

## การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองของผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2564 ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่กำหนดไว้ทั้งหมด 2 องค์ประกอบ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และรับการประเมินคุณภาพภายในเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2564 โดยมีคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย

1. อาจารย์วชิราภรณ์ ภัทโรวาสน์ ประธานกรรมการ
2. อาจารย์เจนจิรา ถาปินตา กรรมการ
3. อาจารย์ณภัค อุทัยมณีรัตน์ กรรมการ
4. อาจารย์นันทมนัส จันทราศัพท์ กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการประเมินได้มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

1. ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลมาวิเคราะห์ เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

2. การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ตามเกณฑ์ข้อ 3 ควรปรับให้มีลักษณะหรือรูปแบบที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น (จากกิจกรรม กรรมการมองว่า เป็นลักษณะการนำปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาบอกเล่าในกิจกรรม/งานการประชุมประสานงานวิชาการฯ เพราะในมติที่ประชุมยังคงมีการเน้นย้ำให้นักศึกษาต้องกลับมาติดต่อสำนักทะเบียนฯอีกครั้ง ภายหลังจากยื่นเอกสารผ่านคณะ จึงมองว่ายังไม่น่าใช้องค์ความรู้ใหม่จากการ KM)

คณะกรรมการประเมินได้มีข้อเสนอแนะในภาพรวม จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. การตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้มีความท้าทาย

2. การเขียนจุดแข็งของหน่วยงานในรายงานการประเมินตนเอง ควรเป็นจุดที่มีความโดดเด่นจริง ๆ ของหน่วยงาน

3. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายจะต้องมีการกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไขลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

4. ควรมีการระบุหรือกำหนดเป้าหมายในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้ชัดเจน เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. ควรมีการประกาศใช้แผนบริหารความเสี่ยง ดำเนินงานตามแผน และกำกับติดตามประเมินผลของแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ลำดับแรกในทุกปี โดยไม่นำประเด็นปัญหาวิเคราะห์เป็นประเด็นความเสี่ยง

ทั้งนี้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะในภาพรวมของทุกหน่วยงานดังกล่าว มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

**ตารางที่ 5** แสดงผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะในภาพรวมของทุกหน่วยงาน  
ของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ
<p>1. ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล มาวิเคราะห์ เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ</p>	<p>สำนักทะเบียนและประมวลผลได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านการให้บริการของบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ และระบบสารสนเทศ นำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งคณะกรรมการประจำสำนักได้ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะให้สรุปข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลมีความชัดเจนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการและจัดทำเป็นแผนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2565</p>
<p>2. การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ตามเกณฑ์ข้อ 3 ควรปรับให้มีลักษณะหรือรูปแบบที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น (จากกิจกรรม กรรมการมองว่า เป็นลักษณะการนำปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาบอกเล่าในกิจกรรม/งานการประชุมประสานงานวิชาการฯ เพราะในมติที่ประชุมยังคงมีการเน้นย้ำให้นักศึกษาต้องกลับมาติดต่อสำนักทะเบียนฯอีกครั้ง ภายหลังจากยื่นเอกสารผ่านคณะ จึงมองว่ายังไม่น่าใช้องค์ความรู้ใหม่จากการ KM)</p>	<p>คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้นำข้อเสนอแนะไปทบทวนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ในปีงบประมาณ 2565 การยกเว้นการเรียนรายวิชา ระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) ในแผนการจัดการความรู้ตามเกณฑ์ข้อที่ 3 ได้กำหนดให้มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ได้เชิญ ผศ.ดร.เสริมศักดิ์ อาษา หัวหน้าภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และอาจารย์ประจำหลักสูตร เทคโนโลยีวิศวกรรมก่อสร้าง และนางอุทัยวรรณ ปันนา หัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการยกเว้นการเรียน</p>

