



REG | Registration Office
Chiang Mai University

แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566-2570



ตุลาคม 2565

คำนำ

แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2566 – 2570 จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีเป้าหมายเพื่อขับเคลื่อนองค์กรโดยรวม ให้ตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570)

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผลฉบับนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับแนวคิดและทิศทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เป็นเป้าหมายเดียวกัน

สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตุลาคม 2565

สารบัญ

1. การดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570	1
ขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์	1
2. ปัจจัยนำเข้าในการพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์	2
I. ปัจจัยภายนอก (External Factors)	3
II. แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)	12
III. ความเห็นจากประชาคมที่เกี่ยวข้อง (Voice of Stakeholders, Customers)	20
IV. ปัจจัยการดำเนินงานภายในส่วนงาน (Internal Strengths)	31
3. แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570	38
4. ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570 และแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และยุทธศาสตร์ชาติ และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	51
5. คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2566-2570	54

1. การดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570

ขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการจัดทำแผน

การจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570 มีกรอบระยะเวลา แสดงดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบระยะเวลาการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570

2. ปัจจัยนำเข้าในการพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570

เพื่อให้สำนักทะเบียนและประมวลผลบรรลุตามเป้าหมายวิสัยทัศน์ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570 จึงคำนึงถึงปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้อง (Outside-In Approach) อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมในการบริการงานทะเบียนการศึกษาที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม นำมาเป็นกรอบทิศทางสำคัญในการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566-2570 ในครั้งนี้

I. ปัจจัยภายนอก (External Factors)

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Global Megatrends) โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกที่มีความผันผวนสูง ความไม่แน่นอน ความสลับซับซ้อน และความคลุมเครือ หรือที่เรียกว่า “VUCA World”

- V- Volatility ความผันผวน ยากจะคาดเดา เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันไม่ทันตั้งตัว
- U-Uncertainty มีความไม่แน่นอนสูง ไม่ชัดเจน ยากจะอธิบาย
- C-Complexity มีความซับซ้อนสูง มีปัจจัยมากมายที่ต้องนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ
- A-Ambiguity มีความคลุมเครือ เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ยากจะคาดเดาผลลัพธ์ได้

โลกได้เผชิญกับเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงมากมายหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็น COVID-19 ที่ทำให้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนไป, New Normal ที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง, การเข้ามาของ Generation ใหม่ ๆ ที่ได้นำเอาความคิดใหม่ ๆ และวัฒนธรรมการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เข้ามารวมไปถึงการเข้ามาของเทคโนโลยีและเทรนด์ใหม่ ๆ ที่ได้เข้ามา Disruption บางธุรกิจ และเกิดการ Transformation ของบางองค์กร ทำให้บางอาชีพหายไป ในขณะที่เดียวกันก็ก่อให้เกิดอาชีพใหม่ ๆ ขึ้นมา ความเปลี่ยนแปลงนับจากนี้ไปนั้น ล้วนเต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ความผันผวน และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งมาจากความเปลี่ยนแปลงสำคัญในระดับโลก (Global Megatrends) จากการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์สถาปัตยกรรม และการเมืองโลก แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 Global Megatrends

ที่มา คุณคณูชา พิษยนันท์ เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โดยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลกที่อาจส่งผลกระทบต่อประเทศไทยใน 6 ด้าน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลกที่กระทบประเทศไทย

ที่มา ดร.กิติพงษ์ พรหมวงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้วิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน 4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติ 6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไว้ แสดงรายละเอียดดังภาพที่ 5



หมายเหตุ *, **, *** คือ ยุทธศาสตร์ชาติที่มีความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 5 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ที่มา สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ
 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา คณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา (กอปศ.) ได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนผลการศึกษาวิจัย ข้อเสนอเพื่อการปฏิรูปการศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนทบทวนผลลัพธ์และผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษาของประเทศที่มีการทดสอบ และสำรวจไว้จากแหล่งอ้างอิงทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงสรุปข้อคิดเห็นจากการเยี่ยมชมพื้นที่และการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่ กอปศ. จัดขึ้นร่วมกับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ร่วมกับข้อคิดเห็นที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำให้สามารถสรุปประเด็นปฏิรูปด้านการศึกษาได้ 7 ประเด็น แสดงรายละเอียดดังภาพที่ 6



หมายเหตุ **, *** คือ แผนปฏิรูปที่มีความเกี่ยวข้องอย่างมากและมากที่สุดกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 6 แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา
ที่มา คณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา (กอปศ.)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 มุ่งสร้างความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของประเทศ เพื่อพลิกโฉมประเทศไปสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” เป็นสังคมที่ก้าวทันพลวัตโลก คนไทยมีโอกาพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ พร้อมปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยกลุ่มแผนงานหลัก 4 กลุ่ม 1) การสร้างเศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6 หมายเหตุ 2) การสร้างสังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม 3 หมายเหตุ 3) การสร้างวิถีชีวิตที่ยั่งยืน 2 หมายเหตุ 4) การสร้างปัจจัยสนับสนุนและการพลิกโฉมประเทศ 2 หมายเหตุ ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 หมายเหตุการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 13
ที่มา คุณตฤชา พิขยนันท์ เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ อววน. 2566-2570 กำหนดวิสัยทัศน์ คือ สานพลังการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมไทย พลิกโฉมให้ประเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ยกระดับความสามารถในการแข่งขันด้วยเศรษฐกิจสร้างคุณค่า และพร้อมก้าวสู่นาคต ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม โดยวางแผนการดำเนินงานภายใต้ 4 ยุทธศาสตร์สำคัญ คือ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาเศรษฐกิจไทยด้วยเศรษฐกิจสร้างคุณค่าและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน พร้อมสู่นาคต 2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาท้าทายและปรับตัวได้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลก 3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและนวัตกรรม ระดับขั้นแนวหน้า เพื่อสร้างโอกาสใหม่และความพร้อมของประเทศในอนาคต 4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนากำลังคน สถาบันอุดมศึกษา และสถาบันวิจัยให้เป็นฐานรากการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศแบบก้าวกระโดดและอย่างยั่งยืน โดยการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ 4 ด้าน มีเป้าประสงค์ของการบรรลุวิสัยทัศน์ 3 ข้อ แสดงดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ 4 ด้านของสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ
 ที่มา ดร.กิติพงค์ พร้อมวงค์ ผู้อำนวยการสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ

และมีจุดมุ่งเน้นสำคัญ 6 ด้าน คือ 1) ศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง 2) จุดหมายของการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นคุณค่าและความยั่งยืน 3) ประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตร เกษตรแปรรูป และอาหารที่มีคุณค่าและมูลค่าสูง 4) ผู้สูงอายุมีศักยภาพและโอกาสอย่างเต็มที่ในการพึ่งตนเอง 5) เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ก้าวหน้า ล้ำยุคสู่นาคตและเทคโนโลยีอวกาศ 6) กำลังคนสมรรถนะสูงและเป็นศูนย์กลางกำลังคนระดับสูงของอาเซียน โดยมีรายละเอียดเป้าหมายของจุดมุ่งเน้นแต่ละด้านแสดงดังภาพที่ 9

ทิศทางนโยบาย อววน.

จุดมุ่งเน้นของนโยบาย (High-priority Policy)

- ศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง**
 - พัฒนาและผลิตวัคซีนป้องกันโควิด-19 ได้เอง ภายใน 2 ปี และเป็นศูนย์กลางด้านวัคซีนในระดับอาเซียน ภายใน 5 ปี
 - อันดับหนึ่งของอาเซียนด้านอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์การแพทย์ขั้นสูง
- จุดหมายของการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นคุณค่าและความยั่งยืน**
 - นักท่องเที่ยวคุณภาพสูงมาเยือนซ้ำ
 - รายได้จากการท่องเที่ยวบนฐานเศรษฐกิจสร้าง sssct ที่เพิ่มขึ้นและกระจายสู่เมืองรอง ชุมชน และผู้ประกอบการรายย่อย
- ประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตร เกษตรแปรรูป และอาหารที่มีคุณค่าและมูลค่าสูง**
 - ศูนย์กลาง Functional Ingredients, Functional Food, Novel Food ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก
 - ผู้นำของโลกในการผลิตและส่งออกอาหารและผลไม้ไทยคุณภาพสูง
- ผู้สูงอายุมีศักยภาพและโอกาสอย่างเต็มที่ในการพึ่งตนเอง**
 - ผู้สูงอายุไทยที่สามารถพึ่งตนเองได้ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สังคม มีสัดส่วนที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ก้าวหน้า ล้ำยุคสู่นาคตและเทคโนโลยีอวกาศ**
 - ผู้ผลิตรายใหญ่ที่สุดของอาเซียนด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า
 - ธุรกิจฐานนวัตกรรม (IDE) ที่มีรายได้ 1,000 ล้านบาท/ปี เพิ่มขึ้น
 - สร้างดาวเทียมที่วิจัย/พัฒนาโดยคนไทยและส่งไปโคจรสำรวจรอบดวงจันทร์
- กำลังคนสมรรถนะสูงและเป็นศูนย์กลางกำลังคนระดับสูงของอาเซียน**
 - ศูนย์กลางกำลังคนระดับสูง และศูนย์กลางการเรียนรู้ Talent Hub
 - กำลังคนสมรรถนะสูงเฉพาะทางตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรม
 - กำลังคนมีคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่กับการมีสมรรถนะสูงด้านวิชาชีพและวิชาการ

ที่มา: ns-กรง อว. (2564) จากงานนำเสนอของ ดร.กิตติพงศ์ พร้อมวงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ และกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ จากการศึกษาวิเคราะห์ความเห็นเชิงนโยบาย (Policy) ระหว่างสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2564 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2564

ภาพที่ 9 จุดมุ่งเน้นของนโยบายภายใต้แผนยุทธศาสตร์ด้านการวิจัย

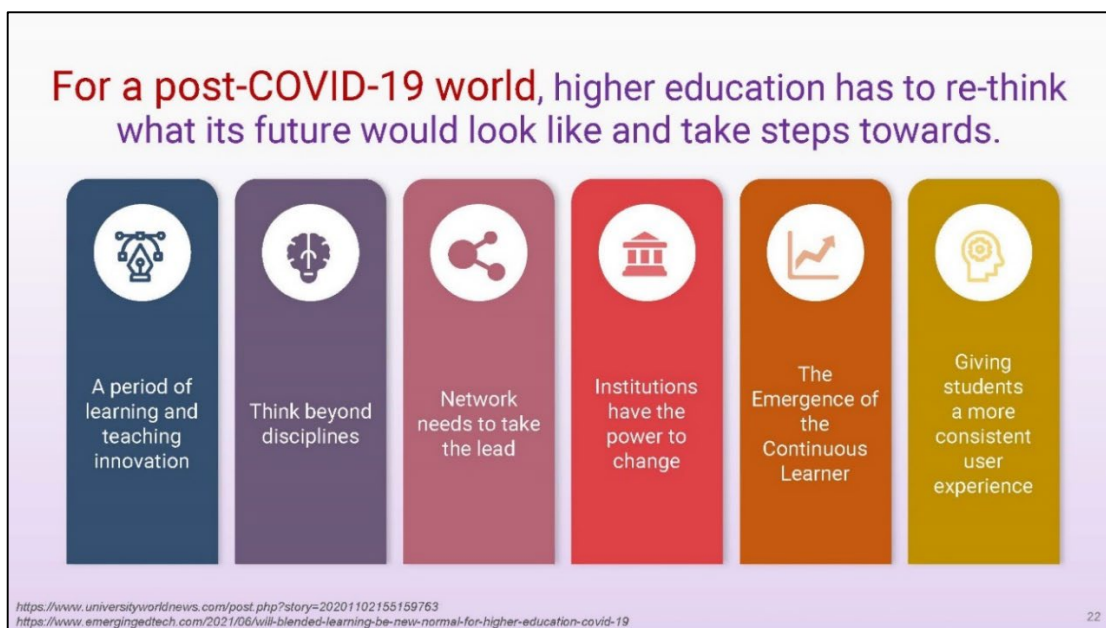
ที่มา ดร.กิตติพงศ์ พร้อมวงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ

แผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 - 2570 กำหนดวิสัยทัศน์ “อุดมศึกษาสร้างคน สร้างปัญญา เพื่อพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน” ผ่านกลยุทธ์ 3 ข้อ คือ 1) พัฒนาศักยภาพคน (Capacity Building) 2) ส่งเสริมระบบนิเวศวิจัยอุดมศึกษา (Research Ecosystem Building) 3) จัดระบบอุดมศึกษาใหม่ (Higher Education Transformation) โดยคาดหวังผลลัพธ์สำคัญคือการมีกำลังคนคุณภาพสูง องค์กรความรู้ชั้นเลิศ และสถาบันอุดมศึกษาระดับโลก ที่สามารถสร้างผลกระทบให้กับประเทศได้ดังนี้ 1) สังคมไทยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อและสนับสนุนต่อการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ 2) ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน พร้อมทั้งมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น 3) คนไทยเป็นคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ พร้อมสำหรับวิถีชีวิตในศตวรรษที่ 21 4) ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพุดิมิชอบ และมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งไปสู่การทำให้ประเทศไทยก้าวพ้นกับดักรายได้ปานกลาง (Middle Income trap) เป็นประเทศพัฒนาแล้ว โดยมีภาพความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ที่นำไปสู่ผลลัพธ์สำคัญ และการบรรลุวิสัยทัศน์ จนก่อให้เกิดผลกระทบต่อการก้าวกระโดดของประเทศ แสดงดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 - 2570
ที่มา ศาสตราจารย์ ดร.นพ.สิริฤกษ์ ทรงศิวิไล ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

การเปลี่ยนแปลงของโลกภายหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จากการศึกษาแนวทางในการปรับตัวของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อรองรับสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 พบว่า Prof.Tawana Kupe จาก University of Pretoria และ Ryan Lufkin จาก EmergingEdTech ได้ให้ความเห็นในการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยต้องพัฒนานวัตกรรมทางการเรียนการสอน 2) มหาวิทยาลัยต้องคิดนอกกรอบ นอกกฎระเบียบ 3) การสร้างเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญ 4) มหาวิทยาลัยต้องมีพลังที่จะพลิกโฉม 5) มหาวิทยาลัยต้องรองรับการเข้ามาของผู้ที่ต้องการเรียนรู้ตลอดชีวิต 6) มหาวิทยาลัยต้องส่งมอบประสบการณ์มั่นคง สม่่าเสมอให้กับผู้เรียน

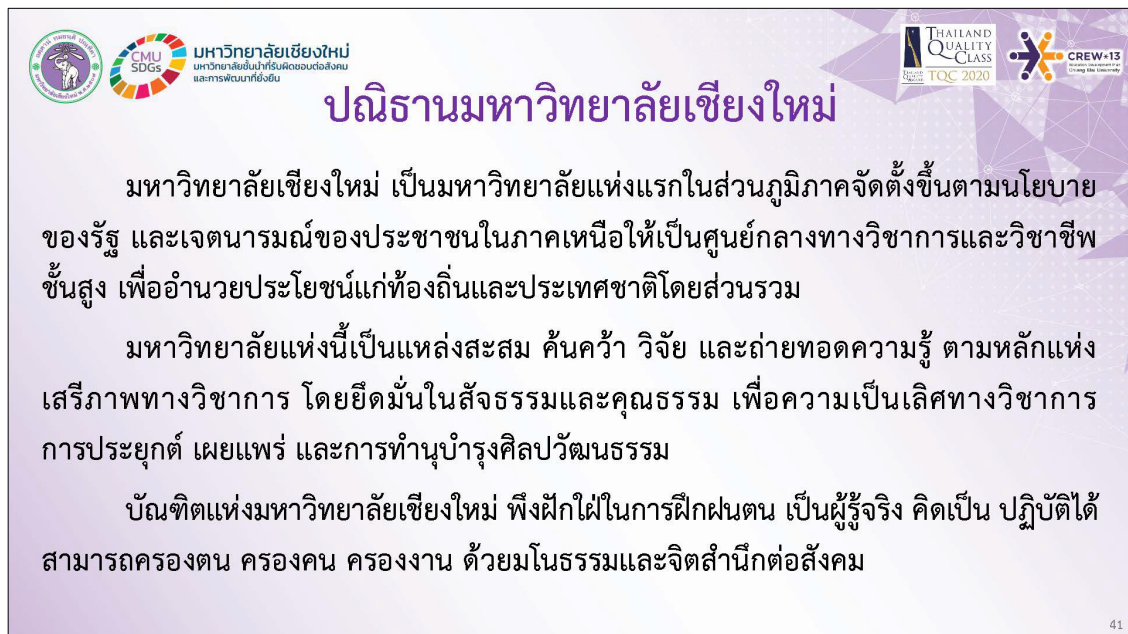


ภาพที่ 11 แนวคิดเรื่องแนวทางการปรับตัวของสถาบันอุดมศึกษา
ที่มา Prof.Tawana Kupe จาก University of Pretoria และ Ryan Lufkin จาก EmergingEdTech

II. แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13 (พ.ศ.2566-2570)

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) มีเป้าหมายเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวม ให้ตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในระดับพื้นที่และประเทศ อาทิ นักศึกษา ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ชุมชน/สังคม องค์กรของรัฐและเอกชนที่เป็นผู้ใช้ผลงานทางวิชาการและวิจัย โดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นหลักในการขับเคลื่อนให้สามารถพัฒนามหาวิทยาลัย และขับเคลื่อนประเทศสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

การจัดทำแผนเน้นการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในรูปแบบของคณะทำงาน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารส่วนงานคณาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ซึ่งมีความหลากหลายวัยเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย ในการจัดทำกรอบของแผนนั้น ได้คำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนนโยบายแห่งรัฐสภาพเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม บริบทของการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรม เทคโนโลยีทั้งระดับประเทศและระดับโลก โดยแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งที่ 9/2564 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2564



The infographic features a purple and white geometric background. At the top left, it includes the CMU logo, the CMU SDGs logo, and the text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยอันทันสมัยและนวัตกรรมที่ยั่งยืน'. At the top right, it displays 'THAILAND QUALITY CLASS TQC 2020' and 'CREW-13'. The main title is 'ปณิธานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่' in large purple font. The text below describes the university's vision as a leading institution in its region, committed to excellence in research and innovation, and serving society through knowledge, ethics, and innovation. It also states that the university is committed to being a responsible and innovative organization.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในส่วนภูมิภาคจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐ และเจตนารมณ์ของประชาชนในภาคเหนือให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่ออำนวยประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยส่วนรวม

มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นแหล่งสะสม ค้นคว้า วิจัย และถ่ายทอดความรู้ ตามหลักแห่งเสรีภาพทางวิชาการ โดยยึดมั่นในสัจธรรมและคุณธรรม เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ การประยุกต์ เผยแพร่ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

บัณฑิตแห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พึงฝึกฝนในการฝึกฝนตน เป็นผู้รู้จริง คิดเป็น ปฏิบัติได้ สามารถครองตน ครองคน ครองงาน ด้วยมโนธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม

41

ภาพที่ 12 ปณิธานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)

- SA1 มีบุคลากรศักยภาพสูงเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ
- SA2 มีความโดดเด่นด้านการจัดการศึกษาแบบพหุวิทยาการ ที่บูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลาย
- SA3 มีที่ตั้งในแหล่งอารยธรรมล้ำนา มีต้นทุนทางวัฒนธรรม และองค์ความรู้ อันเป็นศูนย์กลางของแหล่งเรียนรู้ด้านล้ำนา รวมทั้งมีพื้นที่ที่มีศักยภาพในการรองรับการขยายตัวของพันธกิจมหาวิทยาลัย
- SA4 มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับทวิภาคี พหุภาคี และเครือข่ายความร่วมมือ
- SA5 มีช่องทางที่หลากหลายในการลงทุนและสร้างมูลค่าเพิ่มจากการต่อยอดนวัตกรรมในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม

ภาพที่ 13 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)

- SC1 การพัฒนาหลักสูตรและระบบการจัดการศึกษาที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการ และเพิ่มช่องทางเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อผลิตบัณฑิต ผู้เรียน หรือทรัพยากรมนุษย์ที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และมีทักษะความเป็นพลเมืองโลก
- SC2 การเพิ่มความยืดหยุ่น ความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และการสร้างรูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อสนับสนุนการทำงานในทุกพันธกิจ เพื่อให้สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลก รวมถึงการปรับระบบงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ ผ่านการสร้างระบบบริหารจัดการข้อมูลอัจฉริยะ
- SC3 การนำองค์ความรู้ผ่านกระบวนการสร้างนวัตกรรมแบบเปิด ไปบูรณาการใช้ประโยชน์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของพื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ และโลก
- SC4 การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ผ่านการสร้างเครือข่ายของคู่ความร่วมมือและบุคคลที่มีความสามารถทางวิชาการ ชั้นแนวหน้าระดับนานาชาติ
- SC5 การบริหารจัดการทรัพย์สินให้เพิ่มมูลค่าเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างรายได้และความมั่นคงทางการเงินให้กับมหาวิทยาลัย
- SC6 การเตรียมการรองรับความผันผวนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การบริหารพลวัต การตอบสนองและรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมาย

ภาพที่ 14 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities)

- SOp1 การพัฒนาหลักสูตรที่สร้างบัณฑิตจากการทำงานจริง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ผ่านหลักสูตรที่ออกแบบร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บัณฑิต
- SOp2 การมุ่งเน้นการสร้างระบบเศรษฐกิจฐานชีวภาพ หมุนเวียนและสีเขียว เศรษฐกิจฐานวัฒนธรรมและสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเน้นคุณค่า โดยใช้ระบบร่วมสร้างสรรค์ ที่นำไปสู่การเพิ่มมูลค่าและความยั่งยืน
- SOp3 การพัฒนาความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศในทุกมิติเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัย
- SOp4 การปรับรูปแบบการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับแผนความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศ เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและการมุ่งสู่การวิจัยขั้นแนวหน้า และการพัฒนาเทคโนโลยีเชิงลึก
- SOp5 การส่งเสริมและการลงทุนรูปแบบใหม่ เพื่อสร้างนวัตกรรมจากองค์ความรู้ในมหาวิทยาลัยและต่อยอดไปสู่การใช้งานจริง
- SOp6 การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ร่วมกับชุมชนและร่วมแก้ไขปัญหาสำคัญในภาคเหนือ

ภาพที่ 15 โอกาสเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ค่านิยม มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

- E** การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Excellence) ได้แก่ ความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพงาน ประสิทธิภาพของงานที่เป็นเลิศ ความเป็นเลิศในด้านความคล่องตัว และการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานให้มีความเป็นเลิศ
- C** การเชิดชูรับใช้สังคม (Community Engagement) การทำงานที่เชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน การทำงานที่มีความผูกพันและมีความรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น ชุมชนรอบมหาวิทยาลัย
- M** การยึดหลักธรรม (Morality) การทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล มีคุณธรรม มีจิตอาสาจิตสาธารณะและมีจิตบริการในการให้บริการ
- U** รวมพลังเป็นหนึ่งเดียว (Unity) การทำงานที่ร่วมแรงร่วมใจเพื่อความสำเร็จของงานมีการทำงานที่เป็นทีม

ภาพที่ 16 ค่านิยม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่




สมรรถนะหลัก

การบูรณาการความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่หลากหลาย เพื่อสร้างนวัตกรรมสู่ความยั่งยืน
(Integration of Expertise in Various Disciplines to Create Innovation for Sustainability)

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคม
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยนวัตกรรม
(A Leading University Committed to Social Responsibility
for Sustainable Development through Innovation)

พันธกิจ

1. ส่งสอนและอบรมบัณฑิต
2. ส่งสมและประยุกต์ปัญญาความรู้ (วิจัยและนวัตกรรม)
3. บริการทางวิชาการเพื่อตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน
4. สืบสานวัฒนธรรมล้านนา-ไทย และบำรุงรักษาสีงแวดล้อม

46

ภาพที่ 17 สมรรถนะหลัก วิสัยทัศน์ พันธกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่




เป้าหมายวิสัยทัศน์ พ.ศ. 2570



THE UIR Top50



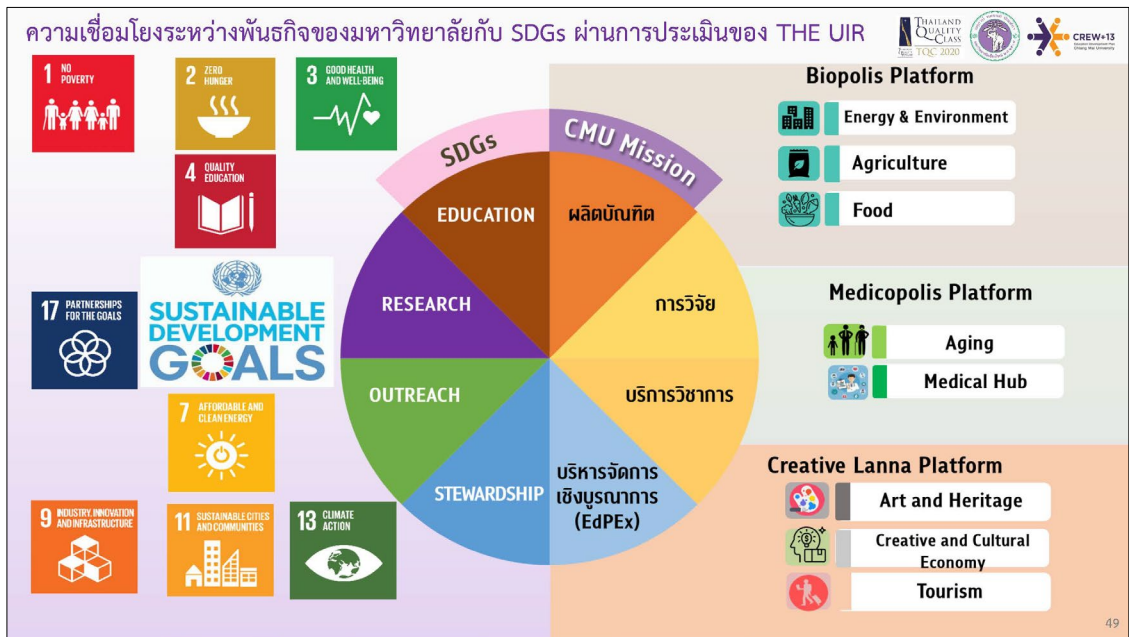
Socio-Economic
Impact
60,000 ล้านบาท



TQC+
(Innovation)

