



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

An Analysis of Problems and Development Guidelines for the Online Graduate
Admission System of the Office of Graduate Studies, Rajamangala University of
Technology Thanyaburi

ธำนิกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์

นิรุทธิ์ เจริญกิจ

สำนักบัณฑิตศึกษา

ได้รับการสนับสนุนจากสำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2567

ชื่องานวิจัย	การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้งานระบบรับสมัคร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อผู้วิจัย	ธันนกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์ นิรุทธิ์ เจริญกิจ
หน่วยงาน	สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีที่ทำการวิจัย	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 ที่มีต่อการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร และ 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 จำนวน 343 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้สมัครมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ที่พบส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากข้อบกพร่องของระบบโดยตรง แต่เกิดจากข้อจำกัดด้านการใช้งานและบริบทของผู้สมัคร โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการใช้งาน เป็นประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุด เช่น การกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง การเลือกหลักสูตรหรือแผนการเรียนที่ยังสร้างความสับสน และการอัปโหลดไฟล์ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ขณะที่ด้านเทคนิคของระบบพบปัญหาในบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก เช่น ความไม่เสถียรของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งาน ซึ่งทำให้ผู้สมัครบางรายเข้าใจว่าเกิดจากความล่าช้าหรือข้อจำกัดของระบบ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า แม้โดยภาพรวมจะได้รับความคิดเห็นในระดับดี แต่ผู้สมัครบางรายยังต้องการคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานมากขึ้นในขั้นตอนที่มีความซับซ้อน ทั้งนี้ ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวส่งผลต่อความต่อเนื่องในการใช้งานและความมั่นใจของผู้สมัครในกระบวนการสมัคร และ 3) ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ พบว่า แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยด้านเทคนิคของระบบควรพัฒนาฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งาน เช่น ระบบตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลก่อนยืนยันใบสมัคร ระบบแจ้งเตือนข้อผิดพลาดเฉพาะจุด และระบบบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ ด้านกระบวนการใช้งาน

ควรปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลหลักสูตรและแผนการศึกษาให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย จัดทำสื่ออธิบาย
ขั้นตอนการสมัครในรูปแบบที่หลากหลาย และลดความซับซ้อนของขั้นตอนการใช้งาน
ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนามาตรฐานการสื่อสารและการให้คำแนะนำ
ให้เป็นแนวทางเดียวกัน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลที่เข้าถึงได้สะดวก เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ
และลดความสับสนของผู้สมัครในการใช้งานระบบ

คำสำคัญ: ระบบรับสมัครออนไลน์ การใช้งานระบบรับสมัคร ปัญหาและอุปสรรค แนวทางการพัฒนา
บัณฑิตศึกษา



Research Title An Analysis of Problems and Development Guidelines for the Online Graduate Admission System of the Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Researcher's Name Mrs. Thanankornkan Chumchengkan
Mr. Nirut Gharoenkit

Institute Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Year of Research 2024

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine the opinions of graduate applicants in the academic year 2024 regarding the use of the online graduate admission system of the Office of Graduate Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2) analyze the problems and obstacles encountered in using the system based on applicants' perspectives; and 3) propose guidelines for improving the effectiveness of the online admission system in alignment with user needs and the context of the Office of Graduate Studies.

The research population consisted of 343 graduate applicants for the academic year 2024 and 14 key informants. The research instruments included a five-point Likert-scale questionnaire and semi-structured interviews. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, while qualitative data were analyzed through content analysis.

The research findings revealed that: 1) overall opinions of applicants toward the use of the online graduate admission system were at a high level; 2) most problems and obstacles did not stem directly from system malfunctions, but rather from limitations related to system usage and the applicants' contextual factors. When examined by aspect, process-related issues were the most frequently reported, such as incomplete or incorrect data entry, confusion in selecting programs or study plans, and file uploads that did not meet specified requirements. Technical issues were found in certain cases, primarily due to external factors such as unstable internet connectivity, which led some applicants to perceive system delays or limitations. Regarding staff services, although overall evaluations were positive, some applicants expressed a need for clearer and more standardized guidance in complex procedures. These issues affected continuity of system use and applicants' confidence in the admission process; and 3) The synthesized guidelines for improving the use of the online graduate admission system consisted of three dimensions: system technical aspects, system usage processes, and staff service support. In terms of technical aspects, the system should incorporate

supporting functions such as automated checks for data completeness and accuracy prior to application submission, targeted error notifications, and automatic data-saving features. Regarding system usage processes, program and study plan information should be presented more clearly and in a user-friendly manner, accompanied by various forms of instructional media, while application procedures should be simplified to reduce complexity. For staff service support, standardized communication and guidance practices should be established, together with accessible information channels, in order to enhance applicants' confidence, reduce confusion during system use, and improve the overall effectiveness of the online admission system in accordance with user needs and the operational context of the Office of Graduate Studies.

Keywords: online admission system, system usage, problems and obstacles, development guidelines, graduate studies



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อันเกิดจากการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เล็งเห็น ความสำคัญของการวิจัยและให้การสนับสนุนงบประมาณตลอดจนการอำนวยความสะดวก ในกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำอันทรงคุณค่าในการพัฒนา เครื่องมือวิจัย รวมทั้งการชี้แนะประเด็นสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยให้บรรลุเป้าหมาย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรของสำนักบัณฑิตศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ ของคณะต่าง ๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุน และช่วยเหลืออย่างดียิ่งในทุกกระบวนการ จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และสามารถสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการงานบัณฑิตศึกษาในอนาคต

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อองค์กร และช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ด้วยความเคารพ และจะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ธันกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์
นิรุตต์ เจริญกิจ
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและการประยุกต์ใช้ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา.....	7
2.2 องค์ประกอบการใช้งานระบบรับสมัครระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์.....	35
2.3 ประสพการณ์และการใช้งานของผู้ใช้ในระบบรับสมัครออนไลน์.....	38
2.4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM).....	42
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
3.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัคร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.....	49
3.2 ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ขั้นตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรีให้มีประสิทธิภาพ.....	53
บทที่ 4 ผลการวิจัย	56
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	58
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรีตามความคิดเห็นของผู้สมัคร	63
4.5 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ	65
4.6 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	93
5.1 สรุปผลการวิจัย	93
5.2 อภิปรายผล	96
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	102
5.4 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	109
ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหา และการเสนอแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	110
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	122

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ค ข้อมูลดิบจากการสัมภาษณ์.....	135
ภาคผนวก ง ตัวอย่างประกาศรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567.....	167
ภาคผนวก จ แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน	174
ประวัติผู้วิจัย	176



สารบัญญัตราสาร

ตารางที่	หน้า
2.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบการใช้งานระบบรับสมัครระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	36
3.1 แสดงประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	50
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	57
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม	58
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ	59
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน	60
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	62
4.6 แสดงความถี่ของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ	63
4.7 แสดงความถี่ของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน	64
4.8 แสดงความถี่ของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	65
4.9 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	66
4.10 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 1 : ผู้สมัครประสบปัญหาความล่าช้า ในการบันทึกข้อมูลหรือไม่	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 2 : เมื่อเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่มักต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร	68
4.12 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 3 : ความล่าช้าส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้สมัครอย่างไร.....	69
4.13 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 4 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ระบบเพื่อให้การบันทึกหรือเปลี่ยนหน้ารวดเร็วยิ่งขึ้น.....	70
4.14 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 5 : การแสดงผลข้อมูลของระบบ ถูกต้องหรือไม่.....	71
4.15 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 6 : วิธีการตรวจสอบและแก้ไข เมื่อข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน.....	72
4.16 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 7 : ผลกระทบจากข้อมูลที่ผิดพลาด ต่อผู้สมัครและขั้นตอนการทำงาน.....	73
4.17 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 8 : แนวทางเพื่อให้ข้อมูลในระบบ ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ.....	74
4.18 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 9 : ปัญหาในการทำตามคำแนะนำ การลงทะเบียน.....	75
4.19 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 10 : วิธีการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้สมัครประสบปัญหา.....	76
4.20 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 11 : ขั้นตอนที่ควรปรับปรุง ให้เข้าใจง่ายขึ้น.....	77
4.21 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 12 : ข้อเสนอแนะเพื่อให้ขั้นตอน การสมัครออนไลน์สะดวกขึ้น.....	78
4.22 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 13 : ความสับสนของผู้สมัคร ในการเลือกหลักสูตร.....	79
4.23 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 14 : วิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้อธิบาย ให้ผู้สมัครเข้าใจ.....	79
4.24 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 15 : ความเพียงพอและความชัดเจน ของข้อมูลหลักสูตรในระบบ.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 16 : แนวทางการปรับปรุงระบบการเลือกหลักสูตรให้เข้าใจง่ายขึ้น.....	81
4.26 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 17 : ความเหมาะสมของช่วงเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	82
4.27 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 18 : การสะท้อนปัญหาเรื่องเวลารอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่.....	83
4.28 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 19 : วิธีจัดการกับปัญหาการตอบกลับล่าช้า.....	84
4.29 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 20 : ความพึงพอใจของผู้สมัครต่อช่องทางการสื่อสาร.....	84
4.30 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 20 : ความพึงพอใจของผู้สมัครต่อความรวดเร็วในการตอบกลับ.....	85
4.31 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 22 : สาเหตุของการตอบกลับล่าช้า.....	86
4.32 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 23 : ผลกระทบจากการตอบกลับล่าช้า.....	87
4.33 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 24 : มาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับได้รวดเร็วขึ้น.....	87
4.34 สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน และบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา.....	88
4.35 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม.....	91

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2.1 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	11
2.2 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล	13
2.3 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	15
2.4 แสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อยู่ระหว่างปีระบบ).....	17
2.5 แสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (อยู่ระหว่างปีระบบ).....	19
2.6 แสดงการเข้าสู่เว็บไซต์สำนักบัณฑิตศึกษา www.grad.rmutt.ac.th เมนู “การสมัครเข้าศึกษาต่อ”	21
2.7 แสดงตัวอย่างการเข้าสู่หน้าแบนเนอร์ “รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2566”	22
2.8 แสดงการให้ผู้สมัครอ่านรายละเอียดการสมัครให้ละเอียดก่อนดำเนินการสมัคร แล้วคลิก “เข้าสู่ระบบรับสมัคร”	23
2.9 แสดงการคลิก “สมัครสอบ” เพื่อลงทะเบียนเข้าระบบสมัครออนไลน์	24
2.10 แสดงบันทึกข้อมูลผู้สมัครเบื้องต้น และกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ	25
2.11 แสดงการให้ผู้สมัคร เข้าสู่ระบบ โดยใส่ “เลขบัตรประชาชน” และ “รหัสผ่าน” จากนั้นคลิก เข้าสู่ระบบ.....	26
2.12 แสดงการบันทึก และอัปเดตข้อมูลผู้สมัคร ที่เมนู “ข้อมูลผู้สมัคร”	27
2.13 แสดงการอัปโหลดไฟล์หลักฐานการสมัครที่เมนู “อัปโหลดไฟล์”	29
2.14 แสดงการสร้างใบสมัคร และ เลือกสาขาวิชาที่เมนู “สร้างใบสมัคร”	30
2.15 แสดงการพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงินที่เมนู “พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน”	31
2.16 แสดงใบแจ้งยอดการชำระเงินค่าสมัคร โดยระดับปริญญาเอก ค่าสมัคร 1,000 บาท และระดับปริญญาโท ค่าสมัคร 500 บาท.....	32
2.17 แสดงการแจ้งชำระเงินค่าสมัครได้ 2 รูปแบบ คือ ชำระเงินที่เคาท์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ หรือ ช่องทางออนไลน์ (QR Code) ตามรายชื่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการชำระบิล ข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment)	33
2.18 แสดงการตรวจสอบสถานะการชำระเงินค่าสมัครที่เมนู “พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน”	34
5.1 แสดงแผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย.....	104

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge - Based Society) และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) การบริหารจัดการงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558; ศิวพันธ์ ทุมสิงห์, ม.ป.ป.) ดังนั้น ระบบรับสมัครนักศึกษาแบบออนไลน์ จึงเป็นอีกหนึ่งนวัตกรรมสำคัญที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้สมัครในยุคปัจจุบันที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งระบบรับสมัครออนไลน์ในระดับบัณฑิตศึกษา ถือเป็นกลไกที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้สมัครที่อยู่ต่างจังหวัด หรือมีข้อจำกัดด้านเวลาและการเดินทาง ระบบนี้ช่วยให้ผู้สมัครสามารถดำเนินการในทุกขั้นตอนของการสมัคร ได้แก่ การลงทะเบียนสร้างบัญชีผู้ใช้ การกรอกประวัติส่วนตัว การแนบเอกสารประกอบการสมัคร การเลือกหลักสูตร และการติดตามผลการสมัครได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่หรือเดินทางมาด้วยตนเอง ส่งผลให้การรับสมัครมีความทั่วถึง โปร่งใส และลดภาระของทั้งผู้สมัครและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสำนักบัณฑิตศึกษา ได้ประสานกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาให้เป็นระบบออนไลน์ ในการรองรับการรับสมัครระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัย โดยในปีการศึกษา 2564 มีผู้สมัครจำนวน 246 คน ปีการศึกษา 2565 จำนวน 267 คน ปีการศึกษา 2566 จำนวน 314 คน และในปีการศึกษา 2567 จำนวน 343 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2567) แสดงให้เห็นว่ามีผู้สมัครผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นที่ต้องมีระบบรับสมัครที่มีเสถียรภาพ เข้าถึงง่าย และรองรับการใช้งานที่มีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการศึกษาประจำสำนักบัณฑิตศึกษา ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานและควบคุมดูแล การให้บริการแก่ผู้สมัครในทุกขั้นตอน จากการสังเกตในการปฏิบัติงานจริงของผู้วิจัย พบว่ามีผู้สมัคร บางรายประสบปัญหาในการใช้งานระบบ เช่น ความไม่เข้าใจขั้นตอนการกรอกข้อมูล การแนบไฟล์ เอกสารไม่ถูกต้อง หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานะใบสมัครและเอกสารเพิ่มเติม แม้ข้อสงสัยนี้จะมาจากการรับฟังคำถาม และคำร้องขอความช่วยเหลือของผู้สมัคร มิได้มาจากการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ แต่สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นไปได้ว่า ระบบอาจยังมีช่องว่างในการออกแบบหรือการสื่อสาร บางประการที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมหรือความคาดหวังของผู้ใช้งานบางกลุ่ม ซึ่งอาจส่งผลให้เกิด

ความไม่มั่นใจ ความล่าช้าหรือแม้แต่ความรู้สึกไม่มั่นคงต่อกระบวนการรับสมัครโดยรวม ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในอนาคต นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ยังพบว่า ปัญหาดังกล่าวไม่ใช่กรณีเฉพาะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเท่านั้น แต่เป็นประเด็นร่วมที่เกิดขึ้นในสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ (2564) ระบุว่า แม้จะมีการพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแบบออนไลน์แล้ว แต่ยังคงพบข้อจำกัดด้านประสบการณ์ผู้ใช้งาน โดยเฉพาะการออกแบบอินเทอร์เฟซและความชัดเจนของข้อมูลในระบบ ซึ่งมีผลต่อความเข้าใจและความสะดวกในการดำเนินการของผู้สมัคร ขณะเดียวกัน งานวิจัยของ สุธิดา ไทยกลาง และ วิชิต สุขุตร (2557) ซึ่งได้ศึกษาระบบรับสมัครตรงของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ก็ระบุว่าการใช้งานระบบในระยะแรกมีข้อจำกัดด้านความเข้าใจของผู้สมัคร โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ ทำให้ต้องอาศัยการประสานงานหรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม

การวิจัยครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ของสำนักบัณฑิตศึกษา ทั้งในด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์ในสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการใช้ข้อมูลจากผู้ใช้งานจริงเป็นฐานในการปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการ (ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ, 2564; สุธิดา ไทยกลาง และ วิชิต สุขุตร, 2557) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ได้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปวิเคราะห์และเสนอแนะหน่วยงานที่พัฒนาระบบให้ปรับปรุงการใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบจากมุมมองของผู้ใช้งานจริงที่สะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น ความล่าช้า ความสับสนในขั้นตอน หรือข้อจำกัดด้านเทคนิค ซึ่งเป็นลักษณะของปัญหาที่พบร่วมกันในระบบรับสมัครออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง (ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ, 2564)

ผลการศึกษานี้ยังสามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการภายในของสำนักบัณฑิตศึกษา เช่น การจัดทำคู่มือการใช้งาน การเตรียมข้อมูลล่วงหน้า หรือการสื่อสารเชิงรุกผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้สมัคร นอกจากนี้ การวิจัยยังมีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ผลที่ได้เป็นสื่อกลางในการประสานระหว่างผู้ใช้งานและผู้พัฒนาระบบ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างสอดคล้องกับบริบทการใช้งานจริงของระดับบัณฑิตศึกษา อันจะนำไปสู่การลดข้อร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษาใหม่ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ผู้วิจัยหลักดำรงตำแหน่งนักวิชาการศึกษา มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษาโดยตรง เช่น การตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูล และแนบเอกสารการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่ผู้วิจัยร่วมเป็นนักวิชาการศึกษาที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการฐานข้อมูล

ของระบบรับสมัคร ได้แก่ การดูแลความถูกต้องของข้อมูลผู้สมัคร การนำข้อมูลไปใช้จัดทำรายงาน และสถิติ รวมถึงการประสานงานกับผู้ดูแลระบบในกรณีพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาทางเทคนิค แม้ผู้วิจัยจะมีผู้ใช้พัฒนาระบบโดยตรง หากแต่มีบทบาทในฐานะผู้ดูแลงานฐานข้อมูลภายในระบบรับสมัคร ซึ่งมีหน้าที่ประสานงานกับผู้ดูแลระบบหลัก และเป็นผู้ใช้ระบบในการดำเนินการจริงกับผู้สมัคร ระดับบัณฑิตศึกษาอย่างต่อเนื่อง ด้วยบทบาทของทั้งสองจึงทำให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจบริบทการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการใช้งานระบบรับสมัครทั้งในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ โดยการวิจัยในครั้งนี้ จึงมีใช้เพียงการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบเพื่อเสนอแนวทางพัฒนา เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนางานในหน้าที่โดยตรงของผู้วิจัยในด้านการให้บริการและการจัดการ ฐานข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนางานประจำ (R2R) ตามหลักเกณฑ์การขอกำหนดตำแหน่ง ในสายสนับสนุน ระดับชำนาญการ ทั้งยังสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุง ระบบรับสมัครและการให้บริการในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 ที่มีต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้สมัคร ที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะหน่วยงาน ที่พัฒนาระบบให้สามารถปรับปรุงการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้สอดคล้องกับความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการมากขึ้น

1.3.2 ได้แนวทางพัฒนาระบบในมุมมองของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถสะท้อนปัญหาที่พบจริง ระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น ความล่าช้า ความสับสนในขั้นตอน หรือข้อจำกัดของระบบ และสามารถ นำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการหารือกับหน่วยงานผู้พัฒนา

1.3.3 สามารถปรับปรุงกระบวนการภายในของสำนักบัณฑิตศึกษา เช่น การให้คำแนะนำแก่ผู้สมัคร การจัดทำคู่มือการใช้งาน การเตรียมข้อมูลล่วงหน้า หรือการสื่อสารเชิงรุกผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สมัคร

1.3.4 ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ผลการวิจัยเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและผู้พัฒนาระบบ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับบริบทการใช้งานจริงของระดับบัณฑิตศึกษา

1.3.5 ช่วยลดข้อร้องเรียนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษาใหม่ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเน้นการศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครในปีการศึกษา 2567 เกี่ยวกับระบบรับสมัครใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปีการศึกษา 2567 จำนวนทั้งสิ้น 343 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2567) และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมทั้งสิ้น 14 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนของสำนักบัณฑิตศึกษาของคณะ จำนวน 10 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2567 เพื่อให้ครอบคลุมช่วงระยะเวลาการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

1.5 ข้อยกเว้นของการวิจัย

1.5.1 ข้อมูลที่ใช้เก็บจากกลุ่มผู้สมัครเฉพาะในปีการศึกษา 2567 ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมหรือสะท้อนปัญหาในปีอื่น

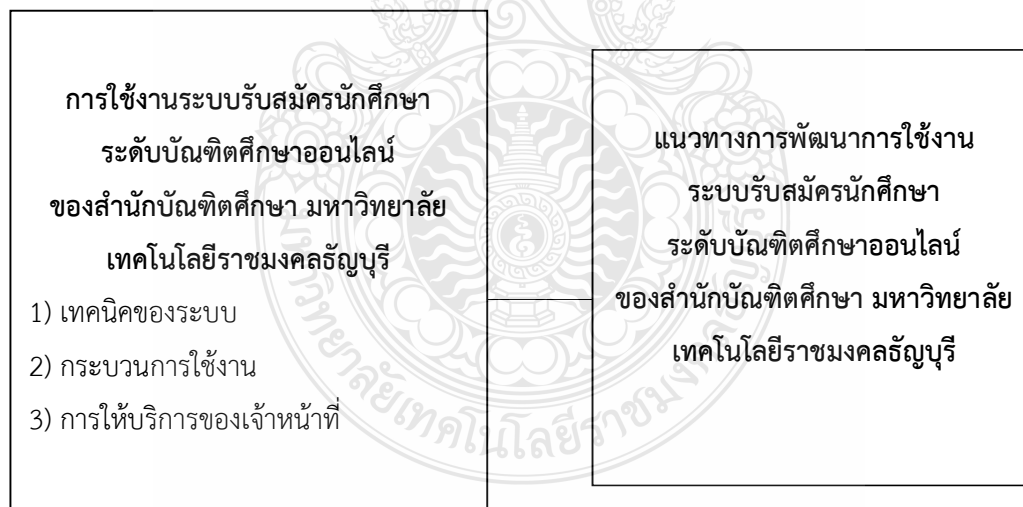
1.5.2 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ อาจมีข้อจำกัดในด้านความลึกหรือความครบถ้วนของข้อมูล

1.5.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกครอบคลุมเฉพาะบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบรับสมัคร จำนวน 14 คน ได้แก่

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา 1 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษา 3 คน
- 3) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา 10 คน ซึ่งให้ข้อมูลเชิงปฏิบัติจริงในกระบวนการรับสมัคร

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงลำดับการศึกษาที่เริ่มจากการกำหนดแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการพิจารณาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยพิจารณาการใช้งานระบบใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคที่พบ ไปใช้เป็นฐานในการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบในขั้นต่อไป



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง ระบบออนไลน์ที่สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้ในการรับสมัครนักศึกษา ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ตั้งแต่การลงทะเบียนจนถึงติดตามสถานะใบสมัคร

ผู้สมัคร หมายถึง บุคคลที่ยื่นใบสมัครเพื่อเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาในปีการศึกษา 2567 ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง การประเมินของผู้สมัครที่มีต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งวัดจากแบบสอบถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

เทคนิคของระบบ หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งประเมินจากความเสถียร ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการรองรับการใช้งานพร้อมกัน การแจ้งเตือนข้อผิดพลาด และการรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย

กระบวนการใช้งาน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการสมัครผ่านระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่การลงทะเบียน การกรอกข้อมูล การเลือกหลักสูตร การอัปโหลดเอกสาร การชำระเงิน การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และการติดตามสถานะใบสมัคร

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การสนับสนุนและการให้บริการแก่ผู้สมัครของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยประเมินจากความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการตอบกลับ ความรู้ความเข้าใจระบบ ความสุภาพเอาใจใส่ ความชัดเจนของการสื่อสาร และความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหา

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางการใช้งานระบบรับสมัคร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดและเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ปัญหา ตลอดจนกำหนดแนวทาง พัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เหมาะสมกับบริบทจริงของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. แนวคิดและการประยุกต์ใช้ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา
2. องค์ประกอบการใช้งานระบบสมัครระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ประสบการณ์และการใช้งานของผู้ใช้ในระบบรับสมัครออนไลน์
4. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและการประยุกต์ใช้ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบรับสมัครออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา

ระบบรับสมัครออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นระบบที่ออกแบบขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครในการยื่นใบสมัครเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการข้อมูล ตั้งแต่ขั้นตอนการกรอกใบสมัคร การแนบเอกสาร การตรวจสอบคุณสมบัติ การนัดสอบ ไปจนถึงการประกาศผลการคัดเลือก ซึ่งระบบดังกล่าวช่วยลดภาระการใช้เอกสาร ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และเพิ่มความแม่นยำในการจัดการข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาของ ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565) ระบบรับสมัครออนไลน์ ควรมียุทธศาสตร์ที่ครอบคลุม ได้แก่ ระบบจัดเก็บข้อมูลผู้สมัคร ระบบประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และระบบแจ้งเตือนเพื่อการติดตามเอกสารหรือการดำเนินการของผู้ใช้ ทั้งนี้ การออกแบบระบบควรยึดหลักการใช้งานง่าย (User - Friendly) ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) และการเข้าถึงได้ตลอดเวลา (Accessibility) โดยสามารถแสดงผลผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือ

งานวิจัยของ กฤติน พุ่มสว่าง (2565) ระบุว่า การพัฒนาระบบรับสมัคร ที่มีประสิทธิภาพควรนำแนวคิด Agile และ UX/UI Design เข้ามาประยุกต์ใช้ โดยแนวคิด Agile เป็นแนวทางการพัฒนาระบบที่เน้นความยืดหยุ่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาพัฒนาเป็นรอบสั้น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยให้ระบบสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้สมัครและบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม ขณะที่แนวคิด UX/UI Design (User Experience / User Interface Design) มุ่งเน้นการออกแบบระบบ

ให้ใช้งานง่าย เข้าใจได้ชัดเจน และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน ทั้งในด้านโครงสร้างการนำทาง รูปแบบการแสดงผล และความสะดวกในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสมัคร โดยงานวิจัยดังกล่าวเสนอให้มีการทดสอบการใช้งานจริง (Usability Testing) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสะท้อนปัญหา และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง และนำไปสู่การปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ งานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ขาวนา (2566) ยังเสนอว่า ระบบรับสมัครออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษาควรมีฟังก์ชันที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้สมัคร เช่น ระบบแนะนำหลักสูตร (Recommender System) ระบบเปรียบเทียบคุณสมบัติ และระบบแจ้งเตือนวันหมดเขตการสมัคร ซึ่งจะช่วยลดความสับสนในการตัดสินใจ ลดความล่าช้าในการดำเนินการ และส่งเสริมประสบการณ์การใช้งานระบบในภาพรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สรุปได้ว่าระบบรับสมัครออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษามีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพของกระบวนการบริหารจัดการรับสมัคร ทั้งในด้าน ความสะดวก รวดเร็ว ความแม่นยำ และการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ โดยแนวคิดสำคัญในการพัฒนาและออกแบบระบบดังกล่าว ควรยึดหลักการออกแบบที่เน้นประสบการณ์ผู้ใช้ (UX/UI Design) ร่วมกับแนวทางการพัฒนาแบบยืดหยุ่น (Agile Development) เพื่อให้สามารถปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ระบบควรรองรับการประมวลผลข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision Support) ของทั้งผู้สมัครและผู้บริหาร เช่น ระบบแนะนำหลักสูตร ระบบตรวจสอบคุณสมบัติอัตโนมัติ และระบบแจ้งเตือน โดยทั้งหมดต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) และการเข้าถึงได้หลากหลายอุปกรณ์ (Multi-Device Accessibility) ซึ่งจากแนวคิดของนักวิจัยหลายท่านที่ได้ศึกษา พบว่า การพัฒนาระบบรับสมัครที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร การเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบงาน และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในสายตาของผู้สมัคร ซึ่งถือเป็น “จุดเริ่มต้น” ของการสร้างความประทับใจต่อระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยในระดับบัณฑิตศึกษาอย่างแท้จริง

2.1.2 ความสำคัญของระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์

ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษายุคดิจิทัล เนื่องจากตอบโจทย์เรื่องการเข้าถึง การบริหารจัดการ และรองรับผู้ใช้หลากหลายกลุ่ม ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยหลายชิ้นได้นำข้อดีของระบบออนไลน์มาอภิปรายอย่างลึกซึ้ง ดังนี้

- 1) เพิ่มความสะดวกและเข้าถึงได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง (สุจิตา ไทยกลาง และ วิชิต สุขทร, 2557) โดยหนึ่งในข้อได้เปรียบสำคัญของระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์คือความสามารถในการเปิดให้บริการแบบไม่จำกัดสถานที่และเวลา ซึ่งช่วยให้ผู้สมัครสามารถดำเนินการต่าง ๆ เช่น การกรอกข้อมูลส่วนตัว การอัปโหลดเอกสาร และการตรวจสอบสถานะใบสมัครได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง และเพิ่มความยืดหยุ่นในการวางแผนการสมัคร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

สำหรับผู้สมัครที่ทำงานประจำหรืออาศัยอยู่ต่างจังหวัด นอกจากนี้ ระบบรับสมัครออนไลน์ยังมีข้อดีที่เหนือกว่าการสมัครแบบออฟไลน์ในหลายด้าน เช่น

(1) การเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยผู้สมัครสามารถดูรายละเอียดหลักสูตร คุณสมบัติ และระเบียบการรับสมัครได้ทันทีผ่านระบบ โดยไม่ต้องรอรวันทำการหรือเวลาราชการ

(2) ลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร เนื่องจากระบบมีการแสดงข้อความแนะนำ การกรอกข้อมูลหรือแจ้งเตือนข้อผิดพลาดแบบ Real - Time ทำให้ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการกรอกข้อมูลผิด

(3) การเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลส่วนกลาง ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลของผู้สมัครในแต่ละรอบได้อย่างสะดวก และสามารถให้คำแนะนำได้ตรงจุดมากขึ้น

ดังนั้น ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่ จึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์มีความเหมาะสมกับบริบทของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ต้องการความคล่องตัว ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลจำนวนมากในระยะเวลายันจำกัด

2) ลดภาระและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ โดยระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มีบทบาทสำคัญในการลดภาระด้านเอกสารและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งในส่วนของผู้สมัคร และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ระบบช่วยลดขั้นตอนที่เคยต้องดำเนินการแบบใช้กระดาษ เช่น การจัดพิมพ์ใบสมัคร การจัดส่งทางไปรษณีย์ หรือแม้แต่การเดินทางมาสมัครด้วยตนเอง ซึ่งเดิมเป็นกระบวนการที่ใช้ทั้งทรัพยากรเวลา วัสดุ และบุคลากร ชั่วโมง (สุธิดา ไทยกลาง และ วิชิต สุขทร, 2557)

3) เพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาด โดยระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มีข้อได้เปรียบที่สำคัญในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการรับสมัคร และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากกระบวนการกรอกหรือจัดเก็บข้อมูลในระบบแบบเดิม โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่เกิดจากการกรอกซ้ำ การลงทะเบียนผิดช่อง หรือการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ซึ่งล้วนเป็นปัญหาที่พบได้บ่อยในระบบรับสมัครแบบใช้เอกสารกระดาษ การนำระบบออนไลน์มาใช้ช่วยให้ข้อมูลของผู้สมัครถูกรับเข้าสู่ฐานข้อมูลโดยตรง ลดขั้นตอนการคัดลอกหรือพิมพ์ซ้ำ และมีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลแบบเรียลไทม์ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น และลดความคลาดเคลื่อนในการตรวจสอบคุณสมบัติหรือสถานะใบสมัคร (ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ, 2567)

4) รองรับกลุ่มผู้สมัครที่หลากหลาย โดยระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มีข้อได้เปรียบสำคัญในการเปิดโอกาสให้ผู้สมัครจากภูมิภาคต่าง ๆ เข้าถึงข้อมูลและขั้นตอนการสมัครได้อย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ชนบทหรือเมืองใหญ่ก็สามารถเข้าถึงระบบผ่านอุปกรณ์ที่มีอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งส่งผลให้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะในระดับบัณฑิตศึกษา มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ลดข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และเวลา โดยเฉพาะในยุคหลังโควิด-19 ที่เทคโนโลยีกลายเป็นเครื่องมือหลักของการติดต่อและจัดการข้อมูล ทั้งนี้ การออกแบบระบบให้ใช้งาน

ได้บนอุปกรณ์หลากหลายประเภท เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์พกพา ยังช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้สมัครสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดเพียงในเวลาราชการหรือสถานที่ราชการอีกต่อไป (วุฒิปัทธ พงษ์เพชร และคณะ 2566)

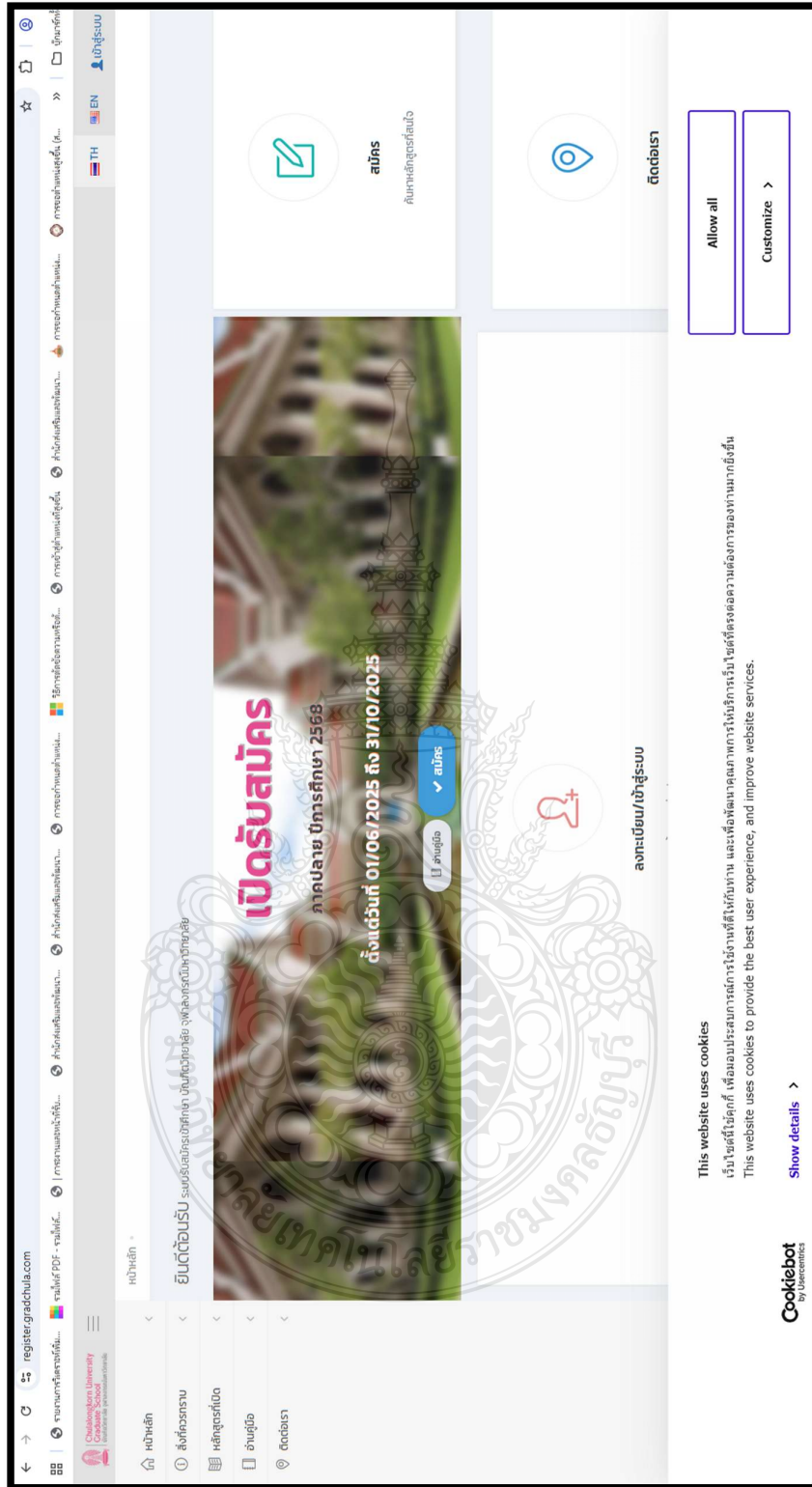
5) สนับสนุนการวางแผนและสื่อสารข้อมูลแบบมีประสิทธิภาพ ระบบออนไลน์ช่วยให้หน่วยงานสามารถรวบรวม จัดเก็บ และจัดการข้อมูลผู้สมัครได้อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งสร้างรายงานและวิเคราะห์สถิติต่าง ๆ เพื่อใช้วางแผนกลยุทธ์ในอนาคต อีกทั้งระบบยังสามารถส่งข้อความแจ้งเตือนสถานะใบสมัคร การแนบเอกสาร หรือผลการพิจารณา โดยอัตโนมัติผ่านระบบ (เช่น อีเมลหรือ SMS) ช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสารและเพิ่มความตรงต่อเวลา (ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ, 2567)

สรุปได้ว่า ระบบระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ไม่เพียงแต่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สมัครในด้านการเข้าถึงและการดำเนินการสมัครเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูล ลดภาระของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และสนับสนุนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบที่มีการออกแบบให้รองรับอุปกรณ์ที่หลากหลาย และสามารถสื่อสารข้อมูลแบบเรียลไทม์ ยังช่วยลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการรับสมัครได้อย่างมีนัยสำคัญ

2.1.3 ตัวอย่างระบบการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของมหาวิทยาลัยอื่น

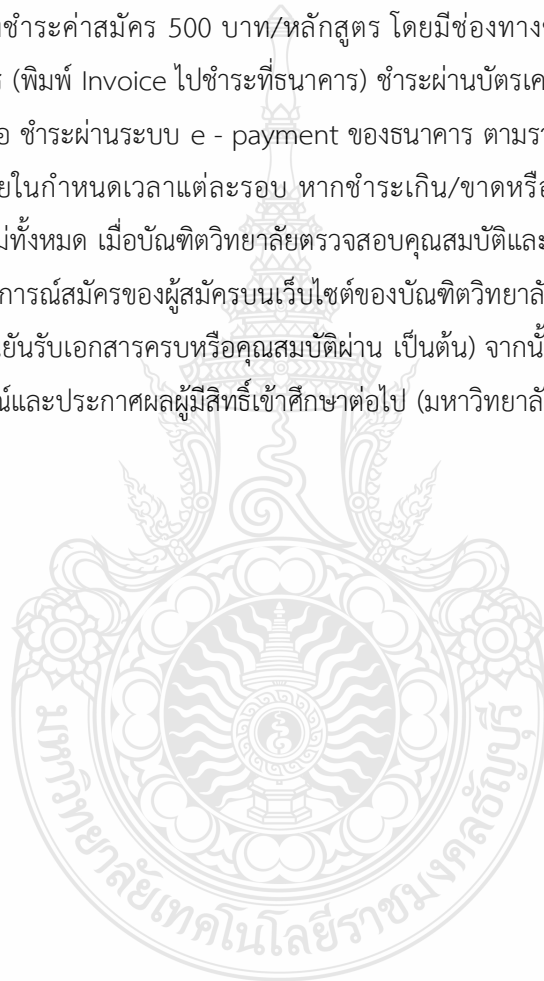
ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการกระบวนการรับเข้าศึกษาให้มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้สมัครยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวควรรองรับกระบวนการที่ครอบคลุมตั้งแต่การสร้างบัญชีผู้ใช้ การกรอกข้อมูลส่วนบุคคล การแนบเอกสารหลักฐาน การเลือกหลักสูตร การชำระเงิน ไปจนถึงการตรวจสอบและติดตามสถานะการสมัคร โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อหน่วยงานรับสมัครโดยตรง ซึ่งช่วยลดภาระของผู้สมัครและเจ้าหน้าที่ รวมถึงลดข้อผิดพลาดจากการดำเนินการด้วยตนเอง ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ เช่น

1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ) มีระบบรับสมัครผ่านเว็บไซต์ register.gradchula.com ที่ผู้สมัครต้องลงทะเบียนผู้ใช้ กรอกใบสมัครออนไลน์ให้ครบถ้วน จากนั้นระบบจะสร้างใบชำระค่าสมัคร (เป็นเอกสาร Invoice/Thai QR Code) เพื่อให้ผู้สมัครพิมพ์เอกสารไปชำระค่าสมัคร ตามกำหนดเวลาที่ระบุ เมื่อชำระเงินแล้ว ผู้สมัครต้องอัปโหลดไฟล์เอกสารประกอบการสมัครและหลักฐานการชำระเงิน ผ่านระบบรับสมัครออนไลน์ให้ครบถ้วนหลังส่งเอกสาร ผู้สมัครสามารถตรวจสอบสถานะการสมัคร ได้ในระบบ (ประมาณ 3 วันทำการ หลังอัปโหลดหลักฐานการชำระเงิน) รวมถึงตรวจสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ และสถานที่สอบผ่านระบบตามกำหนดที่ประกาศ หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยผ่านช่องทางที่กำหนดได้ (ระบบนี้เปิดรับสมัครเป็นรอบ ๆ ตามปฏิทินการรับสมัครของบัณฑิตวิทยาลัย) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2567)



ภาพที่ 2.1 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่มา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2567)

2) มหาวิทยาลัยมหิดล (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ) ผู้สนใจศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล สามารถสมัครผ่านระบบออนไลน์ของบัณฑิตวิทยาลัย โดยลงทะเบียนสร้างบัญชีผู้ใช้ก่อนเข้าสู่ระบบ จากนั้นกรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วนและส่งภายในช่วงเวลารับสมัครที่กำหนดผู้สมัครต้องเตรียมเอกสารประกอบการสมัครทุกฉบับ (เช่น สำเนาทรานสคริปต์ สำเนาบัตรประชาชน/Passport ผลสอบภาษาอังกฤษ ฯลฯ) พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง แล้วสแกนหรือแปลงเป็นไฟล์ PDF ขนาดไม่เกินไฟล์ละ 2MB (ไฟล์รูปถ่ายใช้ JPEG) เพื่อ อัปโหลดผ่านระบบออนไลน์ พร้อมกับหลักฐานการชำระเงินค่าสมัคร หลังอัปโหลดเอกสารครบถ้วน ผู้สมัครต้องชำระค่าสมัคร 500 บาท/หลักสูตร โดยมีช่องทางชำระเงิน 3 วิธี ได้แก่ ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (พิมพ์ Invoice ไปชำระที่ธนาคาร) ชำระผ่านบัตรเครดิต (ทำรายการตามระบบชำระเงินออนไลน์) หรือ ชำระผ่านระบบ e - payment ของธนาคาร ตามรายละเอียดที่ใบแจ้งชำระเงิน ทั้งนี้ต้องชำระเงินภายในกำหนดเวลาแต่ละรอบ หากชำระเกิน/ขาดหรือเลยกำหนดจะถือว่าไม่ชำระและต้องดำเนินการใหม่ทั้งหมด เมื่อบัณฑิตวิทยาลัยตรวจสอบคุณสมบัติและเอกสารประกอบการสมัครแล้ว จะประกาศสถานการณ์สมัครของผู้สมัครบนเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัยให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด (เช่น แจ้งยืนยันรับเอกสารครบหรือคุณสมบัติผ่าน เป็นต้น) จากนั้นจะดำเนินการตามขั้นตอนสอบข้อเขียน/สัมภาษณ์และประกาศผลผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาต่อไป (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2567)



graduate.mahidol.ac.th/admission-apply/

Mahidol University
Faculty of Graduate Studies
มหาวิทยาลัยมหิดล

ลงทะเบียนเข้าสู่ระบบ
Create Account

Programs and Courses Recommendation System
Read more →

ตรวจสอบหลักสูตรที่เปิดรับสมัคร
Available Programs
Read more →

ประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
Read more →

Online Admission System

เข้าสู่ระบบ / Login

ชื่อ / Email

รหัสผ่าน / Password

ลืมรหัสผ่าน? / Forgot Password?

เข้าสู่ระบบ / Login

ยังไม่ได้เป็นสมาชิก? คลิกเพื่อสมัคร
Don't have an account yet? Click to register

LINE @160hizm
Ins. 02-4414125-66 110-115

Mahidol University
Faculty of Graduate Studies
25/25 หมู่ 5 อนุภาควิชาการ ม.มหิดล ต. พระปฐมเจดีย์ 4
ต. ภาควิชา อ. พระปฐมเจดีย์ 73170

สงวนลิขสิทธิ์ © 2566 มหาวิทยาลัยมหิดล ภาควิชาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ภาพที่ 2.2 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
ที่มา : มหาวิทยาลัยมหิดล (2567)

3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี – มทส. (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ) ใช้ระบบออนไลน์ที่ผู้สมัครดำเนินการทุกขั้นตอนผ่านเว็บไซต์ ตั้งแต่การสมัครจนประกาศผล โดยสรุปขั้นตอนดังนี้

(1) กรอกใบสมัครออนไลน์ : ผู้สมัครเข้าไปยังเว็บรับสมัครของ มทส. เพื่อบันทึกข้อมูลการสมัครในช่วงเวลาที่กำหนด

(2) พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน : เมื่อยืนยันข้อมูลแล้ว ผู้สมัครพิมพ์ ใบแจ้งยอดชำระเงินค่าสมัครจากระบบ แล้วนำไปชำระค่าสมัคร (เช่น ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-Eleven หรือธนาคารตามที่ระบุ หรือ ชำระผ่านแอปธนาคารด้วยการสแกนบาร์โค้ดบนใบแจ้งยอด)

(หมายเหตุ: ระบบ มทส. แจ้งว่า ไม่รองรับการชำระผ่านบางแอป เช่น Krungthai NEXT และ BAAC Mobile เพื่อป้องกันปัญหาการตรวจสอบยอดเงิน)

(3) หลังชำระแล้ว รอประมาณ 2 วันทำการเพื่อให้ข้อมูลการชำระเงินปรากฏในระบบ


(4) พิมพ์ใบสมัครและตรวจสอบรหัสผู้สมัคร : ระบบเปิดให้ผู้สมัครพิมพ์ใบสมัครที่กรอกไว้เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน และตรวจสอบรหัสผู้สมัครของตน (ซึ่งต้องใช้ในการติดต่อหรือขั้นตอนต่อไป)

(5) อัปโหลดเอกสารประกอบการสมัคร : ผู้สมัคร อัปโหลดไฟล์เอกสารต่าง ๆ ตามที่กำหนดผ่านระบบ (มีหน้าสำหรับ Upload ไฟล์) เช่น ไฟล์ทรานสคริปต์ สำเนาปริญญาบัตร สำเนาบัตรประชาชน รูปถ่าย เป็นต้น ภายในกำหนดเวลา

(6) ตรวจสอบสถานะเอกสาร : หลังอัปโหลด ระบบเปิดให้ผู้สมัคร ตรวจสอบสถานะการส่งไฟล์ ว่าเรียบร้อยหรือไม่ และหาก เจ้าหน้าที่ตรวจพบปัญหาในเอกสาร (เช่น ไฟล์ไม่ถูกต้องหรือขาดบางรายการ) เจ้าหน้าที่จะแจ้งข้อความให้ทราบทางหน้าเว็บ Upload เอกสาร เพื่อให้ผู้สมัคร แก้ไขหรืออัปโหลดเพิ่มเติมภายในกำหนด ซึ่งเป็นการโต้ตอบระหว่างระบบกับผู้สมัครเพื่อความสมบูรณ์ของใบสมัคร

(7) ประกาศรายชื่อและผล : เมื่อสิ้นสุดรับสมัคร ระบบจะประกาศ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบคัดเลือก พร้อมตารางสอบในวันที่กำหนด และหลังดำเนินการสอบสัมภาษณ์/คัดเลือกตามที่แต่ละสาขากำหนดแล้ว จะมีการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกได้เข้าศึกษา ทั้งนี้ผู้สมัครสามารถติดตามประกาศผลผ่านระบบออนไลน์หรือเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย มทส. ได้โดยสะดวก

โดยระบบของ มทส. แสดงให้เห็นการทำงานแบบครบวงจร ตั้งแต่สมัคร ชำระเงินผ่าน 7-11/ธนาคารหรือ QR Code อัปโหลดเอกสาร ตรวจสอบสถานะเอกสาร จนถึงประกาศผล ทั้งหมดนี้ผู้สมัครสามารถดำเนินการออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ซึ่งคล้ายคลึงกับหลายมหาวิทยาลัยของรัฐอื่น ๆ ที่ให้ผู้สมัครสแกน QR Code ผ่านโมบายแบงก์เพื่อชำระค่าสมัคร และอัปโหลดไฟล์เอกสารผ่านระบบออนไลน์เช่นเดียวกัน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2567)


ใบสมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Apply)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
(Suranaree University of Technology)

ใบสมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

1) เลือก : ปีและภาคการศึกษาที่สมัคร ---ปีการศึกษา 2567 ภาค 2---

2) เลือก : ระดับที่สมัคร ปริญญาโท ปริญญาเอก

3) ระบุ : เลขประจำตัวประชาชน

หมายเหตุ

- สอบถามรายละเอียดคุณสมบัติผู้สมัคร ฝ่ายรับนักศึกษา โทร.044-223-026

ภาพที่ 2.3 แสดงตัวอย่างเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2567)

4) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ) มีระบบรับสมัครออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ mis.grad.ku.ac.th/application ซึ่งเปิดให้กรอกใบสมัครทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ตามช่วงวันที่กำหนด ผู้สมัครต้องศึกษาประกาศและรายละเอียดการรับสมัครของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างละเอียด จากนั้นดำเนินการ ดังนี้

(1) กรอกใบสมัครออนไลน์ : เข้าระบบกรอกข้อมูลใบสมัครผ่านเว็บ MIS (เฉพาะช่วงเวลาที่เปิดรับ) ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลก่อนยืนยันการสมัคร

(2) ส่งเอกสารและชำระเงิน : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เปิดโอกาสให้เลือกวิธีส่งเอกสารและชำระเงินได้ 3 วิธี ได้แก่ (1) ยื่นใบสมัครด้วยตนเอง ที่บัณฑิตวิทยาลัยและชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต ณ จุดรับสมัคร (2) อัปโหลดเอกสารออนไลน์ และชำระเงินผ่านธนาคาร/อินเทอร์เน็ตแบงก์ หรือ (3) ส่งใบสมัครทางไปรษณีย์ พร้อมธนาณัติหรือหลักฐานการโอน โดยทุกเอกสารที่ส่งมาต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง และในกรณีอัปโหลดไฟล์เอกสารออนไลน์ ผู้สมัครต้องสแกนเอกสารประกอบการสมัครพร้อมใบชำระเงินที่พิมพ์จากระบบ (แบบฟอร์ม บส.บว.2) แล้วอัปโหลดไฟล์ PDF (ขนาดไม่เกิน 2MB ต่อไฟล์) ผ่านระบบรับสมัครออนไลน์ให้ครบถ้วน

