

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ได้ทำการเปิดสอนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยเริ่มเปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความรู้ เป็นหลักสูตร 3 ปี รับผู้สมัครที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททุกสาขา และใน พ.ศ.2549 เริ่มเปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ เป็นหลักสูตร 2 ปี รับผู้สมัครที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์หรือการพัฒนาซอฟต์แวร์ และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (นานาชาติ) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาแอนิเมชัน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหลักสูตร 4 ปี รับผู้สมัครที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ซึ่งในแต่ละหลักสูตรนั้นผู้สมัครมีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การเปิดรับนักศึกษาในช่วงแรก วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีประมาณ 300 คน และมีจำนวนนักศึกษาใหม่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปีการศึกษา ปัจจุบันมีนักศึกษา ในระดับปริญญาตรี ประมาณ 1,400 คน มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบของการศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน และใช้ระบบทวิภาค ที่แบ่งการศึกษาใน 1 ปีการศึกษาออกเป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ มีระยะเวลาการศึกษาภาคการศึกษาละไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ และอาจมีภาคฤดูร้อนซึ่งเป็นภาคการศึกษาไม่บังคับใช้ระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 8 สัปดาห์ โดยจัดจำนวนชั่วโมงเรียนของแต่ละกระบวนวิชาให้เท่ากับภาคการศึกษาปกติ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนตามรูปแบบดังกล่าวถือเป็นพันธกิจหลักที่สำคัญทางด้านวิชาการของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี โดยมีงาน

ทะเบียนและประมวลผลเป็นส่วนงานหนึ่งของหน่วยงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษาที่มีหน้าที่คอยให้การสนับสนุนงานด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชา และจัดการเรียนการสอนของทุกหลักสูตรให้สอดคล้อง เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

งานทะเบียนและประมวลผล สังกัดงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา นอกจากจะมีหน้าที่พัฒนาและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ยังรับผิดชอบงานในด้านการจัดทำฐานข้อมูล ประวัตินักศึกษางานลงทะเบียนกระบวนวิชา การตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา และผลการเรียน/อักษรลำดับชั้นโดยปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามเงื่อนไข ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี และจากการดำเนินงานดังกล่าวที่ผ่านมาพบปัญหาที่สำคัญ เช่น การขอเพิ่มกระบวนวิชา และการขอเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาของนักศึกษาในวิทยาลัยฯ รวมถึงลงทะเบียนกระบวนวิชาภายหลังจากระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นจำนวนมาก นอกจากผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรงกับนักศึกษาของวิทยาลัยฯ ทั้งในเรื่องของการไม่สามารถลงทะเบียนกระบวนวิชานั้นๆ ได้ ยังมีผลต่อการเสียค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทะเบียนไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อจำนวนปริมาณงานภายในคณะที่ต้องดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนให้แก่นักศึกษาจำนวนมากแล้วเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานทะเบียนและประมวลผลซึ่งมีสัดส่วนที่ยังไม่เพียงพอต่อการดูแลนักศึกษา (เจ้าหน้าที่ 1 คน ต่อการดูแลนักศึกษาประมาณ 300 - 400 คน) และบุคลากรส่วนหนึ่งยังเป็นบุคลากรใหม่ที่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว ยิ่งกว่านั้นยังส่งผลกระทบต่อส่วนงานอื่นๆ ภายนอกคณะ เช่น สำนักทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่รับดำเนินการพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาเพิ่มกระบวนวิชา หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด และหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ เป็นรายบุคคลเพื่อให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ตามแผนการศึกษาที่หลักสูตรได้กำหนดไว้

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนได้ 2 - 3 ช่วงเวลาที่สำคัญ ได้แก่ การลงทะเบียนกระบวนวิชาล่วงหน้าในระบบ Internet ก่อนเปิดภาคการศึกษา และภายหลังเปิดภาคการศึกษาในช่วงดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด และการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

จากการสังเกตและการศึกษาวิเคราะห์จากจำนวนเอกสารคำขอของนักศึกษา ในการขอเพิ่ม หรือ เปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด และการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณี พิเศษ สามารถสรุปเชิงสถิติเกี่ยวกับจำนวนการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาของนักศึกษา ดังแสดงผลในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สรุปจำนวนนักศึกษาที่ดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด และการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ (จากคำร้อง ของนักศึกษา)