47

ภาพที่ 18 เป้าหมายวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



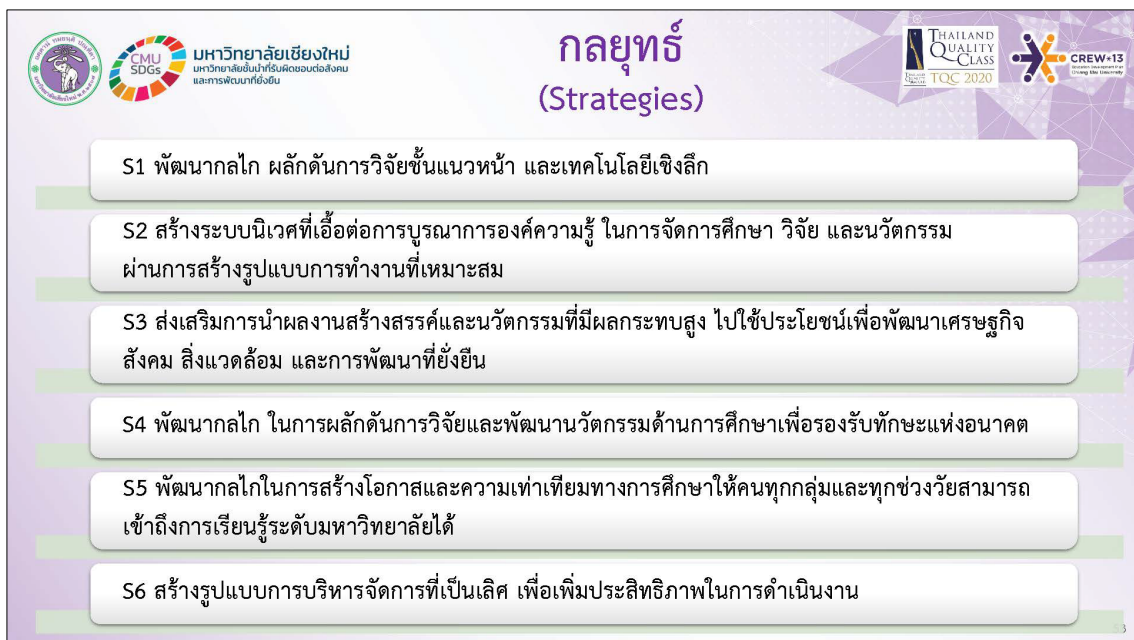
ภาพที่ 19 ความเชื่อมโยงระหว่างพันธกิจของมหาวิทยาลัยกับ SDGs ผ่านการประเมินของ THE UIR



ภาพที่ 20 ความเชื่อมโยงการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย THE Impact Ranking และความเป็นเลิศทางวิชาการ



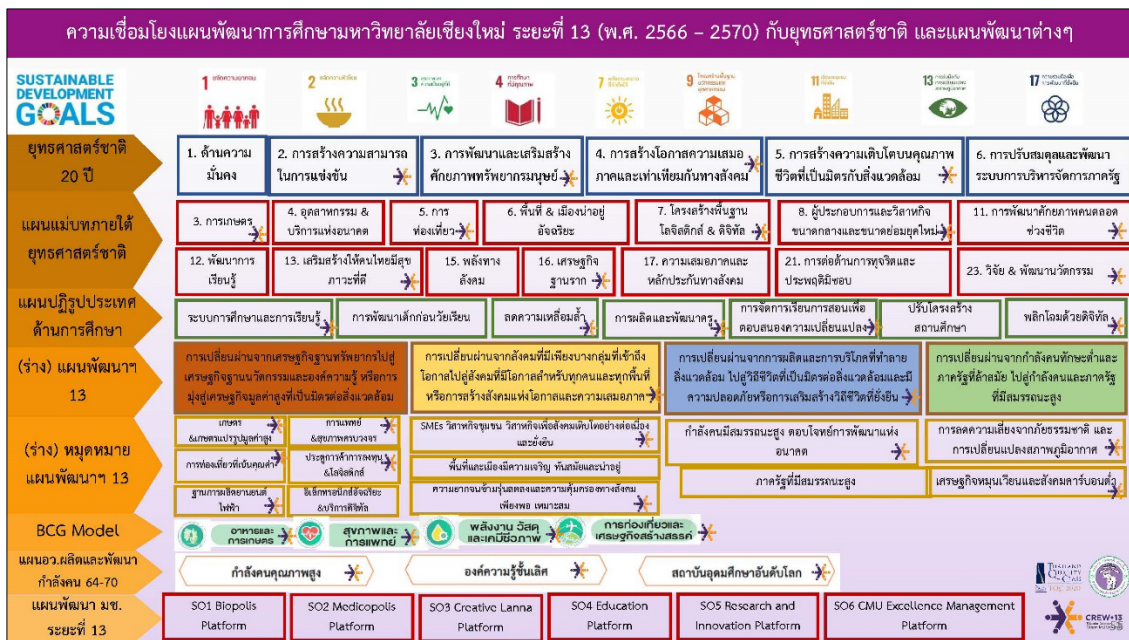
ภาพที่ 21 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาพที่ 22 กลยุทธ์ (Strategies) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาพที่ 23 แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)



ภาพที่ 24 ความเชื่อมโยงแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) กับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาต่าง ๆ

การขับเคลื่อนแผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13					Strategies						Flagships
Goals	SA	SC	S1 Frontier Research & Deep Tech	S2 Ecosystem for Integration of Knowledge	S3 High Impact Tech for Sustainable Development	S4 Research & Innovative Education for Future Skills	S5 Inclusive Education	S6 Excellence Management Model			
SO1 Biopolis SDG 2,7,13 Impact 20,000 MB	1,2,3,4 ,5	2,3,5							<ol style="list-style-type: none"> 1. CMU BCG Valley 2. Deep Tech Innovation 3. Fully Smart Campus 4. PM2.5 & Other Pollutant Related NCDs from Field to Cell to Bedside 		
SO2 Medico-polis SDG 3 Impact 20,000 MB	1,2,4,5	1-5							<ol style="list-style-type: none"> 1. Digital Health Intelligent Platform 2. Medical & Health Innovation District 3. PM2.5 & Other Pollutant Related NCDs from Field to Cell to Bedside 		
SO3 Creative Lanna SDG 11 Impact 5,000 MB	3,4,5	2,3,4							<ol style="list-style-type: none"> 1. Creative District by Design & Culture 2. Entrepreneurship through Creative Lanna-Ecosystem 3. Value-Added Lanna Wisdom by Creative Lanna Branding 		

ภาพที่ 25 การขับเคลื่อนแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)
SO1, SO2 และ SO3

การขับเคลื่อนแผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 13					Strategies						Flagships
Goals	SA	SC	S1 Frontier Research & Deep Tech	S2 Ecosystem for Integration of Knowledge	S3 High Impact Tech for Sustainable Development	S4 Research & Innovative Education for Future Skills	S5 Inclusive Education	S6 Excellence Management Model			
SO4 Education SDG 4 Academic Reputation	1,2	1							<ol style="list-style-type: none"> 1. Multidisciplinary Program for Future Development 2. Innovative Learning Platform 3. Inclusive Education 4. Data & Demand Driven CMU Academy 		
SO5 Research & Innovation SDG 9 Impact 20,000 MB QS by Subject	1,4,5	2,3,4							<ol style="list-style-type: none"> 1. Public-Private & Global Partnership Research Platform 2. Frontier & Deep Tech Research Incubation Platform 3. Open-Innovation Platform 4. Research & IP Utilization Boosting 5. PM2.5 & Other Pollutant Related NCDs from Field to Cell to Bedside 		
SO6 Management TQC+ (Innovation)	1,2,3,4,5	1,2,3,4,5							<ol style="list-style-type: none"> 1. Agile & Resilient Organization 2. Intelligent Organization with Data Driven Management 3. Learning & Innovative Workforce with Growth Mindset 		

ภาพที่ 26 การขับเคลื่อนแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)
SO4, SO5 และ SO6

การพัฒนาแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 เพื่อเน้นให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นส่วนสำคัญในการมุ่งเน้นพัฒนาประเทศทั้งการผลิตกำลังคนที่มีคุณธรรมตามความต้องการของประเทศ และการสร้างและนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์จริงต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมไทยและสังคมโลกต่อไป

III. ความเห็นจากประชาคมที่เกี่ยวข้อง (Voice of Stakeholders, Customers)

เป็นการรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงสำนัก จากผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ได้แก่ คณะกรรมการประเมินผลการบริหารงานของผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก คณะกรรมการผู้อำนวยการประจำสำนัก ผู้ประสงค์สมัครเข้าศึกษาาระดับปริญญาตรี (ผู้สมัคร) นักศึกษา อาจารย์ คู่ความร่วมมือ และผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนัก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566 – 2570 จำแนกตามกลุ่ม ดังนี้

○ ข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการประเมินผลการบริหารงานของผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ประเด็นที่ชื่นชม

- การพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปในลักษณะของ One Stop Service รวมถึงการปรับระบบการให้บริการ โดยนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และพัฒนาให้เป็นระบบออนไลน์มากขึ้น ถือเป็นจุดเด่นของสำนัก ที่ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถช่วยลดการใช้ทรัพยากรลงได้อีกหนึ่งทางหนึ่ง
- การตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปรับตัวรับกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที โดยจะเห็นได้ชัดจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้กระบวนการทำงานในหลายส่วนไม่สามารถดำเนินการไปได้ตามปกติ สำนักได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานและการบริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานและการให้บริการของสำนักในภาพรวมไม่ได้รับผลกระทบมากนัก
- การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ให้แก่มหาวิทยาลัยเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาและฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิตศึกษาเข้ากับระบบ Business Intelligence ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับส่วนงานต่าง ๆ ที่มากขึ้น
- การประสานงานกับคณะและส่วนงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างดียิ่งขึ้น
- การได้รับความชื่นชมและการยอมรับจากกลุ่มบุคลากรในสำนัก อยู่ในระดับดีมาก ทั้งในด้านคุณลักษณะและการนำองค์กรของผู้ผู้อำนวยการ และการได้ริเริ่มการทำสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

เนื่องจาก สำนักทะเบียนและประมวลผล ถือว่าเป็นหัวใจหรือกลไกสำคัญของการเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต รวมทั้งมีศักยภาพที่จะช่วยในเรื่องการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย และการตอบโจทย์ความต้องการของนักศึกษาในอนาคตที่จะต้องเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น คณะกรรมการประเมินผลฯ จึงมีความคาดหวังที่จะเห็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เป็น Platform Change หรือ Fundamental Change ในเรื่องของดิจิทัลและความสามารถด้านดิจิทัลของสำนักที่เป็นระบบพื้นฐาน (Backbone System) ที่สอดคล้องกับความต้องการของโลกดิจิทัลสมัยใหม่ที่มีการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) โดยการเริ่มตั้งแต่การเฝ้าสังเกต User Experience และความต้องการของผู้ใช้งาน แล้วใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับเข้ามาพิจารณาถึงกระบวนการทำงาน และกระบวนการออกแบบทั้งหมด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นภายในสำนัก และสำนักควรจะเป็นส่วนงานแรก ๆ ที่จะต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในช่วงระยะเวลาที่มี Digital Transformation ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับส่วนงานอื่น ๆ ต่อไป เนื่องจากสำนักมีข้อมูลเป็นจำนวนมากและสามารถที่เป็นมันสมอง (Think tank) ของมหาวิทยาลัยได้ หากสำนักสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ จะช่วยเสริมสร้างศักยภาพของมหาวิทยาลัยให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อีกมาก คณะกรรมการประเมินผลฯ จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำนัก ดังนี้

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ การพลิกโฉม (Transformation) สำนักให้เป็น สำนักทะเบียนและประมวลผลสมัยใหม่ ที่มีลักษณะเป็นดิจิทัลมากขึ้น โดยการยกระดับ Digital Transformation ให้เป็น Platform Change หรือ Fundamental Change ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงในโลกสมัยใหม่ที่มีการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น ซึ่งการดำเนิน Digital Transformation นั้น จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่			
(1) ด้านนักศึกษา (Student) ควรจะทำเรื่องของ Student Experience เพื่อเพิ่มประสบการณ์ของนักศึกษาในการใช้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ ของสำนักผ่านระบบ Digital		✓	
(2) ด้านบุคลากร (Personnel) ระบบควรง่ายต่อการใช้งาน (easy to use) ส่วนการพัฒนา Platform ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่เป็นคณะ/ส่วนงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยเป็นข้อมูลที่พร้อมใช้งาน (Available Information) ที่สามารถนำเอาไปใช้ประโยชน์ได้		✓	

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
(3) ด้านการปฏิบัติการ (Operation) การทำ Platform ควรต้องมี การบูรณาการข้อมูลทั้งหมด เพราะหากสามารถบูรณาการ ข้อมูลในระบบทั้งหมดได้ เรื่องของการทำ Data Analytics หรือ Big Data หรือการนำเรื่องของ AI มาใช้ จะมีส่วนสำคัญในการ เป็นฐานข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยและส่วนงาน เพื่อนำไปใช้ ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต		✓	
(4) ด้านลูกค้า (Customer) ควรมีการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) ให้ชัดเจน เพื่อจะได้ข้อมูลสำหรับใช้ในการ บริหารจัดการลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง			✓
○ การปรับเปลี่ยนสำนัก ให้มีการทำงานในลักษณะเชิงรุก (Proactive) หรือลักษณะเตือนล่วงหน้า (Early Warning) เพื่อให้เป็น Management Information System (MIS) สำหรับการบริหารมหาวิทยาลัยทั้งในด้าน หลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านนักศึกษาต่อไป เช่น การเตือน ล่วงหน้าเรื่องรายวิชาที่ไม่มีนักศึกษาลงทะเบียนหรือมีนักศึกษาลงทะเบียน น้อย รายวิชาที่มีนักศึกษาลงทะเบียนเป็นจำนวนมาก รายวิชาที่นักศึกษา ได้ W จำนวนมาก ข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.5 ขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาอะไรในแต่ละคณะ และหลักสูตรใดที่ไม่มีนักศึกษา เรียนหรือไม่สามารถรับนักศึกษาเข้าใหม่ได้ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็น ประโยชน์ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยและส่วนงานเป็นอย่างมาก เพราะ สามารถดูข้อมูลได้หลากหลายมิติ และทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง กระบวนการเรียนการสอน ค่านิยม หรือความต้องการของนักศึกษาด้วย ซึ่งจะประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปิด หลักสูตร การปรับกระบวนการศึกษา และการจัดสรรทรัพยากรของ มหาวิทยาลัยได้		✓	
○ สำนักควรเร่งพัฒนาระบบการแจ้งเตือนอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับเรื่อง ที่นักศึกษาจะพ้นสภาพ (Retire) ให้แล้วเสร็จเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตาม ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่เคยให้ไว้ เนื่องจากจะเกิดประโยชน์ ต่อนักศึกษาโดยตรง รวมทั้งจะช่วยเสริมสร้างการทำงานเชิงรุกในด้านการ ติดตามนักศึกษาที่มีผลการเรียนที่อยู่ในข่ายที่อาจจะพ้นสภาพการเป็น นักศึกษาได้ ซึ่งจะเป็นการบูรณาการทำงานร่วมกับส่วนงานต่าง ๆ เพื่อให้มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาของแต่ละส่วนงาน ได้รับทราบ แล้วดำเนินการติดตามและให้คำแนะนำแก่นักศึกษาต่อไป		✓	

