

17. พันธมิตรภายนอกที่สำคัญของสำนักทะเบียนและประมวลผล

1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
2. สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (สอท.)
3. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
7. สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
8. สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

18. ความท้าทายที่สำคัญของหน่วยงาน

สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ดำเนินกิจการมากกว่า 48 ปี มีการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน และระบบการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ความก้าวหน้าและการเติบโตของมหาวิทยาลัยฯ เป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม สำหรับสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษา มีการพัฒนามาเป็นลำดับพร้อมกับการเติบโตของมหาวิทยาลัยฯ และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างต่อเนื่องที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในทุกภารกิจหลักของสำนักทะเบียนฯ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณภาพ ทำให้สำนักทะเบียนฯ เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน ดังนี้

จุดแข็งและโอกาสของหน่วยงาน

จุดแข็ง (Strengths)

1. ผู้บริหารหน่วยงานมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดีมีธรรมาภิบาล และมีความรอบรู้ในงานเป็นอย่างดี
2. บุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นผู้ที่มีความรักองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีประสิทธิภาพในการทำงานที่มีคุณค่า มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญและเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน
3. มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สามารถติดต่อและให้บริการได้สะดวก
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานมีคุณภาพทันสมัย และเพียงพอกับผู้ใช้งาน
5. มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง Hardware Software และมีการพัฒนาให้ก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง

6. มีแผนงานที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผน และมีการพัฒนาระบบ/การบริหารจัดการทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
7. มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง
8. ได้รับรางวัล 5ส. ระดับดีมากอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัย

โอกาส (Opportunities)

1. ผู้บริหารฝ่ายฯ ให้ความสำคัญกับงานสำนักทะเบียนและประมวลผล และเปิดโอกาสให้พัฒนา งานอย่างเป็นอิสระ
2. มหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญและพัฒนาศักยภาพด้าน IT อย่างมาก สนับสนุนงบประมาณ ด้าน IT อย่างเต็มที่
3. มหาวิทยาลัยฯ และฝ่ายวิชาการสนับสนุนให้สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานนำร่อง ในโครงการและในงานด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
4. มหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนและส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานมี โอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างเหมาะสม
5. บุคลากรมีเครือข่ายงานทะเบียนของสถาบันอุดมศึกษาที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนางาน ได้

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

1. เตรียมความพร้อมของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อสนับสนุนให้มหาวิทยาลัย บรรลุเป้าหมายได้รับรางวัลมาตรฐาน TQA ภายในปีการศึกษา 2555
2. พัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลให้เป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence)
3. พัฒนาระบบบริการการศึกษาเพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยคงความมั่นคงของระบบ
4. พิจารณาหรือนำเสนอระบบ/งานที่เชื่อมต่อกับระบบบริการการศึกษา เช่น ระบบบันทึกกิจกรรม โครงการบัณฑิตอุดมคติไทย ระบบงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ระบบการประเมินอาจารย์ ออนไลน์ หรืออื่น ๆ เพื่อเสริมศักยภาพการใช้องค์กรข้อมูลและสารสนเทศให้มากขึ้น
5. พัฒนาสำนักทะเบียนและประมวลผลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะ (Intelligent Organization : IO)

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการและการเรียนรู้ระดับหน่วยงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานของทุกแผนกอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว กระชับ ถูกต้อง และตรวจสอบได้ ดังนี้

ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ

1. ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการในระดับปฏิบัติการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง กรณีพบปัญหา หรืออุปสรรค ได้จัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างกลุ่มทำงาน เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด
2. ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานในระดับผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหัวหน้าหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อสรุป หรือวิธีการที่ดีที่สุดใช้เป็นในแนวปฏิบัติร่วมกัน
3. ปรับปรุงการดำเนินงานในระดับผู้บริหารหน่วยงาน โดยกำหนดให้มีการจัดประชุมผู้บริหารของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน และการติดตาม/ประเมินผลของคณะทำงานฯ ชุดต่าง ๆ เช่น คณะทำงานการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร คณะทำงานการดำเนินงานประกันคุณภาพ คณะทำงานจัดทำแผนประจำปี คณะทำงานการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส. คณะทำงานการบริหารความเสี่ยง คณะทำงานการจัดการความรู้ คณะทำงานการจัดทำแผนบริหารจัดการงบประมาณ และคณะทำงานการจัดทำแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อนำผลสรุปของการประชุมมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพที่ต่อเนื่อง

การเรียนรู้ระดับหน่วยงาน

สำนักทะเบียนฯ ได้มีระบบการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งมีคณะทำงานฯ ดำเนินการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน โดยให้ทุกคนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ภายในสำนักทะเบียนฯ ในรูปแบบชุมชนผู้ปฏิบัติ (Community of Practice : CoPs) เพื่อบันทึกเนื้อหาความรู้จาก CoPs และนำผลขององค์ความรู้มาปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และ work flow ของทุกแผนกให้เป็นปัจจุบัน และเผยแพร่ข้อมูลให้เพื่อนร่วมงานทราบ สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน