

การศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

A Study of the Reality and Expectations of Students towards the Student Registration Department Suranaree University of Technology

เพ็ญจันทร์ สุทธิวงศ์¹, นวรัตน์วีดิ ชินอัครวัฒน์²

Penjun Sutthiwong¹, Nawaratwadee Chinacarawat²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ 2) ประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2563 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 379 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า สภาพความเป็นจริง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวัง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ค่าความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.17 ถึง 0.29 และจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ลำดับที่ 2 คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา ลำดับที่ 3 คือ ด้านการบริหารจัดการ ลำดับที่ 4 คือ ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และลำดับที่ 5 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน

คำสำคัญ: งานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

¹ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

² สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

¹ Suranaree University of Technology

² National Institute of Educational Testing Service (Public Organization)



Abstract

The purposes of this research were 1) to study of the reality and expectations of students towards the student registration department Suranaree University of Technology 2) to needs assessment and rank the needs development of student registration department Suranaree University of Technology. The sample of this research consisted of 379, Undergraduate students Academic year 2020 of Suranaree University of Technology used as a sampling group by using a accidental sampling. The research instrument used for collecting data was a rating scale questionnaire. The statistics for analyses of data included the mean, standard deviation, t-test and priority need index modified.

The results were as followed:

1. to study of the reality and expectations of students towards the student registration department Suranaree University of Technology as found that: Reality as a whole aspect were high level and expectations as a whole aspect were highest level.

2. to needs assessment and rank the needs development of student registration department Suranaree University of Technology as found that: the needs assessment value is between 0.17-0.29 and can arrange the priorities for student registration development as follows: The aspect of the PNI_{modified} at the first rank was registration system online, the second was register on website / to additional credits / to change study group / to reduce courses / to drop out, the third was management, the fourth was personal record and lastly the fifth was service of registered officer.

Keywords: Student Registration Department, Suranaree University of Technology

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้จัดตั้ง ศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งเป็นศูนย์ที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533 แบ่ง ส่วนงานภายในออกเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายรับ นักศึกษา 2) ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ 3) ฝ่าย ทะเบียนนักศึกษา 4) ฝ่ายประมวลผลและข้อมูล บัณฑิต 5) ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ และ 6) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีภารกิจหลักด้านการ ให้บริการดำเนินงานทะเบียนและประเมินผล เพื่อ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

มุ่งมั่นที่จะให้ผลผลิตงานบริการเป็นไปด้วยความ ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพสูงสุด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และเป็นแห่งสารสนเทศด้าน ข้อมูลนักศึกษาให้กับมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี, 2555 ; ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2562)

ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี เป็นหน่วยงานมีหน้าที่ในการ ส่งเสริม สนับสนุนภารกิจของสถาบัน สนับสนุน งานวิชาการและการจัดการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย และให้บริการดำเนินงานทะเบียน นักศึกษา อาทิ การลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยน



กลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา การย้ายสาขาวิชา และเปลี่ยนสำนักวิชา ลงทะเบียนสอบซ้ำซ้อน การรักษาสภาพ การติดต่อรับบัตรนักศึกษา/ทำบัตรนักศึกษาใหม่ การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา และการชำระค่าธรรมเนียมสำหรับการผ่อนผันฯ และการชำระเงินล่าช้า ตลอดจนการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษาต่าง ๆ (ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา, 2556) ซึ่งงานทะเบียนนักศึกษาได้พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ เช่น การลงทะเบียนออนไลน์ การเช็คผลการเรียนออนไลน์ เพื่อตอบสนองการให้บริการแก่นักศึกษาคณาจารย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งนี้ งานทะเบียนนักศึกษา จึงจำเป็นต้องพยายามหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการพัฒนางาน และในขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม วิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงและมีความก้าวหน้าทางอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะได้ตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย (Nisbet, 1969) อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและวิถีการทำงาน ทำให้บุคลากรต้องปรับตัวและยกระดับสมรรถนะของตน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Savitch, 2003) บุคลากรทุกคนจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ทักษะคิด และการให้บริการ ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตให้สอดคล้อง และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน (Eric

Schmidt and Jared Cohen, 2014)