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ การให้ความสำคัญและค่าของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากในปัจจุบันและโลกอนาคต เนื่องจากข้อมูลด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ทางสำนักดูแล ต้องมีความปลอดภัยและความมั่นคงของข้อมูลในระดับสูง จึงควรเตรียมความพร้อมในเรื่องนี้ให้มาก		✓	
โดยอาจขอรับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ซึ่งเป็นการบริหารจัดการมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการปรับ การจัดเก็บ และการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ ต่อไป	✓		
○ การให้บริการเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จของสำนัก แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการค่อนข้างต่ำ รวมทั้งยังมีเสียงสะท้อนกลับในเรื่องจิตบริการของบุคลากรบางส่วน จึงควรต้องมีการดำเนินการเรื่องการปรับความคิด (Mindset) ของบุคลากรในการให้บริการ และการฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดเกี่ยวกับทักษะทางด้านดิจิทัล เพื่อตอบโจทย์ในการทำ Digital Transformation ซึ่งน่าจะช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ยิ่งขึ้นได้ ทั้งนี้ ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรสำนัก นั้น การฝึกอบรมไม่ควรมุ่งเน้นการวัดผลที่จำนวนหรือร้อยละของการอบรม แต่ควรวัดหรือประเมินจาก (1) บุคลากรที่เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มมากขึ้นหรือไม่ (2) บุคลากรที่เข้าอบรมมีการนำไปใช้อย่างไรบ้าง และ (3) มีการเผยแพร่ความรู้อย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นขั้นตอนในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ได้จากการอบรมที่ดีกว่าการวัดผลแบบเดิม		✓	
○ การหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนัก ให้มีความเสถียรและสามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบลงทะเบียนเรียนและระบบแจ้งผลการเรียน เนื่องจากมีเสียงสะท้อนกลับจากผู้ใช้งานค่อนข้างมาก ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ ก็จะช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการได้มากขึ้น			✓
○ หากมุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ ควรต้องมีช่องทางให้นักศึกษาต่างชาติสามารถให้ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ (Feedback) เกี่ยวกับเรื่องของการทำงานและการให้บริการของสำนัก เพราะมีหลายเรื่องที่ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงในงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาต่างชาติ เช่น กระบวนการรับเข้าศึกษาต่อ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการสอบ การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเรียนทั้งที่อยู่ในประเทศและต่างประเทศ และทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากร เป็นต้น		✓	

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในการประสานงานกับนักศึกษาต่างชาติได้ เนื่องจากแนวโน้มของนักศึกษาต่างชาติในอนาคต อาจไม่จำเป็นต้องมาเรียนและมาพักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่จะเรียนผ่านระบบออนไลน์ หรือเรียนทางไกล มหาวิทยาลัยและสำนักจึงจำเป็นต้องให้บริการการเรียนทางไกล ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมากที่มหาวิทยาลัยต้องมีความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ			
○ สำนักควรต้องมีการวัดหรือการเทียบเคียง (Benchmark) กับสำนักทะเบียนและประมวลผล หรือ หน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับมหาวิทยาลัยอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีการพัฒนาด้านดิจิทัลที่อยู่ในระดับแนวหน้า เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาสำนักต่อไป		✓	

○ ข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ต้องการให้ส่วนงานพัฒนาหรือปรับปรุง

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ การให้บริการในด้านต่าง ๆ เป็นระบบออนไลน์มากขึ้น		✓	
○ การมุ่งเน้นและพัฒนาการบริการผ่านระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น		✓	
○ ระบบสำหรับตรวจสอบวุฒิการศึกษาและปริญญาบัตร ที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในลักษณะที่เป็น Platform Online ร่วมกัน		✓	
○ นักศึกษาต่างชาติที่เรียนทั้งแบบ On-Site และแบบ Online ต้องการช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ให้ข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งสำนักอาจจะต้องตอบสนองความต้องการของนักศึกษากลุ่มนี้เพิ่มมากขึ้น		✓	
○ การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาต่างชาติในกรณีที่นักศึกษาอยู่ในต่างประเทศ เพราะหลักสูตรต่าง ๆ มีแนวโน้มจะพัฒนาเป็นแบบนานาชาติ เพื่อการเข้าสู่การเรียนการสอนตลอดชีวิตและการเรียนการสอนวิถีใหม่			✓

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คณะหรือมหาวิทยาลัยในกระบวนการลงทะเบียนและกระบวนการบริหารจัดการให้มากขึ้น		✓	
○ สำนักสามารถเป็นผู้เก็บข้อมูลในมิติ Stewardship ตามกรอบของ SDGs เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ต่อไป		✓	
○ การจัดการและเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ		✓	
○ ต้องการให้สำนักเป็นแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาและหลักสูตร การศึกษาที่ทุกส่วนงานสามารถขอข้อมูลได้ง่าย		✓	
○ การลดขั้นตอนในการดำเนินการขอเอกสารต่าง ๆ		✓	
○ การพัฒนาระบบและการบริการที่ดียิ่งขึ้น		✓	
○ ผู้ที่เรียนในระบบของ Lifelong Education อาจจะเป็นกลุ่มวัยทำงาน หรือผู้สูงอายุ สำนักอาจต้องปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มนี้ด้วย			✓
○ การปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นมิตรกับผู้ใช้งานมากขึ้น		✓	
○ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักให้มีความสัมพันธ์หรือเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของคณะต่าง ๆ		✓	
○ กระบวนการบริหารจัดการข้อมูลและสามารถส่งต่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจได้		✓	
○ การพัฒนางานด้านระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานต่อไป เพราะมหาวิทยาลัยเองต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะหลังจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และกระตุ้นให้บุคลากรของสำนักมีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรู้เท่าทัน		✓	
○ งานตามพันธกิจของสำนักนั้น มีความสำคัญและต้องมีความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการผิดพลาด และต้องประสานกับคณะและภาคส่วนต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้ข้อมูลที่รับจากต้นทางเกิดการผิดพลาด และผลงานของสำนัก ก็ต้องมีการกลั่นกรองอย่างรอบคอบรัดกุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบที่ร้ายแรงได้		✓	

○ ข้อคิดเห็นจากกลุ่มผู้รับบริการและคู่ความร่วมมือ

กลุ่มผู้รับบริการ

- ผู้สมัคร ข้อมูลจากแบบประเมินการใช้งานระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี รอบที่ 1, รอบที่ 2 และรอบที่ 4 ปีการศึกษา 2564

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ เว็บไซต์ค่อนข้างใช้งานยาก ซับซ้อน		✓	
○ ระบบเว็บไซต์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การจัดหมวดหมู่ กำหนดการ โครงการ/สาขาที่เปิดรับ ปฏิทินการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรปรับปรุงแยกหมวดหมู่ให้ชัดเจน		✓	
○ ควรเพิ่มขนาดพื้นที่ในการอัปโหลดไฟล์ต่าง ๆ	✓		
○ อยากให้มีการปรับรูปแบบเว็บไซต์ให้ทำงานได้ดีใน Smartphone		✓	
○ ควรทำให้การยืนยันตัวตนใน Smartphone ง่ายขึ้นและสะดวกเหมือนใน PC		✓	
○ อยากให้มีข้อมูลการรับสมัครที่มีคะแนนสูงต่ำหรือคะแนนที่ต้องใช้แนบด้วย			✓
○ ข่าวสารล่าช้า		✓	
○ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์กระจายข่าวในวงที่กว้างกว่านี้ ประกาศ ข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลายขึ้น		✓	
○ อยากให้มีกิจกรรมลงพื้นที่แนะแนวตามโรงเรียนต่าง ๆ ให้กับนักเรียนมัธยมปลาย	✓		
○ น่าจะมีเอกสารที่รวมคำถามพบบ่อย			✓
○ ทำคลิปวิดีโอแนะนำขั้นตอนการสมัครใน youtube อาจจะเข้าใจง่ายกว่าการดูรูปภาพ	✓		
○ อยากให้มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS	✓		
○ ควรเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมให้มากขึ้น		✓	

- **นักศึกษา** ข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษาที่ได้รับการบริการจากสำนักทะเบียนและประมวลผล (จากรายงานการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร)

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ การแก้ปัญหาเว็บไซต์ไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงที่มีความต้องการใช้งานสูง			✓
○ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการโดยอหยาศัยไม่ค่อยดี ใช้อารมณ์ในการให้บริการ ไม่ค่อยเต็มใจในการบริการ บางครั้งมีการใช้คำพูดและปฏิบัติกับนักศึกษาอย่างไม่เหมาะสม		✓	
○ การปรับปรุงระบบการประมวลผลให้มีความรวดเร็วมากขึ้น			✓
○ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ครอบคลุมทุกช่องทางและเข้าถึงผู้รับบริการในทุกกลุ่ม			✓
○ พัฒนาการให้บริการผ่านเว็บไซต์ให้มีความเสถียรมากขึ้น			✓
○ การปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นมิตรแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น		✓	
○ วิธีการและขั้นตอนการลงทะเบียนที่ชัดเจนและไม่สร้างความสับสนให้แก่นักศึกษา			✓
○ การแจ้งผลการเรียนที่คลาดเคลื่อนจากช่วงเวลาที่กำหนดไว้			✓
○ การให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง			✓
○ ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากขึ้น	✓		
○ เมนูและการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ยังไม่ค่อยเป็นหมวดหมู่			✓
○ มีวิดีโอหรือคู่มือแนะนำในการใช้งานหรือรับบริการต่าง ๆ			✓
○ ระบบลงทะเบียนที่สะดวกรวดเร็วและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น			✓
○ การพัฒนาระบบให้นักศึกษาชั้นปีสุดท้าย สามารถตรวจสอบได้ว่าลงเรียนวิชาใดไปแล้วบ้าง และยังขาดเหลือกระบวนวิชาใดอีก เพื่อให้ นักศึกษาสามารถวางแผนการเรียนให้จบทันตามกำหนด		✓	
○ การพัฒนาการใช้งานเกี่ยวกับการลงทะเบียนหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ ใช้งานง่ายขึ้นและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ			✓
○ การแจ้งข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ยังไม่ค่อยดีนัก			✓
○ การปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วขึ้น		✓	
○ เพิ่มความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และให้เข้าถึงง่าย		✓	
○ เพิ่มช่องทางในการรับฟังความเห็นและประเมินผลความพึงพอใจต่อ บริการที่ได้รับ		✓	

- **อาจารย์** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบงานทะเบียนการศึกษาสำหรับอาจารย์ (ข้อมูลภาคการศึกษาที่ 1/2563, 2/2563, ภาคฤดูร้อน/2563, ภาค 1/2564 และภาค 2/2564)

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ การเข้าใช้งานเว็บไซต์มีขั้นตอนที่ซับซ้อน			✓
○ ตารางที่แสดงผลการลงทะเบียนเทอมปัจจุบัน ควรแสดงผลรวม เพื่อความสะดวกในการตรวจว่ามีมากเกินไป/น้อยเกินไปแค่ไหน			✓
○ ผลการศึกษาของนักศึกษา ควรให้แสดงผลล่าสุดอยู่ด้านบน (หรือถ้าจะเลือกเรียงจากเก่าไปใหม่ ใหม่ไปเก่า ก็ได้ แต่เห็นว่า ใหม่ไปเก่าอย่างเดียวก็ได้แล้ว)			✓
○ หน้าแรกของเว็บ ที่มีประกาศสำคัญต่าง ๆ ที่ต้อง Download Excel น่าจะทำให้อ่านบน page ได้เลย แบบไม่ต้อง Download เอกสาร	✓		
○ จากการพยายามเข้าระบบเพื่อดูข้อมูลวิชาต่าง ๆ ต้องใช้ถึง 3 ขั้นตอนเพื่อ login แล้วจึงดำเนินการเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการใช้งานที่อนุญาตได้ ถ้าต้องการให้มีความปลอดภัยและสะดวกในการใช้งานสำหรับนักศึกษาหรือบุคลากร น่าจะให้ login ได้ตั้งแต่เลือกว่าตนเองอยู่ในสถานะใด แล้วไม่ต้อง login อีกจนกว่าจะเข้ามาใหม่ในคราวหน้า			✓
○ Download รายชื่อเป็น excel file รายชื่อ นศ. ไม่ได้ รายชื่อใน pdf, word or csv ไม่ ready to use!			✓
○ อยากให้มีการแสดงผล waiting list วิชาที่นักศึกษาขอลงทะเบียนไม่ได้ (เหมือนในระบบเก่า) เนื่องจากเป็นข้อมูลที่อาจารย์ที่ปรึกษาจำเป็นต้องทราบ เพื่อพิจารณาติดต่อภาควิชาที่เป็น provider แต่เน้น ๆ ในการขอความอนุเคราะห์แอดตรงกับภาควิชา			✓
○ อยากให้มีการแสดงชื่อวิชาและตารางเวลาเรียนให้ครบถ้วน อาจารย์ที่ปรึกษาจะได้ทราบได้ทันทีว่านักศึกษา กำลังเรียนอยู่เวลาไหนบ้าง โดยไม่ต้องไปค้นหาที่ "ค้นหาวิชาที่เปิดสอน" ที่ละวิชา			✓
○ อยากให้การแสดงผลการเรียน (ประกาศเกรด) ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นแบบ real time คือรู้ผลพร้อมกับนักศึกษา เพราะตั้งแต่เปลี่ยนระบบ อาจารย์ที่ปรึกษาต้องรอ 2-3 วัน ซึ่งไม่สะดวกในหลายๆ ประการในการทำงานของอาจารย์ที่ปรึกษา			✓

