

๕ การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปริญญานิพนธ์
ของ
เสาวลักษณ์ อภิวัต

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ดร.จารุวรรณ สกลคุณ)
..... กรรมการ
(ดร.สุภาพร ตั้งสมวรพงษ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ดร.จารุวรรณ สกลคุณ)
..... กรรมการ
(ดร.สุภาพร ตั้งสมวรพงษ์)
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ ๑๕... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

ประกาศขอบคุณการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ของ ดร.จารุวรรณ สกุนต
ดร.สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ ประธานและกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำเสนอแนะแก้ไข
ในการดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย และ
รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ ซึ่งเป็นกรรมการร่วมในการสอบปากเปล่า ผู้วิจัย
ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศ ชูนาค
รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติลก ติลกานนท์ ที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจแบบสอบถามและให้
ข้อเสนอแนะในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นิสิตรระดับปริญญาตรี และนิสิตรระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้ให้ความอนุเคราะห์
ในการตอบแบบสอบถามและทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดี

สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาคือ นายปธาน อภิวัต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมเจตน์ บรรลือสินธุ์ นายประจักษ์จิตต์ อภิวัต ด.ญ.อัจฉญา อภิวัต และ
ด.ช.ประชาสันติ อภิวัต

คุณประโยชน์ใด ๆ หากจะมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา
มารดาและเป็นสิ่งระลึกถึงพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย
ซึ่งถือเป็นพื้นฐานอันสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุจุดหมายได้

เสาวลักษณ์ อภิวัต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
สมมุติฐานในการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	9
ภาระงานของกองบริการการศึกษา	15
แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนนิสิต	23
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
ความมุ่งหมายของการวิจัย	83
กลุ่มตัวอย่าง	83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	84
สรุปผลการวิจัย	84
การอภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก	106
ภาคผนวก ข	108
ภาคผนวก ค	117
ประวัติย่อของผู้วิจัย	119

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	57
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำนวนตามสถานภาพ	62
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน	65
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการรับสมัครและการรายงานตัว	66
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ..	69
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการลงทะเบียนเรียน	71
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดทบทวนการเรียนรู้	73
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการให้บริการและธุรการ	75
9	การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ การจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ...	77

10	ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดกับข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรคและ ข้อเสนอแนะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการจัด บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.....	79
----	---	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ มีเป้าหมายของการดำเนินการที่ชัดเจน กล่าวคือ มีบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ประเทศ นับตั้งแต่เริ่มแรก จนถึงปัจจุบัน (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 ข : 145)ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ภารกิจด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทะนุบำรุงศิลปะ และ วัฒนธรรม (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 ก : 18) สถาบันอุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายในการ สร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้า เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการให้เกิดความงอกงามทาง ปัญญา และคุณภาพแก่บุคคลและสังคม (วิจิตร ศรีสอาน. 2518 : 14) ภาระหน้าที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านความรู้ สติปัญญา อารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ

✓ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันการศึกษาระดับสูง ซึ่งพัฒนาและยกฐานะมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2517 การเปลี่ยนแปลงในครั้งนั้นส่งผลต่อโครงสร้าง การบริหาร การขยายงาน ทั้งทางด้านวิชาการ การผลิตบัณฑิต และการขยายการศึกษาในระดับต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้กำหนดการแบ่งส่วนราชการ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันทักษิณคดีศึกษา สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา สำนักหอสมุดกลาง (ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 111 ตอนที่ 79 ง ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2537)

มหาวิทยาลัยจะปฏิบัติการกิจดังกล่าวให้ลุล่วงได้เป็นอย่างดีนั้น จำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ส่งเสริมการเรียนการสอนให้ได้รับผลสำเร็จตามความคาดหวังของสถาบันโดยทั่วไปและเป็นที่ยอมรับว่า กองบริการการศึกษาหรือสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการเรียนการสอน โดยมีหน้าที่หลักในการประสานงานและให้บริการด้านวิชาการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง กองบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาเป็นผู้บริหารขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ลักษณะของงานกองบริการการศึกษา แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 งานดังนี้คือ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา งานส่งเสริมวิจัยและตำรา งานธุรการ (ทพวงมหาวิทยาลัย. 2535 : 1)

งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน มีหน้าที่รับผิดชอบรวบรวมหลักสูตร จัดทำฐานข้อมูลหลักสูตร วางแผนเกี่ยวกับการใช้หลักสูตร จัดทำแผนการเรียน จัดการเรียนการสอน และให้สอดคล้องกัน

งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานรับผิดชอบเลือกนิสิตใหม่ทุกระดับ และขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ ดำเนินการลงทะเบียน จัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำผลการเรียนของนิสิต การจัดทำทะเบียนบัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นแหล่งข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต ประสานงานกับคณะเพื่อเปิดรายวิชา จัดทำตารางสอนและตารางสอบในแต่ละภาคเรียน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการลงทะเบียนและประมวลผลให้ครบวงจรโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัยโดยประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาของนิสิตและผู้สำเร็จการศึกษา

งานส่งเสริมวิจัยและตำรา มีหน้าที่รับผิดชอบส่งเสริมให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยแต่งตำราหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอน รวมทั้งส่งเสริมให้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ พัฒนาความสามารถและประสิทธิภาพของคณาจารย์ในการแต่งตำรา หรือเอกสารประกอบการสอนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการสมัยใหม่

งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการของหน่วยงานบริการนิสิต งานบุคลากร งานการเงิน บัญชี และงบประมาณ งานพัสดุและอาคารสถานที่ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานภายในกองบริการการศึกษาด้านการบริหารงานทะเบียนจะต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบ มีการวางแผนและจัดระบบงานทะเบียน นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องสามารถพัฒนาระบบงานทะเบียนและหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม จากรายงานการสัมมนา เรื่องผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตของมหาวิทยาลัย ณ ห้องกิ่งทอง โรงแรมเอเชีย กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 24 พฤศจิกายน 2532 ได้สรุปสาระสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านทะเบียนนิสิตของมหาวิทยาลัยไว้หลายเรื่อง เช่น ด้านการรับเข้าศึกษา จำนวนรับนิสิตใหม่ในแต่ละปีการศึกษา มีการปรับเปลี่ยนไปจากแผนที่วางไว้ การเปลี่ยนแปลงเรื่องจำนวนรับนิสิต หลังจากที่ได้เอกสารระเบียบการเกี่ยวกับการรับสมัครใหม่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ พื้นที่ในการจัดการเรียนการสอนมีจำกัด ไม่สอดคล้องกับจำนวนนิสิตที่มีรับเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหารายวิชาซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา ขาดความร่วมมือจากคณะวิชาในเรื่องการจัดตารางสอน การเปลี่ยนแปลงตารางสอนและตารางสอบ และหลักสูตร เป็นการทำให้เพิ่มภาระงานในการติดตามแก้ไขข้อมูล ด้านการลงทะเบียน ขาดความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นิสิตในการลงทะเบียน นิสิตขาดความรับผิดชอบ เช่น ไม่เขียนเลขประจำตัวและรหัสวิชา นิสิตลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่คณะไม่ได้แจ้งเปิดสอนกับมหาวิทยาลัย ทำให้การออกใบเสร็จรับเงินและใบรายวิชาล่าช้า ด้านการจัดทำผลการเรียนของนิสิต การส่งผลสอบล่าช้า ทำให้การรายงานผลการศึกษาดำเนินครบถ้วน การทวารายงานผลสอบล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา กระทั่งถึงการลงทะเบียนเรียนและการสำเร็จการศึกษา ด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบระเบียบประวัติ และการสำเร็จการศึกษา การจัดเก็บเอกสารระเบียบประวัติมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีแต่สถานที่เก็บไม่สามารถขยายได้ การขอรับใบแสดงผลการศึกษา เจ้าหน้าที่นั้นได้รับหลังจากเขียนคำร้อง 3 วันทำการ สำหรับนิสิตนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 7 วันทำการ ที่กำลังศึกษาอยู่ ส่วนใหญ่จะต้องการขอรับใบเลย ทำให้เสียเวลาในการทำงาน (สวัสดี ส่งบางปลา. 2533 : 24 - 26) จากการสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านทะเบียนนิสิตของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จะมีสภาพปัญหาที่คล้ายคลึงกับสภาพปัจจุบัน จากทัศนะของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและสถิตินิสิตพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเป็นนิสิต ได้ดำเนินการโดยนาระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการรับสมัคร โดยออกหมายเลขประจำตัวและวิชาเอกให้แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคในเรื่อง รหัสวิชา ซึ่งยังขาดการระมัดระวังของผู้รับสมัครและผู้สมัคร จึงทำให้เกิดความผิดพลาดอยู่ บางส่วน หลักฐานและคุณสมบัติในแต่ละวิชาเอก มีขอบเขตต่างกัน ผู้สมัครไม่สามารถจดจำได้หมด ขาดความพร้อมในเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ในการนำมาสมัคร (วิรัช วรรณรัตน์. 2537 : 25) จำนวนบุคลากรที่พาหน้าที่ยังมีน้อย นิสิตไม่มารายงานตัวตามกำหนดเวลาและไม่ปฏิบัติตาม ประกาศของมหาวิทยาลัย (นันทา ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา ผู้ให้สัมภาษณ์ เสาวลักษณ์ อภิวัต ผู้สัมภาษณ์, ที่กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วันที่ 17 สิงหาคม 2538) ด้านตารางสอนและตารางสอบ คณะส่งข้อมูลตารางสอนล่าช้า มีการแก้ไขตารางสอนจำนวนมาก ในระยะกระชั้นชิดทำให้เกิดปัญหาในระบบการลงทะเบียน เป็นการเพิ่มภาระในการติดตามแก้ไขข้อมูล บางรายวิชามีการจำกัดจำนวน ก่อให้เกิดปัญหาจำนวนที่นั่งในแต่ละตอน ทำให้นิสิตขาดระเบียบในการ ลงทะเบียนเรียน ด้านการลงทะเบียนเรียน นิสิตไม่ปฏิบัติตามกำหนดของมหาวิทยาลัย การเพิ่ม - ลด วิชาที่ลงทะเบียนเรียนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา สถานที่สำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอสำหรับนิสิต จำนวนมาก (ธรรมรัตน์ ประสาทพจน์ ผู้ให้สัมภาษณ์ เสาวลักษณ์ อภิวัต ผู้สัมภาษณ์, ที่กอง บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วันที่ 17 สิงหาคม 2538) ด้าน การจัดทำผลการเรียนนิสิตได้นาระบบคอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ต้องขอความอนุเคราะห์บุคลากรของศูนย์คอมพิวเตอร์ นิสิตลงทะเบียนแล้วไม่ชำระ ค่าธรรมเนียม ทำให้มีปัญหาในการส่งผลการเรียน นิสิตไม่เข้าเรียนรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนหรือเข้า ผิดกลุ่ม ด้านการให้บริการและธุรการ ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานหลายหน่วยงาน นิสิต ติดต่อขอเอกสารเร่งด่วน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวก (เลิศ ชูนาถ ผู้ให้สัมภาษณ์ เสาวลักษณ์ อภิวัต ผู้สัมภาษณ์, ที่กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วันที่ 17 สิงหาคม 2538)

จากภารกิจต่าง ๆ ของกองบริการการศึกษา สภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การบริหารงานยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาสภาพการจัดบริการการศึกษาในด้านต่าง ๆ 5 ด้านคือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัว

เป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการ ตามทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนากองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้เจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของนิสิตต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. ศึกษาทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ
2. เปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัย จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารและบุคลากร กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ทำหน้าที่จัดการบริการการศึกษา และเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีในคณะวิชา คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และนิสิต
ระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา
2538 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 5,644 คน ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,218 คน รวม
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 6,862 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น คือ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น

2.1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี

2.1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ทักษะของนิสิต ระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 5 ด้านคือ

2.2.1 ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต

2.2.2 ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ

2.2.3 ด้านการลงทะเบียนเรียน

2.2.4 ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต

2.2.5 ด้านการให้บริการและธุรการ

สมมติฐานของการวิจัย

นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านและรวม 5 ด้านแตกต่างกัน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดบริการการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการจัดดำเนินการงานบริการการ
ศึกษาต่าง ๆ ให้กับนิสิตโดยตรง ทั้งโดยส่วนรวมและส่วนบุคคล นอกเหนือจากงานวิชาการและ
งานบริหารมหาวิทยาลัย ในวิจัยนี้ หมายถึง การดำเนินการงานบริการการศึกษา ให้นิสิตของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการ
จัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการ
ให้บริการและธุรการ

1.1 ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสาร ประกอบการรับสมัครนิสิต การประสานงานระหว่างกองบริการการศึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การจำหน่ายใบสมัคร การตรวจหลักฐานการสมัครสอบ การสมัครสอบด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ การตรวจหลักฐาน การรายงานตัวเป็นนิสิตของผู้สอบได้

1.2 ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ หมายถึง การเผยแพร่เอกสารตารางสอน การจัดตารางสอบ ห้องเรียน เวลาเรียน การเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางสอน

1.3 ด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาของการลงทะเบียนเรียนของนิสิต การควบคุม การดำเนินงานเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน ขั้นตอนการเพิ่ม-ลด การถอนรายวิชาเรียน และการลงทะเบียนเรียนข้ามวิทยาเขต

1.4 ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต หมายถึง การตรวจสอบสภาพรอพินิจ การแจ้งผลการเรียน การควบคุมระเบียบการศึกษาของนิสิต การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรและ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับนิสิตที่จะขอสำเร็จการศึกษา

1.5 ด้านการให้บริการและธุรการ หมายถึง ลักษณะการจัดการบริการที่ มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่นิสิต ได้แก่ บริการจัดเก็บแฟ้มทะเบียนประวัติ และบันทึกผลการเรียน บริการแจ้งผลการเรียน บริการใบคำร้อง บริการออกหนังสือรับรองผลการเรียน

2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 ในวโรกาสนี้ หมายถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3. การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการจัดระเบียบเกี่ยวกับกลุ่มคนและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผน การจัดบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน การควบคุม การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การประเมินผล และการริเริ่ม

4. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และแสดงความรู้สึกออกมาในลักษณะ ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย งานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิต ระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสภาพที่ดำเนินการอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2538 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

5. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยก่อนได้รับปริญญา กลุ่มที่กำลังศึกษา คือ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2538

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง การจัดการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผู้วิจัยได้จัดลำดับสาระดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาระงานของกองบริการการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนนิสิต ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ความหมายของการบริหาร

การบริหาร คือ กระบวนการจัดระเบียบเกี่ยวกับกลุ่มคนและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายคำว่า การบริหารหลายท่านด้วยกัน เช่น

ธงชัย สันติวงศ์ (2535 : 10) กล่าวถึงการบริหารว่า คือการทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้นำ และกล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารที่จะต้องปฏิบัติงานใน 3 ด้านคือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
2. ในด้านการกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การและประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การช่วยกันทำให้งานบังเกิดผล ส่วน นิพนธ์ กินวงศ์ (2523 : 3) กล่าวว่า การบริหารคือ การร่วมมือกันทำงานของบุคคล 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน ในการร่วมมือกันทำงานนั้นจะต้องมีบุคคลที่เป็นหัวหน้างานที่เราเรียกว่า ผู้บริหารและการร่วมมือกันนั้น จะจัดในรูปขององค์การประเภทต่าง ๆ แล้วแต่

วัตถุประสงค์ที่มีขององค์การนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร ศรีสอ้าน (2529 : 6) ที่กล่าวว่า การบริหารคือ กิจกรรมของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ร่วมกันโดยการใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

จากความหมายของการบริหารดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การร่วมมือกันทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน ในการบริหารนี้จะมีหัวหน้างานที่เรียกว่า ผู้บริหารซึ่งจะมีอำนาจบริหารที่จะนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ และวิธีการดำเนินการมาใช้โดยยึดหลัก และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหารเป็นแนวทาง เทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหาร ใช้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องหมุนเวียนไปอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการตื่นตัวในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ตามวิธีทางวิทยาศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารคือ

เกรกก์ (Gregg. 1957 : 282) ได้วิเคราะห์และประมวลการบริหารงานที่สำคัญไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. การตัดสินใจ (Decision - Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกทางเลือกสำหรับดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินการหรือการแก้ไขปัญหา นั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์การหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดสิ่งที่ปฏิบัติงานในอนาคตโดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ เป็นกระบวนการที่มีระบบและต่อเนื่องเพื่อให้แผนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดระบบงานและบุคคลในองค์การให้มีความสัมพันธ์กัน โดยกำหนดภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ก่อให้เกิดความหมาย ความเข้าใจ โดยเฉพาะ

ในเรื่องของการประสานงาน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจขององค์การ ตลอดจนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ

5. การใช้อิทธิพล (Influencing) หมายถึง การใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้งานดำเนินไปโดยสะดวกและได้ผลตามแผน

6. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง กระบวนการในการเชื่อมความสัมพันธ์ของบุคคลและหน่วยงานให้สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบสอดคล้องกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

7. การประเมินผลงาน (Evaluating) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด โดยอาศัยเครื่องมือในการวัดและการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายของแผน หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

คุนทซ์ และเวห์ริช (Koontz and Weihrich. 1990 : 22 - 24) กล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริหาร (Manager's Functions) ประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการกำหนดวิธีการที่จะให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดระเบียบ บริหารงาน โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจอย่างเป็นทางการ แบ่งหน้าที่เป็นหน่วยงานหลัก หน่วยงานปรึกษา และการประสานงาน

3. การจัดบุคลากร (Staffing) หมายถึง การคัดเลือก บรรจุ การใช้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

4. การเป็นผู้นำ (Leading) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ จูงใจ ประนีประนอม และประสานงาน โดยอาศัยอำนาจหน้าที่และอำนาจบารมี เป็นเครื่องมือในลักษณะที่เป็นพิธีการ ทั้งนี้ก่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ในขณะที่ปฏิบัติตามมาให้บ้านปลายจนไม่สามารถแก้ไขได้ เพื่อรักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน วิธีการวัดและประเมินผลปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้

เซอร์จิโอวานนี และคนอื่น ๆ (Sergiovanni and others. 1987 : 66 - 67) สรุปการจัดระบบบริหาร ซึ่งสรุปจากนักวิชาการหลายท่าน แบ่งออกเป็นกระบวนการ 4 ประการคือ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวมาแล้วนี้กล่าวได้ว่า การจัดระบบบริหารที่นักวิชาการมีความเห็นที่สอดคล้องกันและครอบคลุมกระบวนการทางการบริหารบนหลักการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการ (Organizing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาสท์ และโรเซนไวท์ (Kast and Rosenzweig. 1974 : 357) ในการวิจัยนี้จึงนำแนวคิดจากนักวิชาการ ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกันส่วนใหญ่ทั้ง 3 ประการนี้มาใช้ โดยมีรายละเอียดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดระบบบริหารดังนี้ (Donnelly, Gibson and Ivancevich. 1984 : 129 - 130)

การวางแผน (Planning)

การบริหารงานทั่วไป การวางแผนนับว่ามีความสำคัญที่สุด และเป็นกิจกรรมแรกที่นักบริหารจำเป็นต้องทำ ในกระบวนการของการวางแผน มีขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนที่ดี จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม มีการศึกษาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนออย่างเพียงพอ
2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยพิจารณาเรื่องต่าง ๆ เช่น ประวัติความเป็นมาขององค์การ ความสามารถขององค์การ
3. การกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์การ หรือจุดหมายปลายทางขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว
4. การกำหนดวิธีการปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งจะต้องเลือกวิธีการที่ดีที่สุด
5. การจัดทำเอกสารการวางแผนขององค์การเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

พัตตี (Putti. 1987 : 40) ให้ความเห็นว่า กระบวนการวางแผนควรประกอบด้วย ขั้นตอนสำคัญคือ การกำหนดจุดมุ่งหมายของแผน การวิเคราะห์สถานการณ์ การประเมินสภาพแวดล้อม และแสวงหาโอกาส การกำหนดวิธีปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การสำรวจทางเลือก การประเมินทางเลือก การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด จากนั้นจะถึงขั้นตอนของการปฏิบัติ การให้การสนับสนุน

เอกชัย กิสุพันธ์ (2527 : 37 - 38) ได้ให้กระบวนการของการวางแผนสำหรับ นักบริหารไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การกำหนดแผน เพื่อให้รู้ว่าจะจะเป็นแผนงานที่เกี่ยวข้องกับอะไร มีจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินการอย่างไร ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานตามแผนมากน้อยเพียงใด ซึ่งการจะกำหนดเป็นแผนขึ้นมาได้ ต้องอาศัยข้อมูลทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษาเป็นพื้นฐานด้วย
2. การนำแผนไปปฏิบัติ เมื่อมีการกำหนดแผนเรียบร้อยแล้ว ก็ต้องให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบนำแผนนี้ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
3. การติดตามผลการปฏิบัติตามแผน ซึ่งอาจถือเป็นการประเมินผลการปฏิบัติตามแผน ก็ได้ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติตามแผนว่า มีอะไรเป็นอุปสรรคบ้าง
4. การทบทวนหรือปรับแผน แผนควรที่จะปรับปรุงได้ตลอดเวลา ถ้าได้มีการประเมินผลแล้ว พบว่า มีอุปสรรคหรือข้อบกพร่อง ก็จะต้องมีการทบทวนหรือปรับปรุงแผนได้ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

การจัดการ (Organizing)

การจัดการจะต้องประกอบด้วยงานที่สำคัญ ได้แก่ การอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ ความสัมพันธ์ของงาน เมื่อกำหนดสิ่งเหล่านี้แล้ว ในการกำหนดงานแต่ละงานนั้น แนวทางปฏิบัติที่สำคัญจะต้องพิจารณาความรู้ความสามารถและศักยภาพของบุคคล การกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสม การอยู่ร่วมกันในสังคมและวัฒนธรรมเดียวกัน การนำหลักจิตวิทยา มาใช้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข (Anderson. 1988 : 352 - 354)

ฟูลเมอร์ (Fulmer. 1988 : 115 - 123) กำหนดองค์ประกอบของการจัดการไว้ 3 ประการ ประกอบด้วย

1. การแบ่งงาน (Division of Labor) จะต้องยึดหลักการแบ่งงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กระบวนการสำคัญที่ใช้คือ การพิจารณาขอบเขตของงาน การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน การหมุนเวียนงาน ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของแต่ละงาน เป็นต้น

2. หลักการยกเว้น (The Exception Principle) กล่าวคือ การมอบหมายงานต่าง ๆ แก่บุคลากร ควรมอบเฉพาะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์

3. ขนาดของการควบคุม (Span of Control) จะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของสายการบังคับบัญชา ระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา ขอบเขตความรับผิดชอบ ความซับซ้อนและความมั่นคงขององค์การ ขนาดและขีดความสามารถของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

การควบคุม (Controlling)

การจัดระบบของการควบคุมงาน จำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของการควบคุมก่อนเป็นเบื้องต้น (Newman, Summer and Warren. 1967 : 676) กล่าวคือ

1. การควบคุมจะต้องมีมาตรฐาน และจุดมุ่งหมาย ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติ
2. การควบคุมจะต้องมีการวัดและประเมินการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การควบคุมจะต้องเป็นการแก้ไขสิ่งบกพร่องต่าง ๆ อันเกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหาร

ผู้บริหาร

คำถามที่ชี้ให้เห็นปัญหาของการควบคุมในการบริหารก็คือ เมื่อใดและที่ไหนจะทำการควบคุม ใครจะเป็นผู้ประเมิน มาตรฐานอะไรที่จะใช้ในการประเมิน จะรายงานผลการประเมินให้ใครทราบ และทำอย่างไรกระบวนการควบคุมจึงจะสมบูรณ์

มอคเลอร์ (Mockler. 1972 : 2) ให้แนวคิดเรื่องการควบคุมว่า เป็นความพยายามอย่างมีระบบที่จะกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หากมีข้อแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน ก็จะต้องมีการแก้ไขเพื่อเป็นหลักประกันว่าได้ใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

อีกทัศนะหนึ่งเกี่ยวกับการควบคุมของ ไฮแมน สก็อต และคอนเนอร์ (Haimann, Scott and Connor. 1985 : 485 - 488) เสนอกระบวนการควบคุมไว้ 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การกำหนดมาตรฐานของงาน จะพิจารณาจากจุดมุ่งหมายขององค์การเป็นหลัก มีการกำหนดมาตรฐานแต่ละงานให้ชัดเจนในการวางแผนการทำงาน
2. การกำหนดวิธีการควบคุม โดยเลือกวิธีควบคุมที่ดีที่สุดในการควบคุมมาตรฐานแต่ละงาน
3. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน จะต้องมีการตรวจสอบทั้งในระหว่างการปฏิบัติงาน และหลังการปฏิบัติงาน จึงจะช่วยให้เกิดความชัดเจนในการตรวจสอบมากขึ้น
4. การแก้ไขข้อบกพร่อง เมื่อมีการเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานที่กำหนด ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา และหาสาเหตุเพื่อการแก้ไขต่อไป

จากทัศนะของนักวิชาการในการนำกระบวนการบริหารมาใช้ ผู้บริหารจะต้องตระหนัก และให้ความสำคัญในการจัดระบบข้อมูลหรือสารสนเทศเพื่อการวางแผน การกำหนดจุดมุ่งหมาย การกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อการปฏิบัติ ขณะเดียวกันก็ต้องไม่ละเลยต่อการจัดการภายในองค์การ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงหลักความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากร ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างงาน เพื่อให้งานดำเนินไปได้ อย่างราบรื่น โดยมีการควบคุมและประเมินผลที่กำหนดไว้เป็นแนวทาง หากการปฏิบัติงานมีจุด บกพร่องก็แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ หากองค์การใดได้นำกระบวนการบริหารไป ประยุกต์ใช้ ย่อมเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การได้เป็น อย่างดี นอกจากนี้ บางท่านยังมีความคิดเห็นว่า จะต้องมียอดประกอบอื่นเพิ่มเติม เช่น การ ตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การส่งเสริมขวัญและกำลังใจ การเป็นผู้นำ เป็นต้น

ภาระงานของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้าน

การแบ่งสายงานในกองบริการการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 สายงานดังนี้

1. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา

3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา

4. งานธุรการ

งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน หลักสูตรคือหัวใจสำคัญของการศึกษา การพัฒนาหลักสูตรจะต้องดำเนินการเป็นกระบวนการต่อเนื่องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพที่สังคมเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนั้นวิทยาการสาขาต่าง ๆ และเทคโนโลยีได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หลักสูตรในระดับอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้ทันสมัยเหมาะสมกับความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ

งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถสูงในด้านวิชาการ ทักษะที่ควบคุมดูแล การใช้ระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้หลักสูตร วิชาเอก - โท ของทุกวิทยาเขต ให้อยู่ในแนวเดียวกันตลอดทั้งทหที่วิเคราะห์ประเมินหลักสูตร เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ จัดสัมมนาทางวิชาการเพื่อพัฒนาหลักสูตร วิธีสอนส่งเสริมให้อาจารย์มหาวิทยาลัยได้พัฒนาทั้งในด้านการสอนและด้านวิชาการ และส่งเสริมการจัดทวารสารทางวิชาการ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน จัดแบ่งภาระหน้าที่เป็นหน่วยงานต่าง ๆ ออกเป็น 4 หน่วยคือ

1. หน่วยรวบรวมและจัดพิมพ์หนังสือหลักสูตร จัดทำรายละเอียดโครงสร้างของหลักสูตรประสานงานกับทบวงมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการใช้หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร พิจารณาเปิดรายวิชาของคณะต่าง ๆ ควบคุมการใช้หลักสูตรวิชาเอก-โท ประเมินการใช้หลักสูตร ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ดำเนินการจัดพิมพ์หลักสูตรที่มีการเปลี่ยนแปลง ควบคุมการใช้ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย ประสานงานด้านวิชาการกับทุกวิทยาเขต

2. หน่วยจัดสัมมนาทางวิชาการ วางแผนในการดำเนินงานสัมมนาหลักสูตร จัดทำโครงการสัมมนาร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จัดทำโครงการประชุมและสัมมนาที่ได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัยให้มีความร่วมมือในด้านข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก่บุคคลและหน่วยงานภายนอกดำเนินการเป็นวิทยากรในบางรายวิชาที่จัดสัมมนา ส่งบุคลากรในหน่วยงานเข้าร่วมสัมมนา ออกแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลของการประชุมสัมมนา ตลอดจนติดตามผลการสัมมนา แจ้งผลการประชุมสัมมนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

3. หน่วยจัดทำวารสารทางวิชาการ แจ้างหลักเกณฑ์วิธีการพิจารณาผลงานทางวิชาการ แจ้างข่าวการพิจารณาผลงานทางวิชาการของอาจารย์ แจ้างผลการประชุมของคณะกรรมการบริหาร วิชาการที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร จัดทำหนังสือคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา จัดทำปฏิทินการศึกษา ทำหนังสือคู่มือการเรียนการสอน จัดทำตารางสอนและตารางสอบ รายวิชาที่เปิดสอนในภาคต้นและ ภาคปลายของปีการศึกษา

4. หน่วยจัดประชุม จัดประชุมคณะกรรมการบริหารวิชาการ ประชุมคณะกรรมการ พิจารณาผลงานทางวิชาการ ประชุมแก้ไข ข้อบังคับต่าง ๆ ประชุมการจัดการเรียนการสอน ประชุมอาจารย์ที่ปรึกษา ประชุมโครงการร่วมมือด้านวิชาการ กับหน่วยงานอื่น ตลอดจนเรื่อง การให้ทุนการศึกษาระยะยาว ทุนพัฒนาบุคลากรภายในประเทศ ทุนพัฒนาบุคลากรในต่างประเทศ ทุนสนับสนุนค่าตีพิมพ์บทความ งานวิจัยในวารสารต่างประเทศ

งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา เป็นงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิต ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนงานทะเบียนนิสิต และการจัดทำผลการเรียนของนิสิต แบ่งภาระงานเป็น หน่วยต่าง ๆ 5 หน่วย มีภาระหน้าที่ดังนี้

1. หน่วยงานสอบคัดเลือกนิสิต จัดรวบรวมข้อมูลจากคณะต่าง ๆ เพื่อจัดพิมพ์เป็นระเบียบ การรับสมัคร จาหน่ายใบสมัครสอบคัดเลือกระดับต่าง ๆ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับสมัคร ออกข้อสอบ คุมสอบ ตัดสินผล สัมภาษณ์ ประชุมกรรมการคณะต่าง ๆ รับรายงานตัวนิสิตที่สอบได้ทุกระดับ

2. หน่วยงานทะเบียนนิสิตและประมวลผล จัดแบ่งกลุ่ม ชั้น ปี พิมพ์รายชื่อนิสิตระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ออกรหัสเลขประจำตัว บัตรประจำตัวนิสิตที่เข้าใหม่ บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติ ของนิสิตเข้าใหม่ จัดทำทะเบียนถาวรของนิสิตพิมพ์รายวิชา ที่นิสิตลงทะเบียนเรียน แต่ละภาคเรียน บันทึกรายวิชาที่นิสิต เพิ่ม - ลด หลังลงทะเบียนแล้ว จัดทำผลการเรียนของนิสิตทุกภาคเรียน รายงานผลการเรียนของนิสิตให้อาจารย์ที่ปรึกษาทราบ แก้ไขข้อมูลนิสิต ย้ายคณะ เปลี่ยนวิชาเอก คัดชื่อนิสิตลาออก คัดชื่อนิสิตที่ถูกให้ออกตามข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย จาหน่ายทะเบียนนิสิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว เสนอรายชื่อผู้ที่สำเร็จการศึกษา ต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่ออนุมัติผล

3. หน่วยทาสถิติ สถิติจากการจำหน่ายใบสมัคร ผู้สมัครสอบคัดเลือก ผู้สอบได้ จำนวนนิสิตปัจจุบัน โดยแยกประเภทระดับคณะ ชั้น ปี แยกวิชาเอก - โท สถิติผู้ลงทะเบียน แต่ละภาคเรียน สถิตินิสิต เพิ่ม - ลดวิชาเรียน จำนวนนิสิต ขอดอนวิชาเรียน จำนวนรายวิชา ที่เปิดสอนแต่ละภาคเรียน แต่ละปีการศึกษา สถิติจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียน แต่ละรายวิชา สถิติผู้สำเร็จการศึกษา สถิติผู้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรแต่ละปี

4. หน่วยรับคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต

4.1 คำร้องทั่วไป

4.2 คำร้องเปลี่ยนแปลงหลักฐาน

4.3 ขอลาพักการเรียน

4.4 ขอลาพักการเรียน

4.5 ขอลาเข้ามหาวิทยาลัย

4.6 ขอลาเปลี่ยนวิชาเอก-โท

4.7 ขอดอนวิชาเรียน

4.8 ขอลงทะเบียนเรียนภายหลังกำหนด

4.9 ขอลงทะเบียนเรียนเกินจำนวนหน่วยกิตที่มหาวิทยาลัยกำหนด

4.10 ขอลารับรองการเป็นนิสิต

4.11 ขอหนังสือรับรองวุฒิ (Transcript)

4.12 ใบรับรองปริญญา

5. หน่วยออกใบรับรองต่าง ๆ และตรวจสอบวุฒิ

หนังสือรับรองการเป็นนิสิต เรียนครบตามหลักสูตร กำลังรอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติผล รับรองวิชาเรียน รับรองเวลาเรียน รับรองวิชาเอก-โท หนังสือรับรองวุฒิ (Transcript) ใบรับรองปริญญา ใบปริญญาบัตร ตรวจสอบวุฒินิสิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ทุกวิทยาเขต เมื่อมีหน่วยงานอื่นสอบถาม

งานทะเบียนและสถิตินักศึกษาเป็นหน่วยงานบริการที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในกองบริการ การศึกษาและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มีความเกี่ยวข้องกับนิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่ง

สำเร็จการศึกษา ดำเนินการจัดทำผลการเรียนนิสิต รายงานผลการศึกษา ออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา และบริการอื่น ๆ แก่นิสิตในสังกัดคณะต่าง ๆ ทุกคณะ อันประกอบด้วย คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นขอบข่ายงานที่กว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 7 - 8 มหาวิทยาลัยมีการขยายตัวเปิดสอนสาขาวิชาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น มีหน่วยงานใหม่ ๆ เกิดขึ้นจนวนนิสิตจึงเพิ่มขึ้นตามมาด้วย การเรียนข้ามคณะมีมากขึ้น นอกจากนี้ยังให้บริการแก่อาจารย์คิษย์เก่า และบุคคลภายนอกในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษา สถิติจำนวนนิสิต และการตรวจสอบวุฒิ

ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในเรื่องบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ โดยเฉพาะเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง เรียบร้อย อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการดำเนินงาน ของกองบริการการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อเป็นหน่วยงานในการดำเนินการรับนิสิตใหม่ทุกระดับ และขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่
2. ดำเนินการลงทะเบียนเรียน จัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำผลการศึกษานิสิต การจัดทำ ทะเบียนบัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษา
3. เป็นแหล่งข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต
4. ประสานงานกับคณะ เพื่อเปิดรายวิชา จัดทำตารางสอนและตารางสอบในแต่ละภาคเรียน
5. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการลงทะเบียนและประมวลผลให้ครบวงจร โดยนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย โดยประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์
6. ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
7. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงาน บุคคลของงานทะเบียนและสถิตินิสิตให้สอดคล้องกับระบบงานที่เปลี่ยนไป

8. ออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาของนิสิตและผู้สำเร็จการศึกษา

งานส่งเสริมวิจัยและตำรา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้สามารถผลิตบัณฑิตออกมาอย่างมีคุณภาพด้านวิชาการ ได้แก่ ผู้สอนและแหล่งวิชาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของผู้สอนนั้น หากเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาที่รับผิดชอบมากเท่าใด ก็จะทำให้ผู้เรียน มีโอกาสได้รับความรู้ ความชำนาญมากขึ้นตามไปด้วย การพัฒนาและส่งเสริมให้ คณาจารย์มีความรู้ความชำนาญเพิ่มมากขึ้น กระทำได้โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมวิชาการในหลายวิธี ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนให้คณาจารย์ผลิตผลงานตำรา เอกสารคำสอนเอกสารประกอบการสอน หรือผลงาน เทียบเคียง เอกสาร ตำรา รวมทั้งส่งเสริมให้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ ตลอดจนการกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมวิชาการของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2537 : 1))

งานส่งเสริมวิจัยและตำราเป็นงานที่รับบริการจัดพิมพ์ตำรา คำสอนของคณาจารย์ใน มหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและจำหน่ายตำราที่คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยได้เรียบเรียงขึ้น ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับโรงพิมพ์ เพื่อการพิมพ์ตำราของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสนับสนุน การ ส่งเสริมการเขียนตำรา และงานวิจัยของคณาจารย์ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 4 หน่วยงาน ดังนี้

1. หน่วยผลิตเอกสาร ตำรา คำสอน แบ่งการผลิตออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ผลิตโดยงานส่งเสริมวิจัยและตำรา

ประเภทที่ 2 ผลิตโดยสำนักพิมพ์

ทำหน้าที่วางระบบในการปฏิบัติงานจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่จะต้องใช้ในการผลิต ประสานงาน กับคณาจารย์ที่ขอใช้บริการจัดพิมพ์ เสนอแบบฟอร์มเพื่อกรอกรายละเอียดในการผลิต เพื่อพิจารณาอนุมัติ ให้จัดพิมพ์ ได้จัดลำดับแบบฟอร์มเพื่อขอพิมพ์ตามลำดับก่อนหลังรับต้นฉบับจากผู้เขียน จัดเตรียมต้นฉบับ เพื่อส่งพิมพ์ ประสานงานระหว่างผู้เขียนและผู้พิมพ์ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนส่งอัดสำเนาออกแบบปก หนังสือตำรา ตลอดจนจัดเรียง จัดรูปเล่มเพื่อเข้าเล่ม ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือทุกเล่มก่อน เข้าปก จัดเตรียมต้นฉบับส่งสำนักพิมพ์ประสานงานการพิมพ์กับสำนักพิมพ์ ติดตามการผลิตตำราออกมา ให้ทันใช้

2. หน่วยจัดเก็บรักษาดาราส้าเสร็จรูป ทำหน้าที่ตรวจรับดาราส้าที่ผลิต จัดทำสต็อกควบคุมดาราส้าที่ผลิต แจกจ่ายคงเหลือแก่ผู้เขียนเพื่อดำเนินการต่อไป จัดทำสถิติ ยอดจำหน่าย จัดเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับงานส่งเสริมวิจัยและดาราส้า

3. หน่วยจำหน่ายดาราส้าและคำสอน และคำสมนาคุณผู้เขียน คำนวณราคาต้นทุนและราคาขาย จัดเตรียมหนังสือเพื่อจำหน่ายแก่นิสิตและบุคคลทั่วไป ติดต่อประสานงานอาจารย์ผู้สอนแต่ละภาคเรียน เพื่อจัดเตรียมหนังสือมาจำหน่าย คัดเลือกหนังสือที่เหมาะสมจากผู้เสนอจำหน่าย ดาราส้ารับฝากจากอาจารย์ สำนักพิมพ์ต่าง ๆ

4. หน่วยการเงินและบัญชี แบ่งหน้าที่ออกเป็น 2 งานคือ

งานการเงิน ทำหน้าที่

4.1 ควบคุมรายรับ - รายจ่าย

4.2 เก็บหลักฐานการจ่ายเงิน การสั่งซื้อ การสั่งจ้าง

4.3 ดำเนินการขออนุมัติเบิกเงิน หมวดต่าง ๆ

4.4 เก็บและรวบรวมเงินรายได้ จากการจำหน่ายหนังสือดาราส้าแต่ละวันส่ง

กรรมการการเงิน เพื่อนำฝากสถาบันการเงิน

4.5 ตรวจสอบใบสำคัญหมวดรายรับ-รายจ่าย

4.6 สำนักรายยอดเจ้าหนี้ ลูกหนี้

4.7 สำนักรายหนังสือ เพื่อสรุปยอดประจำงวด 6 เดือน และ 12 เดือน

4.8 รวบรวมข้อมูลยอดผลิต ยอดจำหน่ายยอดคงเหลือ ให้นำมาจัดทำสถิติ

4.9 รายงานฐานะการเงิน และผลการปฏิบัติงาน เพื่อทราบผลความก้าวหน้างานบัญชี ทำหน้าที่

1. เช็คลิสต์ยอดขายรายวัน

2. ลงบัญชีสมุดรายวันทั่วไป

3. ลงบัญชีแยกประเภท

4. ปิดบัญชีแยกประเภทรายเดือน

5. ลงบัญชีสินค้าคงเหลือ

6. จัดทำงบประมาณ
7. จัดทำงบกำไรขาดทุน
8. จัดทำงบต้นทุนผลิต
9. จัดทำงบดุล
10. จัดสรรกำไรสุทธิ

(มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2531 : 22 - 24)

งานธุรการ ได้แก่ งานสารบรรณ งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานงบประมาณ งานให้บริการ ตลอดจนการจัดเก็บดูแลรักษา วัสดุ ครุภัณฑ์ เอกสารทางราชการ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดระบบบริการ และกำหนดตัวผู้รับผิดชอบโดยตรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. หน่วยงานสารบรรณ ทำหน้าที่ลงทะเบียนรับ - ส่ง หนังสือและเอกสารระหว่างกองกับหน่วยงานอื่น ร่างและโต้ตอบหนังสือทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย ร่าง ประกาศ คำสั่ง ของฝ่ายวิชาการ นำเรื่อง จากงานต่าง ๆ ทุกงาน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และติดตามรับผิดชอบงานจัดทำทะเบียนเอกสารสำคัญ เช่น ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หนังสือเวียนดำเนินการ ขออนุมัติทำลายเอกสารที่หมดอายุการใช้งาน ควบคุมดูแลวันลา เวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการและลูกจ้างของกองบริการการศึกษาดำเนินการเรื่องย้ายวิทยาเขตของนิสิตทุกวิทยาเขต

2. หน่วยงานพัสดุ ครุภัณฑ์ ประสานงานกับกองคลังในเรื่อง การซื้อ การจ้าง รวมทั้งการจัดหาพัสดุ จัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ เบิกจ่าย พสดุ ครุภัณฑ์ เก็บรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ เสนอซ่อมแซมครุภัณฑ์ ที่ชำรุด เสนอขอจำหน่าย จัดทำรายงานการใช้พัสดุ ครุภัณฑ์

3. หน่วยงานการเงินและการงบประมาณ จัดทำคำเสนอขอตั้งงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ ของกองบริการการศึกษา และของฝ่ายวิชาการ จัดทำบัญชีการเงินและคุมการใช้จ่ายงบประมาณของกองบริการการศึกษา ดำเนินการขอยืมเงิน เบิกเงิน (ฝ่ายกองคลัง) เพื่อใช้จ่ายในราชการของฝ่ายวิชาการ และของกองบริการการศึกษา จัดทำรายงานการใช้เงินของกองบริการการศึกษาและของฝ่ายวิชาการ

4. หน่วยให้บริการและจัดเก็บเอกสาร ให้บริการถ่ายเอกสารในกอง และส่วนราชการอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย บริการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ด้วยระบบไมโครฟิล์ม ถ่ายทำผลการศึกษาให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

5. หน่วยประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เขียนประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับกำหนดการประจำปีของงานฝ่ายวิชาการ กำหนดการประจำปีของงานกองบริการการศึกษาดำเนินการจัดพิมพ์ เอกสาร แผ่นพับ ของงานคัดเลือกเพื่อเผยแพร่ ประสานงานด้านวิชาการ กับวิทยาเขตต่าง ๆ ประสานงานด้านการเรียน - การสอนกับคณะต่าง ๆ

6. หน่วยออกแบบฟอร์มเอกสาร กำหนดรูปแบบคำร้องต่าง ๆ ใบสมัครสอบคัดเลือกนิสิต ใบรับรองต่าง ๆ ใบปริญญาบัตร บัตรลงทะเบียนเรียนของนิสิต

แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนนิสิต

วิวัฒนาการงานทะเบียนนิสิต

ภารกิจของงานทะเบียนนิสิต อาจกล่าวได้ว่าเกิดมาพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัย หรือสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เพราะในการดำเนินการกิจการด้านการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย นิสิต อาจารย์ อุปกรณ์การเรียนการสอน หลักสูตร การบริหารและสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการผลิตบัณฑิต จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ดำเนินการคัดเลือกนิสิต การจัดตารางสอน ตารางสอบ ให้สอดคล้องกับหลักสูตร ซึ่งรวมถึงการจัดการเกี่ยวกับผู้สอน และการใช้อาคารสถานที่การบันทึกข้อมูลนิสิตเกี่ยวกับประวัติ ผลการศึกษา การตรวจสอบการศึกษาครบตามหลักสูตร ตลอดจนการรับรองสภาพ และวิทยฐานะของนิสิต ในระยะแรกระบบงานทะเบียนนิสิตเดิมเป็นแบบชั้นปี งานไม่ซับซ้อน ไม่ต้องการจัดตารางสอน อาจารย์ผู้สอนก็สอนตามตารางสอน การลงทะเบียนเรียนทั้งซ้ำเหมือนกันหมด และถ้าตกก็ต้องเรียนซ้ำชั้น (สวัสดี ส่งบางปลา. 2533 : 19)

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการภารกิจของงานทะเบียนนั้น เนื่องจากในระยะแรกงานด้านทะเบียนนิสิต แต่ละมหาวิทยาลัยอาจจะอยู่กระจายไปตามคณะวิชาต่าง ๆ หรือในบางมหาวิทยาลัย

ได้จัดตั้งหน่วยงานทะเบียนนิสิตเป็นหน่วยงานทะเบียนกลางนับตั้งแต่การก่อตั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจจะ เป็นหน่วยงานในสังกัดกองกลาง หรือกองการเจ้าหน้าที่ แต่ในปัจจุบัน หน่วยงานทะเบียนนิสิตส่วนใหญ่มักจะสังกัด กองบริการการศึกษา ทำหน้าที่ในการประสานงานการจัดตารางสอน ตารางสอบ ระหว่างคณะ ประสานงานการใช้อาคารสถานที่ เป็นหน่วยงานในการรับลงทะเบียนของนิสิต การประมวลผล การเก็บข้อมูลนิสิตให้อยู่ในที่เดียวกัน จากการขยายตัว ทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เช่น การปรับปรุงโปรแกรมการศึกษาให้สอดคล้องประกอบความรู้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนมีจำนวนนิสิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้ภารกิจของงานทะเบียนนิสิตยุ่งยากขึ้น และต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพิ่มขึ้นในแต่ละคณะวิชา เพื่อลดความซ้ำซ้อนของระบบงานทะเบียน แต่ละคณะวิชา ตลอดจนความต้องการระบบข้อมูลส่วนกลางที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับนิสิต ระบบงานทะเบียนนิสิตที่แต่เดิมแยกอยู่ตามคณะวิชาต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบเป็นงานทะเบียนกลาง อาทิ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งหน่วยทะเบียนกลาง สังกัดกองบริการการศึกษาเมื่อปี พ.ศ.2518 (สำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2533 : 24 - 29)

ปัจจุบันงานทะเบียนนิสิตเมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (สงบ คงคา. 2537 : 12)

กลุ่มที่ 1 เป็นหน่วยงานที่สังกัด กองบริการการศึกษา ซึ่งมีชื่อเรียก แตกต่างกันไปบ้าง เช่น งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) งานทะเบียนและสถิตินิสิต (มหาวิทยาลัยบูรพา)

กลุ่มที่ 2 เป็นหน่วยงานในระดับสำนักคือ สำนักทะเบียนและประมวลผลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน

จากวิวัฒนาการของงานทะเบียนนิสิต พอสรุปได้ว่า งานทะเบียนนิสิตเกิดขึ้นมาพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยในระยะแรก มีหน่วยงานทะเบียนกลาง ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ หน่วยงานระดับงานสังกัดกองบริการการศึกษา และหน่วยงานระดับสำนักทะเบียนและประมวลผล

หน้าที่และความรับผิดชอบของงานทะเบียนนิสิต

งานทะเบียนนิสิตของทุกมหาวิทยาลัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในลักษณะของการส่งเสริมสนับสนุนงานวิชาการ ด้านการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย เริ่มตั้งแต่นิสิตแรกเข้าศึกษา จนกระทั่ง

สำเร็จการศึกษา โดยทั่วไปหน่วยงานทะเบียนนิสิต ทั้งระดับสังกัดกองบริการการศึกษาและสำนักทะเบียนและประมวลผล มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ใกล้เคียงกับสำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดหน้าที่ของหน่วยงานโดยสรุปดังนี้ (สำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2536 : 19 - 23)

1. ดำเนินการรับนิสิตใหม่ตามระเบียบฯ และนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการจัดทำทะเบียนรายวิชาตามตารางสอน ตารางสอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียน
4. ดำเนินการจัดการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยเพื่อการเรียนการสอนและ

การสอบ

5. ดำเนินการด้านประมวลผลการศึกษาตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและระเบียบอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้อง

6. ดำเนินการด้านทะเบียนนิสิต ทั้งนิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
7. ดำเนินการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา
8. ดำเนินการด้านข้อมูลทะเบียนนิสิต เพื่อประโยชน์ในการบริการงานของ

มหาวิทยาลัย

9. ดำเนินการด้านอื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ในต่างประเทศ หน่วยงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่หลักเกี่ยวกับการจดทะเบียนเรียน การจัดทำตารางสอนและตารางสอบ การรายงานผลการเรียนและการเก็บรักษาข้อมูลนิสิต การจัดเตรียมใบแสดงผลการเรียนและใบรับรองต่าง ๆ เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับ (Knowles. 1978)

1. บริการรับจดทะเบียนเรียนของนิสิตตามหลักสูตรและโปรแกรมการศึกษาการจัดเตรียม

ใบรายงานผลการศึกษา

2. เก็บรักษาข้อมูลนิสิตเกี่ยวกับการเข้าชั้นเรียน การเปลี่ยนแปลงโปรแกรมการศึกษา

ผลการเรียน คะแนนเฉลี่ยสะสม การโอนรายวิชา การลงทะเบียนทางวินัย การพ้นสภาพการได้เกียรตินิยม และการสำเร็จการศึกษา

3. เก็บรักษารายชื่อ และที่อยู่ของอาจารย์และนิสิต
4. เก็บรักษาข้อมูล ผู้สำเร็จการศึกษา ศิษย์เก่า และหลักสูตรการศึกษา
5. เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม และรายละเอียดทางการศึกษาของคณะวิชา

ต่าง ๆ และกฎระเบียบสำหรับใช้ประโยชน์ในการบริหารการศึกษา

6. เก็บรักษาข้อมูลรายวิชาและรายละเอียดของวิชา
7. จัดทำปฏิทินการศึกษา แสดงถึงวันเปิด-ปิดภาคเรียน วันหยุดต่าง ๆ
8. เตรียมเอกสารเกี่ยวกับแผนการเรียน ระเบียบการศึกษาและรายละเอียด

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้การรับรองต่าง ๆ

9. รับสมัครสอบคัดเลือกและรับนิสิตใหม่ เข้าศึกษาในสถาบัน
10. การรวบรวมคําสอน ค่าธรรมเนียมการศึกษาที่นิสิตจะต้องจ่าย
11. การรับรองการศึกษา และวิทยฐานะ
12. ให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการลงทะเบียนและนิสิตสำหรับวางแผนการจัด

บุคลากรและจัดสรรงบประมาณ แก่มหาวิทยาลัยและคณะวิชา

13. บำรุงรักษา เครื่องมือและอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
14. เป็นเลขานุการของคณะวิชา คณะกรรมการหรือสถาบัน
15. รักษาความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐบาล หน่วยงานรับรองมาตรฐานและ

แจ้งให้ทราบ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับหลักสูตร

16. จัดทำตารางประทับของมหาวิทยาลัย มีอำนาจในการประทับตรารับรองเอกสาร

หลักฐานทางการศึกษา และใบรายงานผลทางการศึกษา (Transcript) ของนิสิต

หน้าที่และความรับผิดชอบของงานทะเบียนนิสิตทั้งของไทยและต่างประเทศมีความคล้ายคลึงกัน เกี่ยวข้องกับนิสิต ตั้งแต่การรับขึ้นทะเบียนนิสิต การจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา และจัดทำรายงาน การเก็บรักษาข้อมูล การรับรองการศึกษาและวิทยฐานะและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่

การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิต ผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้ใช้เทคนิคและวิธีการบริหารงาน บอก (Bogue. 1986 : 1202) ได้เสนอผลการวิจัยว่าสิ่งที่กำหนดความพึงพอใจ

ในการทำงานของผู้บริหารและนายทะเบียนนั้นเกี่ยวข้องกับทฤษฎีปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์ก อันมีส่วนสัมพันธ์อยู่มากที่ทำให้ผู้บริหารและนายทะเบียนมีความพอใจในการทำงาน รวมทั้ง รายได้ ความก้าวหน้าของอาชีพ การควบคุมดูแลผู้ร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในการกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน ทะเบียนนิสิต ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 221 - 222)

1. จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนิสิต การตรวจหลักฐานต่าง ๆ
3. ดำเนินการให้มีการขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต
4. ดำเนินการให้มีการลงทะเบียนรายวิชา ลงทะเบียนภายหลัง การขอพักการเรียน และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
5. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ที่ปรึกษา ครู อาจารย์ผู้สอนและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง
6. จัดทำบัตรประจำตัวนิสิต
7. ตรวจสอบรายชื่อ นิสิตที่ไม่มีสิทธิสอบ นิสิตที่ต้องสอบแก้ตัว สอบทดแทน สอบซ่อมเสริม สอบปรับพื้นฐาน พันสภาพ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี
8. รับผลการประเมิน ผลการเรียนประจำภาค ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษา พิจารณา เห็นชอบแล้ว บันทึกลงในทะเบียนแสดงผลการเรียนนั้น ๆ
9. ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเรียน เช่น การออกสำเนาระเบียนแสดงผลการเรียน ใบรับรองผลการเรียน
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกประกาศนียบัตร
11. รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักเรียนนิสิตที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอนย้ายการเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด
12. ส่งผ่านสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน รวมทั้งรายงาน การเรียนของผู้สำเร็จการศึกษา

13. จัดระเบียบและระบบการเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการลงทะเบียนและเอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน

14. พิจารณาเสนอผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อทำลายเอกสารของงานทะเบียนที่เห็นว่หมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บเป็นหลักฐานแล้ว

15. ดูแล บำรุงรักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

16. เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับชั้น

ในต่างประเทศ นายทะเบียนเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ความนี้ (สงบ คงดา. 2537 ; อ้างอิงมาจาก Quann. 1980) กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของนายทะเบียนโดยทั่วไปคือ

1. การวางแผนและดำเนินการจดทะเบียนการศึกษาและหลังการจดทะเบียน
2. บำรุงรักษาและปรับปรุงระบบข้อมูลให้เหมาะสมกับนโยบาย
3. รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงระเบียบและกฎเกณฑ์ทางการศึกษา
4. รับผิดชอบต่อการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่โปรแกรมการศึกษา ตารางรายการ

และเอกสารวิชาการ

5. การรับรองคุณวุฒิการศึกษา
6. การบริหารหน่วยงานและการเลือกโปรแกรมการบริการ
7. กำหนดตารางสอน ตารางสอบ
8. การรับรองนิสิตที่มีสิทธิได้รับเกียรตินิยม นิสิตที่ร่วมในกีฬาระหว่างมหาวิทยาลัยและ

องค์กรนสิต

9. จัดเตรียมข้อมูลนิสิตเกี่ยวกับตารางสอน ผลการเรียน ใบแสดงผลการเรียนและแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ให้แก่หัวหน้าภาควิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา

10. บำรุงรักษาสำเนาข้อมูลในไมโครฟิล์ม ปรับปรุงข้อมูลในไมโครฟิล์มเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษาหรือตามความเหมาะสม

11. สร้างและบำรุงรักษาระบบและกระบวนการเลขประจำตัวนิสิตผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์

12. การเตรียมใบรายงานผลการศึกษานิสิตและศิษย์เก่า

13. การเตรียมสถิติข้อมูลการลงทะเล เปียนที่เหมาะสมแก่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐ
14. เก็บรักษาตราประทับสัญลักษณ์ของสถาบัน
15. จัดทำวิจัยที่เหมาะสม
16. การจัดเตรียมงบประมาณสำหรับหน่วยงานทะเล เปียน
17. การจัดตั้งหน่วยงานและคัดเลือกโปรแกรมการฝึกอบรมบุคลากรอย่างเหมาะสม

มิดคิฟฟ์ (Midkiff. 1991 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานทะเลเปียนวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยที่ได้รับการคัดเลือกในสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการรับรู้บทบาทงานทะเลเปียนของเจ้าหน้าที่ทะเลเปียนและความสัมพันธ์ที่สำคัญของหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ โดยการส่งแบบสอบถาม 200 ชุด ไปตามวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยโดยการสุ่มตัวอย่าง และได้รับการตอบกลับคืนมาร้อยละ 81 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า

1. เจ้าหน้าที่งานทะเลเปียนมีลักษณะเฉพาะของบุคคลที่หลากหลาย
2. มีเจ้าหน้าที่เพศชายปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนใหญ่
3. มีความแตกต่างในการรายงานความสัมพันธ์ของงานทะเลเปียน ส่วนใหญ่จะขึ้นตรงต่อ

รองอธิการบดีหรือตำแหน่งเทียบเท่า

4. งานของสำนักทะเลเปียนมีมากมายและซับซ้อน
5. หน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ทะเลเปียน คือ เก็บรักษาและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับ

การลงทะเลเปียนและความก้าวหน้าทางการศึกษา

6. เจ้าหน้าที่ทะเลเปียนส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเขาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่สำคัญ

7. กิจกรรมที่ปฏิบัติและความสำคัญที่ได้รับรู้ขึ้นมีความสัมพันธ์น้อยมากกับขนาดของสถาบัน

8. ตำแหน่งนายทะเลเปียนเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในกลุ่มของตำแหน่งด้านการบริหารของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา

วณิดา เจียรนัย (2529 : 22) สรุปผลการวิจัยว่า งานทะเลเปียนและสถิติผลิตมีนายทะเลเปียนเป็นบุคลากรบริการที่มีหน้าที่อย่างหนึ่งในการบริการผลิต ซึ่งแบคเกอร์ (Backer. 1982 : 982 - A) ได้วิจัยเรื่องสถานภาพและบทบาทของนายทะเลเปียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

โอไฮโอ โดยทำการศึกษาตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปัญหาการปฏิบัติงานและบทบาทของ
 นายทะเบียนนิสิต ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า สิ่งสำคัญในการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้มี
 คุณภาพคือ การที่นายทะเบียนนิสิตมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ และระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้ง
 การเป็นผู้จัดการเกี่ยวกับข้อมูลและบทบาทการบริการกิจการนิสิต ทางด้าน ซีลี (Shealy.
 1983 : 1354 1355) ได้เสนอผลของการวิจัยว่า สำนักทะเบียนในมหาวิทยาลัยประสบปัญหา
 เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือกระบวนการเก็บข้อมูลเป็นปัญหามากกว่าปัญหาด้านอื่น ๆ ส่วนปัญหาการ
 ติดต่อสื่อสารทางแผนกมีผลกระทบต่อการทำงานของนายทะเบียน และผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าความ
 มีอิสระในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานของแผนก

จากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายทะเบียนทั้งของไทยและของต่างประเทศ
 มีความคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหน่วยงาน การจัดทำ การดูแลเก็บรักษาข้อมูล
 นิสิต นักศึกษาและเอกสารต่าง ๆ การบริการหน่วยงานและปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา

ภารกิจของกองบริการการศึกษามีความเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษามากมาย นับตั้งแต่การรับ
 บุคคลเข้าศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดตารางสอนและตารางสอบ การประมวลผลการเรียนและ
 รับรองต่าง ๆ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาจากเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย
 วิทยานิพนธ์ และตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและลักษณะงาน ที่ศึกษาในแต่ละด้านคือ
 (1) ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต (2) ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ
 (3) ด้านการลงทะเบียนเรียน (4) ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต (5) ด้านการให้
 บริการและธุรการ / รัชนีพร ชัยทวีธาภิเศก (2532 : 74) ได้ศึกษาวิจัยการศึกษาปัญหาของการ
 บริหารงานทะเบียนเพื่อสำรวจปัญหาของการบริหารงานด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า
 การรับสมัครคัดเลือกมีปัญหามากกว่าเรื่องอื่น ๆ และการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรไม่ตรงกับสายงาน
 มีปัญหาระดับมาก

ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนิสิต

มหาวิทยาลัยรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตปริญญาตรีปี 1 รับสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนิสิตปริญญาตรี ปี 3 ภาคปกติ และภาคสมทบ นิสิตระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต นิสิตชั้นปริญญาโทภาคปกติ ภาคพิเศษและนิสิตชั้นปริญญาเอก

คุณสมบัติทั่วไปของผู้มีสิทธิสมัคร (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2538 : 6)

1. เป็นผู้ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรง โรคที่สังคมรังเกียจ หรือโรคที่จะเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา
2. เป็นผู้ที่มีความประพฤติเรียบร้อย และรับรองต่อมหาวิทยาลัยได้ว่า จะตั้งใจศึกษาเล่าเรียน เติบโตความสามารถและปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่แล้ว หรือที่จะมีต่อไปโดยเคร่งครัดทุกประการ

3. เป็นผู้ที่ไม่ถูกให้ออกจากสถาบันอุดมศึกษาใด ๆ มาแล้ว เพราะความประพฤติไม่เหมาะสมหรือกระทำความผิดต่าง ๆ ที่ไม่เข้าทางด้านวิชาการ

4. ต้องเป็นผู้ที่อยู่ในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

การรับเข้าเป็นนิสิต

1. โดยการสอบคัดเลือก
2. คัดเลือก
3. รับโอนนิสิตจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น
4. รับเข้าตามข้อตกลงของมหาวิทยาลัยหรือโครงการพิเศษของมหาวิทยาลัย

✓ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2538 : 43)

การรับเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย 3 ลักษณะคือ

1. การรับนิสิตจากการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย มีการดำเนินการในทุกมหาวิทยาลัย ยกเว้นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา
2. การรับนิสิตประเภทโควต้าหรือการสอบคัดเลือกเองของมหาวิทยาลัยมีจำนวน 14 มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคหรือในส่วนกลางเป็นส่วนใหญ่ที่มีการจัดการศึกษาในหลักสูตรต่อเนื่อง

3. การรับนิสิตโดยวิธีพิเศษหรือโครงการต่าง ๆ มีจำนวน 8 มหาวิทยาลัยที่
ดำเนินการทั้งในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การดำเนินการรับนิสิตที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกแล้ว ทั้งการสอบคัดเลือกจาก
ส่วนกลาง ซึ่งดำเนินการโดยทบวงมหาวิทยาลัย และการสอบคัดเลือกโดยมหาวิทยาลัยเอง
เข้าเป็นนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่

1. การประสานงานกับหน่วยงานที่ดำเนินการรับสมัครและสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ
มหาวิทยาลัย

2. การดำเนินการรับสมัคร และประสานงานการสอบคัดเลือกกับหน่วยงานต่าง ๆ
ที่เกี่ยวข้อง

3. การประสานงานและจัดทำหนังสือ เอกสาร แบบฟอร์มสำหรับการรายงานตัว
ขึ้นทะเบียนเป็นนิสิตนักศึกษา

4. การกำหนดเลขประจำตัวนิสิต

5. การดำเนินการรับขึ้นทะเบียนเป็นนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัยและการลงทะเบียน
แรกเข้า

6. การตรวจสอบเอกสารการศึกษาและการจัดระเบียบเอกสารของนิสิตใหม่

7. การตรวจสอบรายชื่อผู้มาขึ้นทะเบียนและผู้ที่ไม่ได้มาขึ้นทะเบียน

8. การตรวจสอบคุณสมบัติของนิสิตใหม่

9. การดำเนินการเข้าสังกัดการศึกษา

การขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต ผู้ที่ผ่านการรับเข้าเป็นนิสิตต้องมารายงานตัวด้วยตนเอง
โดยนำหลักฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาแสดง พร้อมทั้งชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามวัน
เวลา และสถานที่ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ผู้ที่ไม่สามารถขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต ตามวัน เวลาที่กำหนด
ต้องแจ้งเหตุขัดข้องให้มหาวิทยาลัยทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องขึ้นทะเบียนเป็นนิสิตภายใน
7 วัน นับจากวันที่กำหนด มิฉะนั้นจะถือว่าสละสิทธิ์ นิสิตจะต้องเสียค่าธรรมเนียมการศึกษา

ความสำคัญในการบันทึกทะเบียนนิสิต ตามหน้าที่ของงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา

ในสถาบันการศึกษา งานทะเบียนและสถิตินักศึกษาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านวิชาการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการบันทึกเก็บหลักฐานของบุคคลเหล่านี้ไว้ เพื่อประโยชน์ต่อการติดตามผลการเรียนให้ความช่วยเหลือในการเรียนเป็นไปด้วยดี

ทองเรียน อมรัชกุล (2525 : 50 - 51) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของทะเบียนนิสิตว่า มีดังนี้

1. รวบรวมและให้ข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตทุกคนแก่ทางราชการในลักษณะที่สั้น ชัดเจนเชื่อถือได้ และมีลักษณะเป็นความลับ
2. ทำให้ข้อมูลเป็นที่น่าสนใจเชื่อถือได้ และให้ภาพพจน์แก่นิสิตอย่างถูกต้อง ทั้งในแง่ประวัติในอดีตสภาพในปัจจุบัน และความมุ่งหวังในอนาคต
3. เป็นสื่อกลางที่จะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารนิสิตทั่วไป
4. ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับการบริการนิสิตทั่วไป

วิวัฒน์ ธรรมานต์ (2526 : 13 - 14) ได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับทะเบียนและการรายงานนั้นว่า โรงเรียนจะต้องมีทะเบียนนักเรียนตามแบบของกระทรวงศึกษาธิการ ทะเบียนนักเรียนถือได้ว่าเป็นระเบียนถาวร (Permanent Record) ของนักเรียนทุกคนที่เข้าเรียนในโรงเรียนนั้น การลงรายการต่าง ๆ จึงต้องกระทำด้วยความปราณีต รอบคอบ ตรงต่อความเป็นจริงที่สุด ปัญหาด้านงานทะเบียนและรายงาน พบว่า ปัญหาในด้านนี้เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ปัญหาการไม่มีผู้ช่วยรับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนโดยเฉพาะ อาจเป็นเพราะโรงเรียนมีครูจำนวนน้อย และครูต้องทำหน้าที่ทางด้านการเรียนการสอน จึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนต้องรับผิดชอบในต่างประเทศการดำเนินการรับเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยบางแห่งอยู่ในขอบข่ายหน้าที่ของงานทะเบียนนิสิต แต่โดยทั่ว ๆ ไป แล้วจะแยกออกเป็นหน่วยงาน โดยเฉพาะหัวหน้าหน่วยงานรับเข้าศึกษา รับผิดชอบมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการตามนโยบายรับเข้าศึกษาในระดับปริญาตรี บัณฑิตศึกษา และการรับนิสิตต่างชาติ
2. บริหารงานตามนโยบายของสถาบัน

3. รักษาระบบข้อมูลรับเข้าศึกษาตามนโยบายของหน่วยงาน
4. รับผิดชอบต่อการพิมพ์และเผยแพร่ประกาศรับสมัครและการประชาสัมพันธ์
5. ให้คำแนะนำและสนับสนุนคณะกรรมการรับเข้าศึกษา สภาคณบดีหรือหน่วยงานของรัฐ
6. คิดค้นวิธีการปรับปรุงกระบวนการรับเข้าศึกษา วัสดุอุปกรณ์และระบบข้อมูลให้เกิด

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

7. ปฏิบัติงานร่วมกับอาจารย์ คณบดี และกรรมการวิชาการเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่นิสิตและสถาบัน

8. เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต่าง ๆ
9. รักษาและสร้างความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นกับโรงเรียนและวิทยาลัย
10. มีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ ของท้องถิ่น และหน่วยงานรับเข้าศึกษาอื่น ๆ
11. ดำเนินการงานวิจัยที่เหมาะสม
12. จัดเตรียมงบประมาณของหน่วยงานหรือการประสานงานกับหน่วยงานทะเบียน

จากภารกิจด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนิสิตพอสรุปได้ว่า ขอบเขตลักษณะการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับนิสิตที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือก เข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัย

ภารกิจด้านการรับเข้าศึกษาเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ทะเบียนนิสิตสังกัดกองบริการการศึกษาปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับนิสิตที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกและเข้าเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัย การรวบรวมและบันทึกข้อมูลประวัติ การลงทะเบียนแรกเข้า การตรวจสอบและจัดทำเอกสารแสดงสภาพของนิสิต

ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ

หลักการทั่วไปของการจัดตารางสอน

สถาบันการศึกษาเป็นองค์กรทางวิชาการ มีบทบาทในการบริหารงานวิชาการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เรียนมากที่สุด การจัดตารางสอนเป็นการวางแผนงานทางวิชาการ เพื่อให้มีการใช้ปัจจัยและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ภารกิจของการจัดตารางสอน ได้แก่ การจัดกลุ่มนักศึกษา

การจัดแผนการเรียน การคัดเลือกอาจารย์ผู้สอน การจัดห้องเรียน การกำหนดรายวิชาลงสู่ตารางสอน เป็นต้น ดังนั้นสถานศึกษาทั้งหลายจึงพยายามพัฒนาวิธีการจัดตารางสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มากที่สุดดังที่กล่าวแล้ว

คำว่า "ตารางสอน" ตรงกับคำว่า "Timetable" ของอังกฤษหรือคำว่า "Schedule" ของอเมริกา ทั้งสองคำนี้มีความหมายเหมือนกัน (Hornby, Cowie and Gimson 1980 : 759 - 906) โดยทั่วไปแล้ว ตารางสอน หมายถึง ตารางที่กำหนดรายวิชาอาจารย์ผู้สอน และห้องเรียนตามคาบเวลาของแต่ละวันในสัปดาห์หนึ่ง ๆ (สันต์ ธรรมบำรุง. 2525 : 74)

ตารางสอนแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ

1. ตารางสอนรวม (Master Timetable) เป็นตารางสอนระดับสถาบัน คณะวิชา หรือภาควิชาในตารางสอนระบุถึงรายวิชา อาจารย์ผู้สอน ห้องเรียน เพื่อใช้ควบคุมการดำเนินงานทางวิชาการทั้งหมดของสถาบัน

2. ตารางสอนเฉพาะ (Specific Timetable) เป็นตารางสอนที่จำแนกออกตามประโยชน์ของผู้ใช้ ได้แก่ ตารางอาจารย์ผู้สอน ตารางสอนนักศึกษา ตารางห้องเรียน (Melvin. 1971 : 13 - 18)

การจัดตารางสอนเป็นกระบวนการเปรียบเทียบและแสวงหาวิธีการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ในสถานศึกษาลงในตารางคาบเวลาอย่างเหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงตัวแปรและเงื่อนไขต่าง ๆ ให้มากที่สุด การจัดตารางสอนจึงต้องใช้บุคลากรและเวลามากในการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ และขึ้นค่าเนในการจัดทำตารางสอน ฤดี กรุดทอง (2528 : 76 - 85) ได้วิจัยเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดเล็กช่วยจัดตารางสอนของวิทยาลัยครู โดยใช้วิทยาลัยครูเพชรบุรีเป็นกรณีศึกษา ผลปรากฏว่า การจัดตารางสอนด้วยคอมพิวเตอร์สามารถประหยัดแรงงาน และเวลาได้มากกว่าวิธีการจัดแบบเดิม

การจัดตารางสอนเป็นการกระบวนการลองผิดลองถูก (Trial and Error) หรือเป็นกระบวนการประสาณข้อขัดแย้ง (Compromiseation) ทั้งนี้ เพื่อกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ลงสู่คาบเวลาอย่างเหมาะสม ภายใต้งื่อนไขและตัวแปรดังต่อไปนี้ (Salt. 1978 : 10 - 12)

1. องค์ประกอบด้านอาจารย์

- 1.1 อาจารย์ที่สอนเต็มเวลา
- 1.2 อาจารย์ที่สอนบางเวลา
- 1.3 อาจารย์ที่ทาวิจัย
- 1.4 อาจารย์นิเทศก์

องค์ประกอบด้านอาจารย์ผู้สอนนั้น เป็นเงื่อนไขที่ควบคู่กับรายวิชา เพราะต้องทราบว่า อาจารย์ผู้สอนแต่ละคนรับผิดชอบในรายวิชาใดในกรณีการสอนเต็มเวลา สำหรับอาจารย์ที่สอนบางเวลา เพราะมีหน้าที่รับผิดชอบงานพิเศษด้านอื่น ๆ เช่น เป็นผู้บริหาร เป็นกรรมการต่าง ๆ ทำหน้าที่ธุรการ ฯลฯ อาจารย์กลุ่มนี้จะมีเวลาจำกัดเพราะต้องแบ่งเวลาบางส่วนไปปฏิบัติงานพิเศษเหล่านั้นให้สำเร็จ ล่วงหน้าให้ไม่สามารสอนตามเวลาที่กำหนดได้ นอกจากนี้ยังมีอาจารย์พิเศษที่เชิญมาจากสถาบันอื่น จะสอนได้เป็นบางเวลา อาจารย์ในสองกลุ่มหลังจึงเป็นเงื่อนไขและตัวแปรที่สำคัญในการจัดตารางสอน เพราะจะต้องจัดเวลาสอนให้ตามวันเวลาที่อาจารย์เหล่านี้ว่างก่อนอาจารย์ที่เต็มเวลา / (อร่าม ตันติโสภณนิช. 2521 : 18 - 19)

2. องค์ประกอบด้านหลักสูตร

- 2.1 รายวิชาตลอดหลักสูตร
- 2.2 รายวิชาภาคทฤษฎี
- 2.3 รายวิชาภาคปฏิบัติ
- 2.4 รายวิชาบังคับและรายวิชาเลือก

องค์ประกอบด้านหลักสูตร จัดเป็นเงื่อนไขและตัวแปรเริ่มแรก เพราะการจัดตารางสอน จะเกิดขึ้นได้ต้องมีหลักสูตร ผู้จัดตารางสอนต้องทราบว่าในแต่ละแผนกวิชาหรือโปรแกรมการศึกษามีการจัดการเรียนการสอนอย่างไร ในแต่ละภาคหรือปีการศึกษามีการเรียนรายวิชาอะไรบ้าง และเท่าใด เรียนรายวิชาพื้นฐาน รายวิชาบังคับและรายวิชาเลือกมากน้อยเท่าไร เป็นภาคทฤษฎี หรือปฏิบัติและค่าน้ำหนักหน่วยกิตของแต่ละวิชาเท่าใด ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้การจัดรายวิชาลงสู่ คาบเวลาได้ถูกต้องครบถ้วน นอกจากนั้นยังส่งผลถึงการเตรียมห้องเรียนต่าง ๆ ได้เพียงพอและเหมาะสมกับสภาพวิชา (อร่าม ตันติโสภณนิช. 2521 : 18)

3. องค์ประกอบด้านกลุ่มนิสิต

3.1 กลุ่มการเรียนวิชาบังคับ

3.2 กลุ่มรายวิชาเลือก

(Salt. 1978 : 10 - 12)

ผู้จัดตารางสอนควรพิจารณาจำนวนนิสิตที่แน่นอน เพื่อจะได้จัดห้องเรียนได้ถูกต้องในรายวิชาบังคับอาจจะทราบจำนวนนิสิตที่จะเรียนได้ค่อนข้างแน่นอนว่ามีกี่กลุ่ม ๆ ละกี่คน แต่ในรายวิชาเลือกนั้นไม่สามารถจัดห้องได้ตามความเหมาะสม เพราะนิสิตจะเลือกตามความถนัดและความสนใจทำให้ไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน เนื่องจากการลงทะเบียนเรียนเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการจัดตารางสอนแล้ว กลุ่มนิสิตจึงเป็นตัวแปรและเงื่อนไขที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดตารางสอนด้วย (อร่าม ตันติโสภณวิช. 2521 : 19)

4. องค์ประกอบด้านเวลา (Salt. 1978 : 10 - 12)

4.1 จำนวนภาคเรียนในแต่ละปี

4.2 จำนวนสัปดาห์ในแต่ละภาคเรียน

4.3 จำนวนวันในสัปดาห์

4.4 จำนวนคาบในแต่ละวัน

4.5 จำนวนคาบที่จัดให้แก่รายวิชาหนึ่ง

องค์ประกอบด้านเวลา ข้อมูลนี้ปกติผู้จัดตารางสอนเป็นฝ่ายจัดทำโดยเลือกรายวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนลงในตารางสอนตามวันเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งการจัดห้องเรียนด้วย แต่มีหลายกรณีที่มีข้อมูลด้านวัน เวลา จะถูกกำหนดมากับข้อมูลอาจารย์ผู้สอน วิชาที่สอนและห้องเรียน ทำให้การกำหนดคาบเวลามีความยากลำบาก เพราะในแต่ละภาคเรียนมีวิชาที่เปิดสอนหลายวิชาและต้องการคาบเวลาที่เหมาะสมเหมือน ๆ กัน นอกจากนั้นการกำหนดคาบเวลายังไปเกี่ยวข้องกับวันหยุดและกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันด้วย เช่น วันไหว้ครู การเรียนวิชาทหาร การแข่งขันกีฬาภายใน เป็นต้น ล้วนแต่เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนคาบเวลาและเวลาเรียนที่จะจัดให้แก่วิชานั้น ๆ ตั้งแต่จำนวนคาบในแต่ละวัน จำนวนวันในสัปดาห์ จำนวนสัปดาห์ในแต่ละภาคเรียนกระทบเป็นลูกโซ่ต่อไป

5. องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่เรียน (Salt. 1978 : 10 - 12)

5.1 ห้องเรียนทั่วไป

5.2 ห้องเรียนในแต่ละอาคาร

5.3 ห้องฝึกงาน ปฏิบัติการ โรงฝึกกีฬานวม สนามฝึกกีฬากลางแจ้งแปลงสาธิต

องค์ประกอบด้านอาคารเรียนและสถานที่เรียน ผู้จัดทำตารางสอนต้องมีข้อมูลว่ามีอาคารเรียน อาคารแต่ละหลังมีอยู่กี่ชั้น ชั้นหนึ่ง ๆ มีห้องเรียน ห้องฝึกงาน ห้องปฏิบัติการอยู่เท่าใด นอกจากนั้น ยังต้องทราบถึงความจุของห้อง สภาพโต๊ะ เก้าอี้ ลักษณะของห้องความกว้างไกล ห้องเรียนจึงเป็น เงื่อนไขและตัวแปรสุดท้ายที่จะจัดอาจารย์ผู้สอน รายวิชากลุ่มนักศึกษาและคาบเวลา ลงสู่ห้องเรียน เพื่อยางานผลเป็นตารางสอนรวม ตารางสอน อาจารย์ ตารางสอนนิสิต และตารางการใช้ห้อง (อวรมัน ต้นติโสภณวิช. 2521 : 19)

การกำหนดตารางสอนหลักของมหาวิทยาลัยเป็นกระบวนการในการใช้ทรัพยากรทางการศึกษา การจัดวิชาเรียนของนิสิตให้สัมพันธ์กับเวลา

การจัดตารางสอน ในขั้นแรกจะต้องมีการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนิสิตแต่ละหลักสูตร กลุ่มของรายวิชา อาจารย์ผู้สอน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละสัปดาห์ (Blakesley. 1980) การพิจารณาดำเนินการเพื่อกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลแต่ละส่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ จะทำให้การจัดตารางสอนของแต่ละวิชาได้เหมาะสม ครบถ้วนและถูกต้อง

อวรมัน ต้นติโสภณวิช (2521 : 85 - 86) ได้ทำการศึกษาออกแบบระบบการจัดตารางสอนด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในด้านตารางสอนและตารางสอบ ของหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบความผิดพลาด และความซ้ำซ้อนของข้อมูล ตารางสอนและตารางสอบ โดย ศึกษากรณีของระบบงานตารางสอนและตารางสอบของหน่วยงานทะเบียนกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการทดสอบปรากฏว่า งานได้ผลถูกต้อง จากการวิจัยดังกล่าวมีลักษณะคล้ายกับงานวิจัยของ ชูสิทธิ์ กิจรุ่งโรจน์ไพศาล (2528 : 220 - 222) ซึ่งได้ทำการพัฒนาระบบทะเบียนรายวิชา ที่ใช้คอมพิวเตอร์ สำหรับจัดตารางสอน ผลปรากฏว่า สามารถทำให้การปฏิบัติงานถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จำนวนนิสิต โดยปกติกำหนดโดยระดับชั้นปี หลักสูตรและแผนการเรียนสามารถประมาณ ได้จากจำนวนนิสิตที่สังกัดในคณะวิชา โดยดูข้อกำหนดของหลักสูตรด้วยว่า เป็นวิชาบังคับหรือ วิชาเลือก ตลอดจนรายละเอียดของรายวิชาที่ต้องการเพิ่มเติม

กลุ่มรายวิชา พิจารณาจากหลักสูตรและโปรแกรมการเรียนเป็นกลุ่มของวิชาบังคับหรือวิชาเลือกของหลักสูตร โดยกำหนดรูปแบบรายวิชาที่คล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน อาจแบ่งย่อยเป็นตอนเรียนต่าง ๆ

อาจารย์ผู้สอน โดยปกติพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์เกี่ยวกับวิชาที่เปิดสอนทางคณะวิชาเป็นผู้กำหนดมาพร้อมกับรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นอาจารย์ประจำในคณะวิชา อาจารย์พิเศษจากต่างคณะวิชาหรือจากหน่วยงานภายนอก

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปกติได้แก่ ห้องเรียนห้องปฏิบัติการ อาคารเรียน จะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับความบรรจุของห้องเรียน สภาพภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยให้การจัดห้องเรียนของแต่ละคณะวิชาเหมาะสมและถูกต้อง

วันเวลา ที่สอนในสัปดาห์ ในการกำหนดวัน เวลาที่สอนจะต้องคำนึงถึงหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านอาจารย์ผู้สอน นิสิต ห้องเรียน และหลักสูตรการศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอนนั้น อาจเป็นอาจารย์ประจำ ซึ่งอาจจะมีงานสอนมากกว่าหนึ่งวิชาหรือมีภาระงานอื่น ๆ อีก ซึ่งจะต้องจัดช่วงเวลาให้เหมาะสม ถ้าเป็นอาจารย์พิเศษก็ต้องจัดตามเวลาที่อาจารย์กำหนดให้ด้านนิสิตต้องพิจารณากิจกรรมอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น การเรียนวิชาทหาร ด้านห้องเรียนนั้นจะต้องไม่ซ้ำซ้อนในวัน เวลาเดียวกัน ด้านหลักสูตรการศึกษาจะต้องคำนึงถึงวันเวลาสอนของวิชาบังคับ วิชาเลือก สำหรับวิชาที่ต้องสอบผ่านก่อน หรือวิชาศึกษาทั่วไป ควรจัดให้มีการสอนในวันเวลาเดียวกัน ดังนั้นในการกำหนดวัน เวลาที่สอน จะต้องระวังมิให้วัน เวลาของแต่ละวิชาในชั้นปีเดียวกันซ้ำซ้อนกัน

ในกระบวนการจัดทำตารางสอนของคณะวิชา มีวิธีการจัดทำหลายแบบ แต่ในภาพรวมแล้ว แบ่งออกเป็น 4 แบบคือ (อร่าม ตันติโสภณนิช. 2521 : 20 - 21)

แบบที่ 1 แบบอาศัยตารางสอนและตารางสอบที่มีอยู่เดิมเป็นหลักในการจัด แบบนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงตารางสอนก็ต่อเมื่อ มีการเปิดวิชาเพิ่มเติม หรืออาจารย์ผู้สอนขอเปลี่ยนแปลงวัน เวลาเดิม หรือเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การจัดแบบนี้ไม่มีหลักเกณฑ์มากนัก เพียงแต่ให้มีวิชาครบถ้วนตามหลักสูตร และไม่ให้วันเวลาของวิชาต่าง ๆ ซ้ำซ้อนกัน

แบบที่ 2 แบบอาศัยหลักสูตรและนิสิตเป็นหลัก เป็นการจัดโดยให้นิสิตแต่ละชั้นปีสามารถเรียนวิชาบังคับ และวิชาเลือกได้ครบถ้วนตามหลักสูตร ไม่คำนึงถึงลักษณะของวิชาว่าบรรยายหรือ

ปฏิบัติการควรจะต้องอยู่ในช่วงเวลาเช้าหรือบ่าย และไม่คำนึงถึงวัน เวลาสำหรับอาจารย์ผู้สอน แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าจำเป็นจริง ๆ และมีห้องเรียนว่างพอเพียง

แบบที่ 3 แบบอาศัยหลักสูตรและคำนึงถึงอาจารย์กับนิสิต การจัดแบบที่คำนึงถึงหลักสูตร และวิชาต่าง ๆ ทั้งวิชาบังคับและวิชาเลือกที่นักศึกษาแต่ละชั้นปีหรือแต่ละโปรแกรมการศึกษา สามารถเลือกเรียนได้ครบถ้วนตามหลักสูตร และยังคงคำนึงถึงความสะดวกในเรื่องวัน เวลาของ อาจารย์ผู้สอน โดยให้อาจารย์แต่ละท่านมีเวลาสอนในช่วงเช้าและบ่ายทุก ๆ คน

แบบที่ 4 แบบอาศัยหลักสูตรและมีหลักเกณฑ์ในเรื่องวัน เวลาในการจัด แบบนี้ยึด หลักสูตรวิชาที่เป็นวิชาบังคับ และวิชาเลือกให้นิสิตแต่ละชั้นปีหรือแต่ละโปรแกรมการศึกษาสามารถ เรียนได้ครบถ้วนตามหลักสูตร และยังคงคำนึงถึงอาจารย์ผู้สอนและกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องการจัด วัน เวลาของแต่ละเวลา การกำหนดหลักเกณฑ์ วันเวลาขึ้นอยู่กับลักษณะของวิชาว่าเป็นบรรยาย หรือปฏิบัติการ เช่น วิชาบรรยายควรจัดในช่วงเช้า วิชาปฏิบัติการควรจัดในช่วงบ่ายดูจำนวน หน่วยกิต เช่น วิชาบรรยาย 3 หน่วยกิต ควรจัดสอนในช่วงเช้าวันจันทร์ พุธ และศุกร์ วิชาบรรยาย 2 หน่วยกิต ควรจัดสอนในช่วงเช้าของวันอังคาร และพฤหัสบดี เป็นต้น

ในการดำเนินงานฝ่ายตารางสอนและตารางสอบ จะรวบรวมต้นฉบับตารางสอนจากคณะ วิชาต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดหมวดหมู่ตามความเหมาะสม โดยให้นิสิตแต่ละคณะวิชาสามารถลง ทะเบียนเรียนได้โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะวิชาพื้นฐานที่นิสิตหลายคณะต้องเรียนร่วมกันโดยคำนึง ถึงวัน เวลา หลักสูตร และโปรแกรมการศึกษา การจัดห้องเรียน ให้เหมาะสมกับจำนวนนิสิต และไม่ซ้ำซ้อนกัน เวลาของอาจารย์ผู้สอนแต่ละท่านให้มีเวลาสอนช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย เสมอกัน หรืออาจารย์สอนหลายวิชา ก็จะต้องจัดเวลาของวิชาที่สอนไม่ให้ซ้ำซ้อนกันในการจัดตารางสอน นี่จำเป็นต้องใช้กระดานขนาดใหญ่ ช่วยในลักษณะของแผนที่ตารางเป็นรายการเมตริก ด้านหนึ่งจะเป็นอาคาร ห้องเรียน ความจุและเครื่องมือเฉพาะในแต่ละห้อง อีกด้านหนึ่ง จะเป็นวันในสัปดาห์ คาบเวลาแต่ละวัน เพื่อสะดวกในการแก้ไขและตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ บางสถาบันใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำ

การจัดทำตารางสอบ ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบจะนำวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา จัดช่วงเวลาสอบตามปฏิทินการศึกษา และจัดวันเวลาสอบของแต่ละวิชา โดยมีหลักเกณฑ์คือ

ต้องจัดวัน เวลาสอบให้สัมพันธ์กับวันเวลาของการเรียนและคำนึงถึงวิชาต่าง ๆ เช่น วิชาบังคับหรือวิชาเลือกที่จำเป็นตามหลักสูตรของนิสิตแต่ละชั้นปีไม่ให้มี วัน เวลา สอบที่ซ้ำกัน หรือบางวิชาอาจารย์ผู้สอนจัดสอบเอง โดยปกติการกำหนดวัน เวลาสอบจะดำเนินการก่อนการลงทะเบียนและพิมพ์เผยแพร่ให้นิสิตทราบ พร้อมกับตารางสอน หรือพิมพ์แยกชุดแล้วแต่กรณี เพื่อให้นิสิตทราบกำหนดวัน เวลาสอบไว้ของตนเองจากวิชาที่เลือกเรียน / (สงวน คณา. 2537 : 24)

ในการดำเนินการจะต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาคาร และห้องสอบ ลักษณะและความจุของห้อง สถิติการลงทะเบียนของนิสิตในแต่ละรายวิชาและตอนนำมาจัดรายการกำหนดห้องสอบของวิชาต่าง ๆ และจำนวนนิสิตในแต่ละห้องเรียนโดยวิธีการเรียงลำดับ เพื่อดำเนินการและตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงทำการจัดพิมพ์เพื่อประกาศให้นิสิตทราบ ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับห้องด้วยที่นั่งสอบรายชื่อผู้เข้าสอบและวิชาที่สอบ ประสานงานกับคณะวิชา ฝ่ายสถานที่เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับอาจารย์ควบคุมสอบ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการสอบ การจัดเตรียมห้องสอบ

การจัดทำตารางสอนและตารางสอบ หน่วยงานทะเบียนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประสานงานกับคณะวิชาต่าง ๆ ในการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับชื่อรหัสวิชาที่เปิดสอน ผู้สอน วัน เวลาสอน สถานที่ห้องเรียน วันเวลาสอบและอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการจัดตารางสอน ตารางสอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่

1. การติดต่อประสานงานกับคณะวิชาต่าง ๆ เกี่ยวกับรายละเอียดของวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา หรือตลอดปีการศึกษา เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับ วันเวลาสอบ อาจารย์ผู้สอน อาคารสถานที่ ที่ใช้ในการสอน
2. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวันเวลาและสถานที่สอบ
3. การจัดตารางสอนและตารางสอบจากข้อมูลที่รวบรวมได้
4. การดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดวิชาเรียนเพิ่มเติม การปิดวิชาเรียน การเปลี่ยนแปลงแก้ไขวิชาเรียนที่เปิดสอนให้เหมาะสมตามที่คณะวิชาแจ้งมา
5. รวบรวมตารางสอนและตารางสอบ ตลอดจนรายละเอียดต่าง ๆ ที่ทางคณะวิชาแจ้งมาเพื่อขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข ดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้องและประสานงานการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

เพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายให้แก่คณิสิตนักศึกษา อาจารย์ คณะวิชา และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องก่อนการลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษา

6. รวบรวมรายละเอียดที่ทางคณะวิชาแจ้งขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขตารางสอนและตารางสอบภายหลัง ประสานงานจำหน่ายหรือปิดประกาศให้คณิสิต อาจารย์ คณะวิชา และผู้เกี่ยวข้องทราบ

จากภารกิจด้านการจัดการตารางสอนและตารางสอบ พอสรุปได้ว่า ขอบเขตลักษณะงานเกี่ยวกับการรวบรวมรายละเอียดของวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา มาจัดทำตารางสอน ตารางสอบ การเผยแพร่ข้อมูลตารางสอน ตารางสอบและการใช้อาคารเรียนรวมของมหาวิทยาลัยด้านการลงทะเบียนเรียน

งานทะเบียนโดยทั่วไป มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตทั้งสถาบันการศึกษา ซึ่งจะมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับของสถาบันการศึกษานั้น ๆ เช่น จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด - สูงสุด ที่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ ตลอดจนวิธีการลงทะเบียนเรียน เป็นต้น การลงทะเบียนเรียนในปัจจุบันลงทะเบียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ นันทิตรา ผ่องภักดี (2528 : 99 - 100) ได้วิจัยระบบการลงทะเบียนนิสิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งรวมถึงระบบการจัดการตารางสอนด้วยเพื่อนำไปใช้กับสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ผลปรากฏว่า โปรแกรมที่ใช้ตรวจสอบข้อมูลขาดประสิทธิภาพ ตรวจสอบเงื่อนไขที่ละเอียดอย่าง การแก้ไขข้อมูลกลับไปกลับมาซ้ำและแบบรายงานไม่เอื้ออำนวยด้านการค้นหาและแก้ไข ดวงแก้ว ไทธนนท์ (2530 : 77 - 79) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการลงทะเบียนสำหรับมหาวิทยาลัยปิดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ใช้เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง โดยใช้ระบบการลงทะเบียนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นตัวอย่างผลการใช้ระบบทำให้ภาระงานทะเบียนเรียนกระจายสม่ำเสมอ ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มความสะดวกแก่นิสิตที่มาลงทะเบียนทำให้การจัดผลการลงทะเบียนเรียนให้นิสิตสมประสงค์ได้มากขึ้น และเป็นการลดภาระงานการเพิ่มรายวิชาของนิสิต

การลงทะเบียนแบ่งเวลาทำการลงทะเบียนเรียนได้ 3 ประเภท

1. การลงทะเบียนล่วงหน้า เป็นเทคนิคในการกระจายงานลงทะเบียนไม่ให้มาแออัดในช่วงของการลงทะเบียนปกติ โดยมหาวิทยาลัยที่จัดทำให้มีการลงทะเบียนล่วงหน้า จะกำหนดช่วง

เวลาให้นิสิตมาลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียนปกติ ของภาคการศึกษาถัดไป เช่น ในระบบทวิภาคีในต่างประเทศจะดำเนินการในเดือนพฤษภาคม สำหรับฤดูใบไม้ร่วง และในเดือนพฤศจิกายน หรือเดือนธันวาคม ในฤดูใบไม้ผลิ ส่วนในมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาไทย เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะดำเนินการในช่วงของสัปดาห์ ที่ 12 ของภาคการศึกษาปกติ (สัปดาห์ทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2535 : 10 - 12) หรือตามความเหมาะสมของแต่ละมหาวิทยาลัย

การลงทะเบียนล่วงหน้าจะเป็นผลให้สามารถคาดการณ์จำนวนรายวิชาและกลุ่มผู้เรียนช่วยลดภาระของการลงทะเบียนปกติ พัฒนาเวลาลงทะเบียนให้เหมาะสมกับขนาดของตอนเรียนนิสิตประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับการมาอยู่ในสถาบันหลายวัน ก่อนเปิดภาคการศึกษาและการวางแผนที่สอดคล้องของภาควิชาแต่ละคณะวิชาเปิดรายวิชาเอก วิชาโท และวิชาเลือกเสรีตามความต้องการของนิสิต

2. การลงทะเบียนปกติ โดยปกติจะกำหนดช่วงเวลาของการลงทะเบียนปกติก่อนเปิดภาคการศึกษาประมาณ 1 - 2 สัปดาห์ หรือในบางมหาวิทยาลัยจะกำหนดช่วงเวลาลงทะเบียนหลังจากเรียนแล้วประมาณ 1 - 2 สัปดาห์ เพื่อให้นิสิตได้มีโอกาสทดลองเรียนก่อนการลงทะเบียนเรียนเพื่อลดจำนวนนิสิตที่จะเพิ่มหรือลดรายวิชาภายหลัง

ระบบการลงทะเบียนปกติจะมีผลให้ภาควิชาและคณะวิชาสามารถเปลี่ยนแปลงตารางสอนให้เหมาะสมก่อนการลงทะเบียน การจัดทำสารสนเทศหลังการลงทะเบียน มีความสมบูรณ์และถูกต้องตลอดจนจำนวนนิสิตที่เพิ่ม-ลดวิชาเรียน จะมีจำนวนน้อยลง เนื่องจากทราบผลการเรียนก่อนการลงทะเบียน

3. การลงทะเบียนสาย ในการลงทะเบียนล่วงหน้า และการลงทะเบียนปกติจะมีนิสิตจำนวนหนึ่งไม่มีสิทธิ์ที่จะลงทะเบียนล่วงหน้าได้ หรือนิสิตที่มีสิทธิ์ลงทะเบียน แต่ไม่ได้มาลงทะเบียนล่วงหน้าหรือไม่ได้มาลงทะเบียนในช่วงเวลาของการลงทะเบียนปกติ จะต้องมาดำเนินการลงทะเบียนในช่วงกำหนดเวลาของการลงทะเบียนสายตามปฏิทินการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย และจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการลงทะเบียนสายและกฎเกณฑ์การเสียค่าปรับ สำหรับการมาลงทะเบียนสายตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การเพิ่มรายวิชา จะกำหนดช่วงเวลาของการเพิ่มรายวิชาหลังจากลงทะเบียน บกติแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นวันแรกของการเปิดภาคการศึกษาในกรณีที่มีการลงทะเบียนปกติกระทำก่อน เปิดภาคเรียน เมื่อนิสิตเพิ่มรายวิชาแล้ว จำนวนหน่วยกิตรวมของรายวิชาที่ลงทะเบียนไว้ทั้งหมด จะต้องไม่เกินจำนวนหน่วยกิตสูงสุดที่กำหนดสำหรับสภาพนิสิต

การลดรายวิชา จะกำหนดเวลาของการลดรายวิชาหลังจากลงทะเบียนปกติแล้ว เช่นเดียว กับการเพิ่มรายวิชา แต่ช่วงเวลาที่กำหนดจะมากกว่าเมื่อนิสิตลดรายวิชาแล้ว จำนวนหน่วยกิตรวมที่ เหลือของรายวิชาทั้งหมดที่จะลงทะเบียนเรียนจะต้องไม่ต่ำกว่าที่กำหนด ยกเว้นในกรณีที่จะสำเร็จ การศึกษาในภาคการศึกษานั้น

นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนต้องชำระค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมการศึกษาประเภทต่าง ๆ ตามระเบียบและประกาศของมหาวิทยาลัย

การลงทะเบียนเรียนรายวิชา

1. กำหนดวันและวิธีการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาให้เป็นไปตามประกาศ ของมหาวิทยาลัย

2. การลงทะเบียนเรียนรายวิชาจะสมบูรณ์ต่อเมื่อนิสิตได้ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้วภายในกำหนดเวลาตามประกาศของมหาวิทยาลัย นิสิตผู้ใดลง ทะเบียนเรียนหรือชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ภายหลังวันที่มหาวิทยาลัยกำหนด จะต้องถูกปรับตาม ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการเก็บเงินค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมการศึกษา

3. ผู้ที่ขึ้นทะเบียนนิสิตภาคการศึกษาใด ต้องลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้น

4. นิสิตที่ไม่ได้ลงทะเบียนเรียนรายวิชาโดยสมบูรณ์ในภาคการศึกษาใดภายใน กำหนดเวลาตามประกาศของมหาวิทยาลัย ไม่มีสิทธิ์เรียนในภาคการศึกษานั้น เว้นแต่จะได้รับ อนุมัติเป็นกรณีพิเศษจากคณบดี ทั้งนี้ นิสิตต้องลงทะเบียนเรียนรายวิชาไว้ถูกต้องแล้วภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันเปิดภาคการศึกษา

5. นิสิตต้องได้รับอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรในการเลือกเรียน รายวิชาใด ๆ ก่อนการลงทะเบียนเรียน

6. รายวิชาใดที่หลักสูตรกำหนดว่าต้องเรียนรายวิชาอื่นก่อนหรือบูรพวิชานิสิตต้อง เรียนรายวิชาดังกล่าวมาก่อน จึงจะมีสิทธิ์ลงทะเบียนเรียนรายวิชานั้นได้

จำนวนหน่วยกิต

1. นิสิตภาคปกติ ต้องลงทะเบียนเรียนรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต และไม่เกิน 22 หน่วยกิต ในภาคฤดูร้อนลงทะเบียนเรียนรายวิชาได้ไม่เกิน 10 หน่วยกิต สำหรับนิสิตสภาพรอนิจจะต้องลงทะเบียนได้ไม่เกิน 15 หน่วยกิตในภาคการศึกษาปกติ

2. นิสิตภาคสมทบ ต้องลงทะเบียนเรียนรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต และไม่เกิน 18 หน่วยกิต ในภาคฤดูร้อนลงทะเบียนเรียนรายวิชาได้ไม่เกิน 10 หน่วยกิต

3. นิสิตอาจยื่นคำร้องขออนุมัติจากคณบดีเพื่อลงทะเบียนเรียนรายวิชามากกว่าที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 3 หน่วยกิต

4. นิสิตที่จะสำเร็จการศึกษาและเหลือวิชาเรียนตามหลักสูตร มีจำนวนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 1 หรือ 2 ให้ลงทะเบียนเรียนเท่าจำนวนหน่วยกิตที่เหลือได้

การลงทะเบียนเรียนรายวิชาเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิต (Audit)

1. นิสิตลงทะเบียนเรียนรายวิชาเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิตได้ต่อเมื่อได้รับอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนเป็นลายลักษณ์อักษรและให้ระบุรายวิชาดังกล่าวในบัตรลงทะเบียนเรียน

2. การเรียนรายวิชาเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิตนี้ ไม่บังคับให้นิสิตสอบและไม่มีผลการเรียนแล้ว

3. จำนวนหน่วยกิตของรายวิชาที่เรียนเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิต จะไม่นับรวมในหน่วยกิตสะสม

4. นิสิตต้องชำระเงินค่าหน่วยกิตที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิตตามปกติ

5. รายวิชาที่เรียนเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิตจะไม่นับรวมเข้าในจำนวนหน่วยกิตที่ต่ำสุดที่นิสิตจะต้องลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา

6. ใ้บันทึกผลการเรียนรายวิชาเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิตนั้นว่า "AUD" เฉพาะผู้ที่มีเวลาเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาเรียนทั้งหมดของรายวิชาเท่านั้น

7. มหาวิทยาลัยจะอนุมัติบุคคลภายนอกใด ๆ เข้าเรียนบางรายวิชาเป็นพิเศษ โดยไม่นับหน่วยกิตได้ แต่ผู้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติ และพื้นความรู้ การศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยเห็นสมควร และจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

การขออนุญาตเพิ่ม หรือของดเรียนรายวิชา

1. การขออนุญาตเพิ่มรายวิชา ต้องได้รับอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนเป็นลายลักษณ์อักษร
2. การขออนุญาต หรือ ขอเพิ่มรายวิชาต้องได้รับอนุมัติภายใน 2 สัปดาห์แรกของภาคการศึกษา
3. การของดเรียนรายวิชาใด ๆ ต้องยื่นคำร้องภายในสัปดาห์ที่ 12 ของภาคการศึกษาและภายในสัปดาห์ที่ 4 ของภาคฤดูร้อน โดยคนบดีเป็นผู้อนุมัติ
4. การของดเรียนรายวิชาใด ๆ ภายหลังกำหนดเวลา จะกระทำมิได้เว้นแต่จะของดเรียนทุกรายวิชาในภาคการศึกษานั้น ทั้งนี้ต้องยื่นคำขอล่วงหน้าก่อนวันสอบไล่ วันแรกประจำภาคการศึกษาไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ของภาคการศึกษาและไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์สำหรับภาคฤดูร้อน โดยคนบดีเป็นผู้อนุมัติ

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการลงทะเบียน ควาน (Quann. 1980) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการลงทะเบียนเกี่ยวข้องกับ

1. แนวนโยบายเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาเรียนไม่ซ้ำซ้อนกัน
 2. จำนวนนิสิตสูงสุดที่ลงทะเบียนตามข้อกำหนดของวิชา เวลา และสถานที่ที่จัดหาได้
 3. สรุปรวบรวมหรือแยกรายการวิชาเรียนที่เปิดก่อนกำหนด
 4. ดำเนินการรักษาความสมดุลของตอนเรียน ชนิดของชั้นเรียนและการการสอน
 5. ดำเนินการจดทะเบียนโดยใช้เวลาที่เกี่ยวข้องกับนิสิตคณะวิชาและผู้นับปฏิบัติงานน้อยที่สุด
 6. รวบรวมคำสอนพิเศษและค่าธรรมเนียมการศึกษาตามเงื่อนไขของสถาบันหรือของรัฐ
- จากภารกิจด้านการลงทะเบียนพอสรุปได้ว่า

ขอบเขตและลักษณะงานเกี่ยวกับด้านการลงทะเบียน การปฏิบัติงาน การรวบรวมข้อมูลลงทะเบียนรายวิชา การแจ้งผลการลงทะเบียนให้นักศึกษา อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา

คณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ การตรวจสอบเงื่อนไขของการลงทะเบียน และผลการลงทะเบียนการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลการลงทะเบียน การดำเนินการเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาที่เข้ามาลงทะเบียน การตรวจสอบและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนิสิต การรวบรวมและจัดเก็บเอกสารลงทะเบียน

ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต

/ วิฑูล อนุชน (2527 : 51) งานที่ผู้ช่วยบริหารต้องปฏิบัติในด้านการวัดผลและประเมินผลการศึกษาอีกด้านหนึ่ง คือ งานทะเบียนและวัดผล เป็นงานที่ควบคุมดูแล รักษาคุณภาพของการศึกษาในโรงเรียนจัดทําและตรวจสอบเอกสารประเมินผลการศึกษาทุกชนิดให้เป็นปัจจุบันเสมอ จัดทำเอกสารควบคุมเวลาเรียน ควบคุมการเก็บรักษาข้อสอบ

/ ณรี สุสัทธิ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยการบริหารงานทะเบียนและวัดผลการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดตำแหน่งหัวหน้างานทะเบียนและนายทะเบียนมีเกณฑ์ในการเลือกบุคคลปฏิบัติงานคือมีความรู้ด้านการวัดผล

หน่วยงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนเป็นระบบต่อเนื่องกัน ลักษณะการปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินงานที่ซ้ำ ๆ กัน ตลอดจนการประมวลผลข้อมูล และจัดทำรายงานจำนวนมากในเวลาจำกัด หน่วยงานทะเบียนนิสิต จึงได้นำเอาระบบงานคอมพิวเตอร์มาช่วยปฏิบัติงานภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น ในระบบการลงทะเบียน ระบบการประมวลผลสอบของนิสิต การจัดทำรายงานผลการลงทะเบียน และผลการศึกษา การประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน/วิชานี้ เซาว์ดาร์รงค์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานวิชาการ ด้านการศึกษาผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจต่อระบบนำเสนอ ซึ่งช่วยทำให้ฐานข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามความต้องการสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับ/วิภาดา สุริยศรีวรรณ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทะเบียนนิสิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหาร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป dBASE III Plus ผลการประเมินพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อระบบในทุกด้าน การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ การดำเนินงานของหน่วยงานประมวลผลข้อมูลเป็นลักษณะงานที่สนับสนุนการปฏิบัติ

ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานในระบบงานคอมพิวเตอร์ การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการรวบรวมและบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล การแจ้งผลการประมวลผลข้อมูล ให้นิสิต อาจารย์ คณะวิชา บุคคลและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง / สิริพร แสงหทัยอารีย์ (2524 : 25) ได้ศึกษาวิเคราะห์ระบบการใช้คอมพิวเตอร์ งานทะเบียนนิสิต เป็นการศึกษา ลักษณะของงานทะเบียนนิสิตและการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานทะเบียนนิสิตของสถาบัน การศึกษาต่าง ๆ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปรากฏว่า มีเพียง 8 แห่ง ที่นำเอาคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้งานบางส่วนของงานทะเบียน ได้แก่ ฝ่ายตารางสอนและตารางสอบ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายประมวลผลการศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติ และฝ่ายการเงิน

ในส่วนของการปฏิบัติการกิจด้านการจัดทำผลการเรียน การรวบรวมตรวจสอบในบันทึก คะแนน การบันทึกข้อมูลผลการศึกษา การประมวลผลและการจัดทำรายงานผลการศึกษา การจำแนก สภาพและแจ้งสถานภาพนิสิต การแจ้งผลการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอน ส่งใบบันทึก คะแนนล่าช้า การแก้ไขค่าระดับคะแนน I การปรับปรุงข้อมูลผลการศึกษารักษาข้อมูล ผล การศึกษาของนิสิต ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่

1. เตรียมข้อมูลผลการลงทะเบียนสำหรับการจัดพิมพ์ ใบแจ้งคะแนน
2. ปรับปรุงผลการศึกษานาภาคการศึกษาที่ผ่านมาให้สมบูรณ์
3. ประสานงานกับคณะวิชา เพื่อรวบรวมใบบันทึกคะแนนจากอาจารย์ผู้สอน การตรวจสอบ ความสมบูรณ์ การบันทึก สัญลักษณ์ ผลคะแนนของอาจารย์ผู้สอน
4. การบันทึกผลคะแนนเข้าระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานการตรวจสอบและแก้ไข ผลการบันทึกข้อมูลคะแนน
5. การประมวลผล คัดเต็มเฉลี่ยประจำภาค เต็มเฉลี่ยสะสมจัดทำใบรายงานผล
6. การเก็บรักษาต้นฉบับใบบันทึกคะแนน
7. การจำแนกสถานภาพนิสิตนักศึกษา แจ้งสถานภาพให้นิสิตนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาทราบ
8. การแจ้งผลสอบประจำภาคการศึกษาให้นิสิตนักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาหรือ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบ

9. การประสานงานกับคณะวิชาเพื่อรวบรวมใบบันทึกคะแนนรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนส่งล่าช้า การแก้ไขค่าระดับคะแนน I ของอาจารย์ผู้สอน
10. การจัดทำสถิติที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลการศึกษา

การวัดผลและประเมินผลการศึกษา

1. นิสิตต้องมีเวลาเรียนในรายวิชาหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาเรียนทั้งหมดของรายวิชานั้น ๆ จึงจะมีสิทธิ์ เข้าสอบในรายวิชาดังกล่าวได้
2. ให้มีการวัดผลเป็นระยะ ๆ ระหว่างภาคการศึกษาและมีการวัดผลเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษาอย่างน้อยภาคละ 1 ครั้ง เพื่อการประเมินผลการศึกษา

การประเมินผลการศึกษา

1. การประเมินผลการศึกษาใช้ระบบค่าระดับชั้นดังนี้

ระดับ	ความหมาย	ค่าระดับชั้น
A	ดีเยี่ยม (Excellent)	4.0
B ⁺	ดีมาก (Very Good)	3.5
B	ดี (Good)	3.0
C ⁺	ดีพอใช้ (Fairly Good)	2.5
C	พอใช้ (Fair)	2.0
D ⁺	อ่อน (Poor)	1.5
D	อ่อนมาก (Very Poor)	1.0
E	ตก (Fail)	0.0

2. งานกรณิรายวิชาในหลักสูตรไม่มีการประเมินผลเป็นค่าระดับชั้นให้ประเมินผลโดยใช้สัญลักษณ์ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
S	ผลการเรียน/การปฏิบัติ/ฝึกงาน/เป็นที่พอใจ (Satisfactory)
U	ผลการเรียน/การปฏิบัติ/ฝึกงาน/ไม่เป็นที่พอใจ (Unsatisfactory)
AUD	การเรียนเป็นพิเศษโดยไม่ับหน่วยกิต (Audit)
I	การประเมินผลยังไม่สมบูรณ์ (Incomplete)
W	การงดเรียนโดยได้รับอนุมัติ (Withdrawn)
IP	ยังไม่ประเมินผลการเรียนในภาคการศึกษานั้น (In Progress)

3. การให้ E สามารถกระทำได้อีกต่อไป

- ขาดสอบโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรและไม่ได้รับอนุมัติจากคณบดี
- มีเวลาเรียนไม่ครบตามเกณฑ์
- ทุจริตอย่างร้ายแรงในการสอบ
- เปลี่ยนจากสัญลักษณ์ I เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์

4. การให้ S หรือ U กระทำได้ เฉพาะรายวิชาที่ไม่มีหน่วยกิต หรือมีหน่วยกิตแต่ละคณะเห็นว่า ไม่สมควรประเมินผลการศึกษาลักษณะของค่าระดับชั้นการประเมินผลการฝึกงานที่มีได้กำหนด เป็นรายวิชาให้ใช้สัญลักษณ์ S หรือ U แล้วแต่กรณีในการที่ได้ U นิสิตจะต้องปฏิบัติงานเพิ่มเติมจนกว่าจะได้รับความเห็นชอบให้ผ่านได้ จึงจะถือว่าได้ศึกษาครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

5. การให้ I จะกระทำได้อีกต่อไป

1. นิสิตมีเวลาเรียนครบตามเกณฑ์ แต่ไม่ได้สอบเพราะป่วยหรือเหตุสุดวิสัย และได้รับอนุมัติจากคณบดี
2. อาจารย์ผู้สอนและหัวหน้าภาควิชาเห็นสมควรให้หรือผลการศึกษา เพราะนิสิตยังปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบการศึกษาวิชานั้นยังไม่สมบูรณ์ โดยมีข้อความผิดของนิสิต

6. การดำเนินการแก้ไข I นิสิตจะต้องดำเนินการแก้ไขลักษณะ I ให้เสร็จสิ้นภายในภาคการศึกษาถัดไปทีละปีเป็นรายปี หากพ้นกำหนดดังกล่าวมหาวิทยาลัยจะเปลี่ยนสัญลักษณ์ I เป็นค่าระดับชั้น E ทันที

7. การให้ W จะกระทำได้ในกรณีต่อไปนี้

1. นิสิตได้รับอนุมัติให้ดเรียนรายวิชานั้น
2. นิสิตได้รับอนุมัติให้ลาพัก
3. นิสิตถูกสั่งพักการเรียนในภาคการศึกษานั้น
4. นิสิตได้รับอนุมัติจากคณบดีให้เปลี่ยนจากสัญลักษณ์ I เนื่องจากการป่วย

หรือเหตุอันสุดวิสัยยังไม่สิ้นสุด

8. การให้ AUD จะกระทำในกรณีที่นิสิตได้รับอนุมัติให้ลงทะเบียนเรียนรายวิชาเป็นพิเศษโดยไม่นับหน่วยกิต

9. การให้ IP ใช้สำหรับรายวิชาที่มีการสอนหรือการทำงานต่อเนื่องกัน ไม่เกิน 2 ภาคการศึกษา โดยต้องลงทะเบียนเรียน วิชาในรายวิชานั้น จึงจะดำเนินการวัดและประเมินผลการศึกษา

การนับหน่วยกิตและคำนวณค่าระดับชั้นเฉลี่ย / (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2538 : 4 - 11)

1. การนับจำนวนหน่วยกิตเพื่อใช้ในการคำนวณหาค่าระดับชั้นเฉลี่ยให้นับจากรายวิชาที่มีการประเมินผลศึกษาเป็นค่าระดับชั้น A, B⁺, B, C⁺, C, D⁺ D และ E

2. การนับจำนวนหน่วยกิตสะสมเพื่อให้ครบตามจำนวนที่กำหนดในหลักสูตรให้นับเฉพาะหน่วยกิตของรายวิชาที่สอบได้เท่านั้น

3. ค่าระดับชั้นเฉลี่ยรายภาคการศึกษา ให้คำนวณจากผลการเรียนในภาคการศึกษานั้น โดยเอาผลรวมของผลคูณระหว่างจำนวนหน่วยกิตกับค่าระดับชั้นของแต่ละรายวิชาเป็นตัวตั้งหารด้วยจำนวนหน่วยกิตในภาคเรียนนั้น

4. ค่าระดับชั้นเฉลี่ยสะสมให้คำนวณจากผลการเรียนของนิสิตตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน จนถึงภาคการศึกษาสุดท้าย โดยเอาผลรวมของผลคูณระหว่างจำนวนหน่วยกิตกับค่าระดับชั้นของแต่ละรายวิชาที่เรียนทั้งหมด ทหารด้วยจำนวนหน่วยกิตรวมทั้งหมด

5. ในภาคการศึกษาที่นิสิตได้ I หรือ IP รายวิชาใด ไม่ต้องนำรายวิชานั้นมาคำนวณค่าระดับชั้นเฉลี่ยรายภาคการศึกษานั้น

จากภารกิจด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิตพอสรุปได้ว่า ขอบเขตและลักษณะงานเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารสำหรับบันทึกข้อมูลการสอบให้อาจารย์ผู้สอน การรวบรวมและบันทึกผลคะแนน คิดอัตราเฉลี่ย การประมวลผล การจำแนกนิสิต การแจ้งสถานภาพและผลการศึกษา และการปรับปรุงข้อมูลการศึกษาเกี่ยวกับการส่งคะแนนล่าช้า และการแก้ไขค่าระดับคะแนน I ของอาจารย์ผู้สอน

การสำเร็จการศึกษา เป็นการรวบรวมรายชื่อผู้ที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การตรวจสอบผลการศึกษา และการศึกษาครบหลักสูตร การรวบรวมรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอขออนุมัติปริญญา ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่

1. การจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขอจบการศึกษาและการขึ้นทะเบียนบัณฑิต
2. การรวบรวมรายชื่อนิสิตนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา
3. การตรวจสอบผลการศึกษาและการศึกษาครบตามหลักสูตรตามเงื่อนไขของหลักสูตร และระเบียบการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. การตรวจสอบชื่อ ชื่อสกุลผู้สำเร็จการศึกษากับหลักฐานการศึกษาเดิม
5. การรวบรวมและจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา
6. การจัดเตรียมและดำเนินการเกี่ยวกับปริญญาบัตร ปกปริญญาบัตร
7. การรวบรวมและจัดทำรายชื่อบัณฑิต
8. การประสานงานเกี่ยวกับงานพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัย
9. ประสานสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบัณฑิตและการขอเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรของผู้สำเร็จการศึกษา
10. จัดทำสถิติเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษา

ขอบเขตและลักษณะงาน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต เกี่ยวกับการรวบรวม รายชื่อนิสิตนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การเสนอ ขออนุมัติปริญญา การรับขึ้นทะเบียนบัณฑิตการจัดเตรียมบกปริญญาดัชนีและรายชื่อบัณฑิต

ด้านการให้บริการและธุรการ

เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยธุรการของกองบริการการศึกษา งานธุรการ กองบริการการศึกษา และสำนักงานเลขานุการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการนิสิต การสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยหรือฝ่ายอื่น ๆ ของหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการให้บริการและธุรการ ของกองบริการการศึกษา

1. งานธุรการ มีการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมดังนี้

1.1 การรับ-ส่งหนังสือ มีการดำเนินงานรับ-ส่งกับหน่วยงานต่าง ๆ

1.2 การจัดแยกเอกสาร และเสนอผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักจะ

เสนอให้ผู้ช่วยงานสำนักและหัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพิจารณาแยกวันบางเรื่องจะจัดแยก ส่งให้หัวหน้างานดำเนินการก่อนเสนอผู้ช่วยงาน

1.3 การจัดเก็บเอกสาร แต่ละหน่วยจะเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับลักษณะงานโดยตรง หน่วยงานธุรการ ส่วนใหญ่ให้มีการจัดแยกประเภทของเรื่องเป็นหมวดหมู่ จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียงลำดับตัวเลขหนังสือเข้า - ออก และบางหน่วยงานจัดทำบัญชีควบคุมหน้าแฟ้ม เพิ่มเติม

1.4 การร่างหนังสือโต้ตอบราชการ แต่ละหน่วยเจ้าของเรื่อง เป็นผู้ร่างหนังสือ แล้วจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยธุรการจัดพิมพ์เป็นส่วนใหญ่

1.5 การเสนอหนังสือหรือเอกสารการศึกษาให้ผู้มีอำนาจลงนาม ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะเสนอเรื่องให้ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตพิจารณา

1.6 การจัดพิมพ์เอกสาร ระเบียบ หรือถ่ายเอกสาร งานทะเบียนนิสิต สังกัด กองบริการการศึกษามีการดำเนินการภายในกอง

1.7 การแจ้งข้อมูลข่าวสารภายใน หน่วยงาน หน่วยงานส่วนใหญ่จะจัดทำเพิ่มหนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบและการแจ้งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

2. งานบริการนิสิต

การปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการรับ-จ่าย คำร้องและเอกสารการศึกษาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน การจัดเตรียมคำร้องต่าง ๆ ไว้บริการและการให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ / ฮอยส์ (Hoyes. 1990 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน และการให้บริการสำหรับนิสิตพิการ ผลสรุปการวิจัย มีการยอมรับทั่วไปว่า การให้บริการการสอนแผนการเรียนพิเศษและการบริการนิสิตพิการของสถาบันเป็นสิ่งที่ดีมีการพัฒนาบริการอื่น ๆ ตรงต่อความต้องการของชุมชนหน่วยงานทะเบียนนิสิตส่วนใหญ่จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ หน่วยงานธุรการของกองบริการการศึกษา มีการปฏิบัติงานดังนี้

1. การรับ-จ่ายคำร้องและเอกสารการศึกษา หน่วยงานส่วนใหญ่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ บางหน่วยงานให้นิสิตนักศึกษา ติดต่อกับเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบโดยตรง และให้บุคลากรในหน่วยงานผลัดเปลี่ยนกันปฏิบัติงาน หน่วยงานส่วนใหญ่จะจัดทำสมุดสำหรับบันทึกการรับ-จ่ายคำร้อง และเอกสารการศึกษาบางหน่วยงานจัดทำเอกสารแผ่นเล็ก ๆ ให้นิสิตในวันรับคำร้อง และนำมาติดต่อขอรับเอกสารการศึกษาตามกำหนดเวลาแทนการบันทึกการรับ-จ่ายคำร้องบางหน่วยงานมีการจัดส่งเอกสารการศึกษาทางไปรษณีย์

2. การจัดแยกคำร้องให้เจ้าหน้าที่ การดำเนินงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดแยกและส่งให้บุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง

3. การจัดเตรียมเอกสารการศึกษาสำหรับจ่ายให้นิสิตจะมีการแยกประเภทของเอกสารโดยการแยกคณะวิชา

4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียน มีเอกสารปิดประกาศในสถานที่ต่าง ๆ ส่งให้คณะช่วยปิดประกาศแจ้งให้นิสิตทราบ การให้บริการเสียงตามสายของมหาวิทยาลัย

5. การจัดทำคำร้องบริการนิสิต มีการดำเนินงานในทุกหน่วยลักษณะของคำร้อง ส่วนใหญ่เป็นคำร้องเกี่ยวกับการศึกษา และคำร้องสำหรับการขอเอกสารการศึกษา คำร้อง ส่วนใหญ่หน่วยงานจะแจกให้ฟรีโดยเฉพาะคำร้องขอเอกสาร

6. คู่มือการขอรับบริการงานทะเบียน หน่วยงานส่วนใหญ่จะไม่มีการจัดทำขึ้นโดยเฉพาะ แต่จะมีรายละเอียดการให้บริการและสวัสดิการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในคู่มือการศึกษาหรือคู่มือ นิสิต มีจำนวน 2 หน่วยงานที่มีการจัดทำอยู่ในปัจจุบัน

7. การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ผู้มาติดต่องาน หน่วยงานส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานรับ-จ่ายคำร้อง และสามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ถ้า เป็นเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับหน่วยหรือฝ่ายใดจะแนะนำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงบาง หน่วยงานที่จัดเจ้าหน้าที่บริการมีความรู้ระดับปริญญาตรี เพื่อสามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ โดยตรง

3. งานบุคลากร หน่วยงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการบันทึกและตรวจสอบการลาประเภท ต่าง ๆ ของข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงาน การบันทึกและเก็บประวัติบุคลากรการบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การปรับวุฒิ การลาออก การขออัตราว่าง การประสานงานกับกองการ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย สำนัทะเบียนและประมวลผลมีการดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคลากรทุก หน่วยงาน ส่วนงานทะเบียนและสถิณักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก การ ดำเนินงานเกี่ยวกับการบันทึกตรวจสอบการลาประเภทต่าง ๆ การบันทึกและเก็บประวัติจะอยู่ใน ความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา หรือกองการเจ้าหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ ส่วนเรื่องของการ บรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การปรับวุฒิ การลาออก และการขออัตราว่าง การดำเนินการเป็น การประสานงานกันระหว่างหน่วยงานกับกองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการเสนอเรื่อง ต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนสถิณักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา จะเสนอเรื่องตามลำดับ ให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากองบริการการศึกษาพิจารณาตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา

4. งานด้านการเงิน บัญชีและงบประมาณ จะมีการจัดบันทึกการใช้จ่ายเงินของหน่วยงาน และจัดทำร่างค่าของงบประมาณประจำปีเสนอที่ประชุม

5. งานพัสดุ และอาคารสถานที่ งานพัสดุ ลักษณะของงานเกี่ยวกับการจัดซื้อ การเก็บ รักษาและการเบิกจ่ายตามระเบียบงานพัสดุ การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ การจัดทำแบบฟอร์มการเบิก จ่ายและบัญชีควบคุมพัสดุของหน่วยงาน ในส่วนของการซ่อมแซมครุภัณฑ์ของหน่วยงานมีการทำเรื่อง ขออนุมัติจ้าง หน่วยงานภายนอก ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับการดูแลรักษาความสะอาดของ หน่วยงาน

จากภารกิจด้านการให้บริการและธุรการพอสรุปว่า ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจอื่น ๆ ของ หน่วยงาน การให้บริการแก่นิสิตในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน เพื่อขอ ประจักษ์จรรยาบรรณ (2540 : 22 - 23)

งานบริการของมหาวิทยาลัยจัดให้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และได้รับความสนใจ โดยทั่วไปในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการให้แก่ นิสิตผู้เรียนเพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในระดับ ที่น่าพึงพอใจ สำหรับนิสิตผู้รับบริการนั้น จากผลการวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจ และไม่น่าพึงพอใจต่อการบริการจากมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเข้าเรียนหรือการย้ายออกของ ผู้เรียน รวมไปถึงความรู้สึกนึกคิดและภาพลักษณ์ที่มีต่อสถาบันการศึกษาด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยผู้วิจัยจัดลำดับสาระสำคัญดังนี้ การกำหนด ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวม ข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิชา คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะ ศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 5,644 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,218 คน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2538 รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 6,862 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้มาโดยการสุ่ม แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจี้ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ได้ นิสิตระดับ ปริญญาตรี จำนวน 361 คน และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 297 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 658 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สถานภาพ คณะ	นิสิตระดับปริญญาตรี		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะทันตแพทยศาสตร์	18	1	-	-
คณะพลศึกษา	604	39	-	-
คณะแพทยศาสตร์	450	29	-	-
คณะมนุษยศาสตร์	699	45	-	-
คณะวิทยาศาสตร์	1064	68	-	-
คณะวิศวกรรมศาสตร์	826	53	-	-
คณะศิลปกรรมศาสตร์	282	18	-	-
คณะศึกษาศาสตร์	1277	81	-	-
คณะสังคมศาสตร์	424	27	-	-
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-	1218	297
รวม	5644	361	1218	297

กองบริการการศึกษา (2538 : 13 - 15)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert) จำนวน 48 ข้อ ซึ่งมีสาระครอบคลุมงานการจัดบริการการศึกษา 5 ด้าน

ได้แก่ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการ โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ การศึกษาทั่วไป ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง ในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ /ไลเคิร์ท (Likert. 1932 : 1 - 55)
3. ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษาของวิทยานิพนธ์ ชัยวิชานันท์ (2532 : 94 - 99) สงบ คงคา (2537 : 382 - 397) โดยคงสาระของแบบสอบถาม งานวิจัยของวิทยานิพนธ์ ชัยวิชานันท์ และสงบ คงคา ไว้บางส่วนได้รับปรุงสำนวนภาษาให้มี ความสมบูรณ์และสอดคล้องกับการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อความเหมาะสมกับงานวิจัยนี้ในตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการอภิปรายผล
4. นำแบบสอบถามเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทและผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศ ชูนาถ รองศาสตราจารย์ ดร.สมสร วงษ์น้อย รองศาสตราจารย์ ดร.ชาณุวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิลก ดิลกานนท์ เพื่อตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษา
5. นำแบบสอบถามไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอประธานกรรมการเพื่อ ตรวจสอบอีกครั้ง
6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้ (Try - Out) กับนิสิตระดับ ปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง
7. เก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์คำตอบจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งหาค่า อำนาจจำแนก (Desrimination) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\mathcal{L}$ -Coefficient)
โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ทั้งฉบับเท่ากับ .9484

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรี
และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ใน 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอน
และตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและ
ธุรการ ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและ
ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนน้ำหนักของ
ตัวเลือกตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามความหมายดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาว่าเหมาะสม
ในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาว่าเหมาะสม
ในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาว่าเหมาะสม
ในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาว่าเหมาะสม
ในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาว่าเหมาะสม
ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

4.50 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

3.50 – 4.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

2.50 – 3.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

1.50 – 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

1.00 – 1.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการโดย

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
2. แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรี
และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 658 ฉบับ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 615 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.46 ดังแสดงในตาราง 2
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจำนวน 615 ฉบับ มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X (Statistical package for Social Sciences Version X)

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	นิสิตระดับปริญญาตรี	นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ
	ที่ส่งไป	ได้รับคืนที่สมบูรณ์	
นิสิตระดับปริญญาตรี	361	346	95.84
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	297	269	90.57
	658	615	93.46

3. นำแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มของคำตอบและแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบในแต่ละด้านจำนวน 5 ด้านคือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้านคือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้านคือ การรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ วิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ ที-เทสต์ (t-test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) / (Ferguson. 1981: 49)
2. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) / (Ferguson. 1981 : 68)
3. วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) / (Cronbach. 1970 : 161)
4. หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายชื่อ (Edwards. 1957 : 152)
5. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ t-test

(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสื่อความหมายตรงกับผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้าน และรวม 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดหาผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ ดังแสดงในตาราง 3-8

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดหาผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ โดยใช้ t-test ดังแสดงในตาราง 9

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการ
แจกแจงความถี่ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อประกอบการอภิปรายผลดังแสดง
ในตาราง 10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้าน
การรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียน
เรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่า
ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3-8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิต
ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน

ข้อที่	การจัดการบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1	ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต	3.33	0.48	3.51	0.59
2	ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	2.98	0.53	3.05	0.66
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน	2.91	0.59	2.91	0.71
4	ด้านการจัดทำผลการเรียน	3.09	0.48	3.08	0.57
5	ด้านการให้บริการและธุรการ	3.00	0.61	3.12	0.78
	รวม	3.07	0.44	3.14	0.54

จากตาราง 3 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, $S = 0.44$, $\bar{X} = 3.14$ $S = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต

ข้อที่	การจัดการบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
	<u>ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต</u>				
1	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนในการรับสมัคร	3.16	0.74	3.21	0.83
2	ระยะเวลาที่กำหนดในการรับสมัครนิสิตประเภทที่มหาวิทยาลัยดำเนินการสอบคัดเลือกเอง	3.29	0.79	3.54	0.79
3	การจำหน่ายใบสมัครทางไปรษณีย์	3.23	0.89	3.67	0.93
4	การรับสมัครสอบคัดเลือกทางไปรษณีย์	3.00	0.86	3.66	0.97
5	การแจ้งผลการรับสมัคร เลขที่ที่นั่งสอบ ห้องสอบ และสถานที่สอบคัดเลือก	3.49	0.85	3.56	1.03
6	ความชัดเจนของฟอร์มที่ใช้กรอกรายงานตัวเป็นนิสิต	3.63	0.73	3.64	0.83

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	การจัดบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
7	ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต				
8	การตรวจเอกสารประกอบการรายงานตัวเป็นนิสิต	3.54	0.70	3.52	0.80
9	การกำหนดขั้นตอนในการรับรายงานตัวเป็นนิสิต	3.51	0.75	3.50	0.83
10	การกำหนดระยะเวลาในการรายงานตัวเป็นนิสิต	3.32	0.76	3.43	0.82
	สถานที่สำหรับการรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนิสิต	3.14	0.84	3.36	0.91
	รวม	3.33	0.48	3.51	0.59

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนิสิต โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, $S = 0.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรว่าเหมาะสมในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6 ความชัดเจนการกรอกข้อมูลในเอกสารรายงานตัว

เป็นนิสิต ($\bar{X} = 3.63$, $S = 0.73$) ข้อ 7 การตรวจเอกสารประกอบการรายงานตัวเป็น
 นิสิต ($\bar{X} = 3.54$, $S = 0.70$) ข้อ 8 การกำหนดขั้นตอนในการรายงานตัวเป็นนิสิต
 ($\bar{X} = 3.51$, $S = 0.75$) ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับ
 ปานกลาง

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนิสิตโดยส่วนรวมว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$,
 $S = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนะต่อการจัดการบริการการศึกษา
 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ว่าเหมาะสมในระดับมาก 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2 ระยะเวลา
 ที่กำหนดในการรับสมัครนิสิตประเภทที่มหาวิทยาลัยดำเนินการสอบคัดเลือกเอง ($\bar{X} = 3.54$,
 $S = 0.79$) ข้อ 3 การจำหน่ายใบสมัครทางไปรษณีย์ ($\bar{X} = 3.67$, $S = 0.93$) ข้อ 4
 การรับสมัครสอบคัดเลือกทางไปรษณีย์ ($\bar{X} = 3.66$, $S = 0.97$) ข้อ 5 การแจ้งผลการรับสมัคร
 เลขที่นั่งสอบ ห้องสอบ และสถานที่สอบคัดเลือก ($\bar{X} = 3.56$, $S = 1.03$) ข้อ 6 ความชัดเจน
 ของฟอร์มที่ใช้กรอกข้อมูลในใบรายงานตัวเป็นนิสิต ($\bar{X} = 3.64$, $S = 0.83$) ข้อ 7 การตรวจ
 เอกสารประกอบการรายงานตัวเป็นนิสิต ($\bar{X} = 3.52$, $S = 0.80$) ข้อ 8 การกำหนดขั้นตอนใน
 การรายงานตัวเป็นนิสิต ($\bar{X} = 3.50$, $S = 0.83$) ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนะว่า
 เหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ

ข้อที่	การจัดบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
11	<u>ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ</u> การจัดทำคู่มือการเรียนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา	3.42	0.89	3.32	1.00
12	ภาควิชาเปิดสอนรายวิชาเพียงพอกับความต้องการของนิสิต	2.83	0.91	3.09	1.00
13	การเปลี่ยนแปลงรายวิชาที่เปิดสอน	2.96	0.75	2.99	0.86
14	การเปลี่ยนแปลงห้องเรียนจากที่กำหนดไว้เดิม	2.96	0.85	2.84	0.89
15	อาจารย์ผู้สอนในวิชาศึกษาทั่วไปมีเพียงพอ	2.97	0.89	3.13	0.96
16	จำนวนห้องเรียนมีเพียงพอสำหรับการจัดตารางสอนตารางสอบ	2.85	0.93	2.79	1.02
17	การจัดตารางสอนมีความเหมาะสม	2.84	0.87	3.19	0.85
18	เอกสารและรายละเอียดที่เป็นข้อมูลในการจัดตารางสอนตารางสอบ	3.03	0.78	3.02	0.92
	รวม	2.98	0.53	3.05	0.66

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $S = 0.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ทุกข้อ

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$, $S = 0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการลงทะเบียนเรียน

ข้อที่	การจัดการบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
	<u>ด้านการลงทะเบียนเรียน</u>				
19	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียน	2.92	0.88	2.90	0.97
20	กำหนดช่วงเวลาการลงทะเบียนเรียน	2.89	0.94	2.97	0.99
21	การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนของนิสิต	3.02	0.86	3.03	0.97
22	การประกาศเปลี่ยนแปลงรายวิชา	2.78	0.83	2.77	0.85
23	วิธีการจำกัดจำนวนผู้เรียนในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา	2.89	0.84	2.96	0.86
24	การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน	3.06	0.97	3.01	1.11
25	การเขียนคำร้องลงทะเบียนเรียนภายหลังจากพ้นกำหนดการลงทะเบียน	2.99	0.78	2.91	0.89
26	การส่งเอกสาร ผลการเรียน ผลการลงทะเบียน	2.99	0.83	2.89	0.97

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	การจัดบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
27	ด้านการลงทะเบียนเรียน ขั้นตอนการเพิ่มการถอนวิชา	2.95	0.91	2.89	0.96
28	สถานที่สำหรับการลงทะเบียนเรียน	2.60	1.01	2.78	0.99
	รวม	2.91	0.59	2.91	0.71

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการลงทะเบียนเรียน โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, $S = 0.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการลงทะเบียนเรียนว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการลงทะเบียนเรียน โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, $S = 0.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการลงทะเบียนเรียน ว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดทําผลการเรียนนิสิต

ข้อที่	การจัดบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	
		N = 346		N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
	<u>ด้านการจัดทําผลการเรียนนิสิต</u>				
29	การส่งผลคะแนนการสอบของอาจารย์ผู้สอน	3.13	0.68	3.09	0.86
30	การจัดทําผลการเรียนนิสิต	3.16	0.70	3.08	0.80
31	การจําแนกสภานิสิตและการแจ้งผลการเรียน	2.89	0.94	2.97	0.99
32	การส่งเอกสารผลการเรียนให้อาจารย์ที่ปรึกษา	3.05	0.69	3.03	0.84
33	ผู้ปฏิบัติงานคำนวณเกรดเฉลี่ยสะสมของนิสิตได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.29	0.83	3.25	0.85
34	การแก้ไขค่าระดับคะแนน I ของนิสิต	3.00	0.68	3.04	0.72
35	การส่งผลการเรียนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนข้ามวิทยาเขต	2.93	0.67	3.00	0.69
36	การจัดเอกสารการแจ้งจบการศึกษาของนิสิต	3.10	0.73	3.03	0.74

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	การจัดบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
37	ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรและ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสำเร็จ การศึกษาของนิสิต	3.10	0.67	3.09	0.81
38	การขอแก้ไขชื่อ-สกุล วัน-เดือนปีเกิด ลาพักการเรียน การถอนวิชาเรียน	3.08	0.74	3.13	0.72
	รวม	3.09	0.48	3.08	0.57

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, $S = 0.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการลงทะเบียนเรียนว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ทุกข้อ

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $S = 0.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิตว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการให้บริการและธุรการ

ข้อที่	การจัดการบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	
		N = 346		N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
	<u>ด้านการให้บริการและธุรการ</u>				
39	ความชัดเจนของแบบคำร้องลาพักการเรียน คำร้อง การถอนวิชาเรียน คำร้องของ หนังสือรับรองวุฒิ คำร้องใบรับรองสภาพ การเป็นนิสิต ที่กองบริการการศึกษาใช้อยู่	3.17	0.69	3.35	0.88
40	การบริการจัดได้อย่างมีระบบดี	3.02	0.85	3.04	1.02
41	การบริการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.97	0.85	2.95	1.01
42	การให้บริการหนังสือรับรองวุฒิและใบรับรองตรงตามความต้องการ	3.13	0.78	3.29	0.81
43	ได้รับความสะดวกจากการบริการเสมอ	2.82	0.88	2.93	1.04
44	การบริการการรับสมัครและการรายงานตัว เป็นนิสิต การจัดตารางสอนตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การจัดทบทวนการเรียน การให้บริการจัดได้อย่างทันสมัย	3.01	0.83	3.11	0.97
45	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการ	2.90	0.89	3.07	1.05

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อที่	การจัดบริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
46	<u>ด้านการให้บริการและธุรการ</u> บริการหนังสือรับรองวุฒิ ใบรับรองด้าน ความรวดเร็ว	2.88	0.78	3.06	0.97
47	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี	3.00	0.81	3.13	0.95
48	ให้บริการตรงตามเวลาที่ประกาศ	3.07	0.44	3.14	0.95
	รวม	3.00	0.61	3.12	0.78

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการให้บริการและธุรการ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, $S = 0.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการให้บริการและธุรการว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการให้บริการและธุรการ โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, $S = 0.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการให้บริการและธุรการว่าเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านรวม 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ โดยใช้ t-test ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	นิสิตระดับปริญญาตรี N = 346		นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา N = 269		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
1. ด้านการรับสมัครและการรายงานตัว เป็นนิสิต	3.33	0.48	3.51	0.59	3.97**
2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ	2.98	0.58	3.05	0.66	1.29
3. ด้านการลงทะเบียนเรียน	2.91	0.59	2.91	0.71	.02
4. ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต	3.09	0.48	3.08	0.57	.24
5. ด้านการให้บริการและธุรการ	3.00	0.61	3.12	0.78	2.03*
รวม	3.07	0.44	3.14	0.54	1.74

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ด้านการรับสมัครและรายงานตัว เป็นนิสิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการให้บริการและธุรการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ความถี่ของคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิดกับข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	<u>ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต</u>	
1	มหาวิทยาลัยควรจัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครเข้ารับสมัครเข้าเรียนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในสื่อมวลชนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้	50
2	จัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครเข้าเรียนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ล่วงหน้าก่อนเวลารับสมัครจริงให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	45
3	มหาวิทยาลัยควรจัดขั้นตอนการรับรายงานตัวให้เป็นระเบียบ ควรชี้แจงให้ชัดเจน วัน เวลา และสถานที่สำหรับรายงานตัว	41
4	สถานที่สำหรับรายงานตัวเป็นนิสิตอยู่ไกล ไม่สะดวก	17
5	ขั้นตอนการรายงานตัวล่าช้าไม่เป็นระเบียบ	15
6	มหาวิทยาลัยควรกำหนดระยะเวลาสำหรับรายงานตัวมากกว่าเดิม	12
7	มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้นิสิตรายงานตัวทางไปรษณีย์	5
8	บุคลากรสำหรับรับรายงานตัวมีน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต	4
9	มหาวิทยาลัยควรแจกเอกสารขั้นตอนการรับรายงานตัว	3
10	มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการแจ้งผลสอบเข้าเรียนต่อและรายงานตัวที่ชัดเจนแน่นอน หากมีการเปลี่ยนแปลง มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	1

ตาราง 10 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	<u>ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ</u>	
1	ห้องเรียนและห้องสอบไม่เพียงพอควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบ และเพิ่มเวลาสอนเวลาสอบประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนเปิดสอนนอกเวลา	53
2	การเปลี่ยนแปลงรายวิชาที่เปิดสอนควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบล่วงหน้าก่อนลงทะเบียน	40
3	การเปลี่ยนแปลงเวลาของตารางสอนควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบ	32
4	การจัดตารางสอนและตารางสอบไม่เหมาะสมกับเวลา	32
5	รหัสวิชาซ้ำซ้อนกันในมหาวิทยาลัยควรแจ้งประสานงานกับคณะวิชา และภาควิชาให้เปิดสอนตามหลักสูตรเก่าและใหม่สำหรับนิสิตแต่ละรุ่น	13
6	วิชาเลือกเสรีมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต	10
7	ควรจัดทำตารางสอนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้นิสิตได้มีโอกาสศึกษาข้อมูลก่อนลงทะเบียน	10

ตาราง 10 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	<u>ด้านการลงทะเบียนเรียน</u>	
1	ระบบการลงทะเบียนล่าช้า	90
2	ควรขยายเวลาในการลงทะเบียน	52
3	ควรจัดบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	51
4	สถานที่สำหรับการลงทะเบียนไม่เหมาะสม	50
5	ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการลงทะเบียนให้ นิสิตทราบโดยทั่วถึง	14
6	ควรแยก คณะ วิชาเอก และระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นวัน ๆ ไม่ควรลงทะเบียนพร้อมกัน	12
7	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน	10
8	ผลการลงทะเบียนเรียนผิดพลาด	5
	<u>ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต</u>	
1	การจัดทำผลการเรียนของนิสิตล่าช้า	102
2	การจัดทำผลการเรียนนิสิตมีความผิดพลาด	5
3	ควรส่งผลการเรียนไปที่บ้าน	4
4	นิสิตสามารถดูคะแนนได้จากระบบคอมพิวเตอร์	4
5	ควรมีการบริการแจ้งผลการเรียนนิสิตโดยไม่ต้องเขียนคำร้อง และไม่ต้องเสียเงินค่าใบรับรอง	3
6	ควรแจ้งให้นิสิตทราบว่าอยู่ในสภาพรอพินิจ	3
7	การจัดทำผลการเรียนไม่ทันสมัย	2
8	ผลการลงทะเบียนเรียนผิดพลาด	5

ตาราง 10 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่ของคำตอบ
	<u>ด้านการให้บริการและธุรการ</u>	
1	ผู้ให้บริการงานทะเบียนและสถิติการได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	52
2	งานทะเบียนและสถิติเป็นแหล่งเก็บข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียนของนิสิต ดังนั้น การให้บริการข้อมูลต่าง ๆ จึงควรรวดเร็วและถูกต้อง และอำนวยความสะดวกแก่นิสิตในการติดต่อขอใบสำคัญทางการศึกษา โดยไม่ยึดอยู่กับระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	42
3	นิสิตมีปัญหาไม่ได้การบริการที่อำนวยความสะดวกสบายจากงานทะเบียนและสถิติ	30
4	มหาวิทยาลัยควรให้นิสิตประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข	20
5	มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสัมมนาผู้ให้บริการถึงปัญหาการให้บริการและอุปสรรคในการให้บริการ เพื่อนำไปปฏิบัติ	19
6	ผู้ให้บริการ ควรระบุชื่อ นามสกุล และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม	10

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ด้านการจัด ตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา านภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2538 จำนวน 615 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น 48 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น .9484 แบบสอบถามที่ส่งไป 658 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์ จำนวน 615 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.46 ซึ่งมีสาระครอบคลุมงานการจัดการบริการการศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัว เข้าเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผล การเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามและจำแนกตามสถานภาพ
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส-เอ็กซ์ (Statistical

Package for Social Sciences Version X) จากแบบสอบถามการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตามทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ ที-เทสต์ (t-test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1. ศึกษาทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตามความมุ่งหมายข้อที่ 1 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยส่วนรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาทักษะมีต่อการจัดการบริการการศึกษาว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. เปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน

ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการ ตามความมุ่งหมายของการวิจัย
ข้อที่ 2 โดยส่วนรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต มีความแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการให้บริการและธุรการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน
ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ไม่พบความแตกต่าง
ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย

อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัด
บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนะต่อการจัดบริการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
โดยรวมว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับ
บัณฑิตศึกษา อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ได้รับการบริการจากกองบริการการศึกษานักศึกษา
เดียวกัน เช่น การรายงานตัวเป็นนิสิต การลงทะเบียนเรียน ทำให้มีทัศนะต่อการให้บริการใ
นทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยก็พยายามจัด
บริการให้ตอบสนองต่อนิสิตที่มีจำนวนมากซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้นิสิตอาจไม่ได้รับ
ความสะดวกตามความต้องการ อาจเนื่องจากมีข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ บุคลากรทั้งด้าน
ปริมาณและคุณภาพและสถานที่ที่คับแคบ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ
โดยการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตในงานด้านต่าง ๆ เช่น
ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้าน
การลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ แต่
จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตทั้งระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษายังเห็นว่าการจัดบริการ
ต่าง ๆ ของกองบริการการศึกษานั้น มีความเหมาะสมในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจาก

มาจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีจำนวนจำกัด และยังขาดความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ดังนั้น เมื่อการปฏิบัติงานเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ทันที กองบริการการศึกษา ต้องขอความอนุเคราะห์จากบุคลากรจากศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ ให้ส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ไขปัญหาจึงมี ผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า ทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการเกี่ยวกับการขอผล การเรียน ใบรับรองสภาพการเป็นนิสิต และอื่น ๆ เท่าที่ควร การบริหารงานภายใน มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากร บุคคล เป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ มีเป้าหมายของการดำเนินงานที่ชัดเจน มี บทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ประเทศ มหาวิทยาลัยเห็นความ สำคัญด้านบริการการศึกษา ซึ่งมีขอบข่ายตั้งแต่การเริ่มรับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาในสถานศึกษา จนผู้เรียนสำเร็จการศึกษา เป็นงานที่มีกระบวนการต่อเนื่องและติดต่อเกี่ยวข้องกับครู อาจารย์ ผู้เรียน และผู้ปกครอง ตลอดจนหน่วยงานทางการศึกษา (ณรี สุสุทธิ. 2536 : 24)

มหาวิทยาลัยจึงได้จัดแผนการดำเนินงาน โดยมอบให้กองบริการการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงาน หนึ่งของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานภายในองค์การบริหารเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งที่ ช่วยให้ผู้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด หากการทำงานใดขาดการ การบริหารที่ดีแล้ว การทำงานย่อมเกิดความช้าช้อนและสิ้นเปลืองอันเป็นผลให้องค์การต้องสูญเสีย ทรัพยากรเกินความจำเป็นทำให้มีประสิทธิภาพน้อยเท่าที่ควร (อุทัย หิรัญโต. 2532 : 103)

จากการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า การจัด บริการการศึกษา ในด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงาน และปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ งานในด้านการประชาสัมพันธ์ของ มหาวิทยาลัยก็ยังมีน้อยและไม่ทันสมัย ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครเข้าเรียนใน ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในสื่อมวลชนหลายประเภท เช่น ทางวิทยุ หนังสือพิมพ์ ทางโทรทัศน์ ส่องหน้าก่อนวัน เวลา รับสมัครจริง เพื่อให้นิสิตมีความพร้อมในการเตรียมเอกสาร สำหรับสมัครสอบ ซึ่งสอดคล้องกับ (เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. 2540 : 32) ที่ทำการวิจัย

เกี่ยวกับความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการรับสมัครเข้าเรียนในระดับต่าง ๆ ในสื่อมวลชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับ / (รัชนิพร ชัยวิชานันท์. 2532 : 79) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัญหาของการบริหารงาน ทะเบียนและสถิตินิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ในการรับสมัครสอบคัดเลือกว่ามีปัญหามาก เนื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการจัดการประชาสัมพันธ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ว่าการวางแผนต้องตระเตรียมให้รอบคอบ ต้องศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือที่ใช้เพื่อให้สามารถบริการ จัดการ ผสมผสานและกระจายปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ประหยัดและคล่องตัว นำไปสู่การใช้ประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด / (พรรณภา ปิตะนิละพลิน. 2531 : 123 - 124 ; อ้างอิงมาจาก สมควร กรียะ. 2530 : 16) จากแนวคิดเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวในการดำเนินงานใด ๆ หากได้เปิดเผยหรือเผยแพร่ให้ประชาชนผู้ร่วมงานได้รู้ได้ทราบ ถึงนโยบายวัตถุประสงค์รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ตามสมควร โดยการจูงใจให้เขาเห็นด้วย หรือให้เขาได้มีส่วนร่วม จะทำให้กิจการนั้นได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากมวลชนมาชิกเป็นอย่างดี / (สุพิชญา อีระกุล. 2521 : 80)

สำหรับด้านการจัดการการสอนและตารางสอบ แนวทางในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคณะกรรมการจัดการการสอนและตารางสอบ ผู้ประสานงานจากคณะต่าง ๆ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำทะเบียนวิชา จัดตารางสอนและตารางสอบตามเงื่อนไขที่กำหนด มีการประสานงานจากคณะต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดการสอนและตารางสอบตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการจัดการสอนและตารางสอบให้สอดคล้องกับหลักสูตรในสภาพปัจจุบัน คณะกรรมการจัดการสอนและตารางสอบ มีบทบาทในการประสานจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอับความต้องการของนิสิต กองบริการการศึกษาก็จะมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอนนิสิตในแต่ละภาคเรียน เพื่อจัดเตรียมคู่มือตารางสอนและตารางสอบ แต่การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา อาจเนื่องมาจากคณะส่งข้อมูลล่าช้า ห้องเรียนและห้องสอบไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต การเปลี่ยนแปลงรายวิชาที่เปิดสอน

จึงควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบล่วงหน้าก่อนวันลงทะเบียนเรียน ดังนั้น คณะกรรมการจัด
 ตารางสอนและตารางสอบ ต้องทราบว่า ในแต่ละแผนกวิชาเอกหรือโปรแกรมการศึกษามีการจัด
 การเรียนการสอนอย่างไร ในแต่ละภาคปีการศึกษามีการเรียนวิชาอะไรบ้าง เป็นภาคทฤษฎีหรือ
 ปฏิบัติได้ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้การจัดรายวิชาลงสู่คาบเวลาได้ถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้ยังมี
 ผลให้การเตรียมห้องเรียนเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพวิชาด้วย (อร่าม ดันดีโสภณวิช.
 2521 : 18) ส่วนอาคารสถานที่ ควรจัดระบบระบายอากาศ แสงสว่าง และสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวกเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังอยู่ในการขยายตัวเพื่อให้สามารถดำเนินการ
 การเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่อันจำกัด ในรอบปีที่ผ่านมามีมหาวิทยาลัยได้มีการ
 ปรับปรุงตึกต่าง ๆ เช่น อาคารสำนักงานอธิการบดี นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงถนนหน้าตึกคณะ
 สังคมศาสตร์ จึงทำให้นิสิตขาดความสะดวกสบายในการใช้อาคารสถานที่ นอกจากนี้การจัด
 ห้องเรียนให้แก่นิสิตที่เป็นปัญหาสำคัญของการบริหารงานวิชาการในระดับมหาวิทยาลัย เพราะเป็น
 ปัญหาเรื้อรังมานาน สำหรับงานด้านการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยได้กำหนดการวางแผนความ
 รับผิดชอบ แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน เช่น กองคลัง กองบริการการศึกษาให้มีการจัดดำเนินงาน
 อย่างเป็นระบบ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานนั้นจะต้องดำเนินการ
 การวางแผนในการปฏิบัติงาน เพราะมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การมาก ดังที่อุทัย
 บุญประเสริฐ (2532 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง
 ของการบริการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เป็นงานที่สำคัญยิ่งในกระบวนการบริหารและการจัด
 การของหน่วยงานและระบบบริหารทั้งระบบ ถ้าหน่วยงานได้มีการวางแผนที่ดีตั้งแต่ต้น ย่อมจะส่ง
 ผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง เพราะประสิทธิภาพและผลสำเร็จของการ
 ปฏิบัติงานนั้นไม่ใช่ว่าจะเกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่จะเกิดจากการที่หน่วยงานได้มีการวางแผนที่ดีตั้งแต่ต้น
 จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีต่อการจัด
 บริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียนว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่ามีปัจจัย
 ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น สถานที่สำหรับลงทะเบียนมีจำนวนเนื้อที่จำกัด ทำให้ไม่สะดวก
 ในการปฏิบัติงาน ควรมีการแบ่งช่วงเวลาให้เหมาะสมกับจำนวนนิสิต หรือมีการประสานงานโดย
 ขอใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น นอกจากนี้ควรจัดแผนผังปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถ

ปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้น สำหรับปัญหาเกี่ยวกับตารางสอน ส่งผลกระทบถึงการลงทะเบียนมากที่สุด คือ การเพิ่มเติมและการเปลี่ยนรายวิชาในช่วงการลงทะเบียน เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า น่าที่จะต้องมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง สำหรับขั้นตอนการเพิ่มการถอนรายวิชา นิสิตจะพบปัญหาเกี่ยวกับอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอน ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิพร ชัยทวิชธานนท์ (2532 : 76) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและสถิติวิทยาเขตประสานมิตร ปทุมวัน และสงขลา มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การเอาใจใส่ดูแลและรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษานิสิตเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนของนิสิตมีปัญหามากที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่วิทยาเขตมหาสารคามมีความคิดเห็นว่าการกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า นอกจากนี้ขั้นตอนการเพิ่มการถอนรายวิชาเรียนของนิสิตก็ยังมีปัญหามากที่สุด ดังนั้น การบริการที่ดี ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงเสมอ บริการที่สะดวกรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ และมีประสิทธิภาพจะสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ และส่งผลต่อทัศนคติที่ดีอีกด้วย ส่วนด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ปัจจุบันงานทะเบียนและสถิติได้พัฒนางานโดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานทะเบียน เช่น ออกใบรับรองผลการเรียน ใบรับรองสภาพการเป็นนิสิต ฯลฯ งานทะเบียนและสถิติเป็นแหล่งเก็บข้อมูลผลการเรียนนิสิต ดังนั้นการให้ข้อมูลต่าง ๆ จึงควรรวดเร็วและถูกต้อง มีการอำนวยความสะดวกแก่นิสิตในการติดต่อขอผลการเรียนในการจัดทำผลการเรียนนั้นอาจารย์ผู้สอนควรส่งคะแนนตามเวลาที่กำหนด เพราะจะทำให้การแจ้งผลการเรียนรวดเร็วและไม่กระทบขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและสถิติ นิสิต ส่วนด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต งานทะเบียนและสถิติเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนของนิสิต ดังนั้นการให้ข้อมูล เช่น ประวัติ และผลการเรียน จึงควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้อง ส่วนสายพิณ ธรรมบำรุง (2527 : 119) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาเห็นว่าการบริการทะเบียนวัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเห็นว่า การบริการเกี่ยวกับการประกาศเรื่องตารางเรียน ตารางสอน และตารางสอบ ใบแจ้งผลการเรียน การออกใบรับรองมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับชนิดา วิทยุฉวีเกียรติ และอานา เหล่าภักดี (2530 : 165) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

ศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ด้านทะเบียนและสถิตินักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องบริการ
 ออกใบรับรอง ใบแจ้งผลการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ที่นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิต
 ระดับบัณฑิตศึกษาเห็นว่า การจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย เหมาะสมในระดับปานกลาง
 อาจเป็นเพราะนิสิตไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกตามความต้องการ การแจ้งผลการเรียนล่าช้า
 หรือการส่งผลคะแนนเกรด I ทำให้การปฏิบัติงานของงานทะเบียนและสถิตินิสิตล่าช้าและมีปัญหา
 อาจเนื่องมาจาก อาจารย์ผู้สอนส่งคะแนนล่าช้าและไม่เห็นความสำคัญของผลที่เกิดจากปัญหา
 ดังกล่าว เช่น การแจ้งสภาพรอนิจาให้นิสิตทราบ การคัดค้านิสิตให้พ้นสภาพการเป็นนิสิต และมี
 ผลกระทบต่อการลงทะเบียนในเทอมถัดไป คณะกรรมการพัฒนาคณากรทางวิชาการมหาวิทยาลัย
 เชียงใหม่ (2524 : 1 - 33) ได้สรุปปัญหาการบริหารงานบริการการศึกษาในรายงาน
 การประชุมสัมมนาปฏิบัติการเรื่อง งานบริการการศึกษาว่า อาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญน้อย
 ในการส่งเกรดให้ตรงกับระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด การดำเนินการแก้ไข I นิสิตจะต้อง
 ดำเนินการแก้ไขลักษณะ I ให้เสร็จสิ้นภายในภาคการศึกษาถัดไปที่ลงทะเบียน หากพ้นกำหนด
 ดังกล่าว มหาวิทยาลัยจะเปลี่ยนลักษณะ I เป็นค่าระดับชั้น E แทนที่ ซึ่งเป็นปัญหาระหว่าง
 อาจารย์กับนิสิตที่จะต้องติดตามแก้ไขต่อไป ส่วนด้านการให้บริการและธุรการ นิสิตระดับปริญญาตรี
 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่า เหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงาน
 ทะเบียนและสถิตินิสิต เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการบริการให้แก่นิสิตโดยตรงมากที่สุด นิสิตจึง
 มีความมุ่งหวังต่อการบริการของหน่วยงานนี้ค่อนข้างสูง ในการปฏิบัติงานจึงเป็นการจัดการบริการการศึกษา
 เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต การจัดการบริการตอบสนองต่อจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว
 มีข้อจำกัดที่กำลังคนของหน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต ปัญหาอุปสรรค
 จึงเกิดขึ้น เช่น นิสิตติดต่อขอเอกสารเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิพร ชัยทวีชานันท์ (2532 :
 84) ที่ว่า นิสิตมักมีความต้องการรีบด่วนในการขอเอกสารต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้นภายในวันนั้น ซึ่งมี
 ผลคล้ายกับรายงานการประชุม พัฒนาคุณภาพข้าราชการและลูกจ้างประจำ กองธุรการ มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน (2530 : 86) ที่กล่าวว่า ผู้สำเร็จการศึกษานานที่สอบบรรจุได้มี
 ความต้องการผลการเรียนรีบด่วนเช่นกัน เพื่อนำไปรายงานตัวเข้ารับราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ
 การวิจัยของ สมบัติ เทคน้อย (2527 : 52) ที่พบว่า ผู้รับบริการ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการ

ด้านสารบรรณ มักจะมีความต้องการให้ได้ดังใจเสมอ แต่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจให้บริการได้ทันที ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อการทำงานจะได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและรวม 5 ด้านคือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ ไม่แตกต่าง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวนิสิต เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ซึ่งต่างกันอาจส่งผลให้มีความต้องการต่างกัน ประเด็นนี้อาจอธิบายในแนวของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80) ได้ว่า ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูง และบุคคลที่มีพื้นฐานต่างกัน ก็จะมีระดับความต้องการต่างกัน เช่น อายุ เพศ สถานภาพเชิงเศรษฐกิจและสังคม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเป็นนิสิตที่ศึกษาในระดับสูงกว่าและเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า ผ่านการทำงาน ยังมีประสบการณ์ในหน้าที่การงาน มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกลกว่า อีกทั้งมีความสุขุมรอบคอบ ซึ่งอาจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า นอกจากนี้อาจมาติดต่อบริการน้อยกว่าระดับปริญญาตรี สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี อาจมีประสบการณ์น้อยกว่าเมื่อมาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การติดต่อสอบถามปัญหาด้านต่าง ๆ และขอผลการเรียน เมื่อการอำนวยความสะดวกไม่เป็นไปตามความต้องการ จึงไม่เกิดความประทับใจ รวมทั้งการจัดบริการการศึกษาแต่ละด้านอาจไม่เป็นที่ประทับใจ จึงทำให้นิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สำหรับด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต ไม่แตกต่าง อาจเป็นเพราะนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน การดำเนินงานด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดทำผลการเรียน โดยทั่วไปนั้น นิสิตได้รับการอำนวยความสะดวกเหมือนกัน และอาจพบปัญหาต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง เพื่อให้การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ควรมีการพัฒนาการจัดบริการการศึกษานิสิตทั้งในส่วนของการวางแผนและปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ความมุ่งหมายและความสำคัญของงานบริการนิสิต รวมทั้งนำเอาหลักวิชาการด้านบริการนิสิตมาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติและสามารถพัฒนาให้นิสิตเกิดการเรียนรู้มีประสบการณ์นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียนอย่างมีคุณภาพจนสำเร็จเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ควรมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานบริการนิสิต เพื่อให้นิสิตและมหาวิทยาลัยเข้าใจความสำคัญของการจัดบริการการศึกษา

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการนิสิตให้ดียิ่งขึ้นโดย

1. ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดในการรับสมัครสอบคัดเลือก มหาวิทยาลัยควรจัดส่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับกลับมาปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และควรมีการจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ที่รัดกุม และมหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวกับงานการประชาสัมพันธ์

2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ควรมีการประสานงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลตามหลักเกณฑ์คณะกรรมการจัดตารางสอนและตารางสอบ โดยคณะวิชาเป็นผู้จัดตารางสอนและตารางสอบวิชาเฉพาะของคณะวิชานั้น ควรที่จะมีการกำหนดโครงสร้างและรูปแบบข้อมูล สำหรับจัดทำทะเบียนรายวิชาให้เป็นมาตรฐานเดียวกันของทุกคณะวิชา และให้คณะวิชาจัดส่งข้อมูลโดยบันทึกข้อมูลลงในแผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette) แทนการส่งเป็นข้อมูลเอกสาร เพื่อจะได้สามารถนำมาถ่ายโอนข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานได้โดยตรง นอกจากนี้ควรใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในการส่งข้อมูล เพื่อสามารถใช้ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการลงทะเบียนเรียน ในการปฏิบัติงานก่อนลงทะเบียนควรมีการประสานงานกับฝ่ายตารางสอนและมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับตารางสอนและตารางสอบ และวิธีการลงทะเบียนให้นักนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาทราบ เพื่อจะได้ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัยได้ถูกต้องตรงกัน นอกจากนี้ควรปรับปรุงเกี่ยวกับเอกสารของหน่วยงานให้เหมาะสม เช่น เอกสารระเบียบประวัตินิสิต เอกสารการลงทะเบียน ใบรายงานผลการลงทะเบียนผลการศึกษา และคู่มือนิสิต นอกจากนี้ ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับงานทะเบียนนิสิต ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อที่จะสามารถรองรับปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต และสิ้นเปลืองแรงงานน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการจัดทบทวนการเรียนนิสิต ผู้ปฏิบัติงานควรตรวจสอบอย่างละเอียดและรอบคอบเกี่ยวกับคะแนนรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนยังไม่ส่งหรือยังไม่ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน I ตามกำหนดเวลาของระเบียบการศึกษา ควรประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการติดตามทวงถามจากอาจารย์ผู้สอนหรือแจ้งผู้ประสานงานของคณะวิชาในการทวงถามจากอาจารย์ผู้สอน จัดทบทวนที่ทวงคะแนน แจ้งคณบดีของแต่ละคณะวิชาดำเนินการและจัดทบทวนที่รายงานผลการส่งคะแนนให้ผู้บริหารทราบ เพื่องานทะเบียนและสถิตินักศึกษาจะได้ประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

5. ด้านการให้บริการและธุรการ ผู้ปฏิบัติงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานและการให้บริการนิสิต อาจารย์และผู้รับบริการ ควรมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยได้ถูกต้อง มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน ปรับปรุงระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ และควรมีการศึกษาเทคนิคและวิธีการของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการค้นหาสาเหตุของปัญหา ควรกำหนดเป้าหมายของการแก้ไขปัญหารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาทางเลือกสำหรับการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจมีความถูกต้องตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนและสถิตินักศึกษาให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย
4. ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนิดา วิทยุฉิเกียรติ และอำภา เหล่าภักดี. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ : สำนักงานฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา, 2530.
- ชลีพร กิจรุ่งโรจน์ไพศาล. การพัฒนาระบบทะเบียนรายวิชาที่ใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการจัดตารางสอน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.
- ✓ เชียงใหม่, มหาวิทยาลัย. เอกสารเผยแพร่กองบริการการศึกษา. เชียงใหม่ : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2528.
- ✓ ตรี สุธุทธิ. การบริหารงานทะเบียนและวัดผลการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535. อัดสำเนา.
- ดวงแก้ว ไทรนนท์. ระบบการลงทะเบียนสำหรับมหาวิทยาลัยปิดด้วยคอมพิวเตอร์ที่ใช้เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- ✓ ทองเรียน อมรัชกุล. การบริหารกิจการนิสิต. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2525.
- ธงชัย สันติวงศ์. องค์การและบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- ✓ ธรรมรัตน์ ประสาทพจน์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เสาวลักษณ์ อภิวิาท เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2538.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เศศ, 2523.

/ นันทรา ผ่องภักดี. ระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2528. อัดสำเนา.

✓ นันทา บาลกะวงศ์ ณ อยุธยา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เสาวลักษณ์ อภิวัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กอง
บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม
2538.

✓ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.

"พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2537," ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 111
ตอนที่ 79 ง. ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2537.

✓ พรรณภา ปิตะนิละพลิน. ลักษณะและปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานการประถมศึกษา
ศึกษาจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดผู้ช่วยผู้อำนวยการ
การประถมศึกษาจังหวัด และหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก,
2531. อัดสำเนา.

✓ เพ็ญแข ประจันปัจจนิก. ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ในด้านการบริหารของมหาวิทยาลัย. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.

✓ มหาวิทยาลัย, ทบวง. รายงานการประชุมปฏิบัติการเรื่องงานบริการการศึกษา. เชียงใหม่ :
คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรทางวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2524.

✓ ———. การแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2535.

✓ ———. แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2530 - 2534). กรุงเทพฯ :
ภาพพิมพ์, 2530 ก.

✓ ———. รายงานวิจัยเรื่องบทบาทและสัมฤทธิ์ผลสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2530 ข.

- ✓ ฤดี กรุดทอง. การจัดตารางสอนของวิทยาลัยครูด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก.
 ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
 2528. อัดสำเนา.
- ✓ รัชนิพร ชัยทวิชธานนท์. การศึกษาปัญหาของการบริหารงานทะเบียนและสถิติในสัต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2532. อัดสำเนา.
- ✓ เลิศ ชูนาถ อดีตผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เสาวลักษณ์ อภิวาท เป็นผู้สัมภาษณ์ที่กองบริการ
 การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม
 พ.ศ.2538.
- ✓ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
 ศึกษาพร จำกัด, 2531.
- ✓ วนิดา เจียรระนัย. คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร. ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.
- ✓ วิจิตร ศรีสอาน. หลักสูตรมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2518.
- _____. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.
- ✓ วิบูล อนุชน. บทบาทที่ควรปฏิบัติของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียน
ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการ หัวหน้าหมวดวิชาและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ
ศึกษา ในเขตการศึกษา 9. ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2527. อัดสำเนา.
- ✓ วิรัช วรณรัตน์. สรุปรายงานการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปีที่ 3
และระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2537. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับนิสิตใหม่
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

- วิภาดา สุริยศรีวรรณ. การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทะเบียนนักศึกษาเพื่อการบริหารงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535. อัดสำเนา.
- วิวัฒน์ ดรุษณานต์. การดำเนินงานและปัญหาในการบริหารงานธุรการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.
- วิชญ์ เชาว์ดำรงค์. การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านนักศึกษาด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535. อัดสำเนา.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี 2538. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2538.
- . โครงการพัฒนาศาสนสถานอุดมศึกษาช่วงแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8. (พ.ศ.2540 - 2544). กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2537. อัดสำเนา.
- . แนวปฏิบัติบางประการสำหรับผู้ปฏิบัติงานในกองบริการการศึกษา. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- . ปฐมนิเทศนิสิตใหม่ 2538. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย, 2538.
- . สรุปงานวนิเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2538. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- สงบ คงคา. การศึกษากระบวนการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537. อัดสำเนา.
- สวัสดิ์ แสงบางปลา. "การบริหารงานทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัย," ใน รายงานการสัมมนาผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ของมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

- / สันต์ ธรรมบำรุง. หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร. กรุงเทพฯ : นรสิงห์, 2525.
- / สมบัติ เทคน้อย. ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- / สายพิณ ธรรมบำรุง. การจัดบริการนักศึกษาวิทยาลัยครูในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา.
- / สุพิชญา วีระกุล. เอกสารประกอบการเรียนวิชาการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน. พิษณุโลก
- / ลีริพร แสงพัยอารีย์. การวิเคราะห์ระบบการใช้คอมพิวเตอร์ในงานทะเบียนนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- / สำนักทะเบียนและประมวลผล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานการสัมมนาผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- / ———. คู่มือนิสิตเกี่ยวกับงานทะเบียนนิสิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- / ———. รายงานประจำปี 2534. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- / อร่าม ดันติโสภณวิช. การออกแบบระบบการจัดตารางสอนด้วยคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. อัดสำเนา.
- / เอกชัย กี่สุขพันธ์. หลักบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์, 2527.
- / อุทัย บุญประเสริฐ. การวางแผนการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- / อุทัย หิรัญโต. การบริหารงานประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2532.
- / Anderson, Carl R. Management. Boston, Massachusetts : Allyn and Bacon, Inc., 1988.
- / Backer, Richard Lawrence. "The Status and Role of the Registrar in Ohio," Dissertation Abstracts International. 43(04) : 982 - A ; October, 1982.

- Blakesley, James Flinn. "Building the Master Schedule," in Admissions, Academic Records, and Registrar Services : Handbook of Policies and Procedures. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1980.
- Bogue, Merwyn A. Jr. "Job Satisfaction for Selected Collegiate Admission Directors and Registrars," Dissertation Abstracts. 1986.
- Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper and Row, 1970.
- Donnelly, James H., James L. Gibson and John M. Ivancevich. Fundamentals of Management. Austin, Texas : Business Publication, Inc., 1984.
- Edward, Allen L. Technique of Attitude Scale Construction. New York : David Mckey, co. Inc., 1957.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Tokyo : McGraw-Hill, 1981.
- Fulmer, Robert M. The New Management. New York : Mcmillan Publishing Company, 1988.
- Gregg, Russel T. The Administrative Process : Administrative Behavior in Education. New York : Harper and Row, 1957.

- / Haimann, Theo, William G. Scott and Patrick E. Connor. Management.
Boston, Massachusetts : Houghton Mifflin Company, 1985.
- / Hornby, A.S., A. P. Cowel and A.C. Gimson. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. 3rd ed. Hong Kong : Wing Tae Cheung, 1980.
- / Hoyes, John Maynard. "Enrollment, Program, and Services for Student with Disabilities at two-year Postsecondary Institutions in Region V, Ocr(Illinois, Indiana, Minnesota, Ohio, Wisconsin," Doctor's Thesis, Ohio University, 1990.
- / Kast, Fremont E. and James E. Rosenzweig. Organization and Management : Systems Approach. New York : McGraw-Hill Book Company, 1974.
- / Knowles, Asa. "Registrar," The International Encyclopedia of Higher Education. Volume 8 R-S. San Francisco : Jossey-Bass Publisher, 1978.
- / Koontz, Harold and Heinz Weihrich. Essentials of Management.
Singapore : McGraw-Hill Book Co., 1990.
- / Krejcie, Robert R. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Educational and Psychological Measurement. 30 : 607 - 609 ; November, 1970.

- ✓ Likert, R.A. Technique for the Measurement of Attitudes. Arch. psychological, 1932.
- ✓ Maslow, A.H. Motivation and Personality. N.Y. Harper and Row, 1990.
- ✓ Melvin, P.H. "Scheduling," in The Encyclopedia of Education. The McMillan Company, 1971.
- ✓ Midkiff, Stephen Jay. "The Role and Function Office of the Registrar in Selected College and University in The United States," Doctor's Thesis. Ohio University, 1991.
- ✓ Mockler, Robert J. The Management Control Process. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1972.
- ✓ Newman, William H., Charles E. Summer and Kirby E. Warren. The Process of Management. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1967.
- ✓ Putti, Joseph M. Management : A Functional Approach. New York : McGraw-Hill Book Company, 1950.
- ✓ Quann, C. James and Associates. Admissions, Academic Records, and Registrar Services : Handbook of Policies and Procedures. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1980.

- ✓ Salt, F.B. Timetabling Model for Secondary Schools. NFER Publishing Company, 1978.
- ✓ Sergiovanni, Thomas J. and others. Education Governmance and Administration. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1987.
- ✓ Shealy, Dan Wallace, "An Analysis of Various Organizational Structure for the Offices of The Registrar and the Admissions Officer," Dissertation Abstracts. 1983.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



แผนการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มิถุนายน 2540

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ดิฉัน นางสาวลักษณ อภิวัต นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร" ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ดิฉันคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้ ดิฉันเห็นว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ให้ดิฉันด้วย คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวลักษณ อภิวัต)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม การจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
(สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา)

แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร โดยแยกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเข้าเป็นนิสิต
2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ
3. ด้านการลงทะเบียนเรียน
4. ด้านการจัดทําผลการเรียนนิสิต
5. ด้านการให้บริการและธุรการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

เพิ่มเติม

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เพื่อสามารถนำไปในการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัยได้อย่างสมบูรณ์
4. โปรดตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ท่านเป็นนิสิตกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามนี้เกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามทัศนะความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังข้อความแต่ละข้อ แล้วเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง โดยกำหนดระดับคะแนนไว้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนะเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษาว่า
เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านการรับสมัครและการรายงานตัว</u> <u>เข้าเป็นนิสิต</u>					
1.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนในการรับสมัคร					
2.	ระยะเวลาที่กำหนดในการรับสมัครนิสิตประเภทที่มหาวิทยาลัยดำเนินการสอบคัดเลือกเอง					
3.	การจำหน่ายใบสมัครทางไปรษณีย์					
4.	การรับสมัครสอบคัดเลือกทางไปรษณีย์					
5.	การแจ้งผลการรับสมัคร เลขที่ที่นั่งสอบ ห้องสอบ และสถานที่สอบคัดเลือก					
6.	ความชัดเจนของแบบฟอร์มที่ใช้กรอกข้อมูลงานใบรายงานตัว เป็นนิสิต					
7.	การตรวจเอกสารประกอบการรายงานตัว เป็นนิสิต					
8.	การกำหนดขั้นตอนในการรับรายงานตัว เป็นนิสิต					
9.	การกำหนดระยะเวลาในการรายงานตัว เป็นนิสิต					
10.	สถานที่สำหรับการรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนิสิต					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ</u>					
11.	การจัดทำคู่มือการเรียนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา					
12.	ภาควิชาเปิดสอนรายวิชาเพียงพอกับความต้องการของนิสิต					
13.	การเปลี่ยนแปลงรายวิชาที่เปิดสอน					
14.	การเปลี่ยนแปลงห้องเรียนจากที่กำหนดไว้เดิม					
15.	อาจารย์ผู้สอนในวิชาศึกษาทั่วไปมีเพียงพอ					
16.	จำนวนห้องเรียนมีเพียงพอสำหรับการจัดตารางสอน ตารางสอบ					
17.	การจัดตารางสอนมีความเหมาะสม					
18.	เอกสารและรายละเอียดที่เป็นข้อมูลในการจัดตารางสอน ตารางสอบ					
	<u>ด้านการลงทะเบียนเรียน</u>					
19.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียน					
20.	กำหนดช่วงเวลาการลงทะเบียนเรียนของนิสิต					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.	การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน					
22.	การประกาศเปลี่ยนแปลงรายวิชา					
23.	วิธีการจำกัดจำนวนผู้เรียนในการลงทะเบียนเรียนรายวิชา					
24.	การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน					
25.	การเขียนคำร้องลงทะเบียนเรียนภายหลัง หลังจากพ้นกำหนดการลงทะเบียน					
26.	การส่งเอกสาร ผลการเรียน ผลการลงทะเบียน					
27.	ขั้นตอนการเพิ่ม การถอนวิชาเรียน					
28.	สถานที่สำหรับการลงทะเบียน <u>ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต</u>					
29.	การส่งผลคะแนนการสอบของอาจารย์ ผู้สอน					
30.	การจัดทำผลการเรียนนิสิต					
31.	การจำแนกสภาพนิสิตและการแจ้งผล การเรียน					
32.	การส่งเอกสารผลการเรียนให้อาจารย์ ที่ปรึกษา					
33.	ผู้ปฏิบัติงานคำนวณเกรดเฉลี่ยสะสมของ นิสิตได้รวดเร็วและถูกต้อง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34.	การแก้ไขค่าระดับคะแนน I ของนิสิต					
35.	การส่งผลการเรียนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนข้ามวิทยาเขต					
36.	การจัดเอกสารการแจ้งจบการศึกษาของนิสิต					
37.	การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษาของนิสิต					
38.	การขอแก้ไขชื่อ-สกุล วัน-เดือน ปีเกิด ลาพักการเรียน การถอนวิชาเรียน <u>ด้านการให้บริการและธุรการ</u>					
39.	ความชัดเจนของแบบคำร้อง ลาพักการเรียน คำร้อง การถอนวิชาเรียน คำร้องขอหนังสือรับรองวุฒิ คำร้องใบรับรองสภาพการเป็นนิสิต ที่กองบริการการศึกษาใช้อยู่					
40.	การบริการจัดได้อย่างมีระบบดี					
41.	การบริการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
42.	การให้บริการหนังสือรับรองวุฒิ และใบรับรองตรงตามความต้องการ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
43.	ได้รับความสะดวกจากการบริการเสมอ					
44.	การบริการการรับสมัครและการรายงาน ตัวเข้าเป็นนิสิต, การจัดการรายงาน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน, การจัดทบทวนการเรียน การให้บริการ จัดได้อย่างทันสมัย					
45.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการ					
46.	บริการหนังสือรับรองวุฒิ ใบรับรอง ด้วย ความรวดเร็ว					
47.	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี					
48.	ให้บริการตรงตามเวลาที่ประกาศ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านได้ โดยเสรีเกี่ยวกับการจัดการบริการการศึกษา
ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเป็นนิสิต

.....

.....

.....

2. ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ

.....

.....

.....

3. ด้านการลงทะเบียนเรียน

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต

.....

.....

5. ด้านการให้บริการและธุรการ

.....

.....

.....

6. อื่น ๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติลก ติลกานนท์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศ ชูนาค
ตำแหน่ง อดีตผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. อาจารย์อุไร สังขันธ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวลักษณ อภิวัต

เกิดวันที่ 14 เดือนเมษายน พุทธศักราช 2499

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 4/4 ถนนพระบรมราชชนนี ต.บางบัวรุ เขตบางพลัด

กรุงเทพมหานคร 10700

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา ระดับ 6

สถานที่ทำงานปัจจุบัน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 ถนนสุขุมวิท 23 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2515 มศ. 3 จากโรงเรียนราชินีบูรณะ

พ.ศ.2518 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (คหกรรมศาสตร์) จากโรงเรียนอาชีพศึกษา นครปฐม

พ.ศ.2520 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (คหกรรมศาสตร์) จากวิทยาลัยอาชีพศึกษา

พ.ศ.2528 กศ.บ. (คหกรรมศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน

พ.ศ.2540 การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทคัดย่อ

ของ

เสาวลักษณ์ อภิวัต

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

กุมภาพันธ์ 2541

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอบ และตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2538 จำนวน 615 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ส่งไปได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 93.46 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที-เทสต์ ในการทดสอบความแตกต่างของทักษะของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยส่วนรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านอื่น ๆ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะต่อการจัดการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน

MANAGEMENT OF EDUCATIONAL SERVICES OF SRINAKHARINWIROT
UNIVERSITY, PRASARNMIT

AN ABSTRACT
BY
SAOWALUK APIWAHT

Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
February 1998

The purposes of this study were to investigate and compare undergraduate and graduate students' perceptions of Educational Services of Srinakharinwirot University in five different aspects : admission process, registration process, class and examination scheduling process, student record process, and Student services. A sample of 615 both undergraduate and graduate students enrolled in the second semester of 1995 at Srinakharinwirot University, Prasarnmitr Campus was requested to response to a five-point rating scale questionnaires pertaining the five areas of educational services. About ninetythree percent of the questionnaires were returned. The statistical method used were mean, standard deviation, and t-test.

The findings were as follows :

1. Both undergraduate and graduate students perceptions toward Educational Service of Srinakharinwirot University in each aspect and in all five aspects altogether were at moderate level of appropriatiness.

2. Undergraduate and graduate students did not different when compared their perceptions toward Educational Service as a whole. However, when compared in each aspect, students had different perceptions on the aspects of admission process, and student services at the .05 significant level.