



แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2565

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



คำนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยได้ทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ ที่ 12 ตามแนวทาง Sustainable Development Goals : SDGs รอบครึ่งปีของแผนระยะยาว โดยเป็นการปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ สภามหาวิทยาลัยได้ให้ความเห็นชอบการขยายกรอบระยะเวลา แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ไปอีก 1 ปี ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้ถูกขยาย กรอบระยะเวลาไปอีก 1 ปี เพื่อให้มีความสอดคล้องกับระยะเวลาของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ที่ 1 (พ.ศ. 2561-2565) นั้น

สำนักทะเบียนและประมวลผลในฐานะเป็นส่วนงานที่สนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ได้นำแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นข้อมูลนำเข้าในการทบทวนแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย และจากการสัมมนาผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล เมื่อวันที่ 22-23 ธันวาคม 2563 และโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารประจำสำนักในคราวประชุมครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2564 จึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2565 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ขึ้น ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักแล้ว ในคราวที่ประชุมครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564

สำนักทะเบียนและประมวลผล หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560-2565 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ จะนำไปสู่การพัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับแนวคิดและทิศทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เป็นเป้าหมายเดียวกัน

สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กุมภาพันธ์ 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บริบท สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	1
แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (ปี พ.ศ. 2560- 2564) ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	4
ความเชื่อมโยงแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (ปี พ.ศ. 2560- 2564) ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กับแผนที่กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2560- 2565 (ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564).....	10
แผนกลยุทธ์ (THE REG STRATEGIC MAP).....	10
แผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560- 2565 (ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564).....	11
คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์.....	14
ภาคผนวก	
สรุปสาระสำคัญในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560- 2565 (ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564).....	35
ระบบงาน (Work System) สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	37

บริบทสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำในการบริการระบบงานทะเบียนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

นิยามวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการงานทะเบียนการศึกษา ทั้งระบบ โดยมีแนวปฏิบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างจนเกิดเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ โดยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

เป้าหมายวิสัยทัศน์

1. ความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประสิทธิผล)
2. การมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ได้รับการยอมรับ (ประสิทธิภาพ)
3. การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการ (ประสิทธิภาพ)

ตัวชี้วัดการบรรลุวิสัยทัศน์ ได้รับการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และได้รับคะแนนมากกว่า 350 คะแนน

พันธกิจ

1. จัดการและให้บริการระบบรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี
2. จัดการและให้บริการระบบทะเบียนการศึกษา ประกอบด้วย งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การบริหารหลักสูตร การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา และการตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงบูรณาการ

วัตถุประสงค์/เป้าประสงค์พันธกิจ

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

สมรรถนะหลัก ความเชี่ยวชาญในการจัดการระบบรับสมัครและคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา
การจัดการระบบงานทะเบียนการศึกษา และการบริการทะเบียนนักศึกษา

ค่านิยม

ค่านิยมของสำนักทะเบียนและประมวลผล “ ✓ RECORDS ” มีความหมายดังนี้

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

วัฒนธรรมองค์กร

บริการด้วยไมตรี เทคโนโลยีก้าวไกล สร้างสรรค์ความประทับใจ มุ่งมั่นในคุณภาพ

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลา 12 (ปีพ.ศ. 2560-2564) ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ.2563

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลา 12 (ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ยังคงกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุก ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ 7 ด้าน เช่นเดียวกับแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลา 12 ต้นแผน แต่มีการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ และมีการนำตัวชี้วัด SDGs ของ THE UIR มาใช้เป็นตัวชี้วัด ของแต่ละยุทธศาสตร์แสดงดังภาพ

