



REG

Registration Office
Chiang Mai University

รายงานผล การปฏิบัติงาน



ผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียนและประมวลผล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ บัณฑิตย์

รอบ 1 ปี 6 เดือนหลัง (รอบ 3 ปี)

1 มีนาคม 2563 - 31 สิงหาคม 2564



ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารงานที่นำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รอบ 1 ปี 6 เดือนหลัง ของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
ในช่วงการบริหารงานตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2564

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 เคารพในวินัย และ เป็นระบบ องค์ประกอบเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารใช้สื่อสารกับบุคลากรให้มุ่งมั่นในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลักดันให้สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก้าวสู่ความเป็นผู้นำที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการงานทะเบียนการศึกษาทั้งระบบ โดยมีแนวปฏิบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างจนเกิดเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ โดยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

การบริหารสำนักให้มีการพัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งการจัดการระบบและการให้บริการงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมระบบงานและระบบบริการ ผู้บริหารสำนักได้นำข้อมูลพื้นฐานขององค์กร ประกอบการวิเคราะห์ SWOT พบว่ามีความท้าทายในประเด็นต่าง ๆ 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 เพิ่มผลผลิตภาพ
- การปรับปรุงอาคารเรียนรวม โสตทัศนูปกรณ์ ซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนการเรียน
- การปรับปรุงสถานที่ทำงาน ให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมดี เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

Chiang Mai University

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

ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ประจำปีงบประมาณ 2563-2564

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	ปี 2563			ปี 2564			หมายเหตุ
	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างนวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา							
ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง	100	77.78	77.78	100	71.43	71.43	
จำนวนนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	1	3	100	1	3	100	
จำนวนกิจกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้	1	8	100	1	12	100	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เสริมสร้างกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ							
ระดับความสำเร็จในการบริการงานทะเบียนการศึกษา	6	4	66.67	5	3	60	
ร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้	99.50	99.78	100	99.50	99.72	100	
จำนวนกระบวนการในระบบงาน Work System ที่ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น	6	10	100	6	14	100	
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	80	83.16	100	80	82.04	100	
ร้อยละของบริการที่ส่งมอบตรงตามเวลา	100	82.36	82.36	100	94.12	94.12	
จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา	0	55	0	0	2	0	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง							
คะแนนความพึงพอใจรวมของบุคลากร	71	61.80	87.04	71	65.50	92.25	
ร้อยละของผู้นำระดับสูงได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	100	100	100	100	100	100	

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	ปี 2563			ปี 2564			หมายเหตุ
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ	
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	100	98.08	98.08	100	100	100	
ความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาตนเองของบุคลากร	80	68.57	85.71	80	65.57	81.97	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : บริหารจัดการองค์กรที่ดี							
จำนวนปัญหาและข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดเป็นคดีความ	0	0	100	0	0	100	
ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร	5	4	80	5	5	100	
จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร	10	12	100	10	12	100	
จำนวนองค์ความรู้ที่ถูกเก็บอย่างเป็นระบบ	4	14	100	4	23	100	
จำนวนองค์ความรู้ที่ผู้นำระดับสูงได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางาน	2	2	100	2	8	100	
จำนวนองค์ความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการฝึกอบรมถูกนำไปใช้ในการพัฒนางาน	2	12	100	2	15	100	
จำนวนงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	KPI กำหนดเพิ่มเติม ปี 2564			6	6	100	
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต	KPI กำหนดเพิ่มเติม ปี 2564			10	23.33	100	

