

การวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Analysis of Enrollment information and Enrollment Behavior of Undergraduate Students of Mahasarakham University

วัลัญชพร ขวาร์ไสว¹

Warunchaporn Khansawai¹

Received: 18 May 2020

Revised: 11 August 2020

Accepted: 17 August 2020

บทคัดย่อ

การวิเคราะห์ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคามและเพื่อศึกษาพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิเคราะห์ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556- 2560 ดำเนินการโดยเปรียบเทียบข้อมูลและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Microsofe Excel เพื่อคำนวณหาผลรวม (Total: Σ) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าร้อยละ (Percentage: %) แล้วนำเสนอเป็นตาราง แผนภูมิ และบรรยายสรุปเป็นความเรียง

การวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิต กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและพฤติกรรมลงทะเบียนเรียนของนิสิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1.1 การลงทะเบียนเรียน พบว่า นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนได้สมบูรณ์ครอบคลุมทั้ง 3 ภาคการศึกษา โดยนิสิตลงทะเบียนในภาคต้นมากที่สุด รองลงมาเป็นภาคปลาย และภาคฤดูร้อน/ภาคการศึกษาพิเศษ ตามลำดับ

1.2 การลงทะเบียนเรียนเพิ่มและเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน พบว่า นิสิตมีการลงทะเบียนเรียนเพิ่มมากที่สุด รองลงมา มีการถอนรายวิชา มีการถอนรายวิชา W และมีการลงทะเบียนเรียนแบบไม่นับหน่วยกิต (Audit) ตามลำดับ

¹ นักวิชาการศึกษานาญการ กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Educator, Professional Level, Division of Registration Mahasarakham University

1.3 การเปลี่ยนกลุ่มการเรียนระดับปริญญาตรี พบว่า ปีการศึกษา 2559 มีนิสิตเปลี่ยนกลุ่มการเรียนมากที่สุด รองลงมาเป็นปีการศึกษา 2560 ปีการศึกษา 2558 และปีการศึกษา 2557 ตามลำดับ โดยปีการศึกษา 2556 มีนิสิตเปลี่ยนกลุ่มการเรียนน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์ลงทะเบียนเรียนของนิสิต ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการณ์ลงทะเบียนเรียนของนิสิตทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรมการณ์ก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา นิสิตตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ก่อนการลงทะเบียนเรียน 2) ด้านพฤติกรรมการณ์หลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา นิสิตตรวจสอบตารางเรียนหรือตารางสอบ 3) ด้านการรับรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่มีผลการเรียนต่ำหรือเพิ่มศักยภาพในการเรียนให้สูงขึ้น 4) ด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะและการบริการ

2.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็ว รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ ควรพัฒนาให้เว็บไซต์และระบบให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้ ความรวดเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนเรียนมากกว่านี้ ควรเพิ่ม Server ให้รองรับผู้ใช้บริการได้มากกว่านี้ และพัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ข้อมูล, พฤติกรรมการณ์ลงทะเบียนเรียน

Abstract

This analysis aims to analyze and compare the enrollment information of undergraduate students of Mahasarakham University from academic year 2013-2017 to analyze the enrollment behavior of undergraduate students of Mahasarakham University. An analysis of enrollment information of undergraduate students of Mahasarakham University from academic year 2013-2017. The data analysis was performed by comparing data and used Microsoft Excel to calculate the total, mean and percentage then presented as tables, charts and brief essays. An analysis of enrollment behavior, the samplings were 380 students of Mahasarakham University. Research instruments used to collect data were the questionnaire about the enrollment behavior of students and the interview form for general information about current conditions and enrollment behavior of students. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The analysis results appear as follows;

1. An analysis of enrollment information of undergraduate students for academic year 2013-2017 were found as follows;

1.1 An enrollment aspect found that students able to enroll perfectly for 3 semesters. Most students enrolled in the first semester, the second semester, and summer or special semester, respectively.

1.2 An additional course and change subject type registration aspect found that most students enrolled for additional course, course withdrawal, W course withdrawal, respectively

1.3 The section changing of undergraduate student aspect found that for academic year 2016, most students changed section, for academic year 2017, for academic year 2015, and for academic year 2014, respectively. Moreover, for academic year 2013, students changed section for a small number,

2. The analysis of enrollment behavior of undergraduate students of Mahasarakham University can be revealed as follows;

2.1 Enrollment behavior of students in all 4 aspects, in overall was at a high, namely 1) Behavior before enrolling in the educational service system Students check the courses offered in each semester before enrollment. 2) Behavior after enrollment in the educational service system Students check the schedule or examination schedule. 3) In regards to knowledge, enrollment from advisors. The advisor advises to help in the case of low academic performance or increased academic potential. 4) Use of staff services The staff dress politely and appropriately with the times and services.

