



# การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ "เบญจมิตรวิชาการ" ครั้งที่ 10

## The 10<sup>th</sup>BENJAMITRA Network National and International Conference

### การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการการศึกษา ในสำนักงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ศาสตราจารย์ ดร. เมืองแก้ว

สำนักทะเบียนและประมวลผล, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, sakornmuangkaew@hotmail.co.th

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมการใช้งานระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะครุศาสตร์มากที่สุด ศึกษาอยู่ในปีที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบบริการการศึกษาใน 6.01 – 9.00 น. สถานที่ใช้งานระบบส่วนใหญ่ คือ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เมนูที่ใช้งานเป็นประจำ คือ เมนูผลการเรียน จากข้อมูลการใช้งานระบบพบว่าระยะเวลาในการใช้งานระบบทะเบียนของนักศึกษาโดยเฉลี่ย 17.46 นาที/ครั้ง ระยะเวลาในการใช้งานระบบที่มากที่สุด คือ 3,000 นาที/ครั้ง และน้อยที่สุด คือ 0.5 นาที/ครั้ง ในส่วนความถี่ในการใช้งาน ใน 1 ภาคเรียนโดยเฉลี่ย 12.81 ครั้ง โดยความถี่ในการใช้งานที่มากที่สุด คือ 200 ครั้ง และน้อยที่สุด คือ 1 ครั้ง

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่พบว่าภาพรวมของระบบมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

#### บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริการการศึกษา โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานมากขึ้น โดยพัฒนาระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย ให้สามารถบริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในส่วนของการลงทะเบียนออนไลน์ ระบบตรวจสอบผลการเรียนออนไลน์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโทที่ใช้งานระบบในสำนักงานทะเบียน และระบบบริการการศึกษาเป็นอย่างจำนวนมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานปฏิบัติงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงสนใจทำการศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็แนวทางในการแก้ไข พัฒนาระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนต่อไปในอนาคต

#### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านความเหมาะสม	4.03	0.68	มาก
2. ด้านความสามารถของระบบ	4.02	0.70	มาก
3. ด้านความถูกต้อง	4.09	0.67	มาก
4. ด้านการทำงานร่วมกัน	3.95	0.79	มาก
5. ด้านความปลอดภัย	4.04	0.73	มาก
6. ด้านการบรรลุเป้าหมาย	4.02	0.69	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.02</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียน มีรายละเอียดดังนี้

จากพฤติกรรมการใช้งานระบบทะเบียนของนักศึกษา พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อยที่สุด คือ ช่วงเวลา 6.01 – 9.00 น. ร้อยละ 32.13 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 18.01 – 6.00 น. ร้อยละ 26.48 ช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. ร้อยละ 20.57 และช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น. ร้อยละ 17.74 ตามลำดับ

สถานที่ใช้งานระบบนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้งานระบบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ร้อยละ 54.76 ใช้งานภายในบ้านพัก ร้อยละ 43.44 และร้านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 1.80

เมนูที่ใช้งานเป็นประจำ คือ เมนูผลการเรียน ร้อยละ 39.32 รองลงมาคือ เมนูประวัตินักศึกษา ร้อยละ 25.09 เมนูคำร้องออนไลน์-ขอเทียบโอนรายวิชา ร้อยละ 12.59 และเมนูอื่น ๆ ร้อยละ 9.67 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการใช้งานระบบทะเบียนโดยเฉลี่ย 17.46 นาที / ครั้ง โดยระยะเวลาในการใช้งานระบบที่มากที่สุด คือ 3,000 นาที / ครั้ง และระยะเวลาในการใช้งานระบบที่น้อยที่สุด คือ 0.5 นาที / ครั้ง ในส่วนความถี่ในการใช้งานใน 1 ภาคเรียนโดยเฉลี่ย 12.81 ครั้ง โดยความถี่ในการใช้งานที่มากที่สุด คือ 200 ครั้ง และความถี่ในการใช้งานที่น้อยที่สุด คือ 1 ครั้ง

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบบริการการศึกษาในสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

#### วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรม ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2562 มีจำนวน 14,780 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประมาณ 390 คน ใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, Taro. 1973) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try-out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อได้ขนาดตัวอย่าง เก็บข้อมูลตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุดและวิเคราะห์ อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

#### บทสรุป

จากผลการวิจัยศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยทุกด้านมีประสิทธิภาพในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พัชราภรณ์ ตันตพาทย์ (2554) ที่ทำการศึกษาศักยภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมคธธัญบุรี โดยพบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านความปลอดภัย และด้านความสอดคล้องกับข้อกำหนด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร เพียรพิทักษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม 3 ด้านอยู่ในระดับดี