



รายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ บัณฑิตย์

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

รอบ 1 ปี 6 เดือน

1 กันยายน 2561 - 29 กุมภาพันธ์ 2563

ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รอบ 1 ปี 6 เดือน ของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
ในช่วงการบริหารงานตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563

1. สรุปแนวคิดในการบริหารส่วนงานสู่เป้าหมาย (Concept Paper)

สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นส่วนงานสนับสนุนพันธกิจหลักด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติจัดตั้งเพื่อดำเนินงานด้านการจัดการและให้บริการงานทะเบียนการศึกษา ประกอบด้วย การรับเข้าศึกษา ทะเบียนประวัตินักศึกษา การบริหารหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบ และรับรองการสำเร็จการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์คือ

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

การปฏิบัติงานของสำนักมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองมหาวิทยาลัย ด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยการขับเคลื่อนพันธกิจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้บริหารสำนักอาศัยองค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) **สมรรถนะหลัก** คือ ความเชี่ยวชาญในการจัดการระบบรับสมัครและคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา การจัดการระบบงานทะเบียนการศึกษา และการบริการทะเบียนนักศึกษา 2) **วัฒนธรรมองค์กร** คือ บริการด้วยไมตรี เทคโนโลยีก้าวไกล สร้างสรรค์ความประทับใจ มุ่งมั่นในคุณภาพ และ 3) **ค่านิยม** ✓ **RECORDS** ซึ่งมีความหมายคือ เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ ใส่ใจผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ ตรงเวลา ตอบสนองทันการณ์ เกร่งกรัดในวินัย และ เป็นระบบ บริบทเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารใช้สื่อสารกับบุคลากรให้มุ่งมั่นในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลักดันให้สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก้าวสู่ความเป็นผู้นำที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ โดยมีแนวปฏิบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างจนเกิดเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ โดยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

การบริหารสำนักให้มีการพัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งการจัดการระบบและการให้บริการงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมระบบงานและระบบบริการ ผู้บริหารสำนักได้นำข้อมูลพื้นฐานขององค์กร ประกอบการวิเคราะห์ SWOT พบว่ามีความท้าทายในประเด็นต่างๆ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความท้าทายด้านระบบและกระบวนการ

- การจัดการข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน มีมาตรฐาน มั่นคง และปลอดภัย
- การพัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการใช้งาน
- การใช้เครื่องมือคุณภาพ เครื่องมือบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานประจำ
- การวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรม
- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบบริหารจัดการและกระบวนการทำงาน
- การพัฒนากระบวนการเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และพัฒนาให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2. ความท้าทายด้านบุคลากร

- การพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร
- การจัดการความรู้และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การทำงานเป็นทีมในงานประจำ งานวิจัย งานโครงการ งานเฉพาะกิจ
- การส่งเสริมและให้รางวัลผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการที่มีผลงานโดดเด่น เป็นที่ยอมรับ

3. ความท้าทายด้านการบริหารจัดการ

- การปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อจัดส่วนงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานและอัตรากำลัง
- การใช้งบประมาณให้มีประสิทธิภาพ จำแนกงบประมาณตามกิจกรรม ลดต้นทุน เพิ่มผลิตภาพ
- การปรับปรุงอาคารเรียนรวม โสตทัศนูปกรณ์ ซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนการเรียน
- การปรับปรุงสถานที่ทำงาน ให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมดี เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

จากข้อมูลดังกล่าวจึงกำหนด**ประเด็นยุทธศาสตร์และแผนงานเริ่มต้น** เพื่อการบริหารงานในระยะ 4 ปี พ.ศ. 2562 -2565 ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา

- 1.1 จัดให้มีฮาร์ดแวร์และพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อระบบสารสนเทศงานทะเบียนการศึกษา ให้ข้อมูลมีความครบถ้วน มั่นคง ปลอดภัย สร้างระบบสำรองข้อมูลและระบบการทำงานสำรอง กรณีภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ
- 1.2 จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ข้อมูลระหว่างส่วนงาน ภายใต้ นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกกระตึบระบบวิเคราะห์และจัดการข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศเชิงลึก
- 1.3 จัดทำระบบประมวลผลอัตโนมัติ และให้บริการออนไลน์ ครอบคลุมงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ
- 1.4 สร้างสรรค์นวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- 2.1 ยกกระตึบกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และต่อยอดระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.2 สร้างระบบและกระบวนการเพื่อรองรับความหลากหลายของรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง

- 3.1 ยกกระตึบความรู้และทักษะแก่บุคลากรเพื่อการจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ
- 3.2 ผลักดันให้มีการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 3.3 เสริมสร้างสามัคคี ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารจัดการองค์กรที่ดี

- 4.1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กรตามแนวทาง EdPEX
- 4.2 หลอมรวมโครงสร้างส่วนงานภายในเพื่อบูรณาการการบริหาร
- 4.3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม

2. ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์สำนักทะเบียนและประมวลผล

เป็นผู้นำในการบริการระบบงานทะเบียนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

พันธกิจ

1. จัดการและให้บริการระบบรับเข้าศึกษาและระบบทะเบียนการศึกษา ประกอบด้วย งานทะเบียน ประวัตินักศึกษา การบริหารหลักสูตร การลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา
2. จัดการและให้บริการอาคารเรียนรวม
3. ผลิตผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบงานทะเบียนการศึกษา
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการเชิงบูรณาการ

ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2562

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	หมายเหตุ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา				
ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง	5	3	60	
จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	1	2	100	
จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	1	8	100	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เสริมสร้างกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ				
ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา	5	2	40	
ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้	99.0	99.95	100	
จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น	6	13	100	
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80	48.40	60.5	
ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา	100	84.85	84.85	
จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	0	128	0	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง				
คะแนนความสุภาพรวมของบุคลากร	65	65.40	100	
ร้อยละของผู้นำระดับสูงที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	100	100	100	
ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	100	100	100	
ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร	80	62.23	77.79	

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	หมายเหตุ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : บริหารจัดการองค์กรที่ดี				
จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ	0	0	100	
ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร	5	4	80	
จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร	10	12	100	
ร้อยละของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	100	88.89	88.89	
จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ	4	4	100	
จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางาน	2	2	100	
จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางาน	2	2	100	

3. สรุปผลการดำเนินงานหรือผลงานความก้าวหน้าโดยรวมที่มีความโดดเด่น

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ 2562	กำลังดำเนินการปีงบประมาณ 2563
ยุทธศาสตร์ที่ 1 (ST1) สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา		
<p>ST1-11 จัดให้มีฮาร์ดแวร์และพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อระบบสารสนเทศงานทะเบียนการศึกษา ให้ข้อมูลมีความครบถ้วน มั่นคง ปลอดภัย สร้างระบบสำรองข้อมูลและระบบการทำงานสำรอง กรณีภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบเชื่อมต่อข้อมูลนักศึกษาจากทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง จัดให้มีการสำรองข้อมูลย้อนหลัง 30 วัน และระบบการทำงานย้อนหลัง 14 วัน บน Google Cloud 	<ol style="list-style-type: none"> จัดหาเครื่องแม่ข่ายหลักและอุปกรณ์เครือข่าย ปรับโครงสร้างระบบเครื่องแม่ข่ายให้มีชุดสำรองทั้งในและนอกที่ตั้ง
<p>ST1-12 จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ข้อมูลระหว่างส่วนงาน ภายใต้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกระดับระบบวิเคราะห์และจัดการข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศเชิงลึก</p>	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาให้มี API (Application Programming Interface) เพื่อเป็นช่องทางใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนการศึกษาผ่านการสื่อสารด้วย Software Program พัฒนาระบบสารสนเทศ ภายใต้นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ปรับขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาด้วยรหัสผ่าน CMU IT account และจัดทำประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล พัฒนาระบบ Business Intelligence เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการบริหารงานทะเบียนการศึกษา 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาฐานข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรเพื่อปริญา สำหรับการใช้งานในระบบทะเบียนการศึกษา

