

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2560

The Satisfaction of e-Registrar System Users at Naresuan University in Academic Year 2017

ลำไย พิษฐศาสตร์^{1*}
Lamyai Phittasart^{1*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ e-registrar และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อระบบทะเบียนออนไลน์ e-registrar มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2560 ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 364 คน แยกเป็นกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาวិชาการ จำนวน 113 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 251 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยทำการสุ่มจากผู้ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรทั้งหมด 6,915 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที แบบสองกลุ่มอิสระกัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาวิชาการ และนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) เมื่อจำแนกกลุ่มคณะ

คำสำคัญ: ระบบลงทะเบียนออนไลน์, ความพึงพอใจของการใช้บริการ, งานทะเบียน

Abstract

The objectives of this research are to study and compare the satisfaction of e-registrar system users, accompanying with a study of users' suggestions about e-registration system at Naresuan University in the academic year 2017. Samples consisted of 364 people, classified as 113 teachers and scholars, and 251 undergraduate students, obtained by stratified random sampling from 6,915 e-registrar system users at Naresuan University. Data were collected using the constructed questionnaire and analyzed using mean, standard deviation and two-sample independent t-test. The results reveal that teachers, scholars and undergraduate students are satisfied about e-registrar system in high level. In addition, the comparison of satisfaction levels of undergraduate students, classified by faculty clusters, indicates statistically significant difference ($p\text{-value} < 0.05$).

Keywords: e-registrar system, satisfaction toward services, office of registrar

บทนำ

งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล เป็นหน่วยงานทะเบียนกลางของมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บรักษา และการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้บริการด้านการเรียน การสอน การรับลงทะเบียนเรียน การรับรายงานตัวนิสิตใหม่ การจัดทำทะเบียนประวัตินิสิต การประมวลผลการเรียน การจัดทำและรวบรวมสถิตินิสิตรับเข้าศึกษา และ

¹ ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก, 65000

¹ Department of Mathematics, Faculty of Science Naresuan University, Phitsanulok, 65000

*Corresponding author: e-mail: kuanp@hotmail.com



สำเร็จการศึกษา การจัดทำใบแสดงผลการเรียน และเอกสารใบรับรองต่างๆ การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร การสำเร็จการศึกษาและปริญญาบัตร และบริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน อันจะเป็นการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และอำนวยความสะดวกในการกระจายข้อมูล ข่าวสาร ให้กับหน่วยงาน หรือสถาบันที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็วแม่นยำ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กองบริการการศึกษา, 2559)

เดิมมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการลงทะเบียนเรียนโดยการบันทึกข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่เข้าระบบ คอมพิวเตอร์ แต่เนื่องด้วยปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีนิสิตจำนวนมากขึ้นจากเดิมเป็นอย่างมาก (กองบริการ การศึกษา, 2559) จึงทำให้การบันทึกข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ทำให้ขาดความสะดวกและล่าช้า ตลอดจนเกิดความ ผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงจัดทาระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์/ เจ้าหน้าที่และนิสิต ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่จากการใช้ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ยังขาดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความเสถียร รูปแบบของระบบ ความซ้ำซ้อนของระบบ ยังมีข้อบกพร่องอยู่ (งานทะเบียนนิสิตและ ประมวลผล, 2559) มหาวิทยาลัยจึงได้พัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากที่มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้งาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์/บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2560 ชั้นปีที่ 2-3 ของมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำเสนอผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะรูปแบบการ ลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ e-registrar มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ e-registrar มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อระบบทะเบียนออนไลน์ e-registrar มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย คือ ผู้ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัย นเรศวร ซึ่งประกอบไปด้วย อาจารย์ นักวิชาการศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนเรศวรใน ปีการศึกษา 2560 ทั้งสิ้น 6,915 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์และนักวิชาการศึกษา จำนวน 2,159 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี (เฉพาะชั้นปี 2 - 3) จำนวน 4,756 คน ตามลำดับ

2. ตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแยกตามสังกัด จำนวนทั้งสิ้น 364 คน ซึ่งได้แบ่งตัว อย่างออกเป็น 2 ตัวอย่างคือ กลุ่มอาจารย์และนักวิชาการ จำนวน 113 คน และกลุ่มนิสิตระดับปริญญา ตรี จำนวน 251 คน ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีข้อถามที่เกี่ยวข้องกับความพึง พอใจต่อการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์ จำนวน 2 ฉบับ เพื่อใช้สำรวจกลุ่มอาจารย์และนักวิชาการ และกลุ่ม นิสิตระดับปริญญาตรี สำหรับกระบวนการสร้างแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตหรือการประเมิน โครงการต่างๆ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษา สร้างแบบสอบถามให้ข้อคำถามครอบคลุมถึงเนื้อหาต่างๆ ของการ ลงทะเบียนออนไลน์ที่ต้องประเมิน โดยศึกษาจากงานวิจัยของจิรพรรณ (2548) นื่องนุช (2546) และสุรชัย (2546)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) แล้วนำเสนอให้แก่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบ จำนวน 5 ท่าน โดยเกณฑ์ค่า IOC ของแต่ละข้อจะต้องมีค่า มากกว่า 0.5 โดยผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.5
4. ปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสอบถามความคิดเห็นผ่านแบบเครื่องมือที่สร้างขึ้นทั้งในตัวอย่างอาจารย์และนักวิชาการ และตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 113 ชุด และ 251 ชุด ตามลำดับ รวมทั้งสิ้น 364 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของตัวอย่าง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิเคราะห์ผู้วิจัยจะแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มอาจารย์และนักวิชาการศึกษา จะแยกย่อยวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของอาจารย์และนักวิชาการศึกษา 2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และ 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์แยกตามเพศ ประเภท และสังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี จะแยกย่อยวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนิสิตระดับปริญญาตรี 2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และ 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์แยกตามเพศ ชั้นปี และสังกัด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ส่วน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติทดสอบที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มอาจารย์และนักวิชาการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ในกลุ่มอาจารย์และนักวิชาการศึกษาตัวอย่างจำนวน 113 คน พบว่าผู้ใช้งานเป็นอาจารย์และนักวิชาการศึกษามีจำนวน 70 และ 43 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.9 และ 38.1 ตามลำดับ และยังพบว่าผู้ใช้งานเป็นผู้ชายมีจำนวน 35 และ 78 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 31.0 และ 69.0 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วอาจารย์และนักวิชาการศึกษาสังกัดอยู่ในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองลงมาอยู่ในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้วยจำนวน 47, 36 และ 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.6, 31.9 และ 21.5 ตามลำดับ และโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้งานในกลุ่มอาจารย์และนักวิชาการศึกษาจะเป็นผู้ใช้บริการข้อมูลจำนวน 110 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.3 ส่วนอีก 3 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.7 จะเป็นผู้บันทึกข้อมูล และในส่วนของผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์แสดงผลไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิชาการศึกษา ที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2560

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบเปิด-ปิดตามกำหนดเวลา	4.08	0.503	มาก
2. ขั้นตอนการใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	3.94	0.505	มาก
3. ระบบมีการแสดงผลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.79	0.574	มาก
4. ระบบมีการกำหนดสถานะของผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล	3.90	0.668	มาก
5. ความปลอดภัยในกระบวนการใช้บริการ	3.95	0.515	มาก
6. ความเสถียรของระบบ	3.76	0.672	มาก
ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบในภาพรวม	3.98	0.463	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าอาจารย์และนักวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์และนักวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรทั้งในด้านของระบบเปิด-ปิดตามกำหนดเวลา ขั้นตอนการใช้งานระบบไม่ซับซ้อน ระบบมีการแสดงผลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมถึงด้านระบบการกำหนดสถานะของผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูล และความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ ตลอดจนด้านความเสถียรของระบบอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน และนอกจากนี้ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยนเรศวรแยกตามเพศ ประเภท และสังกัด แสดงผลการวิเคราะห์ไว้ดังตารางที่ 2 - 4

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่าให้ค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ -0.522 และให้ค่า p -value เท่ากับ 0.604 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาระหว่างเพศชายและหญิงที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาระหว่างเพศชายและหญิงที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

เพศ	n	\bar{X}	$S.D.$	t	p - value
ชาย	35	3.94	0.591	-0.522	0.604
หญิง	78	4.00	0.395		
รวม	113	3.98	0.463		

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาระหว่างอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ พบว่าให้ค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 1.362 และให้ค่า p - value เท่ากับ 0.176 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการระหว่างอาจารย์และนักวิชาการที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

ประเภท	n	\bar{X}	$S.D.$	t	p - value
อาจารย์	70	4.03	0.481	1.362	0.176
นักวิชาการศึกษา	43	3.91	0.426		
รวม	113	3.98	0.463		

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาระหว่างกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ พบว่าให้ค่าสถิติทดสอบเอฟเท่ากับ 0.301 และให้ค่า p - value เท่ากับ 0.741 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาระหว่างกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของอาจารย์และนักวิชาการศึกษาระหว่างกลุ่มวิทยาศาสตร์ สุขภาพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

