



www.reg.tu.ac.th

จดหมายเหตุ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Office of the Registrar, Thammasat University

บริหารงานโปร่งใส
ร่วมใจให้บริการ
คุณภาพงานประทับใจ

ปีที่ 2 ฉบับที่ 11 เดือนพฤศจิกายน 2551

สำนักทะเบียนต้นแบบ

MASS

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกรินทร์ ยลระบิต
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ในรอบปีที่ผ่านมา สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานในหลายๆ ด้านอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทางการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน คือ โครงการปรับปรุงระบบบริการทางการศึกษา ทาง Internet www.reg.tu.ac.th ที่เพิ่งแล้วเสร็จไป และได้นำไปใช้แล้วตั้งแต่ภาคฤดูร้อนที่ผ่านมา ซึ่งผลที่ออกมาเป็นที่น่าพอใจมากสำหรับผู้รับบริการ หรือแม้กระทั่งผู้ใช้ระบบในการให้บริการเอง ปัจจุบันอยู่ในช่วงของการวางกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และร่วมกันใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการเรียนการสอน ซึ่งในฐานะผู้สอน ผมมองว่าเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนอย่างมาก และอยากขอให้ท่านอาจารย์ลองเข้าไปทดสอบ โดยเริ่มจากการส่งเกรดสำหรับภาคการศึกษาที่ผ่านมาได้เลยครับ ท่านอาจารย์จะพบกับความเปลี่ยนแปลงเกินคาด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็ว หรือการก้าวล้ำนำสมัย โดยท่านอาจารย์สามารถเข้าระบบ โดยใช้ USERNAME และ PASSWORD ของระบบ TU MAIL ด้วยระบบบริการทางการศึกษาใหม่นี้ อาจารย์สามารถตรวจสอบนักศึกษาที่ลงทะเบียนได้แบบ REAL-TIME อาจารย์สามารถตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาในวิชาที่ท่านสอนได้ พร้อมนี้สามารถตรวจสอบประวัติทางวิชาการของนักศึกษา ตรวจสอบเกรด ตรวจสอบตารางเรียน ตารางสอนของนักศึกษา ติดต่อนักศึกษาผ่านระบบนี้ หรือ E-MAIL ของนักศึกษาได้ สามารถส่งเกรดผ่านระบบนี้ส่งเอกสารประกอบการเรียนให้กับนักศึกษามา DOWNLOAD ได้หรือในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถติดต่อให้คำปรึกษาผ่านระบบได้ ในกรณีนักศึกษาที่มีปัญหาการเรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถติดต่อการลงทะเบียนของนักศึกษาและขอให้นักศึกษามาพบก่อนจึงจะอนุญาตให้นักศึกษาลงทะเบียนได้ เป็นต้น ในส่วนของผู้บริหารนั้น ระบบจะทำการสร้างรายงานข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบได้และในส่วนของผู้บริหารที่บริการการศึกษา ระบบของเราได้พัฒนาเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบผลการศึกษานักศึกษาในความดูแล การ Download รายชื่อนักศึกษาในแต่ละวิชา ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบ Excel หรือ Word โดยที่สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเพียงแคตัวอย่าง ของระบบบริการทางการศึกษา ซึ่งปัญหาของเราตอนนี้คือ การกระตุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าลองใช้ประโยชน์ของระบบ

ในส่วนของการให้บริการนั้น สำนักทะเบียนฯ เราได้มีการพัฒนาโครงการลดขั้นตอนการทำงานและรอบระยะเวลาของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลงานที่สร้างชื่อเสียงให้ทั้งสำนักทะเบียนฯ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คือ การได้รับรางวัลชมเชยรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2550 ประเภทรายกระบวนการสำหรับกระบวนการผลิตใบรับรองทางการศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร)

นอกจากระบบบริการทางการศึกษาระบบใหม่แล้ว สำนักทะเบียนฯ ได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการภายใน โดยโครงการที่สำคัญที่สำนักทะเบียนฯ เพิ่งได้รับรางวัลผลงานโดดเด่นตามแผนปฏิบัติราชการ ภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550 จากผลงาน “ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน” หรือโครงการที่เพิ่งแล้วเสร็จอีกหนึ่งโครงการ คือ คำบรรยายลักษณะงานรายบุคคล

