

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การลงทะเบียนเรียนเป็นกิจกรรมที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดและใช้ระบบการศึกษาทางไกล กิจกรรมการลงทะเบียนต้องทำอย่างเป็นระบบมีรูปแบบที่สะดวก ง่าย รวดเร็ว และประหยัด การลงทะเบียนเรียนจึงต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็ว มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาคือ สำนักทะเบียนและวัดผล ในระยะเริ่มแรกมหาวิทยาลัยกำหนดช่องทางการลงทะเบียนเพียงช่องทางเดียวคือ ทางไปรษณีย์ สำหรับวิธีการลงทะเบียน นักศึกษาต้องศึกษาคู่มือการลงทะเบียนและกรอกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มการลงทะเบียนซึ่งมีลักษณะเป็นกระดาษโดยมีสำเนา 3 แผ่น นักศึกษาจะต้องส่งแบบฟอร์มการลงทะเบียนพร้อมกับชื่อธนาณัติหรือตัวแลกเงินตามจำนวนเงินที่ระบุในแบบฟอร์มการลงทะเบียนและส่งไปยังมหาวิทยาลัยโดยทางไปรษณีย์ วิธีการลงทะเบียนดังกล่าวให้นักศึกษาต้องใช้เวลากรอกข้อมูลและมีขั้นตอนค่อนข้างมาก จึงทำให้การกรอกข้อมูลผิดพลาด เช่น ชื่อชุดวิชากับรหัสชุดวิชาไม่ตรงกัน จำนวนเงินที่นักศึกษาชื่อธนาณัติหรือตัวแลกเงินไม่ตรงกับจำนวนเงินที่นักศึกษากรอกในแบบฟอร์มการลงทะเบียน ซึ่งมีทั้งจำนวนเงินขาดและจำนวนเงินเกิน ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่ากรณีใดก็ตาม มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องส่งคืนให้นักศึกษาแก้ไข และนักศึกษาส่งกลับไปยังมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดปัญหาการลงทะเบียนล่าช้า และมหาวิทยาลัยไม่สามารถนำธนาณัติไปขึ้นเงินได้อย่างรวดเร็ว

ผลจากการลงทะเบียนช้า ทำให้มหาวิทยาลัยต้องรอข้อมูลจากนักศึกษา ซึ่งส่งผลต่อการส่งเอกสารการสอนให้นักศึกษา การจัดส่งนามสอบและกิจกรรมอื่น ๆ ต่อมามหาวิทยาลัยจึงแก้ปัญหาโดยการรับลงทะเบียนไว้ในกรณีที่นักศึกษาส่งเงินขาด และแจ้งให้นักศึกษาส่งเงินเพิ่ม ส่วนกรณีที่นักศึกษาส่งเงินเกิน กองคลังต้องจัดส่งเงินคืนแก่นักศึกษา การลงทะเบียนลักษณะนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ อีกได้แก่ การบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนต้องให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกจึงทำให้มีข้อผิดพลาดได้ การบันทึกข้อมูลรวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต้องใช้เวลามาก

เมื่อเทคโนโลยีพัฒนาขึ้น มหาวิทยาลัยจึงปรับเปลี่ยนลักษณะการลงทะเบียนจากการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มการลงทะเบียนตามกิจกรรมต่าง ๆ ของการลงทะเบียนไปเป็นการใช้แบบฟอร์มการลงทะเบียนที่เรียกว่า มสธ. 28 ซึ่งจะใช้ได้กับทุกกิจกรรมของการลงทะเบียนไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนเรียน การเพิ่มชุดวิชา การถอนชุดวิชา การลาพักการศึกษา การลงทะเบียนโดยใช้

มสธ. 28 นี้ นักศึกษาต้องใช้วิธีการสมัครตามข้อมูลที่นักศึกษาต้องการ โดยการส่งแบบฟอร์มนี้พร้อมกับธนาคัตตามจำนวนเงินที่ระบุไปยังมหาวิทยาลัย ส่วนการตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนได้เปลี่ยนจากการบันทึกข้อมูล (data entry) โดยเจ้าหน้าที่ไปเป็นการอ่านข้อมูลโดยใช้เครื่อง OMR เครื่องจะอ่านข้อมูลตามที่นักศึกษาฝนในแบบฟอร์ม มสธ. 28 อย่างไรก็ตามการใช้แบบฟอร์มมสธ. 28 ยังมีปัญหาหลายประการ เช่น นักศึกษาสมัครผิดพลาด หรือไม่เพียงพอ แต่การลงทะเบียนลักษณะนี้นักศึกษาสามารถกรอกข้อมูลง่าย และมหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลเข้าสู่ระบบได้รวดเร็ว สำหรับการ ใช้แบบฟอร์ม มสธ.28 นี้ นักศึกษาต้องได้รับแบบฟอร์มจากมหาวิทยาลัยจึงจะลงทะเบียนได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องส่งแบบฟอร์มให้นักศึกษาทุกคน พร้อมกับจัดส่งคู่มือการลงทะเบียนแก่นักศึกษาด้วย ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