สรุปผลการดำเนินงานหรือผลงานความก้าวหน้าโดยรวมที่มีความโดดเด่น

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

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ST1-I4 สร้างสรรค์นวัตกรรมระบบงานทะเบียนการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาการขอเอกสารการขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาด้วยตนเองผ่านตู้บริการอัตโนมัติ พัฒนาการขอแก้ไขข้อมูลทะเบียนประวัติออนไลน์ พัฒนาการรายงานตัวคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาออนไลน์ 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาทรานสคริปต์ เกียรติบัตรรางวัลเรียนดี ใบแทนปริญญาบัตร และประกาศนียบัตร CMU e-Grad เป็นรูปแบบดิจิทัล พัฒนาการตรวจสอบคุณสมบัติทางการศึกษาออนไลน์
ยุทธศาสตร์ที่ 2 (ST2) เสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล		
ST2-I1 ยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และต่อยอดระบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ (การชำระเงิน QR Payment / การอัปโหลดเอกสารประกอบการรายงานตัว) พัฒนาระบบการรายงานตัวบัณฑิตเพื่อเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร พัฒนาระบบการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ พัฒนาระบบออกเอกสารรับรองรายละเอียดกระบวนการวิชา พัฒนาระบบโอนหน่วยกิตออนไลน์ พัฒนาระบบจัดพิมพ์ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของคณบดีในเกียรติบัตรรางวัลเรียนดี พัฒนาระบบการรับสมัครงานออนไลน์ พัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (โครงการต่อเนื่อง 2562-2563) 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ (การอัปโหลดรูปถ่ายสำหรับทำบัตรประจำตัวนักศึกษาและยืนยันตัวตน) พัฒนาระบบลงทะเบียน เพิ่ม เปลี่ยนตอนกระบวนการวิชาหลังกำหนดผ่านระบบออนไลน์ พัฒนาระบบการจัดทำแผนและประเมินผล (โครงการต่อเนื่อง 2563-2564) พัฒนาระบบจัดการการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พัฒนาระบบฐานข้อมูลนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พัฒนาการจัดการข้อมูลคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาและจัดทำหนังสือรับรองคุณสมบัติ
ST2-I2 สร้างระบบและกระบวนการเพื่อรองรับความหลากหลายของรูปแบบการศึกษาตลอดชีวิต	<ol style="list-style-type: none"> จัดให้มีช่องทางเพื่อการลงทะเบียนกระบวนการวิชา และการบริการเอกสารทรานสคริปต์สำหรับผู้เรียน 	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนการศึกษาของผู้เรียน

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ยุทธศาสตร์ที่ 3 (ST3) ส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง		
ST3-I1 ยกระดับความรู้และทักษะแก่บุคลากรเพื่อการจัดการและการบริการที่เป็นเลิศ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูง หลักสูตร Communicative English at Work พัฒนาบุคลากรด้วยระบบหมุนเวียนงาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก สมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่ 	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัย พัฒนาบุคลากรด้วยระบบหมุนเวียนงาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก สมรรถนะการจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่
ST3-I2 ผลักดันให้มีการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเทคนิคการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) พัฒนาระบบจัดเก็บ “ชุมชนความรู้สำนักทะเบียนและประมวลผล” 	<ol style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้บุคลากรนำเสนอและร่วมกิจกรรม KM Show & Share จัดการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ
ST3-I3 เสริมสร้างความสามัคคี ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> จัดโครงการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (รางวัลผู้ปฏิบัติงานดี และ ผู้ให้บริการดี) สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้เพื่อดำเนินงานวิจัยของบุคลากร จำนวน 6 เรื่อง จัดอบรมให้ความรู้ เรื่อง โรคจากการทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> จัดโครงการส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (รางวัลผู้ปฏิบัติงานดี รางวัลด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการตอบสนองทันการณ์ ด้านอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ด้านพัฒนางานหรือนวัตกรรม และด้านการให้บริการ) สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้เพื่อดำเนินงานวิจัยของบุคลากร จำนวน 8 เรื่อง
ยุทธศาสตร์ที่ 4 (ST4) บริหารจัดการองค์กรที่ดี		
ST4-I1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารองค์กรตามแนวทาง EdPEX	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการบริหารองค์กรเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา และสามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรได้จริง 	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการแบ่งบุคลากรกลุ่มละ 4 – 5 คน เพื่อนำเสนอแนวคิดแผนปฏิบัติการประจำปี 12 เรื่อง

แผนงานเริ่มต้น (Initiatives) พ.ศ. 2562-2565	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564
ST4-I2 หลอมรวมโครงสร้างส่วนงานภายในเพื่อบูรณาการการบริหาร	-	-
ST4-I3 ปรับปรุงอาคารและสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานทะเบียนการศึกษาและอาคารเรียนรวม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 1 2. จัดให้มีเครื่องฟอกอากาศในห้องเรียนและห้องพักอาจารย์ในอาคารเรียนรวม และพื้นที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนัก 3. จัดให้มีกล่องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่อาคารเรียนรวม 4. ปรับปรุงฮาร์ดแวร์สำหรับคอมพิวเตอร์ในอาคารเรียนรวม 5. ออกแบบปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 2 และขอตั้งงบประมาณในการดำเนินการ 6. ออกแบบปรับปรุงอาคารเรียนรวมหลังที่ 5 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบบริหารงานอาคารเรียนรวม (RB Counter Service) 2. พัฒนาระบบต้นแบบเพื่อควบคุมการเปิด-ปิดไฟส่องสว่างและเครื่องปรับอากาศ อาคารเรียนรวม 3. ปรับปรุงห้องน้ำในห้องพักอาจารย์ อาคารเรียนรวมหลังที่ 5 4. ได้รับอนุมัติรูปแบบรายการก่อสร้าง และคัดเลือกผู้รับจ้างปรับปรุงอาคารสำนักงานระยะที่ 2 5. เปลี่ยนคอมพิวเตอร์สำนักงานให้แก่บุคลากร

3. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัยที่ได้ให้ไว้ในช่วงการเสนอแผนการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน
<p>ปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว แผนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ส่วนงานกำหนดไว้ ก็จะต้องเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันสมัย การวิเคราะห์ SWOT เพียงอย่างเดียวอาจจะไม่ตอบโจทย์ของการบริหารงานในยุคปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารอาจต้องพิจารณาใช้แนวทางการกำหนดเป้าหมายหรือผลกระทบ (Impact) และกำหนดแผนการปฏิบัติงานแล้วดำเนินงานเลย เพื่อให้สามารถบรรลุหรือไปถึงยังสิ่งที่ได้วางไว้</p>	<p>- สำนักกำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยติดตามประเมินผล ปีละ 3 ครั้ง ที่ระยะ 6 9 และ 12 เดือน เพื่อให้สามารถปรับการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p>
<p>การจัดทำและการออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับยุคปัจจุบัน ควรมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และต้องไม่ละทิ้งสิ่งสำคัญซึ่งก็คือการรักษาความปลอดภัยของทั้งตัวระบบและข้อมูลในระบบ สำหรับสำนักทะเบียนฯ กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ดังนั้นการออกแบบและพัฒนาาระบบต่าง ๆ จึงควรคำนึงถึงความคิด ความต้องการของผู้ใช้งานกลุ่มนี้สำคัญ</p>	<p>- ในการพัฒนาระบบจัดการและบริการด้านทะเบียนการศึกษาทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ สำนักให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย มาประกอบการออกแบบหรือปรับปรุง และมีระบบประเมินการใช้งานและความพึงพอใจ โดยผู้รับผิดชอบกระบวนการจะสรุปและรายงานผลการดำเนินการเป็นประจำทุกปี</p> <p>- จัดให้มีฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้รับผิดชอบ และระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล</p>
<p>จากแผนปฏิบัติงานระยะ 4 ปี ดัชนีชี้วัดซึ่งระบุว่า “ระดับความสำเร็จในการบริการเกินความคาดหวัง” และ “ร้อยละของผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง” ถือเป็นสิ่งที่แสดงถึงความพยายามในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก แต่ก็ต้องระวังว่าจะเป็นการสร้างความกดดันให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป</p>	<p>- บุคลากรในสำนักตระหนักในเป้าหมายและใส่ใจในความพึงพอใจของผู้รับบริการ จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>- เพื่อให้การบรรลุเป้าหมายตามดัชนีชี้วัดเป็นไปด้วยดี สำนักให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างนวัตกรรม ออกแบบให้ระบบใช้งานได้สะดวก และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ โดยลดขั้นตอนที่บุคลากรต้องดำเนินการหรือตรวจสอบลง</p>
<p>สำหรับจุดอ่อน (Weakness) ซึ่งได้ระบุไว้ว่า “บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและตลอดเวลาของบริบทภายนอก และข้อจำกัดของสำนักฯ ในการตอบสนองความต้องการบุคลากร” หากบุคลากรไม่มีความสุขกับการทำงาน ก็จะ</p>	<p>- ด้วยลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับความท้าทายตลอดเวลา สำนักได้ดำเนินการหลายด้านเพื่อเพิ่มสมรรถนะและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม เพิ่มความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การสนับสนุนงานวิจัยเพื่อพัฒนา การให้รางวัลผู้ปฏิบัติงานดีและผู้ให้บริการดี การ</p>

