

การประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Evaluating efficiency of new student registration process at undergraduate level in Mahasarakham University

กนกวรรณ เวียงสงค์¹
Kanokwan Weangsong¹

Received: 4 January 2019 ; Revised: 1 April 2019 ; Accepted: 17 February 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามของนิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ 4) ศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 451 คน ประกอบด้วย 1) นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 จำนวน 359 คน 2) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสำหรับสอบถามนิสิต มีค่าอำนาจจำแนก

¹ นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Educator, Practitioner Level, Division of Registration Mahasarakham University

ตั้งแต่ 0.29 ถึง 0.70 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

2) แบบสอบถามสำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่ มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.78 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวน (One-way ANOVA) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1) นิสิตและเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) นิสิตที่เข้าศึกษาต่อในกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามไม่แตกต่างกัน 3) เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ มีที่หนึ่งสำหรับการจัดเตรียมและกรอกเอกสารการรายงานตัว นิสิตใหม่เพียงพอ และเหมาะสมควรเพิ่มช่องทางการรับรายงานตัว มากที่สุด รองลงมา คือ ควรเพิ่มสถานที่นั่งสำหรับนิสิตและผู้ปกครองให้มากกว่านี้และควรมีระบบแจ้งเตือนผลการรับรายงานตัว ตามลำดับ จุดที่ควรพัฒนาในกระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี คือ ควรพัฒนาการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและเพิ่มที่จอดรถ มากที่สุด รองลงมา คือ เพิ่มความเร็วในการตรวจสอบเอกสารและสถานที่รับรายงานตัวไม่เหมาะสมตามลำดับ

โดยสรุป กระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัย คณะ หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดและดำเนินการตามขั้นตอน วิธีการ และอำนวยความสะดวกสำหรับนิสิตหรือผู้ปกครองในการรายงานตัวอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ในส่วนของจุดที่ควรพัฒนาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กองทะเบียนและประมวลผล ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักได้แจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง

ให้กระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้นิสิตใหม่และผู้ปกครองมีความพึงพอใจและประทับใจ ต่อไป

คำสำคัญ: การประเมิน, กระบวนการ, รับรายงานตัว, ระดับปริญญาตรี

Abstract

A process of student registration is the first academic activity that undergraduate students at Mahasarakham University have to participate by following steps in a process with duration assigned by the University. This research aimed to 1) evaluate the processing of new undergraduate student registration, 2) compare attitudes of the students from different programs towards the proficiency of the registration process, 3) compare the attitudes of the staff with different working experiences towards the proficiency of the registration process, and 4) study the guidelines for developing the process of the first-year undergraduate student registration process at Mahasarakham University. Research samples consisted of 359 first-year undergraduate students who registered in the academic year of 2017 and 92 officers who performed their duty during the registration process. Research instruments were two questionnaires ; the student questionnaire had discriminating values that ranged between 0.29 to 0.70 with an overall reliability value of 0.93, and the staff questionnaire had discriminating values that ranged between 0.30 to 0.78 with an overall reliability value of 0.90. Statistics used for analyzing the data were per cent, mean, standard deviation and Analysis of Variance (One-way ANOVA). The results were as follows. 1) The first-year students and the staff agreed with the efficiency the first-year undergraduate student registration process overall and by each aspect at a high level. 2) The students from different programs did not agree with the efficiency the first-year

undergraduate student registration process ($p > .05$). 3) The staff with different working experiences agreed with the efficiency. the first-year undergraduate student registration process at Mahasarakham University differently. 4) Strong points of the process were reported as cheerful staff with pleasant talks and adequate communication. An aspect mentioned for improvement was a need for more parking space and traffic arrangement.

In conclusion, the first-year undergraduate student registration process at Mahasarakham University is highly efficient. This information could imply that the university, faculties, department and concerned parties had planned and acted by following the steps and processes. The practice could facilitate the students and their parents systematically. Thus, the point for improvement was referred by the Registration and Evaluation Department that has a primary responsibility to the relevant bodies for developing betterment in the first-year undergraduate student registration process at Mahasarakham University to serve satisfactory to the students and their parents.