2.2 Suggestions guidelines for the development of the enrollment system were as follows, improve system to be fast and able to support many users, develop websites and systems to be faster, develop the speed of the internet network, add more channels of enrollment, add more servers to support users, and develop a more effective enrollment system.

Keywords: The Analysis of Enrollment information, Enrollment Behavior

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีกองทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ และประสานงานด้านวิชาการซึ่งมีภารกิจหลักตั้งแต่การบริหารหลักสูตร การรับเข้าศึกษา การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา การออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา และการพัฒนาระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานและการให้บริการสำหรับนิสิต บุคลากร และคณาจารย์ ตลอดจนการให้บริการแก่ผู้ปกครองนิสิต และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมีการกำหนดข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้การจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ (สวัสดี วิชะโรจน์. 2559: 2)

กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระบบการลงทะเบียนเรียนเป็นระบบงานที่ทำงานอยู่บนระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่สัมพันธ์กับนิสิตเป็นหลัก เพื่อบริการงานบริการการศึกษา ตั้งแต่เริ่มรับนิสิตเข้าศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาเป็นวงจรต่อเนื่องกัน โดยมีองค์ประกอบของฐานข้อมูลหลายๆ ระบบ ประกอบกันตามกระบวนการของการทำงาน ประกอบด้วย ระบบฐานข้อมูลหลัก ระบบงานตารางสอนตารางสอบ ระบบงานลงทะเบียน ระบบงานการเงินนิสิตและระบบงานประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 และได้เริ่มให้นิสิตใช้บริการระบบบริการการศึกษาและลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบ Internet ตั้งแต่ภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยนิสิตสามารถลงทะเบียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมโยงกับระบบ Internet ได้ทั่วประเทศ (สวัสดิ์ วิษระโพธิ์, 2554: 1 อ้างอิงมาจากอรอนงค์ เมฆพรรณโอภาส และคณะ, 2547: 10)

การลงทะเบียนเรียน ถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญอย่างมากในระบบลงทะเบียนเรียนและการเรียนการสอนของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย นอกจากคณะจะให้บริการการเรียนการสอนแก่นิสิตภายในคณะแล้ว ยังให้บริการแก่นิสิตคณะอื่นๆ อีกด้วย การคาดคะเนจำนวนนิสิตที่จะมาลงทะเบียนเรียนในคณะในแต่ละปี เป็นสิ่งจำเป็นต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนของคณะ จะต้องคาดคะเน และจะต้องทราบถึงจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนของคณะอื่นๆ ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนของคณะ การเตรียมการและจัดหาทรัพยากรด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากรด้านบุคคล ประกอบด้วย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ฝ่าย

วิชาการ เป็นต้น ทรัพยากรด้านวัสดุและครุภัณฑ์ต่างๆ ตลอดจนอาคารสถานที่ ห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอน หรือความต้องการทรัพยากรต่างๆ จะมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ในการวางแผนการลงทะเบียนเรียนของคณะต่างๆ จึงมีความจำเป็นต้องทราบจำนวนนิสิตที่จะมาลงทะเบียนเรียนในคณะของปีต่อไป โดยผู้ที่มีหน้าที่วางแผนต้องอาศัยข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตในคณะและปีการศึกษาที่ผ่านมา มาใช้ประกอบการคาดคะเนการลงทะเบียนเรียนของนิสิต การคาดคะเนที่คลาดเคลื่อนย่อมทำให้การวางแผนการดำเนินการด้านการเรียนการสอนและด้านการใช้ทรัพยากรด้านอื่นๆ มีความคลาดเคลื่อนตามไปด้วย ซึ่งอาจส่งผลเสียหายตามมาได้ เช่น วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ หรือจำนวนอาจารย์ไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียน เป็นต้น ดังนั้นการคาดคะเนจะต้องคาดคะเนให้ถูกต้องหรือใกล้เคียงให้มากที่สุด

