



แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



คำนำ

แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2560 - 2564 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จัดทำขึ้นเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2560 - 2564 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สืบเนื่องจากสำนักทะเบียนและประมวลผลได้รายงานการประเมินผลตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ต่อที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนัก ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2562 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2562 ซึ่งที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดชื่อตัวชี้วัด และสูตรการคำนวณบางตัวชี้วัด กอปรกับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กรตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-EdPEX) ได้ดำเนินการตรวจประเมินฯ สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2561 และได้รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report) ซึ่งคณะกรรมการบริหารประจำสำนัก ในคราวประชุมสมมนาผู้บริหาร เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เมื่อวันที่ 13 - 14 ธันวาคม 2562 ได้ร่วมกันทบทวนการกำหนดชื่อตัวชี้วัด และสูตรการคำนวณของแผนกลยุทธ์ตามข้อเสนอแนะ และ Feedback Report ดังกล่าว ซึ่งหน่วยงานนโยบาย แผน และประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการแก้ไข สรุป นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2563 และได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการอำนวยการประจำสำนักแล้ว ในคราวที่ประชุมครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 - 2564 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ จะนำไปสู่การพัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลได้ตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับแนวคิดและทิศทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เป็นเป้าหมายเดียวกัน

สำนักทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บริบทสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	1
ยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565).....	4
ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565) กับแผนที่กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2560 - 2564 (ปรับปรุงครั้งที่ 3).....	9
แผนกลยุทธ์ (THE REG STRATEGIC MAP).....	9
แผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560 - 2564 (ปรับปรุงครั้งที่ 3).....	10
คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์.....	13
ภาคผนวก	
ระบบงาน (Work System) สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.....	34

บริบทสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำในการบริการระบบงานทะเบียนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

นิยามวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ โดยมีแนวปฏิบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างจนเกิดเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ โดยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

เป้าหมายวิสัยทัศน์

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

พันธกิจ

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

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

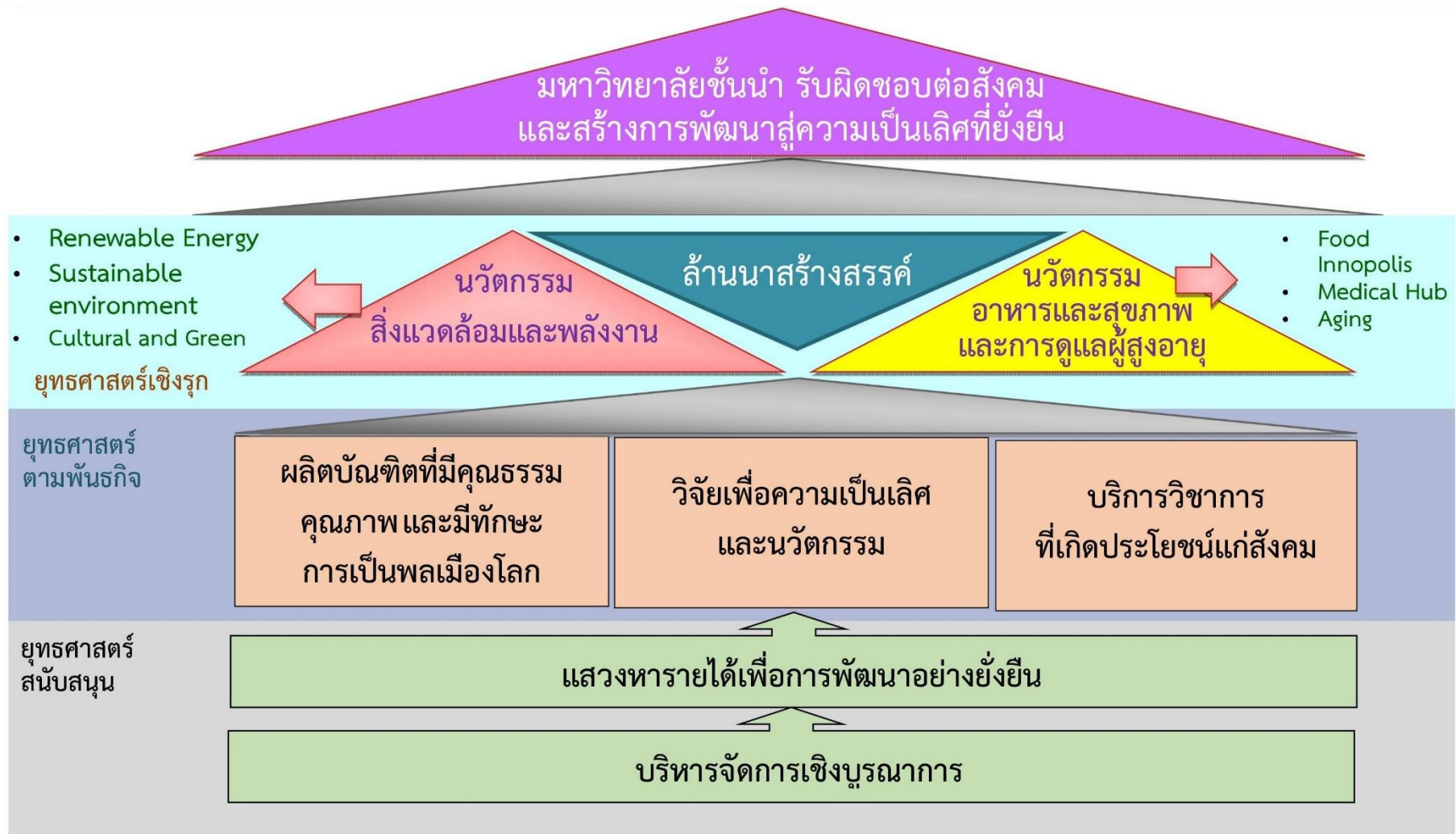
ค่านิยมของสำนักทะเบียนและประมวลผล “ ✓ RECORDS ” มีความหมายดังนี้