ปีการศึกษา		ขอเพิ่ม หรือเปลี่ยน ตอนกระบวนวิชา หลังกำหนด	ขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอน กระบวนวิชาหลังกำหนด เป็นกรณีพิเศษ
2552	ภาคการศึกษาที่ 1	248 ราย	81 ราย
	ภาคการศึกษาที่ 2	262 ราย	73 ราย
2553	ภาคการศึกษาที่ 1	226 ราย	19 ราย
	ภาคการศึกษาที่ 2	400 ราย	26 ราย
2554	ภาคการศึกษาที่ 1	163 ราย	15 ราย
	ภาคการศึกษาที่ 2	271 ราย	31 ราย

พร้อมทั้งได้รวบรวมเหตุผลในเอกสารคำร้องที่นักศึกษาขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอน กระบวนวิชาหลังกำหนดและขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษโดย ส่วนใหญ่แล้วสรุปสาเหตุ ได้ดังนี้

1. กระบวนวิชาที่ประสงค์จะลงทะเบียนเรียนได้เปิดสอนหลังกำหนด
2. อาจารย์ผู้สอนได้ปิดตอนกระบวนวิชาในภายหลังจากช่วงระยะเวลาที่นักศึกษา สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ส่งผลให้นักศึกษาต้องลงทะเบียนกระบวนวิชาอื่น แทน

3. อาจารย์ผู้สอนเปลี่ยนแปลงวันหรือเวลาเรียนในภายหลัง ส่งผลให้กระบวนวิชานั้น มีวันหรือเวลาเรียนที่ตรงกับกระบวนวิชาอื่นที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนไว้แล้ว
4. ในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ลงทะเบียนผ่านระบบ Internet นักศึกษายังอยู่ในระหว่างเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อวางแผนการเรียน
5. ไม่ทราบกำหนดการลงทะเบียนล่วงหน้าในระบบ Internet

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในกระบวนกรดำเนินงาน และการจัดการด้านงานทะเบียนและประมวลผลของวิทยาลัยฯ โดยเฉพาะด้านความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา ที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานลงทะเบียนกระบวนวิชา ดังนี้

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานลงทะเบียนกระบวนวิชา

- 1.) สาขาวิชา กำหนดแผนการศึกษาให้แก่นักศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษาโดยมีการหารือกันภายในสาขาวิชา เพื่อเตรียมความพร้อมของแผนกำหนดการศึกษา กระบวนวิชาต่าง ๆ ที่จะเปิดสอนให้แก่นักศึกษาในภาคการศึกษาถัดไป และสามารถลงทะเบียนกระบวนวิชาได้ตามแผนกำหนดการศึกษาที่สาขาวิชากำหนดไว้
- 2.) อาจารย์ที่ปรึกษา วางแผนการเรียน ช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ในความดูแลของตนเอง
- 3.) ภาควิชา ประสานงานระหว่างสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในภายนอกคณะ เพื่อขออนุมัติเปิดกระบวนวิชาให้แก่นักศึกษา
- 4.) งานบริการการศึกษา ดำเนินงานด้านการลงทะเบียนของนักศึกษาให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาฯ ยังได้ทดสอบความรู้ความเข้าใจในระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา ระดับปริญญาตรี สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา มีผลการทดสอบดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพ
นักศึกษา วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

ผู้เข้าสอบ	คะแนนที่ได้(เต็ม 100 คะแนน)	คิดเป็นร้อยละ
คนที่ 1	66	66
คนที่ 2	54	54
คนที่ 3	52	52
คนที่ 4	58	58
คนที่ 5	37	37
คนที่ 6	65	65
คนที่ 7	48	48
เฉลี่ย		54.29

จากผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการทดสอบมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 54.29 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจใน ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างชัดเจน และที่ผ่านมามีการปฏิบัติงานตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา จึงไม่สามารถวางแผนการดำเนินงาน ให้คำปรึกษา แนะนำในด้านการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามรูปแบบ และกำหนดการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้

และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ จากบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา ระดับปริญญาตรี ถึงสาเหตุที่นักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนกระบวนวิชาได้ ในช่วงระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ ลงทะเบียนกระบวนวิชาล่วงหน้าในระบบ Internet ก่อนเปิดภาคการศึกษา และภายหลังเปิดภาคการศึกษาในช่วงดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด จนทำให้นักศึกษาต้องดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ สรุปได้ว่า สาเหตุเกิดจากหลักสูตร หรือสาขาวิชาวางแผนการเปิดสอนกระบวนวิชาไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ วางแผนการเปิดสอนกระบวนวิชาในช่วงเวลาของการลงทะเบียนล่วงหน้าในระบบ Internet และมีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ไม่เป็นไปตาม

รูปแบบของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ กำหนดให้มีการเรียนการสอน จำนวน 5 ชั่วโมง/1 วัน/ 1 วิชา หรือ จำนวน 3 ชั่วโมง/1 วัน/ 1 วิชา ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ดังนี้

- กลุ่มวิชาอื่น ๆ ที่นักศึกษาเลือกลงทะเบียนเรียน
- การจัดสรรทรัพยากรภายในวิทยาลัยฯ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ
- ภาระการทำงานของสาขาวิชา คณะ อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา สำนักทะเบียน และประมวลผลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการอนุญาตให้นักศึกษาขอเพิ่ม หรือ เปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดและขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ เป็นรายบุคคลซึ่งนับวันจะมีปริมาณมากยิ่งขึ้น
- การพัฒนางานด้านอื่น ๆ ซ้ำลงสำหรับของบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา เพราะต้องคอยสนับสนุนงานขอเพิ่มกระบวนวิชาหลังกำหนด และหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากสถิติจำนวนนักศึกษา พร้อมทั้งรวบรวมสาเหตุที่นักศึกษาดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด และการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ (จากคำร้องของนักศึกษา) และตรวจสอบผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จากผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจในระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทางการศึกษาระดับปริญญาตรี รวมถึงจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา ทำให้ระบุได้ว่าปัญหาที่แท้จริงของการจัดทำแผนการศึกษา คือ ขาดการวางแผนการดำเนินงาน ความรู้ความเข้าใจที่ต้องคำนึงถึงระเบียบ และข้อบังคับอันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนกรดำเนินการลงทะเลเบียนกระบวนวิชาที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษากระบวนกรและขั้นตอนการบริหารจัดการ ที่ถูกต้องเหมาะสม ด้านงานลงทะเบียนกระบวนวิชา โดยเฉพาะเรื่องกรดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด และขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนากระบวนกรดำเนินการลงทะเลเบียน สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) และขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำให้เกิดกระบวนกรจัดการ

ความรู้ที่เหมาะสมสำหรับวิทยาลัยฯ บุคลากรทางการศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ สามารถปฏิบัติงาน และวางแผนการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลให้นักศึกษาลงทะเบียนกระบวนวิชาได้ตามช่วงระยะเวลาอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามแผนการศึกษา รวมทั้งก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ถึงปัญหาด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชา โดยมุ่งเน้นเรื่องการดำเนินการขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดและขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

1.2.2 เพื่อพัฒนากระบวนการด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชา สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษา และวิเคราะห์ปัญหาด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชา พร้อมทั้งพัฒนากระบวนการด้านการลงทะเบียนฯ เริ่มจากการลงทะเบียนล่วงหน้าในระบบ Internet การขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดและขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนดเป็นกรณีพิเศษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี โดยทำการศึกษาข้อมูลทั้งแบบทฤษฎี ที่ได้จากเอกสาร (Document) ที่เกี่ยวข้อง ด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชา และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์จากการทำงานของผู้เชี่ยวชาญ คือผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนและประมวลผล

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านงานพัฒนาและสนับสนุนการศึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนและประมวลผลคณะวิศวกรรมศาสตร์
2. ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนและประมวลผลคณะพยาบาลศาสตร์

3. ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนและประมวลผลวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1.4.1 ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชาสำหรับนักศึกษาวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
- 1.4.2 สามารถพัฒนากระบวนการด้านการลงทะเบียนกระบวนวิชาที่เหมาะสมต่อบริบทของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
- 1.4.3 บุคลากรทางการศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกันได้
- 1.4.4 มีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์

ปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานเกี่ยวกับการลงทะเบียนของนักศึกษาวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระบบ หมายถึง การนำองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ คน กระบวนการ วิธีการ และแนวคิด มาผสมผสาน และปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์

กระบวนการ หมายถึง แนวทาง วิธีการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

การขอเพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด หมายถึง การดำเนินการเพื่อขออนุมัติจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เพิ่ม หรือเปลี่ยนตอนกระบวนวิชาภายหลังจากระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด

การลงทะเบียนกระบวนวิชาหลังกำหนด หมายถึง การลงทะเบียนกระบวนวิชาภายหลังจากระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดอันเนื่องมาจากนักศึกษาไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ส่งผลให้การลงทะเบียนกระบวนวิชาเป็นโมฆะ

นักศึกษา หมายถึง ผู้ศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่