(3) การตรวจสอบสถานะ : หากผู้สมัคร ส่งเอกสารทางออนไลน์ ระบบจะแจ้งสถานะการสมัครบนเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 3-5 วันทำการ หลังได้รับเอกสารครบ (ในกรณีส่งเอกสารด้วยตนเองจะทราบผลรับเอกสารทันที และกรณีไปรษณีย์ จะใช้เวลาในการประมวลผล) เมื่อชำระค่าสมัคร 500 บาทต่อสาขาวิชาเรียบร้อยแล้ว (ผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น ธนาคารกรุงศรีฯ ไทยพาณิชย์ หรือ Internet Banking ด้วยบาร์โค้ด และเอกสารถูกต้อง ผู้สมัครจึงจะมีสิทธิ์เข้าสอบคัดเลือกตามวันเวลาที่กำหนดต่อไป

(ระบบมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความยืดหยุ่นโดยให้เลือกช่องทางส่งเอกสารได้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ แต่การกรอกใบสมัครยังคงทำผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลผู้สมัครในช่วง 10 ปีมานี้ ระบบ MIS ดังกล่าวถือเป็นระบบหลักที่ใช้งานต่อเนื่องมาเพื่อรับสมัครนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยขณะทำการวิจัยระบบรับสมัครอยู่ระหว่างปีระบบ) (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2567)






ระบบสารสนเทศบัณฑิตวิทยาลัย
Information System of The Graduate School



← กลับหน้าแรก
[TH] Guest ออกจากระบบ

รับสมัครออนไลน์



3 ขั้นตอน

การสมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ศึกษาข้อมูล

ศึกษาข้อมูล คุณสมบัติสาขาวิชา
ที่ประสงค์สมัครเรียน

2. เตรียมเอกสาร

- 2.1 รูปถ่าย
- 2.2 ใบรายงานผลคะแนน
- 2.3 บัตรประจำตัวประชาชน หรือ
บัตรข้าราชการ
- 2.4 ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล (ถ้ามี)
- 2.5 ผลสอบภาษาอังกฤษ (เฉพาะผู้สมัคร ป.เอก)
- 2.6 บส.บว. 2 หรือ สลิปโอนเงิน
(เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง)
- 2.7 บส.บว. 3
(เฉพาะผู้ที่ไม่ทราบผลรับไม่ปรากฏรายชื่อตามชุดท้าย)
- 2.8 บส.บว. 4
(เฉพาะผู้ที่สมัครสาขาวิชาที่คิดจะมีประสบการณ์)
- 2.9 บส.บว. 5
(เฉพาะผู้ที่สำเร็จการศึกษา ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่สมัครเรียน)

3. กรอกใบสมัคร

Personalize/Download/Print Online application for application

for the applicant

<https://mis.grad.ku.ac.th/application/th>

- เลือกภาค/ปีการศึกษาที่ประสงค์สมัครเข้าศึกษา
- เลือกสาขาวิชาที่ประสงค์สมัครเข้าศึกษา
- ดำเนินการกรอกใบสมัคร



109640001563826101300100101010

บาร์โค้ดชำระค่าสมัครสอบคัดเลือกระดับบัณฑิตศึกษา
ภาคปกติ จำนวน 500 บาท/1 สาขาวิชา

การชำระค่าสมัครสอบคัดเลือกระดับบัณฑิตศึกษา
โครงการพิเศษ โปรดติดต่อสาขาวิชา

ระบบรับสมัครออนไลน์

สำหรับผู้ที่เคยกรอกใบสมัครแล้ว

เลขที่บัตรประชาชน

กรอกรหัสสาขาวิชา แล้วพิมพ์ TAB

ตกลง

ดาวน์โหลดเอกสาร

- เอกสารประกอบการสมัคร [ดาวน์โหลด](#)
- ใบแจ้งชำระเงิน (บส.บว.2)
 - ชำระเงินผ่าน Internet banking (Bar code) [ดาวน์โหลด](#)
 - ชำระเงินทางธนาคาร (Bill Payment)
 - 1. ธนาคารทหารไทย [ดาวน์โหลด](#)
- หนังสือรับรองสาขาวิชาเรียน (บส.บว.3) [ดาวน์โหลด](#)
- หนังสือรับรองประสบการณ์ในการทำงาน (บส.บว.4) [ดาวน์โหลด](#)
- หนังสือรับรองสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (บส.บว.5) [ดาวน์โหลด](#)

ติดต่อ

ศูนย์วิชาชีพ ฝ่ายประวัติ องค์กร
โทร 0-2942-8445-50 ต่อ 310
ภายใน (61)1184 ต่อ 310
E-mail: fgradpc@ku.ac.th

การสมัคร

- ผู้สมัครมีสิทธิ์สมัครได้มากกว่า 1 สาขาวิชา โดยต้องชำระค่าธรรมเนียมการสมัครพร้อมทั้งส่งเอกสารประกอบการสมัครแยกแต่ละสาขาวิชา (วันเวลาสอบคัดเลือกต้องไม่ตรงกัน) แต่มีสิทธิ์เข้าศึกษาได้เพียง 1 สาขาวิชา เท่านั้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตู้ ปณ. 1104 ปณ.เกษตรศาสตร์ เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903
THE GRADUATE SCHOOL, KASETSART UNIVERSITY
P.O.BOX 1104, CHATUCHAK, BANGKOK 10903, THAILAND
E-mail: fgra@ku.ac.th

ภาพที่ 2.4 แสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(อยู่ระหว่างปีตรระบบ)

ที่มา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2567)

5) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ – ABAC (มหาวิทยาลัยเอกชน) มีศูนย์รับสมัครกลางที่เปิดช่องทางการรับสมัครระดับปริญญาโท-เอกหลายรูปแบบ ได้แก่ สมัครออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ สมัครทางอีเมล และสมัครด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย โดยช่องทางที่ได้รับความนิยมที่สุดคือการสมัครออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ศูนย์รับสมัคร (Admissions Center) ของมหาวิทยาลัย ผู้สมัครสามารถกรอกฟอร์มใบสมัครอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Application Form) ทางเว็บไซต์ได้โดยตรง ซึ่งระบบจะรวบรวมข้อมูลผู้สมัครและสาขาวิชาที่ต้องการสมัครไว้ จากนั้นผู้สมัครจัดเตรียมเอกสารประกอบการสมัคร เช่น สำเนาปริญญาบัตรและทรานสคริปต์ สำเนาบัตรประชาชน/Passport รูปถ่าย หลักฐานผลภาษาอังกฤษ (ถ้ามี) เป็นต้น เพื่อยื่นประกอบการพิจารณา (สำหรับการสมัครออนไลน์ ผู้สมัครสามารถสแกนเอกสารและแนบไฟล์ในฟอร์มออนไลน์ หรือในกรณีสมัครทางอีเมลก็ส่งไฟล์เอกสารถึงเจ้าหน้าที่รับสมัคร) หลังจากส่งใบสมัครแล้ว ผู้สมัครจะได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมสมัคร (เช่น ผ่านการโอนเงินหรือชำระ ณ จุดรับสมัคร) และกำหนดการสอบคัดเลือก/สัมภาษณ์ต่อไป ทั้งนี้ ระบบรับสมัครของ ABAC ถูกออกแบบให้รองรับทั้งผู้สมัครชาวไทยและต่างชาติ โดยมีข้อมูลและแบบฟอร์มทั้งภาษาไทยและอังกฤษ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน และมีปฏิทินการรับสมัคร แสดงช่วงเวลาเปิดรับของแต่ละรอบอย่างชัดเจนบนเว็บไซต์ (เช่น ภาคการศึกษาต่าง ๆ จะมีช่วงปีรับสมัครแตกต่างกันไปตามหลักสูตร) (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2567)



มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ: ปริญญาโทและเอก
พัฒนาทักษะสู่ความเชี่ยวชาญ เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ก้าวหน้าด้วยนวัตกรรม

MASTER DEGREE PROGRAMS

เรียนรู้เพิ่มเติม ปริญญาโท

DOCTORAL DEGREE PROGRAMS

เรียนรู้เพิ่มเติม ปริญญาเอก

JOINT PROGRAM DOUBLE DEGREE EXCHANGE PROGRAM

Read More

PROFESSIONAL CERTIFICATE PROGRAMS

Read More

กำหนดการรับสมัครปี 2024

สมัครเข้าเรียนเดือนกันยายน 2024
ปิดรับสมัคร: กลางเดือนสิงหาคม 2024

สมัครเรียนเดือนพฤศจิกายน 2024
ปิดรับสมัคร: กลางเดือนตุลาคม 2024

สมัครเข้าเรียนเดือนมกราคม 2025
ปิดรับสมัคร: กลางเดือนมกราคม 2025

สมัครเข้าเรียน พฤษภาคม 2025
ปิดรับสมัคร: กลางเดือนพฤษภาคม 2025

สมัครเข้าเรียนเดือนมิถุนายน 2025
ปิดรับสมัคร: กลางเดือนพฤษภาคม 2025

ข้อมูลหลักสูตรและค่าธรรมเนียม

- [Graduate Studies Brochure](#)
- [Graduate Program Fees Structure](#)
- [Joint Programs Fees Structure](#)
- [Double Degree Fees Structure](#)




ฝ่ายรับสมัครบัณฑิตให้ข้อมูลและดูแลตลอดเวลา
โทร 081-815-1237 หรือ 063-593-5885
Line ID @abacgrad
E-mail: gradadmission@au.edu

ภาพที่ 2.5 แสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์รับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (อยู่ระหว่างปีครบรอบ)
ที่มา : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2567)

จากตัวอย่างข้างต้น สรุปลงได้ว่า ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ต่างมีการพัฒนาระบบรับสมัครที่ครอบคลุมตั้งแต่การลงทะเบียน กรอกใบสมัคร อัปโหลดเอกสาร ชำระค่าสมัคร และตรวจสอบสถานะการสมัคร ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างครบวงจร ระบบเหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครจากทั่วประเทศ รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์หลากหลาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและจัดการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและประสิทธิภาพในกระบวนการรับสมัครระดับบัณฑิตศึกษาในยุคดิจิทัล

2.1.3 ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2563) กล่าวถึงระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไว้ดังนี้

1) ภาพรวมของระบบ โดยระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยให้พัฒนาขึ้นโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สมัครทั่วประเทศสามารถดำเนินการสมัครเข้าศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกผ่านทางออนไลน์เช่นเดียวกับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี (ระบบรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีออนไลน์ ผู้ใช้งานระบบ คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน) โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นการลดภาระด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาชั้นสูงอย่างเท่าเทียม ระบบนี้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการปรับปรุงกระบวนการรับสมัครให้มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อบริบทของการเรียนในศตวรรษที่ 21

2) ด้านเทคนิคของระบบ โดยระบบสมัครออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นระบบเว็บแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าใช้งานผ่านเบราว์เซอร์ได้ทั้งในคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พกพา เช่น แท็บเล็ตและสมาร์ตโฟน โดยมี URL หลักคือ <https://www.grad.mutt.ac.th/admission> การเข้าสู่ระบบใช้หมายเลขบัตรประชาชน 13 หลักเป็นรหัสผู้ใช้ และกำหนดรหัสผ่านตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครครั้งแรก ระบบมีเมนูแนะนำการสมัครอย่างละเอียด อาทิ การกรอกข้อมูลส่วนตัว การเลือกหลักสูตร การอัปโหลดไฟล์เอกสารประกอบ (PDF) และการสร้างใบสมัครหรือใบชำระเงิน ระบบสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่มียระบบแสดงสถานะแบบเรียลไทม์ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล/LINE ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดในด้าน UX (User Experience)

3) ด้านกระบวนการใช้งาน ซึ่งขั้นตอนการสมัครในระบบมีความชัดเจน แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

- (1) เข้าสู่ระบบ
- (2) กรอกข้อมูลส่วนตัวและประวัติการศึกษา
- (3) แนบไฟล์เอกสาร เช่น Transcript หนังสือรับรอง ผลภาษา
- (4) เลือกสาขาและรอรับสมัคร
- (5) สร้างใบสมัครและใบแจ้งชำระเงิน
- (6) ติดตามสถานะการสมัคร

ระบบจะแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ โดยจะมีเครื่องหมายแจ้งเตือนในเมนูนั้น ๆ เพื่อให้ผู้สมัครกลับไปแก้ไขก่อนกด “ยืนยันใบสมัคร” ถือเป็นการออกแบบที่ช่วยลดข้อผิดพลาดของผู้สมัคร

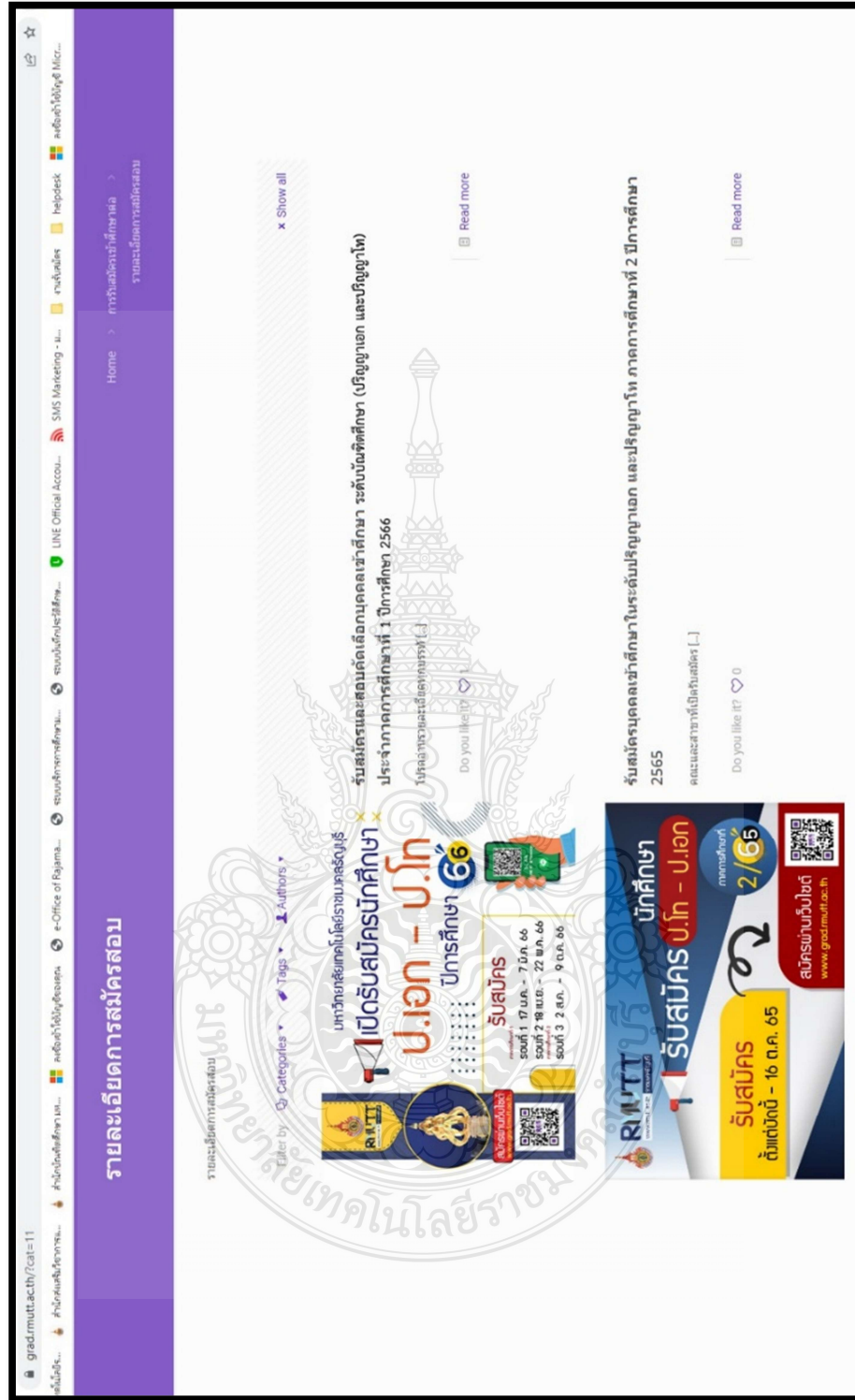
สามารถแสดงรายละเอียดของระบบการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดังนี้

The screenshot shows the website for the Graduate School of Rajabhat Mahasarakham (www.grad.rmutt.ac.th). The navigation menu at the top includes: หน้าหลัก, หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา, แอมพอน / ศำรื่องต่าง ๆ, บริการการศึกษา, and ติดต่อเรา. The main banner features the RMUTT logo and the text: ระบบการจัดการวิทยานิพนธ์ สำหรับบัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (iThesis) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. Below the banner, contact information is provided: สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, โทร. 02-549-3618, @ogsrmutt, and www.grad.rmutt.ac.th. A purple bar at the bottom of the banner contains the text: สถิติข้อมูลระดับบัณฑิตศึกษา and ข้อมูล ณ วันที่ 14 ธันวาคม 2565. On the right side of the page, there is a menu titled 'การสมัครเข้าศึกษาต่อ' (Application for Admission) with a red border, and a section titled 'เกี่ยวกับการสมัครเข้าศึกษา' (About Admission) with a list of items: รายละเอียดการสมัครสอบ, ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ, รายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ, and ระบบบัณฑิตศึกษาใหม่.