Keywords: Evaluating, New Student Registration Process, Undergraduate

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา อยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเดิมสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีระบบการศึกษาหลากหลาย เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีการ

เรียนการสอนและการบริหารจัดการที่ทันสมัยบนพื้นฐานการวิจัยที่สามารถประยุกต์ใช้แก้ปัญหา เพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมรวมถึงการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีเป้าหมายสำคัญในการผลิตบัณฑิต

ที่มีคุณภาพสูงมุ่งให้บัณฑิตเป็นผู้มีความสามารถในการค้นคิดและแก้ปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) มีความเป็นผู้นำ มีความรู้ลึกในวิชาชีพและรอบรู้ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ภาษามากกว่าหนึ่งภาษา และใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มีความชำนาญเชิงคณิตศาสตร์ รู้เท่าทันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผู้มุ่งศึกษาตลอดชีพมีสุนทรียภาพด้านดนตรีและวรรณกรรม เห็นคุณค่าในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยกระบวนการสร้างบัณฑิตนั้นจะต้องมุ่งสร้างสมคุณธรรมในตัวบัณฑิตให้เป็นผู้รับผิดชอบต่อสังคม (สวัสดี วิชะโรจน์, 2549: 2)

กองทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีภารกิจหลักเกี่ยวข้องกับนิสิตทุกคน เริ่มตั้งแต่การรับรายงานตัว นิสิตจนกระทั่งสำเร็จการศึกษารับผิดชอบต่อด้านให้บริการ การเรียนการสอนแก่นิสิต คณาจารย์ ตลอดจนให้บริการแก่ผู้ปกครอง นิสิต บุคลากร

ในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านข้อมูลการศึกษานิสิต และหลักสูตรการเรียนการสอนทุกระดับทุกระบบ (สวัสดี วิชะโรจน์ และสังวาล ศิริ, 2553: 2) โดยภารกิจแรกที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเป็นการรับรายงานตัว นิสิตใหม่เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่ง นิสิตผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อเป็นการยืนยันสิทธิ์การเข้าศึกษาต่อในแต่ละระดับการศึกษา ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นิสิตใหม่ เริ่มตั้งแต่การขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร และการส่งเอกสารและหลักฐานการรายงานตัว

การดำเนินการการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ มีขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานจำนวนมาก กองทะเบียนและประมวลผล จึงได้พัฒนารูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการ

การรับรายงานตัวนิสิตใหม่อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีการประเมินประสิทธิภาพขั้นตอน วิธีการ หรือ ส่วนที่เกี่ยวข้องแต่อย่างใด ซึ่งหากมีการประเมินตามกระบวนการทางวิจัย จะส่งผลให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบสภาพปัจจุบัน ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนน้อยลงและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานรับรายงานตัวนิสิตใหม่ จึงได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ เพื่อเป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้กระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้อง สามารถ

นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ เพื่อการพัฒนา งาน พัฒนาหน่วยงาน และพัฒนา มหาวิทยาลัย ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของนิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 8,251 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เมษายน 2560) ประกอบด้วย

1.1 นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 จำนวน 8,130 คน

1.2 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ จำนวน 121 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณที่ทราบจำนวนประชากร และสุ่มกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling Technique) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 451 คน ประกอบด้วย

2.1 นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 จำนวน 359 คน

2.2 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ จำนวน 92 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม 2 ฉบับ ประกอบด้วย แบบสอบถามสำหรับนิสิต และแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 แบบประเมินสำหรับนิสิต ใช้สอบถามนิสิตใหม่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560

1.2 แบบประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่ ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญซึ่งผลการพิจารณาพบว่า แบบสอบถามสำหรับนิสิต จำนวน 33 ข้อ เข้าเกณฑ์ 27 ข้อ

โดยมีค่าเฉลี่ย 0.67-1.00 และแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่จำนวน 14 ข้อ เข้าเกณฑ์ 13 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 0.67-1.00

2.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับรายงานตัว ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2.3 หากคุณภาพของแบบสอบถามเป็นรายข้อ ได้แก่ การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) พบว่าได้ข้อที่เข้าเกณฑ์ทุกข้อ จึงคัดเลือกไว้ตามที่ต้องการ ดังนี้

