

การบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ THE MANAGEMENT OF ONLINE FORMS UTILIZED IN GRADUATE WORK IN AUTONOMOUS HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

สุภรติ สุขวิสุทธิ*
Suparat Sukwisuth*

บทคัดย่อ

ปัจจุบันข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ งานบัณฑิตศึกษามีกระบวนการหลายขั้นตอนที่ต้องใช้แบบฟอร์ม หากมีการนำแบบฟอร์มออนไลน์มาปรับใช้ในกระบวนการดังกล่าว จะสามารถช่วยลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น วัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา เพื่อศึกษารูปแบบและประเภทของแบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สนับสนุนงานบัณฑิตศึกษา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ของการใช้แบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สำหรับงานบัณฑิตศึกษา วิธีการวิจัยครั้งนี้ คือ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารและผู้ใช้งาน และเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนและผลักดันให้เริ่มใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา คือ 1) การแพร่ระบาดของโควิด-19 2) นโยบาย 3) แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งาน 4) การให้ความสำคัญ และ 5) ความต้องการรับบริการ สำหรับทรัพยากรสนับสนุนการใช้งานแบบฟอร์ม นั้นได้แก่ ระบบสารสนเทศ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการประเมินผล ทั้งนี้ รูปแบบการริเริ่มพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์ 1) การพัฒนาโดยบัณฑิตวิทยาลัยเอง 2) พัฒนาต่อยอดจากระบบหลักของมหาวิทยาลัย และ 3) พัฒนาโดยบริษัทเอกชน ประเภทแบบฟอร์ม ได้แก่ 1) แบบฟอร์มการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ 2) แบบฟอร์มกระบวนการงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และดุขุฎินิพนธ์ 3) แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป 4) แบบฟอร์มการเสนอพิจารณาจริยธรรม และ 5) แบบฟอร์มสำเร็จการศึกษา ผลจากการใช้ คือ 1) รวดเร็ว สะดวก 2) ค่าใช้จ่ายลด 3) ระบบจัดเก็บง่าย 4) ลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรค ในการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน มี 5 ประเด็นดังนี้ 1) การรับรู้เกี่ยวกับการใช้งาน 2) คุณลักษณะของแบบฟอร์ม 3) วิธีการใช้งาน 4) ความคุ้มค่า และ 5) ภาพรวม

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้ ในด้านการกำหนดแนวทางการเริ่มวางระบบการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์ ควรครอบคลุม ประเด็นดังต่อไปนี้ ความพร้อม การออกแบบแบบฟอร์ม การวางระบบเทคโนโลยี คำนึงถึงผู้ใช้ นอกจากนี้เมื่อเริ่มใช้แบบฟอร์มออนไลน์สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ การวางระบบ การวางแผน การให้บริการ อีกทั้งต้องคำนึงกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กับงานบัณฑิตศึกษา เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ได้ทั้งระบบ และเพื่อเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง เพื่อให้การให้บริการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษานั้นสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ,มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ, งานบัณฑิตศึกษา, แบบฟอร์มออนไลน์

*บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

*The Graduate School, Burapha University

* Corresponding Author: suparat@go.buu.ac.th

ABSTRACT

Currently, information collection, organization, storage, and retrieval is increasingly important for the effective management of most organizations. Graduate study programs are no exception. Graduate studies involve many steps, each of which may require a form; if an online form is implemented in the process, it can reduce the time and efforts involved in the process and increase work efficiency. The objectives of this research are to study the management of information systems that support online forms, to study the types of online forms that support graduate studies, and to study the problems and obstacles that arise when using these forms.

This study implemented a qualitative research method, using in-depth interviews with executives and online form users and a quantitative research method using questionnaires to collect data on user satisfaction.

The results showed that the factors supporting and driving the adoption of online forms for graduate studies are 1) the spread of COVID-19, 2) policies, 3) trends in information technology applications, 4) priorities, and 5) the need to get more service.

The supporting resources for which online forms are used include information systems, budgets, human resources, and evaluation.

The initiatives for implementation of online forms are developed 1) by the graduate school itself, 2) from the main system of the university, and 3) by a private company.

The types of online forms are 1) application forms for further studies, 2) forms relating to the process of independent study, theses and dissertations, 3) general request forms, 4) the ethics proposal forms, and 5) graduation forms. Positive results from the adoption of online forms include 1) increased speed and convenience, 2) cost reduction, 3) ease of storage and retrieval of information on the computer system, and 4) reduction of the spread of the COVID-19 virus. There are five aspects of the assessment of user satisfaction: 1) user perceptions of the use of the online forms, 2) form features, 3) ease of use, 4) cost-effectiveness, and 5) overview.

Regarding recommendations about starting an online form management system, any such system should cover the following issues: readiness, form design, and technology system implementation, taking any patents into account. Additionally, when starting out with online forms, it's important to keep in mind system implementation, planning, service delivery, and ongoing development. This will help ensure that the online form service for graduate studies can effectively achieve the goals that have been set.

