

ชื่อภาคนิพนธ์ การบริหารจัดการ การให้บริการผ่านระบบสารสนเทศของงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผู้วิจัย นางสาวศรีรัตน์ กนิษฐนาคะ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ศศ.ดร.ยวลักษณ์ เวชวิทชาลัย (2) ศศ.นิภา เมธาวีชัย (3) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 165 หน้า คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศ งานทะเบียนและประมวลผล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของงานทะเบียนและประมวลผล ในการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ สภาพปัญหาของ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ในการใช้บริการระบบสารสนเทศของงานทะเบียนและประมวลผล และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการของงานทะเบียนและประมวลผล ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ แก่ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์จำนวน 132 คน นักศึกษาจำนวน 367 คน และ เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้านความถี่เห็นของผู้ใช้บริการโดยใช้ค่าที และ ค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของงานทะเบียนและประมวลผล ในการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตรวจสอบผลการเรียนมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) สำหรับด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา การลงทะเบียนเรียน และการให้ข้อมูลทั่วไป มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46, \bar{x} = 3.37$ และ $\bar{x} = 3.19$ ตามลำดับ) (2) ปัญหาการใช้บริการของอาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่พบว่า ด้านทะเบียนประวัตินักศึกษาคือ ข้อมูลประวัติบางส่วนไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ด้านการลงทะเบียนเรียนคือ ระบบจัดช่องบอ่ย ไม่สามารถลงทะเบียนได้ทันตามกำหนด ด้านการตรวจสอบผลการเรียน คือ การนำเกรดเข้าระบบช้า เพราะอาจารย์ส่งเกรดไม่พร้อมกัน และเกรดที่ส่งใน ฐบ.3 ไม่ตรงกับเกรดที่อาจารย์ส่งเข้าระบบ ด้านการให้ข้อมูลทั่วไปคือ การให้ข้อมูลช้าและไม่ทันต่อเหตุการณ์ (3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของงานทะเบียนและประมวลผล ในการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ พบว่า ความถี่เห็นของ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา ส่วนด้านอื่น ๆ อีก 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

Term paper title Service Management through Information System of the Registration and Evaluation Division, Dhonburi Rajabhat University.

Researcher Miss Sriratana Kanisthanaka. Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: (1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung (2) Asst. Prof. Nipa Mettavechai (3) Assoc.Prof. Preecha Watanatipdhumrong. Academic year: 2005. 165 pp. Keywords: efficiency, service management, information system, registration and evaluation division.

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the service management efficiency through the information system provided by the Registration and Evaluation Division of Dhonburi Rajabhat University, (2) to study the problems in using this service system from the opinions of instructors, students, and the personnel's of the Registration and Evaluation Division, and (3) to compare the management efficiency of the information services. The samples were 132 instructors, 367 students, and 13 personnel's of the Registration and Evaluation Division. The data were collected by a questionnaire and were analyzed by using a computer program to calculate percentage, mean, standard deviation. The researcher used t-test and F-test for testing hypotheses.

The results were as follows: (1) The opinions of instructors, students, and personnels on the management efficiency of the Registration and Evaluation Division regarding the information service system in overall aspect was at a moderate level ($\bar{x} = 3.37$), when considering each aspect it was found that grade checking accuracy aspect was at a high level ($\bar{x} = 3.59$), but the other three aspects which were the students' record, registration service and general information service were at moderate levels ($\bar{x} = 3.46$, $\bar{x} = 3.37$, $\bar{x} = 3.19$ respectively). (2) Concerning the problems in using information system service, it was found that some of the students' records were incompleted and out of date and the registration service system was often out of service which caused the delay of registration. For the grade checking service it found that grade transferring to the system was late due to the delay of grade submission as well as the mismatch of the control codes and submitted grade printout. The last aspect, the information service was fairly late which caused the information out of date and students missed the requirements. (3) The result of the comparison of service management efficiency through information system management showed a statistically significant difference at the level of 0.05 among the opinions of instructors, students and personnels for students' records aspect while the other three aspects were not different.