และเป็นการต่อยอดถึงความสำเร็จของสำนักทะเบียนฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ด้วยผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ปีการศึกษา 2551 ที่ได้คะแนนถึง 4.52 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ถือว่าอยู่ในระดับดีมาก โดยได้รับการประเมินเป็น "Best Practice" ในเรื่อง การผลิตใบรับรองโครงการจัดทำคำบรรยายลักษณะงานรายบุคคล การมีส่วนร่วมของประชาคมสำนักทะเบียนฯ ในการดำเนินงาน และโครงการจัดการความรู้ (KM)

จากผลแห่งความสำเร็จในรอบปีที่ผ่านมาได้สร้างกำลังใจให้กับพวกเราชาวสำนักทะเบียนฯ เป็นอย่างมาก ซึ่งกำลังใจนี้ได้จุดประกายความคิดในการพัฒนาใหม่ๆ ของสำนักทะเบียนฯ ขึ้นมา โดยเป้าหมายของการพัฒนาต่อไป คือ การพัฒนาไปสู่ "สำนักทะเบียนต้นแบบ" เพื่อเป็นการต่อยอดถึงความเป็นผู้นำในการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนฯ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โครงการริเริ่มโครงการแรกที่เกิดจากการระดมสมองประชาคมชาวสำนักทะเบียนคือ โครงการ "MASS" การพัฒนาสี่ด้านเพื่อมุ่งสู่ "สำนักทะเบียนต้นแบบ"

โดยโครงการที่จะเกิดขึ้นในรอบปีหน้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งสี่ด้านของ REG-MASS คือโครงการ REG-Modern & Smart Service, REG-Smile Service, REG-Accuracy Service และ REG-Excellent Service ทั้งสี่โครงการจะเป็น โครงการหลักของสำนักทะเบียนฯ ที่จะนำสำนักทะเบียน มุ่งสู่การเป็น "สำนักทะเบียนต้นแบบ" เคียงคู่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไป

M	Modern	ก้าวล้ำ นำสมัย
A	Accuracy	ถูกต้อง แม่นยำ
S	Smart	สะดวก รวดเร็ว
S	Smile	ใส่ใจ เข้มแข็ง

MASS

นี่คือวิถีความ พหุภารกิจต้นแบบ



การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเป็นยุคของสังคมฐานความรู้ (Knowledge Base Society) ทำให้โอกาสการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในองค์กรและระบบความรู้ขององค์กรนั้นๆว่ามีมากเพียงพอรึหรือไม่ หากองค์กรใดตระหนักในความสำคัญของความรู้ และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรทำให้บุคลากรมีความรู้อย่างเข้มแข็ง ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับทุกองค์กรที่ปรารถนาความสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจของตนเอง องค์กรที่สามารถทำให้องค์กรมีความรู้ไหลเวียนสู่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

การดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ยังไม่มีการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้ความรู้มีอยู่กระจัดกระจายทั้งในตัวผู้ปฏิบัติงานและในเอกสาร บันทึกต่างๆ ก่อให้เกิดช่องว่างของการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งบางครั้งความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานบางอย่างก็ต้องสูญหายไปพร้อมกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ที่มาทำงานใหม่หรือมารับงานต่อต้องใช้เวลาในการศึกษาและสั่งสมประสบการณ์ความชำนาญในการทำงาน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ สำนักทะเบียนและประมวลผลเห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข เพราะผู้ที่มีความชำนาญในการทำงานระดับหัวหน้าฝ่ายหลายคนต้องเกษียณอายุราชการภายใน 5-6 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 7 คน ส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้ขาดคลังความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรยังคงอยู่ มีการถ่ายทอดและมีการปรับปรุงพัฒนาให้ทันเวลาอยู่เสมอ ให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์และต่อยอดในการทำงานได้ จึงต้องมีการรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรดังกล่าวให้เป็นระบบมากที่สุดในขณะที่มีโอกาส

รวมทั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล มีเป้าประสงค์หลักในการบริหารงานภายในเพื่อสอดคล้องนโยบายของประเทศ และของมหาวิทยาลัย เรื่อง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการนำแนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาช่วยในการรวบรวมความรู้จากตัวบุคคลหรือจากเอกสารที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจาย ซึ่งจัดเก็บไม่เป็นระบบ ทำให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นระบบ ความรู้ที่มีประโยชน์ ต่อองค์กรยังคงอยู่และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นส่วนช่วยในการจัดการ เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานขององค์กรมีคุณภาพมากขึ้น สามารถลดระยะเวลาและงบประมาณในการทำงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงจัดทำโครงการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้เกิดการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้บุคลากรในองค์กรมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาในการทำงานเป็นการพัฒนาคนและพัฒนาองค์กร และเกิดคลังความรู้ประจำหน่วยงาน และมีช่องทางในการเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้หลากหลาย

ผลการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ ปีการศึกษา 2550 สำนักทะเบียนและประมวลผลดำเนินการจัดทำองค์ความรู้แล้วเสร็จทั้งสิ้นจำนวน 2 องค์ความรู้ คืองานตรวจสอบและเสนอขออนุมัติปริญญา และงานประชาสัมพันธ์ และปีการศึกษา 2551 อีกจำนวน 2 เรื่องคืองานขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ และงานการจัดห้องบรรยาย ในโอกาสวันครบรอบ 26 ปี 12 พฤศจิกายน 2551 สำนักทะเบียนและประมวลผล กำหนดจัดเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 องค์ความรู้ใหญ่ คือ ความรู้งานสถานภาพนักศึกษา ความรู้งานจัดห้องบรรยาย และความรู้งานตรวจสอบและเสนอขออนุมัติปริญญาในวันศุกร์ที่ 28 พฤศจิกายน 2551 จึงขอเรียนเชิญเข้าร่วมการเสวนามา ณ โอกาสนี้ด้วย.

กำหนดการ

“แลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การจัดการความรู้งานบริการทางการศึกษา”

ณ ห้อง SC 3051 อาคารเรียนรวมทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

12.30-13.00 น.	ลงทะเบียน
13.00-14.15 น.	เสวนาวงใหญ่ “แผนที่ความรู้ : กุญแจแห่งการก้าวสู่... สำนักทะเบียนฯ ดันแบบ” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกรินทร์ ยละบิล ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
14.15-14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.30-16.00 น.	เสวนาวงย่อย 3 วง "แลกเปลี่ยนเรียนรู้...ร่วมสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)" วงที่ 1 ความรู้งานสถานภาพนักศึกษา : ห้อง SC 3052 วงที่ 2 ความรู้งานจัดห้องบรรยาย : ห้อง SC 3053 วงที่ 3 ความรู้งานตรวจสอบและเสนอขออนุมัติปริญญา : ห้อง SC 3051

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล

โทรศัพท์ 0-2986-9086 ต่อ 110-111 โทรสาร 0-2564-4549

reg-plan@tu.ac.th



คืออะไร?

KM เป็นตัวย่อมาจากคำเต็มว่า Knowledge Management แปลเป็นภาษาไทย ตรงๆ ว่า "การจัดการความรู้" เรื่องการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นเรื่องที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีมา ตั้งแต่ปี 2547 ต่อมา ในปี 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดใน มิติที่ 4 ของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2549

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในทุกส่วนในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1. ความรู้เฉพาะตัวหรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางคน

จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม 2. ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดว่าส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ การสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารให้กว้างขวาง ประมวลผลความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ถูกต้องรวดเร็ว ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ข้าราชการเป็นผู้มีความรู้ในวิชาการสมัยใหม่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีคุณธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติราชการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้นและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารเป็นแบบมุ่งเน้นผลงานที่มีการวางเป้าหมายการทำงานรวมทั้งการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผล และในท้ายที่สุดจะสามารถนำมาสู่การตอบคำถามว่าประชาชนจะได้รับอะไรจากการทำงานของข้าราชการ

ที่มา : <http://km.opdc.go.th/>
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.

เรื่องเด่นในฉบับ

Activity

Page 1

สำนักทะเบียนต้นแบบ MASS

Quality

Page 2

KM สำนักทะเบียนและประมวลผล

Knowledge

Page 7

แนะนำ โครงการต้นแบบ ของกพร.

