

การศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

Study of an Undergraduate Registration Service Model in Government Universities under the Office of the Higher Education Commission, Ministry of Education

สวัสดี้ วิชระโกชน¹

Sawat Wicharapote¹

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนที่มีตำแหน่งหน้าที่การทำงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน จำนวน 173 คน จากสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 28 แห่ง ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (PS) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 4 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ชนิดมาตราส่วน 5 ระดับ จำนวน 69 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r_{xy}) ตั้งแต่ .27 ถึง .86 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .88 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ชนิดเขียนตอบ จำนวน 89 ข้อ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 87 ข้อ และแบบสังเกตการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 9 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนพหุคูณสองทาง (Two-way MANOVA)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. มหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการ ซึ่งมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7

¹ นักวิชาการศึกษาคำนาฏการ กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Educator, Professional Level, Division of Registration Mahasarakham University

- 14 วัน และกำหนดให้ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านธนาคาร

2. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการลงทะเบียนเรียนให้สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากได้ ควรพัฒนาฐานข้อมูลด้านหลักสูตรหรือฐานข้อมูลรายวิชาเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชา ควรพัฒนาระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนที่หลากหลายช่องทางและสามารถตัดยอดหนี้ผ่านระบบทันที และควรมีการลดขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อหรือการดำเนินการในด้านการลงทะเบียนเรียน

คำสำคัญ : รูปแบบการให้บริการ, การลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี

Abstract

This research aimed to investigate course enrollment services at the undergraduate level of government universities. The study also compares opinions and problems of the service. Comparisons are made among the different positions and work experiences of the practitioners, who work in the registrar office. The study also examines guidelines and development of the course registrar. The samples in the study consisted of administrators, heads of division, and staff of 173 people from 28 Higher Education Institutions, which were retrieved by using the purposive sampling technique. Research instruments used for collecting data comprised a 69-item questionnaire regarding registration service style at the undergraduate level of the government universities having discriminating power ranging (r_{xy}) .27 to .86, and a reliability of .88. An 89-item open end questionnaire regarding registration service style at the undergraduate level, an 87-question interview form, and a 9-question synthesis form of registration service style at the undergraduate level of the government universities were also used. Statistics used in data analysis were percent, mean, standard deviation and MANOVA.

The results of the research were as follows;

1. Sample universities designed the model of registration services for undergraduate students. This was done in accordance with the rules, regulations. Students were tasked with self-registration on the internet. The students were advised to select courses prearranged by the university. They were free to choose selective courses. A period of 7-14 days was provided for registration and the tuition fee was paid through a banking transaction.

2. The staff working at the registration service with different work experiences agreed with the conditions of problems differently at the statistical significant level of .05.

3. A guideline to further develop the registration process was presented. It suggested the universities continue developing the registration technology system in order to support the increas-

ing demands of future students. A database of curriculum and courses should be developed in order to reduce course condition checking problems. The payment systems should be more in channels of payment and debt deducted autonomously to lessen the steps required for receiving services.

Keywords : Service Model, Undergraduate Registration

บทนำ

ความหลากหลายของสถาบันอุดมศึกษามีบริบทที่แตกต่างกันในหลายองค์ประกอบ เช่น รูปแบบการจัดการเรียนการสอน งบประมาณ ระบบการศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติทางด้านการจัดการศึกษา แต่มีวัตถุประสงค์หลักในการมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีการเรียนการสอนและการบริหารจัดการที่ทันสมัยบนพื้นฐานการวิจัยที่สามารถประยุกต์ใช้แก้ปัญหา เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมรวมถึงการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเป้าหมายสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูงมุ่งให้บัณฑิตเป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการคิดวิเคราะห์ มีความเป็นผู้นำ มีความรู้ลึกในวิชาชีพและรอบรู้ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ภาษามากกว่าหนึ่งภาษา และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความชำนาญเชิงคณิตศาสตร์ รู้เท่าทันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผู้มุ่งศึกษาตลอดชีพมีสุนทรียภาพด้านดนตรีและวรรณกรรม เห็นคุณค่าในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยกระบวนการสร้างบัณฑิตนั้นจะต้องมุ่งสร้างสมคุณธรรมในตัวบัณฑิตให้เป็นผู้รับผิดชอบต่อสังคม (สวัสดิ์ วิษระโกชน์. 2549 : 1 ; อ้างอิงมาจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2548 : 9)

