

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS
(Online Access to Student Information Services)
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
Students' Opinion towards the Problems of OASIS
(Online Access to Student Information Services) Online Registration System,
Mahidol University International College

กวิน ปลาอ่อน

Kawin Pla-on

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User - friendly) ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านฟังก์ชันการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2554-2555 จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับปัญหาของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับปัญหาด้านความเร็วของระบบและความเสถียรของระบบในระดับมาก ด้านความถูกต้องของข้อมูลและด้านฟังก์ชันการใช้งานในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้ในระดับน้อย อีกทั้งนักศึกษายังและหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัญหาด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ โดยมีความคิดเห็นในด้านดังกล่าวในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัญหาด้านความเร็วและความเสถียรของระบบเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาเห็นว่าระบบช้าเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมากในระดับมากที่สุด ระบบไม่มีความเสถียรในระดับมาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษายังเห็นด้วยมากกว่านักศึกษาหญิงต่อปัญหาของระบบด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้ ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านการตอบสนองความต้องการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีระดับความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ และด้านความถูกต้องของข้อมูล น้อยกว่าชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และที่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้ น้อยกว่าสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาการผลิตสื่อบันเทิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ระบบลงทะเบียนออนไลน์ OASIS

ABSTRACT

The objectives of this research were to investigate the students' opinion towards the 4 problem aspects of OASIS online registration system namely user - friendly, speed and stability, data accuracy, and function. The survey samples included 392 students from Mahidol University International College in academic year 2011-2012. Online questionnaires were used for data collection and the data was analyzed by using statistics such as percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance. The results revealed that students medially agreed with all 4 problem aspects of OASIS online registration system. The problem of speed and stability aspect was highly agreed, the problem of data accuracy and function was medially agreed, and the problem of user - friendly was lowly agreed by students. Male students had same opinion as female students towards the problem of speed and stability aspect with high agreement. On the speed and stability aspect, students were very highly agreed that the OASIS was slow when there were many students access it at the same time and also highly agreed that it was unstable. Comparative analysis of students' opinion was classified by basic personal data; gender, student year, and major of study. A significant difference at the level of 0.05 was found that male students' opinion towards the problem of user - friendly, data accuracy, and function was higher than female students' opinion. First year students' opinion towards the problem of speed and stability and data accuracy was lower than second year students, third year students, fourth year student, and upper fourth year students. Tourism and Hospitality Management students' opinion towards the problem of user - friendly was lower than Business Administration students, Sciences students, Social Sciences students, and Entertainment Media Production students.

Keywords: Online Registration System, OASIS

หลักการและเหตุผล

ระบบ OASIS (Online Access to Student Information Services) เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 สำหรับรองรับการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนการรับนักศึกษา จนกระทั่งนักศึกษาจบการศึกษาไปแล้ว ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถลดปัญหาเรื่องการลงทะเบียนเรียน การจัดตารางเรียน การชำระเงิน ค่าลงทะเบียนเรียนที่แต่เดิมต้องใช้เวลาและแรงงานคนเป็นจำนวนมากในการจัดลงทะเบียนในแต่ละครั้ง อีกทั้งยังมีความผิดพลาดสูง ระบบ OASIS เป็นระบบที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาสามารถใช้งานได้จากทุกที่ทั่วโลก จึงช่วยให้นักศึกษาและผู้ปกครองได้รับบริการที่สะดวกสบายเป็นอย่างมาก และที่สำคัญมีความปลอดภัยด้านการจัดเก็บข้อมูลสูง

ระบบแยกเป็นฐานข้อมูล 3 ฐานคือ ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลอาจารย์ และ ฐานข้อมูลหลักสูตร OASIS มีระบบย่อยทั้งหมด 24 ระบบ ถือเป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ที่สุดเท่าที่มหาวิทยาลัยมหิดลเคยมีมา แต่ทั้งนี้ตลอด 7 ปีที่วิทยาลัยนานาชาติใช้ระบบ พบว่า ระบบยังมีข้อจำกัดในการใช้งานหลายประการ ทำให้วิทยาลัยฯ ต้องพัฒนาระบบนี้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งการดำเนินการมีลักษณะเป็นการปรับปรุงแก้ไขระบบตามปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ที่พบปัญหาแล้วนำไปสู่การแก้ไขระบบจะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบอยู่เป็นประจำ มีน้อยมากที่จะมีการนำปัญหานักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าหลักมาสู่การแก้ไข ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิทยาลัยฯ ยังไม่มีช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of customer) เกี่ยวกับระบบ OASIS ที่ดี โดย Nigel Hill (อ้างถึงในรณชัย คงสกนธ์, 2549)¹ เคยกล่าวไว้ว่า ผู้ตัดสินใจที่แท้จริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ในที่สุดก็จะต้องเป็นตัวลูกค้าเองเสมอ ดังนั้นวิธีการรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อย่างน่าเชื่อถือ

เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยฯ เป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS เพื่อจะได้นำความคิดเห็นต่างๆ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุดมรัตน์ ทิวะทรัพย์ และคณะ (2549)² ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ OASIS โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามในกลุ่มอาจารย์พนักงาน และนักศึกษา ผลปรากฏว่า ผู้ใช้ระบบทั้งสามกลุ่มมีความพึงพอใจต่อระบบในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบควรมีการปรับปรุงเรื่องความเร็ว ความสามารถในการรองรับผู้ใช้บริการในเวลาเดียวกัน ความสามารถของ Server และควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบให้ดีขึ้น

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ชั้นปี และสาขาวิชา
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User - friendly) ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านฟังก์ชันการใช้งาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS จำแนกตามตัวแปรปัจจัยพื้นฐาน

สมมุติฐาน

นักศึกษาของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เห็นด้วยในระดับ “มาก” ต่อ ปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ด้านความเร็ว และความเสถียรของระบบ ด้านความถูกต้องของ ข้อมูล และด้านฟังก์ชันการใช้งาน และมีความเห็นไม่ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาของวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2554 - 2555 จำนวน 3,149 คน และกลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์โดยสมัครใจ จำนวน 392 คน

เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาประเด็น ปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS จาก พนักงานผู้ทำหน้าที่เป็นศูนย์แนะนำและแก้ปัญหา (help desk) ของระบบดังกล่าว

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แบ่ง ออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูล ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี และ สาขาวิชา จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นมิตรกับ ผู้ใช้งาน ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านฟังก์ชันการใ้ งาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert five - rating scale) จำนวน

19 ข้อ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามแบบ ปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยให้นักศึกษาของ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3,149 คน ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ 29 กุมภาพันธ์ – 9 มิถุนายน 2555 และมีผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ออนไลน์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน ส่วนบุคคลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และ ร้อยละ นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ใน รูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความ คิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียน ออนไลน์บน OASIS ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่ามา เทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ใน รูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS จำแนกตามตัวแปรปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 392 คนเมื่อจำแนกตามเพศ ชั้นปี และสาขาวิชาผลปรากฏดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	151	38.52
	หญิง	241	61.48
2. ชั้นปี	สูงกว่าชั้นปีที่ 4	19	4.85
	ชั้นปีที่ 4	69	17.60
	ชั้นปีที่ 3	87	22.19
	ชั้นปีที่ 2	85	21.68
	ชั้นปีที่ 1	131	33.42
	ไม่ตอบ	1	0.26
3. สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (BBA)	203	51.79
	การจัดการท่องเที่ยวและการบริการ (THM)	51	13.01
	วิทยาศาสตร์ (Sci)	86	21.94
	สังคมศาสตร์ (SS)	21	5.36
	การผลิตสื่อบันเทิง (EMP)	13	3.32
	วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ (ENG)	8	2.04
	ไม่ตอบ	10	2.55
รวม		392	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 392 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 38.52 และเพศหญิงร้อยละ 61.48 จำแนกตามชั้นปี พบว่า เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 33.42) รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 22.19) ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 21.68) ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 17.60) และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 4.85) ตามลำดับ จำแนกตามสาขาวิชา พบว่า เป็นนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารธุรกิจมากที่สุด (ร้อยละ 51.79) รองลงมา คือ สาขาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 21.94) สาขาวิชาการ

จัดการท่องเที่ยวและการบริการ (ร้อยละ 13.01) สาขาวิชาสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 5.36) สาขาวิชาการผลิตสื่อบันเทิง (ร้อยละ 3.32) และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 2.04) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แสดงในตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 6