กลุ่มคู่ความร่วมมือ

▪ โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตพัฒนาภาคเหนือ

ข้อเสนอแนะจากแบบประเมินการใช้งานระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี
รอบที่ 2 ปีการศึกษา 2564

ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ อยากให้มีการแก้ไข/เปลี่ยนแปลง คณะ/สาขา ช่วงเวลาระหว่างก่อนการชำระค่าสมัคร	✓		
○ ควรทำ infographic เกี่ยวกับการสมัครและขั้นตอนให้ชัดเจนดูง่าย			✓
○ ควรลือระบบกรณีนักเรียนสมัครข้ามสาย เช่น อันดับ 1 วิทย อันดับ 2 ศิลป์			✓
○ ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เนื่องจากโรงเรียนอยู่ในพื้นที่ห่างไกล	✓		
○ อยากให้มีระบบการเข้าไปดูผลการคัดเลือกของนักเรียนทั้ง 5 รอบ เพื่อติดตามผลการศึกษาต่อของนักเรียน	✓		
○ อยากให้โครงการเด็กดีมีที่เรียนมีให้สมัครหลายสาขามากกว่านี้		✓	
○ ขาดการประชุมชี้แจงการสมัครโควตาภาคเหนือของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับปีนี้ (ประชุมตามศูนย์จังหวัดต่าง ๆ) ทำให้ครูแนะแนวที่ทำการรับสมัครเกิดความไม่สะดวกในการทำงาน ต้องโทรศัพท์สอบถามไปที่สำนักทะเบียนฯ ม.เชียงใหม่	✓		

■ คณะและภาควิชา

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบงานทะเบียนการศึกษาสำหรับคณะและภาควิชา (ข้อมูลภาคการศึกษาที่ 1/2563, 2/2563 ,ภาคฤดูร้อน/2563, ภาค 1/2564 และภาค 2/2564)

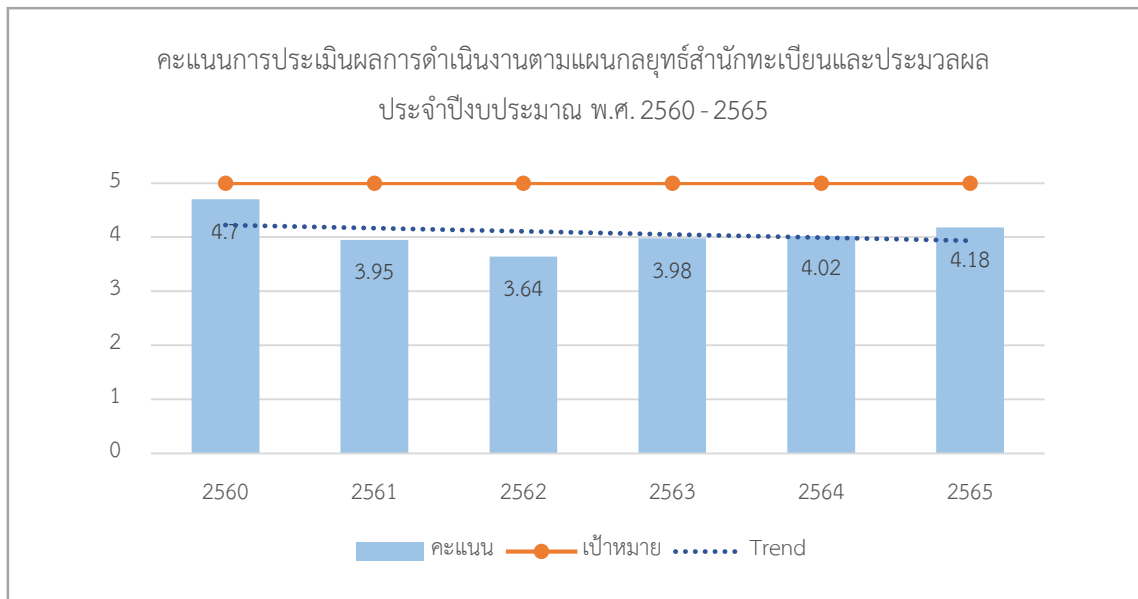
ประเด็น	การดำเนินการของสำนัก		
	จะไม่ทำ	กำลังทำ	ทำเสร็จแล้ว / มีอยู่แล้ว
○ ระบบตัดเร็วมาก อยากให้เวลาที่ log in เข้าระบบอยู่ได้นานกว่านี้	✓		
○ ควรเปิดระบบให้แก้ไข ข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษา และ sec. ในช่วงที่มีการ add drop นักศึกษาโดยภาควิชาด้วย			✓*
○ รายชื่อนักศึกษา (ระดับบัณฑิตศึกษา) ที่รายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จ การศึกษาแล้ว ที่สำนักทะเบียนฯ ไม่ update			✓
○ ขอให้ดึงข้อมูลผู้สอนร่วมของปีที่ผ่านมาด้วย			✓*
○ ตรงช่อง เพิ่ม แก้ไข ยกเลิก เงื่อนไขกระบวนวิชา อยากให้มีปุ่มแก้ไข ด้วย เพราะมีแต่ปุ่มให้กดยกเลิกเงื่อนไข ซึ่งจะต้องเข้าไปกำหนด เงื่อนไขใหม่ตั้งแต่ต้น เพราะบางครั้งอยากแก้ไขเพียงเล็กน้อย	✓		

* หมายเหตุ ประเด็นดังกล่าว สำนักสามารถให้บริการได้อยู่แล้ว

IV. ปัจจัยการดำเนินงานภายในส่วนงาน (Internal Strengths)

ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 - 2565

ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 - 2565 เป็นประจำทุกปีงบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ ตลอดจนนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติให้มีความชัดเจนและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม



ภาพที่ 12 การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2560 - 2565

ผลการดำเนินงานหรือผลงานความก้าวหน้าโดยรวมที่มีความโดดเด่น

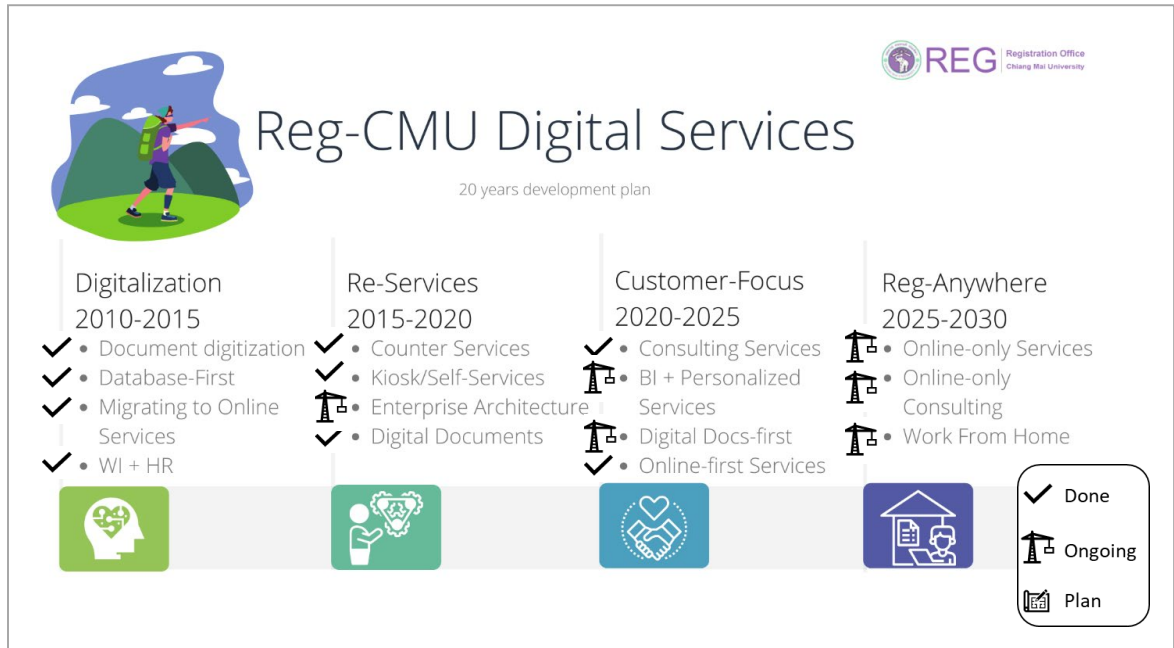
แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ยุทธศาสตร์ที่ 1 (ST1) สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา		
ST1-11 จัดให้มีฮาร์ดแวร์และพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อระบบสารสนเทศงานทะเบียนการศึกษา ให้ข้อมูลมีความครบถ้วน มั่นคง ปลอดภัย สร้างระบบสำรองข้อมูลและระบบการทำงานสำรอง กรณีภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดหาเครื่องแม่ข่ายหลักและอุปกรณ์เครือข่าย 2. ปรับโครงสร้างระบบเครื่องแม่ข่ายให้มีชุดสำรองทั้งในและนอกที่ตั้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตั้งระบบคลัสเตอร์บนเครื่องแม่ข่าย โดยใช้โปรแกรม Kubernetes 2. จัดทำระบบปฏิบัติการสำรองทั้งภายในและภายนอกสำนัก (Cloud at ITSC) 3. เปลี่ยนอุปกรณ์ Firewall
ST1-12 จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ข้อมูลระหว่างส่วนงานภายใต้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกระดับระบบวิเคราะห์และจัดการข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศเชิงลึก	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาฐานข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรเพื่อปัญญา สำหรับการใช้งานในระบบทะเบียนการศึกษา 2. พัฒนาระบบจัดการตารางสอนและตารางสอบ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบสารสนเทศงานทะเบียนที่เป็นข้อมูลเปิด แสดงสถิติด้านการรับเข้าศึกษา การจัดการศึกษา การสำเร็จการศึกษา และการเงิน 2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา สำหรับส่วนงานวิชาการ โดยผู้ใช้งานมีบัญชีและรหัสผ่านของมหาวิทยาลัย 3. พัฒนาระบบปฏิบัติการเพื่อให้บริการส่วนงานคู่ความร่วมมือ เช่น คณะ วิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย กองคลัง เป็นต้น
ST1-13 จัดทำระบบการประมวลผลอัตโนมัติ และให้บริการออนไลน์ ครอบคลุมงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาอัตโนมัติ 2. พัฒนาระบบจัดการเอกสารสำคัญทางการศึกษาในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 3. พัฒนาระบบเพิ่มกระบวนการวิชาโดยได้รับความเห็นชอบจากภาควิชาผ่านระบบออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบตรวจสอบเงื่อนไขการลงทะเบียนกระบวนการวิชา ระดับปริญญาตรี (Prerequisite) แบบเรียลไทม์ 2. พัฒนาระบบจัดการการแจ้งเตือนเพื่อให้บริการผู้ใช้งานระบบทะเบียนการศึกษา สำหรับส่วนงานวิชาการ

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ST1-4 สร้างสรรค์นวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาการขอเอกสารการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาด้วยตนเองผ่านตู้บริการอัตโนมัติ พัฒนาการขอแก้ไขข้อมูลทะเบียนประวัติออนไลน์ พัฒนาการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาทรานสคริปต์ เกียรติบัตรรางวัลเรียนดี ใบแทนปริญญาบัตร และประกาศนียบัตร CMU e-Grad เป็นรูปแบบดิจิทัล พัฒนาการตรวจสอบคุณสมบัติทางการศึกษาออนไลน์
ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ST2) เสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล		
ST2-1 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และต่อยอดระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ (การชำระเงิน QR Payment / การอัปโหลดเอกสารประกอบการรายงานตัว) พัฒนาระบบการรายงานตัวบัณฑิตเพื่อเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร พัฒนาระบบการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ พัฒนาระบบออกเอกสารรับรองรายละเอียดกระบวนการเรียน พัฒนาระบบโอนหน่วยกิตออนไลน์ พัฒนาระบบจัดพิมพ์ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณบดีในเกียรติบัตรรางวัลเรียนดี พัฒนาระบบการรับสมัครงานออนไลน์ พัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (โครงการต่อเนื่อง 2562-2563) 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ (การอัปโหลดรูปถ่ายสำหรับทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและยืนยันตัวตน) พัฒนาระบบลงทะเบียน เพิ่ม เปลี่ยนตอนกระบวนการวิชาหลังกำหนดผ่านระบบออนไลน์ พัฒนาระบบการจัดทำแผนและประเมินผล (โครงการต่อเนื่อง 2563-2564) พัฒนาระบบจัดการการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พัฒนาระบบฐานข้อมูลนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พัฒนาการจัดการข้อมูลคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาและจัดทำหนังสือรับรองคุณวุฒิ
ST2-2 สร้างระบบและกระบวนการเพื่อรองรับความหลากหลายของรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต	<ol style="list-style-type: none"> จัดให้มีช่องทางเพื่อการลงทะเบียนกระบวนการเรียน และการบริการเอกสารทรานสคริปต์สำหรับผู้เรียน 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนการศึกษาของผู้เรียน

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ยุทธศาสตร์ที่ 3 (ST3) ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง		
ST3-1 ยกระดับความรู้และทักษะแก่บุคลากรเพื่อการจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูง หลักสูตร Communicative English at Work พัฒนาบุคลากรด้วยระบบหมุนเวียนงาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก สมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่ 	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัย พัฒนาบุคลากรด้วยระบบหมุนเวียนงาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก สมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่
ST3-2 ผลักดันให้มีการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเทคนิคการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) พัฒนาระบบจัดเก็บ “ชุมชนความรู้สำนักทะเบียนและประมวลผล” 	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้บุคลากรนำเสนอและร่วมกิจกรรม KM Show & Share จัดการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ
ST3-13 เสริมสร้างความสามัคคี ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> จัดโครงการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (รางวัลผู้ปฏิบัติงานดี และ ผู้ให้บริการดี) สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้เพื่อดำเนินงานวิจัยของบุคลากร จำนวน 6 เรื่อง จัดอบรมให้ความรู้ เรื่อง โรคจากการทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> จัดโครงการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (รางวัลผู้ปฏิบัติงานดี รางวัลด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตอบสนองทันการณณ์ ด้านอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ด้านพัฒนางานหรือนวัตกรรม และด้านการให้บริการ) สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้เพื่อดำเนินงานวิจัยของบุคลากร จำนวน 8 เรื่อง
ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ST4) บริหารจัดการองค์กรที่ดี		
ST4-11 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กรตามแนวทาง EdPEX	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการบริหารองค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา และสามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรได้จริง 	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการแบ่งบุคลากรกลุ่มละ 4 – 5 คน เพื่อนำเสนอ แนวคิดแผนปฏิบัติการประจำปี 12 เรื่อง
ST4-12 หลอมรวมโครงสร้างส่วนงานภายในเพื่อบูรณาการการบริหาร	-	-