ภาพที่ 2.6 แสดงการเข้าสู่เว็บไซต์สำนักบัณฑิตศึกษา www.grad.rmutt.ac.th

เมนู “การสมัครเข้าศึกษาต่อ”

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



ภาพที่ 2.7 แสดงตัวอย่างการเข้าสู่หน้าแบนเนอร์ “รับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ปีการศึกษา 2566”

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)

69

สำนักงานศึกษา... | ลงชื่อเข้าใช้บัญชีของคุณ | e-Office of Rajama... | ระบบบริการการศึกษา... | ระบบบัณฑิตปริญญาตรี... | LINE Official Accou... | SMS M

รอบที่ 3 2 ส.ค. - 9 ต.ค. 66

@ogsmutt | 0-2549-3697 | grad@rmutt.ac.th

สมัคร / สำรองหางาน | บัณฑิตศึกษา | เกี่ยวกับเรา | ติดต่อเรา

เอกสารสมัครอื่นๆที่เกี่ยวข้อง | สาขาวิชาที่เปิดรับ คุณสมบัติของผู้สมัคร | ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร

กรอกใบสมัครออนไลน์ Online application for admission

ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

เข้าสู่ระบบรับสมัคร

คู่มือการสมัครออนไลน์(รอระบบเสร็จ)

รอบที่เปิดรับสมัคร

ภาคการศึกษา 1 (รอบที่ 1)
วันที่ 18 มกราคม ถึง วันอังคารที่ 7 มีนาคม 2566

ภาคการศึกษา 1 (รอบที่ 2)
วันอังคารที่ 18 เมษายน ถึง วันจันทร์ที่ 22 พฤษภาคม 2566

ภาคการศึกษา 2 (รอบเดียว)
วันจันทร์ที่ 2 สิงหาคม ถึง วันจันทร์ที่ 9 ตุลาคม 2566

ขั้นตอนในการสมัคร

ผู้สนใจสามารถกรอกใบสมัครออนไลน์ Online application for admission (รอลิงก์)

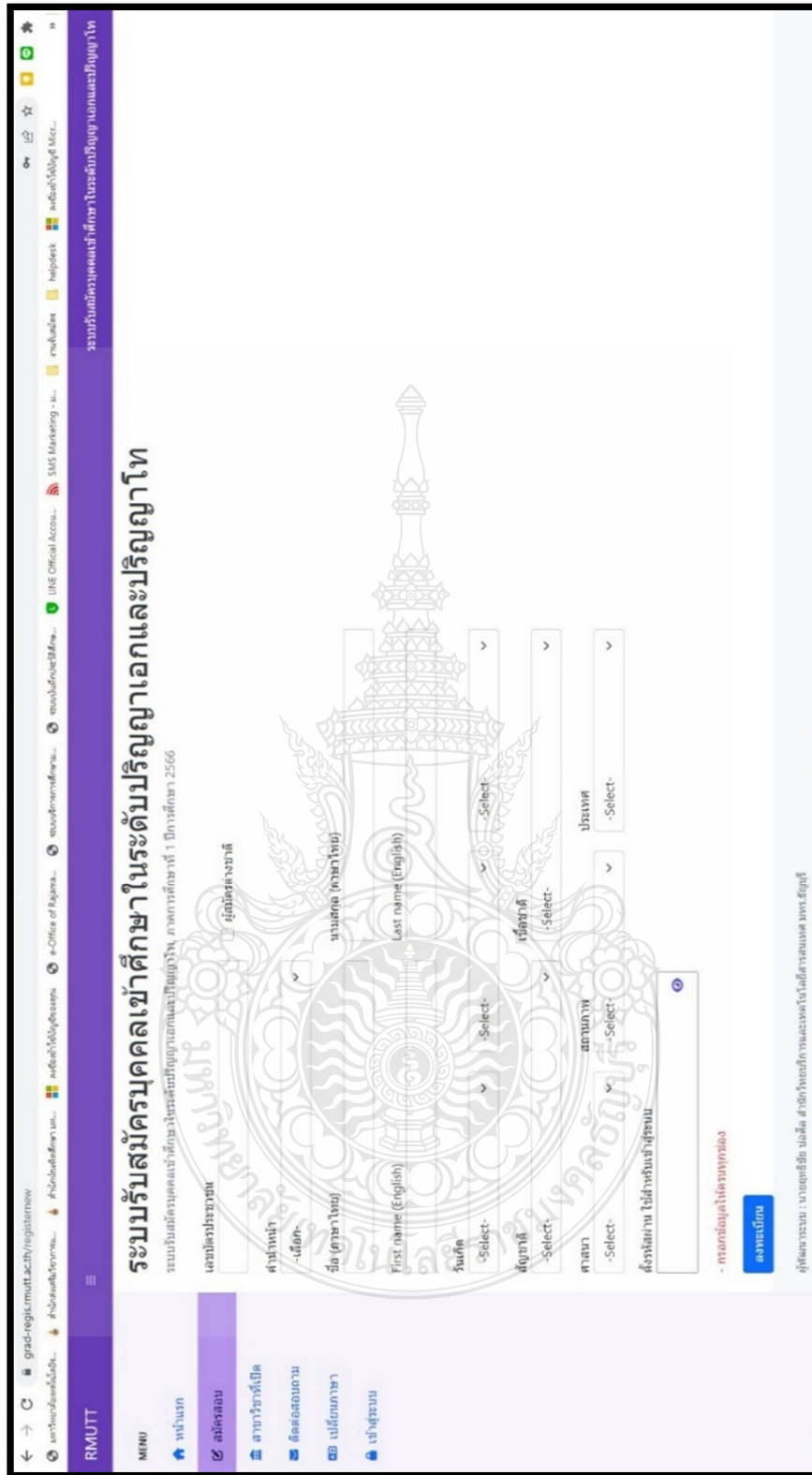
1. ทำการกรอกใบสมัครออนไลน์
2. ชำระค่าสมัคร
3. ตรวจสอบสถานะการสมัคร

ภาพที่ 2.8 แสดงการให้ผู้สมัครอ่านรายละเอียดการสมัครให้ละเอียดก่อนดำเนินการสมัคร แล้วคลิก “เข้าสู่ระบบรับสมัคร”

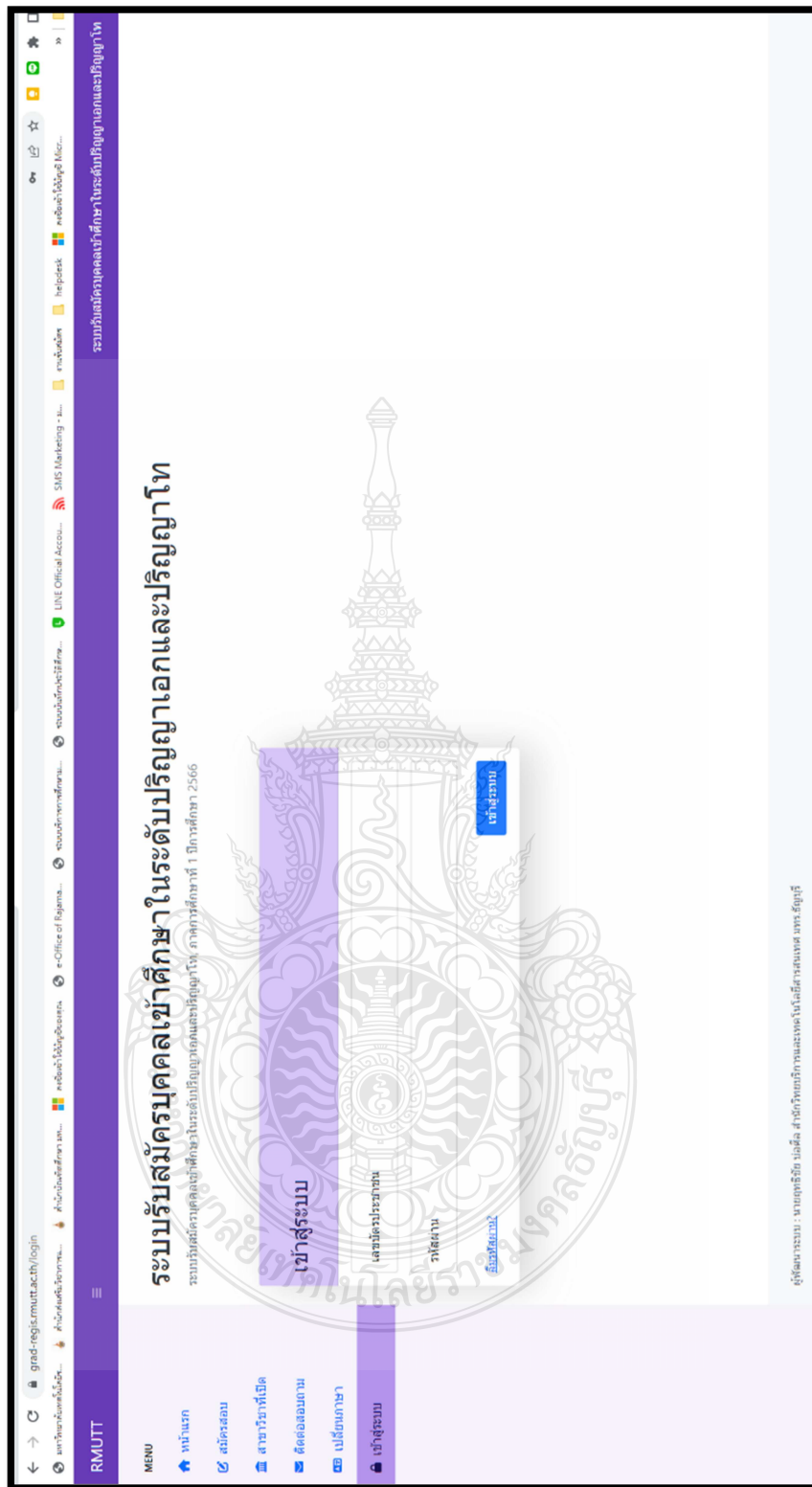
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



ภาพที่ 2.9 แสดงการคลิก “สมัครสอบ” เพื่อลงทะเบียนเข้าระบบสมัครออนไลน์
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



ภาพที่ 2.10 แสดงบันทึกข้อมูลผู้สมัครเบื้องต้น และกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



ภาพที่ 2.11 แสดงการให้ผู้สมัคร เข้าสู่ระบบ โดยใส่ “เลขบัตรประชาชน” และ “รหัสผ่าน”
จากนั้นคลิก เข้าสู่ระบบ

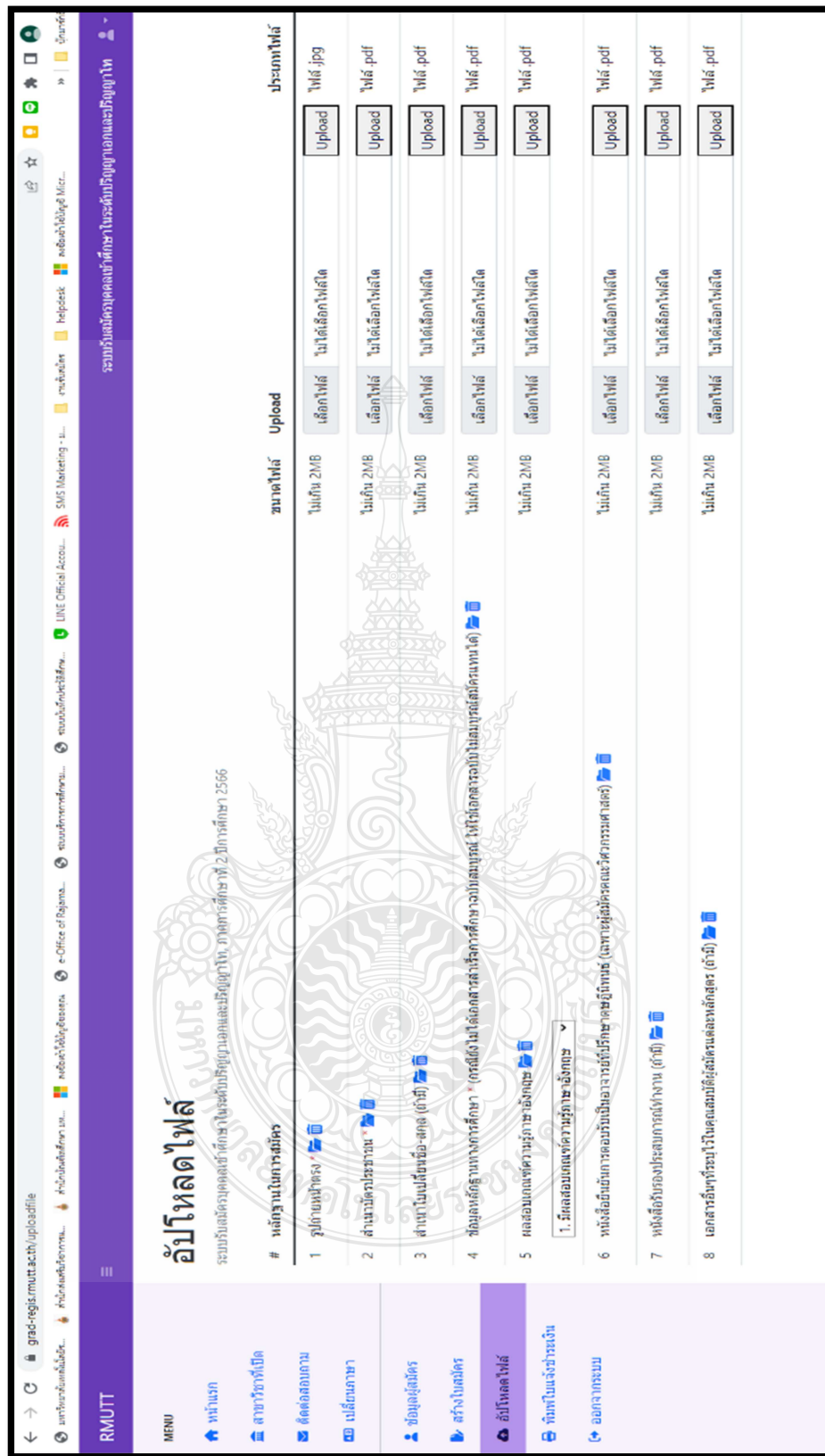
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)

ประวัติการศึกษา				
วุฒิการศึกษาทั้งหมด	ป.ตรี			
แผนการเรียน/เกรด	วท.ม.เทคโนโลยีสารสนเทศ			
เกรดเฉลี่ยสะสม (GPAX)				
จังหวัดตามศึกษา	ปทุมธานี	สถานศึกษา		มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
แก้ไขข้อมูล ประวัติการศึกษา				
ข้อมูลการทำงาน				
อาชีพปัจจุบัน	ลูกจ้างชั่วคราว			
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มจร.ธัญบุรี	ตำแหน่งปัจจุบัน		
โทรศัพท์ทำงาน		อายุงาน		6 ปี
รายได้ต่อเดือน	15000			
แก้ไขข้อมูล ข้อมูลการทำงาน				

