

รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
ตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

สำนักทะเบียนและประมวลผล  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**KPI1 : ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง**

มุมมอง OUTCOME [ OC1 : Delighted Customers ]

ค่าน้ำหนัก 15

คำอธิบาย การบริการเกินความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราได้ให้บริการหรือดูแลในสิ่งที่มีมากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง วัดผลจากร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง (KPI1.1) ในแต่ละกิจกรรมที่มีค่าร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือมากกว่าร้อยละ 30

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนกิจกรรมทั้งหมด
2 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนกิจกรรมทั้งหมด
3 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนกิจกรรมทั้งหมด
4 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนกิจกรรมทั้งหมด
5 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง ร้อยละ 100 ของจำนวนกิจกรรมทั้งหมด

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	ผลการดำเนินงาน	คิดเป็นร้อยละ
<b>KPI1.1 : ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง</b>			
1) การบริการขอเอกสารผ่านตู้บริการอัตโนมัติ (RCS)	15	52.20	9.21
2) การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์	15	33.38	5.89
3) การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี	15	24.55	4.33
4) การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา	15	38.58	6.81
5) การบริการข้อมูลเพื่อรับสมัครนักเรียน/บุคคล เข้าศึกษาต่อ ระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์	10	30.16	3.55
6) การบริการโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียน สำหรับอาจารย์	15	55.12	9.73
7) การบริการโปรแกรมส่งเกรดออนไลน์	15	-ไม่มี-	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100</b>		<b>39.52</b>

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

KPI1 : ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง

ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้ *	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของผู้รับบริการ ได้รับบริการเกินความคาดหวัง	4	ร้อยละ 39.52	5	0.20

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จ ในการบริการเกินความคาดหวัง	15	ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือมากกว่า ร้อยละ 30 จำนวน 5 กิจกรรม จากทั้งหมด 6 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 83.33	3.33	0.50

หมายเหตุ : \* ค่าอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 – 2565 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 [หน้าที่ 14 – 16](#)

**KPI2 : จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ**

มุมมอง OUTCOME [ OC2 : Positive Perception by Stakeholders ]

ค่าน้ำหนัก 5

คำอธิบาย การจัดการปัญหาและข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการตอบสนอง การแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน โดยต้องไม่มีปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ วัตถุประสงค์จากจำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน (KPI2.1)

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	-
2 คะแนน	-
3 คะแนน	-
4 คะแนน	-
5 คะแนน	ไม่มีปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	จำนวนข้อร้องเรียน
KPI2.1 : จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	ไม่พบข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน

**ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้ *	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	2	ไม่พบข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	5	0.10

**การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ	5	ไม่มีปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ	5	0.25

หมายเหตุ : \* คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 – 2565 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4

**KPI3 : ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร**

มุมมอง OUTPUT [ OP1 : Self-Sustaining Operations ]

ค่าน้ำหนัก 4

คำอธิบาย กระบวนการบริหารจัดการองค์กรที่จะทำให้งาน/กิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร โดยระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร วัดผลจาก KPI ระดับฝ่าย จำนวน 2 KPI (KPI3.1 - KPI3.2)

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	-
2 คะแนน	-
3 คะแนน	-
4 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 1 KPI
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 2 KPI

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI3.1 จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร	10 ข้อเสนอแนะ	<b>บรรลุเป้าหมาย</b> โดยได้รับข้อเสนอแนะจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร มากกว่า 10 ข้อเสนอแนะ
KPI3.2 จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	6 งาน	<b>บรรลุเป้าหมาย</b> 13 งาน ดังนี้ <i>สำนักงานสำนัก</i> (1) งานด้านการรับและเบิกจ่ายเงิน (2) งานด้านบัญชี <i>ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร</i> (3) งานขอใช้หลักสูตรและกระบวนวิชา (4) งานโอนหน่วยกิตและเทียบโอนหน่วยกิต (5) งานคำตอบแทนภาคฤดูร้อน <i>ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี</i> (6) งานลงทะเบียนเพื่อใช้บริการของมหาวิทยาลัย (7) งานเปลี่ยนตอนกระบวนวิชา (8) งานจัดทำประกาศการลงทะเบียน และจัดทำกำหนดการสำคัญสำหรับการลงทะเบียน (9) งานขอรับอักษรลำดับชั้น V