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS

ปัญหาของระบบ OASIS	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา	อันดับที่
1. ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน	3.44	0.56	น้อย	4
2. ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ	2.38	0.78	มาก	1
3. ด้านความถูกต้องของข้อมูล	3.01	0.84	ปานกลาง	2
4. ด้านฟังก์ชันการใช้งาน	3.13	0.54	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00	0.50	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาเห็นด้วยกับปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับปัญหาของระบบด้านความเร็วและความเสถียรของ

ระบบในระดับมาก ($\bar{X} = 2.38$) ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านฟังก์ชันการใช้งาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$ และ $\bar{X} = 3.13$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน

ปัญหาของระบบ OASIS	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา	อันดับที่
1. ระบบไม่มีคำอธิบายการใช้งานในแต่ละฟังก์ชัน	2.80	0.83	ปานกลาง	1
2. ฟังก์ชันทั่วไปใช้งานได้ยาก	3.44	0.89	น้อย	2
3. ฟังก์ชันสำหรับการจ่ายค่าลงทะเบียนใช้งานยาก	4.08	0.90	น้อย	3

จากตารางที่ 3 ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน พบว่า นักศึกษาเห็นว่าระบบมีปัญหาจากการไม่มีคำอธิบายการใช้งานในแต่ละฟังก์ชันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) และเห็นว่าฟังก์ชันทั่วไป

ของระบบใช้งานได้ยาก และฟังก์ชันสำหรับการจ่ายค่าลงทะเบียนใช้งานยากในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.44$ และ $\bar{X} = 4.08$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ

ปัญหาของระบบ OASIS	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา	อันดับที่
1. ระบบช้าเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก	1.70	0.94	มากที่สุด	1
2. ระบบไม่มีความเสถียร	2.34	1.01	มาก	2
3. ระบบมีปัญหาเมื่อใช้งานที่บ้านหรือต่างประเทศ	3.10	1.03	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 4 ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ พบว่า นักศึกษาเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าระบบช้าเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก ($\bar{X}$ = 1.70) เห็นด้วยในระดับมากกว่า

ระบบไม่มีความเสถียร ($\bar{X}$ = 2.34) และเห็นด้วยในระดับปานกลางว่าระบบมีปัญหาเมื่อใช้งานที่บ้านหรือต่างประเทศ ($\bar{X}$ = 3.10)

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความถูกต้องของข้อมูล

ปัญหาของระบบ OASIS	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา	อันดับที่
1. ระบบมีข้อมูลที่ผิดพลาด	2.71	1.05	ปานกลาง	1
2. ระบบมีการประมวลผลและการแสดงผลที่ผิดพลาด	2.85	1	ปานกลาง	2
3. มีการสะกดคำผิดเป็นจำนวนมาก	3.47	1.11	น้อย	3

จากตารางที่ 5 ด้านความถูกต้องของข้อมูล พบว่านักศึกษาเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ระบบมีข้อมูลที่ผิดพลาด ($\bar{X}$ = 2.71) และระบบมีการ

ประมวลผลและการแสดงผลที่ผิดพลาด ($\bar{X}$ = 2.85) และเห็นด้วยในระดับน้อยว่ามีการสะกดคำผิดเป็นจำนวนมาก ($\bar{X}$ = 3.47)

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านฟังก์ชันการใช้งาน

ปัญหาของระบบ OASIS	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา	อันดับที่
1. ระบบไม่สามารถป้องกันการเลือกวิชาที่มีการสอบในเวลาเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.62	1.13	ปานกลาง	1
2. ระบบไม่มีฟังก์ชันสำหรับตรวจสอบที่ว่างของแต่ละรายวิชา	2.78	1.21	ปานกลาง	2
3. ฟังก์ชันสำหรับตรวจสอบ prerequisite courses ไม่มีประสิทธิภาพ	2.85	0.97	ปานกลาง	3
4. การแสดงตารางเรียนและ cancel/make up class ยังไม่มีความชัดเจน	2.90	1.08	ปานกลาง	4
5. ฟังก์ชันสำหรับรับ-ส่งข้อความไม่มีประสิทธิภาพ	2.93	0.98	ปานกลาง	5
6. การแสดงรายการวิชาที่เปิดสอนทั้งหมดยังไม่มีความชัดเจน	3.24	1	ปานกลาง	6
7. ระบบไม่สามารถป้องกันการเลือกวิชาที่มีการเรียนในเวลาเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.31	1.19	ปานกลาง	7
8. ฟังก์ชันสำหรับการสืบค้นรายวิชาไม่มีประสิทธิภาพ	3.37	1.01	ปานกลาง	8
9. ระบบแสดง course record เข้าใจยาก	3.44	0.94	น้อย	9
10. การแสดงรายการวิชาที่เต็มยังไม่มีความชัดเจน	3.86	1.08	น้อย	10