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ 2562	กำลังดำเนินการปีงบประมาณ 2563
ST1-I3 จัดทำระบบการประมวลผลอัตโนมัติ และให้บริการออนไลน์ ครอบคลุมงานทะเบียน การศึกษาทั้งระบบ		<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบบริการทะเบียนการศึกษาสำหรับนักศึกษาบนสมาร์ตโฟน 2. พัฒนาระบบออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาอัตโนมัติ 3. พัฒนาระบบแจ้งเตือนและบริการข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนการศึกษา
ST1-I4 สร้างสรรค์นวัตกรรมระบบงานทะเบียน การศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> 1. โปรแกรมถอนกระบวนวิชาผ่านระบบออนไลน์เต็มรูปแบบ 2. โปรแกรมตรวจสอบการพ้นสถานภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3. โปรแกรมตรวจสอบและติดตามเอกสารสำคัญระดับบัณฑิตศึกษา 4. ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (REG AI) พัฒนาจากคำถามที่ถามบ่อย (FAQ) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการลงทะเบียนกระบวนวิชาระดับปริญญาตรี 2. พัฒนาเอกสารสำคัญทางการศึกษารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. พัฒนาระบบการขอเอกสารการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาด้วยตนเองผ่านตู้บริการอัตโนมัติ 4. พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อแก้ไขข้อมูลทะเบียนประวัติ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ST2) เสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล		
ST2-I1 ยกกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และต่อยอดระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อจัดการข้อมูลการรับเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ช่องทาง TCAS และ IPAS 2. ปรับปรุงกระบวนการรายงานตัวนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี 3. พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อตรวจสอบผลการลงทะเบียน และการออก มชท 50 ของนักศึกษาระบบชั้นปี 4. พัฒนาการจัดเก็บประกาศรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับคณะและภาควิชา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงกระบวนการรายงานตัวนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา (การชำระเงิน QR Payment / การ Upload เอกสารประกอบการรายงานตัว) 2. ปรับปรุงกระบวนการรายงานตัวบัณฑิตเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร 3. พัฒนาระบบการชำระเงินค่าธรรมเนียมขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาผ่านตู้บริการอัตโนมัติ ด้วยระบบ QR Payment 4. พัฒนาระบบออกเอกสารรับรองรายละเอียดกระบวนวิชา

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ 2562	กำลังดำเนินการปีงบประมาณ 2563
	<p>5. พัฒนาการจัดเก็บประกาศการคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ประจำภาคการศึกษา และรายชื่อผู้คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับคณะและภาควิชา</p> <p>6. พัฒนาการชำระค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการของมหาวิทยาลัย ระดับบัณฑิตศึกษา ด้วยระบบ QR Payment</p> <p>7. พัฒนาการจัดเก็บทะเบียนประวัตินักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี</p> <p>8. พัฒนาการโอนทะเบียนประวัตินักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและการโอนรหัสค่าธรรมเนียมการศึกษาลงสู่ฐานข้อมูล</p> <p>9. พัฒนาการสืบค้นข้อมูลรหัสค่าธรรมเนียมการศึกษาของนักศึกษาที่เปลี่ยนรหัสใหม่ในระบบบริหารจัดการข้อมูลพื้นฐานออนไลน์</p> <p>10. พัฒนาการดึงข้อมูลชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระ จากโปรแกรมฐานข้อมูลของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อเตรียมข้อมูลในการออกหลักฐาน Transcript ฉบับสมบูรณ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา</p> <p>11. พัฒนาการชำระเงินค่าธรรมเนียมขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา ผ่านช่องทางออนไลน์ ด้วยระบบ QR Payment</p> <p>12. พัฒนาระบบการลงทะเบียนกระบวนวิชาและการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการหลังกำหนด ที่เคาน์เตอร์บริการงานทะเบียนนักศึกษา</p>	<p>5. พัฒนาระบบการจัดทำแผนและประเมินผล (REG Planning System)</p> <p>6. พัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (โครงการต่อเนื่อง 2562-2563)</p>
ST2-I2 สร้างระบบและกระบวนการเพื่อรองรับความหลากหลายของรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต		1. จัดให้มีช่องทางเพื่อการลงทะเบียนกระบวนวิชา และการบริการเอกสาร Non-degree transcript สำหรับผู้เรียน