2.3.1 แบบสอบถามสำหรับนิสิตมีค่าอำนาจจำแนก (rxy) ตั้งแต่ 0.29 ถึง 0.70 และนำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้มาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นส่วนของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

2.3.2 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ มีค่าอำนาจจำแนก (rxy) ตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.78 และนำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้มาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นส่วนของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการตามระเบียบวิธีการทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

1.4.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อข้อมูลเกี่ยวกับมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีกลุ่มสาขาที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อข้อมูลเกี่ยวกับมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ. 05 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษา

1. ผลการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ โดยรวม ดังนี้

1.1 นิสิตมีความเห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.49) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.52) ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.53) ด้านสถานที่ และแหล่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.59) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า มหาวิทยาลัยกำหนดระยะเวลาการรายงานตัวนิสิตใหม่ไว้ในท้ายประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.62) รองลงมาคือ นิสิตสามารถพิมพ์ใบชำระเงินเพื่อไปชำระเงินที่ธนาคารหรือที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.60) มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.60) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับ

การจัดเตรียมและกรอกเอกสารการ
รายงานตัวนิสิตใหม่เพียงพอและ
เหมาะสม ($\bar{X}=3.90$, $S.D.=0.85$)

1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความคิด
เห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการ
รับรายงานตัวนิสิตใหม่ โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, $S.D.=0.61$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ใน
ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่า
เฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน
กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา
($\bar{X}=4.09$, $S.D.=0.63$) ด้านสถานที่
และแหล่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X}=3.56$, $S.D.=0.71$) ตามลำดับ

2. นิสิตระดับปริญญา
ตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อใน
ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ที่มีกลุ่มสาขาวิชา
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพกระบวนการรับ
รายงานตัวนิสิตใหม่ โดยรวมไม่
แตกต่างกัน ($p > .05$)

3. เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ที่มีประสบการณ์
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
กระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่
โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
($p < .05$) ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
งานในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่
ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา
2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่
มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
ต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพกระบวนการ
รับรายงานตัวนิสิตใหม่ด้าน
กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา
แตกต่างกับกลุ่มอายุประสบการณ์
ในการปฏิบัติงานอื่น โดยมีระดับ
ความคิดเห็นน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มี
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10
ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี และ
มากกว่า 25 ปี

3.2 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
งานในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่
ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา
2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่
มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
ต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยว
กับประสิทธิภาพกระบวนการรับ
รายงานตัวนิสิตใหม่ด้านสถานที่
และแหล่งอำนวยความสะดวก
แตกต่างกับกลุ่มอายุประสบการณ์
ในการปฏิบัติงานอื่น โดยมีระดับ
ความคิดเห็นน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มี
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10
ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี และ
มากกว่า 25 ปี

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาตรีที่มารายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้เสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรีดังนี้

4.1 แนวทางการพัฒนาของกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี คือ มีที่นึ่งสำหรับการจัดเตรียมและกรอก

เอกสารการรายงานตัวนิสิตใหม่เพียงพอและเหมาะสมควรเพิ่มช่องทางกรรับรายงานตัว มากที่สุด รองลงมา คือ ควรเพิ่มสถานที่นึ่งสำหรับนิสิตและผู้ปกครองให้มากกว่านี้ และควรมีระบบแจ้งเตือนผลการรับรายงานตัว ตามลำดับ

4.2 จุดที่ควรพัฒนาในกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี คือ ควรพัฒนาการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและเพิ่มที่จอดรถ มากที่สุด รองลงมา คือ เพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารและสถานที่รับรายงานตัวไม่เหมาะสม ตามลำดับ

ตาราง 1 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา				
1	มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน	4.42	0.60	มาก
2	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับนิสิตหลากหลายช่องทาง	4.32	0.59	มาก
3	นิสิตมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการรายงานตัวนิสิตใหม่	4.09	0.66	มาก