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 1 2. จัดให้มีเครื่องฟอกอากาศในห้องเรียนและห้องพักอาจารย์ในอาคารเรียนรวม และพื้นที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนัก 3. จัดให้มีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่อาคารเรียนรวม 4. ปรับปรุงฮาร์ดแวร์สำหรับคอมพิวเตอร์ในอาคารเรียนรวม 5. ออกแบบปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 2 และขอตั้งงบประมาณในการดำเนินการ 6. ออกแบบปรับปรุงอาคารเรียนรวมหลังที่ 5 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบบริหารงานอาคารเรียนรวม (RB Counter Service) 2. พัฒนาระบบต้นแบบเพื่อควบคุมการเปิด-ปิดไฟส่องสว่างและเครื่องปรับอากาศ อาคารเรียนรวม 3. ปรับปรุงห้องน้ำในห้องพักอาจารย์ อาคารเรียนรวมหลังที่ 5 4. ได้รับอนุมัติรูปแบบรายการก่อสร้าง และคัดเลือกผู้รับจ้างปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 2 5. เปลี่ยนคอมพิวเตอร์สำนักงานให้แก่บุคลากร

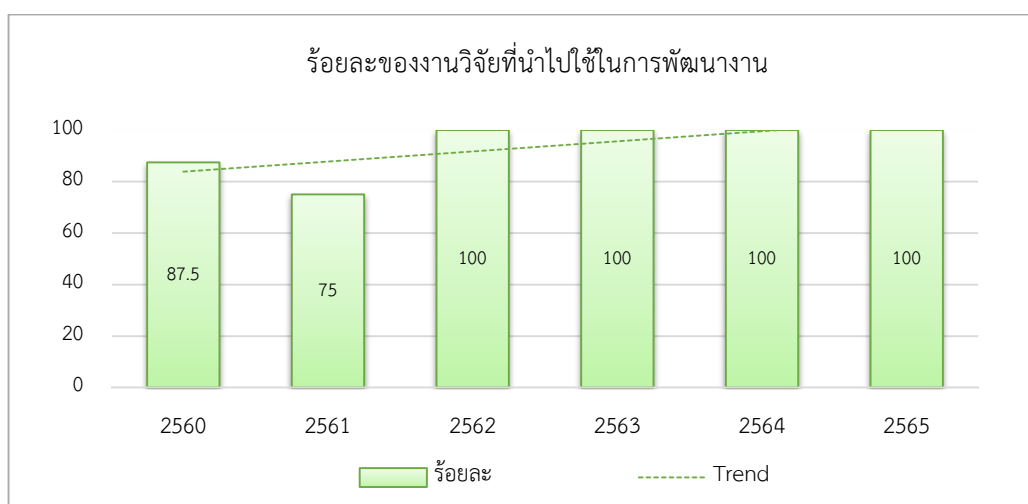
ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบริการดิจิทัล สำนักทะเบียนและประมวลผล



ภาพที่ 13 การพัฒนาบริการดิจิทัล REG-CMU Digital Services 2010 - 2030

ผลการดำเนินงานด้านการวิจัย

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 14 ร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ในการพัฒนางาน ปี พ.ศ. 2560 - 2565

ผลการตรวจประเมินคุณภาพองค์กรตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-EdPEX)

สำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กรตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา (CMU-EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2563

หมวด	ระดับการประเมิน (band)
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	2
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)	2
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)	
2.1 การจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy Development)	2
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	2
หมวด 3 ลูกค้า (Customer)	
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)	2
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)	2
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management)	
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance)	2
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information and Knowledge Management)	2
หมวด 5 บุคลากร (Workforce)	
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	2
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	2
หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)	
6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)	2
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	2
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)	2
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)	2
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)	2
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)	2
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market and Strategy Results)	2

ภาพ 15 ตารางแสดงผลการประเมินรายหมวด

3. แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566 - 2570

คณะกรรมการบริหารประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ข้างต้น และร่วมกันกำหนด (ร่าง) แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566 - 2570 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปณิธาน

สร้างความประทับใจในการให้บริการ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และบริการด้วยไมตรีจิต

ค่านิยม

ค่านิยมของสำนักทะเบียนและประมวลผล “ ✓ RECORDS ” มีความหมายดังนี้

Reliable	เชื่อถือได้
Efficient	มีประสิทธิภาพ
Customer focused	ใส่ใจผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ
On time	ตรงเวลา
Responsive	ตอบสนองทันการณ์
Disciplined	เคร่งครัดในวินัย
Systematic	เป็นระบบ

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages : SA)

ประเด็น	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
ด้านพันธกิจ	<p>SA1 การดำเนินงานภายใต้นโยบายมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) สนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานและการให้บริการที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว</p> <p>SA2 สามารถสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ให้แก่มหาวิทยาลัยเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจด้านวิชาการ โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษาและฐานข้อมูลของงานที่เกี่ยวข้องเข้ากับระบบ Business Intelligence ของมหาวิทยาลัย รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกับส่วนงานต่าง ๆ</p> <p>SA3 มีความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยและองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร กรมการปกครอง ทปอ. เป็นต้น</p>
ด้านการปฏิบัติการ	<p>SA4 มีระบบปฏิบัติการงานทะเบียนการศึกษาที่พัฒนาขึ้นเอง ทำให้คล่องตัวในการปรับเปลี่ยน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันการณ์ และดำเนินการได้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>SA5 ระบบบริการงานทะเบียนนักศึกษาระบบหลักเป็นการบริการออนไลน์</p> <p>SA6 ระบบบริหารจัดการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณในการดำเนินการมีอย่างเพียงพอ และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการพัฒนาระบบงาน เพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย</p> <p>SA7 การนำเทคโนโลยีและใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ ในการพัฒนาช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับพฤติกรรม การเข้าถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย เป็นการลดทรัพยากร และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ</p>
ด้านบุคลากร	<p>SA8 บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการทำงาน สร้างนวัตกรรมให้ตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งสู่ Performance Excellence</p> <p>SA9 บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้และทักษะตามสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสำนักไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p>SA10 บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและพัฒนาสำนักตามแนวทาง EdPEX</p>

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges : SC)

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)
ด้านพันธกิจ	<p>SC1 การรักษาระดับความพึงพอใจให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเกินความคาดหวังในการรับบริการ ตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค</p> <p>SC2 การจัดการระบบปฏิบัติการงานทะเบียนการศึกษาให้มีความเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่นทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย</p>
ด้านการปฏิบัติการ	<p>SC3 การพัฒนาให้ระบบการบริการงานทะเบียนการศึกษาระบบเสริมทั้งหมดเป็นระบบออนไลน์</p> <p>SC4 การบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว ภายใต้ความซับซ้อนของเงื่อนไขหลักสูตร กฎ ระเบียบ และข้อบังคับฯ ขาดความยืดหยุ่น</p> <p>SC5 การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียร</p> <p>SC6 การสื่อสารภายในสำนักให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>SC7 การรักษาภาพลักษณ์ของสำนักในยุคที่สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการบริโภค</p> <p>SC8 การมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
ด้านบุคลากร	<p>SC9 การเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศแก่บุคลากร</p> <p>SC10 การจัดการองค์ความรู้ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>SC11 การรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้คงอยู่และมีความผูกพันกับสำนัก</p>

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunities : SOP)

หลังจากที่คณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ ได้ศึกษาข้อมูลที่มีผลกระทบต่าง ๆ ตลอดจนความเห็นจากทุกภาคส่วนแล้ว โดยได้นำเสนอโอกาสเชิงกลยุทธ์แบบอิสระทางความคิด และนำมาคัดเลือกร่วมกันโดยพิจารณาจากเกณฑ์ ดังนี้

Criteria 1 : ผลกระทบที่จะเกิดต่อวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ให้ค่าน้ำหนัก 40%

Criteria 2 : ความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักฯ ให้ค่าน้ำหนัก 30%

Criteria 3 : ความพร้อมด้านงบประมาณและอัตรากำลัง ให้ค่าน้ำหนัก 30%

เมื่อคณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ ได้วิเคราะห์และพิจารณาแล้ว จึงได้กำหนดประเด็นที่เป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ จำนวน 4 ข้อ ตามลำดับคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

SOp1 Automation / REG 247 / REG Robot

SOp2 REG Anywhere

SOp3 WFH 100%

SOp4 RCS Metaverse

ความเชี่ยวชาญในการจัดการระบบรับสมัครและคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา
การจัดการระบบงานทะเบียนการศึกษา และการบริการงานทะเบียนนักศึกษา

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการบริการระบบงานทะเบียนการศึกษา
ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- ☞ ความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ
- ☞ การมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน
- ☞ การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการ

พันธกิจ

1. จัดการและให้บริการระบบรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ และการคัดเลือก
2. จัดการและให้บริการระบบทะเบียนการศึกษา ประกอบด้วย งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การบริหารหลักสูตร การลงทะเบียน การประมวลผล การศึกษา การบริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา และการตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร

บริการด้วยไมตรี เทคโนโลยีก้าวไกล สร้างสรรค์ความประทับใจ มุ่งมั่นในคุณภาพ

สมรรถนะหลัก (Core Competency : CC)

ความเชี่ยวชาญในการจัดการระบบรับสมัครและคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา การจัดการระบบงานทะเบียนการศึกษา และการบริการงานทะเบียนนักศึกษา

วิสัยทัศน์ (Vision : V)

เป็นผู้นำในการบริการระบบงานทะเบียนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

นิยามวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ โดยมีแนวปฏิบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างจนเกิดเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ โดยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

เป้าหมายวิสัยทัศน์

1. ความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ (ร้อยละ 30)
2. การมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน (มาตรฐาน ISO 9001)
3. การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการ (2 นวัตกรรม)

พันธกิจ

1. จัดการและให้บริการระบบรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์และการคัดเลือก
2. จัดการและให้บริการระบบทะเบียนการศึกษา ประกอบด้วย งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การบริหารหลักสูตร การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา การบริการเอกสารสำคัญทางการศึกษา และการตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์พันธกิจ

1. ดำเนินการรับบุคคลเข้าศึกษา ให้ได้นักศึกษาที่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด
2. จัดการและให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านทะเบียนการศึกษา ที่ครบถ้วนและถูกต้องตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เป็นสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน มั่นคง และปลอดภัย
3. จัดการและให้บริการอาคารเรียนรวม เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
4. ดำเนินงานวิจัย เพื่อพัฒนาระบบงานและการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษา
5. ให้บริการวิชาการ โดยใช้สมรรถนะหลักขององค์กรเพื่อประโยชน์แก่สังคม
6. บริหารจัดการองค์กร ให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)

สำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนดยุทธศาสตร์ในรูปแบบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้

REG-SO1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

REG-SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

REG-SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (Strategies)

สำนักทะเบียนและประมวลผลกำหนดกลยุทธ์หลัก 7 ข้อของสำนัก ในการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566 - 2570 ดังนี้

S1 พัฒนาระบบงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

S2 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล

S3 จัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์

S4 เสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ

S5 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ

S6 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

S7 สร้างองค์กรแห่งความสุข

การขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566 - 2570

SO	Goal	SA	SC	Strategies							Flagship	KPI	Target	แผนพัฒนาบุคลากร
				S1 พัฒนาระบบงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	S2 พัฒนาระบบงานการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล	S3 จัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์	S4 เสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ	S5 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ	S6 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	S7 สร้างองค์กรแห่งความสุข				
SO1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา	2 นวัตกรรม	1,2,3, 4,5,6, 7	1,2,3, 4,5								1. CMU Think Tank 2. SMART REG	<ul style="list-style-type: none"> หัวข้อ Dashboard (จำนวน) ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล (ร้อยละ) ระบบบริการงานทะเบียนการศึกษา รูปแบบใหม่ (จำนวน) 	30 80 2	1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. พัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน
SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ	ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง 30%	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10	1,2,3, 4,5,6								1. Proactive Services 2. Efficient Services 3. การเชื่อมต่อและมุ่งใช้ประโยชน์จาก Enterprise Architecture	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่มีการแจ้งเตือนเชิงรุก (REG ALERT) (จำนวน) ระบบแนะนำข้อมูล (Recommender System) (จำนวน) ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง (ร้อยละ) ระบบที่มีการแสดงผลข้อมูลที่ต้องการและสมบูรณ์ 100% ตามแหล่งข้อมูล (จำนวน) 	20 2 40 5	1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. พัฒนาทักษะด้านภาษา 3. พัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

SO	Goal	SA	SC	Strategies							Flagship	KPI	Target	แผนพัฒนาบุคลากร	
				S1 พัฒนาระบบงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	S2 พัฒนาระบบงานการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล	S3 จัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์	S4 เสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ	S5 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ	S6 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	S7 สร้างองค์กรแห่งความสุข					
SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร	ได้รับมาตรฐาน ISO 9001	4,5,6,7,8,9,10	4,5,6,7,8,9,10									1. Efficient HRD (ผู้นำระดับสูง) 2. Efficient HRD (บุคลากร) 3. CRM 4. Registration Accreditation 5. Happy Workplace	<ul style="list-style-type: none"> ผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาและมีความสามารถเพิ่มขึ้น (ระดับ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ) องค์ความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม (จำนวน) การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล (ร้อยละ) กิจกรรมการนำระบบ ISO มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐาน (จำนวน) ความสุขในภาพรวมของบุคลากร (ร้อยละ) 	5 80 5 80 5 63	1. พัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน 2. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. พัฒนาทักษะด้านภาษา 4. พัฒนาทักษะด้านสื่อสารองค์กร

แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2566-2570

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Goal) : 2 นวัตกรรม

กลยุทธ์หลัก	แผนงานสำคัญ	แผนปฏิบัติการระยะสั้น/ ระยะยาว	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 5 ปี	ปีงบประมาณ พ.ศ.					งบประมาณ 2566	ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570		
S1 พัฒนาระบบงาน ทะเบียนด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล	CMU Think Tank	การพัฒนา REG Dashboard	1. หัวข้อ Dashboard (จำนวน) 2. ผู้ใช้งานได้รับ ประโยชน์จากข้อมูล (ร้อยละ)	30 80	10 80	15 80	20 80	25 80	30 80	35,000	ทุกฝ่าย ยกเว้น สำนักงานสำนัก
	SMART REG	การพัฒนาระบบบริการงาน ทะเบียนการศึกษา Priority Enrollment / Flexible Enrollment	ระบบบริการงาน ทะเบียนการศึกษา รูปแบบใหม่ (จำนวน)	2	-	-	1	2	-	-	ฝ่ายรับเข้าศึกษาฯ ฝ่ายทะเบียนฯ ปริญญาตรี และ ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศฯ

แผนงานด้านบุคลากร :

1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. พัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2566-2570

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Goal) : ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง 30%

กลยุทธ์หลัก	แผนงานสำคัญ	แผนปฏิบัติการระยะสั้น/ ระยะยาว	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 5 ปี	ปีงบประมาณ พ.ศ.					งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570		
S2 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล	Proactive Services	การพัฒนาการแจ้งเตือน เชิงรุก (REG ALERT)	กิจกรรมที่มีการแจ้ง เตือนเชิงรุก (จำนวน)	20	4	8	12	16	20	-	ทุกฝ่าย ยกเว้น สำนักงานสำนัก
	Efficient Services	การพัฒนาระบบแนะนำ ข้อมูล (Recommender System)	ระบบแนะนำข้อมูล (Recommender System) (จำนวน)	2	-	1	2	-	-	-	ฝ่ายรับเข้าศึกษาฯ ฝ่ายตรวจสอบฯ และฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศฯ
	-	-	ความพึงพอใจเกินความ คาดหวัง (ร้อยละ)	40	40	40	40	40	40	40	-
S3 จัดการข้อมูลให้มี ความถูกต้องและสมบูรณ์	การเชื่อมต่อและ มุ่งใช้ประโยชน์จาก Enterprise Architecture	การพัฒนาระบบการ นำเข้าข้อมูล	ระบบที่มีการแสดงผล ข้อมูลที่ถูกต้องและ สมบูรณ์ 100% ตาม แหล่งข้อมูล (จำนวน)	5	2	3	4	5	-	-	ฝ่ายรับเข้าศึกษาฯ ฝ่ายทะเบียนฯ บัณฑิตศึกษา และ ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศฯ

แผนงานด้านบุคลากร :

1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. พัฒนาทักษะด้านภาษา
3. พัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2566-2570

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Goal) : ได้รับมาตรฐาน ISO 9001

กลยุทธ์หลัก	แผนงานสำคัญ	แผนปฏิบัติการระยะสั้น/ ระยะยาว	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 5 ปี	ปีงบประมาณ พ.ศ.					งบประมาณ 2566	ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570		
S4 เสริมสร้างทักษะ การบริหารจัดการและ ภาวะผู้นำ	Efficient HRD (ผู้นำระดับสูง)	การพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้นำ ระดับสูง ตามหลัก สมรรถนะ Managerial Competency	ผู้นำระดับสูงได้รับการ พัฒนาและมีความสามารถ เพิ่มขึ้น (ระดับ)	5	5	5	5	5	5	100,000	สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหาร งานบุคคล)
S5 พัฒนาบุคลากรให้ สอดคล้องกับสมรรถนะ ที่องค์กรต้องการ	Efficient HRD (บุคลากร)	การพัฒนาความรู้ ความสามารถของ บุคลากรตามหลัก สมรรถนะ Service Mind Competency	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (ร้อยละ)	80	80	80	80	80	80	700,000	สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหาร งานบุคคล)
		การพัฒนาความรู้ ความสามารถของ บุคลากรตามหลัก สมรรถนะ Innovative Competency	องค์ความรู้เพื่อสร้างสรรค์ นวัตกรรม (จำนวน)	5	1	2	3	4	5	200,000	สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหาร งานบุคคล)
S6 พัฒนาระบบบริหาร จัดการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ	CRM	การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล (REG NEWS)	การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ สำนักทะเบียนและ ประมวลผล (ร้อยละ)	80	40	50	60	70	80	30,000	คณะทำงาน

กลยุทธ์หลัก	แผนงานสำคัญ	แผนปฏิบัติการระยะสั้น/ ระยะยาว	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย 5 ปี	ปีงบประมาณ พ.ศ.					งบประมาณ 2566	ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570		
S6 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	Registration Accredit	การดำเนินงานเพื่อการรับรองมาตรฐาน ISO	กิจกรรมการนำระบบ ISO มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐาน (จำนวน)	5	1	2	3	4	5	320,000	สำนักงานสำนัก
S7 สร้างองค์กรแห่งความสุข	Happy Workplace	การปฏิบัติการสร้างสุขภาวะในองค์กร - การส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น - การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตกับการทำงานอย่างมีความสุข	ความสุขในภาพรวมของบุคลากร (ร้อยละ)	63	63	63	63	63	63	100,000	เลขานุการสำนัก และ สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหาร งานบุคคล)

แผนงานด้านบุคลากร :

1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. พัฒนาทักษะด้านภาษา
3. พัฒนาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน
4. พัฒนาทักษะด้านสื่อสารองค์กร

4. ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2566 – 2570 และแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และยุทธศาสตร์ชาติ และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

SO1 : สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

Flagships

1. CMU Think Tank
2. SMART REG

SO2 : สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

Flagships

1. Proactive Services
2. Efficient Services
3. การเชื่อมต่อและมุ่งใช้ประโยชน์จาก Enterprise Architecture

โดย SO1-2 นั้น มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13 และยุทธศาสตร์ชาติและแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 13

- SO4 : สร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนด้านการจัดการศึกษา (Education Platform)
 - Flagships 1. Multidisciplinary Program for Future Development
หลักสูตรสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาในอนาคต
 - Flagships 4. Data & Demand Driven CMU Academy การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนและข้อมูล

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

- ยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
 - ประเด็นที่ 3 ปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21
 - ประเด็นที่ 6 การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- ยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม
 - ประเด็นที่ 1 การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ

หมุดหมายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13

- หมุดหมายที่ 12 กำลังคนที่มีสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต

แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา

- เรื่องที่ 1 การปฏิรูประบบการศึกษาและการเรียนรู้โดยรวมของประเทศ
- เรื่องที่ 3 การปฏิรูปเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา
- เรื่องที่ 5 การปฏิรูปการจัดการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21
- เรื่องที่ 7 การปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้โดยการพลิกโฉมด้วยระบบดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ อววน. 2566 – 2570

- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนากำลังคนและสถาบันด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้เป็นฐานการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศแบบก้าวกระโดดและอย่างยั่งยืน โดยใช้วิทยาศาสตร์ การวิจัยและนวัตกรรม

แผนด้านารอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนาากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 – 2570

- กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพคน (Capacity Building)
- กลยุทธ์ที่ 3 จัดระบบอุดมศึกษาใหม่ (Higher Education Transformation)

SO3 : บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

Flagships

1. Efficient HRD (ผู้นำระดับสูง)
2. Efficient HRD (บุคลากร)
3. CRM
4. Registration Accreditation
5. Happy Workplace

โดย SO3 นั้น มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 และยุทธศาสตร์ชาติและแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13

- SO6 : บริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (CMU Excellence Management Platform)
 - Flagships 1. Agile & Resilient Organization มหาวิทยาลัยยืดหยุ่นและคล่องตัว ประสิทธิภาพสูง
 - Flagships 2. Intelligent Organization with Data Driven Management มหาวิทยาลัยอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
 - Flagships 3. Learning & Innovative Workforce with Growth Mindset บุคลากรที่พร้อมเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

- ยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
 - ประเด็นที่ 6 การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- ยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ
 - ประเด็นที่ 1 ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส
 - ประเด็นที่ 2 ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย และเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่
 - ประเด็นที่ 4 ภาครัฐมีความทันสมัย
 - ประเด็นที่ 5 บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

แผนปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา

- เรื่องที่ 6 การปรับโครงสร้างของหน่วยงานในระบบการศึกษาเพื่อบรรลุเป้าหมาย ในการปรับปรุงการจัดการเรียน การสอน และยกระดับคุณภาพของการจัดการศึกษา

หมุดหมายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13

- หมุดหมายที่ 13 ภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ประชาชน

แผนด้านการศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 – 2570

- กลยุทธ์ที่ 3 จัดระบบอุดมศึกษาใหม่ (Higher Education Transformation)

คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

กลยุทธ์ (S) : S1 พัฒนาระบบงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

แผนงานสำคัญ (Flagship) : CMU Think Tank

ตัวชี้วัด (KPI) : หัวข้อ Dashboard (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 10

คำอธิบาย : การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศด้านนักศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบเป็นสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ให้แก่มหาวิทยาลัยเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยทำหน้าที่เป็น Think Tank ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Data-Driven Organization โดยจัดทำสารสนเทศเพื่อให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจให้กับผู้ใช้ในระดับผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา หลักสูตร รวมทั้งนักศึกษา และบุคคลที่สนใจ วัดผลการดำเนินงานจากจำนวนหัวข้อ Dashboard

เป้าหมาย : 30 หัวข้อ (นับสะสม ไม่นับซ้ำหัวข้อ)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
10 หัวข้อ	15 หัวข้อ	20 หัวข้อ	25 หัวข้อ	30 หัวข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	6 หัวข้อ	11 หัวข้อ	16 หัวข้อ	21 หัวข้อ	26 หัวข้อ
2 คะแนน	7 หัวข้อ	12 หัวข้อ	17 หัวข้อ	22 หัวข้อ	27 หัวข้อ
3 คะแนน	8 หัวข้อ	13 หัวข้อ	18 หัวข้อ	23 หัวข้อ	28 หัวข้อ
4 คะแนน	9 หัวข้อ	14 หัวข้อ	19 หัวข้อ	24 หัวข้อ	29 หัวข้อ
5 คะแนน	10 หัวข้อขึ้นไป	15 หัวข้อขึ้นไป	20 หัวข้อขึ้นไป	25 หัวข้อขึ้นไป	30 หัวข้อขึ้นไป

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : ข้อมูลของแต่ละ Dashboard

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี ฝ่ายทะเบียนการศึกษามัธยมศึกษา ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

กลยุทธ์ (S) : S1 พัฒนาระบบงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

แผนงานสำคัญ (Flagship) : CMU Think Tank

ตัวชี้วัด (KPI) : ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล (ร้อยละ)

ค่าน้ำหนัก : 15

คำอธิบาย : การนำเสนอข้อมูลจากระบบงานทะเบียนการศึกษาต่าง ๆ ตรงตามความต้องการ และตรงตามความประสงค์ จนเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน โดยร้อยละของผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล จะวัดผลจากแบบประเมินของแต่ละ Dashboard ในระบบงานทะเบียนการศึกษา

เป้าหมาย : ร้อยละ 80

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล ร้อยละ 40-49
2 คะแนน	ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล ร้อยละ 50-59
3 คะแนน	ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล ร้อยละ 60-69
4 คะแนน	ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล ร้อยละ 70-79
5 คะแนน	ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากข้อมูล ร้อยละ 80 ขึ้นไป

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : สรุปผลการประเมิน

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี ฝ่ายทะเบียนการศึกษามัธยมศึกษา ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

กลยุทธ์ (S) : S1 พัฒนาระบบงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

แผนงานสำคัญ (Flagship) : SMART REG

ตัวชี้วัด (KPI) : ระบบบริการงานทะเบียนการศึกษารูปแบบใหม่ (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 15

คำอธิบาย : การพัฒนาระบบงานทะเบียนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานและการให้บริการที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล Priority Enrollment (ลงทะเบียนตามแผนการศึกษา) / Flexible Enrollment (T-Shape)

เป้าหมาย : 2 ระบบ

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
Priority Enrollment (phase 1)	Priority Enrollment (phase 2)	Priority Enrollment (complete)	Flexible Enrollment (T-Shape)	-

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน	
	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569
1 คะแนน	-	-
2 คะแนน	-	-
3 คะแนน	-	-
4 คะแนน	-	-
5 คะแนน	มีระบบบริการงานทะเบียนการศึกษา Priority Enrollment จำนวน 1 ระบบ	มีต้นแบบระบบบริการงานทะเบียนการศึกษา Flexible Enrollment (T-Shape) จำนวน 1 ระบบ

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : ระบบงานทะเบียนการศึกษารูปแบบใหม่ (จำนวนระบบ)

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ (S) : S2 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Proactive Services

ตัวชี้วัด (KPI) : กิจกรรมที่มีการแจ้งเตือนเชิงรุก (REG ALERT) (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 10

คำอธิบาย : พัฒนาระบบการแจ้งเตือน REG ALERT โดยครอบคลุมผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บัณฑิต และผู้สนใจเข้าศึกษา เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

