

ชื่อเรื่อง การศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

ผู้วิจัย นายสวัสดิ์ วิชระโกชน์

หน่วยงาน กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีที่พิมพ์ 2559

บทคัดย่อ

การลงทะเบียนเรียนเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนจะเริ่มต้นเมื่อมหาวิทยาลัยเปิดหลักสูตรและผู้เรียนได้ดำเนินการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร เพื่อให้สำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน 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 และแบบสังเคราะห์รูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนพหุคูณสองทาง (Two-way MANOVA) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. มหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเลือกลงทะเบียนเรียน

รายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการ ซึ่งมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7 - 14 วัน และกำหนดให้ชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร

2. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน 21 - 25 ปี

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการลงทะเบียนเรียนให้สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้รับบริการ ที่มีจำนวนมากได้ ควรพัฒนาฐานข้อมูลด้านหลักสูตรหรือฐานข้อมูลรายวิชาเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชา ควรพัฒนาระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนที่หลากหลายช่องทางและสามารถตัดยอดหนี้ผ่านระบบทันที และควรมีการลดขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อหรือการดำเนินการในด้านการลงทะเบียนเรียน

โดยสรุป รูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีกระบวนการหรือวิธีการหลายขั้นตอน มีความหลากหลายในการบริหารจัดการ และมีบริบทแตกต่างกันตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเข้าใช้งานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของนิสิตนักศึกษาในช่วงของการลงทะเบียนเรียน ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาช่องทางการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนให้สามารถรองรับการลงทะเบียนเรียนสำหรับ นิสิตนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการวิเคราะห์ ปรับปรุง หรือพัฒนาขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการในการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการต่อไป

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

AUTHOR Mr. Sawat Wicharapote

DEPARTMENT Division of Registration, President's Office, Mahasarakham University

DATE 2016

ABSTRACT

Course registering is one of significant activities for university students, enrolling to courses enables the teaching and learning activity and needs to be followed as required to complete the program in the specific study duration set by the university. The purposes of this study were to investigate the courses enrollment services at the undergraduate level of the government universities, compare the opinions and conditions of problems regarding the service provided among the different positions and work experiences of the practitioners working in the registrar offices and examine the guidelines and development of the course registrar of the government universities. The sample used in this study consisted of administrators, heads of division, and staffs of 173 people from 28 Higher Education Institutions which were retrieved by using the purposive sampling technique. The instruments used for collecting data comprised of a 69-item questionnaire regarding registration service style at the undergraduate level of the government universities having discriminating power (r_{xy}) ranging .27 to .86 and a reliability of .88, a 89-item open end questionnaire regarding registration service style at the undergraduate level of the government universities, a 87-question interview form, and a 9-question synthesis form of registration service style at the undergraduate level of the government universities. Statistics used in data analysis were percent, mean, standard deviation and MANOVA.

The results of the study were as follows;

1. Sample universities designed the model of registration services for undergraduate students according to the rules, regulations or university announcement by assigning the students to manage self-registration on internet. The students are advised to select the courses as prearranged by the university and free to choose selective courses.

The period of 7-14 days are provided for registration and the tuition fee is paid through banking transaction.

2. The staff working at the registration service with different work experience agreed with the conditions of problems differently at the statistical significant level of .05. Staff who works not more than 5 years agreed with the conditions of problems differently at the statistical significant in higher level than staff who works for 21 - 25 years.

3. The guideline to develop the registration service was presented that the universities continue developing the registration technology system to support the higher demand of the students in the future. 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 with lessen steps in service receiving.

In conclusion, types of registration services for the undergraduate students consisted of several steps and had varieties in service arrangement according to various contexts of rules, regulations and university announcement. However, some difficulty in system using of the students; thus, the universities are urged to continue developing channels of service and technology system to support adequately the numbers of students in each semester with higher efficiency, including of the capability to analyze, improve and develop process and procedure of registrar for a better performance of service in a long term for service and work performance.