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้อำนวยการควรต้องให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ให้มากยิ่งขึ้น	สัมมนานอกสถานที่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
สำนักทะเบียนฯ ควรประสานงานกับคณะต่าง ๆ ในการเพิ่มเติมรายละเอียดการแนะนำข้อมูลหลักสูตรของแต่ละคณะ เช่น การเลือกสาขาวิชา การเลือกวิชาเรียน แนวทางการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา เป็นต้น และนำข้อมูลเหล่านั้นมาแสดงในเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ หรือสร้างเป็น application เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาทราบถึงข้อมูลของแต่ละหลักสูตรได้สะดวกยิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักมีช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารและประสานงานกับคณะและวิทยาลัย เช่น บันทึกรับข้อความ โทรศัพท์ อีเมล ไลน์กลุ่ม เฟซบุ๊ก และสัมมนาประจำปี - ส่วนงานวิชาการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนการศึกษาด้วยระบบ API - ช่องทางเข้าถึงข้อมูลหลักสูตร สำนักอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานโดยเชื่อมระบบงานทะเบียนการศึกษากับแหล่งข้อมูลต้นทางในระบบ MIS ของมหาวิทยาลัย
ควรเพิ่มเติมระบบให้คำแนะนำและแจ้งเตือน เช่น การแจ้งเตือนเมื่อหน่วยกิตสะสมไม่ครบตามเกณฑ์ การแจ้งเตือนและติดตามผลเมื่อได้รับอักษรลำดับชั้น I (การวัดผลยังไม่เป็นที่สิ้นสุด) เป็นระยะเวลาสะสมมากกว่า 1 ภาคการศึกษา เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาได้	- สำนักพัฒนาระบบการแจ้งเตือนรายบุคคล เพิ่มเติมจากการแจ้งเตือนผ่านบันทึกข้อความและเว็บไซต์สำนัก ที่มีอยู่เดิม โดยเริ่มใช้กับบริการรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ลงทะเบียน เพิ่ม เปลี่ยนตอน และถอนกระบวนวิชา และจะเพิ่มบริการให้ครอบคลุมกิจกรรมงานทะเบียนการศึกษาต่อไป
เพื่อเป็นการรองรับกับนโยบายด้านการศึกษาตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักทะเบียนฯ ควรต้องออกแบบระบบที่มีความพร้อมในการรองรับผู้ที่มาเข้าศึกษาผ่านช่องทางดังกล่าว และควรมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการจำแนกข้อมูลของผู้เรียนแต่ละประเภท เพื่อจะสามารถให้บริการแก่ผู้เรียนแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	- สำนักพัฒนาฐานข้อมูลและระบบปฏิบัติการเพื่อรองรับการลงทะเบียน การส่งผลการศึกษา การโอนหน่วยกิต และการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาสำหรับผู้เรียนจากวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิต
การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทะเบียนและประมวลผลของสำนักทะเบียนฯ นอกจากเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักศึกษาคณาจารย์ และคณะต่าง ๆ แล้วนั้น หากการออกแบบมีการจัดการข้อมูลที่ดี เป็นระบบ และมีการเผยแพร่ข้อมูลบางส่วนในลักษณะของข้อมูลเปิด (Open Data) ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถนำไปใช้งานด้านอื่น ๆ ได้อีกหลากหลาย เช่น การประกอบการตัดสินใจและการวางแผนด้านนโยบาย การปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการสร้างประโยชน์	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักมีการเผยแพร่ข้อมูลด้านทะเบียนการศึกษา ภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลสถิติที่เป็นข้อมูลเปิด เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนัก แลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อการบริหาร https://www3.reg.cmu.ac.th/mis-reg/ - การเข้าถึงข้อมูลที่ระบุตัวตนได้ ผู้ใช้ข้อมูลต้องเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง และต้องใช้รหัสผ่านเพื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบงานทะเบียนการศึกษา

ข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย	ผลการดำเนินงาน
<p>อย่างมากในการพัฒนางานบริหารวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป</p>	
<p>ในการ Transformation ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นกระบวนการออกแบบหรือดำเนินการเองทั้งหมด แต่อาจใช้วิธีการให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนั้น ไปศึกษาเรียนรู้จากมหาวิทยาลัยอื่นที่ได้มีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในด้านนั้น ๆ แล้ว เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดแนวความคิดและนำมาปรับใช้กับกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยย่นระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยต้องใช้ในการสร้างกระบวนการวิชาใหม่เอง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาเรียนรู้ที่มหาวิทยาลัยอื่น จะได้ดำเนินการตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป - ในแต่ละปี สำนักมีโอกาสดำเนินการด้านทะเบียนการศึกษา กับสถาบันหลายแห่งที่มาดูงานยังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - สำนักสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

4. ผลการดำเนินงานตามทื่อธิการบติมอบหมาย

งานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตามพันธกิจ แสดงผลในรายงานประจำปี

5. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการบริหารงานของผู้ดำรงตำแหน่งที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ในรอบ 1 ปี 6 เดือนที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ (รอบ 1 ปี 6 เดือน)	ผลการดำเนินงาน
<p>การพลิกโฉมให้เป็นสำนักทะเบียนฯ สมัยใหม่ที่มีลักษณะเป็นดิจิทัลมากขึ้น ยกระดับให้เป็น Platform change หรือ Fundamental change ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ให้ความสำคัญกับปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนักศึกษา เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการใช้บริการข้อมูลผ่านระบบดิจิทัล 2) ด้านบุคลากร ทำระบบให้ง่ายต่อการใช้งานโดยเป็นข้อมูลที่พร้อมใช้งาน นำไปใช้ประโยชน์ได้ 3) ด้านการปฏิบัติการ ควรมีการบูรณาการข้อมูลทั้งหมด เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้มหาวิทยาลัยนำไปใช้พัฒนาองค์กร และ 4) ด้านลูกค้า ควรแบ่งกลุ่มให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักสร้างแพลตฟอร์มใหม่ในการให้บริการนักศึกษาและบุคลากรของคู่มือความร่วมมือ ในการลงทะเบียน-เพิ่ม-เปลี่ยนแปลงหลังกำหนด การชำระค่าธรรมเนียมหลังกำหนด การเพิ่มกระบวนการวิชาโดยได้รับความเห็นชอบจากภาควิชา การแก้ไขทะเบียนประวัตินักศึกษา เป็นต้น - สร้างระบบแจ้งเตือนและให้ข้อมูลบริการทะเบียนการศึกษา เพื่อเป็นบริการจุดเดียวที่ง่ายต่อการติดตามบริการทุกประเภทของสำนัก สำหรับส่วนงานวิชาการ - จัดให้มีระบบปฏิบัติการ เพื่อการเข้าถึงและบูรณาการข้อมูลทะเบียนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อใช้งานร่วมกันระหว่างสำนัก ส่วนงานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย และกองคลัง - ให้บริการเอกสารสำคัญทางการศึกษารูปแบบดิจิทัลเป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยมีลายเซ็นดิจิทัลกำกับเทียบเท่าในทางกฎหมายกับเอกสารที่เป็นกระดาษ และผู้ใช้สามารถตรวจสอบหากมีการแก้ไขข้อมูลได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
<p>การปรับเปลี่ยนสำนักทะเบียนฯ ให้มีการทำงานในลักษณะเชิงรุกหรือเตือนล่วงหน้า เพื่อให้เป็น MIS สำหรับการบริหารมหาวิทยาลัยด้านหลักสูตร การเรียนการสอน และนักศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักสร้างระบบ REG Notification เพื่อแจ้งเตือนกิจกรรมงานทะเบียนล่วงหน้า และแจ้งผลการรายงานตัวลงทะเบียน เพิ่ม หรือถอนกระบวนการวิชาสำหรับนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทางอีเมล (ทุกคน) และ ไลน์ (เฉพาะผู้เลือกลงทะเบียนใช้งาน) - สร้างระบบตรวจสอบเงื่อนไขที่ต้องผ่านก่อนในการลงทะเบียนกระบวนการวิชาระดับปริญญาตรี เพื่อประมวลผลแบบเรียลไทม์และแจ้งเตือนให้ทราบขณะนักศึกษาลงทะเบียน

