

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีการศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานทะเบียนนิสิต นักศึกษาและการใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการศึกษาวิจัยในแต่ละส่วนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร เพื่อศึกษางานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
2. โครงสร้างการบริหารและรูปแบบการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
3. การจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาการบริหารงาน

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขในการบริหารงานและการปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การ นำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ

1. การบริหารงานของผู้บริหารงาน เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงาน 10 ด้าน คือ
 - 1.1 การวางแผน
 - 1.2 การจัดองค์การ
 - 1.3 การจัดบุคลากร
 - 1.4 การสั่งการ
 - 1.5 การประสานงาน
 - 1.6 การควบคุม
 - 1.7 การตัดสินใจ
 - 1.8 การติดต่อสื่อสาร
 - 1.9 การประเมินผล
 - 1.10 การริเริ่ม

2. ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขในการบริหารงานของผู้บริหาร
3. การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข เกี่ยวกับ
 - 3.1 การให้บริการและธุรการ
 - 3.2 การรับเข้าศึกษา
 - 3.3 การจัดทำตารางสอนตารางสอบ
 - 3.4 การจดทะเบียนเรียน
 - 3.5 การประมวลผลการศึกษา
 - 3.6 การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา
 - 3.7 การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา
 - 3.8 การจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานของผู้บริหาร ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
 - 2.1 การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน
 - 2.2 การบริหารงานของผู้บริหาร
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร

การศึกษาข้อมูลจากเอกสารเพื่อศึกษางานทะเบียนนิสิตนักศึกษานับตั้งแต่ต้นตอไปนี้

1. ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
2. โครงสร้างการบริหารและรูปแบบการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
3. การจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

จากการศึกษาเอกสารในภาคผนวก ก. ทั้งหมดโดยวิธีการวิเคราะห์สาระ ผู้วิจัยพบว่า ทุกหน่วยงานมีภารกิจซึ่งเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันบ้างในขอบเขตของหน้าที่และส่วนปลีกย่อยของงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานและจำนวนนิสิตนักศึกษาที่หน่วยงานรับผิดชอบ ภารกิจหลักโดยสรุปดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ภารกิจ	สำนักทะเบียน N = 4	งานทะเบียน N = 13
การให้บริการและธุรการ	4	12
การรับสมัครและสอบคัดเลือก	3	5
การรับเข้าศึกษา	4	13
การจัดทำตารางสอนตารางสอบ	4	5
การจดทะเบียนเรียน	4	13
การประมวลผลการศึกษา	4	12
การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา	4	12
การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา	3	10
การจัดทำหนังสือและเอกสารรับรอง	4	13

จากตารางที่ 2 พบว่า หน่วยงานที่เรียกว่าสำนักทะเบียน มีจำนวน 2 ภารกิจที่บางหน่วยงานไม่ได้ปฏิบัติ ได้แก่ ภารกิจด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือก และภารกิจด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ส่วนหน่วยงานที่เรียกว่างานทะเบียน มีจำนวน 2 ภารกิจที่หน่วยงานประมาณครึ่งหนึ่งของทั้งหมดที่ไม่ได้ปฏิบัติ ได้แก่ ภารกิจด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือก และภารกิจด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ

จากภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาทั้ง 9 ภารกิจ ในภาพรวมพบว่า มีการปฏิบัติจำนวน 7 ภารกิจ โดยมี 2 ภารกิจที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาประมาณครึ่งหนึ่งของทั้งหมดไม่ได้ปฏิบัติ ได้แก่ ภารกิจด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือก และภารกิจด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ และจากการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า ภารกิจดังกล่าวเป็นภารกิจของหน่วยงานอื่นที่สังกัดกองบริการการศึกษา และมีบางภารกิจที่บางหน่วยงานไม่ได้ปฏิบัตินั้น อยู่ในความรับผิดชอบของคณะวิชา และในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ภารกิจด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับภารกิจอื่น ๆ ของหน่วยงานมากกว่าภารกิจด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือก

เกี่ยวกับขอบเขตของภารกิจต่าง ๆ ที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษารับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาจากเอกสารของหน่วยงาน การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และบางหน่วยงานดำเนินการเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติภารกิจแทนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาบางส่วนหรือทั้งหมด ยกเว้น มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ในปัจจุบันยังไม่มีการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และงานทะเบียนและสถิติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยตรง การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพบว่า จะเกี่ยวข้องในด้านข้อมูลนิสิตนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่ และในการปฏิบัติภารกิจจะต้องประสานงานกับหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัย ในบางมหาวิทยาลัยมีการกำหนดหน่วยหรือฝ่ายบัณฑิตศึกษาภายในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาด้วย จำนวนนิสิตนักศึกษาที่หน่วยงานรับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนนิสิตนักศึกษาที่งานทะเบียนนิสิตนักศึกษารับผิดชอบานปีการศึกษา 2536

มหาวิทยาลัย/สถาบัน	ระดับหน่วยงาน	จำนวนนิสิตนักศึกษา		
		ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา	รวม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สำนักทะเบียน	15,166	5,948	21,114
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	"	12,196	-	12,196
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	โครงการสำนักฯ	9,180	-	9,180
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สำนักทะเบียน	13,289	2,128	15,417
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	"	13,063	2,337	15,400
มหาวิทยาลัยนเรศวร	งานทะเบียน	1,584	662	2,246
มหาวิทยาลัยบูรพา	"	3,644	803	4,447
มหาวิทยาลัยมหิดล	"	8,599	-	8,599
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	"	4,095	-	4,095
มหาวิทยาลัยศิลปากร	"	1,657	-	1,657
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	"	5,962	562	6,524
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	"	520	-	520
สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้	"	2,582	237	2,819
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	"	3,097	607	3,704
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า				
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	โครงการสำนักฯ	6,654	-	6,654
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า				
พระนครเหนือ	งานทะเบียน	8,196	910	9,106
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	"	-	6,601	6,601

ที่มา : สํารวจโดยตรงจากหน่วยงานและข้อมูลจากทบวงมหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 3 พบว่า หน่วยงานสำนักทะเบียนมีจำนวนนิสิตนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบการปฏิบัติภารกิจของแต่ละหน่วยงานมากกว่าหนึ่งหมื่นคน และมีจำนวน 3 หน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนหน่วยงานระดับงานทะเบียนมีจำนวนนิสิตนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจของแต่ละหน่วยงานน้อยกว่าหนึ่งหมื่นคน และมีจำนวน 7 หน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

โครงสร้างการบริหารและรูปแบบการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

จากการศึกษาเอกสารโครงสร้างแผนงานของทบวงมหาวิทยาลัย การศึกษาเอกสารในภาคผนวก ก. โดยวิธีวิเคราะห์สาระ ผู้วิจัยพบว่า งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเป็นงานหนึ่งของแผนงานรองบริหารวิชาการของแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นงานในเจ็ดของโครงสร้างแผนงานของทบวงมหาวิทยาลัย เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทุกมหาวิทยาลัยจะมีหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษาและการให้บริการข้อมูลนิสิตนักศึกษาแก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์ บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การรับเข้าศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลและจัดทำรายงานต่าง ๆ การรับรองสถานภาพทางการศึกษา ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวในอดีตมีทั้งเป็นหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่ปฏิบัติภารกิจในส่วนกลางทั้งหมด และหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่ปฏิบัติภารกิจของแต่ละคณะวิชาแยกจากกัน ในปัจจุบันทุกมหาวิทยาลัยที่จัดหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของแต่ละคณะวิชาได้ดำเนินการรออนภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานมาปฏิบัติในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนกลาง ซึ่งมีทั้งหน่วยงานที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วและหน่วยงานที่กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ อาทิ โครงการจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 ทั้งนี้เนื่องจากมองเห็นความสำคัญของหน่วยงานทะเบียนกลางในการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการขยายตัวทางด้านจัดการศึกษาในปัจจุบันและอนาคต

การบริหารหน่วยงานซึ่งปัจจุบันหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยงานระดับงานสังกัดกองบริการการศึกษาและหน่วยงานระดับสำนักซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา

หน่วยงานระดับงานสังกัดกองบริการการศึกษา การบริหารงาน มีหัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของหน่วยงาน สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อหัวหน้ากองหรือผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาและรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1 การบริหารงานภายในหน่วยงาน ผู้บริหารเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารโดยตรง และผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะมีการแต่งตั้งผู้ช่วยหัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษาช่วยปฏิบัติราชการแทนในกรณีหัวหน้างานไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ แต่งตั้งหัวหน้าหน่วยรับผิดชอบการปฏิบัติงานภายในหน่วยตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของหน่วยงาน ซึ่งมีการแบ่งหน่วยเป็นการภายในตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติ เป็นรูปแบบการบริหารงานโดยตัวบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานทะเบียนนิสิตศึกษามาจากการแต่งตั้งของมหาวิทยาลัย ไม่มีวาระการดำรงตำแหน่งที่แน่นอนขึ้นอยู่กับมหาวิทยาลัยจะเห็นสมควร บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งนี้ส่วนใหญ่มักเป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสาย ข และตำแหน่งข้าราชการสาย ข ที่ได้รับการแต่งตั้งส่วนใหญ่คือ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาระดับงานสังกัดกองบริการการศึกษาส่วนใหญ่มักจะพบในมหาวิทยาลัยขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีจำนวนนิสิตศึกษาน้อยกว่าหนึ่งหมื่นคน ปัจจุบันมีอยู่ 13 หน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานที่กำลังดำเนินการขอจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนและประมวลผลไว้แต่

1. โครงการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. งานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
4. งานทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา
5. งานคัดเลือกและทะเบียนนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต

ประสานมิตร

6. งานทะเบียนและสถิติ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ
7. งานทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
8. งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาและประมวลผล มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

9. งานทะเบียนและสถิตินิสิตนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
10. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
11. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

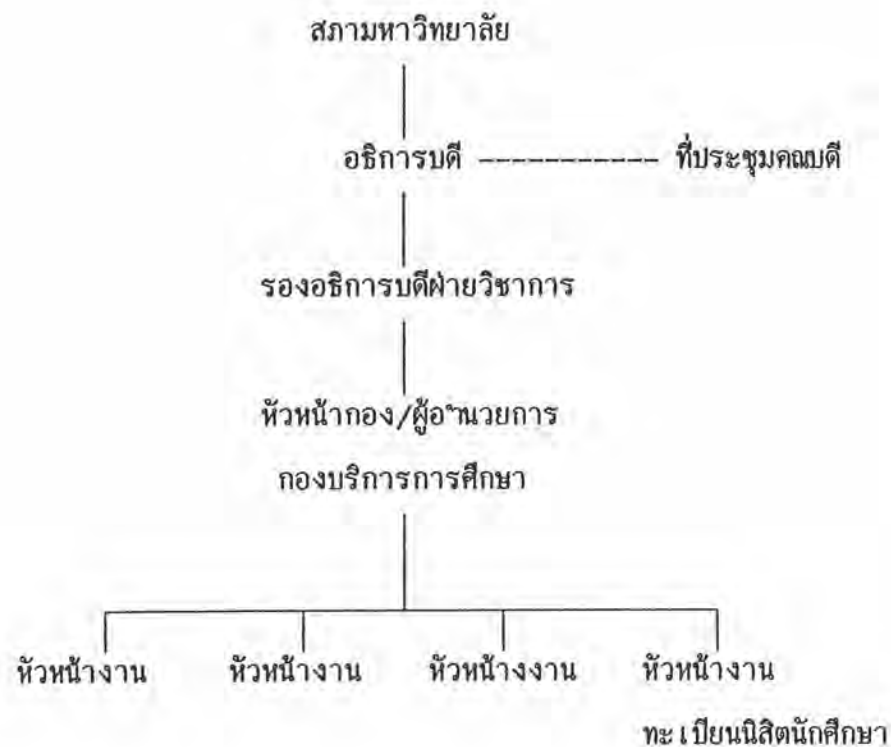
พระนครเหนือ

12. โครงการสำนักทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

13. งานทะเบียนและสถิติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา



หน่วยงานระดับสำนัก มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา คือ สำนักทะเบียนและ
 ประมวลผล การบริหารงาน มีผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นผู้บังคับบัญชาและ
 รับผิดชอบในการบริหารงานของสำนัก สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดีและสภามหา-
 วิทยาลัย มีรองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบการบริหาร
 งานตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย และบางหน่วยงานมีผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและ
 ประมวลผลช่วยปฏิบัติราชการอีกตำแหน่งหนึ่งด้วย มีการแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายและ เลขานุการสำนัก
 รับผิดชอบงานในฝ่ายและในสำนักงาน เลขานุการตามการจัดโครงสร้างของสำนักทะเบียนและ
 ประมวลผล การบริหารงาน ผู้บริหารเป็นผู้ใช้อำนาจในคณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย
 รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เลขานุการสำนักและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ กำหนดแผนงาน
 และแนวทางการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล
 เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาของผู้อำนวยการสำนัก เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการบริหารงาน
 การพิจารณาแผนงานและระเบียบปฏิบัติของสำนัก การพิจารณาแผนงบประมาณและแผนอัตรา
 กำลังก่อนเสนอมหาวิทยาลัย เป็นรูปแบบของการบริหารงานแบบคณะกรรมการ

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลมาจากการสรรหาและแต่งตั้งจาก
 บุคลากรสาย ก. ในมหาวิทยาลัย มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ยกเว้นผู้อำนวยการสำนัก
 ทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี

รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล มาจาก
 การแต่งตั้งบุคลากรสาย ก. ในมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น รองผู้อำนวยการสำนัก
 1 ท่านจากจำนวน 2 ท่านของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่แต่งตั้ง
 จากบุคลากรสาย ข. ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายของสำนัก วาระการดำรงตำแหน่งของรอง
 ผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักเท่ากับผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลหรือ
 ตามความเหมาะสม

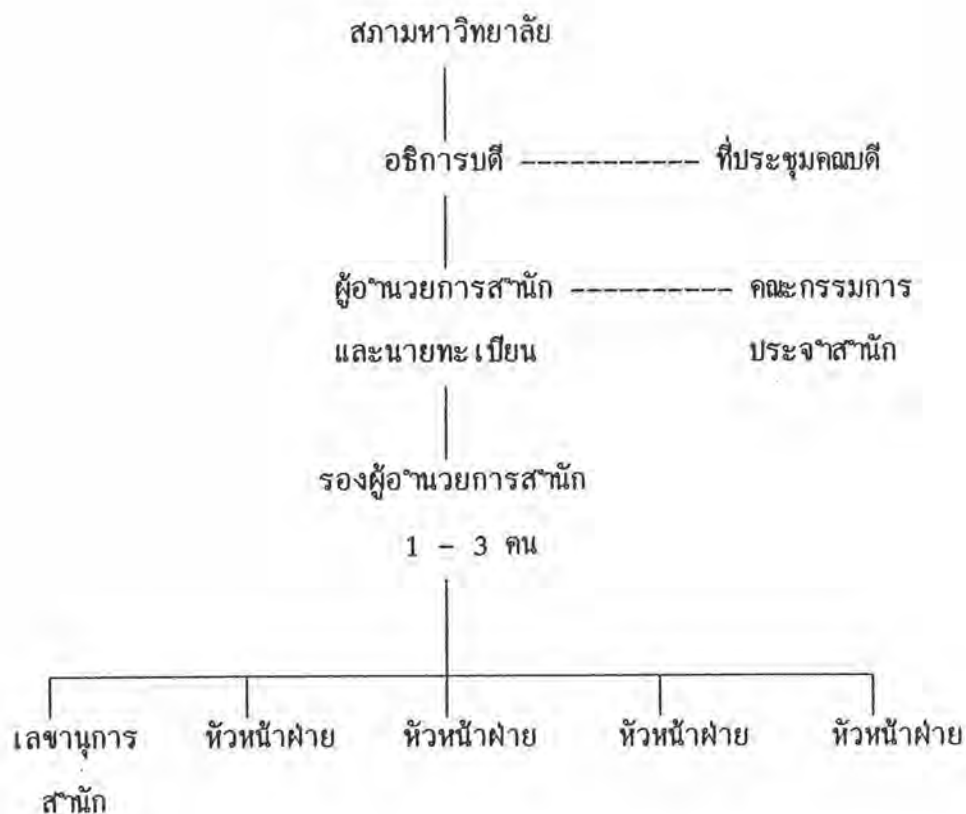
หัวหน้าฝ่ายและเลขานุการสำนักทะเบียนและประมวลผล มาจากการแต่งตั้ง
 จากบุคลากรสาย ข. และ ค. ได้แก่ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 เป็นส่วนใหญ่ ไม่มีวาระการดำรงตำแหน่งที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับมหาวิทยาลัยจะเห็นสมควร

คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล มาจากการแต่งตั้งจาก
 อาจารย์และข้าราชการภายในมหาวิทยาลัย จำนวนบุคลากรที่แต่งตั้งและวาระการดำรง

ตำแหน่งขึ้นอยู่กับพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลของแต่ละมหาวิทยาลัย

หน่วยงานระดับสำนัก ปัจจุบันเป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ มีจำนวนนิสิตนักศึกษามากกว่าหนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ปัจจุบันมี 4 หน่วยงาน ซึ่งมีชื่อเรียกเหมือนกัน คือ สำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โครงสร้างการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล



การจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

จากการศึกษาเอกสารการแบ่งส่วนราชการ โครงสร้างการบริหารงาน ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจากเอกสารในภาคผนวก ก. ทั้งหมดโดยวิธีการวิเคราะห์สาระ สามารถจำแนกโครงสร้างของหน่วยงานออกเป็น 2 ระดับคือ

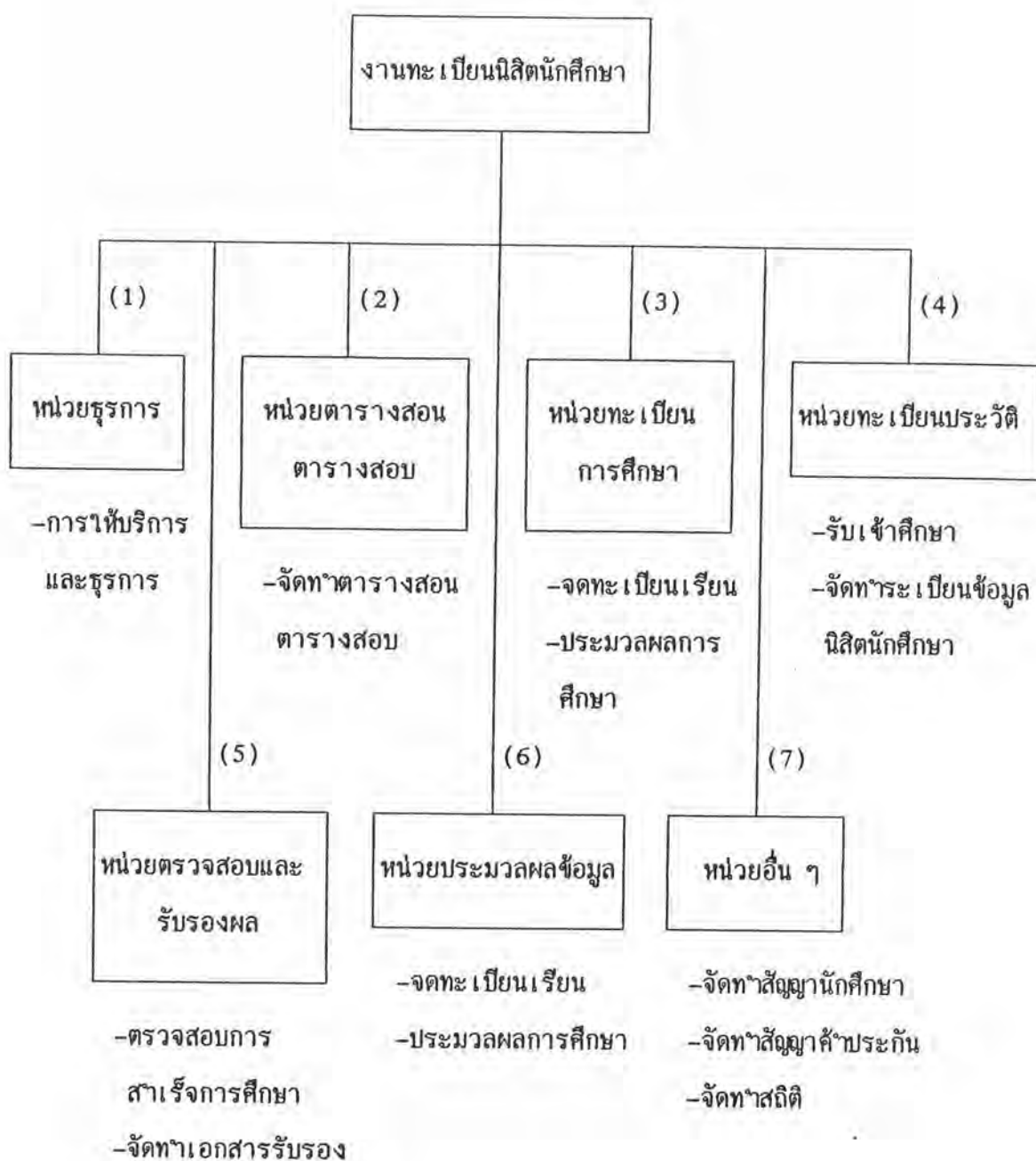
1. โครงสร้างหน่วยงานระดับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งในหลาย ๆ งานของกองบริการการศึกษา มีการจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานแบ่งออกเป็นหน่วยต่าง ๆ ตามลักษณะของงานและภารกิจ โดยแต่ละหน่วยจะประกอบด้วยกลุ่มงานในแต่ละภารกิจหรือหลายภารกิจรวมกันตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน จำนวนหน่วยของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษามีตั้งแต่ 2 หน่วย ถึง 6 หน่วย ยกเว้น งานทะเบียนและสถิติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จัดกลุ่มงานโดยใช้คำว่า หมวด แทนหน่วยซึ่งแบ่งออกเป็น 8 หมวด หน่วยงานส่วนใหญ่จะแบ่งออกเป็น 5-6 หน่วย ซึ่งขึ้นอยู่กับขอบเขตของงานที่ปฏิบัติในแต่ละภารกิจ จำนวนบุคลากรและการมอบหมายงานให้แต่ละบุคคลด้วย มีหัวหน้าหน่วยรับผิดชอบการปฏิบัติงานภายในหน่วย หน่วยงานระดับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาปัจจุบันมีอยู่ 13 หน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานที่กำลังดำเนินการโครงการจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลด้วย โครงสร้างการจัดหน่วยงานภายในดังแสดงในแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษา



จากโครงสร้างภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษาทั้ง 13 หน่วยงาน เมื่อศึกษาวิเคราะห์การจัดโครงสร้างและลักษณะงานที่ปฏิบัติในแต่ละหน่วย สามารถสรุปการจัดโครงสร้างการจัดหน่วยงานภายในออกเป็น 7 หน่วย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 การจัดโครงสร้างหน่วยภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษา



จากแผนภูมิที่ 4 พบว่า หน่วยที่ 2 ได้แก่ หน่วยตารางสอนตารางสอบมีการจัดตั้งขึ้นในบางหน่วยงาน (ดูตารางที่ 2) เนื่องจากเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นที่สังกัดกองบริการการศึกษา ส่วนหน่วยที่ 7 เป็นหน่วยที่งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาบางหน่วยงานจัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับภารกิจอื่น ๆ ของหน่วยงาน อาทิ งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งหน่วยสัญญาการเป็นนักศึกษาและสัญญาค้ำประกัน หน่วยสำรวจเก็บข้อมูลและสถิติในหน่วยงาน (ดูภาคผนวก ข.) ส่วนที่เหลืออีก 5 หน่วย สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานโดยตรง และกลุ่มที่ปฏิบัติงานให้บริการหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยอื่น ๆ ของหน่วยงาน

กลุ่มที่ปฏิบัติงานโดยตรง ได้แก่หน่วยที่ 3, 4 และ 5 ส่วนใหญ่จะปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งหน่วยขึ้นมารองรับการปฏิบัติการและมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจหรือหลายภารกิจในหน่วยนั้น ๆ อาทิ งานทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จัดตั้งหน่วยรับรายงานตัว รับลงทะเบียนและทะเบียนประวัติ (ดูภาคผนวก ข.) รับผิดชอบการปฏิบัติงานในภารกิจการรับเข้าศึกษา การจดทะเบียนเรียนและการจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษารวม 3 ภารกิจในหน่วยเดียวกัน ซึ่งถ้าพิจารณาจากโครงสร้างการจัดแบ่งหน่วยของผู้วิจัยจะครอบคลุมภารกิจของหน่วยที่ 3 เกี่ยวกับการจดทะเบียนเรียน และหน่วยที่ 4 เกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา

กลุ่มที่ปฏิบัติงานให้บริการหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ หน่วยที่ 1 และ 6 ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการและธุรการ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยอื่นโดยอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติการด้านการจดทะเบียนเรียนและการประมวลผลการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ส่วนในภารกิจอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับศักยภาพของหน่วยงานในการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และพบว่างานทะเบียนนิสิตนักศึกษาบางหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวนน้อย จะไม่มีการจัดตั้งหน่วยธุรการหรือหน่วยคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน หน่วยงานจะได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติการจากงานธุรการงานคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการศึกษาของกองบริการการศึกษา

หน่วยธุรการ มีภารกิจที่ปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการบริการนิสิตนักศึกษา งานสารบรรณ งานงบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานบุคคล และงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในหน่วยอื่น เป็นหน่วยที่ให้บริการแก่หน่วยอื่น ๆ ของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ลักษณะการได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากงานธุรการของกองบริการ การศึกษา ในปัจจุบันมีอยู่ 5 หน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

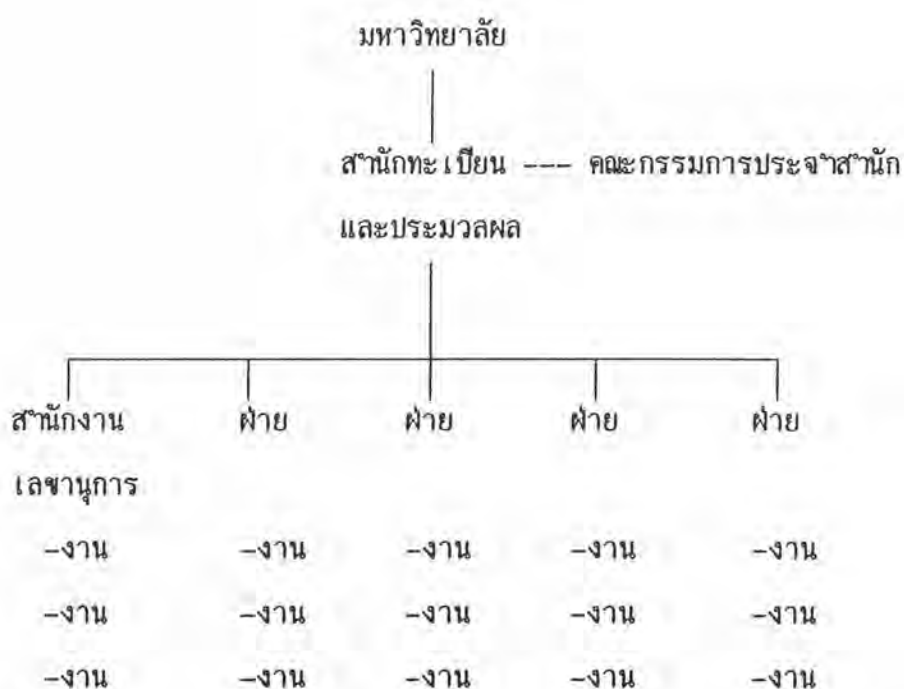
1. ได้รับความบริการทั้งหมด ได้แก่ งานทะเบียนและสถิติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ได้รับความบริการบางส่วน โดยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตนักศึกษาและงานสารบรรณบางส่วน ส่วนงานอื่น ๆ งานธุรการของกองบริการการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่ งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้

หน่วยประมวลผลหรือหน่วยคอมพิวเตอร์ มีภารกิจที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลการลงทะเบียน ข้อมูลผลการศึกษาและการจัดทำรายงานผลต่าง ๆ เป็นหน่วยที่จะต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ช่วยในการปฏิบัติงาน ทุกหน่วยงานมีการจัดหน่วยงานภายในและบุคลากรปฏิบัติงาน ประสานงานการปฏิบัติภารกิจร่วมกับหน่วยงานคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ อาทิ สำนักคอมพิวเตอร์ ยกเว้น งานทะเบียนและสถิติ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร บุคลากรในหน่วยทะเบียนเรียนได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการประมวลผลการศึกษาส่วนใหญ่จากงานคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการศึกษาของกองบริการ การศึกษา ซึ่งปัจจุบันกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับหน่วยงาน

2. โครงสร้างหน่วยงานระดับสำนักทะเบียน เป็นหน่วยงานเทียบเท่ากับคณะวิชาของมหาวิทยาลัย เรียกว่า สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานแบ่งออกเป็นสำนักงานเลขานุการสำนักและฝ่ายต่าง ๆ ตามลักษณะงานและภารกิจ สำนักงานเลขานุการสำนักและฝ่ายต่าง ๆ จะประกอบด้วยกลุ่มงานในแต่ละภารกิจหรือหลายภารกิจรวมกันตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน มีจำนวนตั้งแต่ 5-9 ฝ่าย สำนักงานเลขานุการและฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผลบางหน่วยงานมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็นงานต่าง ๆ หน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผลปัจจุบันมีอยู่ 4 สำนัก โครงสร้างการจัดหน่วยงานภายใน

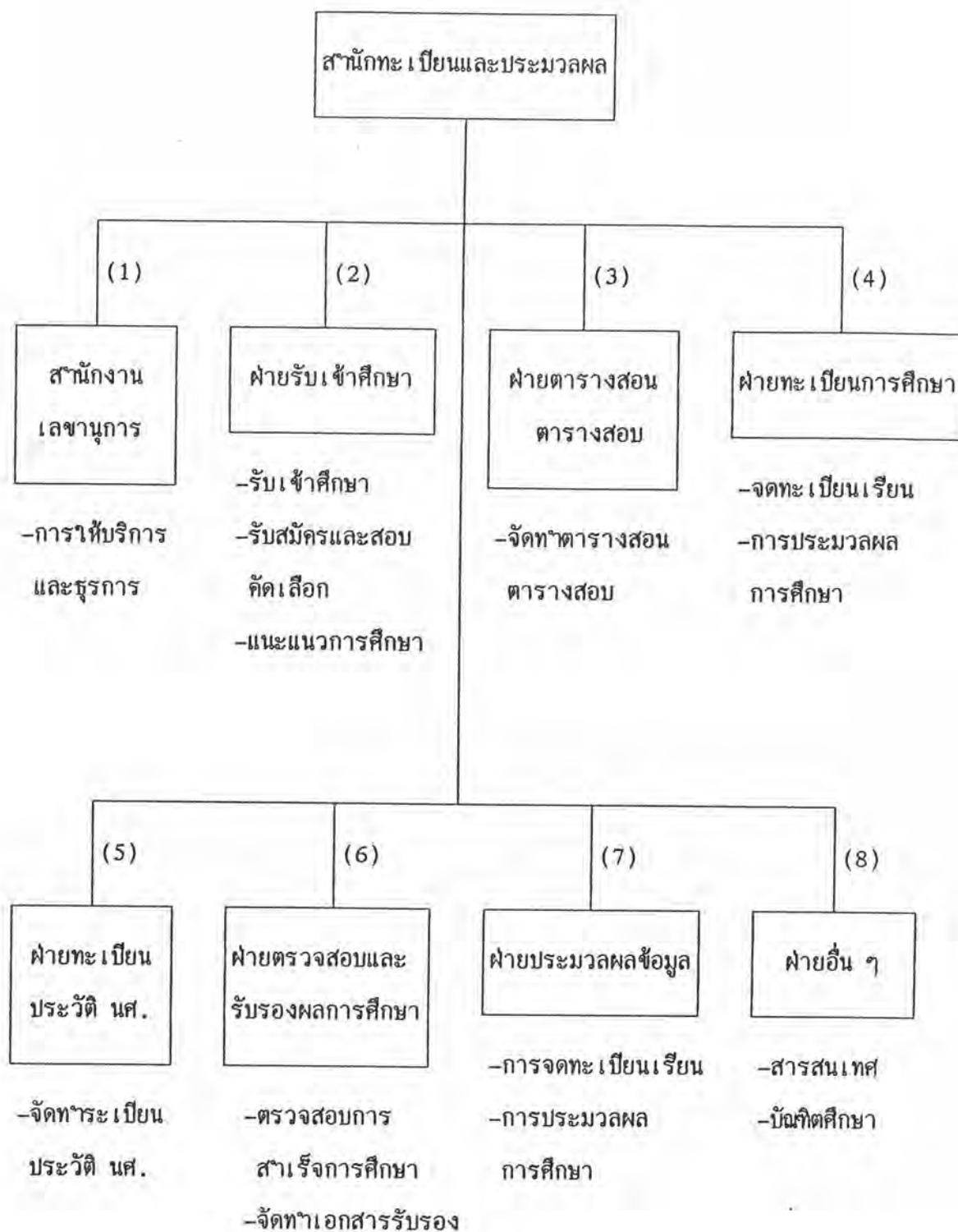
ของสำนักทะเบียนและประมวลผลดังแสดงในแผนภูมิที่ 5

แผนภูมิที่ 5 โครงสร้างภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล



การจัดโครงสร้างภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผล แบ่งออกเป็นสำนักงาน เลขานุการและฝ่ายต่าง ๆ ตามภารกิจและลักษณะงาน และจากการวิเคราะห์การจัดโครงสร้างภายในสำนักทะเบียนและประมวลผลทั้ง 4 หน่วยงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติในแต่ละฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผล สามารถสรุปการจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานแบ่งออกเป็น 8 ฝ่าย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 6

แผนภูมิ 6 การจัดโครงสร้างฝ่ายงานภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล



จากแผนภูมิที่ 6 พบว่า ฝ่ายที่ 8 มีการจัดตั้งขึ้นในสำนักทะเบียนและประมวลผลของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ฝ่ายสารนิเทศ ฝ่ายบัณฑิตศึกษา (ดูภาคผนวก ข.) ส่วนที่เหลืออีก จำนวน 7 ฝ่าย สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่จัดการกิจภายในฝ่ายคล้ายคลึงกัน และกลุ่มที่จัดการกิจภายในฝ่ายแตกต่างกัน

กลุ่มที่จัดการกิจภายในฝ่ายคล้ายคลึงกันได้แก่ ฝ่ายที่ 1, 2, 3 และ 7 คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายรับเข้าศึกษา ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ และฝ่ายประมวลผลข้อมูล ตามลำดับ โดยสำนักงานเลขานุการและฝ่ายประมวลผลข้อมูลจะเป็นฝ่ายที่ให้บริการหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานแก่ฝ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับภารกิจการให้บริการและธุรการ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา และการปฏิบัติงาน ในภารกิจอื่น ๆ ยกเว้น สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภารกิจด้านการจดทะเบียนเรียนและการประมวลผลการศึกษาได้รับการสนับสนุนจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัย ส่วนฝ่ายคอมพิวเตอร์ช่วยระบบการศึกษาจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเตรียมฐาน ข้อมูลเพื่อให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้งาน การปฏิบัติงานและช่วยประสานงานให้กับฝ่าย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำฐานข้อมูลไปใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพเช่นเดียวกับฝ่ายประมวลผล ข้อมูลในสำนักทะเบียนและประมวลผลอื่น ๆ ส่วนฝ่ายรับเข้าศึกษาและฝ่ายตารางสอนตารางสอบ จะเป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานโดยตรง

กลุ่มที่จัดการกิจภายในฝ่ายแตกต่างกัน ได้แก่ ฝ่ายที่ 4, 5 และ 6 ซึ่งเป็นฝ่ายที่ ปฏิบัติงานโดยตรงเกี่ยวกับภารกิจด้านการจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การจัดทำ ทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การจัดทำหนังสือและเอกสาร รับรองทางการศึกษา ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งฝ่ายขึ้นมารองรับการปฏิบัติภารกิจและมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติงานแต่ละภารกิจหรือหลายภารกิจในฝ่ายนั้น ๆ อาทิ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหา- วิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดตั้งฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา (ดูภาคผนวก ข.) รับผิดชอบการ ปฏิบัติภารกิจในฝ่ายที่ 4, 5 และ 6 ตามการจัดแบ่งฝ่ายของผู้วิจัย ส่วนสำนักทะเบียนและ ประมวลผลอื่น ๆ จะจัดตั้งฝ่ายขึ้นมารองรับการปฏิบัติภารกิจ 2 - 3 ฝ่าย อาทิ สำนักทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ดูภาคผนวก ข.) จัดตั้งฝ่ายตรวจสอบและรับรองผล การศึกษารับผิดชอบภารกิจด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การจัดทำหนังสือและเอกสาร รับรองทางการศึกษา (ฝ่ายที่ 6 ของผู้วิจัย) จัดตั้งฝ่ายทะเบียนการศึกษารับผิดชอบภารกิจด้าน

การจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา (ฝ่ายที่ 4,5 ของผู้วิจัย)

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเพื่อรองรับระบบงานด้านการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย และการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย จากการศึกษาโครงสร้างของหน่วยงาน ภารกิจของหน่วยงาน และการวิเคราะห์ในเชิงระบบ พบว่า ภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะประกอบด้วยตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และตัวปลาย (Output) ของระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในการปฏิบัติงานของแต่ละภารกิจและการประสานงานกับหน่วยงานและบุคลากรภายนอก

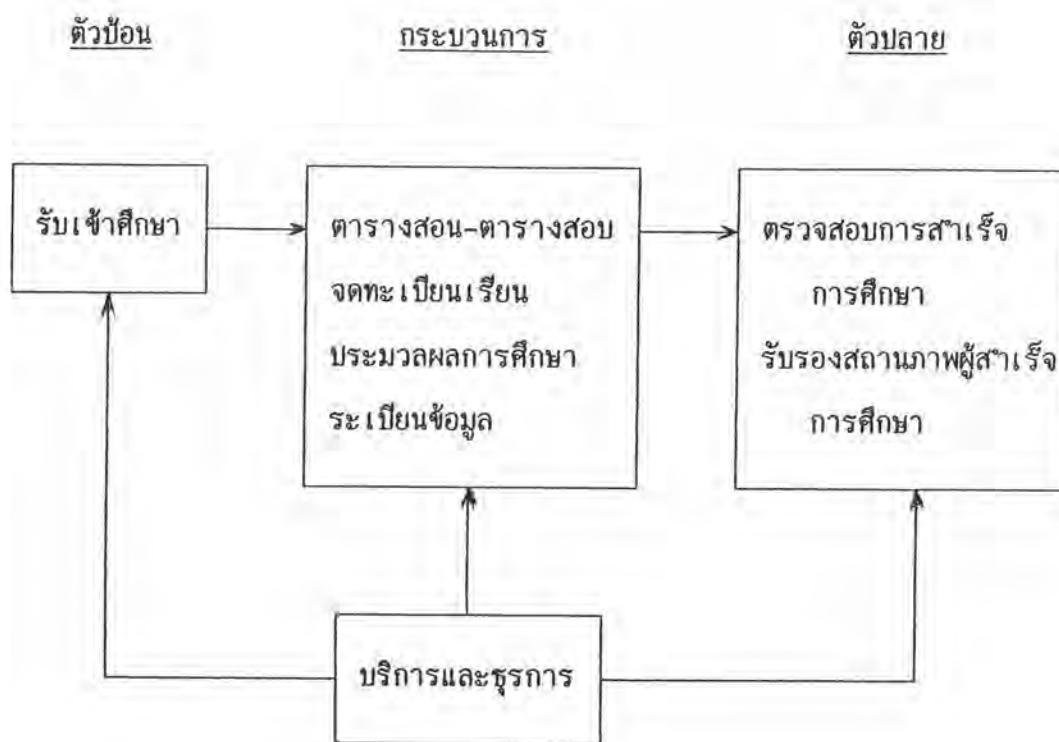
ตัวป้อน (Input) ของระบบได้แก่ ภารกิจด้านการรับนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่จะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยหรือฝ่ายรับเข้าศึกษา

กระบวนการ (Process) ของระบบได้แก่ ภารกิจด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ การจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา ส่วนใหญ่จะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยหรือฝ่ายตารางสอนตารางสอบ หน่วยหรือฝ่ายทะเบียนเรียน หน่วยหรือฝ่ายระเบียบประวัติ หน่วยหรือฝ่ายประมวลผลข้อมูล

ตัวปลาย (Output) ของระบบได้แก่ ภารกิจด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การจัดทำเอกสารรับรองการศึกษา ส่วนใหญ่จะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยหรือฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

นอกจากนี้ภารกิจด้านการให้บริการและธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยธุรการหรือสำนักงานเลขานุการสำนัก จะเป็นส่วนที่ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของหน่วยหรือฝ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเพื่อรองรับระบบการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 7

แผนภูมิที่ 7 ภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเพื่อรองรับระบบการจัดการศึกษา
ของมหาวิทยาลัย



ในส่วนที่เกี่ยวกับการประสานงานในการปฏิบัติภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีการประสานงานกับคณะวิชาต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของการประสานงาน ดำเนินการประสานงานผ่านตัวแทนของคณะวิชาและหน่วยงานต่าง ๆ และการประสานงานโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง บางหน่วยงานมีการจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานโดยเฉพาะ อาทิ สำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีคณะกรรมการประสานงาน ตารางสอนตารางสอบ คณะกรรมการประสานงานอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการประสานงานทะเบียน จากการศึกษาวิเคราะห์โดยสรุปพบว่า การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะมีการประสานงานกับคณะวิชาต่าง ๆ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการรับเข้าศึกษา ด้านตารางสอนตารางสอบ ด้านการลงทะเบียน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

จากผลการศึกษาภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา โครงสร้างการบริหาร และรูปแบบการบริหารงาน การจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานสรุปได้ว่า หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ในด้านการให้บริการ การรับเข้าศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ การจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูล การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา และการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา การบริหารงาน ผู้บริหารระดับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัด กองบริการการศึกษาใช้อำนาจการบริหารงานโดยตรง สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการ กองบริการการศึกษาและรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ แบ่งหน่วยงานภายนอกเป็นหน่วยต่าง ๆ มอบหมายให้หัวหน้าหน่วยรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของหน่วย ส่วนหน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้อำนวยการสำนักใช้อำนาจบริหารในคณะกรรมการบริหารงานของสำนัก สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดีและสภามหาวิทยาลัย แบ่งหน่วยงานภายในสำนักออกเป็นสำนักงานเลขานุการและฝ่ายต่าง ๆ แต่งตั้งรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เลขานุการสำนักและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เป็นกรรมการบริหาร รับผิดชอบการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขานุการและฝ่ายต่าง ๆ มีคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาของผู้อำนวยการสำนัก

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

การศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาการบริหารงาน ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขในการบริหารงานและการปฏิบัติงานที่เป็นนิสิตนักศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

1. การบริหารงานของผู้บริหารงาน เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงาน 10 ด้าน
 - 1.1 การวางแผน
 - 1.2 การจัดองค์การ
 - 1.3 การจัดบุคลากร
 - 1.4 การสั่งการ
 - 1.5 การประสานงาน
 - 1.6 การควบคุม
 - 1.7 การตัดสินใจ
 - 1.8 การติดต่อสื่อสาร
 - 1.9 การประเมินผล
 - 1.10 การริเริ่ม
2. ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขในการบริหารงานของผู้บริหาร
3. การปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข เกี่ยวกับ
 - 3.1 การให้บริการและธุรการ
 - 3.2 การรับเข้าศึกษา
 - 3.3 การจัดทำตารางสอนตารางสอบ
 - 3.4 การจดทะเบียนเรียน
 - 3.5 การประมวลผลการศึกษา
 - 3.6 การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา
 - 3.7 การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา
 - 3.8 การจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

การบริหารงานของผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

1. การวางแผน

การบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ซึ่งลักษณะงานของแต่ละภารกิจเป็นงานประจำที่ปฏิบัติในแต่ละภาคการศึกษาหรือในแต่ละปีการศึกษา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาและการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ทุกหน่วยงานมีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยอาศัยปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย และผู้บริหารส่วนใหญ่มักมีการวางแผนโครงการสำหรับการพัฒนาหน่วยงานในอนาคต

ปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้จัดทำร่างปฏิทินการศึกษาและเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา โดยผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการหรือมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานดำเนินการ ส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติภารกิจด้านรับเข้าศึกษา ด้านตารางสอนตารางสอบหรือด้านจดทะเบียนเรียน กรณีที่หน่วยงานอื่นเป็นผู้จัดทำได้แก่ งานรับเข้าศึกษา หรืองานจัดการเรียนการสอนของกองบริการการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดทำร่างปฏิทินการศึกษาจะอาศัยข้อบังคับ ระเบียบการศึกษาของมหาวิทยาลัย และปฏิทินการศึกษาเดิมมาปรับปรุง มีการประสานงานสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติม เสนอเข้าที่ประชุมของหน่วยงานพิจารณาก่อน (กรณีของสำนักทะเบียนและประมวลผล) เสนอที่ประชุมคณบดีหรือที่ประชุมกรรมการนโยบายของมหาวิทยาลัยพิจารณา เพื่อขอความเห็นชอบก่อนเสนอมหาวิทยาลัย

การวางแผนการปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบดำเนินการ การวางแผนการปฏิบัติงานจะเป็นการปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเพื่อนำกลับมาใช้ปฏิบัติงานต่อไป มีการจัดทำตารางเวลาปฏิบัติงานของหน่วยงาน

การวางแผนของผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีการดำเนินการในหลาย ๆ ลักษณะโดยสรุปคือ

1. การเตรียมการก่อนการวางแผน ผู้บริหารมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรค การรวบรวมข้อมูล การสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดประชุม การสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง การมอบหมายให้บุคลากรของหน่วยงานจัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการให้

2. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีการดำเนินการมอบหมายให้หัวหน้าหน่วย

หรือหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการ การประชุมกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผน การประชุมร่วมกันของหน่วยงานเพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติงานเดิม ตลอดจนการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำร่างแผนงานและเสนอที่ประชุมพิจารณาร่วมกัน

3. การนำแผนไปปฏิบัติ ผู้บริหารมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์โดยสรุปคือ

3.1 การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ อาทิ การจัดประชุมชี้แจง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตามแผนในช่วงต่าง ๆ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3.2 การจัดเตรียมบุคลากร ทรัพยากร(เงิน) สนับสนุนการปฏิบัติงานตามแผน และกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ

3.3 การควบคุมการปฏิบัติงานตามแผน ผู้ปฏิบัติงานจะรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ หรือผู้บริหารมีการสอบถามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบ

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน ผู้รับผิดชอบซึ่งปกติจะได้แก่ หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายจะรายงานสรุปในที่ประชุมหรือในโอกาสต่าง ๆ ให้ผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน หน่วยงานส่วนใหญ่จะไม่มี การประเมินผลอย่างเป็นทางการ จะอาศัยการพูดคุยและการปรึกษาหารือร่วมกัน ยกเว้นการปฏิบัติงานเฉพาะกิจบางงานที่จะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหารมหาวิทยาลัย

การวางแผนสำหรับการพัฒนาหน่วยงานในอนาคต ผู้บริหารส่วนใหญ่มีแผนที่จะพัฒนาหน่วยงานโดยสรุปเรียงตามลำดับดังนี้

1. การพัฒนางานทะเบียนนิสิตนักศึกษาโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ อาทิ การใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับการลงทะเบียน การจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนนิสิตนักศึกษา การจัดทำใบแสดงผลการศึกษาและเอกสารรับรองต่าง ๆ และงานอื่น ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระงานของบุคลากรและรองรับการขยายตัวทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2. โครงการจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลหรือกองทะเบียนและประมวลผลของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา



3. แผนงานอื่น ๆ อาทิ แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน แผนการส่งเสริมการทาวิจัยของหน่วยงาน แผนการรับรอนงานด้านข้อมูลทะเบียนบัณฑิตมารวมกับหน่วยงาน แผนการปรับปรุงระบบสารสนเทศของหน่วยงานและการปรับปรุงการให้บริการ

การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการวางแผนของผู้บริหารพบว่า หน่วยงานระดับสำนักทะเบียนและประมวลผล หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในแต่ละภารกิจ เป็นผู้จัดทำแผนปฏิบัติงานเสนอที่ประชุมของหน่วยงาน หรือเป็นผู้จัดหาข้อมูลให้ผู้บริหารสำหรับการวางแผนในระดับของมหาวิทยาลัย ส่วนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา ผู้บริหารใช้วิธีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้ร่วมงานในการวางแผนการปฏิบัติงานและแผนการพัฒนาระบบงานของหน่วยงาน การสอบถามข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง การกระจายงานบางส่วนที่เกี่ยวกับการวางแผนให้บุคลากรในหน่วยงานช่วยดำเนินการ และการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องพบว่า ผู้บริหารพิจารณาในหลักการและเหตุผลที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเสนอให้พิจารณา ถ้ามีหลักการดี มีเหตุผลจะยอมรับและนำไปปฏิบัติ ถ้าไม่เห็นด้วยจะชี้แจงหรือให้เหตุผลในส่วนที่มีความเห็นขัดแย้งให้ทราบ

จากการวิเคราะห์การวางแผนของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารมีการจัดทำปฏิทินการศึกษา การจัดทำแผนปฏิบัติงานและตารางเวลาปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยอาศัยปฏิทินการศึกษา การวางแผนพัฒนาหน่วยงานในอนาคตเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนนิสิตนักศึกษาโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ และการวางแผนจัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล

2. การจัดองค์การ

การจัดองค์การของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสารพบว่า หน่วยงานทะเบียนนิสิตศึกษามีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานแบ่งออกเป็นหน่วยหรือฝ่ายต่าง ๆ ตามลักษณะของงานและภารกิจ โดยรวมกลุ่มงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหรือมีความสัมพันธ์กันไว้ในหน่วยหรือฝ่ายเดียวกัน หน่วยงานส่วนใหญ่มีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานมาก่อนที่ผู้บริหารปัจจุบันจะมาดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารบางหน่วยงานได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในหน่วยงานและปรับเปลี่ยนหน้าที่ของบุคลากรใหม่ตามความเหมาะสม มอบหมายงานให้มีความสัมพันธ์กันในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ผู้บริหารมีการดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ โดยสรุปดังนี้

1. พิจารณาจากลักษณะของงานที่ใกล้เคียงกันจัดให้อยู่ในหน่วยหรือฝ่ายเดียวกัน กำหนดตำแหน่งงานและจัดบุคลากรลงในแต่ละตำแหน่ง มีการมอบหมายงานให้ เป็นหลายลักษณะอักษร
2. จัดตั้งหน่วยหรือฝ่ายขึ้นมารองรับภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน มอบหมายให้ หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยหรือฝ่าย สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้บริหาร รองผู้บริหารหรือผู้ช่วยผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
3. มอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในภารกิจต่าง ๆ ตามการจัดโครงสร้าง ภายในของหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะงานในแต่ละภารกิจของหน่วยหรือฝ่าย และบาง หน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มงานภายในหน่วยหรือฝ่ายให้บุคลากรรับผิดชอบโดยเฉพาะ อาทิ การแบ่ง กลุ่มงานโดยอาศัยจำนวนคณะวิชาหรือจำนวนนิสิตนักศึกษา
4. ใช้หลักการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่ผู้บริหารหน่วยงานและแบ่งอำนาจให้หัวหน้า หน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบ
5. มอบหมายงานและประสานงานในลักษณะของที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายหรือคณะกรรมการประสานงานภายในหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างหน่วยงาน ของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาและการมอบหมายงานให้บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานตามภารกิจ ต่าง ๆ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการดำเนินการตามข้อ 1 และข้อ 2 ตามลำดับ สำหรับข้อ 3 บางหน่วยงานมีการแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็นหน่วยต่าง ๆ แต่การปฏิบัติงานจริง ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะตำแหน่งนักวิชาการศึกษาของหน่วยงานจะต้องรับผิดชอบงานในหน่วยต่าง ๆ โดยอาศัย การแบ่งจำนวนคณะวิชา หรือจำนวนนิสิตนักศึกษาในแต่ละคณะวิชาของมหาวิทยาลัยให้รับผิดชอบใน การปฏิบัติงานตั้งแต่นิสิตนักศึกษาแรกเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา โดยมีเจ้าหน้าที่ธุรการหรือเจ้า หน้าที่พิมพ์ดีดช่วยเหลือและสนับสนุนงานด้านเอกสาร ยกเว้นในบางงาน อาทิ งานตรวจสอบคุณภาพ จะมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งดำเนินการ

จากการวิเคราะห์การจัดองค์การของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า เกี่ยวกับการ มอบหมายงานให้บุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ตามการจัดโครงสร้างภายในของหน่วยงาน มีการ ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมบางหน่วยงาน มอบหมายให้หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายควบคุมดูแล การปฏิบัติงานภายในหน่วยหรือฝ่ายของหน่วยงาน

3. การจัดบุคลากร

การบริหารงานบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เพื่อให้การบริหารจัดการกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษามีการดำเนินการโดยสรุปจากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

การสรรหามบุคลากร ผู้บริหารส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ หรือสอบคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำของหน่วยงานตามระเบียบของทางราชการและสอดคล้องกับแผนอัตรากำลังของหน่วยงาน ลักษณะของการมีส่วนร่วมเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. เป็นกรรมการพิจารณาคัดเลือกบุคลากร อาทิ กรรมการสอบสัมภาษณ์
2. กำหนดคุณสมบัติเพิ่มเติมที่ต้องการจากมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง โดยมีการประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย
3. การออกข้อสอบส่วนหนึ่งสำหรับทดสอบความรู้ความสามารถของผู้สอบแข่งขันที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารบางท่านมีการดำเนินการในลักษณะอื่น ๆ เกี่ยวกับการสรรหามบุคคล อาทิ การปฏิรูปบุคลากรเดิมที่มีอยู่ โดยอาศัยประสบการณ์ของบุคคลที่มีอยู่ให้รับผิดชอบงานในตำแหน่งต่าง ๆ การให้หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงาน

การพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานได้มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีการดำเนินการในหลาย ๆ ลักษณะเรียงตามลำดับดังนี้

1. ส่งเข้าอบรมหรือส่งเข้าสัมมนาในโครงการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกจัดขึ้นตามความเหมาะสม โดยเน้นทางด้านคอมพิวเตอร์และความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่
2. ให้โอกาสในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ อาทิ การลาศึกษาต่อสนับสนุนให้ศึกษาต่อนอกเวลาราชการ
3. จัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างภาพพจน์ให้กว้างขวางในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน
4. จัดฝึกอบรมบุคลากร โดยเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

โดยเน้นทางด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการทาวีจีย

5. สนับสนุนในลักษณะอื่น ๆ อาทิ สนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการทาวีจียของบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนางาน พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง สนับสนุนให้ศึกษาทางด้านภาษาเพิ่มเติม ตลอดจนการใช้วิธีการพูดคุยในลักษณะต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้มีความสนใจในการพัฒนาตนเอง

จากลักษณะของการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานด้านต่าง ๆ พบว่า บางหน่วยงานมีการจัดทำโครงการหรือจัดทำแผนสำหรับการพัฒนาบุคลากรไว้โดยเฉพาะ แต่บางหน่วยงานไม่ได้จัดทำโครงการหรือจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรไว้ การพัฒนาบุคลากรขึ้นอยู่กับโอกาสและความสามารถของแต่ละบุคคล และพบว่าบางหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนในด้านการส่งเข้าอบรมหรือสัมมนาในโครงการต่าง ๆ น้อยมาก

การบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจ ผู้บริหารส่วนใหญ่มักมีการดำเนินการส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อให้มีความตั้งใจและอุทิศเวลาให้กับงาน มีการดำเนินการในหลาย ๆ ลักษณะโดยสรุปเรียงลำดับดังนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน เป็นที่ฟังในเรื่องราวและเรื่องส่วนตัว
2. ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่และตำแหน่งงาน โดยการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น
3. มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร
4. สนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ
5. ช่วยรักษาสีทึบและผลประโยชน์ที่บุคคลในหน่วยงานควรจะได้รับโดย

ชอบธรรม

6. ดำเนินการในลักษณะอื่น ๆ อาทิ การจัดกองทุนของหน่วยงานเพื่อจัดสวัสดิการในโอกาสต่าง ๆ บริหารงานโดยอาศัยหลักการมากกว่าตัวบุคคล มีระบบงานที่ชัดเจนและทำงานอย่างเป็นระบบ ให้อิสระในการทำงาน สนับสนุนการทาวีจีย ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เหมาะสม มอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่ง ความสามารถ ความถนัดของบุคลากร จัดสัมมนาหรือศึกษาดูงานนอกสถานที่

การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ผู้บริหารส่วนใหญ่มักมีการพิจารณาในเรื่องของคุณสมบัติเฉพาะของตำแหน่ง ความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก คุณสมบัติอื่น ๆ ที่ผู้บริหารหลายหน่วยงานนำมาพิจารณาประกอบ อาทิ ความขยันและตั้งใจทำงาน ความมีอาวุโสในตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน อุบนิสัยและบุคลิกภาพของบุคคล ความถนัดในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานจะพิจารณาเพิ่มเติม รับผิดชอบหน่วยงานทะเบียน นิสิตนักศึกษา มีการจัดโครงสร้างภายในหน่วยงานค่อนข้างชัดเจน การจัดบุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ ของหน่วยงานส่วนใหญ่ มีการดำเนินการมาก่อนที่ผู้บริหารปัจจุบันจะมาทำหน้าที่บริหารงาน ผู้บริหารจะดำเนินการในกรณีของการสรรหาบุคลากรเพิ่ม การปรับเปลี่ยนหน้าที่ของบุคลากรใหม่ เพื่อความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน การจัดบุคลากรมีการดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ อาทิ การวิเคราะห์งานก่อนแล้วจึงจัดบุคลากรตามความเหมาะสม การสับเปลี่ยนหน้าที่ในกลุ่มงานเดียวกัน การหมุนเวียนกันเป็นประธาน เลขานุการของคณะกรรมการในหน่วยงานเพื่อให้สามารถเรียนรู้งานในหลาย ๆ ด้าน

การจัดบุคลากรในการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานบางภารกิจต้องอาศัยบุคลากรปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานปกติ อาทิ การรับรายงานตัว นิสิตนักศึกษาใหม่และลงทะเบียนเรียนแรกเข้า การรับลงทะเบียนเรียน ผู้บริหารส่วนใหญ่วิธีการระดมกำลังบุคลากรภายในหน่วยงานช่วยกันปฏิบัติงาน รับผิดชอบหมายให้หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือบางหน่วยงานผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการส่วนใหญ่ เกี่ยวกับการวางแผนการใช้บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ การประสานงานกับฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางหน่วยงานมีการจัดจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน การขอบุคลากรจากคณะวิชาหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมาช่วยปฏิบัติงาน และกรณีเกี่ยวกับงานใหม่ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารจะดำเนินการเองหรือมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบหรือกระจายงานให้บุคลากรหลาย ๆ คนช่วยกันปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์การจัดบุคลากรของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า การสรรหาบุคลากร ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการพิจารณาทัศนคติคุณสมบัติเพิ่มเติมและการพิจารณาคัดเลือก การพัฒนาบุคลากรโดยการส่งเข้าฝึกอบรมหรือสัมมนา ให้โอกาสในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ การบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจโดยการให้มนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การจัดบุคลากรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ

4. การสั่งการ

การสั่งการของผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่สั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร และมีบางกรณีที่จะต้องอาศัยการสั่งการด้วยวาจาเพิ่มเติมตามความเหมาะสม บางหน่วยงานผู้บริหารจะสั่งการด้วยวาจาส่วนตัวโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงาน และมีบางกรณีต้องอาศัยการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรตามความเหมาะสม การสั่งการหรือการมอบหมายงานในที่ประชุมของหน่วยงาน การสั่งการผ่านหัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายให้กระจายงานสู่บุคลากรภายในหน่วยหรือฝ่ายเพื่อดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ ผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผลใช้วิธีการมอบหมายงานและมอบอำนาจในการตัดสินใจสั่งการให้รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการและหัวหน้าฝ่ายดำเนินการสั่งการแทนในการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงาน

การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารส่วนใหญ่จะสั่งการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องมีหลักฐาน งานที่เกี่ยวกับเอกสารหรือหนังสือจากหน่วยงานอื่นขอให้หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษปฏิบัติ และงานที่เกี่ยวกับเอกสารหรือต่าง ๆ ของนิสิตนักศึกษาที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการต่อไป ผู้บริหารจะเขียนสั่งการในหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การสั่งการด้วยวาจา ผู้บริหารส่วนใหญ่จะสั่งการโดยตรงกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ขอให้ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล โดยมีการแจ้งถึงวัตถุประสงค์หรือกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ทราบด้วย หรือการมอบเอกสารหรือหนังสือที่เขียนสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรควบคู่กับการสั่งการด้วยวาจา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

การพิจารณาเลือกคำสั่ง ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นหน้าที่ของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานโดยตรง การสั่งการจึงเป็นการบังคับให้ปฏิบัติงาน แต่มีวิธีการเขียนคำสั่ง หรือสั่งการด้วยวาจาในลักษณะของ โปรดดำเนินการ หรือระบุชื่อบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินการ หรือขอร้องให้ปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ และในบางเรื่องจะเขียนสั่งการหรือสั่งการด้วยวาจาในลักษณะของการแนะนำงานหรือวิธีการปฏิบัติ กรณีของงานที่อยู่นอกเหนือหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร ผู้บริหารจะใช้วิธีการขอร้องให้ช่วยดำเนินการ นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีความเห็นว่าการสั่งการยังขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ปัญหาที่จะต้องแก้ไข สถานการณ์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วย

เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการสั่งการ ผู้บริหารส่วนใหญ่จะกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานคือ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการและการให้บริการ การต้อนรับและประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้รับบริการ เข้าใจ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดในเรื่องของความเรียบร้อยของเอกสาร การสร้างความเชื่อถือให้แก่หน่วยงาน การประหยัดทรัพยากรและมีประสิทธิภาพ

ภาวะผู้นำในการสั่งการ ผู้บริหารทุกท่านกล่าวว่าข้ออยู่ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ นโยบายที่จะต้องปฏิบัติและความแตกต่างของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการบริหารงานที่มุ่งเน้นความสำเร็จของงาน และผู้บริหารบางหน่วยงานมีความเห็นว่าการสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นทำให้เกิดขึ้นในตัวของผู้บริหารแล้ว ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเกิดขึ้นตามมา และสามารถบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละภารกิจได้เช่นเดียวกัน ลักษณะของการใช้ภาวะผู้นำในการสั่งการ มีการดำเนินการในหลาย ๆ ลักษณะโดยสรุปคือ

1. ยึดถือหลักการของประชาธิปไตย ให้มีส่วนร่วมในระดับของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ
2. สร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากร สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่ร่วมปฏิบัติงานด้วย ท้าเป็นตัวอย่าง ช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ
3. มีเทคนิคการพูดหรือการสั่งการโดยพยายามให้ผู้รับคำสั่งคิดว่าเป็นการใช้อำนาจหรือการบอกกล่าวเพื่อก่อให้เกิดความสำนึกในความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์การสั่งการของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารใช้การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรและการสั่งการด้วยวาจาโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยพิจารณาเลือกคำสั่งให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ปัญหาที่ต้องแก้ไข สถานการณ์และบุคคลที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องในเรื่องของข้อมูล ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เอกสารที่จัดทำโดยหน่วยงานมีความเรียบร้อยและถูกต้อง มีการใช้ภาวะผู้นำในการสั่งการในลักษณะต่าง ๆ เพื่อมุ่งเน้นความสำเร็จของงาน

5. การประสานงาน

การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา พบว่า

การประสานงานภายในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีการจัดโครงสร้างและแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็นหน่วยหรือฝ่ายต่าง ๆ ที่ค่อนข้างชัดเจน มีลักษณะของการประสานงานคือ

1. บุคลากรในหน่วยหรือฝ่ายประสานงานกันเองภายในหน่วยหรือฝ่ายตามความสัมพันธ์ของงาน
2. การประสานงานระหว่างหน่วยหรือฝ่าย หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก บุคลากรจะประสานงานกันโดยตรงระหว่างหน่วยตามความสัมพันธ์ของงาน ส่วนสำนักทะเบียนและประมวลผล การประสานงานจะต้องดำเนินการผ่านหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ บางหน่วยงานมีการจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานระหว่างฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผล ทั้หน้าที่พิจารณาแก้ไขปัญหาข้อปฏิบัติและการประสานงานระหว่างฝ่าย

การประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและบุคคลอื่น โดยเฉพาะกับคณะวิชา อาจารย์และนิสิตนักศึกษา การประสานงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารส่วนใหญ่มิได้ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานโดยสรุปดังนี้

1. ระดับของบุคลากรปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มิได้ติดต่อและประสานงานกับตัวแทนของภาควิชา คณะวิชาหรือตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ ในระดับของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ ส่วนการประสานงานกับผู้บริหารหน่วยงานอื่น จะต้องดำเนินการผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน และบางเรื่องที่มีความสำคัญหรือมีความยุ่งยากหรือมีปัญหาในการประสานงานกับตัวแทนของหน่วยงานอื่น ผู้ปฏิบัติงานจะขอให้ผู้บริหารช่วยประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงานอื่นก่อน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสานงานได้ง่ายและสะดวกขึ้น บางหน่วยงานที่มีการจัดตั้ง

คณะกรรมการประสานงานขึ้นโดยเฉพาะสำหรับการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ

2. ระดับของผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานจะเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการประสานงานกับผู้บริหารหน่วยงานอื่น หรือเป็นตัวแทนในการประสานงานในระดับนโยบายกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย เป็นผู้ประสานงานในภารกิจต่าง ๆ ในระดับของหน่วยงาน

การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารส่วนใหญ่จะยึดหลักการของการขอความร่วมมือ ขอร้องให้ช่วยดำเนินการเพื่อมหาวิทยาลัยและอาศัยปฏิบัติการศึกษาเป็นเครื่องมือในการประสานงาน บางหน่วยงานมีการจัดสัมมนาผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และผู้ปฏิบัติงานทะเบียนในส่วน of คณะวิชา ร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการแก้ไขปัญหาของการประสานงานร่วมกัน

จากการวิเคราะห์การประสานงานของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารจัดให้มีการประสานงานกันระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติภารกิจ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานกันโดยตรง การประสานงานผ่านตัวแทนของหน่วยงาน และการประสานงานในระดับของผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารงานประสานงานโดยอาศัยหลักการของการขอความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

6. การควบคุม

การควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพบว่า มีการดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมในลักษณะต่าง ๆ คือ

1. การกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำหรับเป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารส่วนใหญ่กำหนดได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของเอกสารหรือรายงานต่าง ๆ ของหน่วยงานจะต้องไม่แตกต่างจากมาตรฐานสากลและสามารถเปรียบเทียบได้กับหน่วยงานอื่นได้

2. การใช้เวลาและระบบงานที่เกี่ยวข้องกันของหน่วยงานเป็นหลักในการควบคุม อาทิ เวลาในการจัดทำเอกสาร เวลาในการปฏิบัติงานตามปฏิบัติการศึกษา

3. การมอบหมายให้รองนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผล หัวหน้าหน่วยของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในฝ่ายหรือหน่วย

4. การดำเนินการในลักษณะอื่น ๆ ในบางหน่วยงาน อาทิ ให้แต่ละคนวางแผนการทำงานของตนเองแต่ต้องปฏิบัติงานให้เสร็จทันกำหนดเวลา การตรวจสอบงานที่เสนอให้ลงนาม การจัดทำสมุดบันทึกเรื่องไว้สำหรับการติดตามงาน

สำหรับวิธีการควบคุมงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้วิธีการติดตามงานเป็นระยะ ๆ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำรายงานเสนอให้ทราบ หรือการรายงานให้ทราบด้วยวาจา การซักถามความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับหัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่ายหรือผู้ปฏิบัติงานโดยตรง การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน บางหน่วยงานให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานและหลีกเลี่ยงการควบคุมงานที่ไม่จำเป็น โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา

จากการวิเคราะห์การควบคุมงานของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูล ความสะอาดและรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ความเรียบร้อยของเอกสาร ผู้บริหารใช้เวลาและระบบงานที่เกี่ยวข้องกันในการควบคุม มอบหมายให้รองนายทะเบียน ผู้ช่วยนายทะเบียน หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงานภารกิจของหน่วยงาน วิธีการควบคุมของผู้บริหารใช้การติดตามงานเป็นระยะ ๆ การกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานรายงานให้ทราบ

7. การตัดสินใจ

การตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษานในการบริหารงานและการแก้ไขปัญหา จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการตัดสินใจ คือ

1. การศึกษาปัญหาและการรวบรวมข้อมูล ผู้บริหารมีการรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรในหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เสนอให้ทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่เสนอ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้บริหารอาศัยข้อมูลที่รวบรวมพร้อมทั้งเหตุผล

ข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะต้องตัดสินใจ อาศัย กฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัย และ ประสพการณ์ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล การปรึกษากับหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. การตัดสินใจของผู้บริหารจะอาศัยพิจารณา ความถูกต้อง ความยุติธรรม ความมีเมตตาและความกล้าในความรับผิดชอบในเรื่องที่ตัดสินใจ

4. กรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ ผู้บริหารจะวิเคราะห์ข้อมูล และให้ความเห็นในแนวทางต่าง ๆ เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการตัดสินใจ เสนอให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารหน่วยงาน ทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่มิมีการดำเนินการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในลักษณะต่าง ๆ โดยสรุปเรียงตามลำดับคือ

1. การรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่เสนอให้พิจารณา ถ้ามีเหตุผลเพียงพอ ถูกต้องในหลักการ ผู้บริหารจะยอมรับและ นำไปประกอบการตัดสินใจ ถ้าไม่ถูกต้องหรือไม่เห็นด้วยจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ

2. การปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเกี่ยวกับ เรื่องที่ตัดสินใจ การยอมรับฟังความคิดเห็น และการประชุมร่วมกันกับหัวหน้างานบริการการศึกษา ของคณะวิชา

3. การให้ผู้รับผิดชอบงานเสนอข้อมูลพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลและทางเลือก ต่าง ๆ ให้ผู้บริหารพิจารณา

4. การมีส่วนร่วมในลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้บริหารมีการดำเนินการในบางหน่วยงาน อาทิ การจัดให้มีการประสานกันระหว่างสิ่งที่บุคลากรต้องการ และสิ่งที่ผู้บริหารขอร้องให้ปฏิบัติ งานเพื่อหน่วยงาน การชี้แจง แนะนำวิธีการให้รู้จักการค้นหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้วยตนเอง

การมอบอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ผู้บริหาร ส่วนใหญ่มิมีการมอบอำนาจการตัดสินใจแก่หัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน ระดับรองลงมาในลักษณะต่าง ๆ โดยสรุปเรียงตามลำดับคือ

1. การมอบอำนาจบางส่วนในการตัดสินใจปฏิบัติงานประจำแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เรื่องสำคัญ ๆ จะต้องมีการปรึกษาหารือกับผู้บริหารก่อนดำเนินการ หรือรายงานให้ทราบ