Interview

Page 8

เปิดใจ...ผู้อำนวยการฯ

บก. ปอกกล่าว

สำหรับจดหมายข่าว ฉบับที่ 11 ของเดือนพฤศจิกายน 2551 นี้ มีเรื่องน่าสนใจมากค่ะ กับบทสัมภาษณ์พิเศษของผู้อำนวยการฯ พศ.เอกรินทร์ ยลระบิล เรื่อง KM ของสำนักทะเบียนฯ และสำนักทะเบียนต้นแบบ เนื้อหาในโอกาสวันครบรอบ 26 ปี 12 พฤศจิกายน 2551 ของสำนักทะเบียนฯและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในโอกาสดังกล่าว พวกเราจึงจัดงานใหญ่ตั้งวงเสวนา "แลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การจัดการความรู้งานบริการทางการศึกษา" เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับผู้ให้บริการทางการศึกษา โดยในช่วงแรกผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯและประมวลผล ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกรินทร์ ยลระบิล จะพูดคุยถึง "แผนที่ความรู้ : ภูเขาสถาปัตยกรรมก้าวสู่...สำนักทะเบียนต้นแบบ" และช่วงที่สองจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3 วง จะเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 องค์ความรู้ใหญ่ คือ ความรู้งานสถานภาพนักศึกษา ความรู้งานจัดห้องบรรยายและความรู้งานตรวจสอบ และเสนอขออนุมัติปริญญา โดยกำหนดจัดงานวันที่ 28 พฤศจิกายน 2551 จึงขอเรียนเชิญเข้าร่วมการเสวนามา ณ โอกาสนี้ด้วยค่ะ.



นางศรีสุรางค์ จันทรสอมบัต
หัวหน้ากองบรรณาธิการ
Reg-pr@tu.ac.th

รวมภาพกิจกรรม

10 ตุลาคม 2551 การประชุมชี้แจงวิธีการคุมสอบ ในการสอบวิชาเฉพาะ ประจำปีการศึกษา 2552 ณ ห้อง 201 ชั้น 2 อาคารบรรยายรวม 1 มธ.ศูนย์รังสิต



12 ตุลาคม 2551 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เป็นศูนย์สอบภูมิภาค ระบบ Admissions จัดสอบข้อเขียนวิชาเฉพาะความถนัดทางวิชาชีพครู และความถนัดทางวิศวกรรม



17 ตุลาคม 2551 ต้อนรับคณะผู้ศึกษาดูงานจาก สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต



รวมภาพกิจกรรม

24 ตุลาคม 2551 พิธีมอบทุนการศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย มอบทุนการศึกษาให้แก่มหาวิทยาลัยปีละ 400,000 บาท และร่วมพัฒนาระบบเพื่อการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชนที่ใช้บริการของมหาวิทยาลัย



31 ตุลาคม 2551 งานสานใจสร้างสุข การเสวนาหัวข้อ ผอ.สำนักทะเบียนฯ ในใจเรา ฟังมุมมองของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มีต่อสำนักทะเบียนฯ สัมภาษณ์ เปิดใจผอ.สำนักทะเบียนฯ ฟังนานทัศน์ และร่วมแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นในบรรยากาศสบายๆ เฮ..ฮา... เกี่ยวกับสำนักทะเบียนฯ ของเรา



Happy Birth Day ประจำเดือนตุลาคม 2551 มีใครกันบ้าง **ฟีสู่** : ใครซักคนที่เกิดมาเพื่อผูกพัน ใครที่เกิดมาคู่กับฉัน ใครคือคนนั้นช่วยมา บอกฉันที, **ป้าเป้า** : แม่พริกชี้หนู แม่พริกชี้หนู ขอตามไปดูอยากจรรู้ว่าร้อนยังงัย, **ป้าอืด** : ให้โลกเราสวย ให้เรามาช่วยกัน รับผิดชอบด้วยกัน แล้วทำให้โลกนี้สดใส, **พี่เชม** : อยากจะรัก รักใครซักคน เรื่องของเหตุผล สำคัญน้อยกว่าจิตใจ ไม่ว่าแต่ละคน จะสมหวังหรือไม่ เราก็คงขออวยพรให้คนที่เกิดเดือนนี้ทุกคน มีความสุขทั้งกาย และใจนะครับ





ครอบครัว สมนท.