ดังนั้น จึงทำให้ฝ่ายงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความประสงค์ที่จะพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาด้านบุคลากรให้มีสมรรถนะ (Competency) ในปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาด้านการบริหารจัดการ เช่น กระบวนการในดำเนินงานต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้รับบริการของฝ่ายงานทะเบียนนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น และ 3) พัฒนาด้านระบบงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในยุค Digital Disruption ที่มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อจะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา หลังจากนั้นผู้บริหารของศูนย์บริการการศึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันหาแนวทางการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา เพื่อให้ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน (Performance Excellence)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2563 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 16,063 คน (ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา, 2563)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2563 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 379 คน โดยเทียบจำนวนประชากรกับขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 8 ข้อ และตอนที่ 2 สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีตามสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษามีข้อความจำนวน 35 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ 1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .80-1.00 2) ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยสถิติทดสอบค่าที (t-test) โดยเลือกผู้ได้คะแนนสูงสุดและต่ำสุดมาร้อยละ 25-30 ของจำนวนทั้งหมด ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของข้อคำถามสภาพความเป็นจริงอยู่ระหว่าง 0.357-0.790 และข้อคำถามสภาพที่

คาดหวังอยู่ระหว่าง 0.631-0.979 และ 3) ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับของสภาพความเป็นจริงเท่ากับ 0.952 และสภาพที่คาดหวังเท่ากับ 0.992

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือราชการในการเก็บข้อมูลจากศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีถึงคณบดีทุกสำนักวิชา และติดต่อประสานงานกับสำนักวิชา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง หรือฝากอาจารย์หรือนักศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยช่วยดำเนินการเก็บข้อมูล และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าที (t-test)

3) ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

4) การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Need Index modified)



5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การทดสอบค่าความจริง (Index of Item-Objective Congruence) การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

2) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Need Index modified)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.40 กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 35.40 เป็นนักศึกษาจากสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการงานทะเบียนในเรื่องการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา (กรณีกลุ่มเต็ม) คิดเป็นร้อยละ 34.80 และนักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำนวน 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.60 นักศึกษาเคยเข้าใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.70 เคยเข้าใช้ระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา คิดเป็นร้อยละ 92.10 และนักศึกษาทุกคนเคยเข้าใช้ระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2 ผลการวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบ t-test ของสภาพความเป็นจริงและสภาพที่คาดหวังตามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ภาพรวม

งานทะเบียนนักศึกษา	สภาพความเป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			t-test
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน	3.77	0.72	มาก	4.56	0.60	มากที่สุด	20.09**
2. ด้านการบริหารจัดการ	3.63	0.71	มาก	4.61	0.58	มากที่สุด	24.07**
3. ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	3.68	0.73	มาก	4.59	0.61	มากที่สุด	21.28**
4. ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา	3.37	0.84	ปานกลาง	4.64	0.60	มากที่สุด	25.90**
5. ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์	3.33	1.01	ปานกลาง	4.67	0.60	มากที่สุด	23.58**
รวม	3.56	0.66	มาก	4.61	0.55	มากที่สุด	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



จากตาราง 1 พบว่า สภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของนักศึกษามีต้องงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนมีเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านระบบระเบียบนักศึกษา ด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา และด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ตามลำดับ และสภาพที่คาดหวังตามความคิดเห็นของนักศึกษามีต้องงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา ด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบระเบียบนักศึกษา และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบ t-test ของสภาพความเป็นจริงกับสภาพที่คาดหวังของงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของสภาพความเป็นจริงและสภาพที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ต้องการให้ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์มีความเสถียร ควรจัดเวลาการลงทะเบียนแบ่งตามชั้นปี และควรให้นักศึกษาชั้นปี 4 ขึ้นไปลงทะเบียนเรียนก่อน ควรเพิ่มเวลาในการลงทะเบียนเรียน อยากให้มีระบบคำร้องออนไลน์และมีคำแนะนำในการกรอกเอกสาร เพื่อความสะดวกของนักศึกษา และ

นักศึกษารอผลการอนุมัติสำหรับการเพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชาค่อนข้างให้เวลานานมากเห็นควรให้ปรับลดขั้นตอนการดำเนินการให้สั้นลง และต้องการให้งานทะเบียนนักศึกษาเพิ่มช่องการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นักศึกษาทราบที่หลากหลายช่องทางและมีข้อมูลอย่างชัดเจน

2. การประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดังตาราง 2

การประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยวิธี Modified Priority Need Index (PNI_{modified}) ซึ่งเป็นดัชนีเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่ใช้หลักการประเมินความแตกต่างและปรับสูตรการคำนวณมาจากค่าดัชนี PNI โดยการหาค่าผลต่างระหว่างสภาพที่คาดหวัง (I) และค่าสภาพที่เป็นจริง(D) ด้วยค่าสภาพที่เป็นจริง (D) เพื่อถ่วงน้ำหนักก่อนที่จะนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

$$PNI_{\text{modified}} = \frac{I-D}{D}$$

เมื่อ

PNI(Modified) แทน ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญต้องการจำเป็น

I แทน ค่าเฉลี่ยของสภาพความเป็นจริง

D แทน ค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวัง



ตาราง 2 การประเมินความต้องการจำเป็นและจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