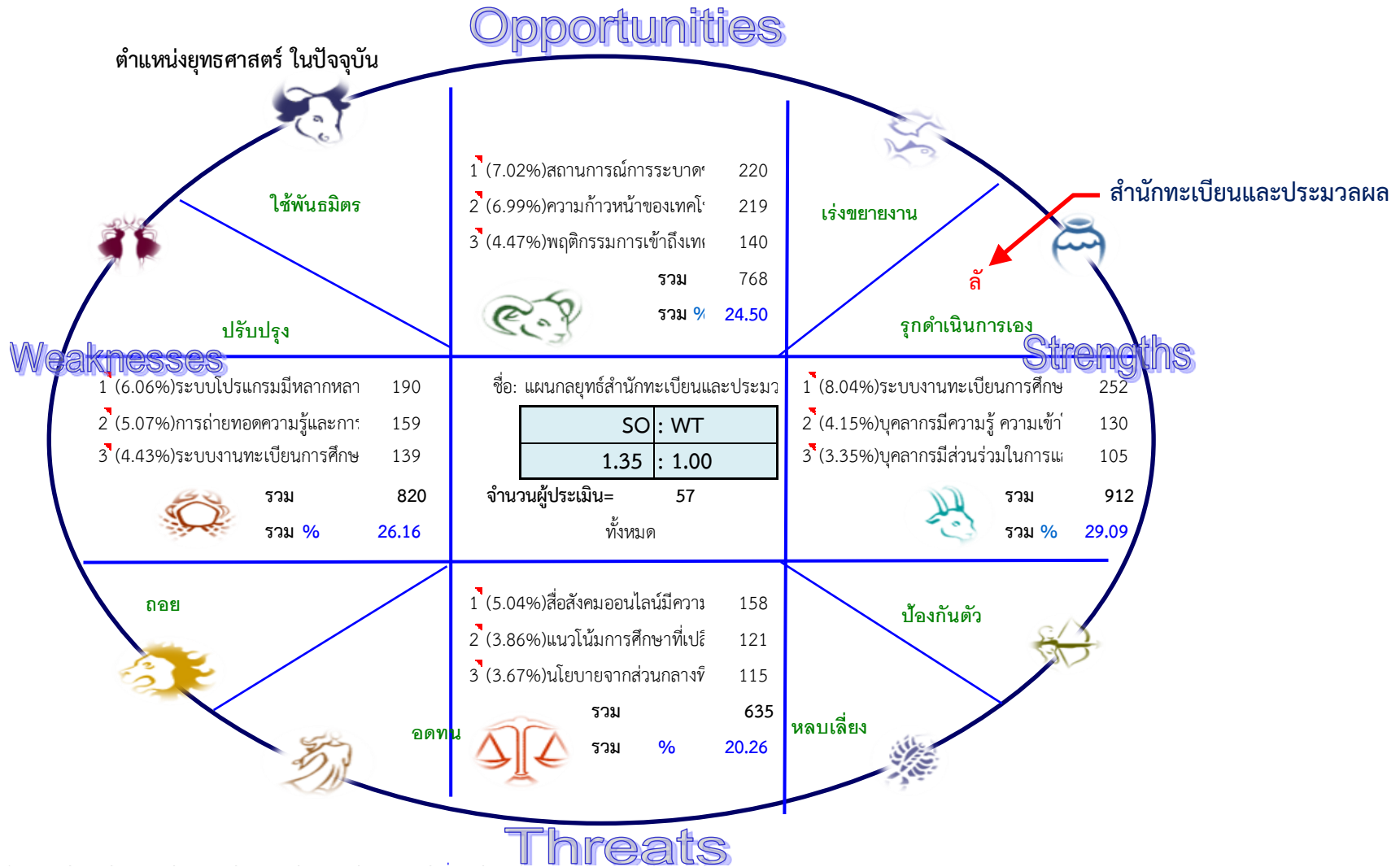


สำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนดกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยการนำจุดแข็งและโอกาสที่ดีมาเสริมกัน เพื่อประโยชน์ในเชิงรุก เรียกว่า SO Strategy หรือ Growth Strategy และมุ่งเน้นการพัฒนาภายในส่วนงานเพื่อหาโอกาส และทดแทนจุดอ่อน เรียกว่า WO Strategy หรือ Stability Strategy ผ่านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรด้วย SWOT Analysis ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>S1 บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S2 บุคลากรมีความสามารถปรับวิธีคิด เรียนรู้วิธีปฏิบัติและศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและสร้างนวัตกรรมให้ตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง</p> <p>S3 บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้และทักษะตามสมรรถนะ</p> <p>S4 ระบบงานทะเบียนการศึกษาที่พัฒนาขึ้นเอง ทำให้มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันการณ์</p> <p>S5 ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารมีหลากหลาย ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึง</p> <p>S6 บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร</p> <p>S7 งบประมาณมีเพียงพอสำหรับใช้สนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>S8 เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน</p>	<p>W1 การสื่อสารภายในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>W2 การถ่ายทอดความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์ในงานต่างๆ ยังไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างครอบคลุมทุกภารกิจ ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้</p> <p>W3 ทรัพยากรด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการออนไลน์ ไม่สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดความล่าช้า</p> <p>W4 ระบบโปรแกรมมีหลากหลาย และไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ในแต่ละงาน</p> <p>W5 ระบบงานทะเบียนการศึกษายังไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมด</p> <p>W6 บุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศมีความขาดแคลน</p>

โอกาส (Opportunity)	ภัยคุกคาม (Threat)
<p>O1 มหาวิทยาลัยมีนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ที่ชัดเจนเป็นโอกาสให้ส่วนงานได้พัฒนาระบบงาน การให้บริการ และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>O2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล (Digital Era) ทำให้มีเครื่องมือใหม่ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนา งาน การสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน</p> <p>O3 สถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 กระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการปรับรูปแบบการทำงานในเชิงรุกอย่างเร่งด่วน ทำให้เกิดการปรับกระบวนการเข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น</p> <p>O4 การใช้ประโยชน์จาก Social Media ในการติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงองค์ความรู้ที่สำคัญ</p> <p>O5 มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกส่วนงานใช้งานระบบ CMU e-Document ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบการทำงานและประหยัดทรัพยากร</p> <p>O6 พฤติกรรม การเข้าถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปตามยุคตามสมัย ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงรูปแบบการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว</p>	<p>T1 ความหลากหลายของรูปแบบการจัดการศึกษาและลักษณะหลักสูตร การปรับเปลี่ยนรูปแบบและความหลากหลายของช่องทางการรับเข้าศึกษา</p> <p>T2 ค่าตอบแทนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>T3 สื่อสังคมออนไลน์มีความรวดเร็วและเป็นสาธารณะ อาจมีการส่งต่อข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรได้</p> <p>T4 สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ ในเวลาเร่งด่วน</p> <p>T5 นโยบายจากส่วนกลางที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่มีความยืดหยุ่น ทำให้ขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการและต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายอยู่เสมอ</p> <p>T6 แนวโน้มการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความนิยมในการเรียนมหาวิทยาลัยลดลง และการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อาจส่งผลให้จำนวนนักศึกษาใหม่ลดลง</p>

จากการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ และนำไปคำนวณตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยใช้เครื่องมือ SFAS (Strategic Factor Analysis Summary) ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SMART (Strategic Management Analysis Reporting Tool) พบว่าอยู่ในตำแหน่งที่ควรเน้นการใช้จุดแข็งขององค์กร ประกอบกับโอกาสจากภายนอก ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ



สำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนดยุทธศาสตร์เป็น 4 ประเด็น และกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาจุดแข็ง ลดจุดอ่อน โดยใช้ประโยชน์จากโอกาส และป้องกันภัยคุกคาม ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 (ST1) สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ST2) เสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 (ST3) ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ST4) บริหารจัดการองค์กรที่ดี

กลยุทธ์ท้าทาย (Challenge)

ระบบและกระบวนการ
Ch1 พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน มีมาตรฐาน มั่นคง และปลอดภัย
Ch2 พัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการใช้งาน
Ch3 สนับสนุนการใช้เครื่องมือคุณภาพ เครื่องมือบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานประจำ
Ch4 สนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรม
Ch5 ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบบริหารจัดการและกระบวนการทำงาน
Ch6 ส่งเสริมให้ทบทวนและพัฒนากระบวนการเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และพัฒนาให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน
บุคลากร
Ch7 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร จัดสรรทุนศึกษาต่อ สนับสนุนการเข้ารับการฝึกอบรม
Ch8 สนับสนุนให้มีการจัดการความรู้และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
Ch9 ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในงานประจำ งานวิจัย งานโครงการ งานเฉพาะกิจ
Ch10 ส่งเสริมและให้รางวัลผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการที่มีผลงานดีเด่น เป็นที่ยอมรับ

