

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายสันติ ชำนาญนิล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ นันทนา	คำนวน	ประธานกรรมการ
อาจารย์ อภิชาติ	ชมภูนุช	กรรมการ
อาจารย์ ดร. นิตยา	เจริญประเสริฐ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 ราย เฉพาะนักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี จำนวน 11 คณะ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543

ผลการศึกษาการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษารายกำหนดการลงทะเบียนจากเพื่อนนักศึกษา ใช้เวลาช่วงเช้า (08.00 - 12.00 น.) ในการลงทะเบียน มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการเฉลี่ยจำนวน 2 ครั้งต่อคน และนักศึกษายใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตในการลงทะเบียนมากกว่าสถานที่อื่นๆ สำหรับสาเหตุของการมาใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากลงทะเบียนล่วงหน้าได้ แต่กระบวนการที่ลงทะเบียนได้ไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ และเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนจะปรึกษาเพื่อนนักศึกษาหรือนักศึกษารุ่นพี่

ในด้านปัญหาของการให้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่นักศึกษาได้รับในการลงทะเบียน ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านอื่นๆ ในการลงทะเบียน ยกเว้นปัญหาด้านความถูกต้องในการลงทะเบียนมีปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย รายละเอียดของหัวข้อของแต่ละปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับดังนี้

- ปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน ได้แก่ เวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียน (20 นาที) ไม่เพียงพอ
- ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ได้แก่ นักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้าและทำการประมวลผลช้า
- ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่นักศึกษาได้รับในการลงทะเบียน ได้แก่ นักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนแล้ว
- ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน ได้แก่ ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเลือกกระบวนวิชา หรือตอนกระบวนวิชา มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน
- ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ นักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้องชัดเจนหรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และประมวลผล
- ปัญหาด้านอื่นๆ ในการลงทะเบียน ได้แก่ นักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด
- ปัญหาด้านความถูกต้องในการลงทะเบียน ได้แก่ ตอนกระบวนวิชาที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียน ไม่ใช่ตอนที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียน

Independent Study Title	The Problems of Registration Service via the Internet of Undergraduate Students at Chiang Mai University		
Author	Mr. Santi Chamnannin		
M.B.A.	Business Administration		
Examining Committee	Lecturer Nantana	Kumnuan	Chairman
	Lecturer Apichart	Chomphunut	Member
	Lecturer Dr. Nittaya	Jariangprasert	Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the problems of registration service via the internet of undergraduate students at Chiang Mai University. The data analyzed consisted of questionnaire survey of 374 sample who were undergraduate students of the four-year curriculum from 11 faculties of Chiang Mai University registering via the internet for the second semester of the academic year 2000.

The findings indicated that most respondents obtained registration information from their fellow students, preferred to register from 8-12 AM, changed their registration twice per person on average, and opted to use off-campus internet services for registration. The results also disclosed that students registering via internet failed to get their desired number of courses in the pre-registration process and that they sought advice from their fellow students or seniors when experiencing problems.

In addition, it was found that the majority of the problems had a median value as arranged respectively as follows; time, place, facilities, expenses, sources of information, complexity of registration procedures, personnel and others. Problems concerning the error of registration results were reported to be of lowest occurrence.

The followings were problems with high weighed mean score obtained in each of the

above categories respectively:

- that the time allowed for the entire registration process (20 minutes) was limited;
- that access to the university web site and registration process were slow;
- that the information about course changes was not up-to-date and was often available after students had completed their registration;
- that the procedures for registration via the internet, and selecting courses and course sections were complicated;
- that registration advice was not adequately provided by the registrar's office; and
- that the registration results were not accurate.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University