.REG.CMRU.AC.TH