	<ul style="list-style-type: none"> - กำลังดำเนินการให้มีระบบบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเป็น MIS สำหรับมหาวิทยาลัย และเป็นข้อมูลแจ้งเตือนสำหรับนักศึกษารายบุคคล
สำนักทะเบียนฯ ควรเร่งพัฒนาระบบการแจ้งเตือนอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีนักศึกษาจะพ้นสถานภาพให้เร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วดำเนินการติดตามและให้คำแนะนำนักศึกษาต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักมีระบบแจ้งเตือนที่ดำเนินการทุกภาคการศึกษา โดยดำเนินการหลังการประกาศผลการศึกษาของภาคการศึกษาก่อนหน้า เพื่อแจ้งอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านคณะในต้นภาคการศึกษาที่นักศึกษายู่ในข่ายพ้นสถานภาพ - มีระบบแจ้งเตือนนักศึกษาที่อยู่ในข่ายพ้นสถานภาพเนื่องจากเกรด ในระบบงานทะเบียนการศึกษา ก่อนการประมวลผลสรุปการลงทะเบียน
การให้ความตระหนักและความสำคัญเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ สำนักทะเบียนฯ ควรเตรียมความพร้อม โดยอาจขอการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักปรับระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวกรให้บริการ (Privacy Policy) ตั้งแต่ กรกฎาคม พ.ศ. 2562 - ผู้ใช้งานระบบงานทะเบียนการศึกษา จากส่วนงานคู่ความร่วมมือระดับผู้ปฏิบัติงาน ต้องลงนามรับทราบข้อกำหนดการใช้งานข้อมูลในหนังสือรับรองการรักษาความลับระบบสารสนเทศ
จำนวนรายการข้อผิดพลาดของการบริการงานทะเบียนการศึกษา ควรตั้งทีมงานเพื่อศึกษา วิเคราะห์ข้อผิดพลาดเพื่อดำเนินการแก้ไข	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักมีการทบทวนผลการดำเนินงานผ่านระบบการจัดทำแผนปีละ 3 ครั้ง และการทำ After Action Review หลังการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขในทุกงาน
การดำเนินการเรื่องการปรับความคิดของบุคลากรในการให้บริการ และการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล และปรับวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการอบรม	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนพัฒนาบุคลากร ให้มีการอบรมความรู้ด้านการให้บริการ การทำงานเป็นทีม จิตบริการ ทักษะภาษาต่างประเทศ และทักษะด้านดิจิทัล (มุ่งเน้นการพัฒนาด้านการออกแบบระบบสารสนเทศ การออกแบบระบบปฏิบัติการ) อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม - การวัดประสิทธิผลการเรียนรู้และพัฒนา มี 2 วิธี คือ 1) จำนวนองค์ความรู้จากการฝึกอบรมที่นำไปใช้ในการพัฒนางาน และ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ โดยบุคลากรมีการทบทวนก่อนและหลังการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการต่อไป

<p>การหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ให้มีความเสถียรและสามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้</p>	<p>- สำนักจัดซื้อคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และติดตั้งระบบคลัสเตอร์บนเครื่องแม่ข่าย โดยใช้โปรแกรม Kubernetes ซึ่งทำให้ระบบมีความเสถียรและความเร็วมากขึ้น</p> <p>- พัฒนาระบบประกาศผลการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ รองรับการใช้งานพร้อมกันจำนวนมากได้ (https://studentplus.reg.cmu.ac.th)</p>
<p>การมีช่องทางให้นักศึกษาต่างชาติสามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานและการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ</p>	<p>- สำนักจัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในทุกบริการ</p>
<p>สำนักทะเบียนฯ ควรต้องมีการวัดหรือเทียบเคียงกับหน่วยงานที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันของมหาวิทยาลัยอื่น ทั้งในและต่างประเทศที่มีการพัฒนาด้านดิจิทัลอยู่ในระดับแนวหน้า เพื่อนำผลมาปรับปรุงและวางแผนการพัฒนาต่อไป</p>	<p>- สำนักได้ร่วมจัดทำ (ร่าง) บันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนางานทะเบียนนักเรียนระหว่างเครือข่ายงานทะเบียนมหาวิทยาลัย 6 สถาบันในประเทศ โดยจัดทำตัวชี้วัดมาตรฐานกลาง และมีเป้าหมายการดำเนินงานอยู่ใน 3 ลำดับแรก</p>

6. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริหารงานที่ผ่านมา

1. การดำเนินงานตามพันธกิจ พบปัญหาและอุปสรรคโดยทั่วไป อยู่ในระดับที่บริหารจัดการได้
2. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ที่กำหนดแผนงานเริ่มต้น (ST1-I2) ในการยกระดับระบบวิเคราะห์และจัดการข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศเชิงลึก สำนักพบข้อจำกัด ดังนี้
 - บุคลากรมีงานประจำที่ต้องรับผิดชอบให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนด ประกอบกับสถานการณ์ภายนอก เช่น โรคระบาด ความคาดหวังของผู้รับบริการและคู่ความร่วมมือ รวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องพัฒนางานประจำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
 - ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

7. สิ่งที่ส่วนงานต้องการให้มหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงาน

การสนับสนุนบุคลากรและงบประมาณ เพื่อพัฒนางานด้านวิเคราะห์ข้อมูล จะสามารถพลิกโฉมสำนักทะเบียนและประมวลผลสู่การสนับสนุนที่สำคัญเพื่อการบริหารจัดการด้านวิชาการ