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ 2562	กำลังดำเนินการปีงบประมาณ 2563
		2. พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนการศึกษาของผู้เรียน
ยุทธศาสตร์ที่ 3 (ST3) ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง		
ST3-I1 ยกระดับความรู้และทักษะแก่บุคลากรเพื่อจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดอบรมให้ความรู้ในการนำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ในการพัฒนา งาน: หัวข้อ 5 ส 2. จัดอบรมให้ความรู้ หัวข้อ การทำงานเป็นทีมและจิตบริการ 3. สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก สมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูง หลักสูตร Communicative English at Work 2. พัฒนาบุคลากรด้วยระบบหมุนเวียนงาน 3. สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก สมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่
ST3-I2 ผลักดันให้มีการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> 1. สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรผู้อำนวยการเรียนรู้ (Facilitator Development) 2. จัดกิจกรรม KM Show & Share และการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเทคนิคการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) 2. พัฒนาระบบจัดเก็บ “ชุมชนความรู้สำนักทะเบียนและประมวลผล”
ST3-I3 เสริมสร้างความสามัคคี ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดโครงการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (รางวัลผู้ปฏิบัติงานดี และ ผู้ให้บริการดี) 2. สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้เพื่อดำเนินงานวิจัยสถาบันของบุคลากร จำนวน 5 เรื่อง 3. จัดอบรมให้ความรู้ เรื่อง สุขภาพจิตในการทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดโครงการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (รางวัลผู้ปฏิบัติงานดี และ ผู้ให้บริการดี) 2. สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้เพื่อดำเนินงานวิจัยสถาบันของบุคลากร จำนวน 6 เรื่อง 3. จัดอบรมให้ความรู้ เรื่อง โรคจากการทำงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ST4) บริหารจัดการองค์กรที่ดี		
ST4-I1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กรตามแนวทาง EdPEX	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดกิจกรรมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการบริหารองค์กรเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา งาน และ 	

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ดำเนินการแล้วเสร็จ ปีงบประมาณ 2562	กำลังดำเนินการปีงบประมาณ 2563
	สามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรได้จริง	
ST4-I2 หลอมรวมโครงสร้างส่วนงานภายในเพื่อบูรณาการการบริหาร	1. ปรับโครงสร้างองค์กร ยุบรวมฝ่ายและงาน ปรับหน้าที่ ความรับผิดชอบและภาระงานของบุคลากรตามโครงสร้างใหม่	
ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม	1. ปรับปรุงอุปกรณ์และสวิตช์สัญญาณภายในห้องเรียน และระบบกายภาพอาคารเรียนรวม 2. ออกแบบปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 1 และขอตั้งงบประมาณในการดำเนินการ	1. ดำเนินการปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 1 2. จัดให้มีเครื่องฟอกอากาศในห้องเรียนและห้องพักอาจารย์ในอาคารเรียนรวม และพื้นที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนัก 3. จัดให้มีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่อาคารเรียนรวม 4. ปรับปรุงฮาร์ดแวร์สำหรับคอมพิวเตอร์ในอาคารเรียนรวม 5. ออกแบบปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 2 และขอตั้งงบประมาณในการดำเนินการ 6. ออกแบบปรับปรุงอาคารเรียนรวมหลังที่ 5

4. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ไว้ในช่วงการเสนอแผนการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน
<p>ปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว แผนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ส่วนงานกำหนดไว้ ก็จะต้องเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันสมัย การวิเคราะห์ SWOT เพียงอย่างเดียวอาจจะไม่ตอบโจทย์ของการบริหารงานในยุคปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารอาจต้องพิจารณาใช้แนวทางการกำหนดเป้าหมายหรือผลกระทบ (Impact) และกำหนดแผนการปฏิบัติงานแล้วดำเนินงานเลย เพื่อให้สามารถบรรลุหรือไปถึงยังสิ่งที่ได้วางไว้</p>	<p>สำนักกำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยติดตามประเมินผล ปีละ 3 ครั้ง เพื่อให้สามารถปรับการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p>
<p>การจัดทำและการออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับยุคปัจจุบัน ควรมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และต้องไม่ละทิ้งสิ่งสำคัญซึ่งก็คือการรักษาความปลอดภัยของทั้งตัวระบบและข้อมูลในระบบ สำหรับสำนักทะเบียนฯ กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ดังนั้นการออกแบบและพัฒนาาระบบต่าง ๆ จึงควรคำนึงถึงความคิด ความต้องการของผู้ใช้งานกลุ่มนี้สำคัญ</p>	<p>ในกระบวนการพัฒนาระบบจัดการและบริการด้านทะเบียนการศึกษาทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ สำนักให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย มาประกอบการออกแบบหรือปรับปรุง และมีระบบประเมินการใช้งานและความพึงพอใจ โดยผู้รับผิดชอบแต่ละงาน จะสรุปและรายงานผลการดำเนินการเป็นประจำทุกปี</p> <p>สำนักจัดให้มีฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้รับผิดชอบ และระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล</p>
<p>จากแผนปฏิบัติงานระยะ 4 ปี ดัชนีชี้วัดซึ่งระบุว่า “ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง” และ “ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง” ถือเป็นสิ่งที่แสดงถึงความพยายามในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก แต่ก็ต้องระวังว่าจะเป็นการสร้างความกดดันให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป</p>	<p>บุคลากรในสำนักถูกหล่อหลอมให้ใส่ใจเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>เพื่อให้การบรรลุเป้าหมายตามดัชนีชี้วัดไม่กดดันเกินไป สำนักให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างนวัตกรรม ออกแบบให้ระบบใช้งานได้สะดวก และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ</p>
<p>สำหรับจุดอ่อน (Weakness) ซึ่งได้ระบุไว้ว่า “บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและตลอดเวลาของบริบทภายนอก และข้อจำกัดของสำนักฯ ในการตอบสนองความต้องการบุคลากร” หากบุคลากรไม่มีความสุขกับการทำงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน</p>	<p>ด้วยลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับความท้าทายตลอดเวลา สำนักได้ดำเนินการหลายด้านเพื่อเพิ่มสมรรถนะและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม เพิ่มความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การสนับสนุนงานวิจัยเพื่อพัฒนา</p>