สังกัด	n	\bar{X}	S.D.	F	p - value
กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	30	4.03	0.32	0.301	0.741
กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36	3.94	0.532		
กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	47	3.98	0.489		
รวม	113	3.98	0.463		

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีตัวอย่างจำนวน 244 คน พบว่าผู้ใช้งานเป็นนิสิตเพศชายและหญิงด้วยจำนวน 66 และ 178 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.0 และ 73.0 ตามลำดับ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นนิสิตสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมาสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสังกัดกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้วยจำนวน 161, 50 และ 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.0, 20.5 และ 13.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้งานที่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 132 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.1 และผู้ใช้งานที่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 112 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.9 ส่วนผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรแสดงผลไว้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการทะเบียนประวัตินิสิต	3.73	0.572	มาก
2. ด้านการบริการการลงทะเบียนเรียน	3.41	0.627	มาก
3. ด้านการบริการการตรวจสอบผลการเรียน	3.71	0.670	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	3.58	0.567	มาก

หมายเหตุ : ใช้เกณฑ์อันตรภาคชั้น (Interval scale) ในการแปลผลระดับความพึงพอใจ (วิเชียร, 2538)

จากตารางที่ 5 พบว่านิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ยังพบว่ามีนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรในด้านการบริการทะเบียนประวัตินิสิต ด้านการบริการการลงทะเบียนเรียน และด้านการบริการการตรวจสอบผลการเรียน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นเดียวกัน และในส่วนของผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยนเรศวรแยกตาม เพศ ชั้นปี และสังกัด แสดงผลการวิเคราะห์ไว้ดังตารางที่ 6-7

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่าด้านการบริการการลงทะเบียนประวัตินิสิต ด้านการบริการการลงทะเบียนเรียน ด้านการบริการการตรวจสอบผลการเรียน และความพึงพอใจโดยภาพรวมให้ค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 0.538, 0.124, 0.993 และ 0.483 ที่ให้ค่า p - value เท่ากับ 0.591, 0.902, 0.321 และ 0.629 ตามลำดับ ซึ่ง p - value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีระหว่างเพศชายและหญิงที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีระหว่างเพศชายและหญิงที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
1. ด้านการบริการการลงทะเบียนประวัตินิสิต	ชาย	66	3.763	0.654	0.538	0.591
	หญิง	178	3.718	0.540		
2. ด้านการบริการการลงทะเบียนเรียน	ชาย	66	3.423	0.638	0.124	0.902
	หญิง	178	3.411	0.625		
3. ด้านการบริการการตรวจสอบผลการเรียน	ชาย	66	3.784	0.650	0.993	0.321
	หญิง	178	3.688	0.677		
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ชาย	66	3.606	0.587	0.483	0.629
	หญิง	178	3.567	0.560		

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ระหว่างสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์พบว่าด้านการบริการการลงทะเบียนประวัตินิสิต ด้านการบริการการลงทะเบียนเรียน ด้านการบริการการตรวจสอบผลการเรียน และความพึงพอใจโดยภาพรวมให้ค่าสถิติทดสอบเอฟเท่ากับ 14.604, 23.434, 15.201 และ 19.533 ตามลำดับ โดยทั้งหมดให้ค่า p - value < 0.001 ซึ่ง p - value มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีระหว่างนิสิตสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า มีเพียงนิสิตสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมสูงกว่าและแตกต่างจากนิสิตสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีระหว่างสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2560

ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์	สังกัด	n	\bar{X}	S.D.	F	p-value
1. ด้านการบริการการลงทะเบียนประวัตินิสิต	HSc	50	4.090 ^{a2/}	0.469	14.604*	<0.001
	ScT	161	3.659 ^b	0.565		
	HSo	33	3.530 ^b	0.531		
2. ด้านการบริการการลงทะเบียนเรียน	HSc	50	3.836 ^a	0.516	23.434 ^{*1/}	<0.001
	ScT	161	3.335 ^b	0.637		
	HSo	33	3.165 ^b	0.423		
3. ด้านการบริการการตรวจสอบผลการเรียน	HSc	50	4.140 ^a	0.542	15.201*	<0.001
	ScT	161	3.634 ^b	0.679		
	HSo	33	3.462 ^b	0.520		
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	HSc	50	3.980 ^a	0.452	19.533*	<0.001
	ScT	161	3.500 ^b	0.570		
	HSo	33	3.343 ^b	0.401		

