

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	
- ขั้นตอนการบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนวิชา และลงทะเบียนหลังกำหนดผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3
- แนวคิดด้านคุณภาพของการให้บริการ	8
- ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ	9
- สาเหตุของความล้มเหลวหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
- ขอบเขตการศึกษา	13
- ขอบเขตประชากร	13
- การรวบรวมข้อมูล	14
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
- การวัดระดับของปัญหา	15
- นิยามศัพท์	16
- สถานที่ทำการศึกษา	17
- ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	17

	หน้า
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการลงทะเบียนหลังกำหนด และบอกเพิ่ม-ถอน กระบวนวิชา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการการลงทะเบียน หลังกำหนด และบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนวิชา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	57
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	
- สรุปผลการศึกษา	103
- อภิปรายผลการศึกษา	116
- ข้อค้นพบ	119
- ข้อเสนอแนะ	119
<b>บรรณานุกรม</b>	122
<b>ภาคผนวก      แบบสอบถาม</b>	123
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	21
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ	22
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	24
5 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการ ลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการ ลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามชั้นปี	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการ ลงทะเบียนหลังกำหนด และบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนวิชา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของผู้ตอบ แบบสอบถามใช้ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	30
9 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	31
10 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามชั้นปี	32
11 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามคณะ	33
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ตอบ แบบสอบถามใช้ในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ	35
13 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเปลี่ยน แปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ ตามต้องการจำแนกตามเพศ	36

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการจำแนกตามชั้นปี	37
15 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการจำแนกตามคณะ	38
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	40
17 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	41
18 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามชั้นปี	42
19 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามคณะ	43
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง	45
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	46
22 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	47
23 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปี	48
24 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ	50
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	52
26 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ	53

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจําแนกตามชั้นปี	54
28 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนหลังกำหนด และบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนวิชาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจําแนกตามคณะ	55
29 ระดับของปัญหาในการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
30 ระดับความถี่ของปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
31 ระดับของปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามเพศ	60
32 ระดับของปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามชั้นปี	61
33 ระดับของปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามคณะ	62
34 ระดับความถี่ของปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
35 ระดับของปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามเพศ	65
36 ระดับของปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามชั้นปี	66
37 ระดับของปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามคณะ	68
38 ระดับความถี่ของปัญหาด้านความถูกต้องของการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
39 ระดับของปัญหาด้านความถูกต้องของการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามเพศ	71
40 ระดับของปัญหาด้านความถูกต้องของการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามชั้นปี	72

ตาราง	หน้า
41 ระดับของปัญหาด้านความถูกต้องของการลงทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ	74
42 ระดับความถี่ของปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ ในการลงทะเบียนและค่าใช้จ่าย ของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
43 ระดับของปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ ในการลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามเพศ	77
44 ระดับของปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ ในการลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	78
45 ระดับของปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ ในการลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามคณะ	79
46 ระดับความถี่ของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
47 ระดับของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	82
48 ระดับของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	84
49 ระดับของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ	86
50 ระดับความถี่ของปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ	89
51 ระดับของปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจำแนกตามเพศ	90
52 ระดับของปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจำแนกตามชั้นปี	91
53 ระดับของปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจำแนกตามคณะ	92
54 ระดับความถี่ของปัญหาอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	94
55 ระดับของปัญหาอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	95
56 ระดับของปัญหาอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	97
57 ระดับของปัญหาอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ	99

## สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 หน้าจอแสดงการเข้าสู่ระบบ (Log in)	4
2 หน้าจอแสดงรายละเอียดของนักศึกษา	5
3 หน้าจอแสดงคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา	5
4 หน้าจอแสดงรายละเอียดของกระบวนวิชาที่นักศึกษาสามารถลงทะเบียนได้	5
5 อักษรย่อแสดงสถานะของกระบวนวิชาต่างๆ	6
6 หน้าจอแสดงรายละเอียดของกระบวนวิชาที่อยู่ในรายชื่อวิชาที่รอการประมวลผลรอบต่อไป (Waiting List)	6
7 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการบอกรับเพิ่มกระบวนวิชา	7
8 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการบอกรับถอนกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนแล้ว	7
9 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการย้ายถอนกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนแล้ว	7
10 หน้าจอแสดงแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการยกเลิกกระบวนวิชาที่อยู่ในรายชื่อวิชาที่รอการประมวลผลรอบต่อไป (Waiting Listing)	8
11 แสดงองค์ประกอบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ (Information System Problem Areas)	10
12 แสดงสาเหตุของความล้มเหลวหรือความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน (Causes of Implementation Success and Failure)	11
13 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
14 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี	21
15 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ	23
16 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	25
17 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	30
18 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ	35

รูป	หน้า
19 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	40
20 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในแต่ละครั้ง	45
21 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	46
22 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	52
23 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	58

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
Chiang Mai University