

**ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ**

**EFFICIENCY MANAGEMENT OF REGISTRATION AND EVALUTION
MAHA CHULALONGKORN UNIVERSITY COLLEGE'S
IN NORTHERN DISTRICT**

มงคล มานพทวี*

Mongkol Manopkawe

พระมหาฐิติพงษ์ วรทสุสี**

Phramahatitipong Varatussee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) เกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์และปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในเขตภาคเหนือ และ 3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observations Participant) การใช้แบบสอบถามซึ่งได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานฝ่ายทะเบียนและวัดผล จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผล และการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านทะเบียนและวัดผล จำนวน 113 คน

ผลการวิจัย พบว่า 1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเนื่องจากในอดีตการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษา ต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ใบรับรอง หรือใบรายงานผลการศึกษา ความถูกต้อง และความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน หรือ 1 สัปดาห์ ปัจจุบัน ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยมีระบบทะเบียนนักศึกษาสามารถเอาข้อมูลทะเบียนประวัติที่ป้อนไว้ โดยกำหนดรูปแบบต่างๆ แล้วนำมาใช้ เช่นโปรแกรมทำ

* อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

** อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ใบรับรอง และใบรายงานผลการศึกษาซึ่งทำให้สะดวกและรวดเร็ว โดยสามารถลดระยะเวลาการจัดทำ และลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงได้

2. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากปัจจุบันงานทะเบียนและสถิติผลิตได้พัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษา มีการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต นิสิตสามารถชำระระบบทะเบียนได้ที่บ้านหรือตามที่ต่าง ๆ จึงทำให้นิสิตส่วนมากไม่มาติดต่อที่งานทะเบียนโดยตรง จึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต และงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ได้เข้าร่วมกิจกรรม 5 ส. จึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ

3. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เต็มใจและยินดีให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการ คือ จะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผล จะต้องคำนึงถึง คือ จะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุด หรือสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิตมากที่สุด โดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สนองตอบความต้องการ และมีความพร้อมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, งานทะเบียนและวัดผล, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ABSTRACT

This research study was a hybrid (Mix Method Research) on education performance management, registration and measurement, Maha Chulalongkorn University College Northern Region. The objective of this research were: 1) To study the situation and problems of the management and registration of measurement at University of Chulalongkorn University College, Northern Region 2) To study the efficiency of the management of registration and evaluation in the Northern Region and 3) To develop the managing registration and measurement strategy, University of King Chulalongkorn College in North Region

The tools used to collect data were empirically participatory, the survey which was conducted using random sample of specific stakeholders in the management of registration and evaluation consisted of 5 persons, the Chief Registration and Evaluation, Registration and Evaluation Officer, then in-depth interviews The sample population of students, staff also employees who were related to the registration and evaluation of 113 people.

The results showed that 1. Registration and management efficiency measures at Maha Chulalongkorn University College, Northern Region in the process of serving found that: the overall performance level was good because in the preparation of the report or certificate studied the need

for personnel in the agency publishes certificates or the report of the accuracy and errors may occur and timing for the preparation took at least three days or one week. The students enroll online then data records could be entered. The various forms and used as certificate program, then reported the results of the study, which made it convenient and fast. This could reduce the time for preparation and the steps of providing would be shorter.

2. Performance Management, Registration and Measurement, Maha Chulalongkorn University College, Northern Region in its place found that the overall performance level was good. Currently students registration and statistics had developed the registration's students system with enrollment on the internet so students could register on the system or the other majority students didn't contact registrar directly .

Therefore, there were enough places to provide students services. Registration and measurement, Maha Chulalongkorn University College, Northern Region was also attended to the Challenged Cleaning Project it made the campus place be clean and tidy.

3. Registration and management efficiency measured, Maha Chulalongkorn University College, Northern Region serviced personnel found that the overall performed was good and clean, the personnels were dressed modestly, the staff also be courteous, smiling and friendly, they all be willing and happy to served and worked because, all registration staffs had good conscience toward its mission of serviced that provided with hospitality, friendly, affectionate amicable helped each other. All staff at the Registration and Evaluation be reckoned with them, tried to make the most satisfied students that could meet the needs of most students. The principle of equality had to be provided with the convenience needs and was ready to serve. It didn't discriminate providing in services.