สวัสดิ์ครับ แฟนๆทุกท่าน ที่ซึ่งหน้าซึ่งชา รอรับข่าวสารจาก Dragonfly ทุกเดือนๆ สำหรับใครที่เพิ่งอ่านเป็นครั้งแรก ก็ยินดีต้อนรับ ด้วยนะครับ ในเดือนนี้พิเศษครับ เพราะเข้าสู่วันครบรอบ 26 ปี ของสำนักทะเบียนฯ ในวันที่ 12 พ.ย. 51 พวกเราชาวสำนักฯ ทุกคนก็ภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง 26 ปีมาเนี่ย ก็ถือว่าเป็นวัยรุ่นชอนปลาย กำลังจะเข้าเป็นผู้ใหญ่เต็มตัว ที่เข้มแข็ง อย่างแข็งแรง และก้าวไปข้างหน้าทุกวันครับ ให้สมกับที่ซึ่งใจจะยกระดับให้เป็น “สำนักทะเบียนฯต้นแบบ” ในอนาคตครับ ฉบับนี้ ขอติดตามให้พี่ป้าหน้าตา ของเรา ชิดชามกันได้เลยครับ

“บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจให้บริการ คุณภาพงานประทับใจ” นี่คือคำขวัญ ของพวกเราชาวสำนักทะเบียนฯ

และพวกเราไม่ได้มีคำขวัญเอาไว้เพียงแค่ ประดับบอร์ดหรือไว้ท่องเล่นๆ เท่านั้น เพราะจากความตั้งใจจริงในการให้บริการ และมองผู้ใช้บริการ เป็นศูนย์กลาง นำมาสู่การได้รับคำชม จากบุคคลภายนอกและหน่วยงานต่างๆ นั่นเองครับ

คุณสุปราณี ซึ่งจิตซัทกุล ส่งการ์ดชมเชย และ E-Mail ให้คุณดวงรัชนี เอนกเวียง และทีมงาน เนื่องจากได้ช่วยประสานงาน และติดตาม เรื่องออกใบบริษัทยาบัตร แทนใบจริงที่สูญหายและ Transcript ซึ่งได้รับการบริการที่ประทับใจ



หัวหน้าฝ่ายทะเบียนศึกษา

ก็ต้องขอยกนิ้วให้กับ บุคคลทั้ง 2 นี้ อย่างยิ่งครับที่ให้บริการ ด้วยความตั้งใจจริง และได้รับคำชม สมกับที่ว่า คุณภาพงานประทับใจ จริงๆ เลยครับ



คุณนิตติฉะนิตชีสาสรณ์ ชมเชยฝ่ายทะเบียนและประมวลผล **ทำพระจันทร์** หลังจากที่ได้ความร่วมมือโครงการนำร่องขยายช่องทางชำระเงินค่าสมัครสอบคัดเลือก ผ่านธนาคาร นอกจากธนาคารกรุงไทย เพิ่มอีก 2 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพและธนาคารทหารไทย

คุณฉวีลาภรณ์ ไชโรจนกุล หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและประมวลผล **ทำพระจันทร์**

ใจเกิน 100 สำหรับตัวแทนข้าราชการและลูกจ้างดีเด่น ประจำปี 2551 พวกเราชาวสำนัก ร่วมใจเทคะแนนกันให้กับขวัญใจของชาวสำนักทะเบียนฯ กันอย่างท่วมท้น ขอเป็นกำลังใจให้ทุกคนนะครับ



ระดับ 6-8
นางวิจิตรวรา รัชมิ
นักวิชาการศึกษา 6



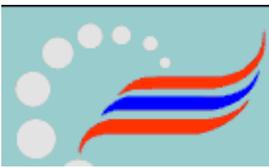
ระดับ 3-5
นางสาวศศิมา ร่วมพุ่ม
นักวิชาการศึกษา 5



ลูกจ้างประจำ
นายทองศักดิ์ ชะโกทอง
นักการภารโรง

Dragonfly

To error is human
ความผิดพลาดเป็นปกติของมนุษย์



หลักการและเหตุผล

เป้าหมายสำคัญในการปฏิรูประบบราชการคือการก่อให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี (Good governance) ในกิจการบ้านเมืองอันได้แก่การปกครองที่ใช้หลักนิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบและความคุ้มค่า ซึ่งแน่นอนว่าการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีจะไม่มีทางประสบผลสำเร็จได้ หากระบบราชการยังมีกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมแบบเดิม

โลกยุคใหม่จึงต้องพัฒนาข้าราชการไทยไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เหมาะสมกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีคือ ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลกรับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ระบบราชการไทยมีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ได้

การปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยมในกรอบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New public management) เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ต้องเร่งผลักดันให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรภาครัฐพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและเอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยได้จัดไว้เป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ซึ่งมีมาตรการที่สำคัญคือ การสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้บริหารระดับสูงในลักษณะของการเรียนรู้จากประสบการณ์ปฏิบัติจริง การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเร่งรัดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาเพื่อหารูปแบบหน่วยงานทีมงานและบุคลากรต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยม