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันแล้ว

ในแต่ละสถาบันยังมีรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่แตกต่างกันด้วย แต่ละสถาบันอุดมศึกษาได้เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตร ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท หรือระดับปริญญาเอก ทั้งยังมีนักศึกษาจำนวนมาก จึงได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนที่สามารถรองรับการดำเนินการทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าสู่ระบบหรือใช้บริการได้ทุกที่ที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทะเบียนรายวิชาเรียนในแต่ละภาคการศึกษาตามที่สถาบัน การศึกษากำหนด เพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

ระบบการลงทะเบียนเรียนเป็นระบบงานที่ทำงานอยู่บนระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่สัมพันธ์กับนักศึกษาเป็นหลัก เพื่อรองรับงานบริการการศึกษาตั้งแต่เริ่มรับนักศึกษาเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาเป็นวงจรต่อเนื่องกัน โดยมีองค์ประกอบของฐานข้อมูลหลาย ๆ ระบบ ประกอบกันตามกระบวนการของการทำงาน ประกอบด้วย ระบบฐานข้อมูลหลัก ระบบงานตารางสอน ตารางสอบ ระบบงานลงทะเบียน ระบบงานการเงิน และระบบงานประมวลผล โดยสามารถลงทะเบียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ทั่วประเทศ โดยเข้ามาที่เว็บไซต์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งรายละเอียดขั้นตอนการลงทะเบียนวิชาเรียนหลัก ดังนี้ (อรอนงค์ เมฆพรรณโอภาส และคณะ. 2547 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Advance Vision

System. 2542) ขั้นตอนที่ 1 นักศึกษาพบอาจารย์ที่ปรึกษา ขั้นตอนที่ 2 นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และขั้นตอนที่ 3 นักศึกษาการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน

การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยจะมีหน่วยงานหลักที่มีภารกิจที่จะต้องดำเนินการและดูแลระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญ ในการดูแลระบบฐานข้อมูลหลัก ระบบฐานข้อมูลการลงทะเบียนเรียน ระบบฐานข้อมูลรายวิชา ระบบฐานข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน และตารางสอบ ปฏิทินการศึกษาฝั่งค่าใช้จ่าย การให้บริการตอบคำถาม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การลงทะเบียนเรียน เพื่อให้การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพสูงสุด และเนื่องจากในแต่ละมหาวิทยาลัยมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ระบบลงทะเบียนเรียนไม่สามารถรองรับการทำรายการต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทะเบียนเรียนในช่วงที่ปฏิทินการศึกษากำหนด จึงพบประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในแต่ละภาคการศึกษา อาทิ 1) นักศึกษาไม่สามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนเรียนได้เนื่องจากเครือข่ายขัดข้อง 2) นักศึกษาไม่สามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนเรียนได้เนื่องจากระบบปฏิบัติการขัดข้อง 3) นักศึกษาไม่สามารถชำระเงินได้เนื่องจากข้อมูลการชำระเงินผิดพลาด หรือไม่ถูกต้อง 4) นักศึกษาที่มีสถานะทุน (กยศ.) หรือได้รับทุนสนับสนุนค่าธรรมเนียมหรือค่าหน่วยกิตไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ 5) ตารางเรียนหรือตารางสอบซ้ำซ้อน 6) ที่นั่งเรียนในแต่ละรายวิชาเต็ม หรือ 7) รายวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการในการลงทะเบียนเรียน เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการให้บริการสำหรับผู้รับบริการได้อย่างมีมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน

หรือให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ในด้านวิชาการงานทะเบียน สามารถค้นพบรูปแบบ ขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการในการลงทะเบียนเรียนที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการลงทะเบียนเรียน การพัฒนางาน การพัฒนาการให้บริการ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการงานวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ จำนวน 173 คน ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐในปีการศึกษา 2558 และกฎระเบียบด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 28 สถาบัน อุดมศึกษา และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 6 สถาบัน อุดมศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้สอบถามผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 28 สถาบันอุดมศึกษา

2. แบบสอบถามรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเขียนตอบ ใช้สอบถามผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 28 สถาบันอุดมศึกษา

3. แบบสัมภาษณ์รูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีใน

มหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 1 ฉบับ ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 6 สถาบันอุดมศึกษา