ตาราง 1 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิต ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
4	มหาวิทยาลัยกำหนดระยะเวลาการรายงานตัวนิสิตใหม่ไว้ในท้ายประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ	4.47	0.62	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา				
1	มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน	4.42	0.60	มาก
2	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำหรับนิสิตหลากหลายช่องทาง	4.32	0.59	มาก
3	นิสิตมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการรายงานตัวนิสิตใหม่	4.09	0.66	มาก
4	มหาวิทยาลัยกำหนดระยะเวลาการรายงานตัวนิสิตใหม่ไว้ในท้ายประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อ	4.47	0.62	มาก
5	ระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตและการชำระเงินผ่านธนาคารมีความเหมาะสม	4.23	0.67	มาก
6	ระยะเวลาในการส่งเอกสารการรายงานตัวมีความเหมาะสม	4.16	0.68	มาก
7	ขั้นตอนในการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตและการชำระเงินผ่านธนาคารมีความสะดวกและง่ายต่อการดำเนินการ	4.29	0.66	มาก
8	ขั้นตอนในการส่งเอกสารรายงานตัวมีความสะดวกและง่ายต่อการดำเนินการ	4.14	0.72	มาก
9	นิสิตสามารถบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้ภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	4.27	0.68	มาก
10	นิสิตสามารถพิมพ์แบบรายงานตัวได้ครบถ้วนสมบูรณ์	4.37	0.66	มาก

ตาราง 1 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิต ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
11	นิสิตสามารถพิมพ์ใบชำระเงินเพื่อไปชำระเงินที่ธนาคารหรือที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	4.44	0.60	มาก
12	นิสิตสามารถดำเนินการตามขั้นตอนการรายงานตัวได้ครบทุกขั้นตอน	4.38	0.64	มาก
รวม		4.30	0.49	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่				
1	มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ครบถ้วนและเพียงพอทุกจุดบริการ	4.24	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ในการให้บริการต่อการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	4.21	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำข้อมูลการรายงานตัวนิสิตใหม่ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.30	0.67	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถตรวจหลักฐานและเอกสารประกอบการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	4.26	0.67	มาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการถ่ายภาพทำบัตรประจำตัวนิสิตใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	4.18	0.69	มาก
6	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโอนย้ายทะเบียนบ้านและรับรองหอพักได้อย่างรวดเร็ว	4.02	0.64	มาก
รวม		4.20	0.53	มาก
ด้านสถานที่และแหล่งอำนวยความสะดวก				
1	สถานที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความเหมาะสม	4.08	0.74	มาก
2	สถานที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความสะอาด	3.96	0.78	มาก

ตาราง 1 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิต ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
3	มีที่นั่งสำหรับการจัดเตรียมและกรอกเอกสารการรายงานตัวนิสิตใหม่เพียงพอและเหมาะสม	3.90	0.85	มาก
4	มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน	4.21	0.71	มาก
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางสถานที่การรับรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน	4.22	0.74	มาก
6	มีการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถที่เพียงพอและเหมาะสม	4.00	0.76	มาก
7	ระบบเสียงการประชาสัมพันธ์ภายในสถานที่การรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความชัดเจนและเหมาะสม	4.08	0.87	มาก
8	มีการจัดเตรียมน้ำดื่มและอาหารว่างสำหรับนิสิตใหม่และผู้ปกครองเพียงพอและเหมาะสม	4.13	0.80	มาก
	รวม	4.07	0.59	มาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1	เว็บไซต์ www.admit.msu.ac.th สำหรับการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ สามารถใช้งานได้สะดวก	4.41	0.65	มาก
2	เมนูสำหรับการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ผ่านเว็บไซต์ http://admit.msu.ac.th สามารถมองเห็นได้ชัด และง่ายต่อการใช้งาน	4.32	0.66	มาก
3	ขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่มีความสะดวกและเหมาะสม	4.30	0.65	มาก
4	นิสิตสามารถบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง	4.40	0.63	มาก

ตาราง 1 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิต ระดับปริญญาตรี ที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
5	ระบบการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.35	0.66	มาก
6	ระบบการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่สามารถรองรับจำนวนผู้เข้าใช้งานได้เป็นอย่างดี (ระบบไม่ล่ม)	4.02	0.78	มาก
7	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ มหาวิทยาลัยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.17	0.70	มาก
รวม		4.28	0.52	มาก
โดยรวม		4.22	0.46	มาก