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเสาะแสวงหาหน่วยงาน ข้าราชการ และทีมงาน ที่เป็นต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ดีเป็นกรณีศึกษาเพื่อนำมาเป็นรูปแบบเพื่อการขยายผล โดยคัดเลือกหน่วยงานต้นแบบที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ บนพื้นฐานการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และคัดเลือกข้าราชการและทีมงานต้นแบบ
- 2) เพื่อศึกษาด้านแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ดีว่ามีวิธีการปรับเปลี่ยนกระบวนการอย่างไร เพื่อรวบรวมเป็นองค์ความรู้นำไปสู่การปฏิบัติ
- 3) เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) องค์ความรู้เกี่ยวกับต้นแบบหน่วยงาน / ทีมงาน / แผนก / หน่วยบริการในกรม / จังหวัดและท้องถิ่นหรือองค์กรเอกชน ชุมชน ที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 2) แนวทางพัฒนากระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมสำหรับหน่วยงาน ทีมงาน และบุคลากรภาครัฐเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อไปสู่องค์กรปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ดี
- 3) บุคลากร หน่วยงานภาครัฐรับรู้เงื่อนไขและปัจจัยที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในองค์กรของตนได้อย่างเหมาะสม
- 4) หน่วยงาน บุคลากรภาครัฐปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กร ตามเงื่อนไขและปัจจัยที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยมตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
- 5) ประชาชนและผู้ให้บริการของรัฐให้การยอมรับ เชื่อถือ และศรัทธาในระบบบริหารงานของรัฐและข้าราชการมากยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบโครงการ

โครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยมเป็นความร่วมมือระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กับ สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการว่าจ้างให้สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทิวชัย เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐปรับเปลี่ยนวิธีการ พฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์

เปิดใจ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

“สำนักทะเบียนและประมวลผล?” “ทำไมหรือ?” เป็นคำตอบที่ผมให้ได้ตอนที่ผู้ปรารถนาดีมาชักชวนให้ผมลองคิดถึงการตอบรับการทาบทามสำหรับตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งต้องยอมรับเลยว่า ณ ตอนนั้น ผมแทบไม่รู้จักสำนักทะเบียนฯ เลย สืบเนื่องมาจากตั้งแต่สมัยเป็นนักศึกษา ผมเป็นนักศึกษาประเภทที่ไม่เคยไปติดต่อกิจกรรมใดๆ กับสำนักทะเบียนฯเลย ไม่เคยมีปัญหาการลงทะเบียนใดๆทั้งสิ้น ไม่เคยสนใจว่าเกรดจะออกช้า ออกเร็ว ทำทุกอย่างตามขั้นตอนปกติ จึงไม่มีความจำเป็นต้องไปติดต่อกับสำนักทะเบียนฯ หรือโทรหาคำตอบใดๆ จากสำนักทะเบียนฯ แม้กระทั่งเป็นอาจารย์สอนหนังสือมากกว่า 15 ปี ก็ไม่มีโอกาสไปติดต่อบริการจากสำนักทะเบียนฯ เป็นกรณีพิเศษแต่อย่างใด

ดังนั้นเมื่อมีการพูดถึงตำแหน่ง ผอ. สำนักทะเบียนฯ ผมจึงไม่เห็นถึงความน่าสนใจเท่าใดนัก แต่เนื่องจากเป็นคนขี้สงสัย ผมจึงได้สืบเสาะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหลายแหล่งด้วยกัน โดยเฉพาะผลการรวบรวมความคิดเห็นของนักศึกษา ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และจากประชาคมในสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ทำให้ผมมีความสนใจในตำแหน่งนี้มากขึ้นตามลำดับประเด็นที่ทำให้ผมสนใจนั้นเนื่องมาจาก 2 เหตุผลหลักด้วยกัน โดยเหตุผลแรก ผมพบว่าภาระงานของสำนักทะเบียนฯนั้นมีความสำคัญมากต่อคุณภาพของการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย กล่าวคือ สำนักทะเบียนและประมวลผล ให้บริการทางการศึกษาแก่ นักศึกษา อาจารย์ คิษย์เก่า ตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยสำนักทะเบียนฯรับผิดชอบภาระงานบริการการศึกษาตั้ง การรับเข้าศึกษา การขึ้นทะเบียน

