

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการเกี่ยวกับระบบงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยในด้านข้อมูลนิสิตนักศึกษา การบริการทางด้านวิชาการที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตนักศึกษา แต่ละมหาวิทยาลัยจะต้องจัดให้มีหน่วยงานหนึ่งซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการตั้งแต่แรกเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยภารกิจหลักที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การรับเข้าศึกษา การจัดตารางสอนตารางสอบ การรับจดทะเบียนเรียน การจัดทำทะเบียนข้อมูล การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาและการรับรองคุณวุฒิของนิสิตนักศึกษา ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารมหาวิทยาลัย และเป็นหน่วยงานบริการทางวิชาการที่สำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนของคณะวิชาต่าง ๆ เกี่ยวกับการประสานงานด้านการเรียนการสอนกับอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา การจัดทำบัญชีรายชื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการสอบ ประสานงานด้านตารางสอนตารางสอบ การเผยแพร่ข่าวสารและกำหนดการเกี่ยวกับงานทะเบียนแก่อาจารย์ นิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาให้ได้รับความสะดวกสบายเกี่ยวกับการขอรับบริการงานทะเบียนต่าง ๆ ในขณะที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย หรือหลังจากสำเร็จการศึกษา

การดำเนินการตามภารกิจของงานทะเบียนให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานจะต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนและการจัดระบบงานทะเบียนให้เหมาะสม มีการมอบหมายงาน การประสานงาน การควบคุมและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารทรัพยากรการบริหาร อันได้แก่ คน งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ และใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล หัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเป็นผู้นำ

กลุ่มคนในองค์กร เป็นผู้ดำเนินการกำหนดและจัดระเบียบทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์กรเกี่ยวกับบุคคล การประสานและทำงานร่วมกันในกลุ่มบุคคลฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Koontz and Wehrich, 1990) นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องสามารถพัฒนาระบบงานทะเบียนและหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต แต่จากสรุปผลการสัมมนาผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดโดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2532 โดยผู้เข้าร่วมสัมมนา เป็นผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยและสถาบันต่าง ๆ รวม 16 แห่ง พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านรับเข้าศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจำนวนรับนิสิตศึกษานำใหม่จากแผนที่วางไว้ และการขอใช้ข้อมูลนิสิตนักศึกษาใหม่เพื่อการวิจัยของบุคคลภายนอก ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. ด้านตารางสอนตารางสอบ มีปัญหาเกี่ยวกับ

2.1 พื้นที่การจัดการเรียนการสอนและอาจารย์ผู้สอนมีจำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับจำนวนนิสิตนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น เกิดปัญหาในการจัดตารางสอนตารางสอบ

2.2 ขาดความร่วมมือจากคณะวิชาเกี่ยวกับการส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานทะเบียน เช่น รายละเอียดหรือข้อมูลการเปิดสอนรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาล่าช้าและไม่เป็นระบบ ส่งผลกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

2.3 มีการเปลี่ยนแปลงตารางสอนมากและกระทันหันจนกระทบจิตใจ ก่อให้เกิดปัญหาในระบบการลงทะเบียน

2.4 มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรและเงื่อนไขรายวิชา เป็นการเพิ่มภาระในการติดตามแก้ไขข้อมูล

2.5 จำนวนที่นั่งแต่ละตอนเรียนมีจำกัด ทำให้นิสิตต้องแย่งกันลงทะเบียน

3. ด้านการลงทะเบียนเรียน มีปัญหาเกี่ยวกับ

3.1 ขาดความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษาในด้านการให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นิสิตนักศึกษาในการลงทะเบียนเรียน

3.2 การตรวจสอบเงื่อนไขการลงทะเบียนทำได้จำกัด เนื่องจากข้อจำกัด

ของเครื่องคอมพิวเตอร์และโครงสร้างข้อมูลที่กำหนดไว้ไม่เพียงพอ

3.3 การจัดเก็บเอกสารการลงทะเบียนเรียนมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี

3.4 นักศึกษาขาดความรับผิดชอบ เช่น ไม่สมัครหัดสปรองจัวร์หัดวิชาลงทะเบียนรายวิชาที่ไม่เปิดสอน ลงทะเบียนไม่ถูกต้องตามขั้นตอน

4. ด้านการประมวลผลการศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับระบบคะแนนและระบบเกรด (หน่วยกิต) ที่แตกต่างกัน การส่งผลสอบล่าช้า การรายงานผลได้ไม่ครบถ้วนหรือไม่ทันตามกำหนดเวลา

5. ด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบระเบียบประวัติและการสำเร็จการศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับ

5.1 สถานที่จัดเก็บเอกสารระเบียบประวัติไม่เพียงพอ

5.2 หลักฐานผลการศึกษา การตรวจสอบเงื่อนไขของหลักสูตรเพื่อตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาของหน่วยทะเบียนและคณะไม่ตรงกัน เนื่องจากความเข้าใจไม่ตรงกัน และการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรอยู่ตลอดเวลา

5.3 นิสิตนักศึกษาไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องเกี่ยวกับเอกสารระเบียบประวัติ ทำให้ต้องมีการทำงานซ้ำซ้อน

5.4 นิสิตนักศึกษาไม่ปฏิบัติตามกำหนดเวลาเกี่ยวกับการติดต่อขอรับเอกสารจากหน่วยทะเบียน

6. ด้านอัตรากำลัง สถานที่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานคอมพิวเตอร์ มีปัญหาเกี่ยวกับ

6.1 บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรทางด้านระบบงานคอมพิวเตอร์และพนักงานคอมพิวเตอร์

6.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ขาดระบบงานคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยทะเบียน

6.3 สถานที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เช่น สถานที่สำหรับการลงทะเบียน

6.4 การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ยังไม่สมบูรณ์และคล่องตัวเท่าที่ควร

7. ด้านการประสานงานและอื่น ๆ มีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อหลายหน่วยงาน

เงื่อนไขของเวลา การพัฒนาระบบบริหารข้อมูล การบริการด้านงานทะเบียนและประมวลผล  
ขาดประสิทธิภาพ เป็นต้น

การบริหารหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น  
นักวิชาการบริหารหลายท่านได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารงานที่จำเป็น ซึ่งเป็น  
หน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการ ควรจะต้องมีองค์ประกอบในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

หน้าที่ของ ผู้บริหาร	Gulick 1937	Fayol 1949	Sears 1950	Gregg 1957	Putti 1987	Koontz 1990	Miller 1992
การวางแผน	/	/	/	/	/	/	/
การจัดองค์การ	/	/	/	/	/	/	/
การจัดบุคลากร	/	-	-	-	-	/	/
การสั่งการ	/	/	/	/	/	/	-
การประสานงาน	/	/	/	/	/	-	-
การรายงาน	/	-	-	-	-	-	-
งบประมาณ	/	-	-	-	-	-	/
การควบคุม	-	/	/	-	/	/	-
การตัดสินใจ	-	-	-	/	/	-	/
การติดต่อสื่อสาร	-	-	-	/	-	-	/
การประเมินผล	-	-	-	/	-	-	/
การบริหาร	-	-	-	-	-	-	/
การริเริ่ม	-	-	-	-	-	-	/
การอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	-	/

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารพบว่า หลักการบริหารที่จำเป็นของผู้บริหาร  
ที่จะต้องดำเนินการประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ

การจัดบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้บางท่านยังมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบของการบริหารเกี่ยวกับ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การประเมินผล การริเริ่ม เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานเช่นเดียวกัน และในบางองค์ประกอบ อาทิ เรื่องการสั่งการ นักวิชาการบริหารบางท่านได้ใช้ในความหมายอื่นในการทำที่บุคคลปฏิบัติงาน อาทิ เกรก (Gregg, 1957) กล่าวถึงการนำอิทธิพล บุตติ (Putti, 1987) กล่าวถึงการจูงใจ และ กูทซ์ และ เวชริช (Koontz and Weihrich, 1990) กล่าวถึงการเป็นผู้นำ นอกจากนี้ จากรูปแบบการวางแผน - การจัดการ - การประเมินผล (A Planning - Management - Evaluating Model) ของมิลเลอร์ (Miller, 1992) กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันในแต่ละด้านเกี่ยวกับการบริหาร (Administering) การสื่อสาร (Communicating) การส่งเสริมขวัญและกำลังใจ (Encouraging) การอำนวยความสะดวก (Facilitating) การงบประมาณ (Financing) การริเริ่ม (Innovating) การจัดองค์การ (Organizing) การพัฒนาบุคลากร (People Developing) การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ซึ่งเกี่ยวกับหลักการบริหารที่จำเป็นเช่นเดียวกัน

จากภารกิจต่าง ๆ ของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การบริหารหน่วยงานยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักการของการบริหาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการบริหารงานของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาว่า แต่ละหน่วยงานมีการดำเนินการบริหารงานอย่างไรบ้างเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของการบริหารที่สำคัญเกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ประกอบกับหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเป็นหน่วยงานปฏิบัติการ ภารกิจที่ปฏิบัติ เกี่ยวกับการเก็บรักษาและการให้บริการข้อมูลแก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการให้บริการและธุรการ การรับเข้าศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ การจดทะเบียนเรียน การประมวลผล การศึกษาและการจัดทำรายงาน การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษาและจัดทำเอกสารรับรองทางการศึกษาและอื่น ๆ การปฏิบัติภารกิจดังกล่าว

จะต้องมีการคิดและตัดสินใจในการวางแผนการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ การพัฒนาระบบงานให้สามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษา จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องของการประสานงาน การสั่งการ การควบคุม การให้บริการต่าง ๆ มีการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เพื่อทราบผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการวางแผนการปฏิบัติงานในครั้งต่อ ๆ ไปให้มีประสิทธิภาพ และป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีการริเริ่มเพื่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานโดยนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางด้านคอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถรองรับกับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การประเมินผลงาน และการริเริ่มเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ซึ่งจะทำให้เห็นภาพพจน์ของการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา ซึ่งงานวิจัยเกี่ยวกับด้านนี้ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดเคยทำมาก่อน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษางานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาการบริหารงานของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขในการบริหารงานและการปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา

#### คำถามในการวิจัย

1. ระบบงานทะเบียนนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยมีการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง และมีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างไร
2. หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษามีการบริหารงานอย่างไร
3. การบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง

4. ผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนมีการบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างไร
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารอย่างไร
6. แนวทางการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในอนาคตจะเป็นอย่างไร

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของหน่วยงานทะเบียนกลางในมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาประเภทจํากัดรับของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ดำเนินการรับนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษาจนถึงปีการศึกษา 2535 จำนวน 17 แห่ง ได้แก่

- 1.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 1.3 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.4 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 1.6 มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 1.7 มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.8 มหาวิทยาลัยมหิดล
- 1.9 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.10 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 1.11 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 1.12 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 1.13 สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
- 1.14 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 1.15 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 1.16 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 1.17 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ศึกษาการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานในด้าน
  - 2.1 การให้บริการและธุรการ
  - 2.2 การรับเข้าศึกษา
  - 2.3 การจัดทำตารางสอนตารางสอบ
  - 2.4 การจดทะเบียนเรียน
  - 2.5 การประมวลผลการศึกษา
  - 2.6 การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา
  - 2.7 การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา
  - 2.8 การจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

3. ศึกษาการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา โดยผสมผสานตามแนวคิดหลักการ  
 บริการงานของกูลิค และ เออร์วิค (Gulick and Urwick, 1937) ฟาโยล (Fayol,  
 1949) เซียร์ (Sears, 1950) เกรก (Gregg, 1957) มุตติ (Putti, 1987)  
 คูทซ์ และ เวชริช (Koontz and Wehrich, 1990) และ มิลเลอร์ (Miller, 1992)  
 ใน 10 ด้าน คือ (รายละเอียดตารางหน้า 4)

- 3.1 การวางแผน
- 3.2 การจัดองค์การ
- 3.3 การจัดบุคลากร
- 3.4 การสั่งการ
- 3.5 การประสานงาน
- 3.6 การควบคุม
- 3.7 การตัดสินใจ
- 3.8 การติดต่อสื่อสาร
- 3.9 การประเมินผล
- 3.10 การริเริ่ม



### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

งานทะเบียนนิสิตนักศึกษา หมายถึง หน่วยงานทะเบียนกลางของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บรักษาและการให้บริการข้อมูลนิสิตนักศึกษาแก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์ บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการให้บริการและธุรกรรมการรับเข้าศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ การจดทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตนักศึกษา และการจัดทำหนังสือและเอกสารรับรองทางการศึกษา

การบริหาร หมายถึง กระบวนการจัดระเบียบเกี่ยวกับกลุ่มคนและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน การควบคุม การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การประเมินผล และการริเริ่ม

ผู้บริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล หัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษานามหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานในฝ่ายหรือหน่วยของสำนักทะเบียนและประมวลผล และงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

มหาวิทยาลัย หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาประเภทจำกัดรับของรัฐจำนวน 17 แห่ง ตามขอบเขตของการวิจัย

หน่วยงาน หมายถึง งานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 17 แห่ง ตามขอบเขตของการวิจัย

ฝ่าย หมายถึง หน่วยงานภายในสำนักทะเบียนและประมวลผลตามการจัดโครงสร้างภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผล

หน่วย หมายถึง หน่วยงานภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษาตามการจัดโครงสร้างภายในของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารงาน และการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
2. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย อาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนางานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของ มหาวิทยาลัย

### ลำดับขั้นในการเสนอผลงานวิจัย

รายงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 5 บท บรรณานุกรมและภาคผนวก โดยเสนอตาม ลำดับดังนี้

บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะ ได้รับจากการวิจัย

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียน นิสิตนักศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นิสิตนักศึกษา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย กล่าวถึง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