Keywords: management autonomous ,higher education university, graduate work, online form

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การบริหาร เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการ

พัฒนาและเป็นการได้เปรียบเหนือคู่แข่ง จากการเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารมีการพัฒนาการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างรวดเร็ว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานกลางในการวางแผน อำนวยการ ประสานงาน ติดตาม ควบคุมกำกับ พัฒนา ส่งเสริมสนับสนุน และบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพภายใต้ระเบียบหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนด โดยนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ตั้งแต่รหัส 61 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ที่ต้องดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานนิพนธ์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภายใต้ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายใต้การดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยนั้น

การเสนอแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องของนิสิตบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 61 ซึ่งต้องเสนอแบบฟอร์มตามที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดภายใต้ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไปจนสำเร็จการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้นกว่า 20 แบบฟอร์ม โดยนิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวน 1 คน ต้องใช้แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 12 แบบฟอร์ม ซึ่งนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา รหัส 61 – ปัจจุบัน (รหัส 63) มีมากกว่ากว่า 1,000 คนการใช้งานแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย อาทิ แบบฟอร์มเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุม (GRD 01) แบบฟอร์มเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบเค้าโครง (GRD 02) แบบฟอร์มรายงานผลการสอบ (GRD 03) แบบฟอร์มเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบปากเปล่า (GRD 04) แบบฟอร์มรายงานผลการสอบปากเปล่า (GRD 05) และอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งการใช้แบบฟอร์มเหล่านี้ หากนิสิตมีความประสงค์ที่จะยื่นขอแบบฟอร์มเพื่อดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ นิสิตต้องกรอกข้อมูล เสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าภาค/ประธานสาขา หัวหน้าส่วนงานของคณะ/วิทยาลัยที่นิสิตสังกัด แล้วส่งมาที่บัณฑิตวิทยาลัยซึ่งต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ซึ่งปัญหาและอุปสรรคสำคัญ คือ เอกสารไม่ครบ สูญหาย อีกทั้งหากนิสิตเขียนแบบฟอร์มด้วยลายมืออาจเกิดความผิดพลาดในคำสำคัญ ข้อความ และต้องใช้กระดาษจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์ม อีกทั้งจำนวนบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยมีจำนวนจำกัด ดังนั้น หากมีการจัดการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สำหรับการ

ให้บริการนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยชั้นนำในปัจจุบัน จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาที่จะได้รับทราบข้อมูลการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์ว่ามีการบริหารจัดการทรัพยากร ออกแบบวิธีการใช้งาน รูปแบบของแบบฟอร์มออนไลน์ และผลลัพธ์ที่ได้ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดของการใช้แบบฟอร์มออนไลน์ เพื่อประโยชน์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาในการวางแผน การจัดสรรทรัพยากร กำหนดทางเลือก วางโครงสร้าง กำหนดผู้รับผิดชอบระบบ เพื่อเป้าหมายสำหรับการพัฒนาการให้บริการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยจึงเสนองานวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา
2. เพื่อศึกษารูปแบบและประเภทของแบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สนับสนุนงานบัณฑิตศึกษา
3. เพื่อปัญหา อุปสรรค ของการใช้แบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

วิธีการศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ จะใช้ทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้มาซึ่งการอธิบายข้อค้นพบ โดย ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาจากในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ พัฒนามาจากการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีประเด็นเป็นคำถามปลายเปิด ให้อธิบายความคิดเห็น เล่าประสบการณ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

และข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามประเมินผลจากผู้ใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาจากในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา สังกัดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

กลุ่มที่ 2 คือ นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นการสุ่ม (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (กัลยา, 2542)

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน ที่รับผิดชอบงานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา จาก 5 หน่วยงานที่รับผิดชอบงานบัณฑิตศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 11 คน

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ระหว่างปีการศึกษา 2561 – 2562 (ในปีใดปีหนึ่ง) จาก 5 แห่ง สถาบันการศึกษาละ 20 คน รวมเป็น จำนวน 100 คน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน

จริยธรรมการวิจัย

ก่อนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้เสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่รับรองคือ IRB2-035/2564 ลงวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2564

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลคุณภาพและข้อมูลปริมาณ ดำเนินการภายหลังจากการได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย ตั้งแต่เดือน มีนาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แล้วนำมาสรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย และข้อมูลเชิงปริมาณเก็บรวบรวมโดยการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาสรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ นำมาสรุปและสังเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาสรุปประเด็นภาพรวมเพื่ออธิบายข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนั้น นำข้อมูลมาประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และอธิบายผลด้วยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

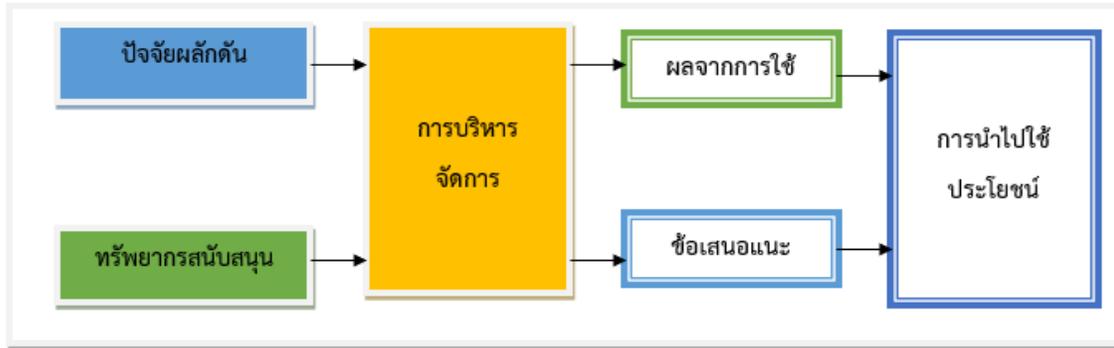
ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษากระบวนการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ

ขอบเขตระยะเวลา แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่ใช้ในระหว่างปีการศึกษา 2561 – 2562

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อการศึกษาการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงาน

บัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ สรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย สามารถอธิบายข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ดังนี้

1. การบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

1.1 ปัจจัยผลักดัน และผลักดันให้เริ่มใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ มีดังนี้

1.1.1 ปัจจัยที่สนับสนุนและผลักดันให้เริ่มใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

1) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส (COVID-19) ที่ทำให้ทุกคนต้องห่างกัน ลดการสัมผัส วิธีการใช้ชีวิต (life style) วิธีการทำงาน (work style) ต้องปรับเปลี่ยนไปสู่รูปแบบใหม่เพื่อให้กระบวนการต่าง ๆ สามารถขับเคลื่อนไปได้

2) นโยบายที่มุ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานทั้งจากกระทรวงหน่วยงานต้นสังกัด มหาวิทยาลัย และบัณฑิตวิทยาลัย

3) แนวโน้มการปรับตัวขององค์กรที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญ

4) รูปแบบความต้องการรับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วผู้ใช้งานต้องการความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็วในการทำงานมากกว่าความล่าช้าของกระบวนการทำงานปกติที่มุ่งเน้นเอกสารเป็นหลัก

1.1.2 ทรัพยากรสนับสนุนการใช้งานแบบฟอร์ม

1) งบประมาณ

1.1) งบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนทั้งในส่วนของ hardware software และบุคลากร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบแบบฟอร์มออนไลน์

1.2) งบประมาณจากบัณฑิตวิทยาลัยเองที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อจัดซื้อจัดจ้างระบบแบบฟอร์มออนไลน์ทั้งในส่วนของ hardware software และบุคลากร

2) ทรัพยากรบุคคล

2.1) ผู้บริหารหน่วยงาน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับหน่วยงานจนถึงหัวหน้าฝ่ายงานมีวิสัยทัศน์

2.2) ผู้ปฏิบัติงาน ความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนมีความพร้อมที่จะใช้งาน มีผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบงาน

3) ระบบสารสนเทศ

3.1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัยที่บัณฑิตวิทยาลัยสังกัด

3.2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ภายในของบัณฑิตวิทยาลัยเอง

3.3) ระบบฟอร์มออนไลน์ฟรี (Free form) ที่มีใช้งานอยู่ทั่วไป

1.1.3 กระบวนการบริหารจัดการ เริ่มตั้งแต่ต้องมีการวางแผนเพื่อการดำเนินงาน การกำหนดโครงสร้างองค์กร มอบหมายผู้รับผิดชอบชัดเจน การออกแบบระบบแบบฟอร์มออนไลน์ ของหลายๆ ที่ คำนึงถึงความชัดเจน รวดเร็ว มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ทุกที่ ทุกเวลาไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารแบบตัวต่อตัว ลดอุปสรรคและข้อจำกัดของการทำงาน กระบวนการทำงานของแบบฟอร์มนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของแบบฟอร์มออนไลน์ที่แต่ละสถาบันเชื่อว่า เป็นการทำงานที่ต้องอาศัยระดับหลักของมหาวิทยาลัย หรือ ระบบเฉพาะของบัณฑิตวิทยาลัยเอง หรือเป็นระบบเฉพาะของแบบฟอร์มแต่ละประเภทซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Daft,Richard, 2010) การบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา ที่ระบุว่าการบริหารจัดการ คือ กระบวนการที่บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผ่านการวางแผน การจัดองค์กร การนำองค์กร และการควบคุมติดตามการใช้ทรัพยากรขององค์กร โดยมีส่วนประกอบ คือ ทรัพยากรด้านการบริหาร (Resources) กระบวนการบริหาร (Management Functions คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) การกำกับติดตาม (Controlling) (Daft, Richard, 2010)

2.รูปแบบและประเภทของแบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้สนับสนุนงานบัณฑิตศึกษา

2.1 การริเริ่มพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์
การริเริ่มพัฒนาการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษามี 3 ลักษณะ คือ

2.1.1 การพัฒนาโดยผู้บริหารและบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยเอง ตั้งแต่ระบบที่ซับซ้อนไปจนกระทั่งระบบที่ง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ แต่ละที่นั้นมีผู้บริหารและบุคลากรที่มีคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากน้อยเพียงใด

2.1.2 การพัฒนาต่อยอดจากระบบสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัยที่มีใช้อยู่ แล้วเพิ่มเติมเฉพาะในส่วนของแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับงานบัณฑิตศึกษา

2.1.3 การพัฒนาโดยการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาเขียนโปรแกรมการใช้งานตามข้อกำหนดความต้องการ (TOR) ส่วนงาน

2.2 ประเภทของแบบฟอร์มที่ใช้ จากการเก็บข้อมูลพบว่าประเภทของแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา จัดแบ่งได้ 6 กลุ่มประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา

ประเภทที่ 2 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์

ประเภทที่ 3 แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

ประเภทที่ 4 แบบฟอร์มขอรับรองจริยธรรมการวิจัยสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ประเภทที่ 5 แบบฟอร์มการยื่นสำเร็จการศึกษา

ประเภทที่ 6 แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูลทั่วไป ด้านงานบัณฑิตศึกษา

ทั้งนี้ การใช้งานจะขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายของการใช้งานแบบฟอร์มนั้น ๆ

2.3 ปีที่เริ่มใช้ ปี พ.ศ. ที่เริ่มใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา นั้น พบว่า เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 จนถึง พ.ศ. 2564 (ปัจจุบัน)

2.4 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานแบบฟอร์ม จากการเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานแบบฟอร์ม มี 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
ระดับบัณฑิตศึกษาของคณะ/วิทยาลัย/ส่วนงาน
กลุ่มที่ 3 ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่
ของบัณฑิตวิทยาลัย
กลุ่มที่ 4 บุคคลทั่วไป เช่น ผู้สมัครเข้า
ศึกษาต่อ

2.5 การวางระบบควบคุม จากการเก็บข้อมูลพบว่า บางหน่วยงานจัดจัดระบบควบคุมเอกสารรับเข้า – ส่งออกของแบบฟอร์มออนไลน์โดยงานธุรการและสารบรรณ ออกเลขทะเบียนคุมของเอกสารออนไลน์ และบางหน่วยงาน คุมตามวันเวลาที่เอกสารนั้นเข้ามาในระบบ และในส่วนของ การวางระบบ back up และระบบความปลอดภัยของข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ขึ้นอยู่กับลักษณะการจัดเก็บข้อมูลของ แต่ละหน่วยงาน บางหน่วยงานใช้ back up และระบบความปลอดภัยของข้อมูล ร่วมกับระบบของมหาวิทยาลัย บางแห่ง เก็บโดยใช้ระบบของบัณฑิตวิทยาลัยเอง บางแห่งไม่มี backup ข้อมูลแต่จะใช้วิธีการเก็บในระบบออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแบบฟอร์ม ที่ระบุว่าในงานวิจัย ของ (สุรัสวดี,2556) ประเภทของแบบฟอร์ม แบ่งตาม จุดมุ่งหมายของการใช้งาน มี 2 ประเภท คือ 1) ภายใน (Internal) เป็นแบบฟอร์มใช้เฉพาะภายในสำนักงานหรือ ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และ 2) ภายนอก (External) เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารที่ใช้กับบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า โดยมีหลักการบริหารแบบฟอร์ม คือ มีข้อมูลแน่นอน ที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในระบบข้อมูลข่าวสาร และ เมื่อมีข้อมูลเข้าซ้อน ควรจัดทำแบบฟอร์มซึ่งมีสำเนาเพื่อ ประหยัดเวลาในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดระบบ สารสนเทศ (ปีเตอร์,2559) ที่ระบุว่า หนึ่งในหกองค์ประกอบ ของระบบสารสนเทศนั้นต้องมี กระบวนการ (procedure) ประกอบด้วย การวางแผน วิธีการ กฎระเบียบการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศรวมไปถึง การจัดการ การดูแลระบบ และการรักษาความปลอดภัยให้เครื่อง คอมพิวเตอร์

2.6 วิธีการถ่ายทอดแก่ผู้ใช้งาน เมื่อมีระบบการ ให้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาแล้ว แต่ละ แห่งมีวิธีการถ่ายทอดแก่ผู้ใช้งานเป้าหมาย 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 จัดอบรมผู้เกี่ยวข้องตามเป้าหมาย การใช้งาน (แต่ละประเภทของกลุ่มเป้าหมาย)

รูปแบบที่ 2 จัดอบรมโดยใช้วิธีการบันทึกวิดีโอ แนะนำวิธีการใช้งานเบื้องต้นผ่านหน้า website บัณฑิต วิทยาลัย

รูปแบบที่ 3 จัดอบรมวิธีการใช้งานของ แบบฟอร์มแต่ละประเภทแบบเจาะลึกรายแบบฟอร์ม

3. ผลจากการใช้งาน ปัญหาอุปสรรค ความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน และข้อเสนอแนะจากการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา มีดังนี้

3.1 ผลจากการใช้งานจากผู้ให้บริการ มีดังนี้

3.1.1 เป็นไปตามความต้องการ มีความรวดเร็ว ความสะดวก ทั้งในส่วนของกรลดระยะเวลาการ เสนอเอกสาร มีความสะดวกและ รวดเร็วลดขั้นตอน

3.1.2 ค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากลด ปริมาณการใช้กระดาษลง ในส่วนของนิสิต/นักศึกษาเอง ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการการเดินทาง

3.1.3 ระบบการจัดเก็บเอกสาร มีความ ง่ายต่อการสืบค้น การค้นหา มีระบบ เข้าถึงได้ง่าย

3.1.4 ลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรค เพราะลดการสัมผัส

3.2 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน มีดังนี้

3.2.1 ยากสำหรับคนที่ทำงานไม่เป็น ระบบ เพราะหากเกิดการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องอาจทำให้ ต้องเสียเวลาแก้ไขทั้งระบบ