นักศึกษา การดูแลเรื่องสถานภาพนักศึกษา การจดทะเบียนลักษณะวิชา การประมวลผล การศึกษา การตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา การขออนุมัติปริญญา ตลอดจน บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงาน บริการทางการศึกษา ซึ่งสามารถประเมินได้ว่า สำนักทะเบียนและประมวลผลนี้เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างมากต่อภาพลักษณ์การบริการของมหาวิทยาลัยโดยรวม ซึ่งก็จะเกี่ยวเนื่องกับเหตุผลที่สองของผมคือ จากข้อมูลของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะ เป็น คณาจารย์ คณะหรือหน่วยงานจัดการเรียนการสอนอื่น และนักศึกษา ผมพบว่า

สำนักทะเบียนฯ เป็นหน่วยงานที่ถูกต้องว่ามากในหลายเรื่องด้วยกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สำนักทะเบียนฯต้องการพัฒนาปรับปรุงอย่างมาก

เมื่อนำสองเหตุผลมาประมวลแล้ว ได้ความว่า สำนักทะเบียนฯเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและสำนักทะเบียนฯต้องการการพัฒนาประกอบกับผมได้รับการทาบทามจากกรรมการสรรหาในขณะนั้น ผมจึงทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เพื่อกำหนดนโยบายในการบริหารงานสำนักทะเบียนฯ จากการนำเสนอนโยบายดังกล่าว ผมจึงได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2549 สิ่งที่ผมได้พบเมื่อเริ่มเข้ามาทำงาน คือ ภาระงานที่มหาศาล กลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย และที่สำคัญคือการขาดแคลนเครื่องมือ เครื่องมือในการทำงาน เครื่องมือเครื่องมือที่สำคัญคือ ระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการทำ

งาน ส่วนเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ยิ่งหนักเข้าไปใหญ่ ทุกคนมีงานล้นมือ ทำกันแทบไม่ทัน เนื่องจากงานของสำนักทะเบียนฯ นั้นถูกจำกัดด้วยกรอบเวลาที่ค่อนข้างสั้น ซึ่งสภาพของสำนักทะเบียนฯ ในตอนนั้น ตอกย้ำการตัดสินใจของผม ผมรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งที่ผมได้มีโอกาสนี้ โอกาสที่ได้รับร่วมกับชาวสำนักทะเบียนฯ



สร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญให้กับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เราได้ร่วมสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้สำนักทะเบียนฯ ของเรา เราร่วมกันทำหลายสิ่ง หลายอย่างที่ตอกย้ำความเป็นผู้นำของสำนักทะเบียนฯ ของเรา เราได้ร่วมสร้างสรรคสิ่งดีๆ ขอบคุณในความร่วมมือที่ผมได้รับ จนถึงขณะนี้ผ่านไป 2 ปีกับ 8 เดือน ผมเหลือเวลาทำงานอีกไม่ถึง 5 เดือนซึ่งเกือบสามปีที่ผ่านมานั้น ผมมีทั้งความรู้สึกภูมิใจบ้าง ท้อใจบ้าง สุขบ้าง ทุกข์บ้าง แต่ผมก็ถือว่าเป็นสีสันของชีวิต และที่สำคัญเป็นประสบการณ์ที่ผมภูมิใจ ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของประชาคมชาวสำนักทะเบียนฯ ซึ่งความรู้สึกละเอียดอยู่ตลอดไป.....



คณะผู้จัดทำจดหมายข่าว....

ที่ปรึกษาของบรรณารักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกรินทร์ จลระนิล อาจารย์ ดร.พจนา รูปแก้ว นางเกษมศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร นางวิลาภรณ์ ไวโรจนกุล นางดวงรัตน์ เอนกวิงษ์ นางอังคณา เวสทวิชช์ นางลักขณา โกเมนเอก นางสาวสุวิธ เมฆมา นางทาทิยา โพนัญญ์เรือง นางสาวสาริษา นวมจิต กองบรรณารักษ์ นางศรีสุรารัตน์ จันทร์สมบัตินันท์ หัวหน้ากองบรรณารักษ์ นางผกาพันธ์ โสโณมาฆ เลขานุการกองบรรณารักษ์ นางณัฏฐพร วรคุณศรี ผู้ช่วยเลขานุการกองบรรณารักษ์ นางปฐมพงษ์ พุ่มพุกภัย ผู้ช่วยเลขานุการกองบรรณารักษ์