ต่อมามหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และนำมาใช้ในการลงทะเบียนโดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบแทนการให้เจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูล แต่ยังคงมีปัญหาในทางปฏิบัติเนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของมหาวิทยาลัยไม่สามารถรองรับการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน เช่น การบันทึกข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและจัดพิมพ์รายงานเป็นต้น กล่าวคือระบบคอมพิวเตอร์ทำการบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนไม่ได้ หากหน่วยงานอื่นกำลังดำเนินการประมวลผลข้อมูลอื่นอยู่ จึงจำเป็นต้องรอการเข้าใช้ระบบ ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากต้องรอข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล เช่น กิจกรรมการจัดส่งเอกสารการสอน การจัดสอนเสริมของสำนักบริการการศึกษา การจัดอบรม ประสพการณ์วิชาชีพ การจัดสอบของสำนักทะเบียนและวัดผลซึ่งต้องทำการจัดสอบหลายรอบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังคิดขัดเงื่อนไขที่กำหนดไว้

นับตั้งแต่ปี 2543 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยได้ยกเลิกการใช้แบบฟอร์ม มสธ. 28 และได้พัฒนาช่องทางการลงทะเบียนขึ้นใหม่หลายช่องทาง ได้แก่ การลงทะเบียน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ผ่าน Pay at Post การลงทะเบียนทางโทรศัพท์ การลงทะเบียนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร การลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การลงทะเบียนที่ทำการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เป็นต้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนและวิธีการชำระเงิน ซึ่งแต่ละช่องทางการลงทะเบียนก็ได้รับความนิยมแตกต่างกัน กล่าวคือ การลงทะเบียนทางโทรศัพท์เป็นช่องทางที่ดำเนินการได้โดยไม่ต้องใช้แบบฟอร์มเป็นวิธีการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถส่งข้อมูลไปยังมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว แต่นักศึกษาจะต้องมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย สำหรับนักศึกษาที่ไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ก็สามารถลงทะเบียนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารซึ่งได้เพิ่มจำนวนธนาคารให้นักศึกษาใช้บริการได้จากธนาคารที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวาง ในระยะแรกของการลงทะเบียนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารได้กำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนได้เฉพาะช่วงเวลาที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด ต่อมาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยได้ประสานกับธนาคารให้นักศึกษาลงทะเบียนได้โดยไม่

มีการกำหนดช่วงเวลาไว้ การลงทะเบียนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารได้รับความนิยมเป็นลำดับที่สอง รองจากการลงทะเบียนที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนการลงทะเบียนให้กับนักศึกษาที่มาติดต่อด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยยังคงมีสูงในแต่ละภาคการศึกษา เช่น ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2548 – 2549 มีนักศึกษาลงทะเบียนจำนวน 6,579 คน และ 6,664 คนตามลำดับ ในขณะที่การใช้บริการลงทะเบียนเรียนที่ทำการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทุกแห่งทั่วประเทศในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2548-2549 มีนักศึกษาลงทะเบียนจำนวน 4,772 คน และ 3,935 คนตามลำดับ ส่วนการใช้ช่องทางการลงทะเบียนทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นช่องทางที่มหาวิทยาลัยได้ข้อมูลและจำนวนเงินเข้าสู่ระบบของมหาวิทยาลัยได้รวดเร็วมากที่สุดมีนักศึกษาลงทะเบียนจำนวน 5,523 คน และ 4,481 คน ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2548 – 2549 สำหรับการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตยังมีปริมาณไม่มากนักในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2548-2549 มีนักศึกษาลงทะเบียนจำนวน 454 คน (สำนักทะเบียนและวัดผล, 2550 : 42)