**KPI3 : ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร**

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI3.2 จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	6 งาน	(10) งานปรับปรุงเงื่อนไขที่ต้องผ่านก่อนของกระบวนวิชา ในฐานข้อมูล (11) งานลงทะเบียนกระบวนวิชาที่มีเงื่อนไขที่ต้องผ่านก่อน (12) งานตรวจสอบการลงทะเบียนในตอนกระบวนวิชา ที่ไม่เป็นไปตามหลักสูตร และงานตรวจสอบการ ลงทะเบียนซ้ำ (13) งานลงทะเบียนมีจำนวนหน่วยกิตเกินกว่า หรือ น้อยกว่าข้อบังคับกำหนด

ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้ *	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
KPI3.3 จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร	3	มากกว่า 10 ข้อเสนอแนะ	5	0.15
KPI3.2 จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	2	13 งาน	5	0.10

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร	4	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 2 KPI	5	0.20

หมายเหตุ : \* คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 – 2565 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **หน้า**ที่ 19 – 20

**KPI4 : จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ**

มุมมอง OUTPUT [ OP1 : Self-Sustaining Operations ]

ค่าน้ำหนัก 4

คำอธิบาย การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม การสงวนรักษา และการถ่ายทอดสารสนเทศไปสู่ความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การนำสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ไปสร้างคุณค่า (Value Creation) หรือเพิ่มผลิตผล (Productivity) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายหรือตอบสนองการดำเนินงานขององค์กร การจัดการความรู้ จึงเป็นกระบวนการในการนำความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลขององค์กร รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสารสื่อต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำความรู้ดังกล่าวที่มี ไปใช้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้างต้น KPI4 จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ วัดผลจาก KPI ระดับฝ่าย (KPI4.1 - KPI4.2) โดยต้องมีองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย 4 องค์ความรู้

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	-
2 คะแนน	1 องค์ความรู้
3 คะแนน	2 องค์ความรู้
4 คะแนน	3 องค์ความรู้
5 คะแนน	4 องค์ความรู้

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI4.1 จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา ถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม	2 องค์ความรู้	<b>บรรลุเป้าหมาย</b> มีองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา ถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้ (1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การทำวิจัยจากงานประจำ (R2R)” (2) กิจกรรมให้ความรู้ เรื่อง “ISO9001”
KPI4.2 จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม	2 องค์ความรู้	<b>บรรลุเป้าหมาย</b> มีองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรม/ประชุมสัมมนา ถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม จำนวน 9 หัวข้อ ดังนี้ (1) การอบรม เรื่อง “ทำให้เรื่องออกแบเป็นเรื่องง่าย ๆ ด้วย CANVA” (2) การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การใช้งานระบบ CMU-ITA (Chiang Mai University-Integrity and Transparency Assessment)”

**KPI4 : จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI4.2 จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม	2 องค์ความรู้	(3) การอบรม เรื่อง “ตัดต่อวิดีโอด้วยโปรแกรม VSDC Video Editor” (4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การทำงานเชิงวิเคราะห์” (5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ “การทำวิจัยจากงานประจำ (R2R)” (6) การอบรม เรื่อง “PDPA ภาคปฏิบัติ การออกแบบกระบวนการเพื่อบริหารข้อมูลส่วนบุคคล” (7) การอบรม เรื่อง “พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” (8) การอบรม เรื่อง “การใช้งานระบบ One Planning” (9) การอบรม เรื่อง “Data Analytics By Microsoft Excel สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับต้น”

**คะแนนถ่วงน้ำหนัก :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้ *	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
KPI4.1 จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่าง	2	2 องค์ความรู้	5	0.10
KPI4.2 จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็น	2	9 องค์ความรู้	5	0.10

**คำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ	4	11 องค์ความรู้	5	0.20



รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**KPI5 : จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้**

มุมมอง OUTPUT [ OP2 : Digital Registration System ]

ค่าน้ำหนัก 6

คำอธิบาย นวัตกรรม หมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ซึ่งอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ การกระทำ การประดิษฐ์คิดค้น ความคิดริเริ่ม หรือวัตถุใหม่ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ด้วยตัวบุคคล หรือหน่วยงานอื่น ให้การยอมรับในสังคม วัตถุประสงค์จากจำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ (KPI5.1) โดยต้องมีนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพิ่มขึ้น 1 นวัตกรรม ต่อปีงบประมาณ

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	-
2 คะแนน	-
3 คะแนน	-
4 คะแนน	-
5 คะแนน	1 นวัตกรรม (ต่อปีงบประมาณ)