จากตารางที่ 6 ด้านฟังก์ชันการใช้งานพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาของระบบใน 8 ประเด็น คือ ระบบไม่สามารถป้องกันการเลือกวิชาที่มีการสอบในเวลาเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.62$) รองลงมาคือ ระบบไม่มีฟังก์ชันสำหรับตรวจสอบที่ว่างของแต่ละรายวิชา ($\bar{X} = 2.78$) ฟังก์ชันสำหรับตรวจสอบ prerequisite courses ไม่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.85$) การแสดงตารางเรียนและ cancel/make up class ยังไม่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.90$) ฟังก์ชันสำหรับรับ-ส่งข้อความไม่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.93$) การแสดงรายการวิชาที่เปิดสอนทั้งหมดยังไม่มีมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.24$) ระบบไม่สามารถป้องกันการเลือกวิชาที่มีการเรียนในเวลาเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.31$) และฟังก์ชันสำหรับการสืบค้นรายวิชาไม่

มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ นอกจากนี้ นักศึกษายังเห็นด้วยในระดับน้อยกว่าระบบแสดง course record เข้าใจยาก ($\bar{X} = 3.44$) และการแสดงรายการวิชาที่เต็มยังไม่มีมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$)
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS จำแนกตามตัวแปรปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาโดยจำแนกตามตัวแปรปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ ชั้นปี และสาขาวิชาใช้สถิติ 2 แบบ คือ ตัวแปรเพศ ใช้สถิติ Independent t-test ส่วนตัวแปรชั้นปี และสาขาวิชาใช้สถิติ Analysis of Variance (ANOVA) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 13

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ปัญหาของระบบ OASIS	ชาย			หญิง			t	P-value
	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้	146	3.36	0.59	233	3.50	0.54	-2.303*	0.022
2. ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ	147	2.43	0.81	234	2.36	0.77	0.834	0.405
3. ด้านความถูกต้องของข้อมูล	147	2.89	0.92	234	3.08	0.79	-2.028*	0.043
4. ด้านฟังก์ชันการใช้งาน	145	3.06	0.57	227	3.18	0.53	-2.121*	0.035

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาชายเห็นด้วยมากกว่านักศึกษาหญิงว่าระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS มีปัญหาด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้ ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้าน

ฟังก์ชันการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเร็วและความเสถียรของระบบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ของแต่ละชั้นปี

ปัญหาของระบบ OASIS	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.988	4	0.497	1.570	0.182
	ภายในกลุ่ม	118.120	373	0.317		

ปัญหาของระบบ OASIS	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
	รวม	120.108	377			
2. ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	29.219	4	7.305	13.328	0.000*
	ภายในกลุ่ม	204.987	374	0.548		
	รวม	234.206	378			
3. ด้านความถูกต้องของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	23.315	4	5.829	8.835	0.000*
	ภายในกลุ่ม	246.746	374	0.660		
	รวม	270.062	378			
4. ด้านฟังก์ชันการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.095	4	0.274	0.904	0.461
	ภายในกลุ่ม	110.518	365	0.303		
	รวม	111.613	369			

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคิดเห็นต่อปัญหาของระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ และด้านความ

ถูกต้องของข้อมูล ส่วนด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้และด้านฟังก์ชันการใช้งานนักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละชั้นปีต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างชั้นปี				
			สูงกว่าชั้นปี 4	ชั้นปี 4	ชั้นปี 3	ชั้นปี 2	ชั้นปี 1
สูงกว่าชั้นปี 4	19	2.14	-	-.15434	.01027	-.05477	-.63393*
ชั้นปี 4	69	2.29		-	.16460	.09956	-.47959*
ชั้นปี 3	82	2.13			-	-.06504	-.64420*
ชั้นปี 2	82	2.20				-	-.57916*
ชั้นปี 1	127	2.77					-

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีระดับที่เห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเร็วและความเสถียรของระบบมากที่สุด รองลงมาคือ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 1 ตามลำดับ

เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาระหว่างชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่ 1 มี

ระดับความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเร็วและความเสถียรของระบบน้อยกว่าชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และที่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละชั้นปีต่อปัญหา
ของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความถูกต้องของข้อมูล

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างชั้นปี				
			สูงกว่าชั้นปี 4	ชั้นปี 4	ชั้นปี 3	ชั้นปี 2	ชั้นปี 1
สูงกว่าชั้นปี 4	19	2.89	-	.02907	.05744	.10050	-.46203*
ชั้นปี 4	67	2.87		-	.02837	.07143	-.49110*
ชั้นปี 3	84	2.84			-	.04306	-.51947*
ชั้นปี 2	81	2.79				-	-.56253*
ชั้นปี 1	128	3.35					-

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับที่เห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความถูกต้องของข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 สูงกว่าชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 1 ตามลำดับ

เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาระหว่างชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่ 1 มี

ระดับความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความถูกต้องของข้อมูลน้อยกว่าชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบ
ลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ของแต่ละสาขาวิชา

ปัญหาของระบบ OASIS	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	3.660	5	0.732	2.409	0.036*
	ภายในกลุ่ม	110.296	363	0.304		
	รวม	113.955	368			
2. ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	5.467	5	1.093	1.819	0.108
	ภายในกลุ่ม	218.779	364	0.601		
	รวม	224.247	369			
3. ด้านความถูกต้องของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	14.210	5	2.842	4.146	0.001*
	ภายในกลุ่ม	250.176	365	0.685		
	รวม	264.386	370			
4. ด้านฟังก์ชันการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.902	5	0.380	1.249	0.286
	ภายในกลุ่ม	108.155	355	0.305		
	รวม	110.057	360			

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาของระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน และด้านความถูกต้องของข้อมูล ส่วนด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ และด้านฟังก์ชันการใช้

งานนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาความคิดเห็นไม่
แตกต่างกัน

**ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาต่อ
ปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน**

สาขาวิชา	N	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างสาขาวิชา					
			BBA	THM	SCi	SS	FAA	ENG
BBA	195	3.46	-	-.19647*	.12207	.09817	.18547	.00491
THM	48	3.66		-	.31855*	.29464*	.38194*	.20139
SCi	85	3.34			-	-.02390	.06340	-.11716
SS	21	3.37				-	.08730	-.09325
EMP	12	3.28					-	-.18056
ENG	8	3.46						-

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า นักศึกษาสาขาวิชา
การผลิตสื่อบันเทิงมีระดับที่เห็นด้วยต่อปัญหาของ
ระบบด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานมากที่สุด
รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชา
สังคมศาสตร์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิศวกรรม
คอมพิวเตอร์ และสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว
และการบริการ ตามลำดับ

เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเห็น
เฉลี่ยของนักศึกษาระหว่างสาขาวิชา พบว่า นักศึกษา

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับ
ความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเป็นมิตร
กับผู้ใช้งานน้อยกว่าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชา
การผลิตสื่อบันเทิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 ส่วนสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์มีความ
คิดเห็นไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาต่อ
ปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความถูกต้องของข้อมูล**

สาขาวิชา	N	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างสาขาวิชา					
			BBA	THM	SCi	SS	FAA	ENG
BBA	197	3.14	-	.05904	.36451*	.40690*	-.17064	.76206*
THM	47	3.08		-	.30547*	.34786	-.22968	.70301*
SCi	85	2.77			-	.04239	-.53514*	.39755
SS	21	2.73				-	-.57753*	.35516
EMP	13	3.31					-	.93269*
ENG	8	2.38						-

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีระดับที่เห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความถูกต้องของข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ สาขาสังคมศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และสาขาวิชาการผลิตสื่อบันเทิง ตามลำดับ

เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเห็นเฉลี่ยของนักศึกษาระหว่างสาขาวิชา พบว่า

นักศึกษาเกือบทุกสาขาวิชามีความคิดเห็นในประเด็นปัญหาด้านความถูกต้องของข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถาม

นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ในหลากหลายประเด็น ซึ่งได้รวบรวมตามปัญหาทั้ง 4 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน

OASIS

ปัญหาของระบบ OASIS	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน	- ไม่มีคู่มือการใช้งานระบบสำหรับนักศึกษา	1
2. ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ	- ไม่สามารถ log in เข้าสู่ระบบ หรือต้องทำหลายครั้งจึงจะเข้าสู่ระบบได้	26
	- ระบบช้า	16
	- การเชื่อมต่อล้มเหลวขณะใช้งาน	26
	- การใช้งานที่บ้านมักมีปัญหามากกว่าการใช้ที่มหาวิทยาลัย	4
3. ด้านความถูกต้องของข้อมูล	- ข้อมูลผิดพลาด เช่น มีการแสดงหมวดหมู่ของรายวิชาผิดพลาด แสดงเกรดผิดพลาด ตารางสอบผิดพลาด	10
	- ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	5
	- ข้อมูลที่จำเป็นยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา	1
	- ใช้ภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องและสะกดคำผิด	2
4. ด้านฟังก์ชันการใช้งาน	- ฟังก์ชันสำหรับรับ-ส่งข้อความไม่มีประสิทธิภาพ เช่น มีการส่งข้อความเดิมหลายครั้ง มีการส่งข้อความแบบไม่เลือกกลุ่มผู้รับทำให้นักศึกษาที่ไม่เกี่ยวข้องได้รับข้อความด้วย ไม่มีปุ่มลบข้อความเก่า	12
	- ฟังก์ชันสำหรับการสืบค้นรายวิชาไม่มีประสิทธิภาพ เช่น เมื่อสืบค้นแล้วมักทำให้การเชื่อมต่อล้มเหลว	2
	- การแสดงตารางเรียนและ cancel/make up class ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ตาราง cancel class ไม่แสดงบนหน้าจอของนักศึกษา	5

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาเห็นด้วยกับปัญหาของระบบด้านความเร็วและความเสถียรของระบบในระดับมาก ด้านความถูกต้องของข้อมูลและด้านฟังก์ชันการใช้งาน ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานอยู่ในระดับน้อย อีกทั้งนักศึกษาชายและหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัญหาด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ โดยมีความคิดเห็นในด้านดังกล่าวในระดับมาก นั้นแสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านความเร็วและความเสถียรของระบบเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อนักศึกษามากที่สุด

เมื่อพิจารณาปัญหาด้านความเร็วและความเสถียรของระบบเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาเห็นว่าระบบช้าเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมากในระดับมากที่สุด และระบบไม่มีความเสถียรในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ว่า นักศึกษาไม่สามารถ log in เข้าสู่ระบบหรือต้องทำหลายครั้งจึงจะเข้าสู่ระบบได้ ระบบช้าและการเชื่อมต่อล้มเหลวขณะใช้งาน ทั้งนี้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความช้าและไม่เสถียรของระบบว่าเกิดจาก

1. จำนวนนักศึกษา ในปัจจุบันวิทยาลัยนานาชาติมีนักศึกษาจำนวน 3,149 คน หากนักศึกษาทั้งหมดลงทะเบียนพร้อมกันคงเกิดปัญหาต่อระบบ OASIS อย่างแน่นอน ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบการลงทะเบียนจึงมีการป้องกันการเกิดปัญหาระบบล่ม และปัญหาความล่าช้าของระบบเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมๆ กันด้วยการแบ่งกลุ่มนักศึกษาออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามชั้นปี และรหัสนักศึกษาแล้วจัดตารางเวลาการลงทะเบียนเป็นช่วงๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

แก่นักศึกษาทุกคน ผลจากการดำเนินการดังกล่าวทำให้ในการลงทะเบียนแต่ละครั้งมีนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มที่ต้องลงทะเบียนช่วงเวลาเดียวกันเฉลี่ย 250 คนต่อช่วงเวลา ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่ไม่มากหากเปรียบเทียบกับขีดความสามารถของเซิร์ฟเวอร์ที่วิทยาลัยฯ มีอยู่ แต่ทั้งนี้ยังมีนักศึกษาที่ไม่อยู่ในช่วงการลงทะเบียนแต่เข้ามาใช้ระบบในเวลาเดียวกัน ดังนั้นจำนวนนักศึกษาที่ใช้ระบบในช่วงเวลาลงทะเบียนจึงไม่ใช่จำนวน 250 คน ตามที่วิทยาลัยฯ กำหนด แต่คาดว่าจะมากกว่านั้นหลายเท่า จึงมีความเป็นไปได้ที่จำนวนนักศึกษาจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ระบบช้า