หลังจากการตัดสินใจดำเนินการแล้ว

2. การมอบอำนาจการตัดสินใจให้รองนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ตัดสินใจดำเนินการและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน เรื่องที่มีความสำคัญขอให้ รายงานให้ผู้บริหารทราบในการประชุมของหน่วยงานหรือแจ้งให้ทราบในโอกาสต่าง ๆ

3. ในกรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจที่มอบไว้ให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอเรื่อง พร้อมทั้งข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณาได้

4. เรื่องที่เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษา อำนาจการตัดสินใจส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับคณบดี ผู้บริหารมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และประสานงานนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา และพบว่าบางหน่วยงานผู้บริหารมอบอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ไม่กล้าตัดสินใจเนื่องจากกลัวความรับผิดชอบ

จากการวิเคราะห์การตัดสินใจของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารดำเนินการตามกระบวนการของการตัดสินใจ เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและทางเลือกต่าง ๆ การพิจารณาทางเลือกและการตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหารในลักษณะต่าง ๆ ผู้บริหารมอบอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานประจำ และการแก้ไข้ปัญหาให้หัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่ายให้สามารถตัดสินใจได้ในขอบเขตของอำนาจที่มอบหมายให้

8. การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานทะเบียนนิสิตศึกษากับหน่วยงานหรือกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง จากการวิเคราะห์ ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจัดให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการตามรูปแบบของทางราชการเกี่ยวกับการรายงาน การสั่งการและการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ตามขั้นตอนหรือตามลำดับสายงานของมหาวิทยาลัย และการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามความเหมาะสม เพื่อให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และผู้บริหารดำเนินการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้นิสิตนักศึกษา อาจารย์และผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยมีหลักการเกี่ยวกับการติดต่อ

สื่อสารให้มีประสิทธิภาพโดยสรุปตามลำดับคือ

1. การติดต่อด้วยวาจาโดยตรงอย่างไม่เป็นทางการกับผู้รับข่าวสารเป็นส่วนใหญ่หรือตามความเหมาะสม เรื่องที่สำคัญ ๆ จะใช้ลายลักษณ์อักษรเป็นหลักฐาน
2. ใช้หลักการของการประสานงาน การประชุมชี้แจง การรายงาน การส่งข่าวสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การติดต่อสื่อสารผ่านผู้ประสานงาน หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ และให้เผยแพร่สู่บุคลากรภายในหน่วยหรือฝ่าย
4. หลักการอื่น ๆ อาทิ การวางแผนการติดต่อสื่อสาร กำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ เรื่องที่สำคัญ ๆ ผู้บริหารจะดำเนินการติดต่อสื่อสารด้วยตนเองหรือขอให้ผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไปช่วยดำเนินการ

เครื่องมือและสื่อข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารทุกหน่วยงานใช้บันทึกข้อความหรือหนังสือราชการอย่างเป็นทางการ การใช้โทรศัพท์ติดต่อโดยตรง หรือการพบปะโดยตรงกับผู้รับข่าวสารในโอกาสต่าง ๆ นอกจากนี้ บางหน่วยงานมีการใช้วิทยุสื่อสารประจำตัว มีระบบงาน On-line ข้อมูลของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษากับคณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ส่วนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ทุกหน่วยงานดำเนินการจัดทำประกาศและเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน หนังสือคู่มือต่าง ๆ สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้บางหน่วยงานมีการให้บริการข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยหรือของกองบริการการศึกษา การให้บริการเสียงตามสายของมหาวิทยาลัย การใช้วิทยุสื่อสารมวลชนของมหาวิทยาลัย

จากการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารจัดให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยอาศัยสื่อข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องของการสั่งการ การประสานงาน การควบคุม และการตัดสินใจในการบริหารงาน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานนิสิตนักศึกษา อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

9. การประเมินผล

การประเมินผลการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการวิเคราะห์ระดมข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะการประเมินผลเพื่อการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

การประเมินผลการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา ใช้วิธีการพูดคุยปรึกษากันถึงผลการการปฏิบัติภารกิจ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงานในอนาคตอย่างไม่เป็นทางการ ส่วนในหน่วยงานระดับสำนักทะเบียนและประมวลผลและหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษบางหน่วยงาน มีการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน การพิจารณาปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป อย่างเป็นทางการ

สำหรับหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติของภารกิจต่าง ๆ ผู้บริหารส่วนใหญ่ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ ความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานและให้บริการ เสร็จทันเวลาที่กำหนด ความเรียบร้อยของเอกสาร ผู้ประเมินผลนอกจากผู้บริหาร จะพิจารณาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานแล้ว ผู้รับบริการงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน เป็นการประเมินเชิงคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารบางหน่วยงานกำหนดให้บุคลากรที่รับผิดชอบ รวบรวมข้อมูลสถิติปริมาณงานที่จัดทำสำหรับการจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงานหรือรายงาน ข้อมูลให้กองแผนงานของมหาวิทยาลัยรวบรวมจัดทำรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัยต่อไป

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการประเมินผล เพื่อพิจารณาความดีความชอบประจำปีเป็นหลัก ส่วนการพิจารณาสำหรับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติและคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้นของบุคลากร มีการดำเนินการในบางหน่วยงาน หลักเกณฑ์การประเมินผล ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานและคุณภาพงาน ความสามารถในการประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ความคิดริเริ่มในการพัฒนางาน นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ อาทิ กฎเกณฑ์ของทางราชการ ข้อมูลบุคลากรในอดีตและระบบการพิจารณาความดีความชอบ

วิธีการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพบว่า หน่วยงานระดับสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้บริหารให้สิทธิ์แก่รองนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบเสนอรายชื่อบุคลากรที่เหมาะสมในการพิจารณาให้ 2 ชั้น ประจำปีให้ผู้บริหารพิจารณา บางหน่วยงานผู้บริหารให้สิทธิ์บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ประเมินหัวหน้าฝ่ายตามแบบฟอร์มที่กำหนด ผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาผู้ที่เหมาะสมเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป การพิจารณาของผู้บริหาร บางหน่วยงานผู้บริหารใช้การประชุมหัวหน้าฝ่ายร่วมพิจารณาตัดสินและบางหน่วยงานผู้บริหารตัดสินใจโดยมีการปรึกษากับรองนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียนที่ดูแลรับผิดชอบ สำหรับหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา ผู้บริหารหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นผู้พิจารณาบุคคลที่เหมาะสมเสนอเข้าพิจารณาร่วมกันในระดับของกองบริการการศึกษา ก่อนเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป การพิจารณาในระดับของกองบริการการศึกษา ผู้บริหารบางหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบด้วย และพบว่าบางหน่วยงานผู้บริหารไม่มีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อบุคลากรของหน่วยงานเข้าพิจารณาในระดับกองบริการการศึกษา

จากการวิเคราะห์การประเมินผลของผู้บริหารโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามความจำเป็น โดยกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เสร็จทันเวลาที่กำหนด ความเรียบร้อยของเอกสารที่จัดทำโดยหน่วยงาน ส่วนการประเมินผลบุคลากรส่วนใหญ่เกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานและคุณภาพงาน ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประเมินผลหรือเป็นผู้ประเมินผลเอง

10. การริเริ่ม

ภารกิจของงานทะเบียนนิสิตศึกษานับปัจจุบันมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามการขยายตัวของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีปริมาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่จำนวนบุคลากรของหน่วยงานคงที่หรือเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ มีความจำเป็นที่จะต้องมีการริเริ่มเปลี่ยนแปลงระบบหรือวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีแผนที่จะนำเอาระบบงานคอมพิวเตอร์มาช่วยปฏิบัติงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น บางหน่วยงานจัดทำ

แผนพัฒนาระบบการลงทะเบียนและระบบงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาทั้งระบบโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถใช้งานในระบบงาน On-line และพบว่าในปัจจุบัน ทุกหน่วยงานได้พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์มาซึ่งช่วยปฏิบัติงานทะเบียน หน่วยงานส่วนใหญ่นำมาใช้ช่วยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลงทะเบียน การประมวลผลการศึกษาและจัดการรายงานต่าง ๆ บางหน่วยงานใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ในงานอื่น ๆ ด้วย อาทิ การจัดทำใบแสดงผลการศึกษา ใบปริญญาบัตรและเอกสารรับรองทางการศึกษา การจัดทำระบบฐานข้อมูลทะเบียนนิสิตนักศึกษา การบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนด้วยเครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง เครื่องอ่านรหัสแถบ การบันทึกข้อมูลสัญลักษณ์ผลการศึกษาด้วยเครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง

การริเริ่มในการพัฒนางานทะเบียนนิสิตศึกษานอกจากการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แล้ว บางหน่วยงานมีการดำเนินการในลักษณะอื่น ๆ อาทิ การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารด้วยเครื่องไมโครฟิล์ม เครื่องจัดเก็บเอกสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นลง ทั้งในระดับของสำนักทะเบียนและประมวลผลและระดับของมหาวิทยาลัย การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงระบบงานในฝ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงาน การปรับปรุงการจัดทำเอกสารและการประชาสัมพันธ์งานของหน่วยงาน การปรับปรุงการบริหารอาคารเรียนรวม การปรับปรุงระบบการกระจายข้อมูลข่าวสารบางเรื่องสู่คณะวิชา ในการพัฒนางานทะเบียนทะเบียนนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารส่วนใหญ่มิได้ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนโดยสรุปคือ

1. การศึกษาข้อมูล ผู้บริหารส่วนใหญ่มิได้การศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานอื่น การศึกษาวิเคราะห์งานเดิม การศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ประสบอยู่ การศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในปัจจุบันเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนา การปรึกษาหารือกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน
2. การประสานงานขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความช่วยเหลือจากหน่วยงานคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบงาน และการใช้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
3. การจัดทำโครงการพัฒนางานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เสนอผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาและขอรับการสนับสนุน จัดทำค่าของงบประมาณประจำปีสำหรับการจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็น

4. การพัฒนาและทดสอบระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ การปรับปรุงระบบงานจนเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในความถูกต้อง ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยปกติจะมีการดำเนินการทดสอบระบบงานควบคู่กับระบบงานเดิมของหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

5. การใช้แทนระบบงานเดิมและจัดฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานใหม่ที่มีความรู้ในระบบงานใหม่และสามารถปฏิบัติงานได้

หลักการพิจารณาของผู้บริหารที่นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มุ่งพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและประสิทธิภาพของงาน อาทิ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดภาระงานของบุคลากร ลดขั้นตอนและเวลาของการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานงบประมาณที่ใช้ในการจัดหาและบำรุงรักษา ความเหมาะสมกับระบบงานของหน่วยงานตามลำดับ นอกจากนี้ บางหน่วยงานยังพิจารณาถึงในเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ ความเหมาะสมกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีอยู่หรือสามารถขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นได้ ความง่ายและสะดวกในการใช้งาน ความปลอดภัยของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับข้อมูลผลการศึกษา และผลดีผลเสียของการปรับเปลี่ยนระบบงาน

จากการวิเคราะห์การริเริ่มของผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาโดยสรุปพบว่า ผู้บริหารมีความคิดริเริ่มในการพัฒนางานทะเบียนนิสิตนักศึกษาโดยนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพในเรื่องของความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดภาระงานของบุคลากร ลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณข้อมูลจากการขยายตัวทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของผู้บริหาร

การบริหารงานหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารจะเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระเบียบเกี่ยวกับบุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ ในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องของข้อมูล มีความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจนการพัฒนาหน่วยงานให้สามารถรองรับการขยายตัวทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในอนาคต ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะมีเทคนิคหรือวิธีการในการบริหารงานและการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของการบริหารงาน จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาทั้ง 17 หน่วยงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้ข้อมูลโดยสรุปดังแสดงในตารางที่ 4 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. ขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับ การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของ หน่วยงาน (14)	1. ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัย (7) 2. ส่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ของ หน่วยงานเข้าอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (2) 3. รับบุคลากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงเข้ารับ การอบรมในขณะทำงาน (On the job training)(1) 4. โครงการความร่วมมือระหว่างมหา- วิทยาลัยในการพัฒนาระบบงาน (1)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
4. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ (9)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นและการจ้างงานนอกเวลาราชการ (4) 2. ขออนุมัติใช้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัยจัดซื้อเพิ่มเติม (3) 3. เสนอโครงการพัฒนาและความต้องการให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาสนับสนุน (3) 4. จัดทำค่าของงบประมาณประจำปีเพื่อจัดหาเพิ่มเติม (1)
5. การวางแผนของหน่วยงานไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ (8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การปรับปรุงและแก้ไขแผนให้เหมาะสม (5) 2. การปรับแผนใหม่และขอความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนนำไปใช้ (2) 3. จัดทำแผนโครงการอื่น ๆ เสนอแทนแผนโครงการเดิม (1)
6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยไม่สนับสนุนไม่ส่งเสริมหรือไม่ช่วยเหลือการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานเท่าที่ควร (8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในภารกิจต่าง ๆ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรค หรือให้ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานวิชาการ (2) 2. การให้ข้อมูลชี้แจงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ความต้องการและความสำคัญในการพัฒนาระบบงานให้ทราบ (2)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
2. บุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานและปริมาณงานของหน่วยงาน (14)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำบุคลากรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (5) 2. การจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเติม (3) 3. การจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงานในบางภารกิจ (5) 4. การขอกุศลากรจากคณะวิชาหรือหน่วยงานอื่นมาช่วยปฏิบัติงานลงทะเลเบียน (4) 5. การนำเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นปรับปรุงขั้นตอนและใช้บุคลากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ (2)
3. สถานที่ทำงานและสถานที่สำหรับบริการนิสิตนักศึกษาคับแคบ (13)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอของบประมาณปรับปรุงสถานที่ การเสนอของบประมาณจัดสร้างสถานที่ใหม่และบางหน่วยงานอยู่ในระหว่างการปรับปรุง (5) 2. เสนอผู้บริหารรับทราบและพิจารณาดำเนินการ (2) 3. การขอใช้สถานที่อื่น ๆ ในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียน (2) 4. มีโครงการย้ายไปอยู่อาคารหลังใหม่ที่กำลังก่อสร้าง (1)

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
<p>3. การประสานงานในที่ประชุมคณบดี ขอให้รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการช่วยประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย (2)</p>	<p>4. การจัดทำแผนโครงการพัฒนาใหม่ เสนอให้พิจารณา (1)</p>
<p>7. งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ (7)</p>	<p>การจัดทำค่าของงบประมาณเพิ่มขึ้นทุกปี และการขออนุมัติใช้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (6)</p>
<p>8. โครงสร้างของหน่วยงานปัจจุบันยังไม่เหมาะสม (3)</p>	<p>การเสนอขอแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานใหม่ การเสนอขอจัดตั้งหน่วยงานใหม่ (3)</p>
<p>9. ความไม่รับผิดชอบของนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย (2)</p>	<p>แจ้งกำหนดเวลาให้ทราบ ติดตามทวงถามโดยตรงและแจ้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย (1)</p>
<p>10. การประสานงาน การติดต่อสื่อสารไม่สะดวกหรือมีความล่าช้า (2)</p>	<p>พยายามติดต่อ ติดตามทวงถามเจ้าหน้าที่ของคณะวิชาดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้ (1)</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
11. การบริหารข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลไม่ชัดเจนในความรับผิดชอบไม่สามารถใช้ข้อมูลให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด (1)	การวิเคราะห์ในเชิงระบบและแจ้งให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทราบในทางอ้อม
12. การบริหารงานวิชาการมีการปรับเปลี่ยนข้อบังคับต่าง ๆ และปัญหาการจัดการเรียนการสอนของคณะวิชาส่งผลกระทบต่อระบบงานของหน่วยงาน (1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสลายปัญหาให้คณะวิชาดำเนินการและรับผิดชอบในการแก้ไข ให้คำปรึกษาแก่คณะวิชา 2. การประชุมแก้ไขปัญหาระดับของคณะวิชา มีรองคณบดีฝ่ายวิชาการ เป็นตัวแทนของคณะวิชา เข้าร่วมประชุมแก้ไขปัญหา
13. ข้อจำกัดในการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากรในหน่วยงาน (1)	การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานวิจัยของบุคลากร (จัดหาบุคลากรมาช่วยปฏิบัติงานเพื่อให้มีเวลาว่างเพียงพอสำหรับการทำวิจัย)
14. บุคลากรของหน่วยงานขาดการพัฒนาด้านการทำงานเป็นทีมและประสานงานเคยชินกับระบบงานเดิม ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ	การฟื้นฟู ทำความเข้าใจ แจ้งเป้าหมายที่ชัดเจนให้ทราบ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและปรับเปลี่ยนหน้าที่ตามความเหมาะสม

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
15. ปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้บริหารไม่มีคำตอบในวิธีการแก้ไข ได้แก่	
15.1 ภาวะเปรียบเทียบต่าง ๆ ของทางราชการเป็นอุปสรรคต่อการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ	
15.2 ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานไม่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในอนาคต	
15.3 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ	
15.4 การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน มีการวิ่งเต้นกับผู้บริหารมหาวิทยาลัยโดยตรงของบุคคลและหน่วยงานอื่น	
15.5 โทรศัพท์ไม่เพียงพอสำหรับการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์สำหรับการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน และปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานและปริมาณงานของหน่วยงาน รองลงมาคือ สถานที่ทำงานและสถานที่สำหรับบริการนิสิตนักศึกษาคับแคบ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอตามลำดับ สำหรับการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้พบว่า ปัญหาขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ปัญหามูลค่าการไม่เพียงพอ ผู้บริหารดำเนินการจัดหาให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ การจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงานและการขอยุทธศาสตร์จากคณะวิชาหรือหน่วยงานอื่นมาช่วยปฏิบัติตามลำดับ ปัญหาสถานที่ทำงานและสถานที่สำหรับบริการนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารส่วนใหญ่ดำเนินการเสนอของบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานที่ ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ผู้บริหารประสานงานขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นหรือการจ้างงาน

ราชการ ขออนุมัติใช้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัยจัดซื้อเพิ่มเติม การเสนอโครงการพัฒนาและความต้องการให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาสนับสนุน

การปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงาน

1. ภารกิจด้านการให้บริการและธุรการ

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานพบว่า ภารกิจด้านการให้บริการและธุรการ เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยธุรการของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา งานธุรการของกองบริการการศึกษาและสำนักงานเลขานุการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการนิสิตนักศึกษา การสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยหรือฝ่ายอื่น ๆ ของหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภารกิจด้านการให้บริการและธุรการของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีการปฏิบัติงานในหลาย ๆ งาน ผู้วิจัยได้สรุปไว้ 5 งาน มีการปฏิบัติงานโดยสรุปดังนี้

1. งานธุรการ

งานธุรการในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทุกหน่วยงานจัดทำมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ยกเว้น หน่วยงานที่ให้บริการของงานธุรการกองบริการการศึกษา มีการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมดังนี้

1. การรับ-ส่งหนังสือ มีการดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ การรับ-ส่งกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยตรงตามความเหมาะสม จำนวน 8 หน่วยงาน การรับ-ส่งเฉพาะช่วงเวลาที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด ณ สถานที่ส่วนกลาง จำนวน 9 หน่วยงาน

2. การจัดแยกเอกสารและเสนอผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเสนอให้ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพิจารณาสั่งการ ยกเว้นในบางเรื่องจะจัดแยกส่งให้หัวหน้าฝ่ายดำเนินการก่อนเสนอผู้อำนวยการ

3. การจัดเก็บเอกสาร แต่ละหน่วยหรือฝ่ายจะเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง หน่วยงานธุรการส่วนใหญ่มีการจัดแยก

ประเภทของเรื่องเป็นหมวดหมู่ จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียงลำดับเลขที่หนังสือเข้า-ออก และบางหน่วยงานจัดทำบัญชีควบคุมหน้าแฟ้มเพิ่มเติม

4. การร่างหนังสือโต้ตอบราชการ แต่ละหน่วยหรือฝ่ายเจ้าของเรื่อง เป็นผู้ร่างหนังสือแล้วจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยธุรการ หรือในสำนักงานเลขานุการจัดพิมพ์เป็นส่วนาหมู่ มีบางหน่วยงานที่ให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยหรือฝ่ายจัดพิมพ์

5. การเสนอหนังสือหรือเอกสารการศึกษาให้ผู้มีอำนาจลงนาม ผู้ปฏิบัติงานส่วนาหมู่จะเสนอเรื่องให้ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพิจารณาโดยตรงก่อนที่จะมอบให้หน่วยธุรการดำเนินการต่อไป ยกเว้นในบางหน่วยงานจะต้องเสนอผ่านหัวหน้าสำนักงานเลขานุการก่อน

6. การจัดพิมพ์เอกสาร ระเบียบหรือถ่ายเอกสาร สำนักทะเบียนและประมวลผล และงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษาส่วนหนึ่งมีการดำเนินการภายในหน่วยงานเอง มีจำนวน 10 หน่วยงานที่ใช้บริการของกองบริการการศึกษา หรือใช้บริการของกองกลางในส่วนที่เกี่ยวกับการระเบียบเอกสาร และหน่วยงานส่วนาหมู่จะมีเครื่องถ่ายเอกสารประจำที่หน่วยงาน

7. การแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน หน่วยงานส่วนาหมู่จะจัดทำแฟ้มหนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบและการแจ้งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง มีบางหน่วยงานที่ใช้วิธีการถ่ายสำเนาแจ้งในที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายเพื่อให้หัวหน้าฝ่ายแจ้งเรื่องให้ผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายทราบ หรือใช้วิธีการติดประกาศภายในหน่วยงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากการใช้หนังสือเวียน

2. งานบริการนิสิตนักศึกษา

การปฏิบัติงานส่วนาหมู่เกี่ยวกับการรับ-จ่ายค่าธรรมเนียมและเอกสารการศึกษา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน การจัดเตรียมค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไว้บริการและการให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มาขอรับบริการ หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนาหมู่จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ รวมทั้งหน่วยงานธุรการของกองบริการการศึกษาที่ให้บริการแก่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาด้วย หน่วยงานส่วนาหมู่มีการปฏิบัติงานดังนี้

1. การรับ-จ่ายค่าธรรมเนียมและเอกสารการศึกษา หน่วยงานส่วนาหมู่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ บางหน่วยงานให้นิสิตนักศึกษาติดต่อกับเจ้าของเรื่องที่ได้รับ

ผิดชอบโดยตรง มีจำนวน 4 หน่วยงานที่ใช้วิธีการให้บุคลากรในหน่วยงานผลัดเปลี่ยนกันปฏิบัติงาน หน่วยงานส่วนใหญ่จะจัดทำสมุดสำหรับบันทึกการรับ-จ่ายคำร้องและเอกสารการศึกษา บางหน่วยงานจัดทำเอกสารแผ่นเล็ก ๆ ให้นักศึกษานำวันรับคำร้อง และนำมาติดต่อขอรับเอกสารการศึกษาตามกำหนดเวลาแทนการบันทึกการรับ-จ่ายคำร้อง บางหน่วยงานมีบริการจัดส่งเอกสารการศึกษาทางไปรษณีย์ และบางหน่วยงานไม่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบันทึกการรับ-จ่ายคำร้องและเอกสารการศึกษาเลย

2. การจัดแยกคำร้องให้เจ้าหน้าที่ การดำเนินการส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดแยกแล้วส่งให้บุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรง บางหน่วยงานจัดทำสมุดสำหรับรับ-ส่งคำร้องด้วย และบางหน่วยงานบันทึกข้อมูลประเภทของคำร้องในเครื่องคอมพิวเตอร์และพิมพ์รายงานแยกประเภทส่งฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการต่อไป

3. การจัดเตรียมเอกสารการศึกษาสำหรับจ่ายให้นักศึกษา หน่วยงานส่วนใหญ่จะมีการจัดแยกประเภทของเอกสาร โดยการแยกคณะวิชาหรือสาขาวิชาใส่แฟ้มหรืออุปกรณ์สำหรับใส่เอกสาร ยกเว้นหน่วยงานที่จัดทำเอกสารแผ่นเล็ก ๆ ให้นักศึกษานำวันยื่นคำร้องและบางหน่วยงานจะจัดเก็บเอกสารการศึกษาเรียงตามเลขที่รับของคำร้อง

4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียน ทุกหน่วยงานจัดทำเอกสารปิดประกาศในสถานที่ต่าง ๆ ส่งให้คณะวิชาช่วยปิดประกาศแจ้งให้นักศึกษาทราบ บางหน่วยงานจัดทำแผ่นพับสำหรับแจกเพิ่มเติม จัดทำข่าวสารของหน่วยงานเผยแพร่ และลงข่าวสารของหน่วยงานในข่าวกองบริการการศึกษาหรือของมหาวิทยาลัย การให้บริการเสียงตามสายของมหาวิทยาลัย ซึ่งเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ดำเนินการ

5. การจัดทำคำร้องบริการนิสิตนักศึกษา มีการดำเนินการในทุกหน่วยงาน ลักษณะของคำร้องส่วนใหญ่จะแบ่งเป็นคำร้องเกี่ยวกับการศึกษา และคำร้องสำหรับการขอเอกสารการศึกษา คำร้องส่วนใหญ่หน่วยงานจะแจกให้ฟรี โดยเฉพาะคำร้องขอเอกสาร

6. คู่มือการขอรับบริการงานทะเบียน หน่วยงานส่วนใหญ่จะไม่มีการจัดทำขึ้นโดยเฉพาะ แต่จะมีรายละเอียดการให้บริการและสวัสดิการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในคู่มือการศึกษาหรือคู่มือนิสิตนักศึกษา มีจำนวน 2 หน่วยงานที่มีการจัดทำอยู่ในปัจจุบัน

7. การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ผู้มาติดต่องาน หน่วยงานส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับ-จ่ายคำร้อง และสามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง

เท่านั้น ถ้าเป็นเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับหน่วยหรือฝ่ายใดจะแนะนำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง บางหน่วยงานที่จัดเจ้าหน้าที่บริการมีความรู้ระดับปริญญาตรีเพื่อสามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ได้โดยตรง

3. งานบุคลากร

งานบุคลากรของหน่วยงานส่วนใหญ่ เกี่ยวกับการบันทึกและตรวจสอบการลาประเภทต่าง ๆ ของข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงาน การบันทึกและเก็บประวัติบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การปรับวุฒิ การลาออก การขออัตราว่าง การประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จากการศึกษาพบว่า สำนักทะเบียนและประมวลมีการดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคลากรทุกหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานทะเบียนและสถิตินักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก การดำเนินการเกี่ยวกับการบันทึกและตรวจสอบการลาประเภทต่าง ๆ การบันทึกและเก็บประวัติบุคลากรจะอยู่ในความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษาหรือกองการเจ้าหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ ส่วนเรื่องของการบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การปรับวุฒิ การลาออก และการขออัตราว่าง การดำเนินการเป็นการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานกับกองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการเสนอเรื่องต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนและสถิตินักศึกษาสังกัดกองบริการจะต้องเสนอเรื่องตามลำดับให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากองบริการการศึกษาพิจารณาตามลำดับขั้นของสายการบังคับบัญชา

สำหรับหน่วยงานทะเบียนและสถิตินักศึกษาที่มีการจัดจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน แต่ละหน่วยหรือฝ่ายที่จำเป็นจะต้องขอจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน จะดำเนินการขออนุมัติจากมหาวิทยาลัยและคัดเลือกนิสิตนักศึกษาเองเป็นส่วนใหญ่ มีบางหน่วยงานที่ต้องประสานงานกับกองกิจการนิสิตนักศึกษาในการจัดจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน

4. งานการเงิน บัญชีและงบประมาณ

4.1 งานการเงิน ลักษณะงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินและออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมเอกสารการศึกษาประเภทต่าง ๆ การเบิกจ่ายเงินค่าวัสดุ ค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทนและค่าครุภัณฑ์ต่าง ๆ โดยมีการตรวจสอบหลักฐานการเสนอขออนุมัติและตั้งเบิกฎีกาไปยังกองคลังของมหาวิทยาลัย จากการศึกษาพบว่า

1. การจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกองคลังของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 5 หน่วยงานที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน

2. การเบิกจ่ายเงิน หน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผล มีการดำเนินการโดยตรง ส่วนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา กองบริการการศึกษาดำเนินการให้เป็นส่วนใหญ่

4.2 งานบัญชีของหน่วยงาน ลักษณะงานเกี่ยวกับการบันทึกค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การบันทึกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามหมวดเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานคลังของมหาวิทยาลัยในการดำเนินการ ยกเว้น หน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผลที่มีการดำเนินการ ส่วนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะมีการจัดบันทึกการใช้จ่ายเงินของหน่วยงาน และตรวจสอบกับกองคลังเป็นระยะ ๆ หรือในกรณีที่ไม่มีการจัดหน่วยธุรการภายในหน่วยงาน กองบริการการศึกษาดำเนินการให้

4.3 งานงบประมาณของหน่วยงาน หน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผลจะมีเจ้าหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ และจัดทำร่างคำของบประมาณประจำปีเสนอที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายและคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผลพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและจัดทำเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป ส่วนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษามีหัวหน้างานเป็นคนจัดทำร่างคำของบประมาณหรืออาจจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรวบรวมข้อมูลจากหน่วยต่าง ๆ และจัดทำร่างคำของบประมาณประจำปีเสนอหัวหน้างานพิจารณา ส่งร่างคำของบประมาณให้กองบริการการศึกษารวบรวมจัดทำคำขอของงบประมาณของกองบริการการศึกษาดำเนินการต่อไป

5. งานพัสดุและอาคารสถานที่

5.1 งานพัสดุ ลักษณะของงานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างพัสดุ การเก็บรักษาและการเบิกจ่ายตามระเบียบงานพัสดุ การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ การจัดทำแบบฟอร์มการเบิกจ่ายและบัญชีควบคุมพัสดุของหน่วยงาน มีการดำเนินการในสำนักทะเบียนและประมวลผล ส่วนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษามีส่วนหนึ่งดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างตามแบบฟอร์มและขั้นตอนตามระเบียบงานพัสดุ ประสานงานกับกองคลังและหน่วยงานพัสดุของมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และเบิกจ่ายพัสดุ อีกส่วนหนึ่งกองบริการการศึกษาดำเนินการให้

ในส่วนของการซ่อมแซมครุภัณฑ์ของหน่วยงาน มีการทำเรื่องขออนุมัติจ้างหน่วยงานภายนอกหรือบริษัทมาดำเนินการ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการติดต่อกับบริษัทโดย

ตรงมาทำการซ่อมหรือมาตรวจสภาพครุภัณฑ์ของหน่วยงานก่อนทำหนังสือ เสนอราคาให้มหาวิทยาลัย
พิจารณา หน่วยงานจะดำเนินการทำเรื่องขออนุมัติและประสานงานกับกองคลังต่อไป

5.2 งานอาคารสถานที่ ลักษณะของงานเกี่ยวกับการดูแลรักษาความ
สะอาดของหน่วยงาน การซ่อมแซมภายในหน่วยงาน หน่วยงานระดับสำนักทะเบียนจะมีนักการ
ภารโรงของหน่วยงานดูแลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและการซ่อมแซมเล็ก ๆ น้อย ๆ ส่วน
หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา จะมีนักการภารโรงของกองบริการ
การศึกษา หรือของหน่วยงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมาดำเนินการเป็นส่วนใหญ่ บาง
หน่วยงานมีนักการภารโรงของหน่วยงานเอง และบางหน่วยงาน มหาวิทยาลัยดำเนินการจ้าง
บริษัทรับจ้างทำความสะอาดมาดำเนินการ ส่วนการซ่อมแซมภายในหน่วยงาน หน่วยงานส่วน
ใหญ่จะประสานงานกับหน่วยงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมาดำเนินการ

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านการให้บริการ
บริการและธุรการของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และของกองบริการการศึกษาที่ให้บริการ
แก่หน่วยงานจำนวน 17 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 5
(ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการและธุรการ

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. นิสิตนักศึกษาติดต่อขอเอกสารการศึกษา เร่งด่วน (8)	1. ชี้แจงเหตุผลให้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ (6) 2. แนะนำให้ติดต่อกับเจ้าของงานโดยตรง (2) 3. พิจารณาและรับคำร้อง ประสานงานให้ตามความจำเป็นที่ร้องขอ (1)
2. บุคลากรไม่เพียงพอ (7)	1. จ้างลูกจ้างชั่วคราวปฏิบัติงาน (3) 2. จัดทำแผนอัตรากำลังและเสนอขออัตรากำลังเพิ่มเติม (3) 3. ขอให้บุคลากรของกองบริการการศึกษาช่วยปฏิบัติงาน (2) 4. จ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน (1) 5. เตรียมงานหรือทำงานนอกเวลา (1) 6. ใช้บุคลากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ (1)
3. การรับ-ส่งเอกสารมีความล่าช้า บางครั้งสูญหาย (6)	1. ติดตามเรื่องและจัดส่งให้ทันที (4) 2. ติดต่อขอสำเนาเรื่องเดิม (3) 3. จัดทำทะเบียนรับส่งระหว่างหน่วยงานกับกองบริการการศึกษา (2)
4. นิสิตนักศึกษาแสดงกิริยาวาจา ไม่สุภาพ (5)	ให้บริการด้วยความสุภาพ ชี้แจงเหตุผลหรือสาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการได้ให้ทราบ (5)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
5. สถานที่ทำงานคับแคบ ขาดสถานที่จัดเก็บพัสดุ (5)	1. เสนอผู้บริหารพิจารณา (1) 2. เสนอของบประมาณเพิ่ม (1) 3. กำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงสถานที่ (1)
6. ความล่าช้าในการจัดซื้อพัสดุ และขาดแคลนในบางช่วง (3)	1. ขอยืมจากหน่วยงานอื่น (1) 2. แจ้งหน่วยงานพัสดุและขอให้ร้านค้าต่างๆของมาส่งให้ก่อน (1)
7. นิสิตนักศึกษาเขียนคำร้องไม่ชัดเจน (3)	1. สอบถามจากบุคลากรที่รับผิดชอบ (1) 2. ตรวจสอบจากเอกสารอื่น (1) 3. ตรวจสอบก่อนในขณะรับคำร้อง (1)
8. การติดตามเรื่องของหน่วยงานภายนอก (1)	ตรวจสอบและแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนที่ได้ดำเนินการแล้ว
9. การพัฒนาระบบงานทำได้ช้า บุคลากรเคยชินกับระบบงานเดิม (1)	พยายามชี้แจงเหตุผลและสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและธุรการที่พบมากที่สุดคือ ปัญหานิสิตนักศึกษาติดต่อขอเอกสารการศึกษาเร่งด่วน รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ และการรับ-ส่งเอกสารมีความล่าช้าตามลำดับ การแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหานิสิตนักศึกษาติดต่อขอเอกสารการศึกษาเร่งด่วน ๖๕



วิธีการชี้แจง เหตุผลให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอ ใช้วิธีการจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวปฏิบัติงาน จัดทำแผนอัตรากำลังและเสนอขออัตรากำลังเพิ่มเติม ปัญหาการรับ-ส่งเอกสารล่าช้า ใช้วิธีการติดตามเรื่องและการติดต่อขอสำเนาเรื่องเดิม

จากปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติภารกิจด้านการให้บริการและธุรการ ในส่วนที่เป็น ปัญหาการปฏิบัติงาน แต่ละหน่วยงานสามารถแก้ไขได้โดยตรง ส่วนปัญหาบุคลากรนั้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยตรง เป็นปัญหาของการบริหารงานของหน่วยงาน และพบว่าหลายหน่วยงานขาดบุคลากรประจำงานบริการนิสิตนักศึกษา มีความจำเป็นที่จะต้องจ้างบุคลากรของหน่วยงานพลัดเปลี่ยนกันให้บริการ และบางหน่วยงานให้นิสิตนักศึกษาติดต่อยื่นคำร้องขอเอกสารและขอรับโดยตรงกับบุคลากรที่รับผิดชอบ

