



1.1 สถานะปัญหา และเหตุผลในการทำวิจัย

แต่ละมหาวิทยาลัยหรือสถาบันจะต้องมีหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการจัดการด้านข้อมูลนิสิต นักศึกษา ด้านการบริการทางด้านการวิชาการที่สนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตนักศึกษา หน่วยงานนั้นก็คือ หน่วยงานทางด้านทะเบียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาขึ้นซึ่งในปัจจุบันก็คือ สำนักทะเบียนและประมวลผล มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตั้งแต่ นิสิตแรกเข้าศึกษาจนกระทั่ง นิสิตสำเร็จการศึกษา ภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้แก่ การรับเข้าศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ การรับจดทะเบียนเรียน การจัดทำทะเบียนข้อมูล การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา และการรับรองคุณวุฒิของนิสิต ซึ่งจะต้องมีการประสานงานด้านการเรียนการสอนกับอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา การจัดทำบัญชีรายชื่อต่างๆ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการสอบ ประสานงานด้านตารางสอนตารางสอบ การเผยแพร่ข่าวสารและกำหนดการเกี่ยวกับงานทะเบียนแก่ อาจารย์ นิสิตที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้บริการแก่นิสิตให้ได้รับความสะดวกสบายเกี่ยวกับการขอรับบริการงานทะเบียนต่างๆ ในขณะที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย หรือหลังจากสำเร็จการศึกษา

จะเห็นว่าการบริการงานทะเบียนนิสิตนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารของมหาวิทยาลัย และเป็นระบบการบริการทางวิชาการที่สำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนของคณะวิชาต่างๆ จำเป็นต้องมีการออกแบบและวางแผนระบบทะเบียนอย่างรัดกุมเพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ระบบทุกฝ่าย แต่จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบ อันได้แก่ นิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ของระบบทะเบียน และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้พบกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบทะเบียนในด้านต่างๆ ดังนี้ (สรุปผลการสัมมนาผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย, 2532 อ้างถึงใน สงบ คงคา, 2537: 2)

1. ด้านรับเข้าศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับ

- 1.1 ความยุ่งยากของการลงทะเบียนแรกเข้า เนื่องจากขั้นตอนการลงทะเบียนแรกเข้ามีหลายขั้นตอน และนิสิตใหม่ซึ่งมีเป็นจำนวนมากจะต้องรอคิวเพื่อดำเนินการลงทะเบียนแรกเข้า ทำให้นิสิตใหม่ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร
- 1.2 ความสับสนในการกรอกเอกสารทะเบียนประวัติของนิสิต มีการกรอกผิดหรือกรอกไม่ครบอยู่เสมอ

2. ด้านตารางสอนตารางสอบ มีปัญหาเกี่ยวกับ
 - 2.1 การส่งข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการเปิด/ปิด/เปลี่ยนแปลงตารางสอนตารางสอบจากคณะให้กับสำนักทะเบียนฯ ถ้าช้ากว่ากำหนดระยะเวลาที่สำนักทะเบียนฯ ได้แจ้งไว้
 - 2.2 ความลับสนของนิสิตในการเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาให้ถูกต้องตามหลักสูตรของคณะ/ภาค/สาขาวิชาของตน เนื่องจากนิสิตไม่ทราบว่าสามารถลงทะเบียนเรียนรายวิชาใดได้บ้าง ได้ลงทะเบียนเรียนรายวิชาหมวดใดไปบ้างแล้ว และจะต้องลงทะเบียนเรียนรายวิชาใดเพิ่มอีก
 - 2.3 จำนวนที่นั่งแต่ละตอนเรียนมีจำกัด ทำให้นิสิตต้องแย่งกันลงทะเบียน
3. ด้านการลงทะเบียนเรียน มีปัญหาเกี่ยวกับ
 - 3.1 การขาดความเข้าใจของนิสิตใหม่ในระบบการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัย เนื่องจากนิสิตใหม่ยังไม่เข้าใจในระบบการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยที่มีการแบ่งเป็นตอนเรียน และการจัดตารางเรียนด้วยตัวนิสิตเอง ควรจะมีการประชาสัมพันธ์แจ้งความรู้ที่ถูกต้องแก่นิสิตใหม่ทุกคนด้วย
 - 3.2 นิสิตไม่สามารถตรวจสอบจำนวนนิสิตที่สามารถรับเพิ่มได้ในแต่ละตอนเรียน ทำให้นิสิตที่ไม่สามารถลงทะเบียนเรียนในวิชานั้นๆ ได้ต้องวางแผนตารางการเรียนของตนใหม่ เนื่องจากบางวิชาใช้เวลาเรียนหรือเวลาสอบซ้ำซ้อนกัน หรืออาจส่งผลร้ายแรงถึงการสำเร็จการศึกษาของนิสิตด้วย
 - 3.3 นิสิตไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าเล่าเรียนการศึกษา เนื่องจากต้องชำระภายในเวลาและสถานที่ที่สำนักทะเบียนฯ กำหนดไว้เท่านั้น
 - 3.4 นิสิตไม่ได้รับความสะดวกในการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สาย หรือเปลี่ยนตอนเรียน เนื่องจากจำนวนนิสิตที่ต้องการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม/ลด/สาย หรือเปลี่ยนตอนเรียนมีเป็นจำนวนมาก และจะต้องมาดำเนินการ ณ สถานที่และเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น
4. ด้านการประมวลผลการศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับ
 - 4.1 การส่งผลการศึกษาจากคณะให้สำนักทะเบียนฯ ถ้าช้ากว่ากำหนดเวลาที่ได้ประกาศไว้ ทำให้ต้องมีการบันทึกและพิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาที่ล่าช้าถึง 3 ครั้ง
5. ด้านสถานที่จัดเก็บทะเบียนประวัติและสถานที่บริการงานทะเบียน มีปัญหาเกี่ยวกับ
 - 5.1 สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บทะเบียนประวัติของนิสิต ไม่เพียงพอและขาดการบำรุงรักษาที่เหมาะสม ทำให้เอกสารบางอย่างอาจสูญหายหรือเสื่อมสภาพได้
 - 5.2 สถานที่ให้บริการงานทะเบียนมีจำกัด ในขณะที่นิสิตมีเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความแออัดและความไม่สะดวกสบายแก่นิสิต