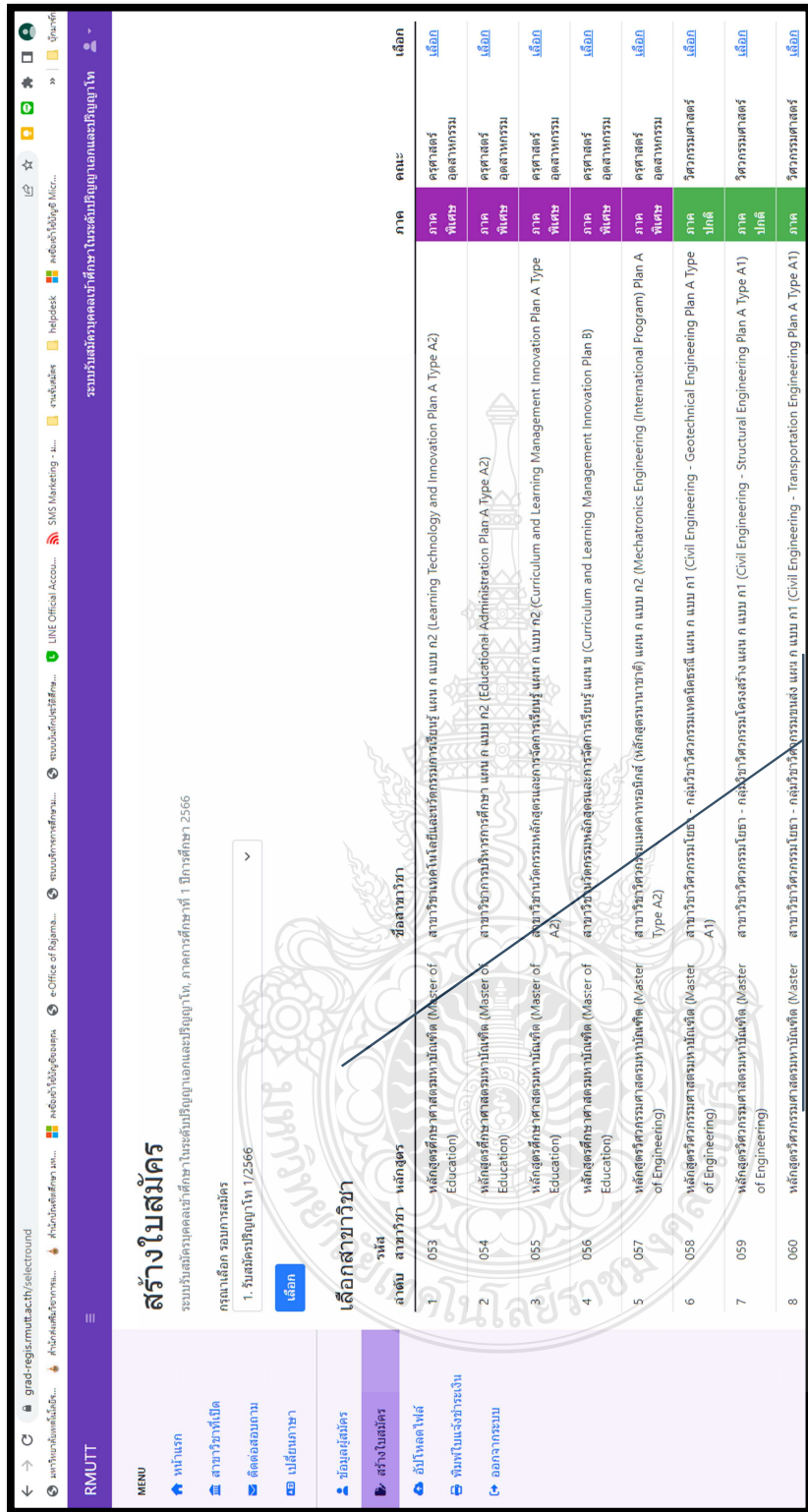
ผู้พัฒนาระบบ : นายณัฐชัย มอด้ดี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มจร.ธัญบุรี

คลิกที่ “แก้ไขข้อมูล ในแต่ละหัวข้อของข้อมูลผู้สมัคร” ประกอบด้วย ข้อมูลผู้สมัคร ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลประวัติการศึกษา ข้อมูลประวัติการทำงาน แล้วคลิกบันทึกข้อมูล

ภาพที่ 2.12 แสดงการบันทึก และอัปเดตข้อมูลผู้สมัคร ที่เมนู “ข้อมูลผู้สมัคร” (ต่อ)
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



ภาพที่ 2.13 แสดงการอัปโหลดไฟล์หลักฐานการสมัครที่เมนู “อัปโหลดไฟล์”
 ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



เลือกรอบการสมัคร และเลือกหลักสูตรที่ต้องการสมัคร หมายเหตุ หลักสูตรที่จะยื่นรายการจะสัมพันธ์กับ “วุฒิการศึกษาที่ใช้สมัคร”

ภาพที่ 2.14 แสดงการสร้างใบสมัคร และ เลือกสาขาวิชาที่เมนู “สร้างใบสมัคร” ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)

พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน
ระบบรับสมัครคัดเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาเอกและปริญญาโท

ลำดับ	Print	เลขที่ใบสมัคร	รหัสสาขาวิชา	ชื่อสาขาวิชา	ภาค	คณะ	วันที่สมัคร	สถานะ
1		1000053	053	สาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางอินเทอร์เน็ต (Learning Technology and Innovation Plan A Type A2)	ภาคที่ 1	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	2023-01-13 15:15:20	ยังไม่ชำระเงิน
2		1000062	021	สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา - คณะวิศวกรรมโยธา (Civil Engineering - Civil Engineering Type 1.2)	ภาคที่ 1	วิศวกรรมศาสตร์	2023-01-13 15:15:35	ยังไม่ชำระเงิน

แสดงรายชื่อใบบริการชำระใบลงนามอาคาร

ภาพที่ 2.15 แสดงการพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงินที่เมนู “พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน”
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)

สำหรับผู้สมัครสอบ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาโท1/2566
ประจำปีการศึกษา 2566

ใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน
Bill Payment

ชื่อ - นามสกุล นายทดสอบ ระบบ คณะ บริหารธุรกิจ

Ref1. เลขที่ใบสมัคร ระดับปริญญาโท

Ref2. รหัสอ้างอิง 2

รายการที่	รายการ	จำนวนเงิน
1	ค่าสมัครสอบคัดเลือก 121 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) (Master of Business Administration) กลุ่มวิชาการตลาด แผน ข (Field of Study Marketing Plan B)	500.00
ทำรอยบาทถ้วน		รวม 500.00

กำหนดชำระเงินตั้งแต่วันที่ **11 มกราคม - 8 มีนาคม 2566 เท่านั้น** หากพ้นกำหนดนี้จะถือว่าการสมัครเป็นโมฆะ
หมายเหตุ *** ผู้สมัครสอบชำระเงินค่าธรรมเนียม ณ จุดบริการรับชำระเงิน เงินเดิมตั้งมี ธนาคาร 10 บาท ***

กรุณานำใบแจ้งการชำระเงินเพื่อไป ชำระเงินสด ที่จุดบริการรับชำระเงิน ได้รับเงินตามจำนวนข้างต้นเรียบร้อยแล้ว
ผู้มีรายชื่อตามใบแจ้งการชำระเงินได้ทุกสาขา ผู้รับเงิน.....วันที่.....
(เจ้าหน้าที่รับชำระเงิน)

พึงระวังการฉ้อโกง: เมื่อชำระเงินแล้ว หรือชำระเงินผิดบัญชี ไม่สามารถขอเงินคืนได้

ส่วนสำหรับจุดบริการรับชำระเงิน



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาโท1/2566
ประจำปีการศึกษา 2566

ใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน
Bill Payment

ชื่อ-นามสกุล นายทดสอบ ระบบ

Ref1. เลขที่ใบสมัคร

Ref2. รหัสอ้างอิง 2

สำหรับเจ้าหน้าที่รับชำระเงิน

ผู้รับเงิน (Received by)
ผู้รับมอบอำนาจ (Authorized by)

กำหนดชำระเงินได้ตั้งแต่วันที่ **11 มกราคม - 8 มีนาคม 2566 เท่านั้น**
จำนวนเงินที่เป็นตัวเลข 500.00
จำนวนเงินที่เป็นตัวอักษร ทำรอยบาทถ้วน
โปรดเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ชำระเงิน ธนาคาร 10 บาท
เมื่อชำระเงินแล้ว หรือชำระเงินผิดบัญชี ไม่สามารถขอเงินคืนได้

กรุณานำใบแจ้งการชำระเงินเพื่อไปชำระเงินสดที่จุดบริการรับชำระเงินที่มีรายชื่อตามใบแจ้งการชำระเงินได้ทุกสาขา
การแจ้งการสอบจะเสร็จสมบูรณ์เมื่อมีรายงานหาวิทยาลัยที่ได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว

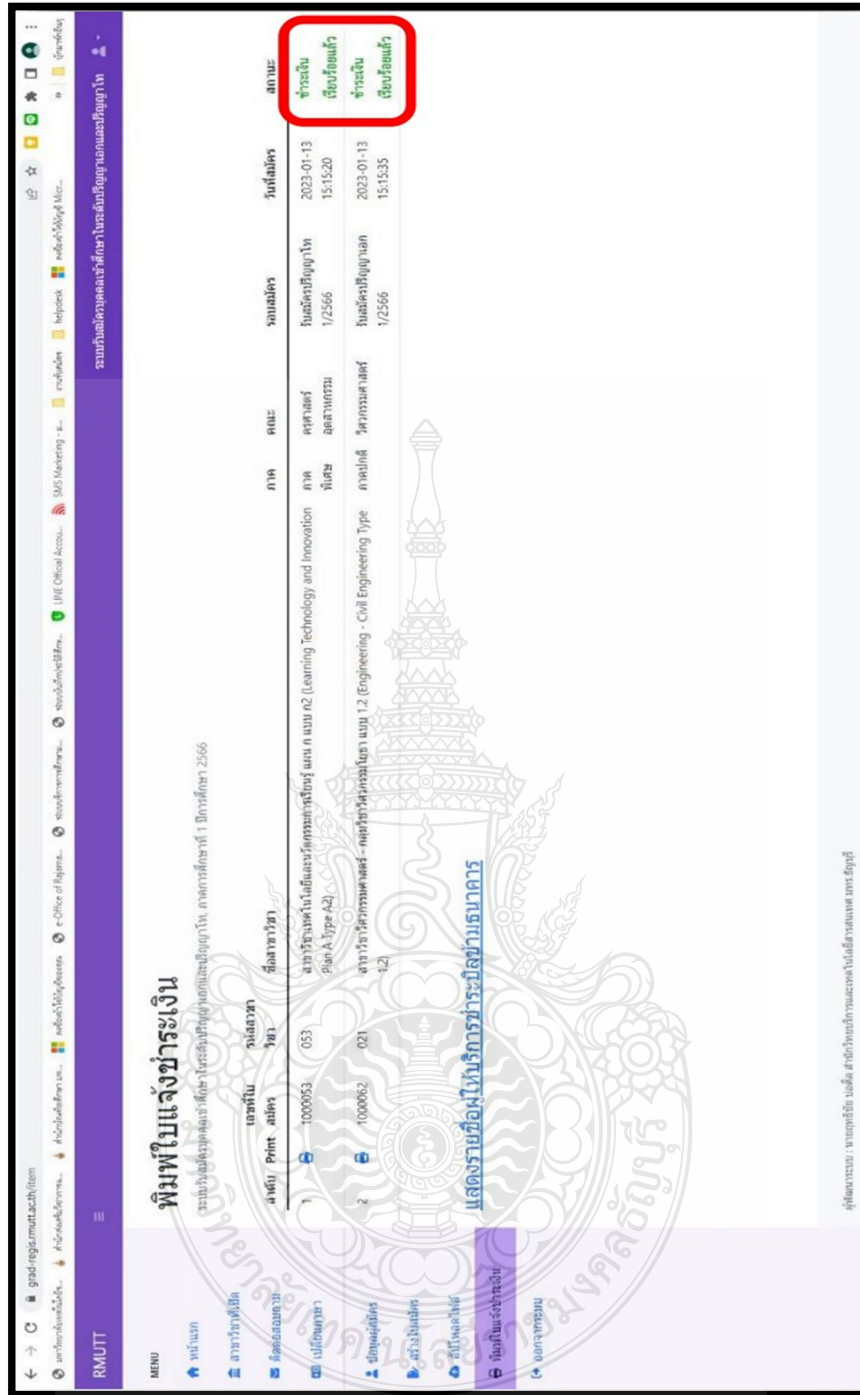



099400015318007 1000017 1214 500000

ภาพที่ 2.16 แสดงใบแจ้งยอดการชำระเงินค่าสมัคร โดยระดับปริญญาเอก ค่าสมัคร 1,000 บาท

และระดับปริญญาโท ค่าสมัคร 500 บาท

ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)



ภาพที่ 2.18 แสดงการตรวจสอบสถานะการชำระเงินค่าสมัครที่เมนู “พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน”
ที่มา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา (2566)

2.2 องค์ประกอบการใช้งานระบบรับสมัครระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ระบบรับสมัครออนไลน์ คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยพบว่า การใช้งานระบบรับสมัคร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์มีได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบเท่านั้น แต่ยังคงเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกในการดำเนินการ ตลอดจนการให้บริการและการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์การใช้งาน ความพึงพอใจ และการยอมรับระบบของผู้สมัคร ดังนี้

ศิริรัตน์ กลั่นบุญศย์ และคณะ (2565) ให้ความสำคัญกับความเสถียรของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล และการรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย รวมถึงเสนอว่าขั้นตอนการสมัครควรมีความชัดเจนและสามารถติดตามสถานะได้อย่างเป็นลำดับ

กฤติน พุ่มสว่าง (2565) เสนอแนวคิดการพัฒนาระบบด้วย Agile และ UX/UI Design โดยเน้นการออกแบบระบบให้มีความยืดหยุ่น ใช้งานง่าย และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน

ศศิวิมล ศรีลาโชติ (2567) อธิบายว่าระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพควรมีความรวดเร็ว เสถียร ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และมีช่องทางช่วยเหลือผู้ใช้เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน

เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ (2563) อธิบายว่า คุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL ควรประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ ความตอบสนอง ความเอาใจใส่ และความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

Davis (1989) เสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยระบุว่า การรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ และการรับรู้ว่ารระบบใช้งานง่าย เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการตัดสินใจใช้งานระบบสารสนเทศ

สุธิดา ไทยกลาง และวิชิต สุขทร (2557) ระบุว่าระบบรับสมัครออนไลน์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ลดภาระงานเอกสาร และช่วยให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการสมัครได้ด้วยตนเองอย่างเป็นลำดับ

วงศ์สวรรค์ ศรีมนตรีสง่า (2565) ให้ความสำคัญกับการออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบให้มีความต่อเนื่อง ลดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการใช้งาน

วุฒิกัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566) อธิบายว่าระบบออนไลน์ควรมีความเสถียร รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย และออกแบบขั้นตอนการใช้งานให้เข้าใจง่าย เพื่อช่วยลดภาระการเรียนรู้ของผู้ใช้

จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบสำคัญของการใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ สามารถจำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) เทคนิคของระบบ 2) กระบวนการใช้งาน 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) ประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) และ 5) การสนับสนุนผู้ใช้ โดยรายละเอียดการปรากฏขององค์ประกอบดังกล่าวในแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบการใช้งานระบบรับสมัครระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

องค์ประกอบการใช้งานระบบ	นักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้อง								
	ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565)	กฤติน พุ่มสว่าง (2565)	ศศิวิมล ศรีลาโชติ (2567)	เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ (2563)	Davis (1989)	สุธิดา ไทยกลาง และวิจิต สุขพร (2557)	วงศ์สวารค์ ศรีมนตรีสง่า (2565)	วุฒิภัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566)	ความถี่
1. เทคนิคของระบบ	/	/	/	/	/	/	/	/	7
2. กระบวนการใช้งาน	/	/	/	/	/	/	/	/	7
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	/	/	/	/	/	/	/	/	5
4. ประสบการณ์ผู้ใช้ (UX)	/	/	/	/	/	/	/	/	5
5. การสนับสนุนผู้ใช้	/	/	/	/	/	/	/	/	4

จากตารางที่ 2.1 พบว่า องค์ประกอบด้านเทคนิคของระบบ และด้านกระบวนการใช้งาน เป็นองค์ประกอบที่ปรากฏความถี่สูงสุด (ความถี่ 7) สะท้อนให้เห็นว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของระบบและลำดับขั้นตอนการใช้งานในฐานะปัจจัยพื้นฐานของระบบสารสนเทศออนไลน์ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) (ความถี่ 5) ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ของผู้ใช้งานต่อระบบ ขณะที่ด้านการสนับสนุนผู้ใช้ แม้จะปรากฏความถี่เพียง 4 แต่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อบริบทการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษา เนื่องจากการสมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีรายละเอียดด้านเอกสาร ขั้นตอน และเงื่อนไขที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจง ผู้สมัครจึงอาจต้องการความช่วยเหลือ การประสานงาน และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ระหว่างการใช้งานระบบ ดังนั้น ผู้วิจัย

จึงไม่นำเกณฑ์ความถี่มาใช้เป็นเงื่อนไขเพียงประการเดียวในการคัดเลือกองค์ประกอบ แต่พิจารณา ร่วมกับความสะดวกของบริบทและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้กรอบแนวคิดสามารถสะท้อน การใช้งานระบบได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1) เทคนิคของระบบ

เมทีนี จันทรกระแจะ (2558) อธิบายว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศควรสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้งาน ความยืดหยุ่น ความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ

Office of the Royal Thai Council (2021) อธิบายว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ควรสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน

ดนิตา จันทรขาว (2564) เสนอว่าการพัฒนาระบบควรมีการออกแบบ ทดสอบ และประเมินผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565) ระบุว่าระบบออนไลน์ควรมีความปลอดภัย รองรับ การใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เทคนิคของระบบ หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ รับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ซึ่งประเมินจากความเสถียร ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้อง และความทันสมัยของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความสามารถในการรองรับ การใช้งานพร้อมกัน การแจ้งเตือนข้อผิดพลาด และการรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย

2) กระบวนการใช้งาน

สุพรรณณี รัตนโรจน์มงคล (2563) อธิบายว่า ระบบที่ใช้งานง่ายควรมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และช่วยลดความพยายามของผู้ใช้งาน

ดนิตา จันทรขาว (2565) อธิบายว่ากระบวนการใช้งานระบบประกอบด้วยลำดับขั้นตอน ต่าง ๆ เช่น การเข้าสู่ระบบ การกรอกข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการสรุปผล

วงศ์สวรรค์ ศรีมนตรีสง่า (2565) ให้ความสำคัญกับความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของขั้นตอนการทำงาน เพื่อช่วยลดความซับซ้อนในการใช้งานระบบ

ทรงศักดิ์ มีมกระโทก และคณะ (2566) ระบุว่ากระบวนการใช้งานที่ดีควรมีความเข้าใจ ง่าย สะดวก และไม่ซับซ้อน

วุฒิกภัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566) อธิบายว่าขั้นตอนการใช้งานระบบออนไลน์ ควรออกแบบให้เข้าใจง่าย ลดภาระการเรียนรู้ และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า กระบวนการใช้งาน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการสมัครผ่านระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่การลงทะเบียน การกรอกข้อมูล การเลือกหลักสูตร การอัปโหลดเอกสาร การชำระเงิน การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และการติดตามสถานะใบสมัคร

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ณัฐนุช เจียรประดิษฐ์ (2560) อธิบายว่าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและความพร้อมในการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้

สุรีย์นิภา ไทยประยูร (2560) ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตอบสนอง และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ (2563) ระบุว่าคุณภาพการบริการควรสะท้อนผ่านความเอาใจใส่ ความมั่นใจ และความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ

นฤมล เนตรวิเชียร (2564) อธิบายว่า การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ควรมีการตอบสนองต่อข้อซักถามอย่างรวดเร็ว และสามารถสนับสนุนผู้ใช้ให้ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ระบุว่า การให้บริการภาครัฐควรมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว สุภาพ และสามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การสนับสนุนและการให้บริการแก่ผู้สมัครของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยประเมินจากความต้องการของข้อมูล ความรวดเร็วในการตอบกลับ ความรู้ความเข้าใจระบบ ความสุภาพเอาใจใส่ ความชัดเจนของการสื่อสาร และความสามารถในการติดตามแก้ไขปัญหา

2.3 ประสบการณ์และการใช้งานของผู้ใช้ในระบบรับสมัครออนไลน์

2.3.1 ความเข้าใจในการใช้งาน

อรุโณทัย พยัคฆงพงษ์ (2560) ได้อธิบาย แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM (Technology Acceptance Model) ซึ่งพัฒนาโดย Davis (1989) กล่าวถึง ความเข้าใจในการใช้งานผ่าน “แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี” หรือ TAM (Technology Acceptance Model) โดยเน้นอธิบายว่า การที่ผู้ใช้งานจะยอมรับและใช้งานระบบเทคโนโลยีใด ๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ การที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าการใช้ระบบจะช่วยให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สมัครได้รวดเร็ว ลดการเดินทาง ลดการใช้เอกสาร

2) การรับรู้ว่าย่างต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าจะสามารถใช้งานระบบได้อย่างง่ายดาย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป

ทั้งสององค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ “ความเข้าใจในการใช้งาน” โดยตรง โดยได้ทำการศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด และพบว่า หากผู้ใช้งานสามารถเข้าใจระบบได้ดี ก็จะรับรู้ว่าย่างระบบนั้นใช้งานง่าย และเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับและใช้งานระบบอย่างเต็มที่ ตรงกันข้าม หากผู้ใช้งานไม่เข้าใจการทำงานของระบบ เช่น ไม่รู้ว่าต้องกรอกข้อมูลอย่างไร หรือไม่เห็นประโยชน์ของระบบ ก็อาจเลือกไม่ใช้งาน

นอกจากนี้ จากงานศึกษาของ ภัทราวดี โศจิศรีสกุล (2565) ที่ใช้แบบจำลอง TAM เป็นกรอบในการวิเคราะห์ พบว่า ความเข้าใจของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานจริงของบุคลากรในภาคการผลิต กล่าวคือ ผู้ที่รับรู้ว่าย่างระบบมีประโยชน์และใช้งานง่าย มีแนวโน้มที่จะยอมรับและนำระบบมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการของ TAM ที่ระบุว่า ความเข้าใจและทัศนคติเชิงบวก เป็นปัจจัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ

ดังนั้น การออกแบบระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความเข้าใจของผู้ใช้งานตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดวางหน้าจอให้เรียบง่าย มีคำแนะนำที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน รวมถึงระบบช่วยเหลือที่เข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้จะช่วยลดความสับสนระหว่างการสมัคร ลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลผิด เพิ่มความมั่นใจให้กับผู้สมัคร และส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์เชิงบวกต่อหน่วยงาน ตลอดจนสนับสนุนให้ระบบได้รับการยอมรับและใช้งานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความยั่งยืนในการให้บริการด้านการรับสมัครในระดับบัณฑิตศึกษา

2.3.2 ความสะดวกในการใช้งาน

ศศิวิมล ศรีลาโชติ (2567) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ “ความสะดวกในการใช้งาน” ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้งานระบบเทคโนโลยี โดยเฉพาะระบบที่ผู้ใช้ต้องปฏิสัมพันธ์ด้วยตนเอง เช่น ระบบออนไลน์ที่ผู้สมัครต้องดำเนินการหลายขั้นตอนด้วยตนเอง ตั้งแต่การลงทะเบียน กรอกข้อมูล ไปจนถึงการอัปโหลดเอกสารต่าง ๆ หากระบบใช้งานยาก หรือไม่มีความชัดเจนในแต่ละขั้นตอน ย่อมทำให้ผู้สมัครรู้สึกสับสน เสียเวลา และอาจนำไปสู่การละทิ้งการสมัครในที่สุด ดังนั้น เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการออกแบบที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้ใช้ โดยแนวคิดหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมหรือเว็บไซต์ให้มีความสะดวกต่อการใช้งาน คือ **แนวคิดการออกแบบโดยยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง** ตามมาตรฐาน ISO 9241-210 ซึ่งมุ่งเน้นการออกแบบระบบให้สอดคล้องกับความสามารถ ข้อจำกัด และประสบการณ์ของผู้ใช้งาน

สำหรับการประเมินความสะดวกในการใช้งานนั้น มักพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ เช่น

- 1) การเข้าถึงง่าย เช่น ระบบรองรับการใช้งานได้จากหลากหลายอุปกรณ์ ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม
- 2) ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เช่น มีจำนวนคลิกน้อยที่สุดในการไปยังแต่ละหน้าที่ต้องการ
- 3) คำแนะนำที่ชัดเจน เช่น มีข้อความช่วยอธิบายในแต่ละขั้นตอน หรือมีตัวอย่างประกอบ
- 4) ความเร็วในการโหลด เช่น ระบบสามารถตอบสนองได้เร็ว ไม่ล่าช้าหรือค้าง
- 5) ความผิดพลาดต่ำ เช่น ระบบเตือนหรือแจ้งหากผู้สมัครกรอกข้อมูลผิด เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

โดย ศศิวิมล ศรีลาโชติ (2567) ยังได้ศึกษาแนวทางการออกแบบระบบที่เน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง โดยพบว่าการออกแบบที่เข้าใจง่าย มีการจัดวางเมนูอย่างเหมาะสม และมีข้อมูลแนะนำตลอดกระบวนการใช้งาน จะช่วยเพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กุลศิญา ธรรมโชติกา (2566) ยังได้พัฒนาแนวทางการทดสอบความสะดวกในการใช้งานของระบบ (Usability Testing) โดยการให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้งานระบบจริง แล้วสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งช่วยให้ผู้ออกแบบสามารถปรับปรุงจุดที่ผู้ใช้งานพบว่ายากหรือเข้าใจผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในบริบทของระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา “ความสะดวกในการใช้งาน” จึงหมายถึง ความสามารถของระบบในการช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสมัครได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และไม่เกิดความสับสนหรือความผิดพลาด ระบบที่ออกแบบได้สะดวกจะช่วยลดภาระของผู้สมัครลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และเพิ่มโอกาสในการส่งใบสมัครสำเร็จได้มากขึ้น

2.3.3 ความถูกต้องของข้อมูล

ในกระบวนการสมัครเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ระบบรับสมัครออนไลน์ควรสามารถจัดการข้อมูลของผู้สมัครให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การกรอกข้อมูลส่วนตัว การแนบเอกสารประกอบ หรือการเลือกหลักสูตรที่สมัคร

ความถูกต้องของข้อมูล หมายถึง ความแม่นยำของข้อมูลที่ปรากฏในระบบ ซึ่งต้องตรงกับข้อเท็จจริงของผู้สมัคร ไม่มีข้อผิดพลาดในการแสดงผล หรือข้อบกพร่องจากการป้อนข้อมูลผิด โดยเฉพาะในระบบดิจิทัล ข้อมูลควรผ่านกระบวนการตรวจสอบในเบื้องต้น เช่น การแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือระบบสามารถตรวจสอบหมายเลขประจำตัวประชาชนหรือวันเดือนปีเกิดได้อัตโนมัติ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ และป้องกันปัญหาด้านทะเบียนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (ภัทราวดี ไชยศรีสกุล, 2565)

จากการศึกษาของ ภัทราวดี โศจิศรีสกุล (2565) ที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานในหน่วยงานการผลิต พบว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูลภายในระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะความถูกต้องของข้อมูล (Information Accuracy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยตรง หากระบบสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา ย่อมส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การออกแบบระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ในระดับบัณฑิตศึกษา จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบนั้นสามารถใช้งานได้จริง และไม่ส่งผลกระทบต่อขั้นตอนต่อเนื่อง เช่น การพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัคร การส่งเอกสาร หรือการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ เป็นต้น

2.3.4 การบริการของเจ้าหน้าที่

การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สมัครประสบปัญหาหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การกรอกข้อมูล การแนบไฟล์เอกสาร หรือการเลือกหลักสูตร ระบบที่ดีจึงควรมีการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือระบบสนทนาออนไลน์ (Chatbot/Live Chat) เพื่อให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันเวลา

เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ (2563) ได้กล่าวถึง โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่วัดคุณภาพการบริการ โดยได้กล่าวถึงในงานวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้วยระบบ SERVQUAL ของหน่วยจ่ายกลางโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ประกอบด้วย

- 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) – เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างตลอดและถูกต้องตามที่แจ้งไว้
- 2) ความเป็นมิตรและความรับผิดชอบ (Responsiveness) – เจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อข้อสงสัยของผู้สมัครอย่างรวดเร็วและสุภาพ
- 3) ทักษะที่เอาใจใส่ (Empathy) - มีความเข้าใจในสถานการณ์และความต้องการของผู้สมัครเป็นรายบุคคล
- 4) ความรู้ความสามารถ (Assurance) – เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านช่องทาง (Tangibles) – ช่องทางหรือเครื่องมือที่ใช้ให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้จริง

โดยพบว่า องค์ประกอบสำคัญเช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการมีมิตรภาพของคนให้บริการ ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแนวคิดนี้สามารถประยุกต์ใช้กับการประเมินคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ในระบบรับสมัครได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น

- 1) ความน่าเชื่อถือ : เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 2) ความตอบสนอง : เจ้าหน้าที่ให้คำตอบรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้รอนาน
- 3) ความมั่นใจ : เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในระบบ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 4) ความเอาใจใส่ : เจ้าหน้าที่สุภาพ รับผิดชอบ เข้าใจความต้องการของผู้สมัคร

ดังนั้น หากระบบรับสมัครออนไลน์สามารถผนวกรวมแนวทางการบริการที่ตอบสนองต่อมิติต่าง ๆ ของ SERVQUAL ก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

2.2.5 ปัญหาจากมุมมองของผู้ใช้

ในกระบวนการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ใช้งานอาจประสบกับปัญหาในหลากหลายด้าน เช่น ความไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน ความซับซ้อนของหน้าเว็บไซต์ ความล่าช้าในการตอบสนองของระบบ หรือข้อจำกัดของอุปกรณ์ที่ใช้งาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีผลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้ และอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสมัครให้เสร็จสมบูรณ์ได้

โดย กวิน ปลายอ่อน (2558) ได้ศึกษาปัญหาจากมุมมองของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ OASIS (Online Access to Student Information Services) ซึ่งเป็นระบบลงทะเบียนออนไลน์ที่ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการจัดการข้อมูลการศึกษา แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าผู้ใช้อย่างคงเผชิญกับปัญหาในหลายด้าน เช่น ความล่าช้าของระบบ การตอบสนองที่ไม่เสถียร และฟังก์ชันการใช้งานที่เข้าใจยาก

ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความล่าช้าในการตอบสนอง ความซับซ้อนของระบบ และปัญหาด้านเสถียรภาพ เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ในระดับบัณฑิตศึกษาควรได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อประสบการณ์ใช้งานและกระบวนการสมัครที่ควรจะเป็นไปอย่างราบรื่น

2.4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

อูโรนทัย พัยคองพงษ์ (2560) กล่าวถึง ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี หรือ Technology Acceptance Model (TAM) เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาโดย Davis (1989) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ โดยแนวคิดหลักของ TAM ชี้ให้เห็นว่าการที่ผู้ใช้งานจะยอมรับหรือไม่ยอมรับระบบเทคโนโลยีใด ๆ ก็ได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของระบบเพียง

อย่างเดี่ยว แต่ขึ้นอยู่กับ “การรับรู้” ของผู้ใช้งานต่อระบบนั้นเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการรับรู้ว่าจะระบบมีประโยชน์และง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และพฤติกรรมการใช้งานจริงในที่สุด

ในบริบทของการบริหารจัดการระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ TAM จึงเป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของผู้สมัคร ซึ่งต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับระบบด้วยตนเองหลายขั้นตอน ตั้งแต่การกรอกข้อมูล การแนบเอกสาร ไปจนถึงการติดตามสถานะการสมัคร หากผู้สมัครรับรู้ว่าจะระบบดังกล่าวใช้งานง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสมัคร ย่อมมีแนวโน้มยอมรับและใช้งานระบบจนกระบวนการสมัครเสร็จสมบูรณ์

2.4.1 องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎี TAM

Davis (1989) อธิบายว่า TAM ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่

1) การรับรู้ว่าจะระบบมีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของตน เช่น ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน หรือช่วยให้ผลลัพธ์มีความถูกต้องมากขึ้น ในบริบทของระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษา PU อาจสะท้อนผ่านการรับรู้ว่าจะระบบช่วยลดการเดินทาง ลดการใช้เอกสารกระดาษ สามารถติดตามสถานะการสมัครได้สะดวก และช่วยให้การสมัครเป็นไปอย่างมีระบบและตรวจสอบได้

2) การรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานรับรู้ว่าจะระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับระบบรับสมัครออนไลน์ เนื่องจากผู้สมัครมีพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน หากขั้นตอนการใช้งานไม่ชัดเจน เมนูซับซ้อน หรือขาดคำแนะนำที่เหมาะสม อาจทำให้ผู้สมัครเกิดความสับสนและไม่สามารถดำเนินการสมัครได้จนเสร็จสมบูรณ์

3) ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use: ATU) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบโดยรวม เช่น ความรู้สึกว่าจะสะดวก คุ่มค่า น่าเชื่อถือ หรือในทางตรงกันข้ามรู้สึกว่ายุ่งยากและไม่มั่นใจ ทัศนคติเป็นตัวแปรเชื่อมระหว่างการรับรู้ (PU และ PEOU) กับความตั้งใจในการใช้งานระบบ

4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use: BI) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้งานที่จะใช้ระบบในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงความตั้งใจในการแนะนำระบบให้ผู้อื่นใช้งาน ซึ่งถือเป็นตัวบ่งชี้สำคัญก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง

5) การใช้งานจริง (Actual Use: AU) หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานระบบที่เกิดขึ้นจริง เช่น การกรอกข้อมูลครบถ้วน การอัปโหลดเอกสารถูกต้อง และการส่งใบสมัครสำเร็จ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ปลายทางของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

แนวคิดดังกล่าวได้รับการอธิบายและประยุกต์ใช้ในบริบทของประเทศไทย โดย อรุณทัย พัยคฆงพงษ์ (2560) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า TAM เป็นแบบจำลองที่ช่วยอธิบายพฤติกรรมผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระบบที่ผู้ใช้งานต้องตัดสินใจด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4.2 การประยุกต์ใช้ TAM กับระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า TAM ถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในการศึกษาระบบสารสนเทศและระบบออนไลน์ในหลากหลายบริบท รวมถึงบริบทของงานบัณฑิตศึกษา โดย ภัทราวดี โศจิศรีสกุล (2565) ระบุว่า ความเข้าใจของผู้ใช้งานต่อระบบและความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูลภายในระบบ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการยอมรับและการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง สำหรับงานวิจัยนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครสามารถเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของ TAM ได้ดังนี้

