

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา	10
ความรู้เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน	24
ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ	41
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	121
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เนื้อหา	128
ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	140
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	151
3 วิธีดำเนินการวิจัย	167
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	167
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	169
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	170
การเก็บรวบรวมข้อมูล	173
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	174
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	175

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	180
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	180
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	180
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	181
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	181
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการลงทะเบียนเรียน และปัญหาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ	190
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ	196
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแปรปรวนพหุคูณสองทาง (Two - way MANOVA) ของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงาน กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนที่ส่งผล ต่อการให้บริการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียน	235
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียน ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ	241
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	246
ความมุ่งหมายของการวิจัย	246
สรุปผล	246
อภิปรายผล	248
ข้อเสนอแนะ	254
บรรณานุกรม	256
ภาคผนวก	265
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	266
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	313
ภาคผนวก ค ตัวอย่างภาพประกอบการสัมภาษณ์ข้อมูลสำหรับการวิจัย	321
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง	328
ประวัติย่อของผู้วิจัย	339

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนหน่วยกิตที่นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนได้ในแต่ละภาคการศึกษา	27
2 กลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล	168
3 จำนวนของมหาวิทยาลัยของรัฐในแต่ละภูมิภาค	181
4 ประเภทของมหาวิทยาลัยของรัฐ	182
5 จำนวนคณะวิชาที่จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ	182
6 ประเภทของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการลงทะเบียนเรียน จำนวนบุคลากร ในหน่วยงาน จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานลงทะเบียนเรียน และจำนวนนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ	183
7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	184
8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน	190
9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียน	194
10 รูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐ	197
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน และปัญหาการลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ	236
12 ผลการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ของการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐ	236
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณสองทาง (Two-way MANOVA) ของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในปฏิบัติงาน ด้านการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน	237
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน และปัญหาการลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงาน และประสบการณ์ในปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน	238

15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc) วิธีการของ Scheffe’ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหา การลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีประสบการณ์ในปฏิบัติงาน ด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน	240
16 จำนวนข้อของเครื่องมือที่สร้างและใช้จริง	314
17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่เกิดจากการพิจารณาความเหมาะสมและภาษาที่ใช้ของแบบสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญที่เข้าเกณฑ์	316
18 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (r_{xy}) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐ	319

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 วงจรของขั้นตอนการทำงานระบบการลงทะเบียนเรียน	35
2 ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่าย Internet	39
3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน เพิ่ม – ถอนวิชาเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่าย Internet	40
4 วันอังคารที่ 8 กันยายน 2558 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและบุคลากร กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร	322
5 วันพฤหัสบดีที่ 10 กันยายน 2558 สัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน และบุคลากร สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	323
6 วันอังคารที่ 15 กันยายน 2558 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและบุคลากร กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา	324
7 วันอังคารที่ 16 กันยายน 2558 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและบุคลากร กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	325
8 วันอังคารที่ 17 กันยายน 2558 สัมภาษณ์หัวหน้างานและบุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	326
9 วันอังคารที่ 18 กันยายน 2558 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายและบุคลากร สำนักงานการทะเบียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	327