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI5.1 จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	1 กิจกรรม ต่อปีงบประมาณ	<p><b>บรรลุเป้าหมาย</b> จำนวน 13 กิจกรรม ได้แก่</p> <p>(1) การยืนยันตัวตนด้วยระบบ NDID ในการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา</p> <p>(2) การพัฒนาระบบลาพักการศึกษา ระดับปริญญาตรี ออนไลน์</p> <p>(3) การพัฒนา Dashboard แสดงข้อมูลเปรียบเทียบสถานภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p> <p>(4) การพัฒนาระบบลงทะเบียน/เพิ่ม/เปลี่ยนตอนกระบวนการวิชาหลังกำหนด ออนไลน์</p> <p>(5) การพัฒนาระบบเปลี่ยนตอนกระบวนการวิชาผ่านภาควิชาออนไลน์</p> <p>(6) การพัฒนาโปรแกรมส่งผลการแก้ไขอักษรลำดับชั้น I และ P</p> <p>(7) การพัฒนาโปรแกรมออกรหัสนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p> <p>(8) การพัฒนาโปรแกรม Online เพื่อตรวจสอบและติดตามกรณีการผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p>

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

KPI5 : จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI5.1 จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	1 กิจกรรม ต่อปีงบประมาณ	(9) My Plan เรียนครบจบแน่นอน (10) การพัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษาออนไลน์ (11) การพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (12) การใช้เครื่องมือเพื่อติดตามการดำเนินงานสำนักงานสำนักทะเบียนคู่มือ (13) การพัฒนารูปแบบการจัดเก็บสำเนาเอกสารและการจัดทำทะเบียนคู่มือ

คะแนนถ่วงน้ำหนัก :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้ *	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	4	จำนวน 13 กิจกรรม	5	0.20

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	6	จำนวน 4 นวัตกรรม ได้แก่ (1) การยืนยันตัวตนด้วยระบบ NDID ในการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา (2) การพัฒนาโปรแกรม Online เพื่อตรวจสอบและติดตาม กรณีการผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (3) การพัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษาออนไลน์ (4) การพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	5	0.30

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**KPI6 : ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร**

**มุมมอง** OUTPUT [ OP3 : Happy Workplace ]

**ค่าน้ำหนัก** 4 (ปัจจัยความสุข 2 และปัจจัยความผูกพัน 2)

**คำอธิบาย** ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร หมายถึง ผลการสำรวจความสุขและความผูกพันของบุคลากรโดยใช้เครื่องมือ Happinometer สำรวจความสุขใน 9 มิติ ได้แก่ Happy Body (สุขภาพดี), Happy Relax (ผ่อนคลายดี), Happy Heart (น้ำใจดี), Happy Soul (จิตวิญญาณดี), Happy Family (ครอบครัวดี), Happy Society (สังคมดี), Happy Brain (ใฝ่รู้ดี), Happy Money (สุขภาพเงินดี) และ Happy Work life (การงานดี) สำรวจความผูกพันใน 3 มิติ ได้แก่ SAY (การพูด) คือ การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี, STAY (การอยู่กับองค์กร) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปแม้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานอื่นจะให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า และ STRIVE (การมุ่งมั่นตั้งใจ) คือ ความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้มีส่วนสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร นอกจากนี้พนักงานยังมีความต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตหรือบริการต่อลูกค้าให้ดีขึ้น และกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานช่วยกันสร้างผลงานที่ดีขึ้นให้กับองค์กรอีกด้วย

โดย KPI6 ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร มีหลักการและแนวคิดว่า ความสุขและความผูกพันของบุคลากร เป็นผลลัพธ์จากการขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในมุมมอง INPUT และ PROCESS ซึ่งมีการวัดผลจาก KPI ระดับฝ่าย จำนวน 4 KPI (KPI6.1 - KPI6.4)

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์คะแนนความสุขของบุคลากร
1 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 0 - 20
2 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 20 - 40
3 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 40 - 60
4 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 60 - 80
5 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 80 - 100

ระดับคะแนน	เกณฑ์คะแนนความผูกพันต่อองค์กร
1 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 0 - 1
2 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 1 - 2
3 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 2 - 3
4 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 3 - 4
5 คะแนน	คะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 4 - 5

**KPI6 : ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร**

ผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI6.1 ร้อยละของผู้ในระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 100
KPI6.2 ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 100
KPI6.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการ พัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ร้อยละ 10	บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 22.22
KPI6.4 ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนา ตนเองของบุคลากร	ร้อยละ 80	ไม่บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 64.20