การบริหารจัดการ

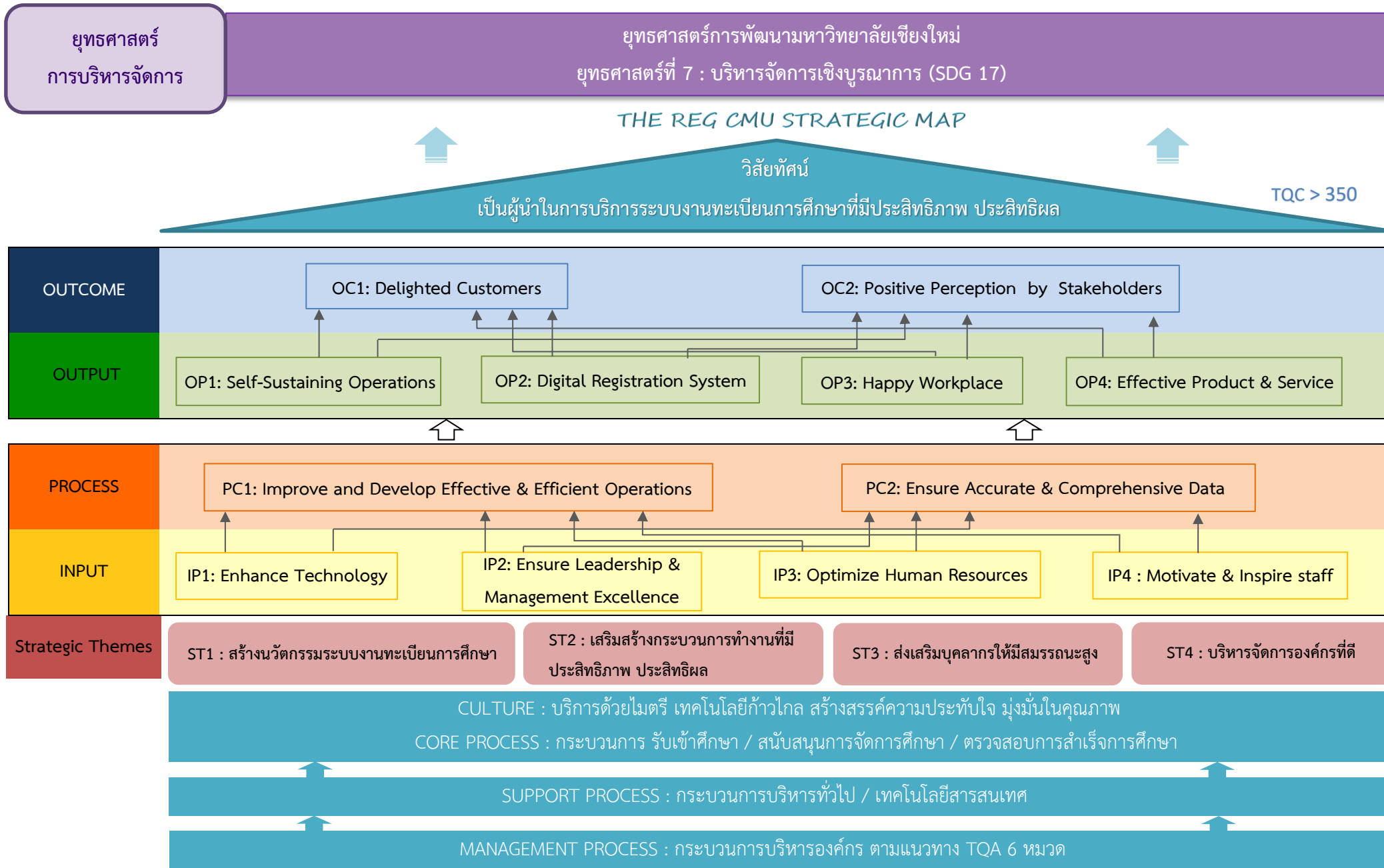
Ch11 ปรับโครงสร้างองค์กร ปรับการมอบหมายงาน และปริมาณงานในความรับผิดชอบ เพื่อจัดส่วนงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานและอัตรากำลัง

Ch12 บริหารการใช้งบประมาณให้มีประสิทธิภาพ จำแนกงบประมาณตามกิจกรรม ลดต้นทุน เพิ่มผลิตภาพ

Ch13 ปรับปรุงอาคารเรียนรวม สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ ซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

Ch14 ปรับปรุงสถานที่ทำงาน ให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

ความเชื่อมโยงแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
กับแผนที่กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2560-2565 (ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)



แผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560-2565 (ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปี พ.ศ. 2564)

Strategic Objectives (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)	Measurement (ดัชนีชี้วัด)	Efficiency (ประสิทธิภาพ)	Effective (ประสิทธิผล)	ค่านิยม ✓ RECORDS	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย		ค่า น้ำหนัก	Initiatives (วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น)	แผนด้าน บุคลากร
					2560	2561	2562	2563	2564	2565			
KPI ระดับองค์กร													
OUTCOME											20		
OC1 : Delighted Customers	▪ ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง (KPI1)	✓		Customer focused	5	5	3	2.78	5	5	15		
OC2 : Positive Perception by stakeholders	▪ จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ (KPI2)		✓	Disciplined	0	0	0	0	0	0	5		
OUTPUT											30		
OP1 : Self-Sustaining Operations	▪ ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร (KPI3)		✓	Efficient	5	4	4	4	5	5	4		
	▪ จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ (KPI4) [นับสะสม]		✓	Efficient		9	13	27	31	35	4		
OP2 : Digital Registration System	▪ จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ (KPI5) [นับสะสม]		✓	Efficient Systematic	1	2	3	8	9	10	6		
OP3 : Happy Workplace	▪ ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร (KPI6)	✓		Efficient	63.1	N/A	65.40	61.80	71	71	4		
OP4 : Effective Product & Service	▪ ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา (KPI7)	✓		Reliable Efficient Customer focused On time Responsive	5	4	2	3	5	5	12		
KPI ระดับฝ่าย													
PROCESS											30		
PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations	▪ ร้อยละของผู้รับบริการได้รับการบริการเกินความคาดหวัง (KPI1.1)	✓		Customer focused	52.94	48.49	0	38.18	30	30	4	ST1-I3 จัดทำระบบการประมวลผลอัตโนมัติ และให้บริการออนไลน์ ครอบคลุมงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ	- พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	▪ ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้ (KPI7.1)		✓	Customer focused	99.81	99.57	99.95	99.78	99.50	99.50	4		