Keywords: Efficiency, Registration and Evaluation, Maha Chulalongkorn University.

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เป็นสถานศึกษาสำหรับนิตยบรรพชิตและคฤหัสถ์ ในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนประกอบไปด้วย ระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร คือ สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ สาขาวิชาสังคมศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์และสาขาวิชาพระพุทธศาสนา สำหรับระดับบัณฑิตศึกษา 2 หลักสูตร คือ สาขาวิชาพระพุทธศาสนาและสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในการจัดการศึกษามหาวิทยาลัย มีนโยบายในการบริหารจัดการงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม และการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมวิชาการ ให้กับนิตยของมหาวิทยาลัยโดยสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับสถานศึกษาหลายๆ แห่ง อย่างที่ทราบกันดีว่า ในแต่ละปีรัฐบาลจัดสรรงบประมาณรายจ่ายจำนวนมากเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ต่างๆ ในการจัดการศึกษา นอกจากนี้รัฐบาลยังได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการลงทุนให้กับสถานศึกษาของมหาวิทยาลัยภายใต้ปรัชญาของมหาวิทยาลัยว่า "จัดการศึกษาพระพุทธศาสนาบูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่ พัฒนาจิตใจและสังคม" เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 9 ประการ คือ มีปฏิปทาน่าเลื่อมใส ใฝ่รู้ใฝ่คิด เป็นผู้นำด้านจิตใจและปัญญา มี

ความสามารถในการแก้ปัญหา มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสังคม มีโลกทัศน์ กว้างไกล มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง ให้เทียบพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม¹

ในการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในแต่ละปีการศึกษานั้นจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลในอดีตและข้อมูลปัจจุบัน ซึ่งจะประกอบด้วย จำนวนนิสิต จำนวนอาจารย์ จำนวนผู้เข้ารับการศึกษ และจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา โดยผู้บริหารจะใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปฏิบัติงาน การวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต โดยส่วนใหญ่หน่วยงานจะต้องนำเอาข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารจัดการองค์การมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้บรรลุจุดประสงค์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลอยู่เสมอ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ก็จัดเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดจากการดำเนินงาน โดยนำเอาข้อมูลจากการปฏิบัติงานในอดีตจนถึงปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนงานและดำเนินงานให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยจะต้องสอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ที่ผ่านมามีการบริหารจัดการงานทะเบียน ตามขอบเขตภาระงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด ขณะเดียวกันการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยได้มีการปรับระบบการทำงานของฝ่ายทะเบียนโดยการให้กรอกข้อมูลทางระบบออนไลน์ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่บุคลากรทางการศึกษาต้องศึกษาการใช้งานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง และงานบางส่วนยังมีการให้บริการในการยื่นคำร้องในการสอบและติดตามเอกสารต่างๆ โดยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ซึ่งที่ผ่านยังมีปัญหาอีกหลายอย่างในการให้บริการแบบฟอร์ม การติดต่อประสานงาน การให้ความชัดเจนในการยื่นเอกสาร และการขอข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานฝ่ายทะเบียน

ดังนั้น คณะผู้วิจัย จึงได้สนใจศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ เพื่อจะได้ทราบปัญหาการให้บริการจัดการงานทะเบียนและนำไปพัฒนาปรับปรุงงานให้เป็นระบบและพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์และปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการบริหารจัดการงานทะเบียนในเขตภาคเหนือ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ระยะที่ 11 (2555-2559), สำนักงานวิทยาเขตแพร่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ดังนั้นจึงมีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและวัดผลและนิสิต นักศึกษาซึ่งมีทั้งพระ ภิกษุ สามเณร และฆราวาส ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้