คะแนนถ่วงน้ำหนัก :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้ *	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
KPI6.1 ร้อยละของผู้ในระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	1	ร้อยละ 100	5	0.05
KPI6.2 ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มี ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	2	ร้อยละ 100	5	0.10
KPI6.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการ พัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต	2	ร้อยละ 22.22	5	0.10
KPI6.4 ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนา ตนเองของบุคลากร	2	ร้อยละ 64.20	4.01	0.08

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวม ของบุคลากร	4	ไม่มีผลการประเมิน เนื่องด้วย มหาวิทยาลัยไม่มีการวัดผลใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	-	-

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

**KPI7 : ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา**

มุมมอง OUTPUT [ OP4 : Effective Product & Service ]

ค่าน้ำหนัก 12

คำอธิบาย สำนักงานทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการและให้บริการระบบรับเข้าศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การบริหารหลักสูตร ตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียน การประมวลผล การตรวจสอบ และรับรองการสำเร็จการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน โดยระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา จะวัดผลจาก KPI ระดับฝ่าย จำนวน 6 KPI (KPI7.1 – KPI7.6)

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 2 KPI หรือน้อยกว่า
2 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 3 KPI
3 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 4 KPI
4 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 5 KPI
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ครบ 6 KPI

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI7.1 ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้	ร้อยละ 99.50	บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 99.94 จำแนกดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ API Web Service ร้อยละ 99.92</li> <li>■ www1.reg.cmu.ac.th ร้อยละ 99.91</li> <li>■ www2.reg.cmu.ac.th ร้อยละ 99.94</li> <li>■ www3.reg.cmu.ac.th ร้อยละ 99.97</li> <li>■ www4.reg.cmu.ac.th ร้อยละ 99.99</li> <li>■ db.reg.cmu.ac.th ร้อยละ 99.92</li> </ul>
KPI7.2 จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น	อย่างน้อย 6 กระบวนการ	บรรลุเป้าหมาย จำนวน 13 กระบวนการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการหลัก (Core process)</li> <li>CP1 กระบวนการรับเข้าศึกษา</li> <li>CP1.2 กระบวนการรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) การยืนยันตัวตนด้วยระบบ NDID ในการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา</li> <li>(2) การพัฒนาโปรแกรมออกรหัสนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา</li> </ul> </li> </ul>

KPI7 : ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
<p>KPI7.2 จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น</p>	<p>อย่างน้อย 6 กระบวนการ</p>	<p>CP2 กระบวนการสนับสนุนการจัดการศึกษา (3) การพัฒนา Dashboard แสดงข้อมูลเปรียบเทียบสถานภาพนักศึกษา (4) My Plan เรียนครบจบแน่นอน CP2.5 กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษา CP2.5.2 กระบวนการลาพักการศึกษา (5) การพัฒนาระบบลาพักการศึกษาออนไลน์ CP2.6 กระบวนการลงทะเบียน CP2.6.2 กระบวนการรับลงทะเบียนรายภาคการศึกษา (6) การพัฒนาระบบลงทะเบียน/เพิ่ม/เปลี่ยนแปลง ตอนกระบวนการวิชาหลังกำหนดออนไลน์ (7) การพัฒนาระบบเปลี่ยนตอนกระบวนการวิชาผ่านภาควิชาออนไลน์ (8) การพัฒนาโปรแกรม Online เพื่อตรวจสอบและติดตาม กรณีการผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา CP2.7 กระบวนการประมวลผลการศึกษา (9) พัฒนาโปรแกรมส่งผลการแก้ไขอักษรลำดับ ชั้น I และ P CP3 กระบวนการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา CP3.3 กระบวนการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษาและประวัติการศึกษา (10) การพัฒนาระบบตรวจสอบคุณวุฒิออนไลน์ <i>กระบวนการสนับสนุน (Support Process)</i> SP1 กระบวนการบริหารทั่วไป (11) การใช้เครื่องมือเพื่อติดตามการดำเนินงานสำนักงานสำนัก SP1.3 กระบวนการบริหารงานบุคคล (12) การพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากร SP1.5 กระบวนการเงิน การคลัง (13) การพัฒนารูปแบบการจัดเก็บสำเนาเอกสารและการจัดทำทะเบียนคุมฎีกา</p>