Strategic Objectives (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)	Measurement (ดัชนีชี้วัด)	Efficiency (ประสิทธิภาพ)	Effective (ประสิทธิผล)	ค่านิยม ✓ RECORDS	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย		ค่า น้ำหนัก	Initiatives (วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น)	แผนด้าน บุคลากร
					2560	2561	2562	2563	2564	2565			
	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนกระบวนการในระบบงาน (Work System) ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น (KPI7.2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (KPI7.3) ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา (KPI7.4) 		✓	Efficient	10	11	13	10	6	6	4	ST2-I1 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็น	- พัฒนทักษะ ด้านภาษา ต่างประเทศ
		✓		Customer focused	89.74	83.66	48.40	83.16	80	80	4	แนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และต่อ ยอดระบบบริการให้	
			✓	On time	100	87.88	84.85	82.36	100	100	5	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ST2-I2 สร้างระบบและกระบวนการเพื่อรองรับความหลากหลายของรูปแบบ การศึกษาตลอดชีวิต	
PC2 : Ensure Accurate & Comprehensive Data	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน (KPI2.1) จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา (KPI7.5) ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน (KPI7.6) 		✓	Responsive		0	0	0	0	0	2	ST1-I2 จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์	
			✓	Reliable	140	229	128	55	0	0	5	ข้อมูลระหว่างส่วนงาน	
			✓	Responsive	100	100	100	100	100	100	2	ภายใต้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกระดับระบบวิเคราะห์และจัดการข้อมูล	
INPUT											20		
IP1 : Enhance Technology	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ (KPI5.1) [นับสะสม] 		✓	Systematic	1	2	3	8	9	10	4	ST1-I1 จัดให้มีฮาร์ดแวร์และพัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อระบบสารสนเทศงานทะเบียนการศึกษาให้ข้อมูลมีความครบถ้วน	- พัฒนทักษะ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ - พัฒนทักษะ ด้านภาษา ต่างประเทศ
												มั่นคง ปลอดภัย สร้างระบบสำรองข้อมูลและระบบการทำงานสำรองกรณีภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ ST1-I4 สร้างสรรค่นวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม	

Strategic Objectives (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)	Measurement (ดัชนีชี้วัด)	Efficiency (ประสิทธิภาพ)	Effective (ประสิทธิผล)	ค่านิยม ✓ RECORDS	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย		ค่า น้ำหนัก	Initiatives (วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น)	แผนด้าน บุคลากร
					2560	2561	2562	2563	2564	2565			
IP2 : Ensure Leadership & Management Excellence	■ จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร (KPI3.1)	✓		Efficient		12	12	12	10	10	3	ST4-I1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กรตามแนวทาง EdPEx	- พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - พัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ
	■ จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (KPI3.2)	✓		Efficient					6	6	2	ST4-I2 หลอมรวมโครงสร้างส่วนงานภายในเพื่อบูรณาการการบริหาร	
	■ จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม (KPI4.1) [นับสะสม]	✓		Efficient	2	2	4	6	8	10	2	ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม	
	■ ร้อยละของผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน (KPI6.1)		✓	Efficient	100	100	100	100	100	100	1		
IP3 : Optimize Human Resources	■ จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม (KPI4.2) [นับสะสม]	✓		Efficient	1	9	11	23	25	27	2	ST3-I1 ยกระดับความรู้และทักษะแก่บุคลากรเพื่อการจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ	
	■ ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน (KPI6.2)		✓	Efficient	100	100	100	100	100	100	2	ST3-I2 ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
	■ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (KPI6.3)		✓	Efficient					10	10	2		
IP4 : Motivate & Inspire staff	■ ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร (KPI6.4)	✓		Efficient	84.99	61.81	62.23	68.57	80	80	2	ST3-I3 เสริมสร้างสามัคคี ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม	

คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

สำนักทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2565

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

KPI1 : ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง

มุมมอง : OUTCOME [OC1 : Delighted Customers]

ค่าน้ำหนัก : 15

คำอธิบาย : การบริการเกินความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราได้ให้บริการหรือดูแลในสิ่งที่มีมากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง วัดผลจากร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการบริการเกินความคาดหวัง (KPI1.1)

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

- KPI1.1 : ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการบริการเกินความคาดหวัง

มุมมอง : PROCESS [PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations]

ค่าน้ำหนัก : 4

คำอธิบาย : เป็นการวัดผลจากความพึงพอใจต่อการบริการรายบุคคล โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความคาดหวังต่อการบริการ และระดับการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ ในการให้บริการดังนี้

1. การบริการขอเอกสารผ่านตู้บริการอัตโนมัติ (RCS) (ค่าน้ำหนัก 15)
2. การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ (ค่าน้ำหนัก 15)
3. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี (ค่าน้ำหนัก 15)

ในการให้บริการดังนี้ (ต่อ)

4. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา (ค่าน้ำหนัก 15)
5. การบริการข้อมูลเพื่อรับสมัครนักเรียน/บุคคล เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าน้ำหนัก 10)
6. การบริการระบบงานทะเบียนการศึกษา สำหรับอาจารย์ (ค่าน้ำหนัก 15)
7. การบริการโปรแกรมส่งเกรดออนไลน์ (ค่าน้ำหนัก 15)

โดยคะแนนความพึงพอใจในการบริการเกินความคาดหวังจากการให้บริการในแต่ละด้าน จะต้องมีค่าคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ทั้งนี้ หากการบริการใดที่ไม่ได้ดำเนินการวัดผล ให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 0

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง = ผลรวมของ (ผลการประเมินแต่ละกิจกรรม x ค่าน้ำหนัก / 100)

เป้าหมาย : ร้อยละ 30

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการประเมิน มากกว่า หรือเท่ากับ 30 เท่ากับ 5 คะแนน หากน้อยกว่านี้ คำนวณโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : รายงานการประเมินผลจากแบบสอบถามการวัดระดับการบริการเกินความคาดหวัง ดังนี้

1. การบริการขอเอกสารผ่านตู้บริการอัตโนมัติ (RCS)
2. การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์
3. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี
4. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา
5. การบริการข้อมูลเพื่อรับสมัครนักเรียน/บุคคล เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์
6. การบริการระบบงานทะเบียนการศึกษา สำหรับอาจารย์
7. การบริการโปรแกรมส่งเกรดออนไลน์

- ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :**
- ข้อ 1. เลขานุการสำนัก
 - ข้อ 2. ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา
 - ข้อ 3. และ 5. ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร
 - ข้อ 4. ฝ่ายทะเบียนการศึกษาระดับอุดมศึกษา
 - ข้อ 6.-7. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา

KPI2 : จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ

มุมมอง : OUTCOME [OC2 : Positive Perception by Stakeholders]

ค่าน้ำหนัก : 5

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

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

- KPI2.1 : จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน

มุมมอง : PROCESS [PC2 : Ensure Accurate & Comprehensive Data]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : ข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งข้อพิพาทที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจตามกฎหมาย ออกคำสั่งหรือการกระทำอื่นใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือมีการกระทำละเมิดหรือต้องรับผิดชอบอื่นใดอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย รวมทั้งคดีเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองด้วย

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย : ไม่พบข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงาน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
พบข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	0
ไม่พบข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	2

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ทุกฝ่าย

KPI3 : ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร

มุมมอง : OUTPUT [OP1 : Self Sustaining Operations]

ค่าน้ำหนัก : 4

คำอธิบาย : กระบวนการบริหารจัดการองค์กรที่จะทำให้งาน / กิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร โดยระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร จะวัดผลจาก 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

- KPI3.1 : จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

มุมมอง : INPUT [IP2 : Ensure Leadership & Management Excellence]

ค่าน้ำหนัก : 3

คำอธิบาย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ใช้แนวทางของเกณฑ์ TQA / EdPEx มาเป็นกรอบแนวคิด / เครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพในองค์กร ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนงาน เพื่อปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการทุกเรื่องในองค์กร ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ไปสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน

การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น หนึ่งในโลกที่สำคัญ คือ บุคลากรทุกคนต้องร่วมขับเคลื่อนองค์กรร่วมกัน และร่วมผลักดันองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงมุ่งเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร ส่งเสริมให้เกิดมุมมองเชิงระบบเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา งาน โดยการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ โดยใช้

กระบวนการกลุ่มในการทำงานให้ทุกคนได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้น จะต้องเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรได้จริง

เป้าหมาย : 10 ข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- KPI3.2 : จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

มุมมอง : INPUT [IP2 : Ensure Leadership & Management Excellence]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และข้อจำกัดด้านอัตรากำลังของบุคลากร การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ที่กว้างขวางหลากหลาย ระบบหมุนเวียนงานเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้อย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การปฏิบัติระหว่างกัน ทำให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นและมีทักษะที่ดีขึ้น มีการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ลดผลกระทบจากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและบุคลากรเกษียณอายุงานได้

จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หมายถึง แต่ละฝ่าย/งาน บริหารจัดการให้บุคลากรในสังกัด สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอื่น นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบหลักได้

เป้าหมาย : 6 งาน (ฝ่ายละ 1 งาน)

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : KPI3.1 ข้อมูลแสดงจำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

KPI3.2 ข้อมูลแสดงจำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : KPI3.1 งานบริหารทั่วไป สำนักงานสำนัก

KPI3.2 ทุกฝ่าย

KPI4 : จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ

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 จึงเป็นกระบวนการในการนำความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลขององค์กร รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสารสื่อต่างๆ มาจัดการให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำความรู้ดังกล่าวที่มี ไปใช้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้างต้น KPI4 จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ วัดผลจาก KPI ระดับฝ่าย (KPI4.1 - KPI4.2) โดยต้องมีองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย 4 องค์ความรู้ [นับสะสม]

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

- KPI4.1 จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

มุมมอง : INPUT [IP2 : Ensure Leadership & Management Excellence]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : องค์ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ด้านการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (TQA) ถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม หมายถึง ผู้นำระดับสูง (ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน) สามารถนำเอาความรู้ที่เกิดขึ้น หรือ ทักษะที่ถูกพัฒนาขึ้น จากการฝึกอบรม ไปแปรเปลี่ยนให้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถถูกแปลง และจัดเก็บไว้ในรูปแบบของเอกสารได้ (Explicit Knowledge) และผู้นำระดับสูงสามารถ

นำเอาความรู้ที่ถูกจัดเก็บไปทำการถ่ายทอดและพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม วิธีการจัดการ และความรู้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

เป้าหมาย : มีองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้ [นับสะสม]

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- **KPI4.2 : จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม**

มุมมอง : INPUT [IP3 : Optimize Human Resources]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม หมายถึง บุคลากรสามารถนำเอาความรู้ที่เกิดขึ้น หรือ ทักษะที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการฝึกอบรม ไปแปรเปลี่ยนให้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถถูกแปลง และจัดเก็บไว้ในรูปแบบของเอกสารได้ (Explicit Knowledge) และบุคลากรสามารถนำเอาความรู้ที่ถูกจัดเก็บไปถ่ายทอดและพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม วิธีการจัดการ และความรู้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

เป้าหมาย : มีองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้ [นับสะสม]

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : สรุปรายชื่อองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : งานบริหารทั่วไป สำนักงานสำนัก

KPI5 : จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

มุมมอง : OUTPUT [OP2 : Digital Registration System]

ค่าน้ำหนัก : 6

คำอธิบาย : นวัตกรรม หมายถึง การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการใหม่ ซึ่งอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ การกระทำ การประดิษฐ์คิดค้น ความคิดริเริ่ม หรือวัตถุใหม่ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ด้วยตัวบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ให้การยอมรับในสังคม นวัตกรรมอาจหมายถึงสิ่งใหม่ ดังต่อไปนี้

- สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อน
- สิ่งที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่
- สิ่งใหม่ที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม

วัดผลจากจำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ (KPI5.1) โดยต้องมีนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพิ่มขึ้น 1 นวัตกรรม

ต่อปีงบประมาณ [นับสะสม]

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

● KPI5.1 จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

มุมมอง : INPUT [IP1 : Enhance Technology]

ค่าน้ำหนัก : 4

คำอธิบาย : เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ Information Technology คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ๆ ในการจัดเก็บข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ การส่งผ่าน การสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ การรับสารสนเทศ รวมถึงการสร้างสังคมและอุตสาหกรรมด้านสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างเป็นระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมากมาย เพื่อเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพมากขึ้น

กิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ หมายถึง กิจกรรม(งาน)ที่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้

เป้าหมาย : มีกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพิ่มขึ้น 1 กิจกรรม ต่อปีงบประมาณ [นับสะสม]

เป้าหมาย				
พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564
1 กิจกรรม	2 กิจกรรม	3 กิจกรรม	4 กิจกรรม	5 กิจกรรม

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ [เป้าหมาย 1 นวัตกรรม]

ผลการดำเนินงาน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
0 กิจกรรม	0
1 กิจกรรม	3

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : สรุปรายชื่อกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : ทุกฝ่าย