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน
ผู้อำนวยการควรต้องให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ให้มากยิ่งขึ้น	งาน การให้รางวัลผู้ปฏิบัติงานดีและผู้ให้บริการดี การสัมมนานอกสถานที่ เป็นต้น
สำนักทะเบียนฯ ควรประสานงานกับคณะต่าง ๆ ในการเพิ่มเติมรายละเอียดการแนะนำข้อมูลหลักสูตรของแต่ละคณะ เช่น การเลือกสาขาวิชา การเลือกวิชาเรียน แนวทางการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา เป็นต้น และนำข้อมูลเหล่านั้นมาแสดงในเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ หรือสร้างเป็น application เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาทราบถึงข้อมูลของแต่ละหลักสูตรได้สะดวกยิ่งขึ้น	สำนักมีช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารและประสานงานกับคณะและวิทยาลัย เช่น บันทึกรับข้อความ โทรศัพท์ อีเมล ไลน์กลุ่ม เฟซบุ๊ก รวมถึงการจัดสัมมนา ประจำปี ส่วนงานวิชาการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนการศึกษาด้วยระบบ API ช่องทางเข้าถึงข้อมูลหลักสูตรนั้น สำนักได้เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลในระบบ MIS ของมหาวิทยาลัย
ควรเพิ่มเติมระบบให้คำแนะนำและแจ้งเตือน เช่น การแจ้งเตือนเมื่อหน่วยกิตสะสมไม่ครบตามเกณฑ์ การแจ้งเตือนและติดตามผลเมื่อได้รับอักษรลำดับชั้น I (การวัดผลยังไม่เป็นที่สิ้นสุด) เป็นระยะเวลาสะสมมากกว่า 1 ภาคการศึกษา เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาได้	อยู่ในระหว่างพัฒนาระบบการแจ้งเตือนรายบุคคลเพิ่มเติมจากการแจ้งเตือนที่มีอยู่เดิม ผ่านบันทึกรับข้อความและเว็บไซต์สำนัก
เพื่อเป็นการรองรับกับนโยบายด้านการศึกษาตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักทะเบียนฯ ควรออกแบบระบบที่มีความพร้อมในการรองรับผู้ที่จะมาเข้าศึกษาผ่านช่องทางดังกล่าว และควรมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการจำแนกข้อมูลของผู้เรียนแต่ละประเภท เพื่อจะสามารถให้บริการแก่ผู้เรียนแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทะเบียนและประมวลผลของสำนักทะเบียนฯ นอกจากเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และคณะต่าง ๆ แล้วนั้น หากการออกแบบมีการจัดการข้อมูลที่ดี เป็นระบบ และมีการเผยแพร่ข้อมูลบางส่วนในลักษณะของข้อมูลเปิด (Open Data) ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถนำไปใช้งานด้านอื่น ๆ ได้อีกหลากหลาย เช่น การประกอบการตัดสินใจและการวางแผนด้านนโยบาย การปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการสร้างประโยชน์	สำนักมีการเผยแพร่ข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษา ภายใต้ พรบ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลสถิติที่เป็นข้อมูลเปิด เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนัก แลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อการบริหาร https://www3.reg.cmu.ac.th/mis-reg/ สำหรับข้อมูลที่ระบุตัวตนได้ ผู้ใช้ข้อมูลต้องเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง และต้องใช้รหัสผ่านเพื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบงานทะเบียนการศึกษา

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน
<p>อย่างมากในการพัฒนางานบริหารวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป</p>	
<p>ในการ Transformation ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นกระบวนการออกแบบหรือดำเนินการเองทั้งหมด แต่อาจใช้วิธีการให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนั้น ไปศึกษาเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่นที่ได้มีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในด้านนั้น ๆ แล้ว เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดแนวความคิดและนำมาปรับใช้กับกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยย่นระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยต้องใช้ในการสร้างกระบวนการวิชาใหม่เอง</p>	<p>การศึกษาเรียนรู้ โดยไปยังมหาวิทยาลัยอื่น จะได้ดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป</p> <p>ในแต่ละปี สำนักมีโอกาสดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานด้านทะเบียนการศึกษา กับสถาบันหลายแห่งที่มาดูงานยังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p> <p>นอกจากนั้นแล้ว สำนักสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ</p>

5. ผลการดำเนินงานตามที่อธิการบดีมอบหมาย

งานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตามพันธกิจ แสดงผลในรายงานประจำปี

6. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการบริหารงานของผู้ดำรงตำแหน่งที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในรอบ 1 ปี 6 เดือนที่ผ่านมา

- ไม่มี -

7. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริหารงานที่ผ่านมา

พบปัญหาและอุปสรรคโดยทั่วไป ซึ่งอยู่ในระดับที่บริหารจัดการได้

8. สิ่งที่ส่วนงานต้องการให้มหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงาน

ปัจจุบันได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสมแล้ว



สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

✓ RECORDS

Reliable

เชื่อถือได้

Efficient

มีประสิทธิภาพ

Customer focused

ใส่ใจผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ

On time

ตรงเวลา

Responsive

ตอบสนองทันการณ์

Disciplined

เคร่งครัดในวินัย

Systematic

เป็นระบบ