KPI7 : ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI7.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	<p><b>บรรลุเป้าหมาย</b> ร้อยละ 83.01</p> <p>วัดผลจากการให้บริการ ดังนี้</p> <p>(1) การบริการเคาน์เตอร์บริการทะเบียนนักศึกษา (RCS) : 89.72 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 7.80</p> <p>(2) การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ : 76.56 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 6.66</p> <p>(3) การบริการข้อมูลเพื่อรับสมัครนักเรียน / บุคคล เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์ : 89.45 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 7.78</p> <p>(4) การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี : 84.40 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 7.34</p> <p>(5) การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา : 86.02 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 7.48</p> <p>(6) การบริการโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียน สำหรับอาจารย์ : 72.79 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 6.33</p> <p>(7) การบริการโปรแกรมส่งเกรดออนไลน์ : ไม่ได้ วัดผล (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 0.00</p> <p>(8) การรับรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี : 63.66 (ค่าน้ำหนัก 10) คิดเป็นร้อยละ 6.92</p> <p>(9) การรับรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา : 88.28 (ค่าน้ำหนัก 10) คิดเป็นร้อยละ 9.60</p> <p>(10) การรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนรับพระราชทาน ปริญญาบัตร : 90.78 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 7.89</p> <p>(11) การบริการอาคารเรียนรวมหลังที่ 3 และหลัง ที่ 5 : 79.60 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 6.92</p> <p>(12) การบริการข้อมูลสารสนเทศระบบการจัดทำ ตารางสอน สำหรับภาควิชา : 95.39 (ค่าน้ำหนัก 8) คิดเป็นร้อยละ 8.29</p>

**KPI7 : ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
KPI7.4 ร้อยละของการบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา	ร้อยละ 100	ไม่บรรลุเป้าหมาย โดยมีแผนงานที่ดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาตามเป้าหมาย จำนวน 30 แผนงาน จากทั้งหมด 33 แผนงาน คิดเป็นร้อยละ 90.91
KPI7.5 จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	ไม่มีรายการข้อผิดพลาด	ไม่บรรลุเป้าหมาย มีรายการข้อผิดพลาด จำนวน 2 รายการ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ งานลงทะเบียนเพื่อใช้บริการของมหาวิทยาลัย หลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ 1 รายการ</li> <li>▪ งานออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาประจำวัน 1 รายการ</li> </ul>
KPI7.6 ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน	ร้อยละ 100	บรรลุเป้าหมาย ร้อยละ 100

**คะแนนถ่วงน้ำหนัก :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้ *	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
KPI7.1 ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้	4	ร้อยละ 99.94	5	0.20
KPI7.2 จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น	4	13 กระบวนการ	5	0.20
KPI7.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4	ร้อยละ 83.01	5	0.20
KPI7.4 ร้อยละของการบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา	5	ร้อยละ 90.91	4.54	0.23
KPI7.5 จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	5	2 รายการ	0	0.00
KPI7.6 ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน	2	ร้อยละ 100	5	0.10

**การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา	12	บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ครบ 4 KPI	3	0.36



รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปคะแนนการประเมินผลของแผนกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