2. ภารกิจด้านการรับเข้าศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ภารกิจด้านการรับเข้าศึกษา เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายรับเข้าศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล หน่วยรับเข้าศึกษา หรือหน่วยทะเบียนนิสิตนักศึกษา หรือหน่วยทะเบียนการศึกษาของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน หรือนิสิตนักศึกษาที่ผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกแล้ว เข้าเป็นนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย การรวบรวมและบันทึกข้อมูลประวัติ การลงทะเบียนเรียนแรกเข้า การตรวจสอบและการจัดทำเอกสารแสดงสถานภาพของนิสิตนักศึกษา

การรับเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย 3 ลักษณะคือ

1. การรับนิสิตนักศึกษาจากการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย มีการดำเนินการในทุกมหาวิทยาลัย ยกเว้นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา
2. การรับนิสิตนักศึกษาประเภทโควต้าหรือการสอบคัดเลือกเองของมหาวิทยาลัย มีจำนวน 14 มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคหรือในส่วนกลางเป็นส่วนใหญ่ที่มีการจัดการศึกษาในหลักสูตรต่อเนื่อง
3. การรับนิสิตนักศึกษาโดยวิธีพิเศษหรือโครงการต่าง ๆ มีจำนวน 8 มหา-

วิทยาลัยที่ดำเนินการ ทั้งในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ลักษณะงานที่ปฏิบัติของงานรับเข้าศึกษา

1. การจัดเตรียมเอกสาร ทุกหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีการประสานงานกับหน่วยหรือฝ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงานจัดทำเอกสาร หรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบจัดทำเอกสารสำหรับจำหน่ายหรือจ่ายแจกแก่นิสิตนักศึกษาก่อนวันรายงานตัว ประกอบด้วย

1.1 เอกสารรายงานตัวขึ้นทะเบียน ประกอบด้วยแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลประวัติของนิสิตนักศึกษา หนังสือรับรองของนิสิตนักศึกษาหรือของผู้ปกครอง หนังสือสัญญาค่าประกัน เอกสารหมายเลข 1 ของกองแผนงาน ใบนำเอกสารและอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้องการทราบข้อมูลเป็นส่วนใหญ่

1.2 เอกสารหรือประกาศเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา กำหนดการและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรายงานตัวขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนเรียนแรกเข้า

1.3 เอกสารสำหรับการลงทะเบียนเรียนแรกเข้า เป็นบัตรลงทะเบียนรายวิชาเป็นส่วนใหญ่ บางหน่วยงานใช้แบบฟอร์มลงทะเบียนสำหรับการบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง

1.4 คู่มือการศึกษาหรือคู่มือของนิสิตนักศึกษา มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ บริการและสวัสดิการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ บางมหาวิทยาลัยมีรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรและโปรแกรมการศึกษาเปิดสอน วิธีปฏิบัติในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับระเบียบข้อบังคับ

2. การจำหน่ายหรือแจกจ่ายเอกสาร ดำเนินการจัดเป็นชุดเอกสารเตรียมไว้สำหรับนิสิตนักศึกษาที่สอบคัดเลือกได้มาซื้อหรือรับแจกเอกสารตามวัน-เวลา และสถานที่ที่ประกาศไว้ในท้ายประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย

3. การรวบรวมรายชื่อผู้สอบคัดเลือกได้ มีจำนวน 8 หน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครและสอบคัดเลือก ดำเนินการติดต่อประสานงานกับทบวงมหาวิทยาลัย คณะวิชาต่าง ๆ ส่วนหน่วยงานที่ไม่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครและสอบคัดเลือกเอง จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับสมัครและสอบคัดเลือก และคณะวิชาต่าง ๆ ในการรวบรวมรายชื่อผู้สอบคัดเลือกได้ นำข้อมูลที่รวบรวมได้ซึ่งจะเป็นเอกสารรายชื่อผู้สอบคัดเลือกได้ และบางหน่วยงานบันทึกข้อมูลในแผ่นแม่เหล็กชนิดอ่อน (Diskette) ควบคู่กัน นำมาบันทึกข้อมูลเข้า

ระบบงานคอมพิวเตอร์ตามลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นการคีย์ข้อมูลโดยตรง หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบข้อมูลในแผ่นแม่เหล็กชนิดอ่อนแล้วถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกให้ถูกต้องตามข้อมูลรายชื่อผู้สอบคัดเลือกได้

4. การกำหนดเลขประจำตัวนิสิตนักศึกษา ทุกหน่วยงานจะดำเนินการกำหนดเลขประจำตัวนิสิตนักศึกษาตามหลักเกณฑ์ของแต่ละมหาวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วยตัวเลข 6-10 หลัก เว้นมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบเลขประจำตัว 7 หลักและตัวอักษร 5 ตัว ทุกมหาวิทยาลัยจะมีหลักเกณฑ์ของปีการศึกษาที่เข้าศึกษา คณะวิชาหรือสาขาวิชา ลำดับที่ของนิสิตนักศึกษานสาวิชา ส่วนหลักเกณฑ์อื่น ๆ จะมีในบางมหาวิทยาลัย อาทิ เลขตรวจสอบ (Check digit) ในระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 7 มหาวิทยาลัย ประเภทของนิสิตนักศึกษา หรือประเภทของวิชาจำนวน 5 มหาวิทยาลัย ระดับการศึกษา จำนวน 3 มหาวิทยาลัย เป็นต้น

5. การเตรียมข้อมูลและเอกสาร ทุกหน่วยงานมีการจัดเตรียมบัญชีรายชื่อ นิสิตนักศึกษาสำหรับตรวจสอบการขึ้นทะเบียน แจ้งคณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เตรียมข้อมูลและเอกสารสำหรับการรายงานตัวขึ้นทะเบียน การลงทะเบียนเรียนแรกเข้า การจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษา

6. บุคลากรปฏิบัติงาน ทุกหน่วยงานมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียน อาทิ กองคลังหรือกองกลางที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเก็บเงินค่าธรรมเนียม หน่วยงานอาคารสถานที่ สำนักหรือศูนย์คอมพิวเตอร์ในกรณีที่มีการลงทะเบียนเรียนแรกเข้าใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน การดำเนินการส่วนใหญเป็นรูปแบบของคณะกรรมการ บางหน่วยงานจะมีการจัดทำคำสั่งของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการ และพบว่า มีจำนวน 7 หน่วยงานที่ดำเนินการจัดจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานในบางขั้นตอนของการขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนเรียนแรกเข้า

7. สถานที่สำหรับการรายงานตัว ทุกหน่วยงานมีการจัดเตรียมสถานที่ กำหนดแผนผังและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามขั้นตอนการขึ้นทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีจำนวน 14 หน่วยงานที่จะต้องติดต่อประสานงานขอใช้สถานที่อื่น ๆ เช่น หอประชุมใหญ่ ห้องเรียนของอาคารเรียนรวมหรือห้องเรียนของคณะวิชาต่าง ๆ กับหน่วยงานอาคารสถานที่หรือคณะวิชาเพื่อขอใช้สถานที่

8. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 6 มหาวิทยาลัยที่ใช้

ระบบงานคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและการลงทะเบียนเรียนแรกเข้าพร้อมกันในวันเดียวกัน และมีเพียงหนึ่งมหาวิทยาลัยในส่วนกลางที่นอกจากใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและการลงทะเบียนเรียนแรกเข้าแล้ว มีการใช้เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสงสำหรับบันทึกข้อมูลในรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลประวัติของนิสิตนักศึกษาเข้าระบบงานคอมพิวเตอร์

9. บัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษา ทุกหน่วยงานมีการจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษาสำหรับให้นิสิตนักศึกษานำมาแสดงตนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย มีจำนวน 9 หน่วยงานสามารถจัดเตรียมและจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษามาแจกจ่ายให้นิสิตนักศึกษาได้ภายในวันขึ้นทะเบียน ที่เหลือจำนวน 8 หน่วยงานจะกำหนดวัน-เวลาให้นิสิตนักศึกษามาดำเนินการภายหลัง

10. การขึ้นทะเบียนและลงทะเบียนเรียนแรกเข้า มีจำนวน 8 มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนนิสิตนักศึกษาก่อนและลงทะเบียนเรียนแรกเข้าภายหลังวันขึ้นทะเบียน และจำนวน 9 มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนนิสิตนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนแรกเข้าภายในวันเดียวกัน

ขั้นตอนหลักของการขึ้นทะเบียน

- 10.1 การประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการขึ้นทะเบียนแก่นิสิตนักศึกษา
- 10.2 การตรวจสอบเอกสารรายงานตัวและตรวจสอบความสมบูรณ์ของการกรอกข้อมูลในเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของหลักฐานที่นิสิตนักศึกษาจะต้องนำมาแสดงและมอบไว้กับมหาวิทยาลัย
- 10.3 การชำระเงินค่าขึ้นทะเบียนเป็นนิสิตนักศึกษา ค่าประกันทรัพย์สิน เสียหาย ค่าบัตรประจำตัวและอื่น ๆ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่กองคลังในการจัดเก็บ บางมหาวิทยาลัยมีการติดต่อประสานงานกับธนาคารนำเจ้าหน้าที่ธนาคารมาช่วยจัดเก็บเงิน
- 10.4 การตรวจสอบการชำระเงิน บันทึกข้อมูลในบัญชีรายชื่อไว้ตรวจสอบกับเอกสารการขึ้นทะเบียนอีกครั้งหนึ่ง

จากขั้นตอนหลักของการขึ้นทะเบียน กรณีที่มีการลงทะเบียนเรียนแรกเข้า หน่วยงานส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการต่อจากการตรวจสอบเอกสารและจัดเก็บเงินค่าลงทะเบียนวิชาเรียนพร้อมกับการชำระเงินค่าขึ้นทะเบียน ในส่วนของการจัดทำบัตรประจำตัวนิสิต

นักศึกษานวันจันทร์-ศุกร์ บางหน่วยงานจะให้บัณฑิตนักศึกษาลงนามในบัตรประจำตัวและติดรูปถ่าย
 ในขั้นตอนของการตรวจสอบเอกสาร และขอรับบัตรคืนในขั้นตอนของการตรวจสอบการชำระเงิน
 จันทร์-ศุกร์ บางหน่วยงานจัดให้บัณฑิตนักศึกษาดำเนินการต่อจากการขั้นตอนของการตรวจสอบการ
 ชำระเงิน ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน

11. การจัดทำบัญชีรายชื่อบัณฑิตนักศึกษานใหม่ หลังจากมีการตรวจสอบข้อมูลนิสิต
 นักศึกษานจันทร์-ศุกร์ การปรับปรุงข้อมูลรายชื่อบัณฑิตนักศึกษานและแจ้งรายชื่อบัณฑิตนักศึกษานที่มามาจันทร์-
 ศุกร์ให้คณะวิชาทราบแล้ว หน่วยงานจันทร์-ศุกร์นิสิตนักศึกษานส่วนใหญ่จะจัดพิมพ์บัญชีรายชื่อบัณฑิต
 นักศึกษานใหม่สำหรับใช้งาน มีจำนวน 4 หน่วยงานที่บัญชีรายชื่อเดิมที่ปรับปรุงหรือบัญชีรายชื่อที่
 คณะวิชาจัดทำขึ้นและส่งมาให้หน่วยงาน

12. การตรวจสอบคุณวุฒินิสิตนักศึกษานใหม่ หลังจากการจัดแยกและจัดเก็บ
 เอกสารแล้ว มีจำนวน 8 หน่วยงานที่ดำเนินการส่งสำเนาหลักฐานการศึกษาของนิสิตนักศึกษานใหม่
 ให้สถานศึกษาเดิมหรือต้นสังกัดสถานศึกษาเดิมตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา จำนวน
 8 หน่วยงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ และจำนวน 1 หน่วยงานที่ส่งเอกสารระเบียบประวัติทิ้งชุดให้
 คณะวิชาดำเนินการ ซึ่งงานในส่วนนี้ยังเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะวิชาอยู่

13. การบันทึกสังกัดนิสิตนักศึกษาน มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะบันทึกสังกัดของนิสิต
 นักศึกษานตั้งแต่แรก เข้าศึกษาตามสาขาวิชาที่สอบคัดเลือกได้ มีจำนวน 7 มหาวิทยาลัยที่มีการบันทึก
 สังกัดของนิสิตนักศึกษานบางคณะวิชาภายหลัง โดยคณะวิชาจะดำเนินการและแจ้งให้งานจันทร์-ศุกร์
 นิสิตนักศึกษาน เพื่อบันทึกสังกัดในฐานะข้อมูลระบบงานคอมพิวเตอร์และเอกสารระเบียบประวัติต่อไป
 การบันทึกสังกัดภายหลังส่วนใหญ่เป็นนิสิตนักศึกษานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และ
 คณะเกษตรศาสตร์ที่มีการจําแนกสังกัดของนิสิตนักศึกษานในปีที่ 2

14. การจัดเก็บเอกสารระเบียบประวัติ ดำเนินการจัดแยกเอกสารและ
 รวบรวมส่งหน่วยหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านระเบียบประวัติต่อไป กรณีเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบ
 ของหน่วยเดียวกัน ดำเนินการจัดเก็บเอกสารตามระบบการจัดเก็บของหน่วยงาน (ข้อมูลการ
 ดำเนินการปฏิบัติงานแสดงว่างานภารกิจด้านจัดหาระเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษาน)

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านการรับเข้าศึกษาของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และของกองบริการการศึกษา จำนวน 17 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 6 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 6 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. เอกสารรายงานตัวไม่ครบถ้วน (8)	1. กำหนดวัน-เวลาที่นิสิตนักศึกษา นำมามอบให้ภายหลัง (4) 2. ติดตามนิสิตนักศึกษานำมามอบให้เพิ่มเติม (3) 3. เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติผ่อนผัน (1)
2. นิสิตนักศึกษารอกข้อมูลในเอกสาร ทะเบียนประวัติไม่สมบูรณ์หรือไม่ ชัดเจน (7)	ติดตามนิสิตนักศึกษามาให้ข้อมูลเพิ่มเติม (4)
3. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (5)	1. ขอยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น มาช่วยงาน (3) 2.จ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน (3) 3. ทำงานล่วงเวลา (2) 4. ขยายช่วงเวลาดำเนินงานบางช่วงออกไป (1)
4. สถานที่สำหรับยื่นทะเบียนไม่เหมาะสม คับแคบหรืออยู่ไกลจากหน่วยงาน (5)	1. จัดแผนผังสถานที่ดำเนินการให้เหมาะสม และปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น (2)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
5. นิสิตนักศึกษาไม่มารายงานตัวตามกำหนด มีการรับเพิ่มเติม (4)	2. แบ่งช่วงเวลาที่เหมาะสมกับจำนวน นิสิตนักศึกษา (2) 3. ขอใช้อาคารเรียนรวมแทน (1) 4. จัดบริการรถรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (1)
6. ช่วงเวลาสำหรับการขึ้นทะเบียน นิสิตนักศึกษาใหม่ไม่เพียงพอ (3)	1. แจ้งผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ (2) 2. จัดให้นิสิตนักศึกษาไปพบกับอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความรับผิดชอบในการให้คำแนะนำ ปรึกษา (1)
7. คณะวิชาและภาควิชาไม่ปฏิบัติตามแผน ที่กำหนดไว้ (2)	1. เลื่อนเวลาที่ไม่สำคัญหรือไม่ส่งผล กระทบกระเทือนต่องานอื่นออกไป (1) 2. ต้องการให้ผู้รับบริการร้องเรียนผู้บริหาร ให้ทราบถึงปัญหาเอง (1)
8. นิสิตนักศึกษารุ่นพี่ให้คำแนะนำ แก่รุ่นน้องผิด ๆ (1)	1. แจ้งข้อมูล เหตุผลให้ผู้บริหารทราบ กรณี มีปัญหา นำเข้าที่ประชุม (1) 2. ติดต่อประสานงานกับคณะวิชาขอให้ส่งข้อมูล ตามกำหนด (1)
	จัดทำเอกสารแนะนำของหน่วยงาน ให้ให้นิสิตนักศึกษาได้ศึกษาและปฏิบัติตาม และเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
9. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานรับขึ้นทะเบียน (1)	ประชุมชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานและขอร้องขอให้ปฏิบัติตัวอย่างรอบคอบ
10. นิสิตนักศึกษาสละสิทธิ์ จำนวนรับไม่ครบตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย (1)	เสนอข้อมูลสถิติให้ผู้บริหารทราบและขอให้สำรวจนิสิตนักศึกษารอคว่ำเพิ่มขึ้น

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา ปัญหาเอกสารรายงานตัวไม่ครบถ้วน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหา นิสิตนักศึกษากรอกข้อมูลในเอกสารทะเบียนประวัติไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามลำดับ การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับเอกสารรายงานตัวไม่ครบถ้วนและปัญหา นิสิตนักศึกษากรอกข้อมูลในเอกสารทะเบียนประวัติข้อมูลไม่สมบูรณ์ กำหนดวัน-เวลาให้นิสิตศึกษานำเอกสารมามอบให้ภายหลังและติดตามนิสิตนักศึกษามาให้ข้อมูลเพิ่มเติม ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ประสานงานขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่น มาช่วยงาน จัดนิสิตนักศึกษาช่วยงานและการทำงานนอกเวลา

จากปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้โดยตรง ส่วนปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน นั้น เป็นปัญหาการบริหารงานของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่สาเหตุได้ การแก้ไขปัญหาก็เป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า เพื่อให้งานที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา

2.3 ภารกิจด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ภารกิจด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ หน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผลมีการปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา ภารกิจดังกล่าว เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น สังกัดกองบริการการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 5 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ ลักษณะการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการประสานงานกับคณะวิชาต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลรายละเอียดข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนของมหาวิทยาลัย การจัดทำทะเบียนรายวิชา การเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำตารางสอบ การควบคุมการใช้อาคารเรียนรวมหรืออาคารเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัย

การจัดการเรียนการสอนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของแต่ละคณะวิชา หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านตารางสอนตารางสอบในส่วนกลางของมหาวิทยาลัยจะมีหน้าที่ในการประสานการจัดการเรียนการสอนของคณะวิชาต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา และการใช้ทรัพยากรส่วนกลางของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนวิชาการศึกษาทั่วไป ซึ่งนิสิตนักศึกษาจะมีการศึกษาร่วมกันหลายคณะวิชา หน่วยงานตารางสอนจึงมีบทบาทในการประสานการจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอต่อความต้องการของนิสิตนักศึกษาในแต่ละหลักสูตรการศึกษา

ลักษณะงานที่ปฏิบัติของจัดทำตารางสอนตารางสอบ

1. การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำทะเบียนรายวิชา หน่วยงานส่วนใหญ่จะจัดทำแบบฟอร์มเฉพาะของแต่ละหน่วยงานให้แต่ละคณะวิชาจัดทำตารางสอนตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือการจัดทำร่างตารางสอนเสนอคณะวิชาพิจารณา กรณีวิชาการศึกษาทั่วไป หน่วยงานตารางสอนจะกำหนดจำนวนตอนเรียน วัน-เวลา ห้องเรียนก่อนจัดทำร่างเสนอคณะวิชา หรือแต่ละคณะวิชาส่งตัวแทนมาจัดวิชาการศึกษาทั่วไปร่วมกัน กำหนดตอนเรียน วัน-เวลา ห้องเรียนก่อน หน่วยงานตารางสอนตารางสอบจะจัดทำร่างตารางสอนส่งคณะวิชาจัดวิชาเฉพาะที่เหลือของแต่ละคณะวิชา และให้ส่งคืนหน่วยงานตารางสอนตารางสอบเพื่อจัดทำทะเบียนรายวิชาต่อไป ยกเว้นบางมหาวิทยาลัย แต่ละคณะวิชาจะประสานงานการจัดตารางสอนวิชาการศึกษาทั่วไปเอง การรวบรวมและจัดทำทะเบียนรายวิชาที่เปิดสอน จัดทำเป็นรายภาคเรียนเป็นส่วนใหญ่ และมีจำนวน 5 มหา-

วิทยาลัยที่จัดทำเป็นรายปี

2. หลักเกณฑ์ในการจัดตารางสอน คณะวิชาส่วนใหญ่นำเนในการจัดตารางสอนเอง โดยปกติจะกำหนดเวลาสำหรับการเรียนการสอน คาบเรียนละ 50 นาที กำหนดเวลาเรียนคาบแรกตั้งแต่ 08.00 น. เป็นส่วนใหญ่ บางมหาวิทยาลัยกำหนดเวลาเรียนคาบแรกเริ่มตั้งแต่ 08.30 น. หรือ 09.00 น. การจัดช่วงเวลาส่วนใหญ่มักกำหนดใน 2 ลักษณะ คือ วิชาทฤษฎี 2-3 หน่วยกิต จัดคาบเวลาในวัน จันทร์-พุธ-ศุกร์ หรือ อังคาร-พฤหัสบดี หรือการจัดคาบเวลาทีต่อเนื่องกันตามความเหมาะสม วิชาปฏิบัติการหรือวิชาประลองจัดคาบเวลาทีต่อเนื่องกัน

3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ช่วยในการจัดตารางสอน การจัดตารางสอนใช้บุคลากรดำเนินการในระบบงานเอกสารแล้วบันทึกข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์ จัดทำทะเบียนรายวิชา และเตรียมจัดทำต้นฉบับหนังสือตารางสอน บางหน่วยงานใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรายวิชาไว้และจัดพิมพ์รายงานร่างตารางสอนตารางสอบจากข้อมูลตารางสอนเดิมส่งคณะวิชาพิจารณาจัดการเรียนการสอน และแจ้งผลกลับคืนให้หน่วยงานดำเนินการต่อไป

4. การจัดทำทะเบียนรายวิชา หน่วยงานส่วนใหญ่นำใช้การสืบข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่คณะวิชาส่งมาให้ หรือการปรับปรุงข้อมูลเดิมในระบบงานคอมพิวเตอร์โดยบุคลากรของหน่วยงาน หรือของกองบริการการศึกษา ยกเว้น โครงการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยที่เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับคณะวิชาได้ กำหนดให้บุคลากรของคณะวิชาเป็นผู้บันทึกข้อมูลรายละเอียดตารางสอนของแต่ละคณะวิชาที่หน่วยงานคณะวิชาโดยตรงตามโปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ที่กำหนดให้

5. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายวิชาหรือการปิดวิชา คณะวิชาจะดำเนินการจัดทำคำสั่งปิดวิชาเรียนของคณะวิชา หรือแจ้งข้อมูลการปิดวิชาเรียนให้หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษารวบรวมทำคำสั่งปิดวิชาเรียนของมหาวิทยาลัย ซึ่งขึ้นอยู่กับระบบงานของแต่ละมหาวิทยาลัย

6. การจัดทำหนังสือตารางสอนตารางสอบ หน่วยงานส่วนใหญ่นำจะใช้ข้อมูลที่บันทึกในระบบงานคอมพิวเตอร์หรือการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยจัดทำในลักษณะของการประมวลผลค่าเพื่อจัดทำต้นฉบับหนังสือตารางสอนตารางสอบ ประสานงานการจัดพิมพ์หนังสือตารางสอนตารางสอบกับโรงพิมพ์ของมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานส่งเสริมการผลิตตำราของกองบริการการศึกษา หรือการดำเนินการว่าจ้างโรงพิมพ์ภายนอกดำเนินการ มีจำนวน 3 หน่วยงานที่ดำเนินการในลักษณะของการจัดทำสิทธิ์เอกสารหรือการจัดทำประกาศเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

7. การเผยแพร่ข้อมูลตารางสอนตารางสอบ ใช้หนังสือตารางสอนตารางสอบ ที่จัดทำขึ้นแจกจ่ายให้อาจารย์และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย บางหน่วยงานแจกจ่ายให้นักศึกษานักศึกษาด้วย มีจำนวน 5 หน่วยงานที่ดำเนินการจัดจำหน่ายให้นักศึกษานักศึกษา กรณีการเปลี่ยนแปลงตารางสอนตารางสอบ หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการรวบรวมคำคำสั่งของมหาวิทยาลัยหรือรวบรวมคำสั่งการเปลี่ยนแปลงตารางสอนตารางสอบจากคณะวิชาเปิดประกาศนียบัตรให้นักศึกษาทราบ มีจำนวน 3 หน่วยงานที่จัดทำเป็นรูปเล่มหรือซีดีเอกสารแจกจ่ายให้นักศึกษานักศึกษาเพิ่มเติม

8. อาคารเรียนรวมหรืออาคารเรียนส่วนกลาง มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีอาคารเรียนรวมหรืออาคารส่วนกลางให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานจัดตารางสอนตารางสอบ เกี่ยวกับการบริหารการใช้อาคารเรียนรวม มีจำนวน 3 มหาวิทยาลัยที่ไม่มีอาคารเรียนรวม

9. การจัดทำตารางสอบ คณะวิชาจะกำหนดวัน-เวลาสอบมาพร้อมกับรายวิชาที่เปิดสอนประจำภาคเรียนหรือกำหนดไว้ล่วงหน้าตามหลักเกณฑ์ของแต่ละมหาวิทยาลัย เป็นส่วนใหญ่ บางหน่วยงานกำหนดภายหลัง การจัดสอบปลายภาค บางมหาวิทยาลัยจัดสอบเองโดยคณะวิชา โดยหน่วยงานตารางสอนตารางสอบจะประสานงานในเรื่องของข้อมูลนักศึกษานักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละรายวิชาและตอนเรียน มีบางมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้จัดสอบโดยส่วนกลางสำหรับวิชาการศึกษาทั่วไปหรือทุกรายวิชาของมหาวิทยาลัย หน่วยงานจะมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดห้องสอบ รายชื่อผู้เข้าสอบ แพนผังเลขที่นั่งสอบในบางหน่วยงาน การเสนอแต่งตั้งกรรมการดำเนินการฝ่ายต่าง ๆ อาทิ ฝ่ายสวัสดิการ ฝ่ายพิมพ์ข้อสอบ กรรมการคุมสอบและดำเนินการแจ้งให้กรรมการทุกท่านทราบ

10. การเผยแพร่ข้อมูลตารางสอบ ดำเนินการจัดพิมพ์รายละเอียดไว้ในหนังสือตารางสอนตารางสอบ กรณีการจัดสอบภายหลังหรือการเปลี่ยนแปลงกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ วัน-เวลา และห้องสอบ หน่วยงานมีการดำเนินการจัดทำประกาศของมหาวิทยาลัยเปิดประกาศ ส่งคณะวิชาเปิดประกาศเพื่อแจ้งให้นักศึกษานักศึกษาทราบ มีบางหน่วยงานที่จัดทำประกาศรายชื่อตารางสอบรายบุคคลแจ้งให้นักศึกษานักศึกษาทราบเพิ่มเติม

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และหน่วยงานในกองบริการการศึกษาจำนวน 15 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 7 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 7 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านตารางสอนตารางสอบ

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. ห้องเรียนไม่เพียงพอ ห้องสอบไม่เพียงพอ (11)	1. เพิ่มคาบเวลาสอน เวลาสอบ และ ประสานงานกับ อาจารย์ผู้สอนเปิดสอน นอกเวลา (3) 2. ประสานงานกับคณะวิชาสลับช่วงเวลา ภายในคณะวิชา (2) 3. ใช้ห้องเรียนของคณะวิชาที่ยังไม่เปิดสอน หรือห้องสมุดสำรองไปก่อน (2) 4. จัดลงทะเบียนสลับภาคเรียนกันในรายวิชา การศึกษาทั่วไป (1) 5. จัดห้องเรียนให้วิชาการศึกษาทั่วไปก่อน (1) 6. เสนออธิการบดีจัดตั้งกรรมการร่วมกัน แก้ไขปัญหาและแบ่งปันห้องเรียน (1) 7. พิมพ์รายวิชาที่ไม่มีห้องเรียนให้คณะวิชา พิจารณาจัดหาเพิ่มเติม (1)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
2. การเปลี่ยนแปลงเวลาของ ตารางสอน (8)	1. ประสานงานด้านข้อมูลกับคณะวิชาทุกระยะ (2) 2. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ (1) 3. มีความเห็นว่าจะไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องเปลี่ยนตาม (2)
3. คณะวิชาส่งข้อมูลล่าช้า ไม่ปฏิบัติตาม กำหนด (6)	1. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน แจ้งให้ทราบ และปฏิบัติตาม (2) 2. ทบทวนที่กแจ้งภาควิชา (2) 3. แจ้งในที่ประชุมกรรมการจัดตารางสอน ขอให้ส่งข้อมูลตามกำหนดเวลา (1) 4. ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยกำหนด ช่วงเวลา (1)
4. คณะวิชาเปิดสอนจำนวนตอนเรียนใหม่ เพียงพอ และการจำกัดจำนวนรับ (5)	1. ประสานงานกับคณะวิชาที่เปิดเพิ่มหรือเพิ่ม จำนวนรับ (4) 2. เสนอปัญหาให้ผู้บริหารพิจารณา (1)
5. อาจารย์ผู้สอนใหม่เพียงพอในวิชา การศึกษาทั่วไป (3)	1. แจ้งคณะวิชาขอให้จ้างอาจารย์พิเศษ เพิ่มเติม (1) 2. เสนอปัญหาให้ผู้บริหารพิจารณา (1)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
6. คณะวิชาส่งข้อมูลให้ไม่สมบูรณ์ (3)	1. ประสานงานกับคณะวิชาหรือผู้ประสานงาน ขอข้อมูลเพิ่มเติม (2) 2. แจ้งให้ทราบในที่ประชุมผู้ประสานงาน (1)
7. รหัสวิชาซ้ำซ้อนกันในมหาวิทยาลัย (3)	1. แจ้งผู้บริหารพิจารณา (1) 2. ประสานงานกับคณะวิชาและภาควิชาให้ เปิดสอนตามหลักสูตรเก่า/ใหม่สำหรับ นิสิตนักศึกษาแต่ละรุ่น (2)
8. อาจารย์คุมสอบไม่เพียงพอ (2)	แต่งตั้งนักวิชาการศึกษาของคณะวิชาเป็น กรรมการคุมสอบแทน (2)
9. ระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่สมบูรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา (1)	ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และประสาน งานกับฝ่ายประมวลผลในการพัฒนาระบบ
10. นิสิตนักศึกษาไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดวัน-เวลาเรียนและการขอ เปลี่ยนแปลง (1)	แจ้งข้อมูลให้นิสิตนักศึกษาทราบเกี่ยวกับการ ขอเปลี่ยนแปลงวัน-เวลาภายในช่วงเวลา ที่กำหนดไว้
11. คณะวิชาไม่แจ้งการขอจัดสอบเอง หรือการจัดสอบโดยส่วนกลาง (1)	เสนอให้คณะวิชาดำเนินการจัดสอบเอง

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ ปัญหาห้องเรียน ห้องสอบไม่เพียงพอเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาการเปลี่ยนแปลงเวลาของตารางสอน และคณะวิชาส่งข้อมูลล่าช้า ไม่ปฏิบัติตามกำหนด ตามลำดับ การแก้ไขปัญหของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาห้องเรียน ห้องสอบไม่เพียงพอมีการดำเนินการที่หลากหลายของแต่ละหน่วยงานในการแก้ไขปัญหา วิธีการแก้ไขที่มีความถี่มากที่สุดคือ การเพิ่มคาบเวลาสอน เวลาสอบและประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนเปิดสอนนอกเวลา ปัญหาการเปลี่ยนแปลงเวลาของตารางสอน ใช้การประสานงานด้านข้อมูลกับคณะ วิชาทุกกระยะ ปัญหาคณะ วิชาส่งข้อมูลล่าช้า ไม่ปฏิบัติตามกำหนด ดำเนินการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน แจ้งให้ทราบและปฏิบัติตาม การบันทึกแจ้งภาควิชา

จากปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบพบว่า ปัญหาห้องเรียนเป็นปัญหาการบริหารงานวิชาการในระดับของมหาวิทยาลัย หน่วยงานไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้โดยตรง ส่วนปัญหาการเปลี่ยนแปลงเวลา การส่งข้อมูลล่าช้าหรือไม่ปฏิบัติตามกำหนด เวลา เป็นปัญหาภายในของคณะ วิชาที่ไม่สามารถกำหนดรายละเอียดการจัดตารางสอนของคณะ วิชาได้ทันตามกำหนดเวลา เนื่องจากขาดบุคลากรรับผิดชอบโดยตรง การปฏิบัติงานจะกำหนดให้ อาจารย์แต่ละท่านผลัดเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่ เป็นปัญหาจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การแก้ไขปัญหาก็ต้องได้รับความร่วมมือจาก คณะ วิชาเป็นอย่างดี

4. ภารกิจด้านการจดทะเบียนเรียน

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ภารกิจด้านการจดทะเบียนเรียน หรือการรับลงทะเบียนเรียน เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของ หน่วยหรือฝ่ายงานด้านทะเบียนเรียนหรือทะเบียนการศึกษา เป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของงานเกี่ยวกับการรวบรวมและบันทึกข้อมูลการขอจดทะเบียนรายวิชา และตอนเรียนตามปรแกรมการศึกษาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา การรายงานผลข้อมูลการจดทะเบียนเรียน และประสานงาน การเก็บรวบรวมเงินค่าบำรุงการศึกษา และค่าธรรมเนียมการศึกษาที่นิสิตนักศึกษาจะต้องชำระ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการจัดการศึกษาแบบทวิภาค และบางมหาวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาในภาคฤดูร้อน แต่ละมหาวิทยาลัยเลือกประเภทของการลงทะเบียนประเภทต่าง ๆ คือ การลงทะเบียนล่วงหน้า การลงทะเบียนปกติ การลงทะเบียนสายต้องเสียค่าปรับตามระเบียบของมหาวิทยาลัย การเพิ่ม-ลดวิชาเรียน การถอนวิชาเรียน แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนดช่วงเวลาและการดำเนินการแตกต่างกัน ทุกหน่วยงานมีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน

ประเภทของการลงทะเบียน

1. การลงทะเบียนล่วงหน้า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาสมัครมาลงทะเบียนล่วงหน้าของภาคเรียนปกติถัดไปประมาณสัปดาห์ที่ 12-14 ของภาคเรียน ปัจจุบัน กำหนดช่วงเวลาของการจำหน่าย หรือจ่ายเอกสารการลงทะเบียน การยื่นเอกสารการลงทะเบียน การรับผลการลงทะเบียน และการชำระเงินค่าลงทะเบียนไว้ด้วย มีจำนวน 5 มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้า

2. การลงทะเบียนปกติ มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะกำหนดช่วงเวลาให้นักศึกษาลงทะเบียนก่อนเปิดภาคเรียนประมาณ 1-2 สัปดาห์ ระยะเวลาการดำเนินการประมาณ 2-5 วัน ขึ้นอยู่กับจำนวนนิสิตนักศึกษาและระบบงานลงทะเบียนของแต่ละมหาวิทยาลัย มีจำนวน 12 มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการลงทะเบียนปกติ ยกเว้นการลงทะเบียนแรกเข้าที่จะต้องดำเนินการในช่วงเวลาของการลงทะเบียนปกติ

3. การลงทะเบียนสาย มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่กำหนดช่วงเวลาสำหรับให้นักศึกษาลงทะเบียนสาย 1-2 สัปดาห์ตามระเบียบการศึกษา และจะต้องชำระเงินค่าปรับการลงทะเบียนสาย ซึ่งมีทั้งอัตราคงที่และอัตราก้าวหน้าตามระเบียบการเก็บเงินค่าบำรุงการศึกษาและค่าธรรมเนียมการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่กำหนดค่าปรับเป็นอัตราก้าวหน้ารายวัน มีจำนวน 4 มหาวิทยาลัยที่ชำระระเบียบการเก็บเงินค่าปรับการลงทะเบียนสายในอัตราคงที่ และมีจำนวนหนึ่งมหาวิทยาลัยที่ชำระอัตราค่าปรับตามหน่วยกิตที่ลงทะเบียนเรียน และในทางปฏิบัติมีบางมหาวิทยาลัยกำหนดช่วงเวลาเฉพาะสำหรับให้นักศึกษายื่นเอกสารลงทะเบียน