KPI6 : ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร

มุมมอง : OUTPUT [OP3 : Happy Workplace]

ค่าน้ำหนัก : 4

ปัจจัย	น้ำหนัก
1. ความสุข	2
2. ความผูกพัน	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 (การทำงานดี) สำรวจความผูกพัน ใน 3 มิติ ได้แก่ SAY (การพูด) คือ การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี, STAY (การอยู่กับองค์กร) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปแม้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานอื่นจะให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า และ STRIVE (การมุ่งมั่นตั้งใจ) คือ ความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้มีส่วนสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร นอกจากนี้พนักงานยังมีความต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตหรือบริการต่อลูกค้าให้ดีขึ้น และกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานช่วยกันสร้างผลงานที่ดีขึ้นให้กับองค์กรอีกด้วย

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

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

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

- KPI6.1 : ร้อยละของผู้ในระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน

มุมมอง : INPUT [IP2 : Ensure Leadership & Management Excellence]

ค่าน้ำหนัก : 1

คำอธิบาย : ผู้ในระดับสูง หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ร้อยละของผู้ในระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน วัดผลการดำเนินงานจากการที่ผู้ในระดับสูงได้เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ด้านการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (TQA) ทั้งที่หน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือจัดโดยหน่วยงานอื่น

สูตรการคำนวณ : จำนวนผู้ในระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน x 100 / จำนวนผู้ในระดับสูงทั้งหมด

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- KPI6.2 : ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน

มุมมอง : INPUT [IP3 : Optimize Human Resources]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : วัดผลการดำเนินงานจากการที่บุคลากรได้เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ทั้งที่หน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานอื่น

สูตรการคำนวณ : จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน x 100 / จำนวนบุคลากรทั้งหมด

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

● KPI6.3 : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มุมมอง : INPUT [IP3 : Optimize Human Resources]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : วัดผลการดำเนินงานจากการที่บุคลากรได้เข้าร่วมศึกษาในหลักสูตรของวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ "CMU School of Lifelong Education : CMU-LE" ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนดไว้

สูตรการคำนวณ : จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต x 100 / จำนวนบุคลากรทั้งหมด

เป้าหมาย : ร้อยละ 10

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

● KPI6.4 : ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร

มุมมอง : INPUT [IP4 : Motivate & Inspire staff]

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลที่มีต่อการทำงานใน 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ)
- 2) ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร (เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน)
- 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) ด้านสวัสดิการ/ค่าตอบแทน
- 5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในสำนัก
- 6) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
- 7) ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 8) ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สูตรการคำนวณ : จำนวนบุคลากรที่มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป x 100 / จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด

เป้าหมาย : ร้อยละ 80

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการประเมิน มากกว่า หรือเท่ากับ 80 เท่ากับ 5 คะแนน หากน้อยกว่านี้ คำนวณโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : KPI6 ผลการสำรวจความสุขประจำปี (ผลจากแบบสำรวจ Happinometer ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

KPI6.1 หลักฐานแสดงผลการได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของผู้ในระดับสูง

KPI6.2 หลักฐานแสดงผลการได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากร

KPI6.3 หลักฐานแสดงผลการได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร

KPI6.4 หลักฐานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : งานบริหารทั่วไป สำนักงานสำนัก

KPI7 : ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา

มุมมอง : OUTPUT [OP4 : Effective Product & Service]

ค่าน้ำหนัก : 12

คำอธิบาย : สำนักทะเบียนและประมวลผล ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการและให้บริการระบบรับเข้าศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย งานทะเบียนประวัติ นักศึกษา 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

- KPI7.1 : ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้

มุมมอง : PROCESS [PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations]

ค่าน้ำหนัก : 4

คำอธิบาย : Uptime ช่วงเวลาการให้บริการ หมายถึงระยะเวลาที่ระบบให้บริการได้ มีความหมายตรงข้ามกับ Downtime ซึ่งแปลว่าช่วงเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ ดู Downtime เปรียบเทียบ

สูตรการคำนวณ : ใช้การกำหนด Service Level Agreement (ที่ 99%) ตามขบวนการใน DCOS (Data Centre Operations Standard) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน ANSI/TIA-942

เป้าหมาย				
พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564
ร้อยละ 99	ร้อยละ 99	ร้อยละ 99	ร้อยละ 99.5	ร้อยละ 99.5
หมายความว่า Downtime ได้เพียง 1% คือ 87.6 ชั่วโมง (1 ปี มี 365 วัน x 24 ชั่วโมง = 8,760 ชั่วโมง)	หมายความว่า Downtime ได้เพียง 1% คือ 87.6 ชั่วโมง (1 ปี มี 365 วัน x 24 ชั่วโมง = 8,760 ชั่วโมง)	หมายความว่า Downtime ได้เพียง 1% คือ 87.6 ชั่วโมง (1 ปี มี 365 วัน x 24 ชั่วโมง = 8,760 ชั่วโมง)	หมายความว่า Downtime ได้เพียง 0.5% คือ 43.8 ชั่วโมง (1 ปี มี 365 วัน x 24 ชั่วโมง = 8,760 ชั่วโมง)	หมายความว่า Downtime ได้เพียง 0.5% คือ 43.8 ชั่วโมง (1 ปี มี 365 วัน x 24 ชั่วโมง = 8,760 ชั่วโมง)

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- KPI7.2 : จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น

มุมมอง : PROCESS [PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations]

ค่าน้ำหนัก : 4

คำอธิบาย : จำนวนกระบวนการในระบบงาน (Work System) ทั้ง Core Process, Management Process (TQA) และ Support Process ที่ได้มีการวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการจาก As is Process เป็น To be Process เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เป้าหมาย : อย่างน้อยจำนวน 6 กระบวนการ

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

● KPI7.3 : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มุมมอง : PROCESS [PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations]

ค่าน้ำหนัก : 4

คำอธิบาย : วัดจากคะแนนประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการในทุกๆด้านของสำนักทะเบียนและประมวลผลในรอบปีงบประมาณ ดังนี้