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ																																			
	<p>รายวิชาด้วยวิธีการทดสอบด้วยการสอบที่ไม่ใช่ การทดสอบมาตรฐาน (Non-standardized Test) รวมทั้งบุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่มีความรู้เกี่ยวกับ การยกเว้นการเรียนรายวิชาร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การยกเว้นการเรียนรายวิชา ด้วยวิธีการทดสอบด้วยการสอบที่ไม่ใช่การทดสอบ มาตรฐาน (Non-standardized Test) ของนักศึกษา หลักสูตร เทคโนโลยีวิศวกรรมการก่อสร้าง 4 ปี (เทียบโอน) เพื่อจัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนการยกเว้น การเรียนรายวิชาด้วยวิธีการทดสอบด้วยการสอบที่ไม่ใช่ การทดสอบมาตรฐาน (Non-standardized Test)</p>																																			
<p>3. การตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการ ดำเนินงานควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน ของหน่วยงาน และให้มีความท้าทาย</p>	<p>สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดค่าเป้าหมาย ของการประเมินคุณภาพภายในแต่ละตัวบ่งชี้เพิ่มขึ้น ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="776 1024 1382 1499"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ตัวบ่งชี้</th> <th colspan="3">ค่าเป้าหมาย</th> </tr> <tr> <th>ปีพ.ศ. 2564</th> <th>ปีพ.ศ.2565</th> <th>ปีพ.ศ.2566</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1 แผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการฯ</td> <td>6 ข้อ</td> <td>7 ข้อ</td> <td>8 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>1.2 ผลการดำเนินงานฯ</td> <td>ร้อยละ 95</td> <td>ร้อยละ 97</td> <td>ร้อยละ 98</td> </tr> <tr> <td>1.3 ระดับความพึงพอใจฯ</td> <td>3.90</td> <td>3.97</td> <td>4.09</td> </tr> <tr> <td>1.4 การจัดการความรู้</td> <td>6 ข้อ</td> <td>6 ข้อ</td> <td>6 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>1.5 การบริหารความเสี่ยง</td> <td>7 ข้อ</td> <td>7 ข้อ</td> <td>7 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>1.6 การพัฒนาบุคลากรฯ</td> <td>6 ข้อ</td> <td>7 ข้อ</td> <td>7 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>2.9 การบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศฯ</td> <td>5 ข้อ</td> <td>6 ข้อ</td> <td>6 ข้อ</td> </tr> </tbody> </table>	ตัวบ่งชี้	ค่าเป้าหมาย			ปีพ.ศ. 2564	ปีพ.ศ.2565	ปีพ.ศ.2566	1.1 แผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการฯ	6 ข้อ	7 ข้อ	8 ข้อ	1.2 ผลการดำเนินงานฯ	ร้อยละ 95	ร้อยละ 97	ร้อยละ 98	1.3 ระดับความพึงพอใจฯ	3.90	3.97	4.09	1.4 การจัดการความรู้	6 ข้อ	6 ข้อ	6 ข้อ	1.5 การบริหารความเสี่ยง	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	1.6 การพัฒนาบุคลากรฯ	6 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	2.9 การบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศฯ	5 ข้อ	6 ข้อ	6 ข้อ
ตัวบ่งชี้	ค่าเป้าหมาย																																			
	ปีพ.ศ. 2564	ปีพ.ศ.2565	ปีพ.ศ.2566																																	
1.1 แผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการฯ	6 ข้อ	7 ข้อ	8 ข้อ																																	
1.2 ผลการดำเนินงานฯ	ร้อยละ 95	ร้อยละ 97	ร้อยละ 98																																	
1.3 ระดับความพึงพอใจฯ	3.90	3.97	4.09																																	
1.4 การจัดการความรู้	6 ข้อ	6 ข้อ	6 ข้อ																																	
1.5 การบริหารความเสี่ยง	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ																																	
1.6 การพัฒนาบุคลากรฯ	6 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ																																	
2.9 การบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศฯ	5 ข้อ	6 ข้อ	6 ข้อ																																	
<p>4. การเขียนจุดแข็งของหน่วยงานในรายงาน การประเมินตนเอง ควรเป็นจุดที่มีความโดดเด่น จริง ๆ ของหน่วยงาน</p>	<p>สำนักทะเบียนและประมวลผลดำเนินการปรับแก้ไข การเขียนจุดแข็ง ให้เป็นจุดที่มีความโดดเด่น ทั้งในเรื่อง การทำงานปฏิบัติงาน การกำกับติดตาม และความสามารถ ของบุคลากร</p>																																			
<p>5. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิด การบรรลุเป้าหมายจะต้องมีการกำหนดมาตรการ หรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจ</p>	<p>สำนักทะเบียนและประมวลผลได้นำข้อเสนอแนะ ไปทบทวนการปรับกิจกรรมของแผนการบริหาร ความเสี่ยง โดยเพิ่มกิจกรรมในการประชุมให้ความรู้</p>																																			

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	การดำเนินงานพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ
ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็น รูปธรรม	และสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากร เกี่ยวกับการยกเว้น การเรียนรายวิชา ระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) และจัดอบรมความรู้ด้านพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
6. ควรมีการระบุหรือกำหนดเป้าหมายในการ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้ชัดเจน เพื่อให้ การบริหารจัดการความเสี่ยงได้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักทะเบียนและ ประมวล ได้นำข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการจัดทำ แผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการความเสี่ยง ในทุกด้านให้ลดลงอยู่ในระดับยอมรับได้ และผลักดัน กิจกรรมและขั้นตอนต่าง ๆ ของแผนงานไปสู่เป้าประสงค์ ในเวลาที่กำหนด
7. ควรมีการประกาศใช้แผนบริหารความเสี่ยง ดำเนินงานตามแผน และกำกับติดตาม ประเมินผลของแผนบริหารความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ลำดับแรกในทุกปี โดยไม่นำประเด็นปัญหา มาวิเคราะห์ เป็นประเด็นความเสี่ยง	สำนักทะเบียนและประมวลผลส่งตัวแทนคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน หน่วยงานสนับสนุน และได้ดำเนินการทบทวน การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยง ทั้ง 3 ลำดับแรก การกำกับติดตาม และการประเมินผล รวมทั้งการจัดบันทึกแจ้งใช้แผนบริหารความเสี่ยงของ สำนักให้กับผู้บริหารและบุคลากรทุกคน

นอกจากนี้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการทบทวนแผนให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนัก  
ในการกำหนดทิศทางและแนวปฏิบัติการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประกอบด้วย 5 แผน ดังนี้

1. แผนกลยุทธ์ ระยะ 6 ปี (พ.ศ. 2565 -2570)
2. แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565
3. แผนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
4. แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 6 ปี (พ.ศ. 2565 -2570)
5. แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ระยะ 6 ปี (พ.ศ. 2565 -2570)