4. การเพิ่มวิชาเรียน มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะกำหนดช่วงเวลาการเพิ่มวิชาเรียนประมาณ 2-3 สัปดาห์ หลังเปิดภาคการศึกษาตามระเบียบการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย ในทางปฏิบัติ บางมหาวิทยาลัยจะกำหนดช่วงวัน-เวลาสำหรับการยื่นเอกสารการเพิ่มวิชาเรียนไว้ชัดเจนเฉพาะ

5. การลดวิชาเรียนหรือการถอนวิชาเรียน มหาวิทยาลัยจะกำหนดช่วงเวลาไว้ตามระเบียบการศึกษา ซึ่งจะมีช่วงเวลาของการลดหรือถอนวิชาเรียนที่ไม่บันทึกหรือบันทึกสัญลักษณ์การถอนวิชาเรียน ช่วงเวลาการลดวิชาเรียนหรือการถอนวิชาเรียนที่ได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืน มีจำนวน 7 มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการคืนค่าหน่วยกิตกรณีการขอลดหรือถอนวิชาเรียนภายในกำหนดเวลา และในการคืนค่าหน่วยกิต มีจำนวน 6 มหาวิทยาลัย ที่คืนค่าหน่วยกิตให้นักศึกษาคืนเต็มจำนวน

6. การเปลี่ยนตอนเรียนหรือการเปลี่ยนวิชาเรียน มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่กำหนดช่วงเวลาเช่นเดียวกับการเพิ่มวิชาเรียน ในทางปฏิบัติบางมหาวิทยาลัยกำหนดวัน-เวลาสำหรับการยื่นเอกสารการเปลี่ยนตอนเรียนหรือการเปลี่ยนวิชาเรียนไว้โดยเฉพาะ

ระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับการลงทะเบียน

หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาทุกแห่งได้ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลโปรแกรมการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาที่เปิดสอน ข้อมูลนิสิตนักศึกษา ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษา และใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดทำรายงานการลงทะเบียนของนิสิตนักศึกษา การบันทึกและแก้ไขข้อมูลในกรณีการขอเพิ่มหรือการขอลดรายวิชาของนิสิตนักศึกษา การจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการประมวลผลและอื่น ๆ ซึ่งมีการดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะงานแบบ On-line เป็นการปฏิบัติงานในลักษณะของการโต้ตอบกันทันที (Interactive) ระหว่างผู้ใช้งานและเครื่องคอมพิวเตอร์ การลงทะเบียนหรือการเพิ่มวิชาเรียน นิสิตนักศึกษาสามารถทราบผลการลงทะเบียนในทันทีหลังจากเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะแสดงผลข้อมูลการลงทะเบียนเรียนทางจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์หรือจอเทอร์มินัลของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องของผลการลงทะเบียนเรียนในขั้นต้นเสียก่อน เมื่อตรวจสอบข้อมูลถูกต้องแล้ว เจ้าหน้าที่จะสั่งงานให้เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลเก็บไว้ และพิมพ์รายงานผลการลงทะเบียนทางเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ นิสิตนักศึกษาสามารถขอรับในรายงานผลการลงทะเบียนตามขั้นตอนของการลงทะเบียนได้ทันที และในบางหน่วยงานใบรายงานผลการลงทะเบียนจะชี้แทนใบเสร็จรับเงินค่าบำรุงการศึกษาและค่าธรรมเนียมการศึกษา ซึ่งจะมีรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระเงินอยู่ในแผ่นเดียวกันกับใบรายงานผลการลงทะเบียนและนำไปชำระเงิน

กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บเงินตามขั้นตอนของการลงทะเบียนเรียน

2. ลักษณะงานแบบ Batch เป็นการปฏิบัติงานในลักษณะของการรวบรวมข้อมูลไว้ก่อนแล้วจึงนำใบบันทึกและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ภายหลัง การลงทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะทราบผลการลงทะเบียนภายหลัง โดยหน่วยงานจะพิมพ์รายงานผลการลงทะเบียน และแจ้งให้นิสิตนักศึกษามาติดต่อขอรับภายหลังตามกำหนดเวลาของปฏิทินการศึกษา หรือประกาศของหน่วยงาน บางหน่วยงานจะจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าบำรุงการศึกษาและค่าธรรมเนียมการศึกษาเตรียมไว้สำหรับนิสิตนักศึกษามาชำระเงินตามวัน เวลา และสถานที่ที่หน่วยงานกำหนด

สื่อข้อมูลและการบันทึกข้อมูล

หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่มักจะใช้เอกสารการลงทะเบียนเป็นหลัก ซึ่งได้แก่บัตรลงทะเบียนวิชาเรียน บัตรเพิ่มวิชาเรียน บัตรถอนวิชาเรียน บัตรเปลี่ยนตอนหรือเปลี่ยนวิชาเรียน การบันทึกข้อมูลจะใช้การคีย์ข้อมูลจากรายการที่นิสิตนักศึกษาเขียนในเอกสารลงทะเบียน ยกเว้นในบางหน่วยงานสำหรับการลงทะเบียนล่วงหน้าหรือการลงทะเบียนปกติหรือลงทะเบียนสาย จะใช้เอกสารการลงทะเบียนซึ่งเป็นแบบฟอร์มเฉพาะสำหรับใช้เป็นสื่อข้อมูลในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงานคอมพิวเตอร์โดยอาศัยเครื่องอ่านข้อมูลโดยเฉพาะ เพื่อลดเวลาการคีย์ข้อมูลและความถูกต้องของข้อมูล แบบฟอร์มที่ใช้มี 2 รูปแบบ คือ แบบฟอร์มลงทะเบียนที่ใช้เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง จำนวน 3 มหาวิทยาลัย และแบบฟอร์มที่ใช้เครื่องอ่านรหัสแถบ จำนวน 1 มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับลงทะเบียน

1. การจัดเตรียมก่อนการลงทะเบียน

1.1 การจัดเตรียมข้อมูล ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลนิสิตนักศึกษาโดยประสานงานกับหน่วยหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงานทะเบียนประวัติและงานรับเข้าศึกษา จัดเตรียมลงทะเบียนรายวิชาที่เปิดสอนในภาคการศึกษาโดยประสานงานกับหน่วยหรือฝ่ายที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ

1.2 การจัดเตรียมเอกสารการลงทะเบียนและประสานงานกับหน่วยหรือฝ่ายธุรการดำเนินการจำหน่ายหรือจ่ายแจกให้นิสิตนักศึกษา

1.3 การจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากรปฏิบัติงาน

1.3.1 ประสานงานขอใช้สถานที่สำหรับการลงทะเบียนในกรณี

ไม่มีสถานที่ลงทะเบียนของหน่วยงาน

1.3.2 กำหนดแผนผังตามขั้นตอนการลงทะเบียน และจัดเตรียมสถานที่ตามแผนผังที่กำหนด

1.3.3 ประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ในการติดตั้งอุปกรณ์ในระบบงานคอมพิวเตอร์ ดำเนินการทดสอบก่อนการปฏิบัติงานจริง

1.3.4 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอรายชื่อและจัดทำคำสั่งแต่งตั้งกรรมการดำเนินการรับลงทะเบียน

1.3.5 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดเวลาลงทะเบียนให้กรรมการนิสิตนักศึกษา อาจารย์และผู้เกี่ยวข้องทราบ

1.3.6 ประกาศรับสมัครและคัดเลือกนิสิตนักศึกษาช่วยงานลงทะเบียน มีจำนวน 7 หน่วยงานที่จ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน

1.3.7 จัดประชุมกรรมการดำเนินการเพื่อชี้แจงการปฏิบัติงานและซักถามเพื่อความเข้าใจ

1.3.8 จัดประชุมมอบหมายงาน ชี้แจงการปฏิบัติงานให้นักศึกษาคณะช่วยงานทราบเพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2. การดำเนินการรับลงทะเบียนเรียน

2.1 การตรวจสอบก่อนการลงทะเบียน

2.1.1 ประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบการยื่นเอกสารตามช่วงเวลาหรือตามบัตรคิวที่แจกให้นักศึกษา

2.1.2 ตรวจสอบหนังสือก่อนการลงทะเบียนเรียน

2.1.3 ตรวจสอบความเรียบร้อยของการกรอกข้อมูลหรือการผนวกรวมเอกสารการลงทะเบียน

2.2 การบันทึกข้อมูลการลงทะเบียน

2.2.1 ในระบบงาน Batch จะรวบรวมเอกสารลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลภายหลัง

2.2.2 ในระบบงาน On-line จะบันทึกข้อมูลทันทีที่นิสิตนักศึกษายื่นเอกสารลงทะเบียน

2.2.3 วิธีการบันทึกข้อมูล ใช้การคีย์ข้อมูล การอ่านเอกสาร ลงทะเบียนด้วยเครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง หรือเครื่องอ่านรหัสแถบ

2.3 การชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าบำรุงการศึกษา

2.3.1 การลงทะเบียนล่วงหน้าและการลงทะเบียนในระบบงาน Batch กำหนดช่วงเวลาให้นิสิตนักศึกษามารับใบรายงานผลการลงทะเบียนและชำระเงินภายหลัง ส่วนการลงทะเบียนในระบบงาน On-line นิสิตนักศึกษาขอรับผลการลงทะเบียนและชำระเงินในวันลงทะเบียน

2.3.2 วิธีการชำระเงิน มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่กำหนดให้นิสิต นักศึกษาชำระเงินด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่การเงินของกองคลัง หรือเจ้าหน้าที่ธนาคารที่กองคลัง ติดต่อประสานงานมาช่วยจัดเก็บเงินค่าลงทะเบียน โดยชำระเงินสดหรือเช็คธนาคาร มีจำนวน 8 หน่วยงาน ที่กองคลังดำเนินการติดต่อประสานงานกับทางธนาคารขอเจ้าหน้าที่ธนาคารมาช่วยปฏิบัติงาน ยกเว้น มหาวิทยาลัยมหิดลที่รับลงทะเบียนทางไปรษณีย์ กำหนดให้นิสิตนักศึกษาชำระเงินด้วยเช็คของขวัญ เช็คธนาคาร ตัวแลกเงินธนาคาร หรือเช็คส่วนตัวส่งมาพร้อมกับเอกสารลงทะเบียนเรียน และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่นิสิตนักศึกษาสามารถชำระเงินทางไปรษณีย์ และการชำระเงินโดยการตัดบัญชีผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาของมหาวิทยาลัยตามช่วงเวลาที่มีมหาวิทยาลัยกำหนดนอกเหนือจากการชำระเงินด้วยตนเอง

2.3.3 ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน มหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบงาน On-line ส่วนใหญ่จะใช้ใบแทนใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์พร้อมกับใบรายงานผลการลงทะเบียน ส่วนมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบงาน Batch บางมหาวิทยาลัยจะใช้ใบแทนใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์พร้อมกับใบรายงานผลการลงทะเบียนหรือจัดเตรียมพิมพ์ใบเสร็จรับเงินต่างหากจากข้อมูลการลงทะเบียนในระบบงานคอมพิวเตอร์ บางมหาวิทยาลัยดำเนินการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ของกองคลังที่ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย บางมหาวิทยาลัยดำเนินการเขียนใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนใหม่ โดยใส่ข้อมูลการคำนวณจำนวนหน่วยกิตที่นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

2.4 การตรวจสอบการชำระเงิน

2.4.1 นิสิตนักศึกษาหลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำใบเสร็จรับเงินพร้อมใบรายงานผลการลงทะเบียนมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทะเบียนนิสิต

นักศึกษาเพื่อตรวจสอบและบันทึกการชำระเงิน และเก็บเอกสารเอกสารการลงทะเบียนเรียน

2.4.2 ติดต่อประสานงานกับกองคลังของมหาวิทยาลัยในการ
ตรวจสอบการชำระเงินของนิสิตนักศึกษา

3. การดำเนินการหลังการลงทะเบียน

3.1 การแจ้งผลการลงทะเบียนให้นิสิตนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ที่ปรึกษา คณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ว่าหลังจาก
จากการลงทะเบียน หลังจากการเพิ่มวิชาเรียน และหลังจากการถอนวิชาเรียน ประกอบด้วย
รายงานการเข้าชั้นเรียน รายงานผลการลงทะเบียนรายบุคคล รายงานสรุปจำนวนนิสิตนักศึกษา
ลงทะเบียน รายงานสรุปจำนวนหน่วยกิตที่นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนแต่ละคน และรายงานอื่น ๆ
ขึ้นอยู่กับระบบการจัดทำรายงานของแต่ละหน่วยงาน

3.2 การตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียน หน่วยงานส่วนใหญ่นำดำเนินการ
เกี่ยวกับการตรวจสอบเงื่อนไขการลงทะเบียน จำนวนหน่วยกิตสูงสุด-ต่ำสุด สำหรับการตรวจ
สอบการลงทะเบียนตามเงื่อนไขของโปรแกรมการศึกษา เป็นหน้าที่ของนิสิตนักศึกษาและอาจารย์
ที่ปรึกษาตรวจสอบก่อนการลงทะเบียน หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ว่าจะตรวจสอบใน
ช่วงของการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา มีจำนวน 5 หน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบหลัง
จากการลงทะเบียน ส่วนการตรวจสอบความถูกต้องของผลข้อมูลการลงทะเบียนกับเอกสารลง
ทะเบียน หน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ว่าดำเนินการในกรณีที่หน่วยงานใช้การบันทึกข้อมูลจากการสืบข้อมูล
จากเอกสารลงทะเบียนในระบบการลงทะเบียนแบบ Batch

3.3 การตรวจสอบและดำเนินการเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาที่ไม่มา
ลงทะเบียนเรียน หน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ว่าดำเนินการดังนี้

3.3.1 ประสานงานการตรวจสอบกับหน่วยหรือฝ่ายทะเบียน
ประวัติในกรณีนิสิตนักศึกษามาดำเนินการขอลาพักการศึกษา ลาออก หรือนิสิตนักศึกษาพ้นสภาพ
การเป็นนิสิตนักศึกษากายหลังกำหนดเวลาลงทะเบียน

3.3.2 ประสานงานการจัดทำคำสั่งให้นิสิตนักศึกษาพ้นสภาพตาม
ระเบียบของมหาวิทยาลัย

3.3.3 ปิดประกาศและทำหนังสือแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ ทราบ
แก่นิสิตนักศึกษาหรือผู้ปกครองของนิสิตนักศึกษาทราบทางไปรษณีย์

3.4 การจัดทำรายงานสรุปค่าบำรุงการศึกษาและค่าธรรมเนียมการศึกษา จากข้อมูลการลงทะเบียน สำนักคอมพิวเตอร์หรือกองคลังของมหาวิทยาลัยดำเนินการเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 4 มหาวิทยาลัยที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาดำเนินการจัดทำรายงานสรุปให้กองคลังดำเนินการต่อไป

3.5 การรวบรวมและจัดเก็บเอกสารลงทะเบียนและรายงานผลการลงทะเบียนรายบุคคลของนิสิตนักศึกษา

3.6 การตรวจสอบคำร้องต่าง ๆ ของนิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน ในกรณีที่ยังไม่สิ้นสุดขั้นตอน จะดำเนินการรวบรวมและเสนอผู้บริหารหน่วยงาน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบงานของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาพิจารณาต่อไป

3.7 การแก้ไขปรับปรุงข้อมูลการลงทะเบียนที่ผิดพลาดของนิสิตนักศึกษา การลาพักการศึกษา การลาออกหรือการพ้นสภาพภายหลังการลงทะเบียนเรียน และการปรับปรุงข้อมูลตามคำร้องของนิสิตนักศึกษาที่ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ

3.8 การจัดทำสถิติเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาที่ลงทะเบียน หน่วยงานส่วนใหญ่ดำเนินการจัดทำสถิติโดยการตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารลงทะเบียนและรายงานสรุปจากเครื่องคอมพิวเตอร์ มีบางหน่วยงานที่สามารถจัดทำสถิติเกี่ยวกับนิสิตศึกษาลงทะเบียนจากระบบงานคอมพิวเตอร์โดยตรง

3.9 ประสานงานและตรวจสอบการลงทะเบียนของนิสิตศึกษาในกรณีการคืนค่าหน่วยกิตรายวิชาที่มหาวิทยาลัยประกาศปิดวิชาเรียน

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านการจัดทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษาของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 17 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 8 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 8 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทะเบียนเรียน

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. การเปลี่ยนแปลงตารางสอนในด้านต่าง ๆ เปิดสอนรายวิชาไม่พอ ห้องเรียนไม่พอ การจำกัดจำนวนและอื่น ๆ ทำให้ นิสิต นักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนได้ หรือแย่งกันลงทะเบียน (12)	1. ประสานงานกับฝ่ายตารางสอน คณะวิชาเกี่ยวกับข้อมูล (4) 2. กำหนดเงื่อนไขให้นิสิตนักศึกษาลง ทะเบียนตามหลักสูตร (1) 3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับตารางสอน (1) 4. แจ้งผู้ประสานงานกรณีผลการลงทะเบียน ไม่สมบูรณ์ (1) 5. ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาเรียนเอกสาร (1) 6. จัดทำบัตรคิว (1) 7. เพิ่มบุคลากรปฏิบัติงานในช่วงนิสิตนักศึกษา ลงทะเบียนจำนวนมาก (1) 8. เป็นปัญหาระดับมหาวิทยาลัย ไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน (1)
2. ระบบการลงทะเบียน และระบบงาน	1. เสนอปัญหา ความต้องการให้สำนัก คอมพิวเตอร์ช่วยพัฒนา (5)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
3. สถานที่สำหรับการลงทะเบียนไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน (8)	2. อยู่ในระหว่างเสนอโครงการปรับปรุงระบบและการทดลองระบบงาน (2) 3. ตรวจสอบข้อมูลกับเอกสารเพิ่มเติม เพื่อป้องกันความผิดพลาด (1)
4. ขาดบุคลากรช่วยปฏิบัติงาน (7)	1. แบ่งช่วงเวลาให้เหมาะสมกับจำนวนนิสิตนักศึกษา (2) 2. ประสานงานขอใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น ๆ (2) 3. จัดแผนผัง ปรับปรุงขั้นตอนใหม่ให้ปฏิบัติงานสะดวกขึ้น (1)
5. นิสิตนักศึกษากرอกข้อมูลผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ (4)	1. ประชาสัมพันธ์วิธีการลงทะเบียนให้นิสิตนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาทราบและปฏิบัติตาม (2) 2. ติดต่อนิสิตศึกษามาดำเนินการแก้ไข (1) 3. ตรวจสอบจากเอกสารลงทะเบียนที่เขียนควบคู่กับแบบฟอร์มอ่านข้อมูลด้วยเครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง (1)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
6. ขาดบุคลากรพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ (3)	ไม่มีคำตอบ
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอใช้งาน (2)	1. ขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ (1) 2. หน่วยงานเสนอขออนุมัติมหาวิทยาลัยใช้เงินรายได้จัดหาเพิ่มเติม (1)
8. การลงทะเบียนเรียนแทนกันของนิสิตนักศึกษา (1)	ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการลงทะเบียนให้นิสิตนักศึกษาทราบและปฏิบัติตาม
9. ได้รับความรายงานผลการลงทะเบียนล่าช้า (1)	ประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยร่วมกันกำหนดเวลาปฏิบัติงาน
10. นิสิตนักศึกษาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือกำหนดเวลา (1)	จัดทำคู่มือและเอกสารประชาสัมพันธ์ให้นิสิตนักศึกษาทราบและปฏิบัติตาม
11. ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ระยะเวลาการเตรียมงานลงทะเบียนกระชั้นชิด (1) สว่างหน้าช่วงเวลาระยะยาวเป็นการเพิ่มภาระงาน (1) การกำหนดให้ลงทะเบียนหลายช่วงเวลา (1) และนิสิตนักศึกษาไม่ลงทะเบียนตามโปรแกรมการศึกษา (1) ซึ่งไม่มีคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล	การลงทะเบียน

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับตารางสอนส่งผลกระทบต่อระบบการลงทะเบียนมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบการลงทะเบียนและระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสม และสถานที่สำหรับการลงทะเบียนไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการปฏิบัติงานตามลำดับ การแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับตารางสอนมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย ข้อที่มีความถี่มากที่สุดคือ ประสานงานกับฝ่ายตารางสอน คณะวิชาเกี่ยวกับข้อมูล ปัญหาระบบการลงทะเบียน และระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสม ดำเนินการเสนอปัญหา ความต้องการให้สำนักคอมพิวเตอร์ช่วยพัฒนาเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาสถานที่สำหรับการลงทะเบียนไม่เหมาะสม ดำเนินการแบ่งช่วงเวลาที่เหมาะสมกับจำนวนนิสิตนักศึกษา การประสานงานขอใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น การจัดแผนผัง ปรับปรุงชั้นตอนใหม่ ให้ปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น

จากปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับตารางสอนตารางสอบมีผลกระทบต่อภารกิจการลงทะเบียน สาเหตุสืบเนื่องมาจากปัญหาของการจัดทำตารางสอนตารางสอบ ภารกิจด้านการจดทะเบียนเรียนมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานภายนอก จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากคณะวิชาในเรื่องของตารางสอน สำนักหรือศูนย์คอมพิวเตอร์ในเรื่องของระบบงานคอมพิวเตอร์ หน่วยงานอาคารสถานที่หรือคณะวิชาในเรื่องของสถานที่ลงทะเบียน หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีสถานที่เพียงพอสำหรับการลงทะเบียนในช่วงลงทะเบียนปกติหรือลงทะเบียนล่วงหน้า ซึ่งจะต้องให้บริการนิสิตนักศึกษาจำนวนมาก สำหรับปัญหาขาดบุคลากรเป็นปัญหาการบริหารงานในหลาย ๆ หน่วยงาน และไม่สามารถแก้ไขปัญหาคำนี้ได้โดยตรง

5. ภารกิจด้านการประมวลผลการศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ภารกิจด้านการประมวลผลการศึกษาเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยหรือฝ่ายประมวลผลข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ และมีหน่วยหรือฝ่ายทะเบียนการศึกษาหรือทะเบียนการศึกษาทำหน้าที่ประสานงานด้านข้อมูล การตรวจสอบและการรายงานผลข้อมูล การจำแนกสภาพและแจ้งสถานภาพนิสิตนักศึกษา ลักษณะของงานเกี่ยวกับการรวบรวมและบันทึกสัญลักษณ์ผลการศึกษานิสิตนักศึกษา การประมวลผลคิดแต้มคะแนนเฉลี่ยประจำภาคเรียนและแต้มเฉลี่ยสะสม การจัดทำรายงานผลการศึกษส่วนบุคคล (Grade report) การจำแนกสถานภาพนิสิตนักศึกษา การแจ้งผลการศึกษาและสถานภาพของนิสิตนักศึกษา การเก็บรักษาข้อมูลการศึกษา

การประมวลผลข้อมูลการศึกษา ทุกหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน ไรตยาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์จากสำนักหรือศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสำหรับการประมวลผลและพิมพ์รายงานเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นเครื่องที่มีประสิทธิภาพ สำนักหรือศูนย์คอมพิวเตอร์มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย หน่วยงานจะมีเทอร์มินัลหรือเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์จำนวนหนึ่งใช้ เป็นเทอร์มินัลของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง สำหรับการบันทึกข้อมูล การบันทึกคำสั่งงานให้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลและพิมพ์รายงาน ไรตยาใช้เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ส่วนกลาง หรือเครื่องพิมพ์ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่มีอยู่ ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับของมินิคอมพิวเตอร์ ขึ้นไป มีหน่วยงานทะเบียนนิสิตศึกษาในกรุงเทพมหานคร 2 หน่วยงาน และต่างจังหวัด 3 หน่วยงานที่ใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานสำหรับการประมวลผลการศึกษา

ลักษณะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลการศึกษา

1. การจัดเตรียมข้อมูล

1.1 การจัดพิมพ์ใบบันทึกคะแนนตามแบบฟอร์ม หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จะพิมพ์ในกระดาษแบบฟอร์มชนิดต่อเนื่อง ซึ่งมีหลายสำเนา ยกเว้นงานทะเบียนและสถิติศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่จัดพิมพ์ใบบันทึกคะแนนลงบนแบบฟอร์มสำหรับการบันทึกข้อมูลด้วย เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสง และใช้ดินสอดำชนิดอ่อนฝนสัญลักษณ์ระดับคะแนน

1.2 การจัดพิมพ์ใบเซ็นชื่อนิสิตนักศึกษาเข้าสอบ บางหน่วยงานใช้ใบบันทึกคะแนนสำหรับนิสิตนักศึกษาเซ็นชื่อเข้าสอบ

1.3 การตรวจสอบใบบันทึกคะแนนและจัดแยกให้แต่ละคณะวิชาตามรายวิชาและตอนเรียนที่เปิดสอน

1.4 การปรับปรุงแฟ้มข้อมูลผลการศึกษาที่ผ่านมาให้สมบูรณ์

2. การบันทึกข้อมูล

2.1 การรวบรวมใบบันทึกคะแนนจากคณะวิชา

2.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ในการเขียนข้อมูล การฝนข้อมูล การเขียนข้อมูลเพิ่มเติม หรือการไม่กรอกข้อมูลของอาจารย์ผู้สอน และการลงนามของผู้มีอำนาจอนุมัติผลคะแนน

2.3 การบันทึกข้อมูลสัญลักษณ์คะแนน หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้การคีย์ข้อมูลตามโปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ ยกเว้น งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ใช้แบบฟอร์มการบันทึกข้อมูลโดยใช้การฝนสัญลักษณ์ระดับคะแนนด้วยดินสอดำ จะใช้เครื่องอ่านเครื่องหมายด้วยแสงในการบันทึกข้อมูล งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้พัฒนาระบบการส่งคะแนนระหว่างคณะวิชากับหน่วยงาน โดยให้คณะวิชาบันทึกผลสัญลักษณ์คะแนนตามโปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ที่กำหนดลงงานแผ่นดิสเก็ตส์ และพิมพ์รายงานกำกับส่งให้หน่วยงานดำเนินการต่อไป

3. การตรวจสอบผลการบันทึกข้อมูล

3.1 การบันทึกข้อมูลโดยการคีย์ข้อมูล มีจำนวน 6 หน่วยงานที่ใช้ระบบการคีย์ข้อมูล 2-3 ครั้งโดยต่างบุคคลและตรวจสอบโดยระบบงานคอมพิวเตอร์ หน่วยงานที่เหลือจะใช้การคีย์ข้อมูล 1 ครั้งและพิมพ์รายงานออกมาตรวจสอบกับใบบันทึกคะแนนหรือการตรวจสอบจากหน้าจอคอมพิวเตอร์โดยตรง

3.2 การพิมพ์รายงานผลการบันทึกข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วส่งคณะวิชา หรืออาจารย์ผู้สอนตรวจสอบและแจ้งผลให้หน่วยงานทราบตามกำหนดเวลา จำนวน 4 หน่วยงาน

4. การประมวลผลและออกรายงาน

4.1 การประมวลผลข้อมูลตามขั้นตอนของระบบงานคอมพิวเตอร์ของแต่ละหน่วยงาน ตรวจสอบข้อมูลและแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ของข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์แสดงผล

รายงานให้ทราบขณะทำการประมวลผล

4.2 การพิมพ์รายงานผลการศึกษารายบุคคล และรายงานอื่น ๆ ตามระบบงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น รายชื่อนิสิตนักศึกษาที่มีผลการศึกษามากกว่าเกณฑ์ รายงานสรุปรายวิชาที่ค้างส่งคะแนน

5. การแจ้งผลการศึกษา

5.1 จัดแยกและจัดเรียงใบรายงานผลการศึกษาแต่ละชุดส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา คณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.2 การติดต่อขอรับผลการศึกษานิสิตนักศึกษา มีจำนวน 9 หน่วยงาน 1) นิสิตนักศึกษาติดต่อรับผลการศึกษาที่หน่วยงานคณะวิชาหรืออาจารย์ที่ปรึกษา มีจำนวน 5 หน่วยงาน 2) นิสิตนักศึกษาติดต่อขอรับผลการศึกษาที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา และจำนวน 2 หน่วยงาน 3) ใช้วิธีการปิดประกาศเอกสาร ต.2 ข. หรือผลการศึกษาที่คณะวิชาปิดประกาศ

6. การจําแนกสภาพนิสิตนักศึกษา ระเบียบการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย กำหนดให้มีการจําแนกสภาพทุกภาคการศึกษา ยกเว้นนิสิตนักศึกษาแรกเข้า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ จะจําแนกสภาพนิสิตนักศึกษาในภาคการศึกษาปลาย มีจำนวน 4 มหาวิทยาลัยที่จําแนกสภาพนิสิตนักศึกษาแรกเข้าในภาคการศึกษาต้นด้วย

การดำเนินการของหน่วยงานจะมีการตรวจสอบข้อมูลผลการศึกษา การรวบรวม และจัดทำรายชื่อนิสิตนักศึกษาที่อยู่ในสภาพรอพินิจหรือวิथाทัณฑ์ รวบรวมและจัดทำร่างประกาศของมหาวิทยาลัยให้นิสิตนักศึกษาพ้นสภาพ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม ปิดประกาศ แจ้งคณะวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งสภาพนิสิตนักศึกษารอพินิจและพ้นสภาพให้ผู้ปกครองของนิสิตนักศึกษา หรือนิสิตนักศึกษาทราบทางไปรษณีย์ บางหน่วยงานการดำเนินการจําแนกสภาพและแจ้งสภาพนิสิตนักศึกษาดำเนินการโดยคณะวิชา และบางหน่วยงานไม่มีการดำเนินการแจ้งสภาพให้ผู้ปกครองของนิสิตนักศึกษาทราบ

7. การปรับปรุงข้อมูลผลการศึกษา

7.1 การตรวจสอบคะแนนรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนยังไม่ส่งคะแนน หรือยังไม่ขอแก้ไขค่าระดับคะแนน I ตามกำหนดเวลาของระเบียบการศึกษา การประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการติดตามทวงถาม หน่วยงานส่วนใหญ่มีการดำเนินการดังนี้

7.1.1 ติดตามทวงถามจากอาจารย์ผู้สอนหรือแจ้งผู้ประสานงาน

ของคณะ วิชาการในการทวงถามจากอาจารย์ผู้สอน

7.1.2 จัดทำบันทึกทวงคะแนนแจ้งคณบดีของแต่ละคณะ วิชา

ดำเนินการ

7.1.3 จัดทำบันทึกรายงานผลการส่งคะแนนให้ผู้บริหารทราบ หรือการรายงานในที่ประชุมคณบดี

7.2 บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมหรือแก้ไขปรับปรุงข้อมูล จะดำเนินการ ประมวลผลและจัดทำรายงาน จําแนกสภาพนิสิตนักศึกษา แจ้งผลการศึกษาและสภาพนิสิตนักศึกษา ให้บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

8. การเก็บรักษาข้อมูลผลการศึกษา

8.1 การสำรองข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์

8.2 การจัดพิมพ์รายงานผลการศึกษารายบุคคล หรือรายงานในรูปแบบ อื่น ๆ จัดเก็บไว้ การจัดเก็บใบรายงานผลการศึกษารายบุคคล หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ส่วนใหญ่จัดเก็บไว้ในซองหรือแฟ้มข้อมูลของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน บางหน่วยงานจัดเก็บในแฟ้ม รวมนในแต่ละภาคการศึกษา ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลผลการศึกษาโดยจัดพิมพ์นําเป็นนิตยาร หรือใบแสดงผลการศึกษา (Transcript)

8.3 การจัดเก็บใบบันทึกคะแนนที่รวบรวมมาจากคณะ วิชา

9. การจัดทำสถิติข้อมูล ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำสถิติเกี่ยวกับการ ประมวลผลการศึกษา อาทิ สถิติการส่งคะแนนตามกำหนดและหลังกำหนด สถิตินิสิตนักศึกษา รอนิจหรือวิทยาทัศน์ สถิตินิสิตนักศึกษาพันสภาพ

จากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลการศึกษาของหน่วยงานพบว่า มีการ ปฏิบัติงานหลายครั้งในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งขึ้นอยู่กับช่วงเวลาและข้อมูลคะแนนที่หน่วยงานได้ รับจากคณะ วิชา การส่งคะแนนล่าช้ากว่ากำหนด การแก้ไขค่าระดับคะแนน I ในบางรายวิชา บางหน่วยงานที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ยังไม่สมบูรณ์ จะมีการดำเนินการควบคู่กันระหว่างการ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และการบันทึกข้อมูลสัญลักษณ์คะแนนในเอกสารที่เรียกว่า ต.2 ข. หรือบัญชีคะแนนนิสิต โดยการคิดค่าระดับคะแนนและแต้มคะแนนเฉลี่ยด้วยเครื่องคํานวณ ซึ่งดำเนินการในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งในกรุงเทพมหานครและมหา- วิทยาลัยในต่างจังหวัด

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านการประมวลผลการศึกษาในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 23 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 9 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่ และในหน่วยงานเดียวกัน ปัญหาที่เหมือนกันนับเพียงครั้งเดียว โดย $N = 17$)

ตารางที่ 9 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการประมวลผลการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. การส่งคะแนนล่าช้าของอาจารย์ผู้สอน (12)	1. ติดตามทวงถามจากอาจารย์ผู้สอนหรือผู้ประสานงานของคณะวิชา (12) 2. บันทึกทวงคะแนนจากคณบดี (9) 3. รายงานผู้บริหารมหาวิทยาลัย (7)
2. ระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่สมบูรณ์ หรือไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน (9)	1. แจ้งปัญหาและอุปสรรคให้สำนักคอมพิวเตอร์ปรับปรุง (5) 2. อยู่เฝ้าระหว่างการปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ (3)
3. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (9)	1. ขอยืมหรือขอเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์จากสำนักคอมพิวเตอร์ (4) 2. เสนอขออนุมัติจัดหาเพิ่มเติมโดยจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (3) 3. เสนอของบประมาณประจำปี (2)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
4. ขาดบุคลากรพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน (9)	<p>4. ไล่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (1)</p> <p>5. ปฏิบัติงานหรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นอกเวลาราชการ (1)</p> <p>1. ขอความช่วยเหลือจากสำนักคอมพิวเตอร์ช่วยพัฒนา (5)</p> <p>2. ส่งบุคลากรในหน่วยงานอบรมเพิ่มเติมทางด้านคอมพิวเตอร์ (1)</p> <p>3. เสนอว่าควรว่าจ้างบริษัทเอกชนมาพัฒนาระบบงานของหน่วยงาน (2)</p> <p>4. เสนอว่าควรมีอัตราเงินเดือนพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ (1)</p>
5. ขาดบุคลากรช่วยบันทึกข้อมูล (6)	<p>1. จ้างลูกจ้างชั่วคราวช่วยปฏิบัติงาน (1)</p> <p>2. ระดมบุคลากรของหน่วยงานช่วยบันทึกข้อมูล (1)</p> <p>3. ลดความสำคัญและบันทึกข้อมูลที่จำเป็นเป็นอันดับแรกก่อน (1)</p> <p>4. พัฒนาระบบการบันทึกหรือแก้ไขข้อมูลให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายบันทึกข้อมูลเอง (1)</p>

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
6. สถานที่สำหรับติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ลับแคบไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน (2)	1. เสนอปัญหาให้ผู้บริหารพิจารณา (1) 2. อยู่ในระหว่างการปรับปรุงสถานที่ (1)
7. ความล่าช้าในการติดต่อประสานงานในเรื่องข้อมูล (2)	ติดตามและสอบถามเป็นระยะ ๆ (1)
8. รหัสวิชาที่เปิดสอนซ้ำซ้อนกัน (2)	เสนอปัญหาในระบบงานคอมพิวเตอร์ให้คณะวิชา และผู้บริหารทราบ (1)
9. การสื่อสารของระบบงาน On-line ระหว่างสำนักคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานจัดห้องบอยหรือไม่สะดวก (2)	ตรวจสอบการเชื่อมต่อสัญญาณ มีวิทยุสื่อสารสำหรับติดต่อโดยตรง (1)
10. งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ	เสนอผู้บริหารพิจารณาจัดหาให้

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัญหาการส่งคะแนนล่าช้าของอาจารย์ผู้สอนเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาระบบงานคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สมบูรณ์ และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ขาดบุคลากรพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานตามลำดับ การแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาการส่งคะแนนล่าช้าของอาจารย์ผู้สอน ดำเนินการติดตามทวงถามจากอาจารย์ผู้สอนหรือผู้ประสานงานของคณะวิชาเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาระบบงานคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ ดำเนินการแจ้งปัญหาและอุปสรรคให้สำนักคอมพิวเตอร์

ช่วยปรับปรุงระบบงาน ขอยืมหรือขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากสำนักคอมพิวเตอร์ ปัญหาบุคลากรพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ดำเนินการขอความช่วยเหลือจากสำนักคอมพิวเตอร์ช่วยพัฒนาเป็นส่วนใหญ่

จากปัญหาการปฏิบัติภารกิจด้านการประมวลผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการส่งคะแนนล่าช้าของอาจารย์ผู้สอน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของหน่วยงานมาก ไม่สามารถแก้ไขปัญหาคือได้รอดหน่วยงาน เป็นความสาคัญในหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอนโดยตรง เป็นปัญหาการบริหารงานวิชาการในระดับของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยหลายมหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ดำเนินการแก้ไขได้ เพราะการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เป็นการบริหารงานวิชาการในระดับของบุคคลที่เสมอภาคกัน ซึ่งแตกต่างจากการบริหารงานในหน่วยงานอื่น

6. ภารกิจด้านการจัดทาระเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานพบว่า งานทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยหรือฝ่ายทะเบียนประวัติ หน่วยหรือฝ่ายทะเบียนการศึกษา หรือหน่วยทะเบียนประวัตินักศึกษา ลักษณะงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการรวบรวมและบันทึกข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลนิสิตนักศึกษา

ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านทะเบียนข้อมูล

1. การรวบรวมและจัดเก็บเอกสารทะเบียนประวัติ ดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยหรือฝ่ายรับเข้าศึกษาในกรณีที่อยู่คนละหน่วยหรือฝ่าย นำเอกสารมาจัดแยกส่วนที่ต้องใช้งานก่อนและดำเนินการจัดเก็บ ลักษณะการจัดเก็บเอกสารพบว่า มีจำนวน 11 หน่วยงานที่จัดเก็บเอกสารทะเบียนประวัติรวมไว้ในซอง หรือแฟ้มประวัติของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน และจำนวน 6 หน่วยงานที่จัดเก็บรายจัดแยกเอกสารทะเบียนประวัติในซองหรือแฟ้มเอกสารในแต่ละสาขาวิชาและเรียงเลขประจำตัว การจัดเก็บในตู้เก็บเอกสารจะจัดแยกคณะวิชา สาขาวิชา ชั้นปีและเรียงเลขประจำตัว และพบว่า มีจำนวน 3 หน่วยงานที่ดำเนินการจัดส่งเอกสารทะเบียนประวัติให้คณะวิชาต้นสังกัดของนิสิตนักศึกษาด้วย และมีหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่คณะวิชายังเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนประวัติเป็นส่วนใหญ่



2. การบันทึกข้อมูลประวัติ โดยปกติข้อมูลประวัติส่วนหนึ่งจะบันทึกไว้ในระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับการลงทะเบียนเรียนและประมวลผลการเรียนของทุกหน่วยงาน มีจำนวน 8 หน่วยงาน ที่ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลประวัตินิสิตนักศึกษาในส่วนอื่น ๆ ด้วย และหลังจากการบันทึกข้อมูลแล้ว มีจำนวน 6 หน่วยงานที่จัดพิมพ์รายงานเพื่อตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

3. เอกสารสำหรับการบันทึกการแก้ไขข้อมูล นอกจากเอกสารระเบียบประวัติและเอกสารอื่น ๆ ที่นิสิตนักศึกษาจะต้องกรอกข้อมูลตั้งแต่การขึ้นทะเบียนเป็นนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแล้ว มีจำนวน 14 หน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำสมุดระเบียบหรือแฟ้มรายชื่อนิสิตนักศึกษาบางหน่วยงานใช้พื้นที่ด้านหลังใบระเบียบถาวรหรือใบแสดงผลการศึกษาศำหรับบันทึกข้อมูลประวัตินิสิตนักศึกษา จัดทำทะเบียนประจำภาคเรียน และบัตรดัชนีชื่อ-สกุลของนิสิตนักศึกษา

4. การแก้ไขชื่อ-สกุล การบันทึกการลาพักการศึกษา ส่งพักการศึกษา การฟื้นฟูสถานนิสิตนักศึกษา หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่มีการดำเนินการดังนี้

4.1 การรวบรวมและตรวจสอบคำร้อง คำสั่งของมหาวิทยาลัย หลักฐานต่าง ๆ ประกอบคำร้องของนิสิตนักศึกษาหรือจากคณะวิชา

4.2 ดำเนินการเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณากรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน คณะวิชา หรือกรณีที่ต้องระเบียบและกฎข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

4.3 จัดทำรายชื่อหรือจัดทำประกาศของหน่วยงาน สำเนาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.4 ตรวจสอบการชำระเงินค่ารักษาสถานภาพนิสิตนักศึกษากรณีการลาพักการศึกษา ถูกส่งพักการศึกษา และแจ้งให้นิสิตนักศึกษาดำเนินการตามระเบียบ

4.5 บันทึกและแก้ไขข้อมูลในเอกสารประวัติของนิสิตนักศึกษา แก้ไขในระบบงานคอมพิวเตอร์หรือแจ้งฝ่ายหรือหน่วยคอมพิวเตอร์ดำเนินการ

4.6 จัดเก็บคำร้อง ประกาศ คำสั่งหรือหลักฐานเข้าแฟ้ม

5. การขอกลับเข้าศึกษาต่อ กรณีที่นิสิตนักศึกษาขอลาพักการศึกษาหรือถูกส่งพักการศึกษา การขอกลับเข้าศึกษาต่ออันมหาวิทยาลัยนั้น มีจำนวน 10 หน่วยงานที่นิสิตนักศึกษาจะต้องเขียนคำร้องขอกลับเข้าศึกษา เสนอขออนุมัติจากคณะวิชาตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และจำนวน 6 หน่วยงานที่นิสิตนักศึกษาสามารถมาติดต่อขอรับเอกสารลงทะเบียนตามเวลาที่กำหนดไว้

หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะดำเนินการแก้ไขสถานภาพนิสิตนักศึกษาระบบงานคอมพิวเตอร์ และข้อมูลในเอกสาร จัดเตรียมข้อมูลและเอกสารการลงทะเบียน และการตรวจสอบการชำระ เงินค่ารักษาสถานภาพกรณีถูกสั่งพักการศึกษาหรือลาพักการศึกษา

6. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมของนิสิตนักศึกษา วิธีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการใน 2 ลักษณะตามระบบงานของแต่ละหน่วยงาน มีจำนวน 7 หน่วยงาน จัดเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเอกสาร ไว้รอยเฉพาะ และจำนวน 9 หน่วยงานจัดเก็บรวมกับเอกสารในซองหรือแฟ้มประวัติของแต่ละคน และมีบางหน่วยงานดำเนินการจัดทำสำเนาเพิ่มและจัดเก็บทั้ง 2 ลักษณะ

7. การเปลี่ยนสังกัดของนิสิตนักศึกษา คณะวิชาจะดำเนินการเองตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนสังกัดหรือการเข้าสังกัดของนิสิตนักศึกษารุ่นปี 2 หรือรุ่นปี 3 ในบางคณะวิชาให้ทราบ หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะดำเนินการการปรับปรุง ข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์ และเอกสารประวัติของนิสิตนักศึกษา การเปลี่ยนเลขประจำตัว กรณีที่เกี่ยวข้องกับสังกัดและแจ้งให้นิสิตนักศึกษามาติดต่อจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษาใหม่ การ จัดย้ายเอกสารประวัติตามสังกัดใหม่

8. การตรวจสอบนิสิตนักศึกษาที่มีสิทธิ์ลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษา มีการดำเนินการดังนี้

- | | | |
|-----|-------------------------------------|------------------|
| 8.1 | ตรวจสอบกับแฟ้มรายชื่อและระเบียบถาวร | จำนวน 6 หน่วยงาน |
| 8.2 | ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ตรวจสอบ | จำนวน 4 หน่วยงาน |
| 8.3 | ตรวจสอบกับบัตรอนุญาตให้ลงทะเบียน | จำนวน 2 หน่วยงาน |
| 8.4 | คณะวิชาดำเนินการตรวจสอบ | จำนวน 2 หน่วยงาน |
| 8.5 | ตรวจสอบภายหลังการลงทะเบียน | จำนวน 2 หน่วยงาน |

9. ฐานะชั้นปีของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำนวน 10 แห่งกำหนดฐานะชั้นปี ของนิสิตนักศึกษาตามจำนวนหน่วยกิตที่สอบได้ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบการศึกษา มหาวิทยาลัย อื่น ๆ ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ชัดเจน ส่วนการกำหนดช่วงเวลาต่าง ๆ ในปฏิทินการศึกษา หรือการกำหนดรายละเอียดให้นิสิตนักศึกษปฏิบัติหรือการจัดทำบัญชีรายชื่อนิสิตนักศึกษา หน่วยงาน ส่วนใหญ่จะเข้าปีการศึกษาที่เข้าศึกษาของ เลขประจำตัวนิสิตนักศึกษาในการจัดทำ

10. บัญชีรายชื่อนิสิตนักศึกษา หน่วยงานมีการดำเนินการจัดทำบัญชีรายชื่อนิสิต นักศึกษารุ่นปีการศึกษาประจำปีการศึกษา ดังนี้

- 10.1 ปรับปรุงข้อมูลและใช้บัญชีรายชื่อเดิม จำนวน 5 หน่วยงาน
- 10.2 ปรับปรุงข้อมูลแล้วจัดพิมพ์บัญชีรายชื่อใหม่ จำนวน 9 หน่วยงาน
- 10.3 คณะวิชาดำเนินการและส่งรายชื่อพนักงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
จำนวน 2 หน่วยงาน

11. บัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษา หน่วยงานมีการดำเนินการเกี่ยวกับบัตร
ประจำตัวนิสิตนักศึกษา ดังนี้

- 11.1 การจัดพิมพ์บัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษา
 - 11.1.1 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์จากฐานข้อมูลนิสิตนักศึกษา
จำนวน 6 หน่วยงาน
 - 11.1.2 ใช้เครื่องพิมพ์ดีดพิมพ์หรือเขียนบนแบบฟอร์มบัตร
จำนวน 6 หน่วยงาน
 - 11.1.3 ใช้เครื่องจัดทำบัตรระบบพลารอยด์ของหน่วยงาน
จำนวน 2 หน่วยงาน
 - 11.1.4 ใช้เครื่องจัดทำบัตรระบบพลารอยด์ของกองกิจการ
นักศึกษา จำนวน 1 หน่วยงาน
 - 11.1.5 จัดจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำบัตรระบบพลารอยด์
จำนวน 1 หน่วยงาน และจัดพิมพ์ปกติ จำนวน 1 หน่วยงาน

11.2 อายุของบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษา

- 11.2.1 อายุบัตรตลอดหลักสูตร จำนวน 10 มหาวิทยาลัย
- 11.2.2 อายุบัตร 1 ปีหรือน้อยกว่า จำนวน 4 มหาวิทยาลัย
- 11.2.3 อายุบัตร 2 ปี จำนวน 3 มหาวิทยาลัย

11.3 การดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษาลับใหม่ แทนบัตร
เดิมที่หมดอายุ ชำรุดหรือสูญหาย ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและข้อปฏิบัติของหน่วยงาน กรณี
บัตรหมดอายุ หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตนักศึกษาใหม่ซึ่งจะกำหนด
อายุบัตรครั้งละ 1 ปีการศึกษา ยกเว้นหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาแห่งหนึ่งในการออก
เจียงเหนือที่ใช้วิธีการต่ออายุบัตรทุกภาคการศึกษา

12. บัตรดัชนีชื่อ-สกุลของนิสิตนักศึกษา เป็นเอกสารประวัติอย่างหนึ่งของ

หน่วยงานที่จัดทำขึ้นสำหรับช่วยค้นหาข้อมูลประวัติและการตรวจสอบข้อมูลการศึกษาซ้ำซ้อนของนิสิต นักศึกษา มีการจัดทำขึ้นในบางหน่วยงานหรือใช้สื่ออื่นแทนดังนี้

- 12.1 บัตรเอกสาร จำนวน 5 หน่วยงาน
- 12.2 รายชื่อเรียงตัวอักษร จำนวน 3 หน่วยงาน
- 12.3 ใช้สื่อคอมพิวเตอร์แทน จำนวน 2 หน่วยงาน
- 12.4 อยู่ในความรับผิดชอบของคณะวิชา จำนวน 1 หน่วยงาน
- 12.5 ไม่มีการจัดทำ จำนวน 6 หน่วยงาน

13. บัตรดัชนีผู้สำเร็จการศึกษา ปกติทุกหน่วยงานจะมีรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา และทะเบียนรายชื่อบัณฑิตไว้สำหรับตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิของผู้สำเร็จการศึกษา บางหน่วยงาน มีการจัดทำบัตรดัชนีหรือใช้สื่ออื่นแทนเพิ่มเติม ดังนี้

- 13.1 บันทึกรายชื่อในระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 หน่วยงาน
- 13.2 บันทึกรายชื่อเอกสารดัชนีชื่อ-สกุล จำนวน 2 หน่วยงาน
- 13.3 อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นของกองบริการการศึกษา จำนวน 2 หน่วยงาน
- 13.4 ไม่มีการจัดทำเพิ่มเติม จำนวน 11 หน่วยงาน

14. การตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษา กรณีหน่วยงานภายนอก จัดส่งหนังสือและสำเนาหลักฐานการสำเร็จการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมาให้ หน่วยงานตรวจสอบ ทุกหน่วยงานจะดำเนินการตรวจสอบและจัดส่งหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ ให้หน่วยงานที่ขอตรวจสอบทราบ ผู้ลงนามในหนังสือส่วนใหญ่ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียน และประมวลผล หรือรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการในกรณีที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกอง บริการการศึกษา ยกเว้น หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 หน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น วิธีการตรวจสอบ หน่วยงานส่วนใหญ่ จะตรวจสอบข้อมูลกับรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่หน่วยงานรวบรวมไว้ มีจำนวน 5 หน่วยงานที่มีการตรวจสอบสำเนาหลักฐานการศึกษาที่หน่วยงานภายนอกส่งมาให้ตรวจสอบกับสำเนาหลักฐาน การศึกษาที่หน่วยงานเก็บไว้

15. การให้บริการเกี่ยวกับคำรถยนต์ไฟ งานบริการเกี่ยวกับคำรถยนต์ไฟส่วนใหญ่เป็นหน้าที่ของกองกิจการนักศึกษา หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาบางหน่วยงาน

มีการให้บริการในเรื่องดังกล่าวในบางลักษณะงาน คือ

- 15.1 จัดทำสมุดลดราคาค่าโดยสารรถไฟ จำนวน 5 หน่วยงาน
- 15.2 จัดทำหนังสือรับรองเพื่อซื้อตั๋วเดือนรถไฟ จำนวน 3 หน่วยงาน
- 15.3 จัดทำหนังสือรับรองสิทธิครอบครัวของพนักงานการรถไฟ

จำนวน 1 หน่วยงาน

16. การจัดทำสถิติเกี่ยวกับงานระเบียบประวัติ หน่วยงานส่วนใหญ่จะมีการจัดทำสถิติจำนวนนิสิตนักศึกษา สถิติจำนวนนิสิตนักศึกษาลาออก ลาพักการศึกษา พันสภาพการเป็นนิสิตนักศึกษา หรือพันสภาพเพราะขาดเรียนตามระเบียบการศึกษาของมหาวิทยาลัย การจัดทำสถิติ หน่วยงานส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยใช้บุคลากรตรวจสอบ มีบางหน่วยงานใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์จัดทำสถิติจากฐานข้อมูลโดยตรง หรือการพิมพ์รายงานมาตรวจสอบกับข้อมูลที่ตรวจสอบจากเอกสารก่อนจัดทำรายงานสถิติต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านระเบียบข้อมูลนิสิตนักศึกษาในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 16 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 10 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 10 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านระเบียบข้อมูลนิสิตนักศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. สถานที่และตู้เก็บเอกสารไม่เพียงพอ (10)	1. ปรับปรุงและจัดย้ายสถานที่จัดเก็บ ตู้เก็บเอกสารใหม่ให้เหมาะสม (5) 2. จัดเก็บข้อมูลประวัติในระบบไมโครฟิล์มหรือเครื่องจัดเก็บเอกสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2) 3. ทำลายเอกสารที่ไม่สำคัญบางส่วนตามระเบียบงานสารบรรณ (1) 4. ดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (1) 5. เสนอของบประมาณปรับปรุงสถานที่ (1) 6. เสนอปัญหาให้ผู้บริหารพิจารณา (1)
2. ขาดบุคลากรช่วยงาน (7)	1. ขอบุคลากรจากหน่วยหรือฝ่ายอื่นมาช่วยงาน (3) 2. ทำงานนอกเวลา (2) 3. จ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน (2) 4. จ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่ม (1)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
3. เอกสารไม่ครบถ้วน เอกสารสูญหาย หรือจัดเก็บผิดตำแหน่งเดิม (4)	1. แจ้งนิสิตนักศึกษามาดำเนินการให้ถูกต้อง (1) 2. ติดตามสอบถามและขอร้องให้บุคคลที่นำไปค้นหาส่งคืนที่เดิม (2)
4. นิสิตนักศึกษารอกข้อมูลประวัติ ไม่สมบูรณ์ (3)	1. ติดตามนิสิตนักศึกษามาดำเนินการให้ถูกต้อง (3) 2. แจ้งอาจารย์ที่รับรายงานตัวตรวจสอบข้อมูล ตั้งแต่การรับขึ้นทะเบียน (1)
5. การจัดทำ จัดเก็บเอกสารบางอย่าง ซ้ำซ้อน (3)	1. อยู่ในระหว่างการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล (1) 2. ยังมีความจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันระหว่างระบบงานเอกสารและระบบงานคอมพิวเตอร์ (1)
6. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ไม่เพียงพอ (2)	1. ขอยืมจากศูนย์คอมพิวเตอร์มาใช้งาน (1) 2. แบ่งช่วงเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (1)
7. ระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับระบบงาน ระเบียบประวัติไม่เหมาะสม (1)	ร่วมปรึกษากันในระดับหัวหน้าฝ่ายและ ขอให้ฝ่ายประมวลผลดำเนินการแก้ไข
8. หน่วยงานอื่นนำข้อมูลสำหรับการ ตรวจสอบคุณสมบัติไม่ชัดเจน (1)	ติดต่อหน่วยงานที่ขอตรวจสอบคุณสมบัติเพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่และตู้เก็บเอกสารไม่เพียงพอเป็น ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดของหน่วยงาน รองลงมาคือ ปัญหาขาดบุคลากรช่วยงาน การแก้ไข ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาสถานที่และตู้เก็บเอกสารไม่เพียงพอ ดำเนินการปรับปรุงและ จัดย้ายสถานที่จัดเก็บ ตู้เก็บเอกสารใหม่ให้เหมาะสมเป็นส่วนใหญ่ จัดเก็บข้อมูลประวัติจากระบบ ไมโครฟิล์มหรือเครื่องจัดเก็บเอกสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาบุคลากรช่วยงาน ดำเนินการ ขอบุคลากรจากหน่วยหรือฝ่ายอื่นมาช่วยงาน การปฏิบัติงานนอกเวลา และการจ้างนิสิตนักศึกษา ช่วยงาน

จากปัญหาการปฏิบัติภารกิจด้านการจัดทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษาพบว่า งานจัดทา ทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษาเกี่ยวข้องกับข้อมูลเอกสารจำนวนมากที่ต้องเก็บรักษา และปรับปรุง ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ จำเป็นต้องอาศัยสถานที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ และใช้บุคลากร ปฏิบัติงาน จึงเป็นปัญหาของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ ปัญหาสถานที่และตู้เก็บ เอกสารเป็นปัญหาการปฏิบัติงานที่หลากหลาย หน่วยงาน สามารถที่จะปรับปรุงระบบการจัดเก็บให้มี ประสิทธิภาพและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่ง ส่วนปัญหาขาดบุคลากร ช่วยงาน เป็นปัญหาการบริหารงานที่หน่วยงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาและไม่สามารถแก้ไขปัญหาคัด ริดโดยตรง การแก้ไขปัญหานี้ปัจจุบันเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้าเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ ระดับหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละหน่วยงาน อาทิ งบประมาณเงินรายได้ของหน่วยงาน สำหรับจ้างลูกจ้างชั่วคราวหรือจ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน

6. ภารกิจด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ภารกิจด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยหรือ ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล นิสิตนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การตรวจสอบผลการศึกษาและการศึกษาครบหน่วยกิต ตามเงื่อนไขของหลักสูตรการศึกษา การเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติปริญญา การรับขึ้น ทะเบียนบัณฑิต การจัดเตรียมปริญญาบัตรและรายชื่อผู้ขอเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติของงานตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

1. การรวบรวมรายชื่อนิสิตนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะกำหนดให้นิสิตนักศึกษามาดำเนินการแจ้งขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา หน่วยงานส่วนใหญ่จะจัดทำประกาศของหน่วยงานเพิ่มเติมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้นิสิตนักศึกษาทราบ มีจำนวน 12 หน่วยงานที่กำหนดให้นิสิตนักศึกษายื่นเอกสารแจ้งขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่หน่วยงาน และจำนวน 5 หน่วยงานที่กำหนดให้นิสิตนักศึกษายื่นเอกสารแจ้งขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่คณะวิชา

2. ช่วงเวลาของการยื่นเอกสาร กรณีที่ยื่นเอกสารแจ้งขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา แต่ละหน่วยงานจะกำหนดช่วงเวลานิสิตนักศึกษายื่นเอกสารแตกต่างกัน จำนวน 4 หน่วยงานที่กำหนดช่วงเวลาพร้อมกับการเพิ่มวิชาเรียน จำนวน 6 หน่วยงานที่กำหนดช่วงเวลาหลังการเพิ่มวิชาเรียนหรือหลังจากเปิดภาคเรียนประมาณ 1 เดือน และจำนวน 2 หน่วยงานที่กำหนดช่วงเวลาหลังจากการถอนวิชาเรียน

3. เอกสารสำหรับการแจ้งคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจำนวน 12 หน่วยงานที่ดำเนินการรวบรวมรายชื่อนิสิตนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา เอกสารการขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาพบว่า จำนวน 5 หน่วยงานเป็นข้อมูลทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษา และจำนวน 7 หน่วยงานมีรายละเอียดของโครงสร้างหลักสูตรในแต่ละโปรแกรมการศึกษา หรือเป็นแบบสำรวจรายวิชาในภาคเรียนสุดท้ายที่นิสิตนักศึกษากรอกข้อมูล ส่วนเอกสารประกอบอื่น ๆ พบว่า มีจำนวน 5 หน่วยงานที่กำหนดให้นิสิตนักศึกษายื่นคำร้องขอหนังสือรับรองสถานะมัติและใบแสดงผลการศึกษาพร้อมกันด้วย

4. การตรวจสอบผลการเรียนและการเรียนครบหลักสูตร การตรวจสอบผลการเรียนและการศึกษาครบหลักสูตร พบว่า มีจำนวน 8 หน่วยงานที่ตรวจสอบโดยหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 5 หน่วยงานที่การตรวจสอบอยู่บนความรับผิดชอบของคณะวิชา และจำนวน 4 หน่วยงาน มีการตรวจสอบและเปรียบเทียบผลการตรวจสอบระหว่างหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษากับคณะวิชา การตรวจสอบโดยคณะวิชา มีจำนวน 3 หน่วยงานที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะดำเนินการรวบรวมและจัดส่งข้อมูลไปให้ คณะวิชาอื่น ๆ คณะวิชาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ตั้งแต่ นิสิตนักศึกษาแรก เข้าศึกษา

วิธีการตรวจสอบผลการเรียนและการเรียนครบหลักสูตรของหน่วยงาน ใช้การ

ตรวจสอบโดยบุคลากร เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน อาทิ การตรวจสอบจากเอกสารโครงสร้างหลักสูตรที่นิสิตนักศึกษากรอกข้อมูลกับผลการศึกษาที่หน่วยงานบันทึกไว้ การตรวจสอบจากโครงสร้างหลักสูตรที่หน่วยงานบันทึกผลการศึกษาไว้ทุกภาคการศึกษา การตรวจสอบจากใบแสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบกับโครงสร้างของหลักสูตร และบางหน่วยงานใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยในการตรวจสอบในบางส่วน

5. เกียรตินิยมและเหรียญรางวัลเรียนดี ทุคมหาวิทยาลัยมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษาและมีสิทธิได้รับปริญญา เกียรตินิยม utoy ใช้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมและการศึกษาครบทุกหลักสูตรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ของแต่ละหลักสูตร และบางมหาวิทยาลัยมีการกำหนดหลักเกณฑ์อื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ ระดับคะแนนไม่ต่ำกว่า C ทุกรายวิชา หรือวิชาเอกหรือวิชาที่คณะวิชากำหนด ระดับคะแนนไม่ต่ำกว่า D หรือ D+ ในทุกรายวิชา หรือกรณีนิสิตนักศึกษาเทียบโอนรายวิชาไม่มีสิทธิได้รับปริญญา เกียรตินิยม

เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่กำหนดค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป มีจำนวน 2 มหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้สูงกว่า

เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่กำหนดค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.25 ขึ้นไป มีจำนวน 5 มหาวิทยาลัยที่กำหนดค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00 และจำนวน 2 มหาวิทยาลัยที่กำหนดค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.20 ขึ้นไป

เหรียญรางวัลเรียนดี มีจำนวน 5 มหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับเหรียญรางวัลเรียนดี แบ่งเป็น เหรียญทอง และเหรียญเงินสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 4 มหาวิทยาลัย และเหรียญทองแดงสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาที่มีผลการเรียนดีเด่นประจำปี การศึกษาจำนวน 5 มหาวิทยาลัย โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ของแต่ละมหาวิทยาลัย

6. การตรวจสอบชื่อ-สกุลของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 14 หน่วยงานที่มีการตรวจสอบรายชื่อของผู้สำเร็จการศึกษา ก่อนจัดพิมพ์รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสภามหาวิทยาลัย หรือก่อนนำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะวิชาเสนอสภามหาวิทยาลัย ส่วนกรณีที่หน่วยงานไม่ได้ตรวจสอบชื่อ-สกุลของผู้สำเร็จการศึกษา หน่วยงานอื่นจะเป็นผู้ตรวจสอบรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาแทน การตรวจสอบส่วนใหญ่จะดำเนินการตรวจสอบกับหลักฐานการศึกษาเดิม รongลงมาคือ ตรวจสอบกับข้อมูลในเอกสารขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาและตรวจสอบกับข้อมูลในฐานข้อมูลนิสิตนักศึกษาของระบบงานคอมพิวเตอร์

7. การรวบรวมและจัดพิมพ์รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา คณะวิชาจะดำเนินการรวบรวมและจัดพิมพ์รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเอง เป็นส่วนใหญ่ และส่งรายชื่อให้หน่วยงานที่เป็นนิสิตนักศึกษาหรือหน่วยงานอื่นรวบรวมและนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติปริญญา มีจำนวน 5 หน่วยงานที่ดำเนินการรวบรวมและจัดพิมพ์รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอคณะวิชาพิจารณาก่อนรวบรวมเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา

8. การจัดพิมพ์รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาเสนอสภามหาวิทยาลัย หน่วยงานส่วนใหญ่จะใช้รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่จัดพิมพ์เสนอคณะวิชาพิจารณาหรือใช้รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่คณะวิชาจัดพิมพ์รวบรวมเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา มีจำนวน 7 หน่วยงานที่ดำเนินการรวบรวมและจัดพิมพ์รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษานำมาอีกครึ่งหนึ่งเพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา และในการเสนอสภามหาวิทยาลัยมีการดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ การเสนอสภามหาวิทยาลัยพร้อมกันภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง จำนวน 3 หน่วยงาน หน่วยงานที่เหลือจะดำเนินการสภามหาวิทยาลัยเป็นระยะ ๆ

9. การขึ้นทะเบียนบัณฑิต แต่ละหน่วยงานจะกำหนดช่วงเวลาการขึ้นทะเบียนบัณฑิตและวิธีการดำเนินการขึ้นทะเบียนบัณฑิตแตกต่างกัน มีจำนวน 10 หน่วยงานกำหนดช่วงเวลาการขึ้นทะเบียนก่อนงานพระราชทานปริญญาบัตร จำนวน 4 จำนวนหน่วยงานที่กำหนดช่วงเวลาหลังจากสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญาจนถึงก่อนงานพระราชทานปริญญาบัตร และจำนวน 3 หน่วยงานกำหนดช่วงเวลาไว้ตั้งแต่การแจ้งขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา โดยจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียนบัณฑิตพร้อมกับการขึ้นทะเบียน มีจำนวน 3 หน่วยงานที่ชำระเงินการขึ้นทะเบียนบัณฑิตพร้อมกับการยื่นเอกสารขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา และบางหน่วยงานใช้วิธีการโอนเงินค่าประกันทรัพย์สินเสียหายเป็นค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียนบัณฑิต

วิธีการขึ้นทะเบียนบัณฑิต หน่วยงานส่วนใหญ่จะกำหนดให้ผู้สำเร็จการศึกษาติดต่อขึ้นทะเบียนด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน มีจำนวน 6 หน่วยงานที่ดำเนินการรับขึ้นทะเบียนบัณฑิตทางไปรษณีย์นอกเหนือจากการขึ้นทะเบียนบัณฑิตด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน

10. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้สำเร็จการศึกษาทราบ หน่วยงานส่วนใหญ่จะดำเนินการจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดวัน-เวลาการขึ้นทะเบียนบัณฑิต การรายงานตัว การฝึกซ้อม และข้อปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรแจ้งให้ผู้สำเร็จการ

ศึกษาทราบล่วงหน้าทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ของผู้สำเร็จการศึกษาแจ้งไว้ในแบบฟอร์มเอกสารที่เตรียมไว้ส่งทางไปรษณีย์ในขั้นตอนของการยื่นเอกสารคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา หรือในขั้นตอนของการขึ้นทะเบียนบัณฑิต นอกจากนี้ในส่วนของมหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชนอื่น ๆ ด้วย

11. การจัดเตรียมปริญญาบัตร หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการเขียนปริญญาบัตร มีจำนวน 6 หน่วยงานที่ใช้วิธีการจัดพิมพ์ปริญญาบัตรด้วยเครื่องพิมพ์เลเซอร์ในระบบงานคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบความถูกต้อง ดำเนินการเสนอคณบดี อธิการบดี และนายกสภามหาวิทยาลัย ลงนามในปริญญาบัตร มีบางมหาวิทยาลัยที่เสนอให้เลขานุการนายกสภามหาวิทยาลัยลงนามในปริญญาบัตรด้วย

12. การจัดเตรียมบปกปริญญาบัตร เข็มวิทยฐานะ และเหรียญรางวัลเรียนดี มีการดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานที่รับจ้างสิ่งทำของ หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ เข็มวิทยฐานะส่วนใหญ่จะเป็นสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย บางมหาวิทยาลัยมีการสลักชื่อบัณฑิต รุ่นและสาขาที่สำเร็จการศึกษาด้วย

13. การจัดทำบัญชีรายชื่อบัณฑิต มีการดำเนินการรวบรวมและจัดพิมพ์ตามหลักเกณฑ์ของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีการเรียงรายชื่อบัณฑิตในแต่ละปริญญาด้วย มีจำนวน 9 หน่วยงานที่ใช้โปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเรียงรายชื่อบัณฑิต แทนการจัดเรียงโดยบุคลากร และทุกหน่วยงานเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะจัดพิมพ์รายชื่อบัณฑิตเก็บบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกในการปรับปรุงข้อมูลและจัดพิมพ์รายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

14. การมีส่วนร่วมในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร บุคลากรของหน่วยงานส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการรับรายงานตัว การตรวจสอบรายชื่อบัณฑิตที่เข้ารับการศึกษาตามหลักเกณฑ์การฝึกซ้อมบัณฑิตร่วมกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายฝึกซ้อมบัณฑิต ซึ่งเป็นหน้าที่ที่นอกเหนือจากการจัดเตรียมปริญญาบัตร การจัดเตรียมทำรายชื่อบัณฑิตสำหรับคณบดีอ่านรายงาน และแจ้งให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. การจัดทำสถิติเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษา ทุกหน่วยงานมีการจัดทำสถิติผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้บางหน่วยงานยังมีการจัดทำสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ สถิติผู้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร สถิติผู้ขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา สถิติผู้ไม่ขอ

สำเร็จการศึกษา สถิติผู้ขอคาดว่าจะหลังกำหนดเวลา บางหน่วยงานมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ สถิติในด้านต่าง ๆ

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงาน ด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาในหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา จำนวน 15 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 11 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 11 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. หลักสูตรมีการเปลี่ยนแปลง มีการเทียบโอน รายวิชา (6)	1. ตรวจสอบข้อมูลและแจ้งภาควิชาที่เกี่ยวข้อง พิจารณาเทียบวิชาหรือเปิดสอนตามหลักสูตรเก่า/ใหม่ (4) 2. มีข้อเสนอว่า หน่วยงานควรมีส่วนร่วมในการ พิจารณาหลักสูตร (1)
2. นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียน แตกต่างจากหลักสูตร (5)	1. ติดต่อนิสิตนักศึกษาและแจ้งให้ลงทะเบียนตาม หลักสูตร (3) 2. ให้นิสิตนักศึกษาขอเทียบวิชาเรียน (3) 3. ประสานงานกับคณะวิชาขอให้เปิดสอนตาม หลักสูตรจนกระทั่งนิสิตนักศึกษาสำเร็จการ ศึกษาตามหลักสูตร (1) 4. ขอความร่วมมือจากอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบโปรแกรมการเรียนของนิสิต นักศึกษาก่อนลงทะเบียน (1)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
3. อาจารย์ผู้สอนส่งผลการสอบล่าช้า (4)	1. บันทึกทวงคะแนนผ่านคอมพิวเตอร์ (2) 2. เสนอความเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ได้ (2)
4. นิสิตนักศึกษาไม่มาแจ้งขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาตามช่วงเวลาที่กำหนด (3)	1. ให้นิสิตนักศึกษาทำเรื่องขอคาดว่าจะสำเร็จการศึกษาเป็นกรณีพิเศษ (2) 2. จำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมในขั้นตอนของการดำเนินการ (2)
5. ขาดบุคลากรโดยเฉพาะช่วงงานเร่งด่วน (2)	1. ขอบุคลากรจากหน่วยหรือฝ่ายอื่นมาช่วยงาน (2) 2. อนุมัติงานล่วงเวลา (1)
6. รหัสวิชาซ้ำซ้อนกันในมหาวิทยาลัย (2)	1. ตรวจสอบข้อมูลกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (1) 2. เสนอเรื่องให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพิจารณา (1) 3. แจ้งให้นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนตามหลักสูตรเก่า/ใหม่ (1)
7. ระบบงานคอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงานตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาไม่สมบูรณ์ (2)	1. ปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากผู้บริหารและฝ่ายประมวลผลปรับปรุงระบบงาน (2) 2. เสนอแนะแนวทางการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ให้คณะวิชาดำเนินการ (1)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
8. การกำหนดเลขประจำตัวนิสิตนักศึกษา ของคณะวิชาที่เปิดใหม่ยังไม่ชัดเจน (1)	นำข้อมูลมาปรับปรุงใหม่เพิ่มเติมโดย บุคลากรแทนระบบงานคอมพิวเตอร์
9. คณะวิชาส่งรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา เสนอสภามหาวิทยาลัยล่าช้า (1)	ติดต่อประสานงานกับคณะวิชาเป็นระยะ ๆ ตามช่วงเวลา
10. ผู้สำเร็จการศึกษาติดต่อขึ้นทะเบียน บัณฑิตล่าช้า และขาดการฝึกซ้อม เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร (1)	เสนอข้อมูลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัย พิจารณา

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัญหาหลักสูตรมีการเปลี่ยนแปลง มีการเทียบโอนรายวิชา เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนแตกต่างจากหลักสูตร อาจารย์ผู้สอนส่งผลการสอบล่าช้าตามลำดับ การแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาหลักสูตรมีการเปลี่ยนแปลง ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและแจ้งภาควิชาที่เกี่ยวข้องพิจารณาเทียบวิชาหรือเปิดสอนตามหลักสูตรเก่า/ใหม่ ปัญหา นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนแตกต่างจากหลักสูตร ดำเนินการติดต่อนิสิตนักศึกษาและแจ้งให้ลงทะเบียนตามหลักสูตร และขอเทียบวิชาเรียน ปัญหา อาจารย์ผู้สอนส่งผลการสอบล่าช้า ดำเนินการจัดทำบันทึกทวงคะแนนผ่านคณบดี

จากปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา เป็นปัญหา เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน การแก้ไขปัญหานั้นปัจจุบันยังไม่สามารถแก้ไขได้โดยตรง จำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจาก คณะวิชาในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

8. ภารกิจด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

จากการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า งานจัดทำหนังสือรับรองและเอกสารรับรองทางการศึกษา เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยหรือฝ่ายระเบียบประวัติ หน่วยหรือฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา หรือหน่วยหนังสือรับรองผลการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ว่าเกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองประเภทต่าง ๆ เพื่อรับรองนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ และรับรองผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัย

หนังสือรับรองสภาพนิสิตนักศึกษามีการดำเนินการจัดทำในทุกหน่วยงาน ยกเว้นหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยในภาคเหนือ ส่วนหนังสือรับรองการสำเร็จการศึกษา ได้แก่ หนังสือรับรองสภาพอนุมัติ หนังสือรับรองปริญญาหรือประกาศนียบัตร ส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยหน่วยงาน ยกเว้นหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่ดำเนินการโดยหน่วยงานอื่นของกองบริการการศึกษา นอกจากนี้ยังมีการจัดทำหนังสือรับรองประเภทอื่น ๆ อาทิ หนังสือรับรองการศึกษาครบหลักสูตรและคาดว่าจะสำเร็จการศึกษา หนังสือรับรองสำเร็จการศึกษากำลังรอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญา หนังสือรับรองรายวิชา หนังสือรับรองความประพฤติ หนังสือรับรองใบแปลหรือใบแทนต่าง ๆ ซึ่งมีการดำเนินการในหลาย ๆ หน่วยงาน

การจัดพิมพ์หนังสือรับรอง หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่นำดำเนินการจัดพิมพ์โดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดพิมพ์บนแบบฟอร์มหนังสือรับรองที่จัดพิมพ์เป็นแบบฟอร์มเฉพาะของหนังสือรับรองแต่ละประเภทไว้ ยกเว้นหนังสือรับรองบางประเภทที่ไม่ได้มีการจัดพิมพ์เป็นประจำ จะใช้พิมพ์ใหม่ทั้งฉบับตามรูปแบบที่กำหนด อาทิ หนังสือรับรองใบแปลต่าง ๆ หนังสือรับรองรายวิชา หรือหนังสือรับรองเฉพาะเรื่องต่าง ๆ มีจำนวน 2 หน่วยงานในระดับของสำนักทะเบียนและประมวลผลที่ใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์หนังสือรับรองจากฐานข้อมูลนิสิตนักศึกษาหรือฐานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา และมีจำนวน 3 หน่วยงานในระดับของงานทะเบียน สังกัดกองบริการการศึกษาที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์ในลักษณะของการประมวลผลค่า

ผู้จัดพิมพ์หนังสือรับรอง ผู้จัดพิมพ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยหรือฝ่ายทะเบียนประวัติ หน่วยหรือฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา หรือหน่วยรับรองผลการศึกษา มีจำนวน 5 หน่วยงาน ที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการ หรือสำนักงานเลขานุการสำนักเป็นผู้จัดพิมพ์

การจัดพิมพ์หนังสือรับรองประเภทต่าง ๆ ผู้พิมพ์จะดำเนินการตรวจสอบคำร้องของนิสิตนักศึกษา หรือผู้ขอรับบริการกับข้อมูลของหน่วยงานก่อน หรือประสานงานตรวจสอบข้อมูลกับบุคลากรที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานของแต่ละคณะวิชาหรือรับผิดชอบในการตรวจสอบความถูกต้อง โดยเฉพาะ เมื่อจัดพิมพ์เรียบร้อยแล้วจะประสานงานส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของหนังสือรับรองก่อนที่จะเสนอหัวหน้างานและผู้มีอำนาจลงนามตามระเบียบงานสารบรรณของหน่วยงาน มีจำนวน 3 หน่วยงานที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์จะเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยเองก่อนเสนอหัวหน้างานลงนามหรือเสนอผู้มีอำนาจลงนามหนังสือรับรองต่อไป

การจัดทำสำเนาหนังสือรับรอง หน่วยงานส่วนใหญ่มีการจัดทำสำเนาหนังสือรับรอง และเก็บสำเนาหนังสือรับรองไว้ มีจำนวน 5 หน่วยงานที่ไม่มีการจัดทำสำเนาหนังสือรับรอง และพบว่า ในการจัดทำหนังสือรับรองต่าง ๆ ให้ นิสิตนักศึกษา หรือผู้สำเร็จการศึกษา หนังสือรับรองส่วนใหญ่จะมีการกำหนดเลขที่ของหนังสือรับรองไว้และมีสมุดสำหรับการบันทึกหรือออกเลขที่หนังสือรับรองของหน่วยงาน ของกองกลาง หรือของมหาวิทยาลัย มีจำนวน 2 หน่วยงานที่ไม่มี การดำเนินการเกี่ยวกับเลขที่ของหนังสือรับรอง และในการจัดเก็บสำเนาหนังสือรับรอง มีการดำเนินการแตกต่างกันไปในแต่ละหน่วยงาน อาทิ ใ้สร่วมไว้กับของเอกสารประวัติ นิสิตนักศึกษา เก็บตามเลขที่หนังสือรับรอง เก็บเข้าแฟ้มแยกประเภทของหนังสือรับรอง รวบรวมสำเนาหนังสือรับรอง สำเนาใบปริญญาบัตร สำเนาประกาศนียบัตรเก็บเรียงตามปีการศึกษาที่เข้าศึกษา จัดแยกแต่ละคณะวิชา วันสำเร็จการศึกษาและเรียงเลขประจำตัว

ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือรับรองประเภทต่าง ๆ จากประเภทหนังสือรับรองหลักของหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ หนังสือรับรองสภาพ นิสิตนักศึกษาและหนังสือรับรองสภาพ นิสิตหรือรับรองปริญญา พบว่า

หนังสือรับรองสภาพ นิสิตนักศึกษา หน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมอหมายอำนาจให้นายทะเบียนของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นผู้ลงนาม และพบว่า มีจำนวน 1 หน่วยงานที่นายทะเบียนมอบหมายอำนาจให้หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษาเป็นผู้ลงนามแทน ส่วนหน่วยงานระดับงานสังกัดกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมอหมายอำนาจให้รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้ลงนาม จำนวน 8 มหาวิทยาลัย ส่วนมหาวิทยาลัยอื่น ๆ มอบหมายอำนาจให้นายทะเบียน ซึ่งได้แก่

ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาหรือหัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเป็นผู้ลงนามแทน

หนังสือรับรองสภาพอนุมัติหรือรับรองปริญญา หน่วยงานระดับสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมอบหมายอำนาจให้นายทะเบียนของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นผู้ลงนาม ส่วนหน่วยงานระดับงานสังกัดกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยมอบหมายอำนาจให้รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้ลงนามเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 2 มหาวิทยาลัยที่อธิการบดีเป็นผู้ลงนาม และจำนวน 1 มหาวิทยาลัยที่มหาวิทยาลัยมอบหมายอำนาจให้คณบดีของแต่ละคณะวิชา เป็นผู้ลงนาม

หนังสือรับรองส่วนใหญ่ หน่วยงานจะมีการติดรูปถ่ายของนิสิตนักศึกษาหรือผู้สำเร็จการศึกษาที่หนังสือรับรองด้วย อาทิ หนังสือรับรองสภาพอนุมัติ ส่วนหนังสือรับรองอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับประเภทของหนังสือรับรองซึ่งอาจจะไม่มีการใช้รูปถ่าย โดยส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือรับรองเฉพาะเรื่องที่จัดทำขึ้นหรือหนังสือรับรองทั่ว ๆ ไปของหน่วยงาน รูปถ่ายที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นรูปถ่ายขนาด 2 นิ้วตามเครื่องแบบที่กำหนดของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนใหญ่จะมีระเบียบกำหนดไว้โดยเฉพาะ มีบางหน่วยงานที่ใช้รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว

ระยะเวลาที่กำหนดให้นิสิตนักศึกษามาติดต่อขอรับหนังสือรับรองหลังจากยื่นคำร้อง หน่วยงานส่วนใหญ่จะกำหนดระยะเวลาสำหรับการดำเนินการประมาณ 3-7 วัน ขึ้นอยู่กับประเภทของหนังสือรับรอง ยกเว้นหนังสือรับรองสภาพอนุมัติหรือรับรองปริญญา ผู้สำเร็จการศึกษาจะติดต่อขอรับได้หลังจากสภาพอนุมัติปริญญา ซึ่งบางหน่วยงานกำหนดให้นิสิตนักศึกษายื่นคำร้องขอไว้ตั้งแต่ขั้นตอนการแสดงความจำนงขอจบการศึกษา บางหน่วยงานกำหนดให้ผู้สำเร็จการศึกษายื่นคำร้องขอได้หลังจากมีการประกาศรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติปริญญาแล้ว และพบว่า บางหน่วยงานมีบริการจัดส่งหนังสือรับรองสภาพอนุมัติหรือรับรองปริญญา และใบแสดงผลการศึกษาให้ผู้สำเร็จการศึกษาทางไปรษณีย์ด้วย

ใบแสดงผลการศึกษาหรือระเบียบณวรร ทุกหน่วยงานมีการบันทึกผลการเรียนของนิสิตนักศึกษานในเอกสารต้นฉบับและเก็บรักษาไว้ตลอดไป หรือจัดเก็บต้นฉบับไว้ในรูปแบบอื่น การจัดทำใบแสดงผลการศึกษาดั้งเดิม และการจัดทำสำหรับนิสิตนักศึกษาหรือผู้สำเร็จการศึกษาที่ร้องขอเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการสมัครเข้าทำงานหรือศึกษาต่อ มีการดำเนินการโดยสรุปคือ

1. การจัดพิมพ์เอกสารต้นฉบับ หน่วยงานส่วนใหญ่ดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารต้นฉบับโดยการพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดทั้งฉบับบนแบบฟอร์ม จำนวน 7 หน่วยงาน รอง

ลงมาคือ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์เอกสารต้นฉบับจากฐานข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 หน่วยงาน การใช้ใบรายงานผลการศึกษารายบุคคลซึ่งจัดพิมพ์ในระบบงานคอมพิวเตอร์ มาตัดและปะลงบนแบบฟอร์ม จำนวน 3 หน่วยงาน การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์และนำมา ถ่ายสำเนาเอกสารลงบนแบบฟอร์ม จำนวน 1 หน่วยงาน และพบว่ามีจำนวน 1 หน่วยงานที่การ ดำเนินการจัดทำเอกสารใบแสดงผลการศึกษายังอยู่ในความรับผิดชอบของคณะวิชา

สำหรับการจัดทำใบแสดงผลการศึกษาสําหรับนิสิตนักศึกษาหรือผู้สำเร็จการ ศึกษา หน่วยงานที่สามารถจัดพิมพ์เอกสารต้นฉบับโดยใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์จากฐาน ข้อมูล จะดำเนินการจัดพิมพ์ให้พร้อมนอกเหนือจากเอกสารต้นฉบับ ยกเว้นกรณีได้ดำเนินการสำรอง ข้อมูลขึ้นเทปแม่เหล็กหรือเทปคาสเซตแล้ว จะดำเนินการถ่ายสำเนาเอกสารต้นฉบับและรับรอง สำเนาแทน ส่วนหน่วยงานที่จัดพิมพ์เอกสารต้นฉบับด้วยเครื่องพิมพ์ดีดที่ลงฉบับหรือการจัดทำเอกสาร ต้นฉบับโดยใช้ใบรายงานผลการศึกษารายบุคคลมาตัดและปะลงบนแบบฟอร์ม จะดำเนินการถ่าย สำเนาเอกสารต้นฉบับและรับรองสำเนาให้ เอกสารใบแสดงผลการศึกษาลงฉบับของนิสิตนักศึกษา หรือของผู้สำเร็จการศึกษา หน่วยงานส่วนใหญ่ไม่มีการดำเนินการตีรูปถ่ายบนเอกสาร มีเพียง จำนวน 6 หน่วยงานที่ใช้รูปถ่ายติดบนเอกสารใบแสดงผลการศึกษาด้วย

2. ผู้มีอำนาจลงนามในใบแสดงผลการศึกษา มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มอบหมายอำนาจให้นายทะเบียนของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ลงนามจำนวน 7 หน่วยงาน นายทะเบียน ลงนามควบคู่กับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการหรือคณบดี จำนวน 4 หน่วยงาน นายทะเบียนลงนาม ควบคู่กับหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างานจำนวน 3 หน่วยงาน และมีจำนวน 2 หน่วยงานที่นายทะเบียน มอบหมายอำนาจให้หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างานลงนามแทน

3. การจัดเก็บต้นฉบับใบแสดงผลการศึกษา หน่วยงานส่วนใหญ่จัดเก็บ เอกสารต้นฉบับตามปีการศึกษาที่นิสิตนักศึกษาเข้าศึกษา จัดแยกคณะวิชาและเรียงลำดับตามเลข ประจำตัว มีบางหน่วยงานที่จัดเก็บเอกสารต้นฉบับตามปีที่นิสิตนักศึกษาสำเร็จการศึกษา หรือ จัดเก็บเรียงตามลำดับตัวอักษรของผู้สำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่า บางหน่วยงานมีการ จัดเก็บเอกสารต้นฉบับในระบบงานไมโครฟิล์มด้วย

ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไข

จากการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษาในมหาวิทยาลัย จำนวน 17 ท่าน ได้ข้อสรุปของปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขดังแสดงในตารางที่ 12 (ตัวเลขในวงเล็บคือความถี่)

ตารางที่ 12 ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
1. นิสิตนักศึกษาเขียนคำร้องไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง (7)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบกับหลักฐานเดิมที่มีอยู่ (5) 2. ตรวจสอบหรือสอบถามเพิ่มเติมขณะที่รับคำร้อง (1) 3. ติดตามนิสิตนักศึกษาหรือรอจนกว่าจะมาติดต่อตามกำหนดเวลารับเอกสาร (1)
2. นิสิตนักศึกษาขอเร่งด่วนหรือขอเอกสารพร้อมกันจำนวนมาก (6)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาเหตุผลและความจำเป็นหรือจัดลำดับความสำคัญ (3) 2. ชี้แจงเหตุผลให้นิสิตนักศึกษาทราบ (2) 3. เตรียมงานบางส่วนล่วงหน้า (1)
3. ใบเกรดหรือคะแนนส่งช้า ต้องรอข้อมูลมาจัดพิมพ์ (2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. คัดเลือกข้อมูลคะแนนจากใบส่งคะแนนมาจัดพิมพ์ (1) 2. แจ้งสาเหตุให้นิสิตนักศึกษาทราบกรณีไม่สามารถจัดทำให้ได้ (1)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	การแก้ไข
4. รูปถ่ายไม่ถูกต้องตามระเบียบ (1)	ตรวจสอบรูปถ่ายขณะรับคำร้องและขอ ให้เปลี่ยนใหม่
5. รายวิชาที่พิมพ์ในระเบียบนถาวร ไม่มีในหลักสูตร (1)	แจ้งฝ่ายวิชาการประสานงานกับคณะวิชา ดำเนินการให้ถูกต้อง
6. ผู้รับบริการขอให้รับรองในสิ่งที่ ขัดต่อกฎและระเบียบของมหาวิทยาลัย (1)	ชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบ
7. ขาดเทคโนโลยีสนับสนุนในการ จัดพิมพ์ระเบียบนถาวร (1)	เสนอปัญหาให้ผู้บริหารทราบเพื่อ ขอรับการสนับสนุน
8. สำเนาเอกสารในระเบียบนถาวร จากต้นฉบับไม่ชัดเจน (1)	ประสานงานหน่วยคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์ รายงานเพื่อจัดทำต้นฉบับใหม่
9. เอกสารสูญหายหรือจำนวนไม่ ครบตามที่ขอ (1)	ตรวจสอบขั้นตอนการเสนอลงนาม และการจัดเก็บเอกสารไว้สำหรับ จ่ายเอกสาร หรือการจัดทำให้เพิ่มเติม
10. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ใหม่เพียงพอสำหรับจัดพิมพ์ (1)	แบ่งช่วงเวลาในการใช้งานกับบุคคลอื่น ในหน่วยงาน

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัญหาที่นิสิตนักศึกษาเขียนคำร้องไม่ชัดเจนหรือไม่ถูกต้อง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ นิสิตนักศึกษาขอเอกสารเร่งด่วนหรือขอเอกสารพร้อมกันจำนวนมาก การแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาที่นิสิตนักศึกษาเขียนคำร้องไม่ชัดเจน ดำเนินการตรวจสอบคำร้องกับหลักฐานเดิมที่มีอยู่ ปัญหาที่นิสิตนักศึกษาขอเอกสารเร่งด่วนหรือขอเอกสารพร้อมกันจำนวนมาก พิจารณาเหตุผลและความจำเป็น การจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการและชี้แจงเหตุผลให้นิสิตนักศึกษาทราบ

จากปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติการกิจด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากการปฏิบัติงานจัดทำหนังสือและเอกสารรับรอง จะต้องมีการตรวจสอบคำร้องของนิสิตนักศึกษากับข้อมูลของหน่วยงานในแต่ละประเภทของคำร้องก่อน กำหนดระยะเวลารับเอกสารของหน่วยงาน หน่วยงานส่วนใหญ่กำหนดเวลาไว้ 3 วันหรือ 7 วันขึ้นอยู่กับเอกสารแต่ละประเภทที่จะต้องเสนอผู้มีอำนาจลงนาม จากการสอบถามเพิ่มเติมพบว่า การขอเอกสารเร่งด่วน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการขอรับเอกสารภายใน 1-2 วัน

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในฝ่ายและหน่วยของสำนักทะเบียนและประมวลผล งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้ง 17 แห่ง จำนวน 304 คน ได้รับแบบสอบถามคืนฉบับที่สมบูรณ์ 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.55

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติแบบบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ดังได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบและความเรียง จากตารางที่ 13 - 37 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สถานภาพส่วนตัว

รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยทั้ง 17 แห่งในด้านต่าง ๆ ปรากฏในตารางที่ 13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 254	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	53	20.87
หญิง	201	79.13
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	32	12.60
26-35 ปี	104	40.94
36-45 ปี	88	34.65
46 ปีขึ้นไป	30	11.81
3. วุฒิทางการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	96	37.80
ปริญญาตรี	144	56.69
สูงกว่าปริญญาตรี	14	5.51
4. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ		
นักวิชาการศึกษา	108	42.52
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	9	3.54
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	5	1.97
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	1.18
เจ้าหน้าที่/พนักงานธุรการ	83	32.68
เจ้าหน้าที่/พนักงานพิมพ์ดีด	29	11.42
เจ้าหน้าที่/พนักงานสถิติ	4	1.57
ตำแหน่งอื่น ๆ	13	5.12

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 254	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
เวลา 1-5 ปี	106	41.73
เวลา 6-10 ปี	43	16.93
เวลา 11-15 ปี	48	18.90
เวลา 16-20 ปี	29	11.42
มากกว่า 21 ปีขึ้นไป	28	11.02

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้ง 17 แห่ง จำนวน 254 คน เป็นเพศชาย 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 เป็นหญิงจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 79.13 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.94) รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 34.65) มีวุฒิทางการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 56.69) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 37.80) ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.52) รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงานธุรการ (ร้อยละ 32.68) เจ้าหน้าที่/พนักงานพิมพ์ดีด (ร้อยละ 11.42) เคยปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นเวลา 1-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.73) รองลงมาคือ เคยปฏิบัติงาน 11-15 ปี (ร้อยละ 18.90) ส่วนตำแหน่งงานจากแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ พนักงานการเงินและบัญชี พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานพัสดุ พนักงานวัสดุภัณฑ์ศึกษา พนักงานอัดสำเนา นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการพัสดุ และเจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์

2. การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนของการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ไม่มีการปฏิบัติเลย	เท่ากับ	1	คะแนน
มีการปฏิบัติ นาน ๆ ครั้งหรือเกือบจะไม่ได้ปฏิบัติเลย	เท่ากับ	2	คะแนน
มีการปฏิบัติ เป็นบางครั้ง	เท่ากับ	3	คะแนน
มีการปฏิบัติบ่อยครั้งแต่ไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำ	เท่ากับ	4	คะแนน
มีการปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ	เท่ากับ	5	คะแนน

ในการพิจารณาระดับของการปฏิบัติหน้าที่จะใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดค่าของมาตราส่วนประมาณค่าไว้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	หมายความว่า	ไม่มีการปฏิบัติเลย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายความว่า	มีการปฏิบัติ นาน ๆ ครั้งหรือเกือบจะไม่ได้ปฏิบัติเลย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายความว่า	มีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายความว่า	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง แต่ไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	หมายความว่า	มีการปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ

จากภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใน

8 ภารกิจ จำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ภารกิจ	จำนวน N = 254	ร้อยละ
1. งานบริการและธุรการ	119	46.85
2. งานรับเข้าศึกษา	52	20.47
3. งานจัดทำตารางสอนตารางสอบ	24	9.45
4. งานจดทะเบียนเรียน	92	36.22
5. งานประมวลผลการศึกษา	62	24.41
6. งานจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา	66	25.98
6. งานตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา	65	25.59
8. งานจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา	73	28.74

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาบางส่วน มีการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าหนึ่งภารกิจ และส่วนใหญ่จะปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับงานบริการและธุรการ (ร้อยละ 46.85) รองลงมาคือ งานจดทะเบียนเรียน (ร้อยละ 36.22) ส่วนภารกิจเกี่ยวกับงานจัดทำตารางสอนตารางสอบมีผู้ปฏิบัติงานน้อยที่สุด (ร้อยละ 9.45)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติภารกิจในด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การจัดสัมมนา ฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน การจัดทำหนังสือสัญญานักศึกษา การแนะแนวการศึกษา การควบคุมดูแลหรือเป็นช่างประจำอาคารสถานที่ การบริหารหลักสูตรและทำงานด้านนโยบายและแผนของหน่วยงาน

สำหรับการนำเสนอผลการวิจัยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เนื่องจากไม่ได้ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่าหนึ่งภารกิจ ผู้วิจัยจึงเสนอข้อมูลให้เห็นครบทั้ง 8 ภารกิจโดยจะไม่ระบุชื่อภารกิจ แต่จะใช้สัญลักษณ์ภารกิจที่ 1 (ภ.1) ถึงภารกิจที่ 9 (ภ.9) ตามลำดับ ทั้งนี้ เพื่อมิให้กระทบกระเทือนถึงผู้ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติ	ภารกิจ								รวมทั้งหมด		
	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8		\bar{X}	S.D.
<u>การวางแผน</u>											
1. การจัดทำปฏิทินหรือตารางเวลาการทำงาน	2.28	2.75	3.67	2.68	2.37	2.57	2.18	2.51	2.57	1.49	
2. การจัดเตรียมงานล่วงหน้า	3.40	3.73	4.25	3.75	3.82	3.52	3.50	3.64	3.71	1.20	
3. การปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่เคยปฏิบัติหรือตามความเคยชิน	4.15	4.06	3.88	4.07	4.23	4.09	3.94	4.21	4.19	1.11	
4. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.37	4.25	4.25	4.23	4.13	4.22	4.00	4.21	4.27	1.01	
ตามปกติหรือตามการสั่งการ											
<u>การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร</u>											
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องประสานงานหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน	4.16	3.88	4.29	4.07	4.19	4.06	3.82	3.88	4.13	1.01	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

	ภารกิจ								รวมทั้งหมด		
	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8		\bar{X}	S.D.
การปฏิบัติ											
6. การประสานงานภายในหน่วยงานราชการ	4.18	4.04	4.25	4.35	4.31	4.31	4.05	4.22	4.19	0.92	
ติดต่อด้วยวาจา การพูดคุยกันโดยตรงกับผู้ที่											
เกี่ยวข้อง											
7. การประสานงานภายในหน่วยงานราชการติดต่อ	3.21	2.85	3.25	2.91	3.03	2.97	2.67	2.99	3.22	1.20	
เป็นลายลักษณ์อักษร											
8. ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องประสานหรือเกี่ยวข้อง	3.52	3.81	3.96	3.47	3.68	3.52	3.42	3.27	3.57	1.21	
กับหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานภายนอก											
9. การประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงาน	3.39	3.37	3.83	3.36	3.52	3.42	3.18	3.40	3.45	1.10	
ภายนอก ใช้การติดต่อด้วยวาจา การพูดคุย											
โดยตรงหรือการใช้โทรศัพท์											
10. การประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือ	3.46	3.85	4.00	3.35	3.48	3.66	3.39	3.30	3.52	1.31	
หน่วยงานภายนอก ใช้การติดต่ออย่างเป็น											
ทางการ โดยเป็นหนังสือหรือบันทึกข้อความ											

ตารางที่ 15 (ต่อ)

การปฏิบัติ	ภารกิจ								รวมทั้งหมด		
	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8		\bar{X}	S.D.
<u>การรายงานผลการทำงาน</u>											
11. การเสนอเรื่องต่าง ๆ จะต้องผ่านตามลำดับขั้นตอนตามสายการบังคับบัญชา	4.41	4.54	4.33	4.21	4.23	4.57	4.38	4.42	4.39	1.05	
12. การรายงานความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ	2.94	3.15	3.29	2.95	2.97	3.00	2.86	3.00	3.04	1.16	
13. การบันทึกงานที่ปฏิบัติสำหรับการตรวจสอบและเป็นผลงานของตนเอง	2.85	3.00	3.17	2.99	3.11	3.08	2.88	2.95	3.00	1.35	
<u>การตัดสินใจ</u>											
14. การตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	3.33	3.67	3.75	3.57	3.48	3.72	3.52	3.65	3.52	1.00	
15. การปรึกษากับผู้บริหารก่อนการตัดสินใจ	3.19	3.37	3.33	3.13	3.31	3.26	3.20	3.25	3.29	1.08	
16. การประชุมปรึกษาหารือกันการแก้ปัญหา	2.69	2.73	3.21	2.80	2.92	2.74	2.77	2.67	2.85	1.07	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

	ภารกิจ								รวมทั้งหมด	
การปฏิบัติ	ภ.1	ภ.2	ภ.3	ภ.4	ภ.5	ภ.6	ภ.7	ภ.8	\bar{X}	S.D.
การริเริ่ม										
17. การปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่ เหมาะสมด้วยตนเอง	3.07	3.29	3.54	3.25	3.13	3.34	3.18	3.18	3.21	1.14
18. การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยงานการปฏิบัติงาน	3.55	3.94	4.17	3.63	3.87	3.63	3.45	3.51	3.73	1.42

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการปฏิบัติงานบ่อยครั้งและบางครั้ง ค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุดได้แก่ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามปกติหรือตามการสั่งการ ($\bar{x} = 4.27$) ค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติน้อยที่สุดคือ การจัดทําปฏิทินหรือตารางเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.57$) มีการประสานงาน การติดต่อสื่อสารบ่อยครั้งและบางครั้งซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุดได้แก่ การประสานงานภายในหน่วยงานใช้การติดต่อด้วยวาจา การพูดคุยกันโดยตรงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องประสานงานหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.13$) มีการรายงานผลการปฏิบัติงานบ่อยครั้งในเรื่องของการเสนอเรื่องต่าง ๆ จะต้องผ่านตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.39$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเองบ่อยครั้ง ($\bar{x} = 3.52$) ส่วนการปรึกษากับผู้บริหารก่อนการตัดสินใจ การประชุมปรึกษาหารือกันในการแก้ไขปัญหาที่มีการปฏิบัติงานบางครั้ง มีการริเริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ($\bar{x} = 3.73$) ส่วนการปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมด้วยตนเองมีการปฏิบัติงาน ๆ ครั้ง ($\bar{x} = 3.21$)

3. การบริหารงานของผู้บริหาร

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนของความคิดเห็นในส่วนของคุณค่าตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มีความเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน
มีความเห็นด้วยระดับน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
มีความเห็นด้วยระดับมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
มีความเห็นด้วยระดับมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน

ในการพิจารณาระดับของความคิดเห็น จะใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดค่าของมาตราส่วนประมาณค่าไว้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49	หมายความว่า	ไม่มีความสำคัญหรือไม่มี การดำเนินการเลย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49	หมายความว่า	มีความสำคัญน้อยหรือมี การดำเนินการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49	หมายความว่า	มีความสำคัญปานกลางหรือมี การดำเนินการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49	หมายความว่า	มีความสำคัญมากหรือมี การดำเนินการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00	หมายความว่า	มีความสำคัญมากที่สุดหรือมี การดำเนินการในระดับมากที่สุด

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การวางแผนปฏิบัติการต่าง ๆ การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน ผู้บริหารต้องอาศัยข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวางแผน การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความถูกต้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจและการแก้ปัญหามาของผู้บริหาร ดังแสดงในตารางที่ 16



ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการมีส่วนร่วมของการวางแผน การตัดสินใจ
ของผู้บริหาร

การมีส่วนร่วม	จำนวน N = 254	ร้อยละ
1. มีส่วนร่วม	157	61.81
2. ไม่มีส่วนร่วม	97	38.19
<u>ลักษณะของการมีส่วนร่วม</u>		
1. การประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน	103	40.55
2. การร่วมกำหนดขั้นตอนหรือการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ร่วมกัน	65	25.59
3. การรวบรวมข้อมูลเสนอให้ทราบ	102	40.16
4. การเสนอความคิดเห็น	107	42.13

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจของผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 61.81 และลักษณะของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับ การเสนอความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.13) รองลงมาคือ การประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน (ร้อยละ 40.55) และการรวบรวมข้อมูลเสนอให้ทราบ (ร้อยละ 40.16) ตามลำดับ

สำหรับข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม

การนำแผนไปปฏิบัติ แผนปฏิบัติงานประจำของหน่วยงานในแต่ละภารกิจที่จะต้องอาศัยการประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานอื่น และต้องอาศัยบุคลากรจากหลาย ๆ หน่วยหรือหลาย ๆ ฝ่ายของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาร่วมกันปฏิบัติงาน อาทิ การรับลงทะเบียนเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแผนของผู้บริหาร ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเฉพาะกิจตามแผนของผู้บริหาร

การปฏิบัติ	จำนวน N = 254	ร้อยละ
1. การประชุมชี้แจงก่อนการปฏิบัติงาน	173	68.11
2. การจัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน	150	59.06
3. การมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร (คำสั่งแต่งตั้งกรรมการ)	160	62.99
4. การประชุมสรุปผลการดำเนินการอย่างเป็นทางการ	68	26.77
5. การศึกษาถึงผลการดำเนินการในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (อย่างไม่เป็นทางการ)	93	36.61

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแผนของผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนใหญ่มีการประชุมชี้แจงก่อนการปฏิบัติงานตามแผน (ร้อยละ 68.11) รองลงมาคือ การมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร (ร้อยละ 62.99) และการจัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน (ร้อยละ 59.06) ตามลำดับ ส่วนการสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้วิธีการศึกษาถึงผลการดำเนินการในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มากกว่าการประชุมสรุปผลการดำเนินการอย่างเป็นทางการ

สำหรับข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการดำเนินการของผู้บริหารในการปฏิบัติงาน
เฉพาะกิจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม

การมอบหมายงาน การมอบหมายงานและการกระจายงานให้กับบุคลากรของ
งานทะเบียนนิสิตนักศึกษา การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ
ของผู้บริหารเพื่อให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการของผู้บริหารดังแสดงในตารางที่ 18 – 19

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมอบหมายงาน การกำหนด
หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
	N = 254	
1. การมอบหมายงานของผู้บริหาร มีความเหมาะสมกับ		
ตำแหน่งงาน		
1.1 เหมาะสมมากที่สุด	32	12.60
1.2 เหมาะสมมาก	195	76.77
1.3 เหมาะสมน้อย	19	7.48
1.4 ไม่เหมาะสม	8	3.15
2. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร		
ในหน่วยงาน		
2.1 ชัดเจนมากที่สุด	17	6.69
2.2 ชัดเจนมาก	181	71.26
2.3 ชัดเจนน้อย	34	13.39
2.4 ไม่ชัดเจน	22	8.66

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
	N = 254	
3. ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานคนอื่นในการปฏิบัติงานแทน		
3.1 ปฏิบัติงานแทนได้ทั้งหมด	47	18.50
3.2 ปฏิบัติงานแทนได้ส่วนน้อย	94	37.01
3.3 ปฏิบัติงานแทนได้บางส่วน	110	43.31
3.4 ปฏิบัติงานแทนไม่ได้เลย	3	1.18

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมอบหมายงาน การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรมีการมอบหมายงานเหมาะสมกับตำแหน่งใน ระดับมาก มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 76.77) รองลงมาคือ มีการมอบหมายงานเหมาะสมกับตำแหน่ง ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 12.60) การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในหน่วยงาน มีความชัดเจนในระดับมาก มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 71.26) รองลงมาคือ มีการกำหนด หน้าที่และความรับผิดชอบมีความชัดเจนในระดับน้อย (ร้อยละ 13.39) ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นมีความ สามารถปฏิบัติงานแทนตนเองได้บางส่วน (ร้อยละ 43.31) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานแทนได้เป็น ส่วนน้อย (ร้อยละ 37.01) ปฏิบัติงานแทนได้ทั้งหมด (ร้อยละ 18.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จำนวน N = 254	ร้อยละ
1. คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	100	39.37
2. การสอนงานหรือการแนะนำงานจากผู้บริหาร	89	35.04
3. การสอนงานหรือการแนะนำงานจากหัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้าหน่วย	168	66.14
4. การสอนงานหรือการแนะนำงานจากเพื่อนร่วมงาน	152	59.84
5. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองหรือการสอบถามจากบุคคลอื่น	191	75.20

จากตารางที่ 19 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานจากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองหรือการสอบถามจากบุคคลอื่น (ร้อยละ 75.20) รองลงมาคือ การสอนงานหรือการแนะนำงานจากหัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่าย (ร้อยละ 66.14) การสอนงานหรือการแนะนำงานจากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 59.84) ตามลำดับ ส่วนการสอนงานหรือการแนะนำงานจากผู้บริหาร มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.04

การบริหารงานบุคลากร การบริหารงานบุคลากรของผู้บริหารเกี่ยวกับการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน การบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ถือเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร การบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้บริหาร ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และการบำรุงรักษา
ขวัญและกำลังใจของผู้บริหาร

การพัฒนา/บำรุงรักษาขวัญและกำลังใจ	จำนวน	ร้อยละ
	N = 254	
1. การพัฒนาหรือการส่งเสริมจากผู้บริหาร		
1.1 การอบรมสัมมนาของมหาวิทยาลัย	153	60.24
1.2 การอบรมสัมมนากับหน่วยงานภายนอก	88	34.65
1.3 การลาศึกษาต่อ	20	7.87
1.4 การศึกษาเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ	70	27.56
1.5 ไม่ได้รับการสนับสนุน	43	16.93
2. การได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากหน่วยงาน		
2.1 การได้รับ 2 ชั้น	137	53.94
2.2 การปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น	95	37.40
2.3 การได้รับรางวัลหรือเกียรติบัตรจากมหาวิทยาลัย	6	2.36
2.4 ไม่เคยได้รับการพิจารณา	78	30.71

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนาของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.24) รองลงมาคือ การอบรม สัมมนากับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 34.65) การศึกษาเพิ่มเติมนอกเวลาราชการ (ร้อยละ 27.56) ตามลำดับ และได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษ (ได้รับ 2 ชั้น) เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.94) รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น (ร้อยละ 37.40) ตามลำดับ และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่เคยได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 30.71

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณาความดีความชอบ

ปัจจัย	จำนวน 216 คน		ระดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	S.D.	
ความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์	3.36	1.14	ปานกลาง
คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ	3.66	1.02	มาก
ปริมาณงานที่ปฏิบัติ	3.53	0.91	มาก
ความคิดริเริ่ม	3.22	1.00	ปานกลาง
อายุราชการหรืออาวุโส (ตามลำดับ)	2.87	1.19	ปานกลาง
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	2.86	1.31	ปานกลาง
การมีเส้นสายหรือคนสนิท	2.50	1.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณาความดีความชอบของผู้บริหาร ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ปฏิบัติและปริมาณงานที่ปฏิบัติมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นร่วมกันมากที่สุดคือ คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.53$) และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นร่วมกันน้อยที่สุดคือ การมีเส้นสายหรือคนสนิท ($\bar{x} = 2.50$)

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยได้รับการพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณาความดีความชอบ

ปัจจัย	เคยได้รับ		ไม่เคยได้รับ		t
	N = 153		N = 63		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์	3.36	1.15	3.38	1.13	-0.14
2. คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ	3.69	0.99	3.57	1.10	0.81
3. ปริมาณงานที่ปฏิบัติ	3.56	0.89	3.46	0.96	0.75
4. ความคิดริเริ่ม	3.21	1.02	3.25	0.95	-0.30
5. อายุราชการหรืออาวุโส (ตามลำดับ)	2.80	1.19	3.05	1.17	-1.45
6. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	2.87	1.41	2.83	1.01	0.22
7. การมีเส้นสายหรือคนสนิท	2.36	1.29	2.83	1.35	-2.35*

*p < 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับการพิจารณา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณาความดีความชอบในเรื่องของการมีเส้นสายหรือคนสนิท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนในปัจจัยอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

สถานการณ์	จำนวน	ร้อยละ
	N = 254	
1. คนที่ทำความดีได้รับการพิจารณาความดีความชอบ คนที่ทำงานผิดพลาดจะได้รับการตักเตือนหรือลงโทษ ตามความหนักเบาของความผิด	147	57.87
2. มีการคอยจับผิดและรายงานให้ผู้บริหารพิจารณา ลงโทษอยู่เสมอ	25	9.84
3. คนที่ทำงานผิดพลาดจะไม่ถูกตักเตือนหรือลงโทษ คนที่ทำความดีจะไม่ได้รับการยกย่องหรือพิจารณาความดีความชอบ	51	20.08
4. ไม่ตอบข้อคำถาม	31	12.21

จากตารางที่ 23 พบว่า ความมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน คนที่ทำความดีได้รับการพิจารณาความดีความชอบ คนที่ทำงานผิดพลาดจะได้รับการตักเตือนหรือลงโทษตามความหนักเบาของความผิด เป็นสถานการณ์ที่มีความคิดเห็นร่วมกันมากที่สุด (ร้อยละ 57.87) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมหรือความเป็นธรรมภายในหน่วยงาน ส่วนสถานการณ์ที่ตรงข้ามกันเกี่ยวกับการคอยจับผิดและระบบอุปถัมภ์พบว่ามีอยู่ภายในหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 9.84 และ 20.08 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามบางคนไม่ตอบข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 12.21

การสั่งการ การสั่งการของผู้บริหารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายหรือการมอบหมายงานเพิ่มเติม ผู้บริหารมีวิธีการสั่งการในลักษณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ ปัญหาที่จะต้องแก้ไข ผู้ปฏิบัติงานที่รับคำสั่งและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารที่จะพิจารณาสั่งการ ในส่วนของผู้รับคำสั่งส่วนใหญ่ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าฝ่าย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสั่งการของผู้บริหารดังแสดงในตารางที่ 24 - 25

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสั่งการของผู้บริหาร

ลักษณะการสั่งการ	จำนวน 254 คน		ระดับการดำเนินการ
	X	S.D.	
1. การสั่งการด้วยวาจาโดยตรง	3.40	1.07	ปานกลาง
2. การเขียนสั่งการในเอกสารหรือหนังสือที่ส่งมาถึงหน่วยงาน	3.48	1.01	ปานกลาง
3. การสั่งการผ่านหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วย หรือเลขานุการ	3.52	1.06	มาก
4. การสั่งการในที่ประชุมของหน่วยงาน	2.68	1.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสั่งการของผู้บริหาร ผู้บริหารมีการสั่งการผ่านหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วยหรือเลขานุการ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) การสั่งการในลักษณะอื่น ๆ มีการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยการดำเนินการน้อยที่สุดคือ การสั่งการในที่ประชุมของหน่วยงาน ($\bar{x} = 2.68$)

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจในคำสั่งของผู้บริหาร

ความเข้าใจในคำสั่ง	จำนวน N = 254	ร้อยละ
1. เข้าใจคำสั่งมากที่สุดและสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ถูกต้อง	47	18.50
2. เข้าใจคำสั่งมาก มีการสอบถามเพิ่มเติม นาน ๆ ครั้ง	109	42.91
3. เข้าใจคำสั่งพอสมควร มีการสอบถามเพิ่มเติมบางครั้ง	91	35.83
4. เข้าใจคำสั่งน้อย มีการสอบถามเพิ่มเติมบ่อยครั้ง	7	2.76

จากตารางที่ 25 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจในคำสั่งของผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองว่ามีความเข้าใจในคำสั่งของผู้บริหารในระดับมาก มีการสอบถามเพิ่มเติม นาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.91 รองลงมาคือ มีความเข้าใจในคำสั่งของผู้บริหารพอสมควร มีการสอบถามเพิ่มเติมบางครั้ง (ร้อยละ 35.83)

การควบคุม การควบคุมและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการแก้ไขผลการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ผู้บริหารจะต้องสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปด้วยความราบรื่น เป็นระเบียบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารแต่ละคนมีวิธีการควบคุมที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานและสถานการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมของผู้บริหารดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

ลักษณะการดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
	N = 254	
1. การควบคุมการปฏิบัติงาน		
1.1 ให้อิสระในการทำงาน	180	70.87
1.2 สอบถาม ติดตามงานเป็นบางครั้ง	161	63.39
1.3 ตรวจสอบและติดตามงานทุกระยะ	55	21.65
1.4 กำหนดให้เขียนรายงานสรุปให้ทราบทุกระยะ	23	9.06
2. กรณีทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา หรือทำงานผิดพลาด		
2.1 สอบถามสาเหตุและช่วยแก้ไข้ปัญหา	202	79.53
2.2 เรียกไปว่ากล่าวตักเตือนและช่วยแก้ไข้ปัญหา	69	27.17
2.3 ตักเตือนด้วยวาจาและภาคทัณฑ์เป็นลายลักษณ์อักษร	2	0.79
2.4 แต่งตั้งกรรมการสอบสวนและลงโทษ	2	0.79

จากตารางที่ 26 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผู้บริหารให้อิสระในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.87 รองลงมาคือการสอบถาม ติดตามงานเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 63.39) และในกรณีผู้ปฏิบัติงานทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลาหรือการทำงานผิดพลาด ผู้บริหารมีการสอบถามสาเหตุและช่วยแก้ไข้ปัญหามากที่สุด (ร้อยละ 79.53) รองลงมาคือ การเรียกไปว่ากล่าวตักเตือนและช่วยแก้ไข้ปัญหา (ร้อยละ 27.17) ส่วนการภาคทัณฑ์หรือการลงโทษผู้ปฏิบัติงานของผู้บริหารมีการดำเนินการน้อยมาก

สำหรับคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้บริหารมีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน กำรแนะนำข้อ

ผิดพลาด การให้หัวหน้าฝ่ายควบคุมการปฏิบัติงาน การพิจารณาจากผลงานหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น และบางท่านมีความเห็นว่า ผู้บริหารไม่ให้อิสระและวิธีการในการทำงาน และในกรณีผู้ปฏิบัติงานทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลาหรือการทำงานผิดพลาด ผู้บริหารมีการสอบถามถึงสาเหตุและให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ช่วยเหลือดูแลในการแก้ไข ผู้บริหารจะไม่ว่ากล่าวผู้ปฏิบัติงาน แต่จะค้นหาสาเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก และบางท่านมีความคิดเห็นที่ผู้บริหารจะเรียกไปตักเตือนและมักพูดให้เสียกำลังใจ

คุณลักษณะของผู้บริหาร คุณลักษณะของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความร่วมมือเป็นอย่างดีของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ผู้บริหารเป็นผู้นำของหน่วยงานและเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบงานและการพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารที่ต้องการในอนาคตดังแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในอนาคตร
เรียงตามลำดับความสำคัญ

ลำดับความสำคัญ	คุณลักษณะของผู้บริหาร	จำนวน
		N = 254
1.	มีความรู้ความสามารถหรือมีประสบการณ์ในการบริหาร	233
2.	มีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนางาน	216
3.	มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	221
4.	มีความยุติธรรม	205
5.	มีมนุษยสัมพันธ์ดี	201
6.	มีความซื่อสัตย์สุจริต	135
7.	มีความสามารถในการตัดสินใจได้รวดเร็ว แม่นยำ	159
8.	มีอุดมการณ์ก้าวไกล	72
9.	มีความรับผิดชอบ	191
10.	มีความละเอียด สุขุม รอบคอบ	161
11.	มีความกระตือรือร้น	77
12.	ให้ความช่วยเหลือ คำนะนางานแก่ลูกน้อง	173
13.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	103
14.	มีความเมตตากรุณา เสียสละเพื่อส่วนรวม	129
15.	มีการวางตัวที่เหมาะสม	105

จากตารางที่ 27 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในอนาคตรโดยการเลือกและจัดลำดับความต้องการ 10 อันดับ จากคุณลักษณะที่กำหนดให้จำนวน 15 คุณลักษณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถหรือมีประสบการณ์ในการบริหารเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมา

พัฒนางาน มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานตามลำดับ และถ้าพิจารณาการเลือกคุณลักษณะโดยไม่จัดลำดับพบว่า มีความต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถหรือมีประสบการณ์ในการบริหารมากที่สุดเช่นเดียวกัน รองลงมาคือ มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน มีความคิดริเริ่มในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาตามลำดับ และพบว่าคุณลักษณะของผู้บริหารเกี่ยวกับการมีอุดมการณ์ก้าวไกลซึ่งอยู่ในลำดับที่ 8 และคุณลักษณะของการมีความกระตือรือร้น ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 11 มีผู้เลือกตอบน้อย แต่ผู้เลือกตอบให้ความสำคัญอยู่ในลำดับแรก ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาของหน่วยงานในอนาคต

สำหรับคุณลักษณะของผู้บริหารที่ต้องการในอนาคตจากข้อคำถามปลายเปิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเช่นเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับคุณลักษณะที่ผู้วิจัยได้นำเสนอให้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่อยู่นอกเหนือจากคุณลักษณะที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกและจัดลำดับความสำคัญที่ต้องการ คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องของความยุติธรรม ความเป็นกลาง ความมั่นคงในอารมณ์ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนต้องการผู้บริหารที่เห็นความสำคัญของผู้นำบังคับบัญชา ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และบางท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้บริหารควรจะเป็นข้าราชการประจำและมีเวลาในการพัฒนาหน่วยงาน ควรได้รับการเสนอชื่อจากสำนักทะเบียน และประมวลผลประกอบการพิจารณาแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัยด้วย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนของความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

มีปัญหาน้อย	เท่ากับ	1	คะแนน
มีปัญหปานกลาง	เท่ากับ	2	คะแนน
มีปัญหามาก	เท่ากับ	3	คะแนน

ในการพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงาน จะใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดค่าของมาตราส่วนประมาณค่าไว้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	หมายความว่า	เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายความว่า	เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.00	หมายความว่า	เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาดังแสดงในตารางที่ 28 - 37

ตารางที่ 28 ปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรค	ไม่มีปัญหา		มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่เหมาะสมหรืออยู่ในระหว่างการปรับปรุง	36	14.17	218	85.83
2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ปฏิบัติงานใหม่เพียงพอ	29	11.42	225	88.58
3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ปฏิบัติงานใหม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	57	22.44	197	77.56
4. ความรู้ความเข้าใจงานการฯของผู้กรณหรือเครื่องมือทางเทคนิค	45	17.72	209	82.28
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีจำกัด และมีหลายงานที่ต้องปฏิบัติงานเวลาเดียวกัน	22	8.66	232	91.34
6. บุคลากรช่วยปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เนื่องจากมีภาระงานและปริมาณเพิ่มมากขึ้น	25	9.84	229	90.16

ตารางที่ 28. (ต่อ)

	ไม่มีปัญหา			มีปัญหา		
	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	S.D.
ปัญหาและอุปสรรค						
7. การติดต่อและการประสานงานหลายหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	31	12.20	87.80	223	87.80	0.71
8. ความร่วมมือจากบุคคลหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการทำงาน	50	19.69	80.31	204	80.31	0.67
9. การติดต่อสื่อสารไม่สะดวกหรือมีความล่าช้า ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร	57	22.44	77.56	197	77.56	0.63
10. ผู้บริหารสั่งการรัดกุมไม่ถึงถึงความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	79	31.10	68.90	175	68.90	0.62
11. การควบคุม กำกับและติดตามงานของผู้บริหาร	83	32.68	67.32	171	67.32	0.60
12. แรงจูงใจและเวลาในการริเริ่มพัฒนาหรือ ปรับปรุงงาน	50	19.69	80.31	204	80.31	0.77

จากตารางที่ 28 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
งานการปฏิบัติงานรถยนต์เจ็ลลี่มีปัญหายุ่งในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ คือ ผู้บริหารสั่งการรถยนต์ไม่คำนึง
ถึงความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 1.39$) และการควบคุม กำกับและติดตามงานของ
ผู้บริหาร ($\bar{x} = 1.42$) มีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ ข้อที่มีค่าคะแนน
เจ็ลลี่อยู่ในระดับสูงสุดคือ บุคลากรช่วยปฏิบัติงานไม่เพียงพอเนื่องจากมีภาระงานและปริมาณเพิ่ม
มากขึ้น ($\bar{x} = 2.11$) รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานมีจำกัดและมีหลายงานที่ต้องปฏิบัติ
ในเวลาเดียวกัน ($\bar{x} = 2.10$) และเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 2.08$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนและประมวลผล และผู้ปฏิบัติงานงานทะเบียน
นิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษากลับปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรค	สำนักทะเบียน (N=146)		งานทะเบียน (N=108)		t
	จำนวน	\bar{X} S.D.	จำนวน	\bar{X} S.D.	
1. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนยังไม่เหมาะสมหรืออยู่ระหว่างการปรับปรุง	119	1.71 0.60	99	1.99 0.65	-3.26**
2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	124	1.97 0.73	101	2.21 0.77	-2.40*
3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	106	1.64 0.68	91	1.81 0.77	-1.69
4. ความรู้ความเข้าใจงานการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือทางเทคนิค	116	1.83 0.76	93	1.73 0.72	0.93
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีจำกัด และมีหลายงานที่ต้องปฏิบัติงานในเวลาเดียวกัน	129	1.96 0.74	103	2.28 0.72	-3.31**
6. บุคลากรช่วยปฏิบัติงานไม่เพียงพอเนื่องจากมีภาระงานและปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น	124	1.91 0.79	105	2.35 0.73	-4.36**

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	สำนักทะเบียน (N=146)		งานทะเบียน (N=108)		t
	จำนวน	\bar{X} S.D.	จำนวน	\bar{X} S.D.	
7. การติดต่อและการประสานงานหลายหน่วยงาน ทางให้การปฏิบัติงานสาขา	122	1.74 0.70	101	1.94 0.71	-2.15*
8. ความร่วมมือจากบุคคลหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องงานการปฏิบัติงาน	112	1.54 0.66	92	1.65 0.69	-1.24
9. การติดต่อสื่อสารไม่สะดวกหรือมีความล่าช้า ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร	106	1.54 0.65	91	1.59 0.61	-0.65
10. ผู้บริหารสั่งการรัดกุมเกินไปถึงความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	95	1.32 0.59	80	1.49 0.66	-1.82
11. การควบคุม กำกับและติดตามงานของผู้บริหาร	89	1.35 0.55	82	1.50 0.65	-1.65
12. แรงจูงใจและเวลาในการริเริ่มพัฒนาหรือ ปรับปรุงงาน	112	1.68 0.76	92	2.01 0.73	-3.15**

* p < .05

** p < .01

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนและประมวลผล และผู้ปฏิบัติงานในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 ในปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 1, 5, 6 และ 12 และที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 ในปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 2 และ 7 ส่วนปัญหาและอุปสรรคข้อที่ 3, 4, 8, 9, 10 และ 11 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทางสถิติ จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษามีระดับของปัญหาและอุปสรรคสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนและประมวลผลเกือบทุกข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมากที่สุดคือ บุคลากรช่วยปฏิบัติงานไม่เพียงพอเนื่องจากมีภาระงานและปริมาณเพิ่มมากขึ้น ($t = -4.36$) รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานมีจำกัด และมีหลายงานที่ต้องปฏิบัติในเวลาเดียวกัน ($t = -3.31$)

ตารางที่ 30 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและธุรการ

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 119	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การรับส่งหนังสือและเอกสารของหน่วยงาน	44	1.82	0.87	ปานกลาง
2. การจัดเก็บ การค้นหาหนังสือและเอกสาร การศึกษา	46	1.76	0.85	ปานกลาง
3. ความชัดเจนของแบบฟอร์มต่าง ๆ และขั้นตอน การดำเนินการของงานทะเบียน	43	1.44	0.59	น้อย
4. นักศึกษาไม่ติดต่อขอรับเอกสารตามกำหนดเวลา	58	2.03	0.86	ปานกลาง
5. สถานที่สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษาในการ ติดต่อกับงานทะเบียน	51	2.24	0.81	ปานกลาง
6. การจัดซื้อ การจัดจ้าง การซ่อมบำรุงพัสดุ ครุภัณฑ์ของหน่วยงาน	55	1.67	0.70	ปานกลาง
7. การเบิกจ่ายวัสดุ การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอยต่าง ๆ ของหน่วยงาน	47	1.49	0.62	น้อย

จากตารางที่ 30 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและธุรการ มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยจำนวน 2 ข้อ คือ ความชัดเจนของแบบฟอร์มต่าง ๆ และขั้นตอนการดำเนินการของงานทะเบียน ($\bar{x} = 1.44$) และการเบิกจ่ายวัสดุ การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอยต่าง ๆ ของหน่วยงาน ($\bar{x} = 1.49$) ปัญหาข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ สถานที่สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษาในการติดต่อกับงานทะเบียน ($\bar{x} = 2.24$) รองลงมาคือ นักศึกษาไม่มาติดต่อขอรับเอกสารตามกำหนดเวลา ($\bar{x} = 2.03$) และการรับส่งหนังสือและเอกสารของหน่วยงาน ($\bar{x} = 1.82$) ตามลำดับ

สำหรับข้อความปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการยื่นขอเอกสารทางการศึกษาบางช่วง งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาดำเนินการให้ไม่ทันตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 31 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 52	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การเปลี่ยนแปลงจำนวนรับนักศึกษาจากแผนที่กำหนดไว้	21	1.57	0.75	ปานกลาง
2. การส่งมอบเอกสารรายงานตัวไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย	26	1.50	0.71	ปานกลาง
3. ความไม่สมบูรณ์ของการกรอกข้อมูลในเอกสารรายงานตัว	27	1.52	0.64	ปานกลาง
4. ความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารการรายงานตัว	23	1.35	0.57	น้อย
5. สถานที่สำหรับการรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนักศึกษา	21	2.00	0.89	ปานกลาง
6. การรับรายงานตัวและขึ้นทะเบียนเพิ่มเติมหลังกำหนดเวลา	21	1.71	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อคือ ความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารการรายงานตัว ($\bar{x} = 1.35$) ปัญหาข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ สถานที่สำหรับการรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนักศึกษา ($\bar{x} = 2.00$) รองลงมาคือ การรับรายงานตัวและขึ้นทะเบียนเพิ่มเติม

หลังกำหนดเวลา ($\bar{x} = 1.71$) และการเปลี่ยนแปลงจำนวนรับนักศึกษาจากแผนที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 1.57$)

สำหรับคำถามปลายเปิด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

ตารางที่ 32 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 24	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การส่งรายละเอียดข้อมูลการเปิดสอนรายวิชาจากภาควิชาหรือคณะวิชาล่าช้า	16	1.81	0.66	ปานกลาง
2. ความร่วมมือจากภาควิชาหรือคณะวิชาในการจัดทำตารางสอนตารางสอบ	17	1.76	0.66	ปานกลาง
3. ภาควิชาเปิดสอนรายวิชาไม่เพียงพอหรือมีการจำกัดจำนวนรับ	18	2.06	0.80	ปานกลาง
4. ห้องเรียนไม่เพียงพอสำหรับการจัดทำตารางสอน	19	2.32	0.75	ปานกลาง
5. การเปลี่ยนแปลงเวลาสอน ห้องเรียน ของอาจารย์ผู้สอน	19	2.05	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ ทุกข้อมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องเรียนไม่เพียงพอสำหรับการจัดทำตารางสอน ($\bar{x} = 2.32$) รองลงมาคือ ภาควิชาเปิดสอนรายวิชาไม่เพียงพอหรือการจำกัดจำนวนรับ ($\bar{x} = 2.06$) และการเปลี่ยนแปลงเวลาสอน ห้องเรียนของอาจารย์ผู้สอน ($\bar{x} = 2.05$) ข้อที่

มีระดับของปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุดคือ ความร่วมมือจากภาควิชาหรือคณะวิชาในการจัดตารางสอนตารางสอบ ($\bar{x} = 1.76$)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า อาจารย์ผู้สอนบางท่านไม่ยอมแบ่งกลุ่มนักศึกษา ทำให้ไม่มีห้องเรียนขนาดใหญ่รองรับจำนวนนักศึกษา และการส่งข้อมูลตารางสอนตารางสอบล่าช้าในบางคณะวิชา ส่งผลกระทบต่อระบบงานทั้งระบบ เช่น จัดตารางสอนไม่ทันหรือตรวจสอบไม่ทัน ทำให้คณะวิชา หรือหน่วยงานอื่นมีความเห็นว่า หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาส่วนกลางทำงานล่าช้า

ตารางที่ 33 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจดทะเบียนเรียน

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 92	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความร่วมมือจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการ ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นักศึกษา	43	2.51	0.67	มาก
2. นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำขั้นตอนและวิธี การปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียน	47	2.00	0.75	ปานกลาง
3. การจำกัดจำนวนรับนักศึกษาลงทะเบียนในบาง รายวิชา	45	2.16	0.77	ปานกลาง
4. การแจ้งเปลี่ยนแปลงตารางสอนกระชั้นชิดก่อน การลงทะเบียน	44	2.34	0.81	ปานกลาง
5. นักศึกษาส่วนใหญ่มาลงทะเบียนเรียนในวันสุดท้าย	45	2.29	0.73	ปานกลาง
6. การเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียนของนักศึกษาหลัง การลงทะเบียน (การเพิ่ม-ถอน)	48	2.15	0.74	ปานกลาง
7. ความแตกต่างกันของระเบียบการจัดเก็บค่า ธรรมเนียมการศึกษา ค่าหน่วยกิตการลงทะเบียน	32	1.81	0.74	ปานกลาง
8. ความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนในการตรวจสอบ ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน	40	2.20	0.79	ปานกลาง
9. การจัดเก็บเอกสารลงทะเบียนเรียน	40	1.63	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการจดทะเบียนเรียน มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ คือ ความร่วมมือจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นักศึกษา ($\bar{x} = 2.51$) ปัญหาและอุปสรรคข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของระดับปัญหามานกลางคือ การแจ้งเปลี่ยนแปลงตารางสอนกระชั้นชิดก่อนการลงทะเบียน ($\bar{x} = 2.34$) รองลงมาคือ นักศึกษาส่วนใหญ่มาลงทะเบียนเรียนในวันสุดท้าย ($\bar{x} = 2.29$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดเก็บเอกสารลงทะเบียนเรียน ($\bar{x} = 1.63$)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นักศึกษาขาดความเข้าใจในขั้นตอนการลงทะเบียนและไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากนักศึกษาในการตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียน นักศึกษาไม่ศึกษาระเบียบฯ และแนวทางปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด และบรรยากาศของหน่วยงานต่อการให้บริการ

ตารางที่ 34 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการประมวลผลการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 62	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การส่งผลคะแนนการสอบรายวิชาสาขาของ อาจารย์ผู้สอน	47	2.55	0.69	มาก
2. ความไม่สมบูรณ์ของหลักฐานใบส่งผลคะแนน การสอบรายวิชาของอาจารย์ผู้สอน	43	1.88	0.76	ปานกลาง
3. การจำแนกสภาพนักศึกษาและการแจ้งผลการ เรียนให้นักศึกษา	39	1.74	0.68	ปานกลาง
4. การแก้ไขค่าระดับคะแนน I ของนักศึกษา	44	1.93	0.76	ปานกลาง
5. ช่วงเวลาสำหรับการประมวลผลการเรียน ของนักศึกษา	41	1.88	0.68	ปานกลาง
6. ความจำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการ ประมวลผล	46	1.96	0.82	ปานกลาง
7. ความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนในการ ตรวจสอบข้อมูลผลการบันทึกคะแนน	43	1.77	0.75	ปานกลาง
8. ระบบการแจ้งผลการเรียนให้นักศึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษา	35	1.54	0.70	ปานกลาง
9. การขอแก้ไขผลการเรียนของนักศึกษาน กรณีพิเศษต่าง ๆ	44	1.75	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการประมวลผลการศึกษา มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ คือ การส่งผลคะแนนการสอบรายวิชาล่าช้าของอาจารย์ผู้สอน ($\bar{x} = 2.55$) ปัญหาและอุปสรรคข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของระดับปัญหามานกลางคือ ความจำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ($\bar{x} = 1.96$) รองลงมาคือ การแก้ไขค่าระดับคะแนน I ของนักศึกษา ($\bar{x} = 1.93$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระบบการแจ้งผลการเรียนให้นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา ($\bar{x} = 1.54$)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ระเบียบต่าง ๆ ล้าหลัง ไม่เหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานตามปฏิทินการทำงานได้เนื่องจากการส่งผลคะแนนสอบล่าช้า และการเพิ่ม-ถอนกรณีพิเศษหลังกำหนดเวลา บางครั้งทำให้ข้อมูลสำหรับการประมวลผลการศึกษาผิดพลาด

ตารางที่ 35 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดหาระเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 66	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สถานที่และครุภัณฑ์สำหรับเก็บเอกสารระเบียบ ประวัตินักศึกษา	34	2.44	0.79	ปานกลาง
2. การบันทึก การแก้ไขข้อมูลในเอกสารระเบียบ ประวัตินักศึกษา	30	1.53	0.57	ปานกลาง
3. การขอใช้บริการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการวิจัย	23	1.78	0.67	ปานกลาง
4. การตรวจสอบหลักฐานการสำเร็จการศึกษาที่ หน่วยงานภายนอกขอให้ตรวจสอบ	24	1.58	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาระเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา ทุกข้อเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับ
ปานกลาง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่และครุภัณฑ์สำหรับเก็บเอกสารระเบียบประวัติ
นักศึกษา ($\bar{x} = 2.44$) รองลงมาคือ การขอใช้บริการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการวิจัย ($\bar{x} = 1.78$)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
และอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

ตารางที่ 36 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 65	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรและเงื่อนไขรายวิชา	30	1.97	0.72	ปานกลาง
2. ผลการศึกษาไม่สมบูรณ์จากการส่งผลการศึกษา ของอาจารย์ผู้สอนล่าช้า	36	2.25	0.84	ปานกลาง
3. ความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนในการตรวจสอบ โปรแกรมการเรียนของนักศึกษา	33	1.94	0.90	ปานกลาง
4. นักศึกษาไม่มาแจ้งขอจบการศึกษาตามกำหนดเวลา	36	1.72	0.74	ปานกลาง
5. การเทียบรายวิชา การโอนรายวิชาของนักศึกษา	24	1.46	0.59	น้อย
6. การขอแก้ไขชื่อ-สกุล วัน-เดือน-ปีเกิด หรือ หลักฐานอื่น ๆ หลังจากสภามติปริญาแล้ว	32	1.31	0.47	น้อย

จากตารางที่ 36 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อคือ การขอแก้ไขชื่อ-สกุล วัน-เดือน-ปีเกิด หรือหลักฐานอื่น ๆ หลังจากสภามติปริญาแล้ว ($\bar{x} = 1.31$) และการเทียบรายวิชา การโอนรายวิชาของนักศึกษา ($\bar{x} = 1.46$) ปัญหาและอุปสรรคข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลการศึกษาไม่สมบูรณ์จากการส่งผลการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนล่าช้า ($\bar{x} = 2.25$) รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรและเงื่อนไขรายวิชา ($\bar{x} = 1.97$)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การตรวจสอบรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษากับหลักฐาน ชื่อ-สกุล ที่มีอยู่ไม่ตรงกัน นักศึกษาไม่เข้าแจ้งโปรแกรมการเรียนหรือหลักสูตร การสั่งการของผู้บริหารไม่เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ข้อตกลงหรือกติกาของผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว อาจารย์ผู้สอนส่งผลคะแนนมาก่อนที่นักศึกษา

ส่งงานและแจ้งระดับภายหลังจากการอนุมัติผลการสำเร็จการศึกษาแล้ว การติดต่อกับผู้สำเร็จการศึกษาสำหรับการขึ้นทะเบียนบัณฑิต ข้อมูลส่งไม่ถึงผู้รับและจดหมายถูกส่งคืนหน่วยงานจำนวนหนึ่ง

ตารางที่ 37 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน N = 73	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. นักศึกษาขอรับหนังสือและเอกสารรับรองเร่งด่วนก่อนกำหนดเวลา	38	2.18	0.83	ปานกลาง
2. นักศึกษาเขียนคำร้องหรือให้หลักฐานประกอบคำร้อง (อาทิ รูปถ่าย) ไม่สมบูรณ์	41	1.85	0.69	ปานกลาง
3. การจัดทำ การจัดเก็บสำเนาหนังสือและเอกสารรับรอง	29	1.62	0.86	ปานกลาง
4. จำนวนและประเภทของหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา	28	1.86	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา ทุกข้อเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ นักศึกษาขอรับหนังสือและเอกสารรับรองเร่งด่วนก่อนกำหนดเวลา ($\bar{x} = 2.18$) รองลงมาคือ จำนวนและประเภทของหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา ($\bar{x} = 1.86$) ข้อที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดทำ การจัดเก็บสำเนาหนังสือและเอกสารรับรอง ($\bar{x} = 1.62$)

สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

จากผลการศึกษาวิเคราะห์สาระข้อมูลจากเอกสาร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยมีความคล้ายคลึงกัน ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เริ่มตั้งแต่การรับนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา โดยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจะเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านนิสิตนักศึกษา เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย สำนักทะเบียนและประมวลผลมีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา แบ่งหน่วยงานออกเป็นสำนักเลขานุการและฝ่ายต่าง ๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเป็นหน่วยงานระดับงาน สังกัดกองบริการการศึกษา แบ่งออกเป็นหน่วยต่าง ๆ ตามภารกิจของหน่วยงานเช่นเดียวกัน การปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผลค่อนข้างชัดเจน เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรเพียงพอในระดับหนึ่งที่สามารถจัดกลุ่มงานและมอบหมายงานตามภารกิจได้

ในส่วนของงานบริหารงาน สำนักทะเบียนและประมวลผลมีจำนวนบุคลากรมากกว่าหน่วยงานระดับงาน ผู้บริหารใช้อำนาจบริหารในคณะกรรมการบริหารของสำนัก ซึ่งประกอบด้วยรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เลขานุการสำนักและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มีคณะกรรมการประจำสำนักเป็นที่ปรึกษาของผู้ช่วยราชการ เป็นการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ส่วนงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา ผู้บริหารใช้อำนาจบริหารโดยตรง เนื่องจากเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก การใช้อำนาจบริหารงานโดยตรงจะเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่สามารถดูแลและกำกับการทำงานได้ทั่วถึง

ในส่วนของเทคนิคหรือวิธีการบริหารงานของผู้บริหารที่เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงาน การวางแผนส่วนใหญ่เป็นการจัดทำแผนปฏิบัติงานโดยเข้าปฏิบัติทางการศึกษา เป็นเครื่องมือในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ การประสานงานอาศัยหลักการของการขอความร่วมมือ ขอความอนุเคราะห์ในการปฏิบัติงานเพื่อมหาวิทยาลัย ใช้วิธีการประสานงานโดยตรงกับผู้แทนของหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ผู้บริหารให้อิสระในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้หัวหน้าหน่วย หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ควบคุมดูแล การปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในเรื่องของการเสนอความคิดเห็น เสนอข้อมูลให้ผู้บริหารสำหรับการประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือการวางแผนของหน่วยงาน เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถติดต่อกันได้สะดวก การริเริ่มส่วนใหญ่เกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนนิสิตนักศึกษา โดยนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมี

ประสิทธิภาพและทดแทนการขาดแคลนบุคลากรและเพื่อรองรับการขยายตัวทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่จำเป็น สถานที่ทำงานและสถานที่สำหรับการให้บริการคับแคบเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจากผลการวิเคราะห์สาระข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม การแก้ไขปัญหามในการบริหารงานขึ้นอยู่กับลักษณะและสภาพของปัญหา บางปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้โดยตรง ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นและผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนปัญหาของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ เวลาที่กำหนดไว้ว่าปฏิบัติการศึกษาของมหาวิทยาลัยของอาจารย์ นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงาน อาทิ ปัญหาอาจารย์ผู้สอนส่งผลการสอบล่าช้า ปัญหาการจัดตารางสอน ตารางสอบของคณะวิชาที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานลงทะเบียน ปัญหาช่วงเวลาปฏิบัติงานจำกัดและมีหลายงานที่จะต้องปฏิบัติในเวลาเดียวกัน ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานซึ่งยากในการควบคุม ส่วนปัญหาภายในหน่วยงานสามารถแก้ไขได้โดยตรง และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนและประมวลผลและงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 6 ข้อปัญหาจาก 12 ข้อปัญหา โดยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาสูงกว่าสำนักทะเบียนและประมวลผล เกือบทุกข้อของปัญหา