งานทะเบียนนักศึกษา	I	D	PNI _(Modified)	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน	3.77	4.56	0.17	5
2. ด้านการบริหารจัดการ	3.63	4.61	0.21	3
3. ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา	3.68	4.59	0.20	4
4. ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา	3.37	4.64	0.27	2
5. ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์	3.33	4.67	0.29	1

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในทุกด้าน โดยมีค่า PNI_{modified} อยู่ระหว่าง 0.17 ถึง 0.29 และสามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา โดยด้านที่มีค่า PNI_{modified} สูงสุด จะเป็นด้านที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ รองลงมา ลำดับที่ 2 คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา ลำดับที่ 3 คือ ด้านการบริหารจัดการ ลำดับที่ 4 คือ ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และลำดับสุดท้าย ลำดับที่ 5 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจเห็นควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของนักศึกษามีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า สภาพความเป็นจริงของงานทะเบียนนักศึกษา ภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา ด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา และด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนนักศึกษาให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อีกทั้งให้คำแนะนำเป็นอย่างดีหรือสามารถตอบข้อซักถามนักศึกษาได้อย่างชัดเจน และมีระบบทะเบียนนักศึกษาที่ทันสมัย มีขั้นตอนการกรอกรเบียนประวัตินักศึกษาใหม่ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และยังสามารถให้นักศึกษา Upload File รูปภาพการทำบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ได้ตามความต้องการ จึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา สุดกระโทก ชนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธธิตคม (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิด



เห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรี อดกลิ่น (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอน รายวิชา พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอน รายวิชา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอน รายวิชา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของดาริน แพลอย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า นักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ภูบุญอิม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า นักศึกษามีความ

พึงพอใจต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาสภาพที่คาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า สภาพที่คาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา ด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาทุกคนได้เข้าใช้ระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ จึงทำให้ส่วนใหญ่พบปัญหาในการเข้าใช้ระบบ จึงมีความคาดหวังให้งานทะเบียนได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้นและควรเพิ่มระยะเวลาในลงทะเบียนเรียนปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชาให้มีขั้นตอนที่ลดน้อยลง เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับการลงทะเบียน/การเพิ่มถอนรายวิชา/กำหนดการยื่นเอกสารต่างๆ ให้หลากหลายและทั่วถึง เพิ่มเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการเคาน์เตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่มีเรียนในช่วงบ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และความเป็นรูปธรรมของการบริการ



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า สภาพความเป็นจริงของงานทะเบียนนักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานทะเบียนนักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ฝ่ายงานทะเบียนนักศึกษาควรพัฒนาทุกด้าน ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการบริหารจัดการ และระบบงานให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความคาดหวังของนักศึกษา

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา ด้านที่ควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ รองลงมา คือ ด้านระบบการลงทะเบียนเรียน/เพิ่ม/เปลี่ยนกลุ่ม/ลดรายวิชา/ถอนรายวิชา ด้านการบริหารจัดการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียน ดังนั้น ผู้บริหาร

หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาควรพัฒนาและให้ความสำคัญตามลำดับผลการวิจัยดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการใช้งานต่างๆ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และพัฒนาการบริหารจัดการให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนนักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มประชากรในลักษณะอื่นเพิ่มเติม เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาเอก เพื่อให้ได้ข้อสังเกตที่หลากหลายแนวทาง

2.3 ควรนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปหาสาเหตุและแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อให้งานทะเบียนนักศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จริยา สุตกระโทก, ชนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธอติคม. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. รายงานการวิจัย กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ดาร์ณ แพลอย. (2556). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา. (2556). *ขอบข่ายงานและหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนนักศึกษา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.



- ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา. (2563). จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สถิตินักศึกษาปัจจุบัน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2563, จาก ระบบ MIS
- พัชรี ภูบุญอ้อม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ropic., มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2555). *หน่วยงานภายใน*. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.sut.ac.th/2012/content/detail>
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., วิทยาลัยราชพฤกษ์, กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2562). *โครงสร้างการบริหารงาน*. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2563, จาก <http://web.sut.ac.th/ces/2018/?p=1212>
- สาวิตรี อดกลั่น. (2554). *ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอน รายวิชา*. ปัญหาพิเศษ วท.บ., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ธรรมดาเพรส.
- Eric Schmidt & Jared Cohen. (2014). The New Digital Age: Reshaping the Future of People, Nations and Business. *VIKALPA*, 39(3): 141-142.
- Krejice & Morgan, T. (1970). Determining Sampling Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 597-710.
- Nisbet, R.A. (1969). *Social change and history*. New York: Oxford University Press.
- Savitch, H.V. (2003). Does 9-11 Portend a New Paradigm for Cities?. *Urban Affairs Review*, 39(1): 103-127.