3.2.2 กระแสไฟฟ้าตก หม้อแปลงไฟฟ้า ระเบิด ระบบ Internet ล่ม

3.2.3 ตัวระบบแบบฟอร์มออนไลน์ล่ม ติดขัดบ้างในบางครั้ง

3.3 ข้อเสนอแนะจากการใช้งานจากผู้ให้บริการ มีดังนี้

3.3.1 อยากให้มีการต่อยอดการพัฒนา ระบบ หรือการพัฒนาโปรแกรมทำให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น

3.3.2 ควรระมัดระวังในเรื่องทัศนคติของ การใช้งานจากผู้ใช้งานที่ยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิม

3.4 คำแนะนำสำหรับหน่วยงานที่เพิ่งเริ่มต้น มีดังนี้

3.4.1 ความพร้อม ด้านงบประมาณ ผู้รับผิดชอบ การบริหารจัดการระบบแบบฟอร์มออนไลน์ ซึ่งถ้าพร้อมแล้วหน่วยงานที่ต้องการเริ่มต้นทำสามารถ

วางแผน กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบ พร้อมจัดสรรทรัพยากรเพื่อดำเนินการ

3.4.2 การออกแบบแบบฟอร์ม ควรเป็นลักษณะของการเข้าใจง่าย สาระสำคัญ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนไม่เยิ่นเย้อ ลดขั้นตอนซ้ำ ควรเริ่มจากแบบฟอร์มสำคัญ ตรงตามเป้าหมายของการใช้งานของแบบฟอร์มแต่ลดรูปแบบและต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ประกาศ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.4.3 การวางระบบเทคโนโลยี รวบรวมทีมผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดเป็นคณะทำงานในการออกแบบและพัฒนาระบบร่วมกันทั้งในส่วนของการทางเทคนิคคือผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ หรือสารสนเทศ และผู้รู้ด้านกฎเกณฑ์ แนวปฏิบัติ กระบวนการสำคัญของแบบฟอร์มงานบัณฑิตศึกษา โดยคำนึงถึงการรองรับการใช้งาน ความรวดเร็ว ความสะดวกในการเข้าถึง ระบบจัดเก็บข้อมูล และระบบความปลอดภัยของข้อมูล

3.4.4 การคำนึงถึงผู้ใช้ การออกแบบระบบแบบฟอร์มออนไลน์ควรคำนึงถึงลักษณะความต้องการของกลุ่มผู้ใช้แต่ละประเภท รองรับการอำนวยความสะดวก

จากใช้งาน มีความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง ตอบสนองทันถ่วงที อีกทั้งต้องเข้าใจถึงทัศนคติการใช้งานที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรที่มีความแตกต่างของการทำงานระหว่างกัน และความพร้อมที่จะเปลี่ยนวิถีปฏิบัติในการใช้งานใหม่

3.5 ความพึงพอใจจากผู้ใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนจาก ผู้บริหารคณะ/วิทยาลัย เจ้าหน้าที่ นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐที่จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ระหว่างปีการศึกษา 2561 – 2562 (ในปีใดปีหนึ่ง) จาก 5 แห่ง แห่งละ 20 คน รวมเป็น จำนวน 100 คน สรุปผล ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยเพศหญิงตอบกลับมาจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69 ในขณะที่เพศชายตอบกลับมา 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
หญิง	69	69.00	1
ชาย	31	31.00	2
รวม	100	100.00	

3.5.2 ประเภทผู้ตอบ

ประเภทของผู้ตอบ ตามลำดับ ดังนี้ คือ 1. นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน (43.84%) เท่ากับเจ้าหน้าที่คณะ/วิทยาลัย จำนวน 32 คน (43.84%)

นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน จำนวน 17 คน (23.29%) อาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 16 คน (21.92%) และ ผู้บริหารคณะ/วิทยาลัย จำนวน 3 คน (4.11%) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทผู้ตอบ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาโท	32	43.84	1
2. เจ้าหน้าที่คณะ/วิทยาลัย	32	43.84	1
3. นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาเอก	17	23.29	2
4. อาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา	16	21.92	3
5. ผู้บริหารคณะ/วิทยาลัย	3	4.11	4
รวม	100	100.00	

3.5.3 ช่องทางการรับทราบข้อมูลการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

สำหรับช่องทางการรับทราบข้อมูลการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา นั้น โดยส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากช่องทางบุคคลมากกว่าช่องทางสื่อสาร เมื่อผลที่ได้นำมาจัดลำดับการรับทราบ

ข้อมูลการใช้งาน ในสามอันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ผู้บริหาร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 31.33 ลำดับที่ 2 ผู้บริหาร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่คณะ/วิทยาลัย ร้อยละ 16.25 และ ลำดับที่ 3 คือ เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 13.75 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ช่องทางการรับทราบข้อมูลการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

ที่	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. ช่องทางบุคคล				
1.	ผู้บริหาร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย	53	33.13	1
2.	ผู้บริหาร/อาจารย์/เจ้าหน้าที่คณะ/วิทยาลัย	26	16.25	2
3.	เพื่อน	16	10.00	3
2. ช่องทางสื่อออนไลน์				
1.	เว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย	22	13.75	1
2.	เว็บไซต์คณะ/วิทยาลัย	13	8.13	2
3.	Line official บัณฑิตวิทยาลัย	12	7.50	3
4.	Line official คณะ/วิทยาลัย	7	4.38	4
5.	Facebook บัณฑิตวิทยาลัย	6	3.75	5
6.	Facebook คณะ	5	3.13	6
รวม		160	100.00	

3.5.4 ระยะเวลาที่เริ่มใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ระยะเวลาที่ผู้ตอบที่เริ่มใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามากที่สุดคือ 1 ปี ถึง 2 ปี จำนวน 42 คน (42.00%) น้อยกว่า 6 เดือน

จำนวน 18 คน (18.00 %) 6 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 17 คน (17.00%) 2 ปี ถึง 3 ปี จำนวน 15 คน (15.00%) และ มากกว่า 3 ปี จำนวน 8 คน (8.00%) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระยะเวลาที่เริ่มใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ที่	ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1	1 ปี ถึง 2 ปี	42	42.00	1
2	น้อยกว่า 6 เดือน	18	18.00	2
3	เดือน ถึง 1 ปี	17	17.00	3
4	2 ปี ถึง 3 ปี	15	15.00	4
5	มากกว่า 3 ปี	8	8.00	5
รวม		100	100.00	

3.5.5 การอำนวยความสะดวกที่ได้รับเมื่อใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา
 จากตารางพบว่า การใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาสามารถช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวก 3 อันดับแรก ตามลำดับดังนี้ ด้านการติดต่อประสานงานมากที่สุด ร้อยละ 45 อันดับ 1 ความรวดเร็ว ร้อยละ 38 อันดับ 2 และการลดเวลาในการทำงาน ร้อยละ 11 อันดับ 3 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในด้านใดมากที่สุด

ที่	ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1	การติดต่อประสานงาน	45	45	1
2	ความรวดเร็ว	38	38	2
3	ลดเวลาในการทำงาน	11	11	3
4	ประหยัดเอกสาร	5	5	4
5	มีความถูกต้องมากขึ้น	1	1	5
รวม		100	100	

3.5.6 ปัญหาที่พบภายหลังจากการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา
 จากตารางจะพบว่า ปัญหาที่พบเมื่อใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา 3 อันดับแรก มี

ดังนี้ อันดับ 1 คือ การเข้าใช้งานมีความซับซ้อน ยุ่งยาก มากที่สุด ร้อยละ 45 อันดับ 2 คือ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ร้อยละ 38 และอันดับ 3 คือ ความล่าช้าของการส่งต่อของข้อมูล ร้อยละ 11 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ปัญหาที่พบภายหลังจากการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

ที่	ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1	การเข้าใช้งานมีความซับซ้อน ยุ่งยาก	20	19	1
2	ข้อมูลไม่ครบถ้วน	18	18	2
3	ความล่าช้าของการส่งต่อของข้อมูล	17	17	3
4	รูปแบบของแบบฟอร์มไม่เหมาะสม	13	13	4
5	- ไม่มีปัญหา	12	12	5
6	อื่น ๆ 1) การดำเนินการตามลำดับขั้นตอนของการอนุมัติแบบฟอร์มอาจล่าช้าในบางขั้นตอนเนื่องจากผู้อนุมัติไม่ดำเนินการ 2) บางแบบฟอร์มยังไม่ระบบออนไลน์ 3) บางแบบฟอร์มยังแก้ไขไม่ได้ 4) การส่งเอกสารซ้ำซ้อน 5) ระบบการใช้งานยังไม่เอื้ออำนวย/การใช้งานยาก 6) นิสิตบางท่านไม่ได้อ่านคำแนะนำการใช้งาน 7) รหัสผ่านบัญชีผิด	11	11	6
7	ภาษาที่ใช้เข้าใจยาก	9	9	7
รวม		100	100.00	

3.6 ความพึงพอใจในการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

โดยกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจจากระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ดีมากที่สุด
 3.41 - 4.20 หมายถึง ดีมาก
 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง
 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย
 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในด้าน 1. การรับรู้เกี่ยวกับการใช้งาน อันดับ 1 คือ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย = 4.10, S.D = 0.69 อยู่ในระดับดีมาก) 2. ระบบสำหรับเข้าถึงการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีความเหมาะสม อันดับ 1 คือ ระบบสำหรับเข้าถึงการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.11, S.D = 0.66 อยู่ในระดับดีมาก)

3. วิธีการใช้งาน อันดับ 1 คือ 1. การเข้าใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ง่าย คล่องตัว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D = 0.68 อยู่ในระดับดีมาก) 4. ความคุ้มค่า อันดับ 1 คือ ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการเสนอแบบฟอร์ม (ค่าเฉลี่ย = 4.41, S.D = 0.64 อยู่ในระดับดีมากที่สุด) และ 5. ภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา นั้นอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, S.D = 0.65) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี พัฒนพันธ์ชัย, 2560 ที่พบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก หมายความว่าระบบนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพึงพอใจในการใช้งานให้แก่บัณฑิตระดับบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานหลักสูตรฯ หัวหน้าภาควิชา เจ้าหน้าที่ภาควิชา ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่หน่วยวิจัยบัณฑิตศึกษา และบริการวิชาการของคณะฯ ในการยื่นแบบฟอร์มบัณฑิตศึกษาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการใช้แบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การรับรู้เกี่ยวกับการใช้งาน				
1. ช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	4.10	0.69	ดีมาก	1
2. การประชาสัมพันธ์การใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์	4.07	0.67	ดีมาก	2
3. รูปแบบของการประชาสัมพันธ์การใช้งานมีความเหมาะสม	4.05	0.64	ดีมาก	3
4. ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์การใช้งานมีความเหมาะสม	4.04	0.70	ดีมาก	4
2. คุณลักษณะของแบบฟอร์ม				
1. ระบบสำหรับเข้าถึงการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีความเหมาะสม	4.11	0.66	ดีมาก	1
2. ลักษณะรูปแบบของแบบฟอร์มออนไลน์มีความเหมาะสม	4.05	0.70	ดีมาก	2
3. เนื้อหาข้อมูลของแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษามีความครบถ้วน	3.97	0.71	ดีมาก	3
4. ข้อมูลที่มีอยู่ในแบบฟอร์มออนไลน์มีครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.97	0.69	ดีมาก	4
5. แบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความทันสมัย	3.95	0.68	ดีมาก	5
6. ขั้นตอนในการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	3.84	0.87	ดีมาก	6
7. สีสีนมีความเหมาะสม สวยงาม	3.82	0.79	ดีมาก	7
8. ลักษณะของแบบฟอร์ม ดึงดูดความสนใจในการใช้งาน	3.74	0.71	ดีมาก	8
3. วิธีการใช้งาน				
1. การเข้าใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ง่าย คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.08	0.68	ดีมาก	1
2. วิธีการเข้าใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีความรวดเร็ว	4.07	0.63	ดีมาก	2
3. มีคำแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย เนื้อหาครบถ้วน ชัดเจน	3.97	0.69	ดีมาก	3

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
4. ระบบ Software ที่รองรับการใช้งานในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.90	0.73	ดีมาก	4
5. มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาการใช้งาน	3.79	0.91	ดีมาก	5
6. มีการตอบกลับวิธีแก้ไขปัญหารวดเร็ว ตรงความต้องการ	3.78	0.84	ดีมาก	6
7. มีแหล่งเรียนรู้/ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองในระบบ	3.75	0.83	ดีมาก	7
4. ความคุ้มค่า				
1. ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการเสนอแบบฟอร์ม	4.41	0.64	ดีมากที่สุด	1
2. ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร และประสานงาน	4.30	0.72	ดีมากที่สุด	2
3. เกิดความเข้าใจในความต้องการใช้งานระหว่างกันมากขึ้น	4.00	0.78	ดีมาก	3
5. ภาพรวมของการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา	4.16	0.65	ดีมาก	

3.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในปัจจุบันจากผู้ใช้

3.7.1 ด้านระบบ ควรพัฒนา, ปรับปรุงโปรแกรม ให้ทั้งผู้มาใช้บริการและพนักงานผู้ให้บริการสะดวกและทำงานได้ง่ายขึ้น ควรมีระบบแจ้งเตือน หากล่าช้าในบางขั้นตอน ควรมีการนำมาใช้กับแบบฟอร์มทั้งหมด อยากรให้มีการเพิ่มแบบฟอร์มอื่น ๆ นอกเหนือจากที่มีการแนบไฟล์ในระบบสมัครออนไลน์ ขยายความจุ 20 mb เพราะเอกสารแนบบางครั้งไฟล์ขนาดใหญ่ แนบใส่ไม่ได้ และในส่วนของปีการศึกษาที่ผ่านมา ก่อนเข้าศึกษาควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นปี พ.ศ. หรือ ค.ศ. อยากรให้เป็นออนไลน์ 100% ปัจจุบันยังมีเอกสารบางส่วนใช้กระดาษเพื่อดำเนินการต่อนักศึกษาต้อง scan ซึ่งทำให้ใช้เวลาเพิ่มขึ้น หาเครื่อง scan ยาก

3.7.2 ด้านการติดต่อประสานงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำปรึกษาการใช้งานที่สามารถตอบทุกข้อสงสัยในการใช้งานระบบโดยตรง และช่องทางการติดต่อประสานงานควรหลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน เช่น กรณีต้องแนบเอกสารเพิ่ม การแนะนำการใช้งาน ควรมีข้อมูลส่งให้ผู้ให้ทราบครบถ้วน ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน

3.7.3 กระบวนการทำงาน ปรับลดขั้นตอนให้ใช้งานง่ายขึ้น เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก

3.7.4 ปัญหาการใช้งาน มีเอกสารบางฉบับต้องมีการลงนามหลายคน เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา หรือหัวหน้าภาค

กรณีเช่นนี้จะยากต่อการติดต่อ หรือต้องดำเนินการจัดทำเอกสารรับรองขึ้นมาอีก ซึ่งทำให้ยุ่งยากมากกว่าปกติ บางครั้งยังไม่ตอบโจทย์แก่ผู้ใช้งานมากเท่าที่ควร รวมถึงปัญหาของเอกสารที่ไม่ชัดเจน ปรากฏสิ่งไม่พึงประสงค์ ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างนิสิตและบุคลากร ความยุ่งยากและเสียเวลา จนทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น และการเข้าถึงแบบฟอร์มออนไลน์ยังมีความซ้ำซ้อน ทำให้บางครั้งสืบค้นแบบฟอร์มที่ต้องการไม่พบ ข้อมูลและแบบฟอร์มต่าง ๆ ยังไม่ครบถ้วน ควรเพิ่มเติมให้ครบ

3.8 คาดหวังการใช้งานเพิ่มเติมของแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาที่ท่านในอนาคต

- 1) ระบบที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด เสถียร เร็ว ใช้ง่ายและเข้าใจง่าย อยากรให้มีการแจ้งเตือน progress ของการสมัครไปยังผู้สมัคร ในขั้นตอนต่าง ๆ
- 2) อยากรให้สามารถชำระเงินแล้วแนบเอกสาร เช่น slip การโอนผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ได้ด้วย
- 3) ใช้แบบฟอร์มออนไลน์ทุกแบบฟอร์ม 100% เพื่อลดกระดาษ และสามารถที่จะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้งาน ลดการเผชิญหน้า
- 4) รูปแบบการใช้งานควรมีความหลากหลายมากขึ้น ใช้เป็น Application ผ่านสมาร์ตโฟน
- 5) ควรเป็น one stop service และมีการบูรณาการของระบบ และ user มากกว่านี้ ควรมี

ความอัตโนมัติและความสะดวกสบายมากกว่านี้ และสามารถตอบกลับได้อัตโนมัติ

6) มีการแสดงตัวอย่างการใช้งานอาจเป็นในรูปแบบของวิดีโอ เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ทั่วถึงในทุกวัย

7) นักศึกษาบัณฑิตศึกษาศาสตร์สามารถส่งผลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้แก่บัณฑิตวิทยาลัยได้โดยตรงไม่ต้องส่งเรื่องผ่านคณะที่ศึกษา จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบและอนุมัติผลยิ่งขึ้น

3.9 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

3.9.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1) กำหนดแนวปฏิบัติการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ของงานบัณฑิตศึกษาสำหรับผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนให้ชัดเจน

2) การสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ ทั้งในส่วนของคุณภาพ ความมั่นคง ปลอดภัยของตัวระบบปฏิบัติการ (operation system) ระบบการเก็บข้อมูล (backup system) การพัฒนาผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบ เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะการใช้งาน ทักษะในการแก้ปัญหา และทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแบบฟอร์ม

3) ควรกำหนดแผนการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้ รวมถึงการพัฒนาผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบ ที่ชัดเจน ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้

3.9.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

1) วางระบบการใช้งาน กำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดทำคู่มือการใช้งานที่รองรับการใช้งาน เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้อง มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

2) ควรมีการติดตามผลการใช้งานเพื่อพัฒนาการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)

3) ฝึกฝนพัฒนาผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนให้มีทักษะ และความชำนาญ เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ควรตรวจสอบ แนวปฏิบัติ ประกาศเกณฑ์มาตรฐาน ที่สามารถเอื้อต่อการใช้แบบฟอร์มออนไลน์ ทั้งระบบได้ โดยไม่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติ

5) การพัฒนาระบบแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาควรตรวจสอบในเรื่องวิธีการการที่กำหนดไว้ใน มคอ.2 หมวดที่ 4 กลยุทธ์การจัดการศึกษา และวิธีการประเมินผล ให้มีความสัมพันธ์กันต่อไป

3.9.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเชิงลึกเจาะจงแยกตามกลุ่มประเภทของแบบฟอร์มที่ใช้งาน เพื่อให้ได้มาซึ่งรายละเอียดของกระบวนการของแบบฟอร์มออนไลน์ประเภทนั้นทั้งระบบ

2) ควรมีการศึกษาและพัฒนาตัวระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแบบฟอร์มในทุกฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพของระบบแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในอนาคต

4. การใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ภายหลังจากได้ผลการวิจัยผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบไปถ่ายทอดสู่ผู้บริหาร บุคลากร ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการวางแผนการพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาเพื่อประโยชน์ในกระบวนการบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษา ซึ่งปัจจุบัน (พ.ศ. 2564) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา และสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ระหว่างการพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์ที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และดุษฎีนิพนธ์ สำหรับอำนวยความสะดวกในการใช้งานบัณฑิตศึกษา โดยคาดว่าจะเริ่มใช้งานภายในปี พ.ศ. 2565 นี้

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมศักยภาพงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยกำหนดนโยบายจัดสรรงบประมาณสนับสนุนทุนวิจัยเพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และแสวงหาคำตอบ ในการพัฒนาทำงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อพัฒนากระบวนการ

ปฏิบัติงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)
มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากร และนิสิต/
นักศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้ความกรุณา และให้
ความอนุเคราะห์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ประกอบการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร และบุคลากรบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนให้
ผู้วิจัยพัฒนางานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จ อีกทั้งเป็น
แรงผลักดันให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานวิจัยอื่น ๆ
เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานประจำให้มีประสิทธิภาพ
ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปีเตอร์ รักรธรรม.(2559), **เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ
เพื่อการจัดการ**. สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติ
เพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย ;กรุงเทพฯ
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2556). **การบริหารสำนักงาน.(พิมพ์
ครั้งที่ 8)**. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กรุงเทพฯ.
- Daft, Richard. L. (2010). *New era of management*.
Canada: Vanderbilt University. Canada.