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

วัฒนธรรมองค์กร

บริการด้วยไมตรี เทคโนโลยีก้าวไกล สร้างสรรค์ความประทับใจ มุ่งมั่นในคุณภาพ

ยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565)

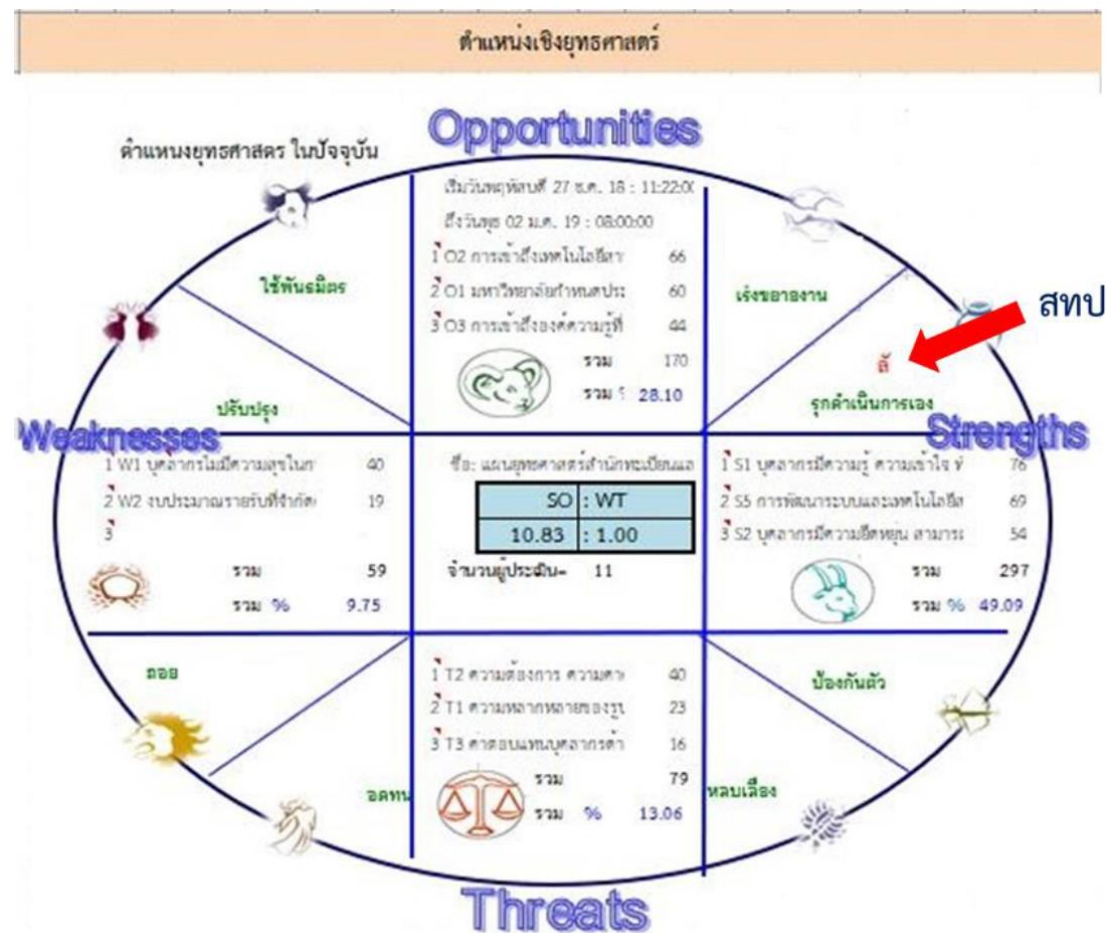


สำนักทะเบียนและประมวลผลได้กำหนดกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงความสามารถเปรียบเชิงกลยุทธ์ และระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยการนำจุดแข็งและโอกาสที่ตีมาเสริมกัน เพื่อประโยชน์ในเชิงรุก เรียกว่า SO Strategy หรือ Growth Strategy และมุ่งเน้นการพัฒนาภายในส่วนงานเพื่อหาโอกาส และทดแทนจุดอ่อน เรียกว่า WO Strategy หรือ Stability Strategy ผ่านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรด้วย SWOT Analysis ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ S2 บุคลากรมีความยืดหยุ่น สามารถปรับวิธีคิด และเรียนรู้วิธีปฏิบัติ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้ตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง S3 บุคลากรมีความสามัคคีและมีจิตบริการ มีการจัดการและการทำงานร่วมกันเป็นทีม ในรูปแบบของคณะทำงาน คณะกรรมการ ที่หลากหลาย S4 ผลงานวิจัยสามารถพัฒนาระบบและกระบวนการได้จริง และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานและการบริการด้านทะเบียนการศึกษา S5 การพัฒนาระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ระบบมีความพร้อมรองรับพันธกิจ และมีความคล่องตัวในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน S6 กระบวนการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	W1 บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและตลอดเวลาของบริบทภายนอก และข้อจำกัดของสำนักในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร W2 งบประมาณรายรับที่จำกัดความคล่องตัวในการบริหาร การจัดสรรงบประมาณ สิ่งก่อสร้าง/ครุภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการชะลอการพัฒนาในเชิงยุทธศาสตร์และพันธกิจ