การลงทะเบียนเรียนของนิสิตมีการดำเนินการผ่านระบบการลงทะเบียนเรียนจำนวนมาก มีผลทำให้ระบบการลงทะเบียนเรียนไม่สามารถรองรับผู้เข้าใช้งานจำนวนมากพร้อมกันได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีนิสิต จำนวน 40,536 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 ตุลาคม 2561) ซึ่งถือว่ามีความมากต่อการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา และนิสิตมีพฤติกรรมที่มีความหลากหลายในการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบการลงทะเบียนที่แตกต่างกัน โดยนิสิตมีพฤติกรรมก่อนการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบบริการการศึกษา เช่น การตรวจสอบปฏิทินการศึกษา การตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอน การตรวจสอบตารางเรียนการสอน เป็นต้น และนิสิตมีพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ

บริการการศึกษา เช่น การเปลี่ยนรหัสผ่านเข้าสู่ระบบ การตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนได้ การตรวจสอบตารางเรียนหรือตารางสอบ เป็นต้น

จากพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบบริการการศึกษาของนิสิตดังกล่าว ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้นิสิตเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการลงทะเบียนเรียนในแต่ละช่วงของการเปิดระบบลงทะเบียนเรียนตามปฏิทินการศึกษาที่กำหนดไว้ จึงทำให้นิสิตไม่สามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนเรียนได้ เนื่องจากเครือข่ายขัดข้อง ระบบปฏิบัติการขัดข้อง หรือนิสิตไม่สามารถชำระเงินได้ เนื่องจากข้อมูลการชำระเงินผิดพลาด หรือไม่ถูกต้อง รายวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการในการลงทะเบียนเรียน รายวิชาที่นั่งเต็ม เป็นต้น และมหาวิทยาลัยมหาสารคามยังไม่มีกระบวนการติดตามนิสิต ดูแลช่วยเหลือนิสิตอย่างเป็นระบบ จึงทำให้อาจารย์ที่ปรึกษามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการให้ความรู้การลงทะเบียนเรียน คำแนะนำและช่วยเหลือนิสิตในการเรียนและนิสิตได้ขอคำปรึกษาหรือใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถลงทะเบียนเรียนได้ทันตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิเคราะห์จึงได้ศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิเคราะห์จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ปีการศึกษา 2556-2560 ในประเด็นผลการลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนเรียนเพิ่มและเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน การเปลี่ยนกลุ่มการเรียนและรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนมากที่สุด และวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมก่อนการลง

ทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา 2) ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา 3) ด้านการรับรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา 4) ด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนหรือการให้บริการนิสิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป และเป็นข้อมูลสำคัญให้กับคณะ สำนักศึกษาทั่วไป และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิเคราะห์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1) ขั้นตอนเตรียมการ

- 1.1 กำหนดเรื่องที่จะวิเคราะห์
- 1.2 ศึกษาเอกสาร งานวิจัย งานวิเคราะห์ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์
- 1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์
- 1.4 จัดเตรียมความพร้อมด้าน

เอกสารและจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ในการวิเคราะห์

1.5 กำหนดเครื่องมือและเทคนิคใน
การวิเคราะห์

2) ขั้นตอนการดำเนินการ

2.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 จัดระบบข้อมูลและวิเคราะห์
ข้อมูล

2.3 แปลผลและสรุปผลการวิเคราะห์

3) ขั้นตอนการรายงานผล

3.1 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์

3.2 เสนอรายงานผลการวิเคราะห์ต่อ
ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 เผยแพร่ผลงานการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ในการวิเคราะห์เป็นตารางเก็บรวบรวมข้อมูล
ที่ผู้วิเคราะห์ได้สร้างขึ้นและได้รับการพิจารณาตรวจสอบ
คุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ครอบคลุม
ข้อมูลตามที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์และ
เปรียบเทียบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของ
นิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
ข้อมูล**

ผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์
ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน โดยการรวบรวมจาก
รายงานในฐานะข้อมูลงานทะเบียน ข้อมูลจาก
ระบบสารสนเทศ ข้อมูลจากกลุ่มงานทะเบียน
กองทะเบียนและประมวลผล และข้อมูลอื่นๆ ที่
เกี่ยวข้อง ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลและใช้
โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Microsoft Excel

เพื่อคำนวณหาผลรวม (Total: Σ) ค่าเฉลี่ย (Mean:
 $\bar{X}$) และค่าร้อยละ (Percentage: %) แล้วนำเสนอ
เป็นตาราง แผนภูมิ และบรรยายสรุปเป็นความ
เรียง

2. วิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการลงทะเบียน
เรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

1) ตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ
ระบบการศึกษาและสังกัดคณะของนิสิตระดับ
ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรม
การลงทะเบียนเรียน ดังนี้ 1) ด้านพฤติกรรมก่อน
การลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา
2) ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนใน
ระบบบริการการศึกษา 3) ด้านการรับความรู้
การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา 4) ด้าน
การใช้บริการจากเจ้าหน้าที่

2) ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้
คือนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 40,536
คน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 ตุลาคม 2561)

3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
ดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
คือนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 380
คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ
สัมภาษณ์ คือนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จำนวน 38 คน บุคลากรงานวิชาการคณะ จำนวน
9 คน และรองคณบดีที่รับผิดชอบงานฝ่ายวิชาการ
จำนวน 9 คน

4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

แบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมการ
ลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบบริการการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เป็นแบบสอบถามรายข้อมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา 2) ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา 3) ด้านการรับรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา 4) ด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) ซึ่งแบบสอบถามพฤติกรรมลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.88

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. แบบสัมภาษณ์ เรื่องพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในระดับปริญญาตรี จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการ

ลงทะเบียนเรียน ระยะเวลาการลงทะเบียนเรียน การได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ปัญหาที่เกิดจากการลงทะเบียนเรียน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียนควรปรับปรุงหรือดำเนินการเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน

แบบสัมภาษณ์ ใช้สอบถามนิสิตกลุ่มตัวอย่างและบุคลากร จำนวน 56 คน ดังนี้ 1) นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 38 คน 2) บุคลากรงานวิชาการคณะ จำนวน 9 คน และ 3) รองคณบดีที่รับผิดชอบงานฝ่ายวิชาการ จำนวน 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นิสิตตามที่กำหนดไว้แล้ว นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากนิสิตมาตรวจสอบจำนวนและความถูกต้อง จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ และแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการตามระเบียบวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายเป็นระดับปัญหา ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2551: 102-103)

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคำตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับพฤติกรรม

4.51-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียน ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรม การลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ย 5 ปีการศึกษา พบว่า

1.1 นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนได้สมบูรณ์ครอบคลุมทั้ง 3 ภาคการศึกษา โดยนิสิตลงทะเบียนในภาคต้นมากที่สุด ร้อยละ 43.08 รองลงมาเป็นภาคปลาย ร้อยละ 37.90 และภาคฤดูร้อน/ภาคการศึกษาพิเศษ ร้อยละ 19.02 ตามลำดับ

1.2 นิสิตลงทะเบียนเรียน ปีการศึกษา 2560 มากที่สุด จำนวน 90,133 คน (ร้อยละ 21.72) รองลงมาเป็นปีการศึกษา 2558 จำนวน 87,096 คน (ร้อยละ 20.99) และปีการศึกษา 2559 จำนวน 86,894 คน (ร้อยละ 20.94) ตามลำดับ โดยปีการศึกษา 2557 มีนิสิตลงทะเบียนเรียนน้อยที่สุด จำนวน 70,588 คน (ร้อยละ 17.00) (ดังแสดงในภาพประกอบ 1)

1.2 นิสิตได้ลงทะเบียนเรียนเพิ่มและเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน โดยมีการลงทะเบียนเรียนเพิ่มมากที่สุด ร้อยละ 59.49 มีการถอนรายวิชา ร้อยละ 33.95 มีการถอนรายวิชาติด W ร้อยละ 6.55 และมีการลงทะเบียนเรียนแบบไม่นับหน่วยกิต (Audit) แต่มีจำนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับกรทำรายการประเภทอื่นๆ (ดังแสดงในตารางที่ 1)

1.3 นิสิตมีการเปลี่ยนกลุ่มการเรียน ปีการศึกษา 2559 มากที่สุด ร้อยละ 21.67 รองลงมาเป็นปีการศึกษา 2560 ร้อยละ 21.59 และปีการศึกษา 2558 ร้อยละ 21.03 ตามลำดับ โดยปีการศึกษา 2556 มีนิสิตเปลี่ยนกลุ่มการเรียนน้อยที่สุด ร้อยละ 17.68

1.4 นิสิตลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไปมากที่สุด ซึ่งเป็นรายวิชาศึกษาทั่วไป บัณฑิตที่นิสิตทุกคนจะต้องเรียน จึงส่งผลให้แต่ละรายวิชาที่มีนิสิตลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมาก

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม การลงทะเบียนของนิสิต พบว่า

2.1 นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.52 มีอายุระหว่าง 19-20 ปี ร้อยละ 44.73 กำลังศึกษาอยู่ในระบบปกติ ร้อยละ 91.05 และอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 42.90 นิสิตกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น คณะการบัญชีและการจัดการ ร้อยละ 25.00

