

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 374 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ ได้ดังนี้

##### จำแนกตามเพศ

1. เพศหญิง	จำนวน 220 ราย	คิดเป็นร้อยละ 58.8
เพศชาย	จำนวน 154 ราย	คิดเป็นร้อยละ 41.2

##### จำแนกตามชั้นปี

2. นักศึกษาชั้นปีที่ 1	จำนวน 107 ราย	คิดเป็นร้อยละ 28.6
นักศึกษาระดับปีที่ 2	จำนวน 97 ราย	คิดเป็นร้อยละ 25.9
นักศึกษาระดับปีที่ 3	จำนวน 84 ราย	คิดเป็นร้อยละ 22.5
นักศึกษาระดับปีที่ 4	จำนวน 86 ราย	คิดเป็นร้อยละ 23.0

##### จำแนกตามคณะ

3. นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์	จำนวน 54 ราย	คิดเป็นร้อยละ 14.4
นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์	จำนวน 44 ราย	คิดเป็นร้อยละ 11.8
นักศึกษาคณะสังคมศาสตร์	จำนวน 39 ราย	คิดเป็นร้อยละ 10.4
นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์	จำนวน 56 ราย	คิดเป็นร้อยละ 15.0
นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์	จำนวน 48 ราย	คิดเป็นร้อยละ 12.8
นักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์	จำนวน 31 ราย	คิดเป็นร้อยละ 8.3
นักศึกษาคณะเทคนิคการแพทย์	จำนวน 26 ราย	คิดเป็นร้อยละ 7.0
นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์	จำนวน 25 ราย	คิดเป็นร้อยละ 6.7
นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร	จำนวน 13 ราย	คิดเป็นร้อยละ 3.5
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ	จำนวน 26 ราย	คิดเป็นร้อยละ 7.0
นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์	จำนวน 12 ราย	คิดเป็นร้อยละ 3.2

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม**  
ซึ่งแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

**แหล่งข้อมูลของกำหนดการลงทะเบียน**

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนนักศึกษาเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 73.5 จากปฏิทินการศึกษาใน เว็บไซต์ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 58.6 และจากคู่มือการลงทะเบียน (มชท. 30) เป็นอันดับสาม คิดเป็นร้อยละ 46.3

เมื่อพิจารณาแหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด พบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่ทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนนักศึกษา
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, ชั้นปีที่ 2, ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนนักศึกษา
- ผู้ตอบแบบสอบถามคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์ ส่วนใหญ่ทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนนักศึกษา
- ผู้ตอบแบบสอบถามคณะสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่ทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากคู่มือการลงทะเบียน (มชท. 30)
- ผู้ตอบแบบสอบถามคณะอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่ทราบกำหนดการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากปฏิทิน การศึกษาใน เว็บไซต์ ของสำนักทะเบียน และประมวลผล, คู่มือการลงทะเบียน (มชท. 30) และเพื่อนนักศึกษา

**ช่วงเวลาการใช้บริการการลงทะเบียน**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงเช้า (08.00 – 12.00 น.) ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 33.7 อันดับสองได้แก่ช่วงบ่าย (12.00 – 16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 27.2 และอันดับสาม ได้แก่ช่วงกลางคืน (20.00 น. เป็นต้นไป) คิดเป็นร้อยละ 20.1

เมื่อพิจารณาช่วงเวลาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงเช้า (08.00 – 12.00 น.) ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงกลางคืน (20.00 น. เป็นต้นไป)
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงบ่าย (12.00 – 16.00 น.) ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2, ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ใช้เวลาช่วงช่วงเช้า (08.00 – 12.00 น.)
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์ ส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงเช้า (08.00 – 12.00 น.) ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคนิคการแพทย์ ส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงบ่าย (12.00 – 16.00 น.) ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตรส่วนใหญ่ใช้เวลาช่วงบ่าย (12.00 – 16.00 น.) และช่วงเย็น (16.00 – 20.00 น.) ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- จำนวนครั้งของการลงทะเบียน
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการจำนวน 2 ครั้ง เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 28.1 อันดับสอง จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.9 และอันดับสามจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.5
- เมื่อพิจารณาจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาที่ทางสำนักทะเบียนเปิดให้ลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า
- ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการจำนวน 2 ครั้ง
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการจำนวน 2 ครั้ง
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ส่วนใหญ่ทำการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 1 ครั้ง ในช่วงเวลาที่ทางสำนักทะเบียน เปิดให้ลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์, คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่ทำการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 2 ครั้ง ในช่วงเวลาที่ทางสำนักทะเบียนเปิดให้ลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่ทำการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 3 ครั้ง ในช่วงเวลาที่ทางสำนักทะเบียนเปิดให้ลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่ทำการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 5 ครั้ง ในช่วงเวลาที่ทางสำนักทะเบียนเปิดให้ลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ

**สถานที่ที่ใช้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับลงทะเบียน**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 31.8 อันดับสอง ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ประจำคณะ คิดเป็นร้อยละ 27.0 และอันดับสาม ได้แก่ หอพักภายในกำกับมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 17.4

เมื่อพิจารณาสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่ใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในหอพักภายในกำกับมหาวิทยาลัยในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ประจำคณะ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ประจำคณะในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเทคนิคการแพทย์ ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่หอพักในกำกับมหาวิทยาลัยในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านและสำนักหอสมุดในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตและที่บ้านในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ต ที่บ้านและที่หอพักในกำกับมหาวิทยาลัยในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

#### ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 119 รายที่ใช้บริการจากร้านบริการอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 15 บาทต่อครั้งในการใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 52.9 อันดับสองมีค่าใช้จ่าย 16-30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.2 และอันดับสามมีค่าใช้จ่าย 31-45 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5

#### สาเหตุที่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีสาเหตุมาจากลงทะเบียนล่วงหน้าได้ แต่กระบวนวิชาไม่ครบตามต้องการเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 61.0 อันดับสองได้แก่ต้องการย้ายเวลาหรือตอนกระบวนวิชา (ย้าย Section) คิดเป็นร้อยละ 58.6 และอันดับสามได้แก่ต้องการเปลี่ยนกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนไว้ คิดเป็นร้อยละ 48.9

เมื่อพิจารณาสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้บริการการลงทะเบียน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะลงทะเบียนล่วงหน้าได้ แต่กระบวนวิชาไม่ครบตามต้องการ
- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่ใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการย้ายเวลาหรือตอนกระบวนวิชา (ย้าย Section)
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ส่วนใหญ่ใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการย้ายเวลาหรือตอนกระบวนวิชา (ย้าย Section)
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะลงทะเบียนล่วงหน้าได้ แต่กระบวนวิชาไม่ครบตามต้องการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการเปลี่ยนกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนไว้
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะเศรษฐศาสตร์ส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือลงทะเบียนล่วงหน้าได้แต่กระบวนวิชาไม่ครบตามต้องการ
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ ต้องการเปลี่ยนกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนไว้
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ ต้องการย้ายเวลาหรือตอนกระบวนวิชา (Section)
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ ลงทะเบียนล่วงหน้าได้แต่กระบวนวิชาไม่ครบตามต้องการและต้องการย้ายเวลาหรือตอนกระบวนวิชา (Section)
- ที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหาการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต**
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปรึกษาเพื่อนนักศึกษาหรือนักศึกษารุ่นพี่เมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 90.1 อันดับสองได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.6 และอันดับสาม ได้แก่เจ้าหน้าที่ของภาควิชาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 10.7
- เมื่อพิจารณานักศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามปรึกษา เมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า
- ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะปรึกษาเพื่อน นักศึกษาหรือนักศึกษารุ่นพี่
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะปรึกษาเพื่อนนักศึกษา หรือนักศึกษารุ่นพี่
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมเกษตร, คณะบริหาร ธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์ส่วนใหญ่จะปรึกษาเพื่อนนักศึกษาหรือนักศึกษารุ่นพี่ เมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่จะปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและเพื่อนนักศึกษาหรือนักศึกษารุ่นพี่ เมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของการใช้บริการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันได้แก่ ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน ปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน ปัญหาด้านความถูกต้อง ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ และปัญหาอื่นๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง โดยให้ปัญหาของขั้นตอนการเข้าระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเลือกกระบวนวิชา หรือตอนกระบวนวิชา มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 2.84 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย ให้ระดับปัญหาของขั้นตอนการเข้าระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเลือกกระบวนวิชาหรือตอนกระบวนวิชา มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ให้ระดับปัญหาของขั้นตอนการเข้าระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเลือกกระบวนวิชาหรือตอนกระบวนวิชา มีความยุ่งยากหลายขั้นตอนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์ ให้ระดับปัญหาขั้นตอนการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเลือกกระบวนวิชาหรือตอนกระบวนวิชา มีความยุ่งยากหลายขั้นตอนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตรให้ระดับปัญหาของขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลของแต่ละกระบวนวิชาทำได้ยากมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

#### ปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน

พบว่าผู้ตอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง โดยให้ปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับปัญหาของช่วงเวลาในการประมวลผล และจำนวนครั้งของการประมวลผลของทางสำนักทะเบียน และประมวลผล ไม่เหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ให้ระดับปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ให้ระดับปัญหาของช่วงเวลาในการประมวลผล และจำนวนครั้งของการประมวลผลของทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่เหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหา

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอ มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหา

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้ระดับปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอ มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียน ไม่เพียงพอมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง



- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของช่วงเวลาในการประมวลผล และจำนวนครั้งของการประมวลผลของทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่เหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของช่วงเวลาในการประมวลผล และจำนวนครั้งของการประมวลผลของทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่เหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ให้ระดับปัญหาของเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียน ไม่เพียงพอและปัญหาของ ช่วงเวลาในการประมวลผล และจำนวนครั้งของการประมวลผลของทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่เหมาะสมมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

#### ปัญหาด้านความถูกต้อง

- พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.26 อยู่ในระดับมีปัญหาน้อย โดยให้ปัญหาของตอนกระบวนการวิชาที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียน ไม่ใช่ที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 2.46 อยู่ในระดับมีปัญหาน้อย
- เมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านความถูกต้อง โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า
- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับปัญหาของตอนกระบวนการวิชา (Section) ที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียน ไม่ใช่ที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย
  - ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาลงทะเบียนแล้วรายชื่อในเอกสารที่สำนักทะเบียนฯ แจ้งคณะฯ ไม่ตรงกับรายชื่อที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 ให้ระดับปัญหาของตอนกระบวนการวิชา (Section) ที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียน ไม่ใช่ที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ให้ระดับปัญหาของตอนกระบวนการวิชา (Section) ที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียน ไม่ใช่ที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
  - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของตอนกระบวนการวิชา (Section) ที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียน ไม่ใช่ที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ ให้ระดับปัญหาของตอนกระบวนวิชา (Section) ที่ได้รับแจ้งผลการลงทะเบียนไม่ใช่ที่นักศึกษาต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาลงทะเบียนแล้วรายชื่อในเอกสารที่สำนักทะเบียนฯ แจ้งคณะฯ ไม่ตรงกับรายชื่อที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ให้ระดับปัญหานักศึกษาลงทะเบียนแล้วรายชื่อในเอกสารที่สำนักทะเบียนฯ แจ้งคณะฯ ไม่ตรงกับรายชื่อที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาลงทะเบียนแล้วรายชื่อในเอกสารที่สำนักทะเบียนฯ แจ้งคณะฯ ไม่ตรงกับรายชื่อที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตและปัญหาของรายชื่อนักศึกษาก่อน ไม่ครบตามที่ลงทะเบียนไว้มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

#### ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับมีปัญหามาก โดยให้ปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้า และทำการประมวลผลช้ามากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมีปัญหามาก

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชายให้ระดับปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้าและทำการประมวลผลช้ามากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้าและทำการประมวลผลช้ามากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้าและทำการประมวลผลช้ามากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้าและทำการประมวลผลช้ามากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้า และทำการประมวลผลช้ามากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเทคนิคการแพทย์ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกสบาย หรือการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาเข้าเว็บไซต์ได้ช้าและทำการประมวลผลช้าและปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกสบาย หรือการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก

#### ปัญหาด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.72 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง โดยให้ปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้องหรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และประมวลผลมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านบุคลากร โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผลมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผลมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำแนะนำผ่านเว็บไซต์ จากอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนทำการลงทะเบียนและบอกเพิ่ม-ถอน ภาระบววิชาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์, คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และประมวลผลมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ภาควิชาต่างๆ ที่เป็นเจ้าของกระบวนการวิชาที่ต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่เข้าใจขั้นตอนของการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาเล็กน้อย

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และประมวลผล และปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ภาควิชาต่างๆ ที่เป็นเจ้าของกระบวนการวิชาที่ต้องการลงทะเบียนมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเทคนิคการแพทย์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำแนะนำผ่านเว็บไซต์ จากอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนทำการลงทะเบียนและบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนการวิชาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงหรือคำแนะนำที่ถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

#### ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ มีค่าเฉลี่ย 2.81 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง โดยให้ปัญหาของนักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกระบวนการวิชา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนหลังกำหนดและบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนการวิชาแล้ว มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกระบวนการวิชา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนหลังกำหนดและบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนการวิชาแล้วมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกระบวนการวิชา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียน

ทะเบียนหลังกำหนดและบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนวิชาแล้วมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกำหนดการการลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกำหนดการการลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะบริหารธุรกิจ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนหลังกำหนดและบอกเพิ่ม-ถอนกระบวนวิชาแล้วมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง  
ปัญหาอื่นๆ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง โดยให้ปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง

เมื่อพิจารณาระดับปัญหาอื่นๆ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะพบว่า

- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดหรือทำการใดๆ นอกเหนือจากช่วงเวลาการลงทะเบียนที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ได้มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดหรือทำการใดๆ นอกเหนือจากช่วงเวลาการลงทะเบียนที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ได้มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหাপานกลาง

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดหรือทำการใดๆ นอกเหนือจากช่วงเวลาการลงทะเบียนที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ได้มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหามาก
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะเทคนิคการแพทย์, คณะพยาบาลศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมเกษตร, คณะบริหารธุรกิจ และคณะเศรษฐศาสตร์ ให้ระดับปัญหาของนักศึกษาไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาด หรือทำการใดๆ นอกเหนือจากช่วงเวลาการลงทะเบียนที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ได้ มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ไม่พบระดับปัญหาที่มีระดับมีปัญหามากที่สุด ระดับมีปัญหา และระดับไม่มีปัญหา โดยมีปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่นักศึกษาได้รับในการลงทะเบียน ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านอื่นๆ มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง ส่วนปัญหาด้านความถูกต้องในการลงทะเบียนมีระดับปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย

เมื่อพิจารณาจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ ชั้นปี และคณะ พบว่าไม่พบระดับปัญหาที่มีระดับมีปัญหามากที่สุด และระดับไม่มีปัญหา จะมีเพียงระดับมีปัญหาปานกลาง และระดับมีปัญหาน้อย ยกเว้นนักศึกษาปีที่ 3 และนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มีปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียนอยู่ในระดับมีปัญหา

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่มยังคงมีปัญหาในด้าน นี้อยู่ เนื่องจากการเข้าเว็บไซต์ได้ช้า และการประมวลผลช้าทำให้เวลาที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบ สอบถามอยู่ในระบบไม่เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ (Information System Problem Areas) ในด้านการออกแบบ

ระบบ (Design)(Kenneth Laudon C., 1998: 401) คือการที่ระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้และออกแบบมาโดยมีระบบติดต่อกับผู้ใช้ที่ไม่ดี

นอกจากนี้ปัญหาของช่วงเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ลงทะเบียนไม่เหมาะสม ช่วงเวลาในการประมวลผล และจำนวนครั้งของการประมวลผลของทางสำนักทะเบียน และประมวลผลไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง อันอาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำการติดต่อทางมหาวิทยาลัยได้ในช่วงเวลาที่กำหนด หรือนักศึกษาไม่สามารถติดต่อทางมหาวิทยาลัยได้เพราะช่วงเวลาหลังจากการประมวลผลเป็นช่วงเวลากลางคืนต้องมาติดต่ออีกครั้งในวันทำการถัดไปไม่สามารถแก้ไขปัญหานักศึกษาได้ทันเวลาซึ่งปัญหานี้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ (Information System Problem Areas) ในด้านการดำเนินการ (Operation) (Kenneth Laudon C., 1998: 403) คือการที่ระบบขาดการทำงานที่ดี ข้อมูลข่าวสารที่ได้ขาดประสิทธิภาพและไม่ทันเวลา และเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือขาดการให้ความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ให้กับนักศึกษาได้ ซึ่งนอกจากนี้ยังมีปัญหาอีกหลายด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับปัญหามีค่าเฉลี่ยมีค่าสูงได้แก่

ปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกสบาย หรือการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบการใช้ คอมพิวเตอร์บางเครื่องชำรุดเสียหาย หรือ ใช้การไม่ได้ และนักศึกษามีค่าใช้จ่ายมากในการไปใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อทำการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากจำนวนคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา การเตรียมความพร้อมขององค์กรต่างๆ ในมหาวิทยาลัยยังไม่สอดคล้องกับการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือนักศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการอื่นๆ นอกจากการลงทะเบียน ทำให้ผู้อื่นรอกิววนาน ต้องออกไปใช้บริการร้านบริการอินเทอร์เน็ตนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม ซึ่งปัญหานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือการขาดความสามารถอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับนักศึกษาได้ และในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือการขาดความสามารถให้บริการและแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วตามที่นักศึกษาต้องการ

ปัญหานักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทางสำนักทะเบียนและประมวลผล อาจมีความเข้าใจในระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกัน

ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าวมีนักศึกษาจำนวนมากเข้ามาติดต่อ และจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาทำให้ดูแลแก้ปัญหาได้ไม่ทั่วถึง

ปัญหานักศึกษาไม่ทราบการเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหลังจากที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง นักศึกษาอาจไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลที่ต้องก่อนการทำการลงทะเบียนทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลาทำให้นักศึกษาเกิดความสับสน

ปัญหานักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง ซึ่งนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถติดต่อทางมหาวิทยาลัยได้เพราะในพื้นที่ไม่มีบริการระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทั้งสามปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือการขาดความสามารถในการอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจและทราบข้อมูลที่ต้องการในการลงทะเบียน ส่วนในด้านความไว้วางใจ (Reliability) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือการขาดการให้คำแนะนำที่ต้องการในการลงทะเบียน และในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือขาดการแก้ปัญหาและให้บริการการลงทะเบียนได้รวดเร็วตามที่นักศึกษาต้องการ

ปัญหานักศึกษาไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาด หรือทำการใดๆ นอกเหนือจากช่วงเวลาการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง ซึ่งนักศึกษาบางรายอาจมีความจำเป็นที่ต้องมีการแก้ไขวิชาที่ต้องการลงทะเบียนไปโดยอาจเกิดจากความผิดพลาดของการป้อนข้อมูลผิด ทำให้เวลาเรียนภาคปฏิบัติ เวลาเรียนภาคบรรยาย เวลาสอบตรงกัน แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้เพราะหมดกำหนดเวลาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ซึ่งสอดคล้องกันแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือขาดการออกแบบการบริการที่พยายามเข้าถึงความต้องการของนักศึกษา และในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือขาดการสร้างความน่าเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการที่จะแก้ปัญหานักศึกษาได้



### ข้อค้นพบ

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพิจารณาจากคำร้อยละของความถี่ของข้อมูลที่ได้พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตมากกว่าใช้คอมพิวเตอร์ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ อาจเนื่องมาจากความสะดวกสบายที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง และค่าใช้จ่ายไม่มากนัก
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสาเหตุที่ต้องใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ ลงทะเบียนได้ไม่ครบกระบวนวิชาที่ต้องการ และต้องการเปลี่ยนตอนกระบวนวิชา (Section) ที่ลงทะเบียนได้
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อมีปัญหาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือต้องการทราบข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของการลงทะเบียนต่างๆ จะปรึกษาเพื่อนนักศึกษา หรือนักศึกษารุ่นพี่ เพราะวัยรุ่นส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและไวใจเพื่อนมากกว่าบุคคลอื่นๆ และขอให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะเพื่อนในกลุ่มเดียวกัน ฉะนั้นการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ก็จะมาจากการถามเพื่อนด้วยกันมากกว่าจากแหล่งอื่น

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ด้านช่วงเวลาการลงทะเบียน

1.1 เพื่อเพิ่มระยะเวลาให้นักศึกษามีโอกาสได้แก้ไขและเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียน สำนักทะเบียนและประมวลผล ควรมีการขยายเวลาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้มีระยะเวลาคาบเกี่ยวกับช่วงเปิดภาคเรียน ในภาคเรียนนั้นๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจจะเพิ่มระยะเวลา 1 สัปดาห์นับตั้งแต่วันเปิดภาคเรียน

1.2 เพื่อให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดและมีเวลาให้นักศึกษาอยู่ในระบบสำหรับการลงทะเบียนเพียงพอ สำนักทะเบียนและประมวลผลควรเพิ่มเวลาที่กำหนดให้นักศึกษาอยู่ในระบบการลงทะเบียนเพิ่มขึ้นจากเดิม 20 นาที เป็น 30 นาที

#### 2. ด้านระบบของการลงทะเบียน

2.1 เพื่อเพิ่มความเร็วของการส่งสัญญาณของข้อมูล สำนักทะเบียนและประมวลผล ควรพิจารณาในด้านของการเพิ่มขยายช่องทางการสื่อสาร (Band Width) ให้มีความสอดคล้องและตอบสนองกับความคับคั่งของการใช้บริการของนักศึกษาในช่วงของการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อให้การประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น การออกแบบข้อมูลบนหน้าจอ (User Interface) มีความให้ข้อมูลที่จำเป็น มีข้อมูลขนาดเล็กสามารถอ่านข้อมูลได้เร็วและเขียน โปรแกรมที่ใช้บนเว็บไซต์ให้มีขนาดกะทัดรัด

2.3 เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเข้าเว็บไซต์ได้ช้า ควรแบ่งภาระงานของคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ให้มีหน้าที่เฉพาะอย่าง ไม่ทำหน้าที่หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน

2.4 เพื่อให้ นักศึกษาลงทะเบียนได้ตามแผนกำหนดการศึกษา (Study Program) และสามารถสำเร็จการศึกษาได้ภายในระยะเวลาตามหลักสูตร ควรมีการจัดลำดับการลงทะเบียนให้นักศึกษา โดยที่ให้นักศึกษาวิชาเอก และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หรือชั้นปีที่สูงกว่า ได้รับเลือกให้ลงทะเบียนวิชาที่ต้องการลงทะเบียนนั้นๆ ก่อน

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่นของทางสำนักทะเบียนและประมวลผลด้วย อาทิ งบประมาณ และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงระบบ ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กร ฯลฯ

### 3. ด้านบุคลากร

3.1 เพื่อให้ นักศึกษาได้มีเวลาเตรียมตัวในการลงทะเบียน และป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดและปัญหานักศึกษาไม่ทราบ ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงกระบวนวิชา สำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีแผนการจัดทำเอกสารข้อมูลการลงทะเบียน เช่น คู่มือการลงทะเบียน (มขท. 30) ล่วงหน้า โดยขอความร่วมมือจากทุกภาควิชา ส่งข้อมูลของกระบวนวิชาต่างๆ ภายในระยะเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด ในขณะเดียวกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของการลงทะเบียนระหว่างช่วงเวลาในการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเมื่อมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลใน เว็บไซต์ควรออกแบบให้เป็นที่สังเกตได้ง่ายเพื่อที่นักศึกษาจะได้รับแก้ไข ได้ทันเวลาก่อนที่จะมีการประมวลผลครั้งสุดท้าย

3.2 เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีแนวทางในการแก้ปัญหา การลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปในทิศทางเดียวกัน สำนักทะเบียนและประมวลผลควรเพิ่มเติมและให้ความเข้าใจระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเอกสารที่รวบรวมข้อมูล ขั้นตอน วิธีการ และเงื่อนไข การลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ภาควิชาต่างๆ เจ้าหน้าที่ของทางสำนักทะเบียนและประมวลผล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้อาจารย์ เจ้าหน้าที่ภาควิชาต่างๆ ให้ทุกคนมีความเข้าใจอันดี มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3.3 เพื่อเป็นการป้องกันปัญหานักศึกษาไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้องหรือการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล และเพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจในขั้น

ตอนการลงทะเบียนดียิ่งขึ้น สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ควรมีการอบรมและทดลองใช้ระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาที่สนใจในวันปฐมนิเทศน์ และจะต้องมีการให้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ ป้ายประกาศของทางสำนักทะเบียน ตลอดจนป้ายประกาศภายในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University