โอกาส (Opportunity)	ภัยคุกคาม (Threat)
O1 มหาวิทยาลัยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ นโยบาย และกลยุทธ์ เป็นแนวทางให้สำนักสามารถพัฒนาระบบงานและการให้บริการ เช่น การเป็น Digital University ให้มีการบูรณาการและการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนงาน การสนับสนุนหลักสูตรที่บูรณาการความรู้การสร้าง CMU-SMILE การสัญญาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น O2 การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	T1 ความหลากหลายของรูปแบบการจัดการศึกษาและลักษณะหลักสูตร การปรับเปลี่ยนรูปแบบและความหลากหลายของช่องทางการรับเข้าศึกษา T2 ความต้องการ ความคาดหวัง พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนการศึกษาของลูกค้า คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา T3 ค่าตอบแทนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

03 การเข้าถึงองค์ความรู้ที่จำเป็น เกี่ยวกับระบบคุณภาพ การบริหารจัดการ และ
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาทักษะและสมรรถนะ
บุคลากรด้านการจัดการและการให้บริการ

จากการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ และนำไปคำนวณตำแหน่งเชิง
ยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล พบว่าอยู่ในตำแหน่งที่ควรเน้นการใช้จุดแข็งขององค์กรประกอบกับโอกาสจากภายนอกในการขับเคลื่อนองค์กรให้
ประสบความสำเร็จ



สำนักทะเบียนและประมวลผลจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์แบ่งเป็น 4 ประเด็น และกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาจุดแข็ง ลดจุดอ่อน โดยใช้ประโยชน์จากโอกาส และป้องกันภัยคุกคาม ดังนี้

ยุทธศาสตร์สำนักทะเบียนและประมวลผล ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565)