2.2 พฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ -4.07) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา ($\bar{X}$ -3.97) ด้านการรับรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา ($\bar{X}$ -3.72) ด้านพฤติกรรมก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา ($\bar{X}$ -3.68) และด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ -3.31) ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 2)

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

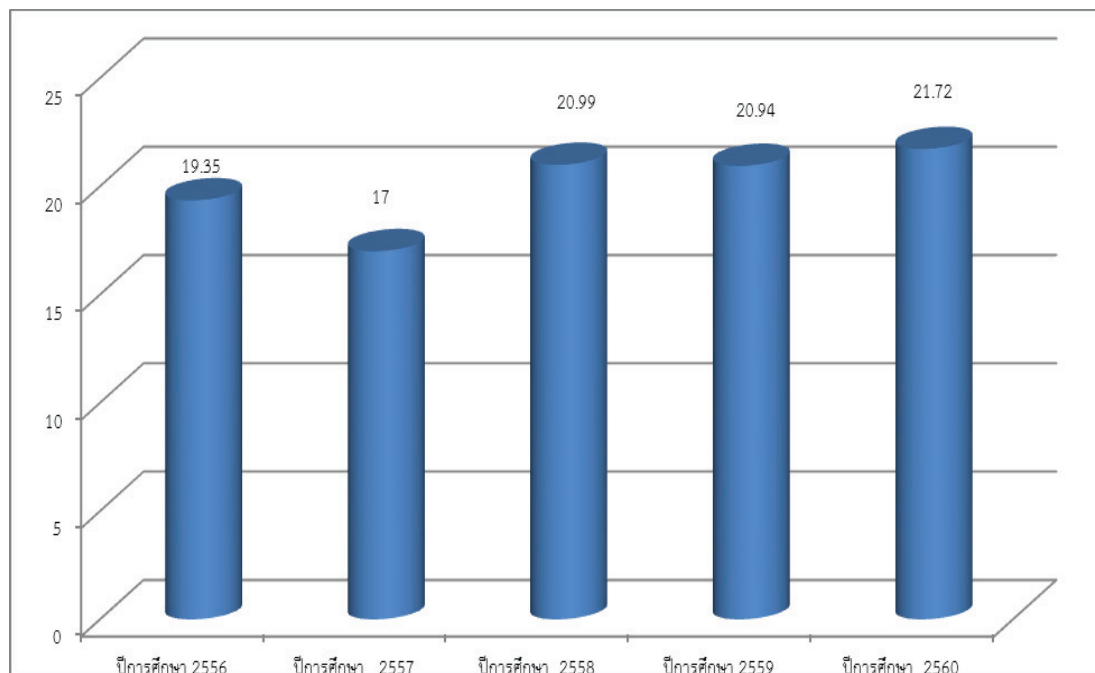
ด้านพฤติกรรมก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า นิสิตตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียน รองลงมา คือ ตรวจสอบปฏิทินการศึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในตารางเรียนและตารางสอบก่อนการลงทะเบียนเรียน และตรวจสอบตารางสอนของอาจารย์ผู้สอน เพื่อดูรายวิชาที่ต้องการลงทะเบียนเรียนกับอาจารย์ดังกล่าว

ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า นิสิตตรวจสอบตารางเรียนหรือตารางสอบ รองลงมา คือ ตรวจสอบผลการลงทะเบียนเรียนทุกภาคการศึกษาและชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนตามปฏิทินการศึกษาที่กำหนดไว้

ด้านการรับรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่มีผลการเรียนต่ำหรือเพิ่มศักยภาพในการเรียนให้สูงขึ้น รองลงมา คือ อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับทางการศึกษา

ด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะและการบริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนและเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ได้แก่ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็ว รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้มากที่สุด รองลงมา คือ ควรพัฒนาให้เว็บไซต์ และระบบให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้ ความรวดเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนเรียนมากกว่านี้ ควรเพิ่ม Server ให้รองรับผู้ใช้บริการได้มากกว่านี้ พัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ควรขยายระยะเวลาในการจ่ายเงินค่าลงทะเบียนเรียนนานกว่านี้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ควรเปิดที่นั่งเรียนให้นิสิตในการลงทะเบียนเรียนมากกว่าเดิม ควรมีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้มีคุณภาพมากกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อความเร็วให้รองรับผู้ใช้บริการได้มากกว่านี้



ภาพประกอบ 1 แสดงแผนภูมิจำนวนร้อยละนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560

ตาราง 1 จำนวนนิสิตลงทะเบียนเรียนเพิ่มและเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียนระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2556-2560 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลำดับที่	รายการ	ปีการศึกษา											
		2556		2557		2558		2559		2560		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่ม	55,364	48.78	54,229	58.58	64,341	62.04	68,629	63.91	68,303	64.83	310,866	59.49
2	ถอน	36,661	32.30	33,994	36.72	35,730	34.45	35,948	33.48	35,048	33.27	177,381	33.95
3	ถอน W	21,453	18.90	4,346	4.69	3,639	3.51	2,794	2.60	1,987	1.89	34,219	6.55
4	Audit	18	0.02	5	0.01	5	0.00	7	0.01	18	0.01	53	0.01
รวม		113,496	100.00	92,574	100.00	103,715	100.00	107,378	100.00	105,356	100.00	522,519	100.00
ร้อยละ		21.72	-	17.72	-	19.85	-	20.55	-	20.16	-	100.00	-

ตาราง 2 พฤติกรรมการลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน

ลำดับ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม
ด้านพฤติกรรมก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา				
1	ตรวจสอบปฏิทินการศึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียน	3.90	0.90	มาก
2	ตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียน	3.97	0.93	มาก
3	ตรวจสอบตารางสอนของอาจารย์ผู้สอน เพื่อดูรายวิชาที่ต้องการลงทะเบียนเรียนกับอาจารย์ดังกล่าว	3.59	1.07	มาก
4	ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในตารางเรียนและตารางสอบก่อนการลงทะเบียนเรียน	3.90	0.94	มาก
5	ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการแนะนำการลงทะเบียนจากระบบบริการการศึกษา	3.55	1.00	มาก
6	ตรวจสอบตารางการใช้ห้องเรียนในแต่ละอาคารเรียน	3.37	1.06	ปานกลาง
7	ตรวจสอบภาระหนี้สินในระบบบริการการศึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียน	3.49	1.11	ปานกลาง
รวม		3.68	0.73	มาก
ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา				
8	เปลี่ยนรหัสผ่านเพื่อความปลอดภัยการใช้ระบบ	3.34	1.24	ปานกลาง
9	ออกจากระบบทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน	3.88	1.16	มาก
10	ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนได้	4.03	0.92	มาก
11	ตรวจสอบผลการลงทะเบียนเรียนทุกภาคการศึกษา	4.18	0.87	มาก
12	ตรวจสอบหนี้สินค้างชำระหลังจากการลงทะเบียนเรียนได้เรียบร้อยแล้ว	3.78	1.03	มาก
13	ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนตามปฏิทินการศึกษาที่กำหนดไว้	4.12	0.90	มาก
14	ตรวจสอบตารางเรียน หรือตารางสอบ	4.24	0.84	มาก
15	ตรวจสอบคะแนนเก็บหลังจากเสร็จสิ้นการสอบ	4.11	0.93	มาก
16	ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนประกอบการสำเร็จการศึกษาผ่านระบบบริการการศึกษา	4.04	0.88	มาก
รวม		3.97	0.66	มาก
ด้านการรับรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา				
17	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน	3.46	1.10	ปานกลาง
18	อาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน	3.66	1.05	มาก
19	อาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับทางการศึกษา	3.78	1.00	มาก
20	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเข้าพบได้สะดวก เมื่อนิสิตมาขอคำปรึกษา	3.65	1.04	มาก
21	อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือนิสิต	3.85	0.99	มาก
22	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนักศึกษา ให้คำแนะนำในกรณีมีปัญหาการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง	3.77	1.03	มาก
23	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่มีผลการเรียนต่ำหรือเพิ่มศักยภาพในการเรียนให้สูงขึ้น	3.86	1.02	มาก
รวม		3.72	0.86	มาก
ด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่				
24	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.22	1.09	ปานกลาง
25	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.09	1.14	ปานกลาง
26	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.33	1.15	ปานกลาง
27	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน	3.47	1.16	ปานกลาง
28	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.16	1.17	ปานกลาง
29	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.29	1.12	ปานกลาง
30	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะและการบริการ	3.61	1.06	มาก
รวม		3.31	0.98	ปานกลาง
โดยรวม		4.07	0.68	มาก

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมการณ์ลงทะเบียนเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นที่สำคัญและได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการณ์ลงทะเบียนเรียนพบว่า นิสิตมีการณ์ลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเป็นจำนวนมากในแต่ละภาคการศึกษา เนื่องจากได้มีการแก้ไขข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี และแนวปฏิบัติส่งผลทำให้นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา ผ่านระบบบริการการศึกษาได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชะโรจน์ (2559: 446-457) ได้ศึกษาการศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า มหาวิทยาลัยกำหนดรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้นิสิตลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการ ซึ่งมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7-14 วัน และกำหนดให้ชำระเงินค่าลงทะเบียนผ่านธนาคารและสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชะโรจน์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการลงทะเบียนเรียน เพิ่ม-ถอนรายวิชา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้

บริการ ด้านขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียนเรียน เพิ่ม-ถอนรายวิชาและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

2. พฤติกรรมการณ์ลงทะเบียนเรียนของนิสิต ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการณ์ก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา ด้านพฤติกรรมการณ์หลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา ด้านการรับรู้การณ์ลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับพฤติกรรมการณ์ลงทะเบียนเรียนของนิสิตในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรมการณ์ก่อนการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก พบว่า ตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียนเนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้มีการกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการในการลงทะเบียนเรียนและได้กำหนดหน่วยกิตที่นิสิตสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย โดยนิสิตจะต้องลงทะเบียนเรียนตามโครงสร้างหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแผนการศึกษาของแต่ละหลักสูตรที่นิสิตสังกัดอยู่และเก็บรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไปให้ครบตามจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชะโรจน์ (2559: 247) ได้ศึกษาการศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการหรือวิธีการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน กำหนดจำนวนหน่วยกิตที่นิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การลงทะเบียนเรียนซ้ำหรือเรียนแทน และการ

ขอเพิ่ม ขอลด ขอเปลี่ยนแปลงและขอถอนรายวิชา เรียนเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศ ของมหาวิทยาลัย

2) ด้านพฤติกรรมหลังการลงทะเบียนเรียนในระบบบริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก พบว่า ตรวจสอบตารางเรียนหรือตารางสอบ เนื่องจาก นิสิตได้ยืนยันการลงทะเบียนเรียนเสร็จสมบูรณ์ จะต้องมีการตรวจสอบตารางเรียนหรือตารางสอบ เพื่อวางแผนการเรียนในภาคการศึกษา นั้นๆ ซึ่งเป็นการตรวจสอบผ่านระบบลงทะเบียนเรียนหรือระบบบริการการศึกษาได้ง่าย และสะดวก โดยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีการพัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนมีความเข้าใจง่าย และสะดวก สามารถลงทะเบียนเรียนหรือตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนได้ทุกที่ที่มีเครือข่าย Internet ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ เมฆพรรณโอภาสและคณะ (2547: 65-67) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และสาเหตุต่อการใช้อยู่ระบบบริการการศึกษาและการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ Internet ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตสามารถเข้าสู่ระบบและใช้บริการได้อย่างหลากหลายและสามารถลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ตหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ วิชระโกชน (2554: 124-127) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า จุดเด่นของระบบการลงทะเบียนเรียน คือ ใช้งานง่ายและสะดวก สะดวกต่อการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบลงทะเบียนเรียนที่เข้าใจง่ายมีความรวดเร็ว มีการแจ้งข่าวสารได้รวดเร็วมีความทันสมัย ระบบการลงทะเบียนเรียนมีประสิทธิภาพดีมาก มีความสะดวกและรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลายื่นเอกสารให้วุ่นวาย

สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ดี

3) ด้านการรับรู้ความรู้การลงทะเบียนเรียนจากอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับมาก พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่ผลการเรียนต่ำหรือเพิ่มศักยภาพในการเรียนให้สูงขึ้น เนื่องจากนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด นิสิตไม่สามารถปรับตัวสำหรับการเรียนในอุดมศึกษาได้ นิสิตมีปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอในการเล่าเรียนและใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และมหาวิทยาลัยไม่มีกระบวนการติดตามนิสิต ดูแลช่วยเหลือนิสิตอย่างเป็นระบบ จึงทำให้อาจารย์ที่ปรึกษามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำและค่าปรึกษาในการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ วิชระโกชน (2561: 115-123) ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการผันสภาพการเป็นนิสิตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีปัญหาในเรื่องการผันสภาพการเป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี โดยมีสาเหตุมาจากการมีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด นิสิตไม่สามารถปรับตัวสำหรับการเรียนในอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยไม่มีกระบวนการติดตามดูแลและช่วยเหลือนิสิตอย่างเป็นระบบ

4) ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะและการบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่งานด้านวิชาการมีหน้าที่ให้บริการนิสิต บุคลากร และคณาจารย์ ตลอดจนการให้บริการแก่ผู้ปกครองนิสิต และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงต้องมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ กับสถานที่ให้บริการและ

มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558: 82-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า หากเจ้าหน้าที่ในสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนมีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะแสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้งมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับสูง จะมีผลทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในระดับสูงด้วย

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ได้แก่ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็ว รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ ควรพัฒนาให้เว็บไซต์และระบบให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้ ความรวดเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนเรียนมากกว่านี้ ควรเพิ่ม Server ให้รองรับผู้ใช้บริการได้มากกว่านี้ พัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีจำนวนนิสิตที่ศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีผู้เข้าใช้ระบบการลงทะเบียนเรียนจำนวนมากเช่นกัน จึงส่งผลให้ระบบช้าลง ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้เข้าใช้

ในปริมาณมากได้ การกู้คืนของระบบเมื่อระบบล่มทำได้ช้า และจำนวนที่นั่งเรียนในรายวิชาที่เปิดรับลงทะเบียนเรียนเต็มก่อน จึงทำให้นิสิตบางส่วนไม่สามารถลงทะเบียนเรียนหรือใช้บริการอื่นๆ ผ่านระบบการลงทะเบียนเรียนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวลัญชร मारใส (2560: 96-98) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการลงทะเบียนเรียนและการพัฒนาของ นิสิตที่มีความเสี่ยงต่อการพัฒนาการเป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า แนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียนและการพัฒนาของนิสิตที่มีความเสี่ยงต่อการพัฒนาการเป็นนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการขยายจำนวนที่นั่งของกลุ่มรายวิชาที่เต็ม เพื่อรองรับจำนวนนิสิตที่ต้องการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม ควรปรับปรุงระบบและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ให้สามารถรองรับการเข้าใช้ระบบได้มากขึ้น ใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว และควรพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้ช่วยเหลือและแนะนำนิสิตในการลงทะเบียนเรียนและการพัฒนาของนิสิตและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ วิระโกชน (2554: 124-127) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า แนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ควรมีการกำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล และเฝ้าระวังระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ให้ล้นบ่อยครั้ง มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ควรแบ่งช่วงการลงทะเบียนให้เหมาะสม ควรพัฒนาเว็บไซต์รวมถึงระบบไม่ให้ขัดข้องและมีความรวดเร็ว ควรกำหนดให้มีการลงทะเบียนเรียนทีละชั้นปี และควรเพิ่มความสามารถของ Server ให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีกองทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการงานวิชาการ ซึ่งหน่วยงานระดับคณะจะเป็นผู้จัดการศึกษาและมีความใกล้ชิดกับนิสิตมากที่สุด จึงมีข้อมูลในเชิงคุณภาพในการจัดการศึกษา ดังนั้น คณะ/วิทยาลัยควรนำข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น เช่น จำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนเรียนเพิ่มและเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน การเปลี่ยนกลุ่มการเรียนและรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนมากที่สุด

1.2 อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีการเพิ่มช่องทางในการพบนิสิต ให้คำปรึกษา แนะนำก่อนการลงทะเบียนเรียนให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ความคิดเห็นของนิสิตต่อการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เพื่อเป็นข้อมูลในภาพรวมประกอบการวางแผนและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

2.2 ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะประเด็น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดขึ้น เพื่อสามารถนำไปเปรียบเทียบและจัดทำข้อมูลได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น การวิเคราะห์ผลการเรียนของนิสิต การเทียบโอนผลการเรียน การพัฒนากิจการเป็นนิสิต และการสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิเคราะห์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย การส่งเสริมจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้วิเคราะห์ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ประเทพา รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน คณะศึกษาศาสตร์ และนางอรอนงค์ เมฆพรรณโอภาส ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2551). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น..
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558) *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. รายงานการวิจัย. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วลัญชพร ชวโรว. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการลงทะเบียนเรียนและการพัฒนากิจการของนิสิตที่มีความเสี่ยงต่อการพัฒนากิจการนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สวัสด์ วิชระโกชน. (2561). *การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการพัฒนากิจการเป็นนิสิตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สวัสดี วิชะโรจน์.. (2559). การศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สวัสดี วิชะโรจน์. (2554). สภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สาวิตรี อดกลิ่น. (2554). ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา. ปัญหาพิเศษ วท.บ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรอนงค์ เมฆพรรณโอภาสและคณะ. (2547). ความพึงพอใจ ปัญหา และสาเหตุต่อการใช้ระบบบริการ การศึกษาและการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบ Internet ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาสารคาม: กองทะเบียนและประมวลผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.