- 5.3 หน่วยทะเบียนบางแห่งไม่มีการแบ่งพื้นที่บริการและพื้นที่ปฏิบัติงานออกจากกันอย่างเด็ดขาด ทำให้เกิดความสับสนแก่นิสิตเมื่อมาขอรับบริการจากหน่วยทะเบียน
- 5.4 ความสับสนในสถานที่ที่ต้องติดต่อ บางครั้งนิสิตต้องติดต่อเกี่ยวกับงานทะเบียนหลายที่ เช่น การเรียกขอเงินค่าเล่าเรียนคืนในกรณีที่ตอนเรียนได้ถูกปิดลง นิสิตต้องยื่นเรื่องที่สำนักทะเบียนฯ และรับเงินคืนที่ส่วนการคลัง ทำให้นิสิตเกิดความสับสน
6. ด้านการจัดทำเอกสารสำคัญทางการศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับ
- 6.1 นิสิตไม่สามารถปฏิบัติตามกำหนดเวลาเกี่ยวกับการติดต่อขอรับเอกสารสำคัญทางการศึกษาจากสำนักทะเบียนฯ เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ระยะเวลาที่สำนักทะเบียนเปิดทำการให้ขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาตรงกับเวลาเรียนของนิสิต นิสิตมีความจำเป็นต้องใช้เร่งด่วนโดยไม่ทราบล่วงหน้ามาก่อน เป็นต้น
- 6.2 รูปแบบที่ไม่สวยงามและความไม่ทนทานของบัตรประจำตัวนิสิตสมัครการค้า
7. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานคอมพิวเตอร์ มีปัญหาเกี่ยวกับ
- 7.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และในการใช้งานของนิสิตที่เกี่ยวกับงานทะเบียน
- 7.2 การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ยังไม่สมบูรณ์และคล่องตัวเท่าที่ควร
8. ด้านบุคลากร มีปัญหาเกี่ยวกับ
- 8.1 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการงานทะเบียนมีจำนวนที่ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรองรับกับจำนวนของนิสิตที่มาขอรับบริการพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมากได้
- 8.2 บุคลากรบางท่านขาดอรรถาธิษฐานในการให้บริการ และในการตอบข้อซักถามของนิสิต
- 8.3 บุคลากรบางท่านไม่มีความรู้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือในการตอบคำถามผู้ที่มารับบริการ
9. ด้านการประสานงานอื่นๆ มีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควรและมีความล่าช้า เป็นต้น

จากปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านทะเบียนนิสิตที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้งในปัจจุบัน การศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยมีการสอนในสาขาวิชาต่างๆ มากขึ้น และจำนวนนิสิตก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย การเรียนข้ามคณะในสาขาวิชาต่างๆ มากขึ้น การประสานงานระหว่างนิสิตและคณะ ระหว่างคณะและมหาวิทยาลัย ตลอดจนระหว่างมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการพัฒนากระบวนการบริการงานทะเบียนนิสิตเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้