^{1/} สถิติทดสอบของ Welch ซึ่งเป็นสถิติทดสอบสำหรับกรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน, * ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05, ^{2/} อักษรภาษาอังกฤษที่เหมือนกัน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05, HSc: กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ, ScT: กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, HSo: กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์และนักวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์อยู่ในระดับมาก เพื่อให้ผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากขึ้นและเพื่อการพัฒนาทะเบียนออนไลน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์จากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าควรมีการเพิ่มระบบให้แสดงข้อคิดเห็น การยื่นฟอร์มแสดงความจำนงโยกย้ายตารางเรียน ตลอดจนการแสดงความต้องการจองห้องให้สามารถกระทำผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ได้ และพบว่าควรปรับปรุงผลการแสดงหน้าจอให้มีความสวยงาม ทันสมัย และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีความไม่เสถียรของระบบอยู่บ้าง และควรมีการลดความซับซ้อนของระบบการทำงานผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสมโภชน์ และคณะ (2545) ซึ่งผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรายด้าน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการลงทะเบียนวิชาเรียนมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทะเบียนเรียน และความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนวิชาเรียน ส่วนด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์ (เครื่องคอมพิวเตอร์) และเครือข่ายที่ใช้ในการลงทะเบียนวิชาเรียน ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลงทะเบียนวิชาเรียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และนอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ที่เห็นว่าระบบมีความเหมาะสมของการแสดงผล ชัดเจน เข้าถึง และเข้าใจง่าย แต่ยังมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่าควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้ และควรปรับปรุงหน้าจอแสดงผลให้มีความทันสมัยมากกว่าเดิม และยังพบปัญหาที่เกิดจากการลงทะเบียนเรียนที่ควรให้เลือกยืนยันที่ละรายวิชาและปัญหาตะกร้ารายวิชาขึ้นแต่ไม่สามารถยืนยันระบบได้

ในส่วนของความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ในกลุ่มชั้นปีที่และสังกัดที่แตกต่างกันควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบทะเบียนออนไลน์เพิ่มเติมในกลุ่มที่ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่า ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาความซับซ้อนของระบบการทำงาน และอาจทำการศึกษาความต้องการเฉพาะกลุ่มที่ยังคงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์น้อยต่อไปในอนาคต ทั้งนี้อาจจะเพิ่มช่องทางในการใช้ระบบออนไลน์ผ่านทาง Smartphone หรือ Tablet ซึ่งง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น และควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษาการใช้งานด้วยตนเองได้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบทะเบียนออนไลน์ (e-registrar) มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2560 ในกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์และนักวิชาการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งกรณีพิจารณาแยกตามเพศ ประเภท และสังกัดของผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีที่พบว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ในกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในกรณีพิจารณาแยกตามเพศ แต่กลับพบว่ามีความแตกต่างกันในกรณีพิจารณาแยกตามชั้นปี และสังกัด นอกจากนี้ยังพบว่านิสิตชั้นปีที่ 3 จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตในสังกัดวิทยาศาสตร์สุขภาพจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบ

ทะเบียนออนไลน์มากกว่านิตินในสังกัดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนนิตินในสังกัดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การวิจัยฉบับนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ซึ่งได้แก่ 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตต์จันทร์ จำปาไชยศรี 2) ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา นางสาวจรรยาพร สุตสวาท 3) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กองบริการการศึกษา นายณรงค์ฤทธิ์ ยะตา 4) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กองบริการการศึกษา นายวิรัตน์ ชื่นชอบ และ 5) นักวิชาการศึกษา กองบริการการศึกษา นางกิติวรา เมฆมงคล นอกจากนี้ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งได้แก่ 1) อาจารย์สายวิชาการและนักวิชาการศึกษา 2) นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องท่านอื่นที่ไม่ได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กองบริการการศึกษา. 2559. ระเบียบข้อบังคับ มหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา 2554. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กองบริการการศึกษา. 2559. คู่มือระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยนเรศวร [e-Registrar]. แหล่งที่มา: http://www.reg2.nu.ac.th/manual_e-registrar/e-registrar_for_student.pdf. (สืบค้นเมื่อ กันยายน 2560)
- งานทะเบียนนิตินและประมวลผล. 2559. ตอบคำถาม. แหล่งที่มา: http://www.reg2.nu.ac.th/registrar/feedback_allans.asp?avs728238395=3. (สืบค้นเมื่อ กันยายน 2560)
- จิรพรรณ เรืองฤทธิ์. 2548. ความพึงพอใจของนิตินที่มีต่อรูปแบบการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- น้องนุช ศักดินาเกียรติกุล. 2546. พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตและนักศึกษาระดับปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรัชย์ ศรีนาค. 2546. ความเข้าใจ และระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมโภชน์ ถิ่นปรุ จิตรา เบ็ญทอง และ เรณู ศรีกลชาญ. 2545. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. ขอนแก่น: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.