ตาราง 2 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา				
1	มีการกำหนดกิจกรรมการรายงานตัวนิสิตใหม่ในปฏิทินการศึกษาไว้อย่างชัดเจน	4.38	0.66	มาก
2	มีการประชาสัมพันธ์กำหนดการรับรายงานตัวนิสิตใหม่หลากหลายช่องทาง	3.99	0.83	มาก
3	มีการประสานงานเกี่ยวกับการรับรายงานตัวนิสิตใหม่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติงาน	4.05	0.89	มาก
4	มีการจัดทำคำสั่งคณะกรรมการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ครบทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.23	0.83	มาก

ตาราง 2 ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ต่อ)

ลำดับ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับการประเมิน
5	ระยะเวลาดำเนินการรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความเหมาะสม	3.80	0.95	มาก
	รวม	4.09	0.63	มาก
ด้านสถานที่และแหล่งอำนวยความสะดวก				
6	สถานที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความเหมาะสม	3.40	0.95	ปานกลาง
7	สถานที่ในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความสะอาด	3.26	0.87	ปานกลาง
8	จุดที่ท่างานปฏิบัติหน้าที่ มีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	3.58	0.96	มาก
9	มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ เช่น พัดลม หรือ ไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอและเหมาะสม	3.16	0.88	ปานกลาง
10	มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน	3.92	0.92	มาก
11	มีป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางสถานที่การรายงานตัวนิสิตใหม่ชัดเจน	3.96	0.84	มาก
12	มีการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและที่จอดรถที่เพียงพอและเหมาะสม	3.34	1.12	ปานกลาง
13	ระบบเสียงการประชาสัมพันธ์ภายในสถานที่การรับรายงานตัวนิสิตใหม่มีความชัดเจนและเหมาะสม	3.61	1.11	มาก
14	มีน้ำดื่มและอาหารว่างสำหรับเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสม	3.77	1.23	มาก
	รวม	3.56	0.71	มาก
	โดยรวม	3.75	0.61	มาก

ตาราง 3 ความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามระหว่างกลุ่มสาขาวิชาของนิสิตปริญญาตรีที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Source of variation	Sum of Square	df	Mean square	F	Sig.
Between Groups	.001	1	.001		
Within Groups	73.571	357		.004	.949
Total	73.572	357	.206		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตาราง 4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามระหว่างกลุ่มสาขาวิชาของนิสิตปริญญาตรีที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลำดับ	ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่	กลุ่มสาขาวิชา						t	p
		มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี		วิทยาศาสตร์สุขภาพ			
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1	กระบวนการขั้นตอนและระยะเวลา	4.33	.512	4.19	.420	4.36	.421	2.817	.061
2	เจ้าหน้าที่	4.22	.539	4.11	.485	4.32	.529	2.010	.135
3	สถานที่และแหล่งอำนวยความสะดวก	4.08	.618	4.05	.539	4.11	.467	.126	.881
4	เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.31	.529	4.17	.483	4.28	.433	2.885	.057
	รวม	4.25	.468	4.14	.407	4.30	.405	2.168	.116

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตาราง 5 ความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการรับรายงานตัวนิติใหม่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อประสิทธิภาพการรับรายงานตัวนิติใหม่ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Source of variation	Sum of Square	df	Mean square	F	Sig.
Between Groups	7.394	5	1.479		
Within Groups	25.937	86	.302	4.903**	.001
Total	33.331	91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ตาราง 6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิติคดีใหม่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการรับรายงานตัวนิติคดีใหม่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลำดับ	ประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิติคดีใหม่	ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน								t	p				
		ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	มากกว่า 25 ปี	\bar{X}	S.D.						
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.					\bar{X}	S.D.		
1	กระบวนการขั้นตอนและระยะเวลา	3.75	.622	4.15	.672	4.34	.320	4.43	.497	4.13	.115	4.87	.231	4.578	.001*
2	สถานที่และแหล่งอำนวยความสะดวก	3.20	.836	3.87	.519	3.43	.591	4.11	.337	3.62	.128	3.78	.385	4.434	.001*
	รวม	3.40	.728	3.97	.450	3.76	.406	4.23	.390	3.81	.041	4.17	.165	4.903	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ตาราง 7 แนวทางการพัฒนาของกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	ความถี่
1	เพิ่มช่องทางการรับรายงานตัว	48
2	ควรเพิ่มสถานที่นั่งสำหรับนิสิตและผู้ปกครองให้มากกว่านี้	32
3	ควรมีระบบแจ้งเตือนผลการรับรายงานตัว	17
4	รักษาความสะอาดของสถานที่รับรายงานตัว	14
5	ควรมีอาหารว่างให้ผู้ปกครองและนิสิต	10
6	เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์	7