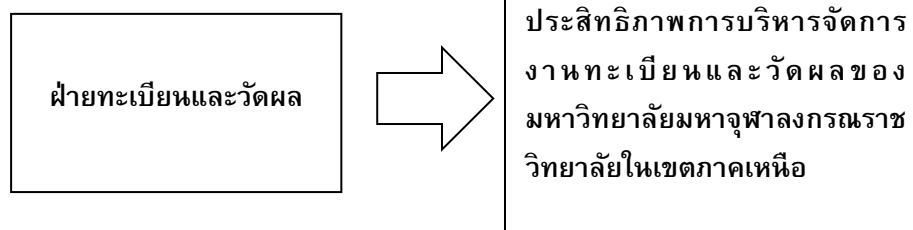
การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาประกอบไปด้วย สภาพการณ์ของการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ

3. ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกพื้นที่ในการทำวิจัยที่มีลักษณะปัญหาที่ใกล้เคียงกัน เพื่อจะได้ผลของการวิจัยที่ชัดเจน ซึ่งได้คัดเลือก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย วิทยาเขตแพร่ และวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ



นิยามศัพท์ในการวิจัย

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้

งานทะเบียนและวัดผล หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทะเบียนและงานวัดผลประเมินผลการศึกษา

การบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล หมายถึง การสั่งการ การปฏิบัติงานด้านทะเบียนและวัดผลให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ หมายถึง วิทยาเขตแพร่ และวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบสอบถาม

1. ศึกษาจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของเนื้อหาที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยใช้กระบวนการประเมินผลการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล จัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ขึ้นมา 1 ชุด ฉบับร่างแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่วิจัย แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะดำเนินการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ดังนี้

3. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการการบริหารงานจัดการงานฝ่ายทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ

แบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในเขตภาคเหนือซึ่งมี 2 แห่ง คือมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ และวิทยาลัยสงฆ์นครน่านฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลมาเรียบเรียง
2. วิเคราะห์ด้วยสถิติสังคมศาสตร์ หาค่า เฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) เกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์และปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล ของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลในเขตภาคเหนือ และ 3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในเขตภาคเหนือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observations Participant) การใช้แบบสอบถามซึ่งได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานฝ่ายทะเบียนและวัดผล จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและวัดผล เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและวัดผล และการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านทะเบียนและวัดผล จำนวน 113 คน

ผลการวิจัย พบว่า 1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าโดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเนื่องจากในอดีตการจัดทำใบรับรองหรือใบรายงานผลการศึกษา ต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานจัดพิมพ์ใบรับรอง หรือใบรายงานผลการศึกษา ความถูกต้อง และความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ และระยะเวลาในการจัดทำใช้เวลาอย่างน้อย 3 วัน หรือ 1 สัปดาห์ ปัจจุบัน ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยมีระบบทะเบียนนักศึกษา คือสามารถเอาข้อมูลทะเบียนประวัติที่ป้อนไว้ โดยกำหนดรูปแบบต่างๆ แล้วนำมาใช้ เช่นโปรแกรมทำใบรับรอง และใบรายงานผลการศึกษาซึ่งทำให้สะดวกและรวดเร็ว โดยสามารถลดระยะเวลาการจัดทำ และลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลงได้

2. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากปัจจุบันงานทะเบียนและสถิตินิสิตได้พัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษา มีการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต นิสิตสามารถเข้าระบบทะเบียนได้ที่บ้านหรือตามที่ต่างๆ จึงทำให้นิสิตส่วนมากไม่มาติดต่อที่งานทะเบียนโดยตรง จึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต และงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ได้เข้าร่วมกิจกรรม 5 ส. จึงทำให้สถานที่ที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ

3. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในเขตภาคเหนือ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เต็มใจและยินดีให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการ คือ จะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนในงานทะเบียนและวัดผล จะต้องคำนึงถึง คือ จะต้องพยายามทำให้นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุด หรือสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิตมากที่สุด โดยยึดหลักการในการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สนองตอบความต้องการ และมีความพร้อมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรศึกษาประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล เพื่อจะได้รับทราบระดับการบริหารว่ามีประสิทธิภาพมาก หรือ น้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลมาพัฒนาการบริหารให้มีประสิทธิภาพให้ครบทุกที่

เอกสารอ้างอิง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่. แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ระยะที่ 11 (2555-2559). สำนักงานวิทยาเขตแพร่ 9