2. ปริมาณการเข้าใช้งานเว็บไซต์ประเภทสังคมออนไลน์ หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ก จากกระแสความนิยมโซเชียลเน็ตเวิร์กในปัจจุบัน เช่น เฟซบุ๊ก และ Hi5 โดยในปี พ.ศ. 2551 มีคนสมัครสมาชิกใหม่ของเฟซบุ๊กถึง 1 ล้านคนต่อสัปดาห์ หรือเฉลี่ยประมาณ 2 แสนคนต่อวัน และมีสมาชิกกว่า 50 ล้านคนในปีเดียวกันนั้น³ ซึ่งความนิยมดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลประสบปัญหาระบบช้าเป็นอย่างมากเมื่อเข้าใช้อินเตอร์เน็ต ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องผิดปกติที่วิทยาลัยนานาชาติจะประสบปัญหาระบบช้า

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีระดับความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเร็วและความเสถียรของระบบ และด้านความถูกต้องของข้อมูลน้อยกว่าชั้นปีอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากวิทยาลัยฯ จัดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ลงทะเบียนพร้อมกัน ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และจัดการลงทะเบียนก่อนนักศึกษาชั้นปีอื่นๆ อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่และนักศึกษารุ่นพี่คอยให้คำแนะนำตลอดการลงทะเบียน เนื่องจากวิทยาลัยฯ เห็นว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นนักศึกษาใหม่ที่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ดังนั้น

จึงส่งผลให้การลงทะเบียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ไม่มีปัญหา นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจต่อระบบเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับความเห็นด้วยต่อปัญหาของระบบด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานน้อยกว่าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาการผลิตสื่อบันเทิง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการมีหลักสูตรที่เฉพาะเจาะจงกว่าสาขาวิชาอื่น และมีจำนวนนักศึกษาไม่มากนัก เมื่อถึงเวลาลงทะเบียนออนไลน์ นักศึกษาจึงไม่เป็นกังวลต่อการลงทะเบียนมากนัก นักศึกษาสาขานี้จึงมักลงทะเบียนช้ากว่าสาขาอื่นๆ และมักไม่ประสบปัญหาการลงทะเบียน ส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบมากกว่านักศึกษาสาขาอื่น ซึ่งสอดคล้องกับสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ที่มีหลักสูตรที่เฉพาะเช่นเดียวกัน จึงทำให้นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการและนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS
2. ทำให้ทราบแนวทางในการพิจารณาวางแผนปรับปรุง พัฒนาระบบลงทะเบียนออนไลน์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS ด้านความเร็วและความเสถียรของระบบเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบ

ต่อนักศึกษามากที่สุด ดังนั้นจึงควรเร่งแก้ปัญหาดังกล่าวเป็นอันดับแรก

2. แม้ว่าปัญหาด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านฟังก์ชันการใช้งานและด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานจะเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาไม่มากนัก แต่ก็ควรพิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้ระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS เป็นระบบที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS น้อยกว่านักศึกษาชั้นปีอื่นๆ ดังนั้นจึงควรนำวิธีการให้บริการแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มาปรับใช้กับนักศึกษาชั้นปีอื่นๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS และแนวทางการแก้ปัญหาไปในคราวเดียวกัน เพราะในครั้งนี้เป็น การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาจากแบบสอบถามเท่านั้น

2. ควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ ปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- รณชัย คงสกนธ์. (2549). *คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. สำนักพิมพ์ เบรนนิกซ์ บุ๊คส์. กรุงเทพฯ.
- อุดมรัตน์ ทิวัชรทรัพย์ และคณะ. (2549). *การสำรวจ*

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ OASIS.

นครปฐม: วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยมหิดล.

คิตตี้ฟู; พศ ต่อศรีเจริญ, บรรณาธิการ. (2553). ใช้ให้
เป็น เล่นให้เพลิน กับ facebook. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์วิดีตส์กรุ๊ป.