4. แบบสังเกตการณ์เพื่อหารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ฉบับที่ 1 ดำเนินการตามระเบียบวิธีการทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ การปฏิบัติงานด้านงานลงทะเบียนเรียน แตกต่าง กัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณแบบสองทาง (Two-way MANOVA)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ฉบับที่ 2 แบบ

สัมภาระ และแบบสังเคราะห์ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษา

1. รูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการ โดยมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7 - 14 วัน และกำหนดให้ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านธนาคารและชำระผ่านฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนส่วนใหญ่ นักศึกษาเลือกติดต่อด้วยตนเองและติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

1.2 มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ดูแล ปรับปรุง และการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของการพัฒนาช่องทางในการให้บริการ ฐานข้อมูล เครื่องแม่ข่ายที่ใช้ในการบริการ และการสำรองข้อมูลมีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามบริบท งบประมาณ และทรัพยากรของมหาวิทยาลัย

1.3 กฎระเบียบเกี่ยวกับรูปแบบการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน กำหนดจำนวนหน่วยกิตที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การลงทะเบียนเรียนซ้ำหรือเรียนแทน และการขอเพิ่ม ขอลด ขอเปลี่ยนแปลง และขอถอนรายวิชาเรียน เป็นไปตามข้อบังคับระเบียบและประกาศของมหาวิทยาลัย

2. ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนระดับ

ปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2.1 ข้อมูลการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการลงทะเบียนเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านการกำหนดแนวปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.12$) และด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนเรียนไว้ในปฏิทินการศึกษา ($\bar{X} = 4.65$) นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.45$) และระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนเรียนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 1)

2.2 ข้อมูลปัญหาการลงทะเบียนเรียน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการลงทะเบียนเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาการลงทะเบียนเรียนมากที่สุด คือ ปัญหาด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ นักศึกษาไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ($\bar{X} = 2.90$) นักศึกษาไม่ลงทะเบียนเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินการศึกษา และจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.86$) และการเปิดรายวิชาหรือแจ้งรายวิชาเรียนก่อนการลงทะเบียนเรียนมีความล่าช้าและปัญหาที่เกิดจากการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่มีรายวิชาบังคับให้เรียนก่อน (Prerequisite) ($\bar{X} = 2.73$) ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 2)

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียน พบว่า

2.3.1 ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน

2.3.2 บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกัน

2.3.3 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน 21 - 25 ปี (ดังแสดงในตารางที่ 3)

3. แนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

3.1 จุดเด่นของการลงทะเบียนเรียน พบว่า มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถรองรับการทำงานหรือเทคโนโลยีในอนาคต และการบริหารจัดการคุณภาพที่สามารถพัฒนาการให้

บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีให้สามารถรองรับการใช้งานของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัย และต่อยอดความรู้ในการเพิ่มช่องทางหรือกลไกการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้บริการในหน่วยงานและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3.2 จุดที่ควรพัฒนาของการลงทะเบียนเรียน พบว่า นอกจากการพัฒนาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในส่วนของงานประจำ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการลงทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากได้ การพัฒนาฐานข้อมูลด้านหลักสูตรหรือฐานข้อมูลรายวิชา เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชา และการพัฒนาระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนที่หลากหลายช่องทางและสามารถตัดยอดหนี้ทันที

3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน พบว่า การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี มีภารกิจที่หลากหลายและมีขั้นตอน และวิธีการที่ซับซ้อน ผู้เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนา หรือปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการลงทะเบียนเรียนหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน

ลำดับ	การให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านการกำหนดแนวปฏิบัติ	4.27	0.52	มาก
2	ด้านบุคลากร	3.96	0.56	มาก
3	ด้านการบริหารจัดการ	4.12	0.54	มาก
4	ด้านการติดต่อประสานงาน	3.82	0.70	มาก
5	ด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	3.99	0.60	มาก
	โดยรวม	4.03	0.50	มาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียน

ลำดับ	ปัญหาการลงทะเบียนเรียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ปัญหาด้านวิธีการและขั้นตอน	2.50	0.66	น้อย
2	ปัญหาด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก	2.52	0.85	ปานกลาง
3	ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.25	0.81	น้อย
	โดยรวม	2.43	0.67	น้อย

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียน ของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares (SS)	Mean of Squares (MS)	df	F	sig.
ตำแหน่ง					
การให้บริการ	.306	.153	2	.621	.539
ปัญหา	.329	.165	2	.409	.665
ประสบการณ์					
การให้บริการ	.713	.143	5	.578	.716
ปัญหา	5.293	1.059	5	2.628*	.026
ตำแหน่ง * ประสบการณ์					
การให้บริการ	1.976	.220	9	.891	.535
ปัญหา	5.371	.597	9	1.482	.159

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน จำนวน หน่วยกิตที่นักศึกษาในระดับปริญญาตรีสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การลงทะเบียนเรียนซ้ำหรือเรียนแทน และการขอเพิ่ม ขอลด ขอเปลี่ยนแปลง และขอถอนรายวิชาเรียน เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการดำเนินการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องของกระทรวง ศึกษาธิการและของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและเป็นมาตรฐานตามที่กระทรวง ศึกษาธิการกำหนด นอกจากมหาวิทยาลัยมีพระราชบัญญัติในการก่อตั้งมหาวิทยาลัยซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักแล้วมหาวิทยาลัยยังได้กำหนดข้อ บังคับหรือระเบียบว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับ ปริญญาตรี และประกาศซึ่งจะมีรายละเอียดในการ ดำเนินการหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินการใน เรื่องการลงทะเบียนเรียนเป็นไปตามข้อบังคับหรือ ระเบียบว่าด้วยการจัดการศึกษาในระดับปริญญา ตรี ซึ่งสอดคล้องกับกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558 : 70 - 73) ได้ กำหนดให้วิธีและขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนให้ เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2557 : 13 - 42) ได้ กำหนดวัน วิธีการลงทะเบียนเรียน และรายวิชาที่ เปิดให้ลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปตามประกาศของ มหาวิทยาลัย สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2558 : เว็บไซต์) ได้กำหนด วัน เวลา สถานที่ และวิธีการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาค การศึกษาให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2558 : เว็บไซต์) ได้กำหนดการลงทะเบียนเรียน วิธีการลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปตามที่

มหาวิทยาลัยกำหนดในแต่ละภาคการศึกษา

2. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน 21 - 25 ปี เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่และมีอายุงานยังไม่มาก การให้บริการส่วนใหญ่นักศึกษาจะติดต่อกับตนเองผ่านเคาน์เตอร์บริการหรือผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางที่หน่วยงานกำหนด เจ้าหน้าที่กลุ่มดังกล่าวจะเป็นผู้ให้บริการ ให้ข้อเสนอแนะ หรือตอบคำถาม ดังนั้น จึงมีโอกาสนี้จะได้รับทราบปัญหาในการทำงานหรือการให้บริการมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า เพราะโดยส่วนมากผู้ที่มิอายุงานมากจะเป็นระดับหัวหน้างาน ซึ่งจะได้พบปัญหาเมื่อเจ้าหน้าที่ระดับต้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้และนำเสนอหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป ส่งผลให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิษระโกชนัน และสังวาล ศิริ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในแต่ละมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง หรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถรองรับการ

ทำงานหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต และสามารถรองรับการใช้งานของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงมายังฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย การพัฒนาระบบทั้งการพัฒนาโดยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหรือการพัฒนาโดยหน่วยงานภายนอกซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชนที่มีทักษะและประสบการณ์ในด้านระบบการลงทะเบียนเรียน มีการปรับปรุง หรือพัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดิ์ วิษระโพชน์ (2555 : 123 - 127) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า แนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ได้แก่ ควรมีการกำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล และเฝ้าระวังระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ให้ล้มบ่อยครั้ง มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ควรแบ่งช่วงการลงทะเบียนให้เหมาะสม ควรพัฒนาเว็บไซต์รวมถึงระบบไม่ให้ขัดข้องและมีความรวดเร็ว ควรกำหนดให้มีการลงทะเบียนเรียนทีละชั้นปี และควรเพิ่มความสามารถของ Server ให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญจิรา วงศ์ปิ่นตา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่า 1) ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียนเรียน เนื่องจากนักศึกษาไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนในแต่ละช่วงว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร ดังนั้นควรมีระบบการสาธิตการลงทะเบียนเรียน หรือระบบทดลองใช้ หรือคู่มือการใช้งานอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเอง 2) ความสามารถในการประมวลผลของระบบการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้า

ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันระบบการลงทะเบียนเรียนไม่สามารถรองรับการใช้งานพร้อมกันหลาย ๆ คน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียนเรียน หรือลงทะเบียนเรียนไม่ได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรมีการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าผ่านอินเทอร์เน็ต ให้สามารถรองรับการใช้งานพร้อมกันหลาย ๆ คน ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสหเทพ คำสุริยา และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจปัญหา และสาเหตุในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา และการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบ Internet ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ พบว่า ปัญหาและสาเหตุในการใช้ระบบ ESS ส่วนใหญ่เป็นปัญหา เช่น ระบบมีความล่าช้าในการแสดงผล ความผิดพลาดในการแสดงผล เป็นต้น โดยมีแนวทางแก้ปัญหา เช่น พัฒนาระบบให้สามารถรองรับกับระบบปฏิบัติการอื่น ให้สามารถรองรับนักศึกษาจำนวนมากเมื่อใช้พร้อมกัน เป็นต้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มความสามารถของระบบให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รูปประจำตัวนักศึกษา ประสิทธิภาพบุคลากร และการสื่อสาร โดยงานวิจัยในอนาคตควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น เพื่อให้ได้ความพึงพอใจที่ครอบคลุมทุกส่วนต่อไป

สรุป

1. มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน กำหนดจำนวนหน่วยกิตที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การลงทะเบียนเรียนซ้ำหรือเรียนแทน และการขอเพิ่ม ขอลด ขอเปลี่ยนแปลง และขอถอนรายวิชาเรียน เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศ

ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการ ซึ่งมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7 - 14 วัน และกำหนดให้ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านธนาคาร

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียน อยู่ในระดับน้อย และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการลงทะเบียนเรียนให้สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากได้ ควรพัฒนาฐานข้อมูลด้านหลักสูตรหรือฐานข้อมูลรายวิชาเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชา ควรพัฒนาระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนที่หลากหลายช่องทาง และสามารถตัดยอดหนี้ผ่านระบบทันที และควรมีการลดขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อหรือการดำเนินการในด้านการลงทะเบียนเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลทุกด้าน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เกี่ยวข้อง และค้นรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัย

2. นอกจากศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกันต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนแล้ว ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนเพื่อเป็นการวางแผนและกำหนดทิศทางการบริหารจัดการต่อไป

3. ปัจจุบันการทำงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยส่งผลให้การทำงานมีความรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าหยุดทำงาน หรือระบบมีปัญหา อาจส่งผลให้การทำงานมีปัญหาหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ หรือผู้เกี่ยวข้องเตรียมการในการใช้ระบบ Manual ควบคู่กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว และยังเป็นการสร้างความมั่นใจในการมีระบบสำรองข้อมูล ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการส่งเสริมจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สนับสนุนทุนวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล และบุคลากรกองทะเบียนและประมวลผลทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2558). คู่มือนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2558. มหาสารคาม : คลังน่านาวิทยา.
- ธัญจิรา วงศ์ปิ่นตา. (2555). การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการปรับปรุงระบบลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. สารนิพนธ์ ศษ.ม. เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2558). “ประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง ขอบังคับว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พุทธศักราช 2548,” สืบค้นวันที่ 28 กันยายน 2558. <<http://www.regweb.registrar.ku.ac.th/>>.
- มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2557). คู่มือการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2557. เชียงราย : ม.ป.พ.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). “ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2558,” สืบค้นวันที่ 28 กันยายน 2558. <<http://reg.psu.ac.th>>.
- สวัสดี วิชระโกชน. (2549). การวิเคราะห์จำแนกประเภทปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีผลการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สวัสดี วิชระโกชน. (2555). สภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม : กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สวัสดี วิชระโกชน และสังวาล ศิริ. (2553). “ศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 4(4) : 23-33 ; ตุลาคม - ธันวาคม.
- สหเทพ คำสุริยา และคณะ. (2555). ความพึงพอใจ ปัญหา และสาเหตุในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา และการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบ Internet ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์. รายงานการวิจัย. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- อรอนงค์ เมฆพรรณโอภาส และคณะ. (2547). ความพึงพอใจ ปัญหา และสาเหตุต่อการให้บริการ การศึกษา และการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ Internet ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.