ระบบ เช่น นิสิต อาจารย์ผู้สอน บุคลากรของระบบทะเบียน เป็นต้น ให้มากยิ่งขึ้น เทคนิคการแปรหน้าที่คุณภาพ (Quality Function Deployment) หรือเทคนิค QFD เป็นเทคนิคหนึ่งที่จะช่วยในการออกแบบระบบทะเบียนนิตินิสิตให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทุกฝ่ายได้มากวิธีหนึ่ง

การดำเนินงานของระบบทะเบียนมีความซับซ้อนและมีรายละเอียดปลีกย่อยมากมาย หากไม่มีระบบการพิจารณาอย่างเพียงพออาจทำให้มองข้ามหรือลืมบางประเด็นที่สำคัญได้ การใช้เทคนิค QFD จะช่วยให้การวิเคราะห์มีความชัดเจน ครบถ้วนและมีแบบแผนมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ในระบบทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของตนเองที่มีต่อระบบทะเบียนด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อออกแบบโครงสร้างของระบบทะเบียนนิตินิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้สนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ระบบทะเบียนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นกรณีศึกษา โดยจะทำการออกแบบโครงสร้างของระบบทะเบียนนิตินิสิตที่แสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของระบบทะเบียน ทั้งในส่วนของงานให้บริการแก่ลูกค้าและการดำเนินงานภายในระบบ ที่มาของข้อมูล การไหลของข้อมูล บุคคลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละการดำเนินงาน ซึ่งข้อมูลในโครงสร้างนี้ประกอบด้วยข้อมูลประวัติส่วนตัวและระเบียบการศึกษาของนิตินิสิต, การลงทะเบียนของนิตินิสิต, ตารางสอนตารางสอบ และรายวิชา
2. การออกแบบโครงสร้างจะดำเนินการตามเทคนิคการแปรหน้าที่คุณภาพ (Quality Function Deployment) โดยสำรวจความต้องการของลูกค้าทั้งลูกค้าภายใน เช่น เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ และลูกค้าภายนอกของระบบ เช่น นิสิต เป็นต้น
3. สำหรับงานวิจัยนี้จะไม่มีการประเมินเพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางเทคนิค (Technical Competitive Benchmark) ระหว่างระบบทะเบียนของจุฬาฯ และมหาวิทยาลัยอื่นๆ เนื่องจากระบบทะเบียนจุฬาฯ ไม่ได้มุ่งเน้นที่จะแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น แต่มุ่งไปที่การปรับปรุงการบริการเพื่อลูกค้าของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและแบบ focus group โดยใช้วิธีสุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการ
5. ประเด็นสำคัญของข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่จะทำการเก็บรวบรวมมีหลายประเด็น เช่น

- 5.1 ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียนแรกเข้าและการลงทะเบียนเรียน
- 5.2 สถานที่ดำเนินการและคุณสมบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน
- 5.3 การประชาสัมพันธ์แจ้งกำหนดการหรือข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบทะเบียน
- 5.4 การขอเรียกดูหรือแก้ไข/เพิ่ม/ลบข้อมูลและการจัดการฐานข้อมูลของระบบทะเบียน
- 5.5 การใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาช่วยในระบบทะเบียน
- 5.6 การบริหารงานภายในระบบทะเบียน รวมทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบ

1.4 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษากระบวนการดำเนินงานของระบบทะเบียนในปัจจุบัน
3. รวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าของระบบทะเบียน
4. สร้างเมตริกซ์การวางแผนระบบทะเบียนนิสิต หรือ HOQ
5. สร้างเมตริกซ์การออกแบบโครงสร้างระบบงานทะเบียนนิสิต
6. สร้างเมตริกซ์การวางแผนกระบวนการของระบบงานทะเบียนนิสิต
7. สร้างตารางเอกสารที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการของระบบงานทะเบียนนิสิต
8. ประเมินระบบที่พัฒนาขึ้นมาและ เสนอต่อผู้บริหารของสำนักทะเบียนฯ
9. สรุปผลการวิจัย และจัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ช่วยให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการจากระบบทะเบียนมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาการบริการของระบบที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด
2. เป็นแนวทางให้แก่ระบบทะเบียนของสถาบันอื่นๆ ในการนำเทคนิคการแปรหน้าที่คุณภาพ (Quality Function Deployment หรือ QFD) ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการบริการของตนได้