

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันมีสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 156 แห่ง ประกอบด้วย กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 19 แห่ง กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 14 แห่ง กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 39 แห่ง กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 43 แห่ง และกลุ่มวิทยาลัยและสถาบันเอกชน จำนวน 32 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558 ข : เว็บไซต์) ได้จัดการการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีความหลากหลายทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยแต่ละสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญในการจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด และด้วยบริบทด้านนโยบายงบประมาณ บุคลากร และด้านอื่น ๆ ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีบริบทที่แตกต่างกันในหลายองค์ประกอบ เช่น รูปแบบการจัดการเรียนการสอน งบประมาณ ระบบการศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติทางการจัดการศึกษา แต่มีวัตถุประสงค์หลักในการมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีการเรียนการสอนและการบริหารจัดการที่ทันสมัยบนพื้นฐานการวิจัยที่สามารถประยุกต์ใช้แก้ปัญหา เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมรวมถึงการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเป้าหมายสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูงมุ่งให้บัณฑิตเป็นผู้มีความสามารถในการค้นคิดและแก้ปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการคิดวิเคราะห์ มีความเป็นผู้นำ มีความรู้สึกในวิชาชีพและรอบรู้ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ภาษา มากกว่าหนึ่งภาษา และใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มีความชำนาญเชิงคณิตศาสตร์ รู้เท่าทัน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผู้มุ่งศึกษาตลอดชีพ มีสุนทรียภาพด้านดนตรีและวรรณกรรม เห็นคุณค่าในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยกระบวนการสร้างบัณฑิตนั้นจะต้องมุ่งสร้างสมคุณธรรมในตัวบัณฑิตให้เป็นผู้รับผิดชอบต่อสังคม (สวัสดี วิชะโรภรณ์. 2549 : 1 ; อ้างอิงมาจาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2548 : 9)

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันแล้ว ในแต่ละสถาบันยังมีรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่แตกต่างกันด้วย แต่ละสถาบันอุดมศึกษาได้เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตร ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท หรือระดับปริญญาเอก ทั้งยังมีนิสิตนักศึกษาจำนวนมาก จึงได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน

ที่สามารถรองรับการดำเนินการทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่งผลให้นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าสู่ระบบหรือใช้บริการได้ทุกที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทะเบียนรายวิชาเรียนในแต่ละภาคการศึกษาตามที่สถาบันการศึกษากำหนด เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

ระบบการลงทะเบียนเรียนเป็นระบบงานที่ทำงานอยู่บนระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่สัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษาเป็นหลัก เพื่อรองรับงานบริการการศึกษา ตั้งแต่เริ่มรับนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาเป็นวงจรต่อเนื่องกัน โดยมีองค์ประกอบของฐานข้อมูลหลาย ๆ ระบบ ประกอบกันตามกระบวนการของการทำงาน ประกอบด้วย ระบบฐานข้อมูลหลัก ระบบงานตารางสอน ตารางสอบ ระบบงานลงทะเบียน ระบบงานการเงินนิสิต และระบบงานประมวลผล โดยสามารถลงทะเบียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมโยงกับระบบ Internet ได้ทั่วประเทศ โดยเข้ามาที่เว็บไซต์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งรายละเอียดขั้นตอนการลงทะเบียนวิชาเรียนหลัก ดังนี้ (อรอนงค์ เมฆพรรณโอภาส และคณะ. 2547 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Advance Vision System. 2542 : 1) ขั้นตอนที่ 1 นิสิตนักศึกษาพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรือตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียน ขั้นตอนที่ 2 นิสิตนักศึกษำบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด และขั้นตอนที่ 3 นิสิตนักศึกษาชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน

การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยจะมีหน่วยงานหลักที่มีภารกิจที่จะต้องดำเนินการและดูแลระบบการลงทะเบียนเรียนของนิสิตให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญ ในการดูแลระบบฐานข้อมูลหลัก ระบบฐานข้อมูลการลงทะเบียนเรียน ระบบฐานข้อมูลรายวิชา ระบบฐานข้อมูลตารางเรียน ตารางสอน และตารางสอบ ปฏิทินการศึกษา ผังค่าใช้จ่าย การให้บริการตอบคำถาม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน เพื่อให้การลงทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพสูงสุด และเนื่องจากในแต่ละมหาวิทยาลัยมีจำนวนนิสิตนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ระบบลงทะเบียนเรียนไม่สามารถรองรับการทำรายการต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทะเบียนเรียนในช่วงที่ปฏิทินการศึกษา กำหนด จึงพบประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในแต่ละภาคการศึกษา เช่น นิสิตนักศึกษาไม่สามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนเรียนได้เนื่องจากเครือข่ายขัดข้อง นิสิตนักศึกษาไม่สามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนเรียนได้เนื่องจากระบบปฏิบัติการขัดข้อง นิสิตนักศึกษาไม่สามารถชำระเงินได้เนื่องจากข้อมูลการชำระเงินผิดพลาด หรือไม่ถูกต้อง นิสิตนักศึกษาที่มีสถานะทุน (กยศ.) หรือได้รับทุนสนับสนุนค่าธรรมเนียมหรือค่าหน่วยกิตไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ ตารางเรียนหรือตารางสอบ ข้ำซ้อน ที่นั่งเรียนในแต่ละรายวิชาเต็ม หรือรายวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการในการลงทะเบียนเรียน เป็นต้น (สวัสดี วิชะโรจน์. 2555 : 2)

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการให้บริการสำหรับผู้รับบริการได้อย่างมีมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน หรือให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ในด้านวิชาการงานทะเบียน สามารถค้นพบรูปแบบ ขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการในการลงทะเบียนเรียนที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการลงทะเบียนเรียน การพัฒนางาน การพัฒนาการให้บริการ หรือการพัฒนาการบริหารจัดการงานวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหา การลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการในการลงทะเบียนรายวิชาเรียนของนิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. เป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผน เพื่อพัฒนาขั้นตอน กระบวนการ วิธีการ และพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนมหาวิทยาลัยของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

## สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียน ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 28 แห่ง

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 173 คน จากสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 28 แห่ง

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 6 แห่ง ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แยกเป็นรายภูมิภาคได้ดังนี้

1) ภาคกลาง จำนวน 2 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) ภาคตะวันออก จำนวน 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยบูรพา

4) ภาคเหนือ จำนวน 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยนเรศวร

5) ภาคใต้ จำนวน 1 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การวิเคราะห์เนื้อหา หมายถึง การแยกแยะ จัดประเภท และตีความข้อมูลหรือเนื้อหา เกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ออกมาอย่างเป็นระบบและใช้การจัดลำดับ

และแปลผลข้อมูลหรือเนื้อหา การทำตารางสังเคราะห์และการพรรณนาบรรยายให้เห็นถึงความสัมพันธ์หรือความขัดแย้งเพื่อสร้างข้อสรุปด้วยความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นได้

2. การสังเคราะห์ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มาทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อสรุปอย่างเป็นระบบ

3. รูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการในการปฏิบัติงานสำหรับผู้รับบริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนี้

3.1 กฎระเบียบด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง กฎเกณฑ์หรือข้อกำหนด ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านการลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

3.2 หลักสูตร หมายถึง ข้อกำหนดในการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ โครงสร้าง เนื้อหารายวิชา คุณลักษณะของผู้เข้าศึกษา คณาจารย์ บัณฑิต การจัดการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล และการบริหารหลักสูตรที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

3.3 การเปิดรายวิชาเรียน หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายละเอียดรายวิชาที่จะทำการเปิดสอนในระบบการจัดการตารางเรียนตารางสอนก่อนการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา

3.4 อาจารย์ผู้สอน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการสอน การชี้แนะ และการบริหารจัดการในการเรียนการสอนของแต่ละรายวิชาที่เปิดสอน

3.5 จำนวนที่นั่งเรียน หมายถึง จำนวนที่สามารถรองรับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียน ของนิสิตนักศึกษาในแต่ละรายวิชา

3.6 ตารางเรียน หมายถึง ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการเรียนในแต่ละรายวิชา

3.7 ตารางสอบ หมายถึง ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการสอบในแต่ละรายวิชา

3.8 บุรพวิชา หมายถึง รายวิชาที่บังคับให้เรียนก่อนหรือรายวิชาที่บังคับให้เรียนพร้อมกับรายวิชาที่หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่กำหนด

3.9 ระบบการลงทะเบียนเรียน หมายถึง ระบบปฏิบัติการที่ทำงานผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตอยู่บนระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่สัมพันธ์กับผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อรองรับงานบริการ การศึกษา ตั้งแต่เริ่มรับผู้เรียนเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาเป็นวงจรต่อเนื่องกัน โดยมี องค์ประกอบของฐานข้อมูลหลาย ๆ ระบบประกอบกันตามกระบวนการของการทำงาน

3.10 ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียนเรียน หมายถึง กระบวนการในการบันทึก รายวิชาเรียน หรือกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกรายวิชาเรียนที่นิสิตนักศึกษาดำเนินการ ในแต่ละภาคการศึกษา

3.11 ระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน หมายถึง ช่วงเวลาของการดำเนินการบันทึก ข้อมูลรายวิชาเรียนหรือการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการที่ มหาวิทยาลัยกำหนด

3.12 การลงทะเบียนเรียน หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนของนิสิตนักศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษาผ่านระบบปฏิบัติการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.13 การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง การบันทึกข้อมูล รายวิชาที่ผู้เรียนต้องการเรียนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถปฏิบัติการได้ทุกสถานที่ที่มีสัญญาณ เครือข่าย

3.14 การเพิ่มรายวิชาเรียน หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนของนิสิตนักศึกษา ผ่านระบบปฏิบัติการในช่วงที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้เพิ่มรายวิชาเรียน

3.15 การถอนรายวิชาเรียน หมายถึง การดำเนินการยกเลิกข้อมูลการบันทึกข้อมูล รายวิชาเรียนของนิสิตนักศึกษาผ่านระบบปฏิบัติการหรือผ่านหน่วยงานในช่วงที่มหาวิทยาลัยกำหนด การดำเนินการดังกล่าวนิสิตนักศึกษาจะต้องศึกษารายละเอียดข้อมูลการดำเนินการให้ชัดเจน และรอบคอบ เนื่องจากการดำเนินการยกเลิกข้อมูลการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนจะส่งผลถึงการคืนเงิน (ถ้ามี) และการปรากฏสัญลักษณ์ตัวอักษร W ตามที่ระเบียบหรือข้อบังคับของมหาวิทยาลัยกำหนด ในระบบหรือใบแสดงผลการศึกษา

3.16 การลงทะเบียนเรียนซ้ำ หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนของนิสิตนักศึกษา ไม่ทันตามระยะเวลาที่ปฏิทินการศึกษา กำหนด โดยนิสิตนักศึกษาการดำเนินการขออนุมัติจาก ผู้มีอำนาจในการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนภายหลังและจะต้องชำระค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.17 การลงทะเบียนเรียนซ้ำ หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนของนิสิตนักศึกษา ในรายวิชาที่ระเบียบหรือข้อบังคับอนุญาตให้สามารถเรียนได้อีกครั้ง เนื่องจากการมีผลการเรียน ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน หรือเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด

3.18 จำนวนหน่วยกิต หมายถึง จำนวนตัวเลขที่กำหนดโดยสาขาวิชาเพื่อแสดงถึง จำนวนที่นิสิตนักศึกษาต้องศึกษาในรายวิชานั้น ๆ ซึ่งครอบคลุมการศึกษาทั้งในภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และการศึกษาดูด้วยตนเอง

3.19 การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน หมายถึง การแจ้งความประสงค์ในการตัด ยอดหนี้ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนของนิสิตนักศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.20 การบันทึกผลการศึกษา หมายถึง การแจ้งผลการเรียนเมื่อเสร็จสิ้นตามกระบวนการจัดการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาผ่านชั้นตอน กระบวนการ และวิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.21 การพันสถานภาพ หมายถึง การไม่มีสถานะเป็นผู้กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยของนิสิตนักศึกษาซึ่งเป็นไปตามที่ระเบียบหรือข้อบังคับกำหนด

3.22 ฐานข้อมูล หมายถึง แหล่งรวมข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปแฟ้มข้อมูลมารวมไว้ที่เดียวกันในการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบการลงทะเบียนเรียนและระบบข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.23 เครื่องแม่ข่าย หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการและการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบการลงทะเบียนเรียนและระบบข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.24 การสำรองข้อมูล หมายถึง กระบวนการ ชั้นตอน หรือวิธีการในการจัดเก็บข้อมูลการลงทะเบียนเรียนหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ วัสดุ หรืออุปกรณ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.25 การให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนสำหรับผู้รับบริการใน 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน การบริหารจัดการด้านการลงทะเบียนเรียน การติดต่อประสานงานด้านการลงทะเบียนเรียน และระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศด้านการลงทะเบียนเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.25.1 แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนสำหรับผู้รับบริการ ในการกำหนดกฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน ปรับปรุงกฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน กำหนดชั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนเรียน และประชาสัมพันธ์กฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนให้กับนิสิตนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ

3.25.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนสำหรับผู้รับบริการ ในการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการลงทะเบียนเรียน ผู้บริหารให้การสนับสนุน ให้ความสำคัญและกำกับติดตามในการลงทะเบียนเรียน คณาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและดูแลนิสิตนักศึกษาในที่ปรึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำปรึกษาและมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน

3.25.1 การบริหารจัดการด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนสำหรับผู้รับบริการ ในการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบในงานลงทะเบียนเรียน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

หลากหลายช่องทาง กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน กำหนดวิธีการในการแก้ไข ปัญหาการลงทะเบียนเรียน มีแบบฟอร์มสำหรับการให้บริการ และการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

3.25.1 การติดต่อประสานงานด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนสำหรับผู้รับบริการ ในการประชุมหรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงาน นำวิธีการหรือเทคนิคไปใช้ ประโยชน์ การสร้างเครือข่าย และการติดต่อหรือการประสานงานกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการลงทะเบียนเรียน

3.25.1 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การ ดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนสำหรับผู้รับบริการ ในการ กำหนดให้ผู้รับบริการสามารถลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระบบ ลงทะเบียนเรียนสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองรับจำนวนผู้การเข้าใช้งานได้จำนวนมาก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการทุกประเภทสามารถเข้าใช้ บริการระบบลงทะเบียนเรียนได้ มีการพัฒนาโปรแกรมหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.26 ปัญหาการลงทะเบียนเรียน หมายถึง อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิธีการ และขั้นตอน ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมี รายละเอียด ดังนี้

3.26.1 ปัญหาการลงทะเบียนเรียนด้านวิธีการและขั้นตอน หมายถึง อุปสรรคที่อาจ เกิดขึ้นจากการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียนจากการเปิด รายวิชาหรือแจ้งรายวิชาเรียน รายวิชาที่มีรายวิชาบังคับให้เรียนก่อน (Pre-requisite) วิธีการและ ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม ถอน หรือดรดยวิชาเรียน วิธีการและขั้นตอนในการชำระเงิน ค่าลงทะเบียนเรียน และผู้รับบริการไม่ลงทะเบียนเรียนหรือไม่ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

3.26.2 ปัญหาการลงทะเบียนเรียนด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูล รายวิชาเรียนจากหลักสูตร จำนวนรายวิชา จำนวนที่นั่งเรียน จำนวนห้องเรียน จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ จำนวนอาจารย์ผู้สอน และจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน

3.26.3 ปัญหาการลงทะเบียนเรียนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลรายวิชาเรียน



จากการเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนเรียน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระบบการลงทะเบียนเรียน วิธีการและขั้นตอนในการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน และผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบข้อมูล การลงทะเบียนเรียน

3.27 แนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียน หมายถึง วิธีการ หรือขั้นตอน ในการดำเนินการเพื่อให้การบันทึกรายวิชาเรียนผ่านช่องทางที่มหาวิทยาลัยกำหนดมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. มหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐบาลที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติ ในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลเฉพาะสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (เดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย) จำนวน 28 แห่ง

5. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบัน การศึกษาระดับอุดมศึกษา มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย การกำกับ การติดตาม และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

6. นิสิตนักศึกษา หมายถึง ผู้ที่เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