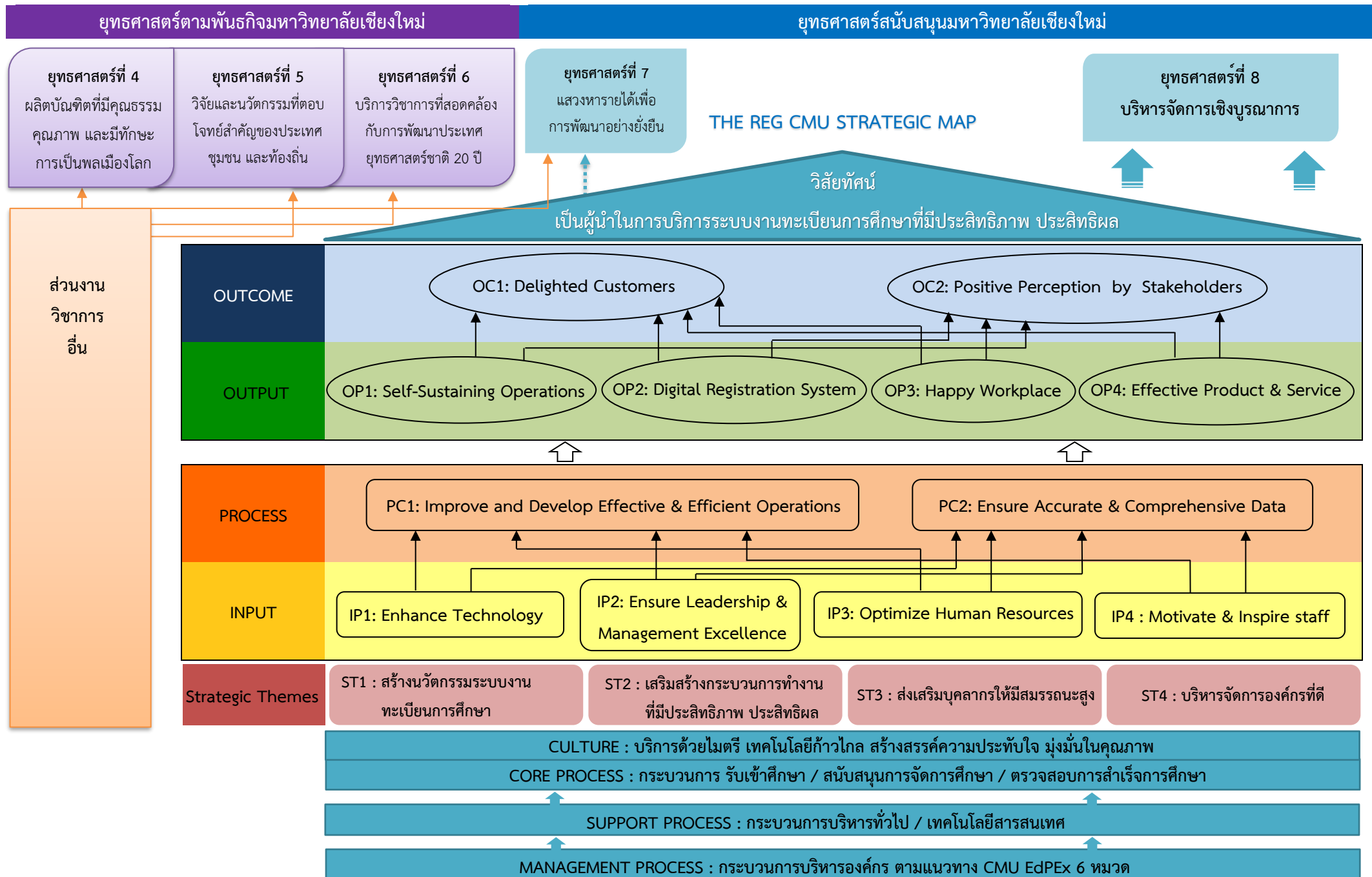
- ยุทธศาสตร์ที่ 1 (ST1) สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ST2) เสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 (ST3) ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ST4) บริหารจัดการองค์กรที่ดี

กลยุทธ์ท้าทาย (Challenge)

ระบบและกระบวนการ
Ch1 พัฒนาระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน มีมาตรฐาน มั่นคง และปลอดภัย
Ch2 พัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการใช้งาน
Ch3 สนับสนุนการใช้เครื่องมือคุณภาพ เครื่องมือบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานประจำ
Ch4 สนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรม
Ch5 ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบบริหารจัดการและกระบวนการทำงาน
Ch6 ส่งเสริมให้บทวนและพัฒนากระบวนการเป็นแนวปฏิบัติที่ดี 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 เพิ่มผลผลิตภาพ
Ch13 ปรับปรุงอาคารเรียนรวม สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ ซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
Ch14 ปรับปรุงสถานที่ทำงาน ให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 - 2565)
กับแผนที่กลยุทธ์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2560 - 2564 (ปรับปรุงครั้งที่ 3 ปี พ.ศ. 2563)



แผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนและประมวลผล พ.ศ. 2560-2564 (ปรับปรุงครั้งที่ 3 ปี พ.ศ. 2563)

Strategic Objectives (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)	Measurement (ดัชนีชี้วัด)	Efficiency (ประสิทธิภาพ)	Effective (ประสิทธิผล)	Core Value (ค่านิยม) ✓ RECORDS	ผลการดำเนินงาน			Target (เป้าหมาย)		ค่าน้ำหนัก	Initiatives (วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น)	
					2560	2561	2562	2563	2564			
KPI ระดับองค์กร												
OUTCOME										20		
➤ OC1 : Delighted Customers	▪ ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง (KPI1)	✓		Customer focused	5	5	3	5	5	15		
➤ OC2 : Positive Perception by stakeholders	▪ จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ (KPI2)		✓	Disciplined	0	0	0	0	0	5		
OUTPUT										30		
➤ OP1 : Self-Sustaining Operations	▪ ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร (KPI3)		✓	Efficient	5	4	4	5	5	4		
	▪ จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ (KPI4)		✓	Efficient		9	13	17	21	4		
➤ OP2 : Digital Registration System	▪ จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ (KPI5)		✓	Efficient Systematic	1	2	3	4	5	6		
➤ OP3 : Happy Workplace	▪ ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมของบุคลากร (KPI6)	✓		Efficient	63.1	N/A	65.40	68	71	4		
➤ OP4 : Effective Product & Service	▪ ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา (KPI7)	✓		Reliable Efficient Customer focused On time Responsive	5	4	2	5	5	12		
KPI ระดับฝ่าย												
PROCESS										30		
➤ PC1 : Improve and Develop Effective & Efficient Operations	▪ ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง (KPI1.1)	✓		Customer focused	52.94	48.49	0	15	15	4	ST1-I3 จัดทำระบบการประมวลผลอัตโนมัติ และให้บริการออนไลน์ ครอบคลุมงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ	
	▪ ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้ (KPI7.1)		✓	Customer focused	99.81	99.57	99.95	99.5	99.5	4		

Strategic Objectives (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)	Measurement (ดัชนีชี้วัด)	Efficiency (ประสิทธิภาพ)	Effective (ประสิทธิผล)	Core Value (ค่านิยม) ✓ RECORDS	ผลการดำเนินงาน			Target (เป้าหมาย)		ค่าน้ำหนัก	Initiatives (วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น)
					2560	2561	2562	2563	2564		
	- จำนวนกระบวนการในระบบงาน (Work System) ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น (KPI7.2) - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (KPI7.3) - ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา (KPI7.4)		✓	Efficient	10	11	13	6	6	4	ST2-I1 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และต่อยอดระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
		✓		Customer focused	89.74	83.66	48.40	80	80	4	ST2-I2 สร้างระบบและกระบวนการเพื่อรองรับความหลากหลายของรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต
			✓	On time	100	87.88	84.85	100	100	5	
➤ PC2 : Ensure Accurate & Comprehensive Data	จำนวนข้อร้องเรียนที่เป็นคดีความอันเกิดจากการปฏิบัติงาน (KPI2.1)		✓	Responsive		0	0	0	0	2	ST1-I2 จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ข้อมูลระหว่างส่วนงาน
	จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา (KPI7.5)		✓	Reliable	140	229	128	0	0	5	ภายใต้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกระดับระบบวิเคราะห์และจัดการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเชิงลึก
	ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน (KPI7.6)		✓	Responsive	100	100	100	100	100	2	
INPUT										20	
➤ IP1 : Enhance Technology	จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ (KPI5.1)		✓	Systematic	1	2	3	4	5	4	ST1-I1 จัดให้มีฮาร์ดแวร์และพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อระบบสารสนเทศงานทะเบียนการศึกษา ให้ข้อมูลมีความครบถ้วน มั่นคง ปลอดภัย สร้างระบบสำรองข้อมูลและระบบการทำงานสำรอง กรณีภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ ST1-I4 สร้างสรรค์นวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม
➤ IP2 : Ensure Leadership & Management Excellence	อัตราส่วนสภาพคล่อง (KPI3.1)		✓	Efficient	>1.00	>1.00	>1.00	>1.00	>1.00	1	ST4-I1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กรตามแนวทาง EdPEx
	ร้อยละของรายรับที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (KPI3.2)		✓	Efficient		12.61	16.38	5	5	1	