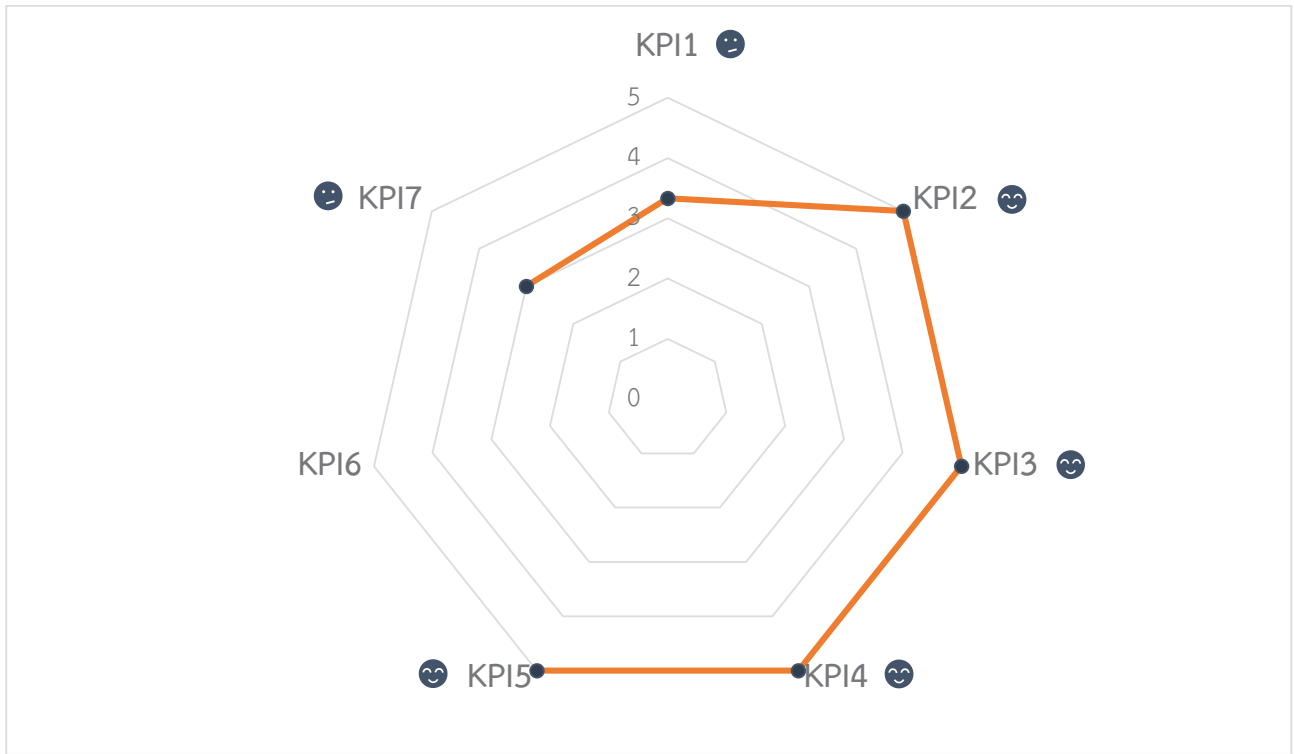
ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
KPI1 ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง	15	ร้อยละ 100	83.33	3.33	0.50
KPI1.1 ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง	4	ร้อยละ 30	39.52	5	0.20
KPI2 จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ	5	ไม่มี	ไม่มี	5	0.25
KPI2.1 จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	2	ไม่มี	ไม่มี	5	0.10
KPI3 ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร	4	บรรลุเป้าหมายครบ 2 KPI	บรรลุเป้าหมายครบ 2 KPI	5	0.20
KPI3.1 จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร	3	10 ข้อเสนอแนะ	มากกว่า 10 ข้อเสนอแนะ	5	0.15
KPI3.2 จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	2	6 งาน	13 งาน	5	0.10
KPI4 จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ	4	4 องค์ความรู้	11 องค์ความรู้	5	0.20
KPI4.1 จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม	2	2 องค์ความรู้	2 องค์ความรู้	5	0.10
KPI4.2 จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม	2	2 องค์ความรู้	9 องค์ความรู้	5	0.10
KPI5 จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	6	1 นวัตกรรม	4 นวัตกรรม	5	0.30
KPI5.1 จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	4	1 กิจกรรม	13 กิจกรรม	5	0.20
KPI6 ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุภาพโดยรวมของบุคลากร	4	71 คะแนน	ไม่มีการวัดผล	-	-
KPI6.1 ร้อยละของผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	1	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5	0.05
KPI6.2 ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	2	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5	0.10
KPI6.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต	2	ร้อยละ 10	ร้อยละ 22.22	5	0.10
KPI6.4 ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร	2	ร้อยละ 80	ร้อยละ 64.20	4.01	0.08

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
KPI7 ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา	12	บรรลุเป้าหมายครบ 6 KPI	บรรลุเป้าหมายครบ 4 KPI	3	0.36
KPI7.1 ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้	4	ร้อยละ 99.50	ร้อยละ 99.94	5	0.20
KPI7.2 จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น	4	6 กระบวนการ	13 กระบวนการ	5	0.20
KPI7.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4	ร้อยละ 80	ร้อยละ 83.01	5	0.20
KPI7.4 ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา	5	ร้อยละ 100	ร้อยละ 90.91	4.54	0.23
KPI7.5 จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	5	ไม่มีรายการข้อผิดพลาด	มีรายการข้อผิดพลาด	0	0.00
KPI7.6 ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน	2	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	5	0.10
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100</b>				
<b>** การสรุปคะแนนการประเมินผลของแผนกลยุทธ์ ไม่นับรวม KPI ที่ไม่มีผลลัพธ์ **</b>	<b>96</b>				<b>4.18</b>

รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ สำนักงานทะเบียนและประมวลผล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กราฟแสดงคะแนนประเมินผลกลยุทธ์ : ตัวชี้วัดระดับองค์กร



กราฟแสดงคะแนนประเมินผลกลยุทธ์ : ตัวชี้วัดระดับฝ่าย