1. การบริการเคาน์เตอร์บริการทะเบียนนักศึกษา (RCS) (ค่าน้ำหนัก 8)
2. การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ (ค่าน้ำหนัก 8)
3. การบริการข้อมูลเพื่อรับสมัครนักเรียน/บุคคล เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าน้ำหนัก 8)
4. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี (ค่าน้ำหนัก 8)
5. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา (ค่าน้ำหนัก 8)
6. การบริการโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียน สำหรับอาจารย์ (ค่าน้ำหนัก 8)
7. การบริการโปรแกรมส่งเกรดออนไลน์ (ค่าน้ำหนัก 8)
8. การรับรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ค่าน้ำหนัก 10)
9. การรับรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (ค่าน้ำหนัก 10)
10. การรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนรับพระราชทานปริญญาบัตร (ค่าน้ำหนัก 8)
11. การบริการอาคารเรียนรวมหลังที่ 3 และหลังที่ 5 (ค่าน้ำหนัก 8)
12. การบริการข้อมูลสารสนเทศระบบการจัดทำตารางสอน สำหรับภาควิชา (ค่าน้ำหนัก 8)

โดยคะแนนความพึงพอใจจากการให้บริการในแต่ละด้าน จะต้องมีค่าคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ทั้งนี้ หากการบริการใดที่ไม่ได้ดำเนินการวัดผล ให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 0

สูตรการคำนวณ : ผลรวมของ (ผลการประเมินแต่ละบริการ x ค่าน้ำหนัก / 100)

เป้าหมาย : ร้อยละ 80

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการประเมิน มากกว่า หรือเท่ากับ 80 เท่ากับ 5 คะแนน หากน้อยกว่านี้ คำนวณโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

● **KPI7.4 : ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา**

มุมมอง : PROCESS [PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations]

ค่าน้ำหนัก : 5

คำอธิบาย : พิจารณาจากแผนการดำเนินงานประจำของทุกฝ่าย ที่ได้มีการกำหนดค่าเป้าหมายเป็นระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยนับเฉพาะแผนการดำเนินงานที่สามารถดำเนินงานสำเร็จภายในระยะเวลาตามเป้าหมายเท่านั้น

สูตรการคำนวณ : จำนวนแผนการดำเนินงานประจำที่สามารถดำเนินงานสำเร็จในระยะเวลาตามเป้าหมาย x 100 / จำนวนแผนการดำเนินงานประจำที่กำหนดเป้าหมายเป็นระยะเวลาในการดำเนินงาน

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

● **KPI7.5 : จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา**

มุมมอง : PC2 : Ensure Accurate & Comprehensive Data

ค่าน้ำหนัก : 5

คำอธิบาย : จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา พิจารณาว่าผลจากการพบความผิดพลาด/ปัญหา อันเกิดจากการบริการงานทะเบียนการศึกษาของส่วนงาน ที่เกิดขึ้นในรอบปีงบประมาณ

เป้าหมาย : ไม่มีรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา

ผลการดำเนินงาน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
มีรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	0
ไม่มีรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	5

● **KPI7.6 : ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน**

มุมมอง : PC2 : Ensure Accurate & Comprehensive Data

ค่าน้ำหนัก : 2

คำอธิบาย : ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน พิจารณาจากประเด็นหลัก ดังนี้

- **ปัญหา** หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน สิ่งขัดขวางต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ หรืออาจหมายถึง คำถาม ข้อสงสัย สิ่งที่ไม่เข้าใจ ได้ยาก ตลอดจนสิ่งต่างๆที่ไม่รู้ไม่เข้าใจ เป็นต้น
- **ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และขอกล่าหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล
- **การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งตักเตือน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อบังคับ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล (Email) ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อบังคับ

สูตรการคำนวณ : จำนวน ปัญหา/ข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองได้ \times 100 / จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า \times ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : KPI7.1 : หลักฐานแสดงข้อมูลระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้

KPI7.2 : สรุปรายชื่อจำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น

KPI7.3 : หลักฐานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละหัวข้อ

KPI7.4 : หลักฐานแสดงผลของการบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา

KPI7.5 : หลักฐานแสดงข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา

KPI7.6 : หลักฐานแสดงข้อมูลการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน

- ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :**
- KPI7.1 : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา
 - KPI7.2 : ทุกฝ่าย
 - KPI7.3 : ทุกฝ่าย
 - KPI7.4 : ทุกฝ่าย
 - KPI7.5 : ทุกฝ่าย
 - KPI7.6 : ทุกฝ่าย



ภาคผนวก

สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2565

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายการที่เห็นควรพิจารณาปรับเปลี่ยน แก้ไข หรือตัดออก	ข้อคิดเห็น/เหตุผล การเสนอขอปรับเปลี่ยน
1. บริบท	เพิ่มตัวชี้วัดการบรรลุวิสัยทัศน์ : ได้รับการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และได้รับคะแนนมากกว่า 350 คะแนน
2. ยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ปรับตามแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 12 (ปีพ.ศ. 2560-2564) ปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร (SWOT Analysis)	ปรับตามสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT จากกิจกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ในการสัมมนาบุคลากร สำนักทะเบียนฯ ประจำปี 2563 (31 ก.ค.-2 ส.ค. 2563) และจากทุกฝ่าย/งานที่ได้ร่วมกันวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทบทวนแผนงาน ในการสัมมนาผู้บริหาร สำนักทะเบียนฯ ประจำปี 2563 (22-23 ธ.ค. 2563)
4. แผนที่กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล	ปรับตามยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพิ่มเป้าหมายการบรรลุวิสัยทัศน์ (TQC > 350)
5. แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล	เพิ่มแผนด้านบุคลากร
6. ตัวชี้วัด (KPI)	
<ul style="list-style-type: none">● ตัวชี้วัด 1 ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง	
<ul style="list-style-type: none">- ตัวชี้วัด 1.1 ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง	<ol style="list-style-type: none">1. ตัดการวัดผลความพึงพอใจในการให้บริการออก จำนวน 2 บริการ คือ 1) การบริการข้อมูลเพื่อรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์ และ 2) การบริการข้อมูลเพื่อรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา ผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการวัดผล โดยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดจะได้ปรับแบบประเมินการรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ให้ครอบคลุมด้านการให้บริการข้อมูลดังกล่าว2. ปรับค่าเป้าหมาย จากเดิม ร้อยละ 15 เป็น ร้อยละ 30

● **ตัวชี้วัด 3 ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร**

- ตัวชี้วัด 3.1 อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)
 - ตัวชี้วัด 3.2 ร้อยละของรายรับที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
 - ตัวชี้วัด 3.3 จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร
 - เพิ่มตัวชี้วัด : จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
ค่าเป้าหมาย : 6 งาน (ฝ่ายละ 1 งาน)
- } ตัดออก เนื่องจากตัวชี้วัดไม่ได้สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร แต่ในทางปฏิบัติมีการวิเคราะห์อัตราส่วนสภาพคล่องและรายรับเป็นประจำทุกไตรมาส
- } เพิ่มเติมคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด โดยให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามแนวทาง TQA
- } วัดผลด้าน Job Rotation เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร

● **ตัวชี้วัด 4 จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ**

- ตัวชี้วัด 4.1 จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
- } เพิ่มเติมคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด เพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย (ร้อยละของผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพการบริหารโดยใช้ TQA / EdPEX เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ)

● **ตัวชี้วัด 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร**

- ตัวชี้วัด 6.1 ร้อยละของผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน
 - เพิ่มตัวชี้วัด : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 10
- } เพิ่มเติมคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด เพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย (ร้อยละของผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพการบริหารโดยใช้ TQA / EdPEX เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ)
- } เพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย (ร้อยละสะสมของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต)

● **ตัวชี้วัด 7 ระดับความสำเร็จในการบริหารงานทะเบียนการศึกษา**

- ตัวชี้วัด 7.2 จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น
- } เพิ่มเติมคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการในระบบงาน (Work System)

ระบบงาน (Work System) สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
Core Process	
<p>CP 1 กระบวนการรับเข้าศึกษา</p> <p>CP 1.1 กระบวนการรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี</p> <p> CP 1.1.1 กระบวนการรับเข้าศึกษา TCAS และ IPAS</p> <p> CP 1.1.2 กระบวนการรับนักศึกษาโอนย้ายสถาบันและเพื่อปริญญาที่สอง</p> <p> CP 1.1.3 กระบวนการรับนักศึกษาสมทบ</p> <p>CP 1.2 กระบวนการรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา</p>	<p>ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร</p> <p>ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร และ ฝ่ายทะเบียนการศึกษาบัณฑิตศึกษา</p>
<p>CP 2 กระบวนการสนับสนุนการจัดการศึกษา</p> <p>CP 2.1 กระบวนการบริหารข้อมูลหลักสูตรและกระบวนวิชา</p> <p>CP 2.2 กระบวนการจัดตารางสอนและตารางสอบ</p> <p> CP 2.2.1 กระบวนการจัดตารางสอน</p> <p> CP 2.2.2 กระบวนการจัดตารางสอบ</p> <p> CP 2.2.3 กระบวนการจัดตารางเรียนสำเร็จรูป</p> <p>CP 2.3 กระบวนการโอนหน่วยกิตและเทียบโอนหน่วยกิต</p> <p>CP 2.4 กระบวนการจัดทำปฏิทินการศึกษา</p>	<p>ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร</p>
<p>CP 2.5 กระบวนการงานทะเบียนนักศึกษา</p> <p> CP 2.5.1 กระบวนการจัดการฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ</p> <p> CP 2.5.2 กระบวนการลาพักการศึกษา</p> <p> CP 2.5.3 กระบวนการฟื้นฟูสถานภาพ</p> <p> CP 2.5.3.1 กระบวนการฟื้นฟูสถานภาพ ตามความประสงค์/การร้องขอ</p> <p> CP 2.5.3.2 กระบวนการฟื้นฟูสถานภาพ ตามเกณฑ์/เงื่อนไขของข้อบังคับฯ</p>	<p>ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี และ ฝ่ายทะเบียนการศึกษาบัณฑิตศึกษา</p>
<p>CP 2.6 กระบวนการลงทะเบียน</p> <p> CP 2.6.1 กระบวนการรับลงทะเบียนรายปี</p> <p> CP 2.6.2 กระบวนการรับลงทะเบียนรายภาคการศึกษา</p> <p>CP 2.7 กระบวนการประมวลผลการศึกษา</p>	<p>ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี</p> <p>ฝ่ายทะเบียนการศึกษาบัณฑิตศึกษา</p> <p>ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผล การศึกษา</p>
<p>CP 3 กระบวนการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา</p> <p>CP 3.1 กระบวนการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา</p> <p> CP 3.1.1 กระบวนการคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา</p> <p> CP 3.1.2 กระบวนการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา</p> <p>CP 3.2 กระบวนการจัดทำเอกสารสำคัญทางการศึกษา</p> <p> CP 3.2.1 กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองคุณวุฒิ</p> <p> CP 3.2.2 กระบวนการจัดทำระเบียบถาวร (Transcript)</p> <p> CP 3.2.3 กระบวนการจัดทำปริญญาบัตร / ประกาศนียบัตร</p> <p> CP 3.2.4 กระบวนการจัดทำรางวัลเรียนดี</p> <p> CP 3.2.5 กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองทางการศึกษา</p> <p> CP 3.2.6 กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองรายละเอียดกระบวนวิชา</p> <p>CP 3.3 กระบวนการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษาและประวัติการศึกษา</p> <p>CP 3.4 กระบวนการจัดการทะเบียนปริญญาบัตร</p>	<p>ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา</p> <p>ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร</p>

กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
Management Process	
MP 1 กระบวนการด้านการนำองค์กร MP 2 กระบวนการด้านกลยุทธ์ MP 3 กระบวนการด้านลูกค้า MP 4 กระบวนการด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ MP 5 กระบวนการด้านบุคลากร MP 6 กระบวนการด้านระบบปฏิบัติการ	คณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ
Support Process	
SP 1 กระบวนการบริหารทั่วไป SP 1.1 กระบวนการธุรการและบริการวิชาการ SP 1.2 กระบวนการบริหารงานบุคคล SP 1.3 กระบวนการนโยบาย แผน และประกันคุณภาพ SP 1.4 กระบวนการอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค SP 1.5 กระบวนการการเงิน การคลัง SP 1.6 กระบวนการพัสดุ และยานพาหนะ	หน่วยธุรการและบริการวิชาการ หน่วยบริหารงานบุคคล หน่วยนโยบาย แผน และประกันคุณภาพ หน่วยอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค หน่วยการเงิน การคลัง หน่วยพัสดุ และยานพาหนะ
SP 2 กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ SP 2.1 กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ SP 2.1.1 กระบวนการพัฒนาระบบงานทะเบียน SP 2.1.1.1 กระบวนการพัฒนาระบบฐานข้อมูล SP 2.1.1.2 กระบวนการพัฒนาโปรแกรมสำนักงาน SP 2.1.1.3 กระบวนการพัฒนาโปรแกรมบริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SP 2.1.2 กระบวนการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา