



การศึกษากระบวนการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

นายสงบ คงคา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาอุดมศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-631-088-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

117244936

A STUDY OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS OF THE REGISTRAR'S OFFICES
IN THE STATE INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION

MR. SANGOB KONGKA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Higher Education
Graduate School
Chulalongkorn University

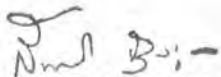
1994

ISBN 974-631-088-7


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษากระบวนการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
โดย นายสงบ คงคา
ภาควิชา อุดมศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี อ้าวอ้าวรุ่ง

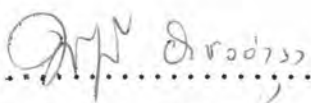


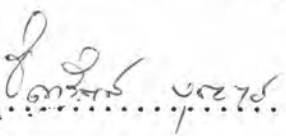
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ ฤงสูวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา รมวิไลกุล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี อ้าวอ้าวรุ่ง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตาร์ตน บุนนุช)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงอย่างเดียว



สงบ คงคา : การศึกษากระบวนการบริหารงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐ (A STUDY OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS OF THE REGISTRAR'S
OFFICES IN THE STATE INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION) อ.ที่ปรึกษา :
รศ.ดร.พรชูลี อาชวอรุ่ง, 398 หน้า. ISBN 974-631-088-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานทะเบียนนิสิตนักศึกษา เกี่ยวกับการบริหารงาน
ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไขในการบริหารงาน การปฏิบัติงานและการพัฒนาการ
บริหารงาน

ผลการวิจัยพบว่า งานทะเบียนในปัจจุบันเป็นงานทะเบียนกลาง ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวข้องกับ
กับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับการให้บริการ การรับขึ้นทะเบียน การจดทะเบียน
เรียน การประมวลผลการศึกษา การจัดทำทะเบียนข้อมูล การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การจัดทำ
หนังสือและเอกสารรับรอง ลักษณะงานที่ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน แต่วิธีการดำเนินงานแตกต่างกัน มีการ
นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานจดทะเบียนเรียน และงานประมวลผลการศึกษา

การบริหารหน่วยงาน หน่วยงานระดับสำนัก ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
เป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานในคณะกรรมการบริหารงานของสำนัก หน่วยงานระดับงานสังกัดกองบริการ
การศึกษา หัวหน้างานเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานโดยตรง ส่วนการบริหารงานเฉพาะกิจดำเนินงาน
ในรูปของคณะกรรมการดำเนินการ ผู้บริหารใช้กระบวนการบริหารงานในทุกด้านที่ศึกษาเกี่ยวกับการ
วางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน การควบคุม การติดต่อสื่อสาร
การประเมินผล และการริเริ่มตามความเหมาะสมของลักษณะงาน

ปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงาน พบว่า มีปัญหาขาดแคลนบุคลากร ระยะเวลาปฏิบัติงาน
จำกัด สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ อุปกรณ์ที่จำเป็นไม่เพียงพอ แก้ไขปัญหาโดยการขอความช่วยเหลือจาก
หน่วยงานอื่น การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การขออนุมัติใช้เงินรายได้ของมหาวิทยาลัยจัดจ้าง
ลูกจ้างชั่วคราว จ้างนิสิตนักศึกษาช่วยงาน จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติม และการปรับปรุงระบบงาน
ปัญหาจากภายนอกหน่วยงานพบว่า นิสิตนักศึกษา อาจารย์ผู้สอนและคณะวิชาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ
และเวลาที่กำหนด แก้ไขปัญหาโดยการประสานงานขอความร่วมมือจากอาจารย์และคณะวิชา และ
ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตนักศึกษาทราบ ปัญหาการบริหารงานโดยสรุปพบว่า สำนักทะเบียนและประมวลผล
มีปัญหาและอุปสรรคน้อยกว่าหน่วยงานระดับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา สังกัดกองบริการการศึกษา และ
งานทะเบียนในอนาคคควรเป็นงานทะเบียนกลางทุกระดับการศึกษา

ภาควิชา อุดมศึกษา
สาขาวิชา อุดมศึกษา
ปีการศึกษา 2537

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



C442451 : MAJOR HIGHER EDUCATION

KEY WORD: ADMINISTRATIVE / REGISTRAR / INSTITUTION / EDUCATION

SANGOB KONGKA : A STUDY OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS OF THE REGISTRAR'S OFFICES IN THE STATE INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION
THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. PRONCHULEE ACHAVA-AMRUNG, Ed.D.
398 pp. ISBN 974-631-088-7

The purpose of this research is to study the registrar's office, including administration, problems, some guidance to solve the administration, performance, and administration development.

The results show that, at the present time, the characteristics of the registrar's office is central one, the most concerned responsibilities are providing services for students, especially those at graduate level, including enrollment, academic evaluation, recording, confirming the students' graduation status, issuing official documents and references. Work characteristics of the registrar's offices are similar, only performance methods are different. Computer technologies has been used in registrations and academic evaluations.

Regarding the administration, for the registrar's offices : the registrar's director manages the tasks. However, in divisional level, supervisors are in charge, and for specific administration, the job will be run by the committee. The administration processes include planning, organizing, staffing, directing, co-ordinating, controlling, communicating, evaluating, and innovating according to job characteristics.

Problems and obstacles from registrar' office are personnel shortage, time and space limitation, and inadequate equipments, which have been improved via coordination among other functions, extra budgets for temporary employees and equipments, improvement of operating systems. Another major problem arises from external groups on campus who do not adhere to schedules, rules and regulations, which might be ameliorate by better coordination and public relations. In sum, the administration of registrar's offices face less problems than those at divisional levels. For ideal characteristics in the future, central registration system should be set up at all levels.

ภาควิชา.....อุดมศึกษา
สาขาวิชา.....อุดมศึกษา
ปีการศึกษา.....2537

ลายมือชื่อนิติต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี อักษรอรุณ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความคิดเห็น แนะนำ แก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหาจนครบถ้วนบริบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา วัฒนวิไลกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ธิดารัตน์ บุญนุช ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จ
ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล หัวหน้างานทะเบียนนิสิตนักศึกษา
และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้ง 17 แห่งทุกท่าน รวมทั้ง
ผู้ปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษาที่ได้ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลครั้งนี้

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย และ
ขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่ให้ออกาสในการลาศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกคนที่เป็นกำลังใจสำคัญของผู้วิจัย

สงบบ คงคา

สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
คำถามในการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
ลำดับขั้นในการเสนอผลงานวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา	11
วิวัฒนาการงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา	11
หน้าที่และความรับผิดชอบของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา	13
ขอบเขตและลักษณะงานในแต่ละภารกิจ	18
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	36
ความหมายของการบริหาร	36
กระบวนการบริหาร	37
ตอนที่ 3 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา	83

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	88
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	88
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	91
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	95
	การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	95
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	97
	ตอนที่ 1 ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร	98
	ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้นับถือทำงาน	117
	ตอนที่ 3 ข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม	206
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	253
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	253
	วิธีดำเนินการวิจัย	253
	สรุปผลการวิจัย	254
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร	255
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	257
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลจากแบบสอบถาม	271
	อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	275
	บรรณานุกรม	311
	ภาคผนวก	320
	ประวัติผู้เขียน	398

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรที่ให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม.....	89
2	ภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา.....	99
3	จำนวนนิสิตนักศึกษาที่หน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษารับผิดชอบ.....	101
4	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้บริหารหน่วยงานทะเบียน นิสิตนักศึกษา.....	137
5	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และธุรการ.....	149
6	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา.....	156
7	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านตารางสอนตารางสอบ...	162
8	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการจดทะเบียนเรียน....	173
9	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการประมวลผลการศึกษา	181
10	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนข้อมูล นิสิตนักศึกษา.....	190
11	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ การสำเร็จการศึกษา.....	197
12	ปัญหา อุปสรรคและการแก้ไขของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือและ เอกสารรับรองทางการศึกษา.....	204
13	สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	207
14	จำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจของหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษา.....	210
15	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	212
16	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการมีส่วนร่วมของการวางแผน การตัดสินใจของผู้บริหาร.....	218
17	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ ตามแผนของผู้บริหาร.....	219

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมอบหมายงาน การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร.....	220
19	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบขั้นตอน การปฏิบัติงาน.....	222
20	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้บริหาร.....	223
21	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณา ความดีความชอบ.....	224
22	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณา ความดีความชอบ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับการพิจารณาเกี่ยวกับ ปัจจัยการพิจารณาความดีความชอบ.....	225
23	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ภายในหน่วยงาน.....	226
24	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสั่งการของผู้บริหาร.....	227
25	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจในคำสั่ง ของผู้บริหาร.....	228
26	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร.....	229
27	ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บริหารหน่วยงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาในอนาคต เรียงตามลำดับความสำคัญ.....	231
28	ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.....	234
29	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนและประมวลผล และผู้ปฏิบัติงานในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.....	237
30	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและธุรการ.....	240

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการรับเข้าศึกษา.....	241
32	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ.....	242
33	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจดทะเบียนเรียน.....	244
34	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการประมวลผลการศึกษา.....	246
35	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดทำระเบียบข้อมูล นิสิตนักศึกษา.....	248
36	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ การสำเร็จการศึกษา.....	249
37	ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือและ เอกสารรับรองการศึกษา.....	250

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัด กองบริการการศึกษา.....	104
2	โครงสร้างการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล.....	106
3	โครงสร้างภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัดกองบริการการศึกษา...	107
4	การจัดโครงสร้างหน่วยภายในงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาสังกัด กองบริการการศึกษา.....	108
5	โครงสร้างภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล.....	111
6	การจัดโครงสร้างฝ่ายภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล.....	112
7	ภารกิจของงานทะเบียนนิสิตนักศึกษาเพื่อรองรับระบบการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัย.....	115