Strategic Objectives (วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์)	Measurement (ดัชนีชี้วัด)	Efficiency (ประสิทธิภาพ)	Effective (ประสิทธิผล)	Core Value (ค่านิยม) ✓ RECORDS	ผลการดำเนินงาน			Target (เป้าหมาย)		ค่าน้ำหนัก	Initiatives (วิธีการ/แผนงานเริ่มต้น)
					2560	2561	2562	2563	2564		
	- จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร (KPI3.3) - จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม (KPI4.1) - ร้อยละของผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน (KPI6.1)	✓		Efficient		12	12	10	10	3	ST4-I2 หลอมรวมโครงสร้างส่วนงานภายในเพื่อบูรณาการการบริหาร
		✓		Efficient	2	2	4	6	8	2	ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
			✓	Efficient	100	100	100	100	100	1	งานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม
➤ IP3 : Optimize Human Resources	จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม (KPI4.2)	✓		Efficient	1	9	11	13	15	2	ST3-I1 ยกระดับความรู้และทักษะแก่บุคลากรเพื่อการจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ
	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน (KPI6.2)		✓	Efficient	100	100	100	100	100	2	ST3-I2 ผลักดันให้มีการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
➤ IP4 : Motivate & Inspire staff	ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร (KPI6.3)	✓		Efficient	84.99	61.81	62.23	80	80	4	ST3-I3 เสริมสร้างความสามัคคีขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ งานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม

คำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

สำนักทะเบียนและประมวลผล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



KPI1 : ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง

มุมมอง : OUTCOME [OC1 : Delighted Customers]

ค่าน้ำหนัก : 15

คำอธิบาย : การบริการเกินความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราได้ให้บริการหรือดูแลในสิ่งที่มากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ 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 10)
2. การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ (ค่าน้ำหนัก 10)
3. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี (ค่าน้ำหนัก 10)

ในการให้บริการดังนี้ (ต่อ)

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

โดยคะแนนความพึงพอใจในการบริการเกินความคาดหวังจากการให้บริการในแต่ละด้าน จะต้องมีความคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 15
ทั้งนี้ หากการบริการใดที่ไม่ได้ดำเนินการวัดผล ให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 0

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง [ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 15]

= ผลรวมของ (ผลการประเมินแต่ละกิจกรรม x ค่าน้ำหนัก / 100)

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : ผลการประเมิน มากกว่า หรือเท่ากับ 15 เท่ากับ 5 คะแนน หากน้อยกว่านี้ คำนวณโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : รายงานการประเมินผลจากแบบสอบถามการวัดระดับการบริการเกินความคาดหวัง ดังนี้

1. การบริการขอเอกสารผ่านตู้บริการอัตโนมัติ (RCS)
2. การบริการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์
3. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี
4. การรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา
5. การบริการข้อมูลเพื่อรับสมัครนักเรียน/บุคคล เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์

รายงานการประเมินผลจากแบบสอบถามการวัดระดับการบริการเกินความคาดหวัง (ต่อ)

6. การบริการข้อมูลเพื่อรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ผ่านทางเว็บไซต์
7. การบริการข้อมูลเพื่อรับรายงานตัวนักศึกษาใหม่ ระดับบัณฑิตศึกษา ผ่านทางเว็บไซต์
8. การบริการระบบงานทะเบียนการศึกษา สำหรับอาจารย์
9. การบริการโปรแกรมส่งเกรดออนไลน์

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด :

ข้อ 1. เลขานุการสำนัก

ข้อ 2. ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

ข้อ 3. และ 5.-6. ฝ่ายรับเข้าศึกษาและบริหารหลักสูตร

ข้อ 4. และ 7. ฝ่ายทะเบียนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ข้อ 8.-9. 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 : กระบวนการบริหารจัดการองค์กรที่จะทำงาน/กิจกรรมต่างๆสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร โดยระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร จะวัดผลจาก KPI ระดับฝ่าย จำนวน 3 KPI (KPI3.1 - KPI3.3)

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

- KPI3.1 อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)

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

ค่าน้ำหนัก : 1

คำอธิบาย : อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (Current Ratio) คือ อัตราส่วนระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียน และหนี้สินหมุนเวียน ซึ่งบ่งบอกถึงสภาพคล่องของหน่วยงานในการชำระหนี้ระยะสั้น หากอัตราส่วนนี้มีค่าน้อยกว่า 1 หมายความว่าหน่วยงานมีหนี้สินหมุนเวียนมากกว่าสินทรัพย์หมุนเวียน ทำให้อาจมีปัญหาในการชำระหนี้ระยะสั้นได้ หากอัตราส่วนนี้มากกว่า 1 แสดงว่าหน่วยงานมีสินทรัพย์หมุนเวียนมากพอที่จะชำระหนี้ระยะสั้น แต่หากมีค่าสูงกว่า 1 มากๆ อาจหมายถึงประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ของกิจการไม่ดีพอ

อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick Ratio) คือ อัตราส่วนที่ปรับปรุงมาจากอัตราส่วนทุนหมุนเวียน ซึ่งในการคำนวณจะไม่นำสินค้าคงเหลือมาคิดรวมกับสินทรัพย์หมุนเวียนอื่นๆ เช่น เงินสด ลูกหนี้การค้า และสินทรัพย์ในความต้องการของตลาด เนื่องจากสินค้าคงเหลือสามารถแปลงเป็นเงินสดได้ช้ากว่า และอาจมีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าทางบัญชี ทำให้อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วบอกลักษณะสภาพคล่องของกิจการได้ดีกว่าอัตราส่วนทุนหมุนเวียน

สูตรการคำนวณ : การวิเคราะห์อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio) [เป้าหมาย : อัตราส่วน > 1.00]

- อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current Ratio) = สินทรัพย์หมุนเวียน (CA) /หนี้สินหมุนเวียน (CL)
- อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick Ratio) = (สินทรัพย์หมุนเวียน – สินค้าคงเหลือ) /หนี้สินหมุนเวียน หรือ (Quick Ratio = CA - Inventory)/CL

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : การวิเคราะห์อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)

ผลการดำเนินงาน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
อัตราส่วน น้อยกว่า 1.00	0
อัตราส่วน เท่ากับ หรือ มากกว่า 1.00	1

● KPI3.2 ร้อยละของรายรับที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

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

ค่าน้ำหนัก : 1

คำอธิบาย : หมายถึง รายรับจริงทั้งหมดของส่วนงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่กำหนด โดยกำหนดให้ใช้ปีงบประมาณสุดท้ายของแผนกลยุทธ์เล่มก่อนนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการเปรียบเทียบ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของรายรับที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 [เป้าหมาย : ร้อยละ 5]

$$= \frac{(\text{รายรับจริงของปีงบประมาณปัจจุบัน} - \text{รายรับจริงของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560}) \times 100}{\text{รายรับจริงของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560}}$$

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- KPI3.3 : จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

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

ค่าน้ำหนัก : 3

คำอธิบาย : การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น หนึ่งในกลไกที่สำคัญ คือ บุคลากรจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรร่วมกัน และร่วมผลักดันองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงมุ่งเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนางาน โดยการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ โดยใช้กระบวนการกลุ่มในการทำงานให้ทุกคนได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้น จะต้องเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรได้จริง

สูตรการคำนวณ : จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร [เป้าหมาย : 10 ข้อเสนอแนะ]

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : KPI3.1 รายงานการวิเคราะห์งบการเงินประจำปีงบประมาณ

KPI3.2 ข้อมูลแสดงจำนวนรายรับจริงที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

KPI3.3 ข้อมูลแสดงจำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด : งานบริหารทั่วไป สำนักงานสำนัก

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 : องค์ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม หมายถึง ผู้นำระดับสูง*สามารถนำเอาความรู้ที่เกิดขึ้น หรือ ทักษะที่ถูกพัฒนาขึ้น จากการฝึกอบรม ไปแปรเปลี่ยนให้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถถูกแปลง และจัดเก็บไว้ในรูปแบบของเอกสารได้ (Explicit Knowledge) และผู้นำระดับสูงสามารถนำเอาความรู้ที่ถูกจัดเก็บไปทำการถ่ายทอดและพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม วิธีการจัดการ และ ความรู้ เพื่อทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (*ผู้นำระดับสูง หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน)

สูตรการคำนวณ : มีองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้ [นับสะสม]

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- KPI4.2 : จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

มุมมอง : INPUT [IP3 : Optimize Human Resources]

ค่าน้ำหนัก : 2

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

สูตรการคำนวณ : มีองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย 2 องค์ความรู้ [นับสะสม]

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x 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

สูตรการคำนวณ : 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 (สุขภาพการเงินดี) 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 3 KPI (KPI6.1 - KPI6.3)

● KPI6.1 : ร้อยละของผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน

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

ค่าน้ำหนัก : 1

คำอธิบาย : ผู้นำระดับสูง หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ เลขานุการสำนัก หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ร้อยละของผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน วัดผลการดำเนินงานจากการที่ผู้นำระดับสูงได้เข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ทั้งที่หน่วยงานจัดขึ้นเอง หรือเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา ที่จัดโดยหน่วยงานอื่น

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน [เป้าหมาย : ร้อยละ 100]

$$= \frac{\text{จำนวนผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน}}{\text{จำนวนผู้นำระดับสูงทั้งหมด}} \times 100$$

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 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน [เป้าหมาย : ร้อยละ 100]

$$= \frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

● KPI6.3 : ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร

มุมมอง : INPUT [IP4 : Motivate & Inspire staff]

ค่าน้ำหนัก : 4

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 : ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร [เป้าหมาย : ร้อยละ 80]

= จำนวนบุคลากรที่มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป x 100 / จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการประเมิน มากกว่า หรือเท่ากับ 80 เท่ากับ 5 คะแนน หากน้อยกว่านี้ คำนวณโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ข้อมูลที่ต้องรายงาน : KPI6 ผลการสำรวจความสุขประจำปี (ผลจากแบบสำรวจ Happinometer ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
KPI6.1 หลักฐานแสดงผลการได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของผู้นำระดับสูง
KPI6.2 หลักฐานแสดงผลการได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากร
KPI6.3 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 ซึ่งแปลว่าช่วงเวลา que ระบบไม่สามารถให้บริการได้ 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) ที่ได้มีการวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการจาก As is Process เป็น To be Process เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สูตรการคำนวณ : จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น [เป้าหมาย : 6 กระบวนการ]

= จำนวนกระบวนการที่ได้มีการวิเคราะห์และพัฒนาจาก As is Process เป็น To be Process 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 หากการบริการใดที่ไม่ได้ดำเนินการวัดผลให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 0

สูตรการคำนวณ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ [ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 80]

= ผลรวมของ (ผลการประเมินแต่ละบริการ x ค่าน้ำหนัก / 100)

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 : ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา [เป้าหมาย : ร้อยละ 100]

$$= \frac{\text{จำนวนแผนการดำเนินงานประจำที่สามารถดำเนินงานสำเร็จในระยะเวลาตามเป้าหมาย}}{\text{จำนวนแผนการดำเนินงานประจำที่กำหนดเป้าหมายเป็นระยะเวลาในการดำเนินงาน}} \times 100$$

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

● KPI7.5 : จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา

มุมมอง : PC2 : Ensure Accurate & Comprehensive Data

ค่าน้ำหนัก : 5

คำอธิบาย : จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา พิจารณาวัดผลจากการพบความผิดพลาด/ปัญหา อันเกิดจากการบริการงานทะเบียนการศึกษาของส่วนงาน ที่เกิดขึ้นในรอบปีงบประมาณ

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก : จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา [เป้าหมาย : ไม่มีรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา]

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 สิ่งที่ไม่เข้าใจได้ยาก ตลอดจนสิ่งต่างๆที่ไม่รู้ไม่เข้าใจ เป็นต้น
- **ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล
- **การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งตกเตือน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อบังคับ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล (Email) ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อบังคับ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน [เป้าหมาย : ร้อยละ 100]

$$= \frac{\text{จำนวน ปัญหา/ข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองได้} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$$

เกณฑ์การคิดคะแนนถ่วงน้ำหนัก = ผลการดำเนินงานตามค่าเป้าหมาย หรือ น้อยกว่า x ค่าน้ำหนัก / ค่าเป้าหมาย

- ข้อมูลที่ต้องรายงาน :**
- KPI7.1 : หลักฐานที่แสดงข้อมูลระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้
 - KPI7.2 : สรุปรายชื่อจำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น
 - KPI7.3 : หลักฐานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละหัวข้อ
 - KPI7.4 : หลักฐานแสดงผลของการบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา
 - KPI7.5 : หลักฐานที่แสดงข้อผิดพลาดของข้อมูลระบบงานทะเบียนการศึกษา
 - KPI7.6 : หลักฐานที่แสดงข้อมูลการตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียน

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



สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระบบงาน (Work System) สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

[illegible]

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 แผนและประกันคุณภาพ SP 1.4 กระบวนการอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค SP 1.5 กระบวนการการเงิน การคลัง SP 1.6 กระบวนการพัสดุ และยานพาหนะ	หน่วยธุรการและบริการวิชาการ หน่วยบริหารงานบุคคล หน่วยนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ 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