เป้าหมาย : 20 กิจกรรม (นับสะสม ไม่นับซ้ำกิจกรรม)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
4 กิจกรรม	8 กิจกรรม	12 กิจกรรม	16 กิจกรรม	20 กิจกรรม

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	-	4 กิจกรรม	8 กิจกรรม	12 กิจกรรม	16 กิจกรรม
2 คะแนน	1 กิจกรรม	5 กิจกรรม	9 กิจกรรม	13 กิจกรรม	17 กิจกรรม
3 คะแนน	2 กิจกรรม	6 กิจกรรม	10 กิจกรรม	14 กิจกรรม	18 กิจกรรม
4 คะแนน	3 กิจกรรม	7 กิจกรรม	11 กิจกรรม	15 กิจกรรม	19 กิจกรรม
5 คะแนน	4 กิจกรรมขึ้นไป	8 กิจกรรมขึ้นไป	12 กิจกรรมขึ้นไป	16 กิจกรรมขึ้นไป	20 กิจกรรมขึ้นไป

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : สรุปจำนวนกิจกรรมที่มีการแจ้งเตือนเชิงรุก

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี ฝ่ายทะเบียนการศึกษามหาบัณฑิตศึกษา ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ (S) : S2 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Efficient Services

ตัวชี้วัด (KPI) : ระบบแนะนำข้อมูล Recommender System (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 10

คำอธิบาย : ระบบแนะนำข้อมูลด้านงานทะเบียนการศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกเรียนตามความสนใจและความคาดหวัง

เป้าหมาย : 2 ระบบ

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
แนะนำข้อมูลวิชาโท (phase 1)	แนะนำข้อมูลวิชาโท (complete)	ต้นแบบ แนะนำการลงทะเบียน (ด้านการค้นหาวិชา) (complete)	-	-
	ต้นแบบ แนะนำการลงทะเบียน (ด้านการค้นหาวิชา) (phase 1)			

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	-	-	-	-	-
2 คะแนน	-	-	-	-	-
3 คะแนน	-	-	-	-	-
4 คะแนน	-	-	-	-	-
5 คะแนน	-	1 ระบบ	2 ระบบ	-	-

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : สรุปรายละเอียดของระบบแนะนำข้อมูล

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ (S) : S2 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Efficient Services

ตัวชี้วัด (KPI) : ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง (ร้อยละ)

ค่าน้ำหนัก : 5

คำอธิบาย : การบริการเกินความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราได้ให้บริการหรือดูแลในสิ่งที่มีมากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจเกินความคาดหวัง เป็นการวัดผลจากความพึงพอใจต่อการบริการรายบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคาดหวังต่อการบริการ และระดับการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ โดยวัดผลจากผลงานบริการที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ในรอบปีนั้น ๆ

สูตรการคำนวณ : จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจเกินความคาดหวัง $\times 100$ / จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป

เป้าหมาย : ร้อยละ 40

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่า ร้อยละ 20
2 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่า ร้อยละ 25
3 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่า ร้อยละ 30
4 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่า ร้อยละ 35
5 คะแนน	ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง เท่ากับ หรือ มากกว่า ร้อยละ 40

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : ผลการประเมินความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO2 สร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ (S) : S3 จัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์

แผนงานสำคัญ (Flagship) : การเชื่อมต่อและมุ่งใช้ประโยชน์จาก Enterprise Architecture

ตัวชี้วัด (KPI) : ระบบที่มีการแสดงผลข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ 100% ตามแหล่งข้อมูล (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 5

คำอธิบาย : ระบบฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนและประมวลผล มีการนำเข้าข้อมูลมาจากหน่วยงานอื่น ได้แก่ 1) ข้อมูลทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครอง 2) ข้อมูลผู้สมัครและคะแนนจาก ทปอ. 3) ข้อมูลนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย 4) ข้อมูลหลักสูตรจากสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ 5) ข้อมูลอาจารย์ผู้สอนจากกองบริหารงานบุคคล ซึ่งสำนักจะต้องปรับโครงสร้างระบบ ตรวจสอบ และเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้น เข้ากับระบบฐานข้อมูลของสำนัก โดยต้องทำให้ข้อมูลที่นำเข้าและแสดงผลออกมา มีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามแหล่งข้อมูล และลดงานที่ซ้ำซ้อน

เป้าหมาย : 5 ระบบ (นับสะสม ไม่นับซ้ำระบบ)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
2 ระบบ	3 ระบบ	4 ระบบ	5 ระบบ	-

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	-	-	-	-	-
2 คะแนน	-	-	-	-	-
3 คะแนน	-	-	-	-	-
4 คะแนน	-	-	-	-	-
5 คะแนน	2 ระบบขึ้นไป	3 ระบบขึ้นไป	4 ระบบขึ้นไป	5 ระบบขึ้นไป	-

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : ระบบที่แสดงข้อมูล โดยใช้ข้อมูลนำเข้าจากหน่วยงานอื่น ถูกต้องและสมบูรณ์ 100%

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร ฝ่ายทะเบียนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (S) : S4 เสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการและภาวะผู้นำ

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Efficient HRD (กลุ่มผู้นำระดับสูง)

ตัวชี้วัด (KPI) : ผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาและมีความสามารถเพิ่มขึ้น (ระดับ)

ค่าน้ำหนัก : 6

คำอธิบาย : ผู้นำระดับสูง หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาและมีความสามารถเพิ่มขึ้น วัดผลการดำเนินงานจากการที่ผู้นำระดับสูงได้เข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนา ตามหลักสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมี เช่น ความมีวิสัยทัศน์ ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการวางแผน ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมาย : 10 หัวข้อ (2 หัวข้อ ต่อปีงบประมาณ ไม่นับซ้ำ)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
2 หัวข้อ	4 หัวข้อ	6 หัวข้อ	8 หัวข้อ	10 หัวข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	-	-	-	-	-
2 คะแนน	-	-	-	-	-
3 คะแนน	-	-	-	-	-
4 คะแนน	-	-	-	-	-
5 คะแนน	2 หัวข้อขึ้นไป	4 หัวข้อขึ้นไป	6 หัวข้อขึ้นไป	8 หัวข้อขึ้นไป	10 หัวข้อขึ้นไป

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : หลักฐานแสดงผลการได้รับการพัฒนาและการนำมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมของผู้นำระดับสูง

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหารงานบุคคล)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (S) : S5 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Efficient HRD (กลุ่มบุคลากร)

ตัวชี้วัด (KPI) : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

ค่าน้ำหนัก : 3

คำอธิบาย : มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร ตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านการบริการที่ดี Service Mind Competency ซึ่งเป็นสมรรถนะที่จำเป็นขององค์กรในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษา โดยวัดผลการดำเนินงานจากคะแนนประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการเคาน์เตอร์บริการทะเบียนศึกษา (RCS)

เป้าหมาย : ร้อยละ 80

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1 คะแนน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 40-49
2 คะแนน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 50-59
3 คะแนน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 60-69
4 คะแนน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 70-79
5 คะแนน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ หรือ มากกว่า ร้อยละ 80

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : 1) ข้อมูลการอบรมให้ความรู้บุคลากรด้าน Service Mind Competency

2) สรุปผลคะแนนประเมินความพึงพอใจ RCS

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหารงานบุคคล)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (S) : S5 พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Efficient HRD (กลุ่มบุคลากร)

ตัวชี้วัด (KPI) : องค์กรความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 3

คำอธิบาย : มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร ด้านสมรรถนะเชิงนวัตกรรม Innovative Competency คือ ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ถึงโอกาสสำหรับ เปลี่ยนแปลง สามารถนำความคิดใหม่มาพัฒนานวัตกรรมในสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ตลอดจนสามารถเปรียบเทียบ ปรับปรุง และประยุกต์ระหว่างแนวความคิดเก่าและความคิดใหม่ได้อย่างลงตัว สมรรถนะเชิงนวัตกรรมมี 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และทัศนคติ (attitudes) กล่าวได้ว่า สมรรถนะเชิงนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ยกกระตือรือร้น แก้ไข ปัญหา รวมไปถึงการสร้างสรรคความคิดใหม่และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร โดยวัดผลจากจำนวนองค์ความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยต้องมีองค์ความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มขึ้น 1 องค์ความรู้ ต่อปีงบประมาณ

เป้าหมาย : 5 องค์ความรู้ (1 องค์ความรู้ ต่อปีงบประมาณ นับสะสม แต่ไม่นับซ้ำองค์ความรู้)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 องค์ความรู้	2 องค์ความรู้	3 องค์ความรู้	4 องค์ความรู้	5 องค์ความรู้

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	-	-	-	-	-
2 คะแนน	-	-	-	-	-
3 คะแนน	-	-	-	-	-
4 คะแนน	-	-	-	-	-
5 คะแนน	1 องค์ความรู้	2 องค์ความรู้	3 องค์ความรู้	4 องค์ความรู้	5 องค์ความรู้

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : 1) ข้อมูลการอบรมให้ความรู้บุคลากรด้าน Innovative Competency

2) สรุปข้อมูลองค์ความรู้เชิงนวัตกรรม

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : สำนักงานสำนัก (หน่วยบริหารงานบุคคล)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (S) : S6 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

แผนงานสำคัญ (Flagship) : CRM

ตัวชี้วัด (KPI) : การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล (REG NEWS) (ร้อยละ)

ค่าน้ำหนัก : 6

คำอธิบาย : การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สื่อประชาสัมพันธ์ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดี ระหว่างสำนัก กับ ลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น สำนักจึงควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อส่วนงาน ตลอดจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้ จะวัดผลการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำแบบประเมินการรับรู้จากลูกค้า/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สูตรการคำนวณ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ $\times 100$ / ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

เป้าหมาย : ร้อยละ 80

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
ร้อยละ 40	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	ร้อยละ 1-9	ร้อยละ 10-19	ร้อยละ 20-29	ร้อยละ 30-39	ร้อยละ 40-49
2 คะแนน	ร้อยละ 10-19	ร้อยละ 20-29	ร้อยละ 30-39	ร้อยละ 40-49	ร้อยละ 50-59
3 คะแนน	ร้อยละ 20-29	ร้อยละ 30-39	ร้อยละ 40-49	ร้อยละ 50-59	ร้อยละ 60-69
4 คะแนน	ร้อยละ 30-39	ร้อยละ 40-49	ร้อยละ 50-59	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79
5 คะแนน	ร้อยละ 40 ขึ้นไป	ร้อยละ 50 ขึ้นไป	ร้อยละ 60 ขึ้นไป	ร้อยละ 70 ขึ้นไป	ร้อยละ 80 ขึ้นไป

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : สรุปผลการประเมินการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์งานทะเบียนการศึกษา

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : คณะทำงานการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (S) : S6 พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Registration Accreditation

ตัวชี้วัด (KPI) : กิจกรรมการนำระบบ ISO มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐาน (จำนวน)

ค่าน้ำหนัก : 6

คำอธิบาย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้แนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ CMU-EdPEx มาเป็นกรอบแนวคิด/เครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพในองค์กรรวมทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับส่วนงาน เพื่อปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการทุกเรื่องในองค์กร ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ไปสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการระบบงานทะเบียนการศึกษา ในส่วนของการดำเนินงานนั้น สำนักได้สนองนโยบายมหาวิทยาลัย และใช้ศักยภาพที่มีในหน่วยงานเพื่อดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง โดยนำระบบ ISO มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานด้านทะเบียนการศึกษา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน โดยได้กำหนดตัวชี้วัดภายใต้แผนงานสำคัญ Registration Accreditation คือ การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9001 จำนวน 1 ระบบ ภายในปี พ.ศ. 2568

เป้าหมาย : 5 กิจกรรม (1 กิจกรรม ต่อปีงบประมาณ)

พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 กิจกรรม	2 กิจกรรม	3 กิจกรรม	4 กิจกรรม	5 กิจกรรม

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน				
	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
1 คะแนน	-	-	-	-	-
2 คะแนน	-	-	-	-	-
3 คะแนน	-	-	-	-	-
4 คะแนน	-	-	-	-	-
5 คะแนน	1 กิจกรรม	2 กิจกรรม	3 กิจกรรม	4 กิจกรรม	5 กิจกรรม

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : รายละเอียดการจัดกิจกรรมการนำระบบ ISO มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐาน

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : สำนักงานสำนัก

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO) : SO3 บริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร

กลยุทธ์ (S) : S7 สร้างองค์กรแห่งความสุข

แผนงานสำคัญ (Flagship) : Happy Workplace

ตัวชี้วัด (KPI) : ความสุขในภาพรวมของบุคลากร (ร้อยละ)

ค่าน้ำหนัก : 6

คำอธิบาย : ร้อยละความสุขในภาพรวมของบุคลากร หมายถึง ผลการสำรวจความสุขและความผูกพันของบุคลากรโดยใช้แบบวัดที่สำนักทะเบียนและประมวลผลจัดทำขึ้นเอง

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ความสุขในภาพรวมของบุคลากร เท่ากับ หรือ น้อยกว่า ร้อยละ 48.00
2	ความสุขในภาพรวมของบุคลากร อยู่ในช่วง ร้อยละ 48.01 – 53.00
3	ความสุขในภาพรวมของบุคลากร อยู่ในช่วง ร้อยละ 53.01 – 58.00
4	ความสุขในภาพรวมของบุคลากร อยู่ในช่วง ร้อยละ 58.01 – 63.00
5	ความสุขในภาพรวมของบุคลากร มากกว่า ร้อยละ 63.00

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : ผลการสำรวจความสุขและความผูกพันของบุคลากร

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : เลขานุการสำนัก และสำนักงานสำนัก (หน่วยบริหารงานบุคคล)



Reliable เชื่อถือได้

Efficient มีประสิทธิภาพ

Customer focused ใส่ใจผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ

On time ตรงเวลา

Responsive ตอบสนองทันการณ์

Disciplined เคร่งครัดในวินัย

Systematic เป็นระบบ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โทรศัพท์ 0 5394 8901 โทรสาร 0 5394 8948

www.reg.cmu.ac.th