อภิปรายผล

จากการศึกษาการประเมินกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ดังนี้

1. นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการดำเนินการไว้ชัดเจน โดยการระบุไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคามว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี หมวด 3 การรับเข้าเป็นนิสิต ประเภทนิสิต และสภาพนิสิต ข้อ 13 การขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต (กองทะเบียนและประมวลผล, 2561: 92-93) และ

ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง ปฏิทินการศึกษาระดับปริญญาตรีเพื่อกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการและพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการใช้งานทำให้นิสิตสามารถใช้งานได้ง่ายและบันทึกข้อมูลได้อย่างครบถ้วน มีช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ หลากหลายช่องทาง ประกอบด้วย ประกาศผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม คู่มือการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ ระบบการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ (<http://admit.msu.ac.th>) และระบบบริการการ

ศึกษา (<http://reg.msu.ac.th>) ทั้งนี้ กองทะเบียนและประมวลผล มีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้นิสิตสามารถดำเนินการรายงานตัว นิสิตใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสวัสดิ์ วิชระโกชน์ และสังวาล ศิริ (2553: 84) ได้ศึกษาศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณภา มุสิกะคุณ (2556: 45) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการศึกษาพบว่า ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่าง

เป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการ เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิรดี อินตะนัย (2560: 95-97) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการโอนผลการเรียน การเทียบโอนผลการเรียน และการเทียบโอนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ตามหลักสูตรมหาวิทยาลัยของ นิสิตระดับปริญญาตรี ระบบเทียบเข้า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ระบบเทียบเข้า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการโอนผลการเรียน การเทียบโอนผลการเรียน และการเทียบโอนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ตามหลักสูตรมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. นิสิตใหม่ที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนิสิตใหม่ที่รายงานตัว

ได้ผ่านกระบวนการรับรายงานตัว ซึ่งเป็นกิจกรรมทางวิชาการแรก เมื่อเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการรับรายงานตัว นิสิตใหม่ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเหมือนกันทุกขั้นตอน ตั้งแต่การบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ การชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร และการส่งเอกสารการรายงานตัว นิสิตทุกคนได้รับการบริการจากหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการรับรายงานตัว โดยไม่มีการแยกคณะหรือสาขาวิชา สอดคล้องกับผลการศึกษาของพระสมพล พันลำภักดิ์ (2552: 48) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่มีสถานภาพ ระดับชั้นปี และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสวัสดี วิชระโกษณ์ และ

สังวาล ศิริ (2553: 84) ได้ศึกษาศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีกลุ่มคณะวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใหม่หรือมีประสบการณ์การทำงานน้อย เมื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการจำนวนมาก เมื่อประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน ยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา จึงมีความคิดเห็นว่ากระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ขาดประสิทธิภาพ และมีความคาดหวังให้มีการแก้ไขปัญหาหรือมีการพัฒนากระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถให้บริการนิสิตหรือ

ผู้ปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง ซึ่งเคยประสบปัญหาและมีวิธีการในการแก้ไขหรือทราบช่องทางในการให้คำแนะนำสำหรับนิสิตหรือผู้ปกครองได้ ทั้งยังได้เห็นพัฒนาการของกระบวนการรายงานตัวนิสิตใหม่ ตั้งแต่การใช้เฉพาะการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Manual) จนกระทั่งมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินการ จึงมีความคิดเห็นว่าการบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ มีประสิทธิภาพมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสวัสดิ์ วิชระโกชน์ (2559: 246-248) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน

การลงทะเบียนเรียน ไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน 21-25 ปี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสวัสดิ์ วิชระโกชน์ (2560: 244) ได้ศึกษาผลกระทบของการเปิด-ปิดภาคเรียนตามสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มประชาคมอาเซียนต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของการเปิด-ปิดภาคเรียนตามสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มประชาคมอาเซียนต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของการเปิด-ปิดภาคเรียนตามสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มประชาคมอาเซียนต่อการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี

น้อยกว่า เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย
มหาสารคามที่มีประสบการณ์ในการ
ปฏิบัติงาน 5-10 ปี

สรุป

1. นิสิตและเจ้าหน้าที่
มีความเห็นต่อประสิทธิภาพ
กระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน
อยู่ในระดับมาก

2. นิสิตที่เข้าศึกษาต่อใน
กลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิด
เห็นต่อประสิทธิภาพกระบวนการรับ
รายงานตัวนิสิตใหม่ ระดับปริญญา
ตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามไม่
แตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่ที่มี
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่าง
กัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ
กระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย
มหาสารคามแตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนา
ประสิทธิภาพกระบวนการรับ
รายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิต
ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาตรี
ที่มารายงานตัวเข้าศึกษาต่อในปี
การศึกษา 2560 มหาวิทยาลัย
มหาสารคามได้เสนอแนวทางการ
พัฒนากระบวนการรับรายงานตัว
นิสิตใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี
ดังนี้

4.1 แนวทางการพัฒนา
ของกระบวนการรับรายงานตัวนิสิต
ใหม่ของนิสิตระดับปริญญาตรี คือ
มีที่หนึ่งสำหรับการจัดเตรียมและ
กรอกเอกสารการรายงานตัวนิสิต
ใหม่เพียงพอและเหมาะสมควรเพิ่ม
ช่องทางการรับรายงานตัว มากที่สุด
รองลงมา คือ ควรเพิ่มสถานที่
นั่งสำหรับนิสิตและผู้ปกครองให้
มากกว่านี้และควรมีระบบแจ้งเตือน
ผลการรับรายงานตัว ตามลำดับ

4.2 จุดที่ควรพัฒนาใน
กระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่
ของนิสิตระดับปริญญาตรี คือ ควร
พัฒนาการอำนวยความสะดวกด้าน
การจราจรและเพิ่มที่จอดรถ มาก
ที่สุด รองลงมา คือ เพิ่มความรวดเร็ว
ในการตรวจสอบเอกสารและสถานที่
ที่รับรายงานตัวไม่เหมาะสม ตาม
ลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 กองทะเบียนและประมวลผลควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนนิสิตใหม่ให้สามารถรองรับการเข้าใช้งานและมีประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 กองทะเบียนและประมวลผลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้กับนิสิตและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการรายงานตัวนิสิตใหม่ ส่งผลให้สามารถรายงานตัวได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วนทุกขั้นตอน

1.3 มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงสถานที่ในการรับรายงานตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ นิสิตและผู้ปกครองในด้านการจราจร บริเวณที่จอดรถ ห้องน้ำ และพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับการรายงานตัวนิสิตใหม่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ของนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษาข้อมูลการรายงานตัวนิสิตใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครอง อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหาร เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการรับรายงานตัวนิสิตใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการส่งเสริมจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ประเทพารองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระพร ชะโน อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตร

และการสอน คณะศึกษาศาสตร์ ผู้อำนวยการกองทะเบียนและ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ ประมวลผล ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ
นางอรอนงค์ เมฆพรรณโอภาส ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กองทะเบียนและประมวลผล. (2561). *คู่มือนิติระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระสมพล พันลำภักดี. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย*. [วิทยานิพนธ์ รม.ม. มหาสารคาม]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วรรณภา มุสิกะคุณ. (2556). *การศึกษปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อ กรณีศึกษา*. [การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม.]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- สวัสดิ์ วิชระโกชน์. (2549). *การวิเคราะห์จำแนกประเภทปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีผลการเรียนสูงและต่ำ*. [วิทยานิพนธ์ กศ.ม.] มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สวัสดิ์ วิชระโกชน์ และสังวาล ศิริ. (2553). *ศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการวิจัยกองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิรดี อินตะนัย. (2560). *ประสิทธิภาพการโอนผลการเรียน การเทียบโอนผลการเรียน และการเทียบโอนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ตามหลักสูตรมหาวิทยาลัยของนิติระดับปริญญาตรี ระบบเทียบเข้ามหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.