นอกจากนี้ลักษณะการลงทะเบียนของนักศึกษาที่เป็นปัญหาในการลงทะเบียนยังส่งผลกระทบต่อระบบข้อมูลของมหาวิทยาลัยได้อีกส่วนหนึ่ง นักศึกษามักลงทะเบียนในช่วงที่ใกล้หมดเวลาการลงทะเบียน หรือลงทะเบียนล่าช้า ซึ่งอาจพบที่เกิดจากสาเหตุหลายประการ บางครั้งนักศึกษาไม่ได้ศึกษาปฏิทินการศึกษา หรือนักศึกษาแจ้งว่าไม่ได้รับคู่มือการลงทะเบียนเรียนหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย หรือเกิดจากความไม่พร้อมทางการเงินของนักศึกษา สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อระบบการดำเนินการลงทะเบียนทำให้ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาต้องดำเนินการอย่างเร่งรีบและต้องระดมบุคลากรทำงานนอกเวลาราชการเพื่อให้ทันกับการส่งข้อมูลให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การรณรงค์ให้นักศึกษาได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเลือกใช้ช่องทางการลงทะเบียนรูปแบบต่าง ๆ และการพัฒนาการให้บริการในแต่ละช่องให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลและจำนวนเงินเข้าสู่มหาวิทยาลัยอย่างรวดเร็วและถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องให้ความสนใจ สิ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้ได้ข้อมูลการลงทะเบียนที่รวดเร็วและถูกต้องอีกประการหนึ่งก็คือการมีโครงสร้างระบบคอมพิวเตอร์ และระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่มีสมรรถนะสูงและมีความเหมาะสมกับการใช้งานของระบบการลงทะเบียนของมหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาสภาพ ปัญหาของการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยจะทำให้เห็นจุดเด่น จุดด้อย ของการลงทะเบียนและแนวทางการพัฒนารูปแบบการลงทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพทั้งการบริการและการบริหารจัดการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาอุปสรรค และจุดเด่น จุดด้อยของการลงทะเบียนเรียนของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 เพื่อศึกษารูปแบบการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ

2.3 เพื่อศึกษารูปแบบการลงทะเบียนเรียนที่เหมาะสมกับการศึกษาทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะรูปแบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.2 ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูลทะเบียนนักศึกษา และผู้ใช้ข้อมูลทะเบียนนักศึกษา

## 4. นิยามศัพท์

การลงทะเบียนเรียน หมายถึง การลงทะเบียนในการศึกษาแต่ละภาคของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งรวมถึงการเพิ่มชุดวิชา การถอนชุดวิชา การลาพักการศึกษา และการลงทะเบียนสอบซ่อม

รูปแบบการลงทะเบียนเรียน หมายถึง ลักษณะและช่องทางการลงทะเบียนที่มหาวิทยาลัย ออกแบบให้นักศึกษาใช้ในการติดต่อกับมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนเรียน การเพิ่มการถอนชุดวิชา การลาพักการศึกษาและการลงทะเบียนสอบซ่อม

สภาพการลงทะเบียนเรียน หมายถึง สภาพการดำเนินการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยตามรูปแบบและช่องทางการลงทะเบียนต่าง ๆ

ปัญหาและอุปสรรคของการลงทะเบียนเรียน หมายถึง ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจากการใช้ลักษณะและช่องทางการลงทะเบียนเรียนต่าง ๆ

จุดเด่นของการลงทะเบียนเรียน หมายถึง สภาพการดำเนินการลงทะเบียนที่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี

จุดด้อยของการลงทะเบียนเรียน หมายถึง สภาพการดำเนินการลงทะเบียนที่ไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

รูปแบบการลงทะเบียนเรียนที่เหมาะสมกับการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หมายถึง รูปแบบการลงทะเบียนเรียนที่ผู้วิจัยออกแบบ และมีการตรวจสอบตามเกณฑ์การประเมินในด้าน ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง ความสามารถในการนำไปใช้ประโยชน์

## 5. ประโยชน์ที่ได้รับ

5.1 ทำให้มหาวิทยาลัยได้มีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพและปัญหาอุปสรรคของการลงทะเบียนเรียนตลอดจนจุดเด่น จุดด้อย ของลักษณะและช่องทางการลงทะเบียนเรียนที่ใช้เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ทำให้มหาวิทยาลัยได้แนวทางในการออกแบบรูปแบบการลงทะเบียนเรียนที่เหมาะสมกับระบบการศึกษาทางไกลต่อไป