1) ด้านเทคนิคของระบบ เช่น ความเสถียร ความเร็ว ความถูกต้อง และความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (PU)

2) ด้านกระบวนการใช้งาน เช่น ความชัดเจนของขั้นตอน ความสะดวกในการกรอกข้อมูลและอัปโหลดเอกสาร สอดคล้องกับการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน (PEOU)

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยเสริมทั้ง PU และ PEOU โดยลดความกังวลของผู้สมัคร และช่วยให้ผู้สมัครสามารถใช้งานระบบได้อย่างมั่นใจมากขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับ UX และความสะดวกในการใช้งานของระบบออนไลน์ โดย ศศิวิมล ศรีลาโชติ (2567) ชี้ให้เห็นว่า การออกแบบที่เน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง การมีคำแนะนำที่ชัดเจน และการจัดวางเมนูที่เข้าใจง่าย จะช่วยเพิ่มการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

2.4.3 TAM ในฐานะกรอบการอภิปรายผลการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) พบว่า TAM เป็นกรอบแนวคิดที่สามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการอธิบายพฤติกรรมและทัศนคติของผู้สมัครที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับระบบในกระบวนการสมัคร

ตามกรอบแนวคิดของ TAM การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งานจริง ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 และบทที่ 5 สามารถนำกรอบแนวคิด TAM มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้สมัครต่อระบบรับสมัครออนไลน์กับพฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงได้ นอกจากนี้ TAM ยังสามารถใช้เป็นกรอบในการพิจารณาประเด็นปัญหาและอุปสรรค

ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ เช่น ความสับสนในขั้นตอนการสมัคร ความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล หรือการพึ่งพาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถตีความได้ว่าเป็นผลมาจากระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ (PU) ที่แตกต่างกันในแต่ละขั้นตอนของการใช้งาน

ดังนั้น กรอบแนวคิด TAM จึงสามารถนำมาใช้เป็นฐานในการสังเคราะห์ผลการศึกษ และการเสนอแนวทางพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ในลำดับถัดไป โดยการมุ่งเสริมสร้างการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ผ่านการออกแบบโครงสร้างระบบที่เหมาะสม การจัดทำสื่ออธิบายขั้นตอนการใช้งาน และการพัฒนา กลไกสนับสนุนการตัดสินใจ ทั้งนี้ เพื่อให้การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะในบทที่ 5 เป็นไปอย่างมีระบบและสอดคล้องกับกรอบทฤษฎีที่ได้ทบทวนไว้ในบทที่ 2

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธิดา ไทยกลาง และวิจิต สุขทร (2557) ได้ดำเนินการวิจัย เรื่อง ระบบรับสมัครนักศึกษา ประเภทคัดเลือกตรงออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาแบบออนไลน์ที่สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดภาระของเจ้าหน้าที่ และช่วยเพิ่มความสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้สมัคร พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ผู้สมัครส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลการรับสมัครผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.82 จากคะแนนเต็ม 5) โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจง่ายของขั้นตอนการกรอกข้อมูล ความรวดเร็วในการใช้งาน และการให้ข้อมูลพื้นฐานที่ครบถ้วน การพัฒนาระบบรับสมัครในงานวิจัยนี้ใช้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานทั่วไป เรียกว่า “วัฏจักรการพัฒนาระบบ” (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่นิยมใช้ในการออกแบบและสร้างระบบงานต่าง ๆ โดยเฉพาะในหน่วยงานราชการหรือสถานศึกษา เพื่อให้ระบบมีความเป็นระเบียบ และสามารถควบคุมคุณภาพได้ง่าย ในงานวิจัยนี้ยังได้เลือกใช้เครื่องมือพัฒนาระบบที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสิทธิ์ (Open Source Software) ได้แก่ ภาษา PHP และระบบฐานข้อมูล MySQL ซึ่งช่วยลดต้นทุนด้านลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ได้อย่างมาก กล่าวโดยสรุป งานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์ที่ออกแบบตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ใช้เครื่องมือที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และให้ความสำคัญกับความเข้าใจของผู้ใช้งาน จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ได้จริงในระดับมหาวิทยาลัย

สุภรัตน์ สุขวิสุทธิ (2564) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์ สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มออนไลน์ในงานบัณฑิตศึกษา เช่น แบบฟอร์มขอสอบวัดคุณสมบัติ แบบฟอร์มขอสอบวิทยานิพนธ์ ฯลฯ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการใช้งาน และพัฒนาแนวทางการจัดการแบบฟอร์มให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานในสถาบันอุดมศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้งานจำนวนมากประสบปัญหาในการเข้าถึงแบบฟอร์มออนไลน์และการทำความเข้าใจเนื้อหาภายในฟอร์ม โดยเฉพาะในส่วนที่ใช้ภาษาทางวิชาการหรือศัพท์เฉพาะทาง ระบบบางแห่งขาดคำอธิบายกำกับหรือไม่มีตัวอย่างเอกสารให้ดูประกอบ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการกรอกแบบฟอร์มและการแนบเอกสารประกอบ การออกแบบระบบที่มีหน้าตาไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ และไม่มีระบบช่วยเหลือหรือเจ้าหน้าที่ตอบคำถามในระหว่างการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้าและต้องยื่นเอกสารใหม่หลายครั้ง นอกจากนี้ ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจำนวนมากไม่มีคู่มือการให้คำแนะนำ ส่งผลให้คำแนะนำแต่ละรายไม่ตรงกัน เกิดความไม่แน่นอนในกระบวนการ จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการจัดการแบบฟอร์มออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นความสำคัญของการออกแบบแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย มีคำอธิบายประกอบแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงมีระบบให้คำปรึกษาหรือระบบช่วยเหลือออนไลน์ที่ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง หรือผ่านระบบตอบกลับอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ สำหรับงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากมุมมองของผู้ใช้งานระบบในระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบรับสมัครของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเฉพาะการปรับปรุงขั้นตอนการใช้งานและการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สมัครได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วงศ์สุวรรณ ศรีมนตรีสง่า (2565) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์ที่สามารถจัดการข้อมูลผู้สมัครได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งผู้สมัครและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การออกแบบระบบเน้นการแยกการทำงานออกเป็นสองส่วนชัดเจน ได้แก่ ส่วนหน้าของระบบ (Front - End) ที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ และส่วนหลังของระบบ (Back - End) ที่ใช้ในการจัดการข้อมูลและการประมวลผล นอกจากนี้ยังได้พัฒนาโมดูลเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ระบบกรองหลักสูตร ระบบแสดงผลการสมัครแบบเรียลไทม์ และระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เพิ่มความเร็วในการประมวลผล และสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้งานมากขึ้น ผู้สมัครสามารถตรวจสอบสถานะการสมัครได้ตลอดเวลา ลดการสอบถามข้อมูลซ้ำ ๆ ไปยังเจ้าหน้าที่ และสามารถชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดภาระงานด้านเอกสารและมีเครื่องมือช่วยสรุปข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม สำหรับงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการออกแบบระบบรับสมัครออนไลน์ที่ดีควรให้ความสำคัญกับทั้งโครงสร้างเชิงเทคนิคและประสบการณ์การใช้งานของผู้สมัครไปพร้อมกัน การจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ การให้บริการที่รวดเร็ว และช่องทางที่อำนวยความสะดวกล้วนเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้สมัครมีความพึงพอใจและลดปัญหาในการดำเนินการสมัคร โดยเน้นว่าระบบควรมีความครบถ้วนทั้งในด้านการจัดการข้อมูล กระบวนการใช้งานที่ราบรื่น และบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของผู้สมัครให้เสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

วุฒิกัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบบอจล์เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเลือกใช้แนวคิด Agile Development ซึ่งมีจุดเด่น คือ การพัฒนาระบบแบบเป็นขั้นตอนสั้น ๆ (Sprint) และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานจริงเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะและปรับปรุงระบบในทุกๆระยะของการพัฒนา วิธีการดังกล่าวทำให้ระบบมีความยืดหยุ่นสูงและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันทีโดยไม่ต้องรอนกว่าระบบจะเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดแล้วค่อยปรับปรุงภายหลัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับสมัคร มีความพึงพอใจต่อระบบที่พัฒนาขึ้นในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความถูกต้องของเนื้อหา ความสะดวกในการใช้งาน และความเหมาะสมของการนำเสนอข้อมูล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การใช้แนวคิด Agile ทำให้ระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตอบสนองตรง ตามความต้องการของผู้ใช้จริงได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ระบบยังช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ลดเวลาการทำงานซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลผู้สมัคร สำหรับงานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์ที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานจริง ไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพทางเทคนิค แต่ยังช่วยให้กระบวนการสมัครมีความราบรื่น และผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีกว่าเดิม และชี้ให้เห็นว่าการออกแบบระบบในอนาคตควรให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่น การปรับปรุงต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ระบบตอบสนองความต้องการของทั้งผู้สมัคร ผู้บริหารจัดการ ได้อย่างแท้จริง

ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ (2567) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้ระบบสามารถตอบสนองการใช้งานจริงได้ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ ผู้สมัคร และผู้ตรวจสอบเอกสาร ทั้งนี้การออกแบบระบบใช้เทคโนโลยี Web Application ที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานแบบเอกสารที่ใช้เวลานาน ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล และเพิ่มความถูกต้องในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้งานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.15 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความเห็นว่าระบบสามารถใช้งานได้สะดวก เข้าใจง่าย มีความเสถียรของระบบ การแสดงผลข้อมูลมีความชัดเจน และสามารถดำเนินการกรอกใบสมัคร ดาวน์โหลดเอกสาร และตรวจสอบสถานะได้ด้วยตนเองอย่างครบถ้วน ระบบยังรองรับการทำงานแบบ Responsive ทั้งในคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พกพา มีระบบหลังบ้านที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลผู้สมัครได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงสามารถสรุปรายงานได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว งานวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบรับสมัครที่มีความพร้อมทั้งด้านเทคนิคการใช้งาน ความสะดวกของกระบวนการสมัคร และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาแบบออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบจากมุมมองของผู้ใช้เป็นสำคัญ โดยประเด็นที่ปรากฏอย่างสอดคล้องกันในงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบ กระบวนการใช้งาน และการให้บริการ แม้งานวิจัยบางส่วนจะอยู่ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานที่แตกต่างกันก็ตาม

เมื่อพิจารณาผลการทบทวนวรรณกรรมร่วมกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) พบว่า การที่ผู้ใช้จะยอมรับและตัดสินใจใช้งานระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ซึ่งสามารถอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานระบบของผู้สมัครได้อย่างเหมาะสม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Method Research) โดยมุ่งศึกษาประสบการณ์การใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์จากมุมมองของผู้สมัครเป็นหลัก และบูรณาการข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยจึงกำหนดกระบวนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 ที่มีต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

รายละเอียดการดำเนินการวิจัยในแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

3.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปี การศึกษา 2567 จำนวน 343 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา, 2567) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรที่ใช้ในการวิจัย

คณะ	จำนวนประชากร (คน)		รวมทั้งสิ้น (คน)
	ระดับปริญญาโท	ระดับปริญญาเอก	
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	95	24	119
วิศวกรรมศาสตร์	46	15	61
บริหารธุรกิจ	52	33	85
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	4	-	4
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	3	18
ศิลปกรรมศาสตร์	12	-	12
เทคโนโลยีการเกษตร	2	-	2
การแพทย์บูรณาการ	2	-	2
ศิลปศาสตร์	14	24	38
สถาปัตยกรรมศาสตร์	2	-	2
รวมทั้งสิ้น	244	99	343

3.1.2 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร และบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ทั้งในด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาสังเคราะห์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมประเด็นที่สะท้อนปัญหาและประสบการณ์จริงของผู้สมัคร

2) การสำรวจใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 2 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ซึ่งถามเกี่ยวกับคณะที่สมัคร และระดับการศึกษาที่สมัคร (ปริญญาโท/ปริญญาเอก)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครอบคลุม 3 ด้าน คือ (1) ด้านเทคนิคของระบบ (2) ด้านกระบวนการใช้งาน และ (3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้ (Kris Piroj, 2561)

ระดับ 5 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สมัครแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบต่อไป

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไป ขอคำแนะนำผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ตรวจสอบเครื่องมือ และพิจารณาความถูกต้อง ความชัดเจน ความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ข) ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงวัตถุประสงค์ ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์ ได้ -1 คะแนน

2) นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามโดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.00

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ซึ่งแนบไว้ในขั้นตอนการสมัครเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยให้ผู้สมัครกรอกแบบสอบถามหลังเสร็จสิ้นการสมัครเรียน เพื่อสะท้อนความคิดเห็นจากประสบการณ์การใช้งานจริง ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากประชากรทั้งหมด 343 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่กำหนด

3.1.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ คณะที่สมัคร และระดับการศึกษาที่สมัคร ข้อมูลในส่วนนี้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นคำถามเชิงบวกจำนวน 27 ข้อ ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.1.2 เพื่อตรวจสอบความคิดเห็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน (ดัดแปลงจาก Kris Piroj, 2561) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

3) ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสะท้อนปัญหาและเสนอแนะแนวทางพัฒนาเพิ่มเติม ข้อมูลดังกล่าวนำมาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดหมวดหมู่ประเด็น และสรุปเป็นสาระสำคัญ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกในระยะที่ 2

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร

ข้อมูลที่ใช้ในระยะนี้ได้จากคำตอบปลายเปิดในตอนที่ 3 ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมในระยะที่ 1 โดยผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมดอย่างละเอียด

3.2.2 จำแนกข้อความที่สะท้อนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

3.2.3 จัดกลุ่มข้อความที่มีสาระใกล้เคียงกันเป็นหมวดหมู่

3.2.4 สรุปประเด็นหลักและนับจำนวนความถี่ของแต่ละหมวดหมู่

3.2.5 วิเคราะห์เชิงตีความเพื่อเชื่อมโยงกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านในกรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 ขั้นตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

3.3.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระยะที่ 3 คือ บุคลากรที่มีบทบาทโดยตรงในการดำเนินงานและสนับสนุนระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบในเชิงปฏิบัติและสามารถสะท้อนปัญหา ตลอดจนเสนอแนวทางการปรับปรุงได้อย่างชัดเจน รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 คน 2) เจ้าหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 3 คน ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทาง การกำกับดูแลและการให้บริการข้อมูลส่วนกลางของระบบรับสมัคร และ 3) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 คน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการประสานงานกับผู้สมัคร และดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลหลักสูตรและการรับสมัครในระดับคณะ

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระยะที่ 3 คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในระยะที่ 1 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดในระยะที่ 2 มาใช้เป็นฐานในการกำหนดประเด็นคำถาม

แบบสัมภาษณ์ถูกออกแบบให้ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ 3 ด้านตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเนื้อหาคำถามมุ่งเน้นให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในเชิงปฏิบัติ แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา ผลกระทบต่อผู้สมัครและการดำเนินงาน รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการใช้งานระบบและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1) โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้แบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจนและได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ประเมินโดยใช้

ดัชนีความสอดคล้องของ IOC (Item Objective Congruence Index) เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงวัตถุประสงค์	ได้ +1 คะแนน
ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่	ได้ 0 คะแนน
ถ้าข้อคำถามวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์	ได้ -1 คะแนน

2) นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อสัมภาษณ์โดยข้อสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ และข้อสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อสัมภาษณ์กับจุดประสงค์ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00

3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในระยะที่ 3 โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.3.1 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1) ประสานงานและนัดหมายผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการใช้ข้อมูลในการวิจัย เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจและให้ความยินยอมในการเข้าร่วมการสัมภาษณ์
- 2) ดำเนินการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ณ สถานที่และเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก โดยใช้ประเด็นคำถามตามแบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้เป็นแนวทาง และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถขยายความหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ
- 3) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และบันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึกอย่างเป็นระบบ และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ (เมื่อได้รับอนุญาต) เพื่อความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูล

3.3.4 การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการสังเคราะห์เชิงตีความ (Interpretative Synthesis) ตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ถอดความข้อมูลจากการสัมภาษณ์และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 2) วิเคราะห์และจัดระบบข้อมูลโดยเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

3) จัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นย่อยที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย ทั้ง 3 ด้าน

4) สังเคราะห์ข้อมูลร่วมกับผลการวิจัยจากระยะที่ 1 และระยะที่ 2 เพื่อเชื่อมโยงระดับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุเชิงปฏิบัติ

5) สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ในเชิงการใช้งานและการให้บริการ โดยมุ่งเน้นแนวทางที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา และไม่นำเสนอในลักษณะของการออกแบบระบบใหม่

6) ผลจากการสังเคราะห์ในระยะนี้จะถูกนำเสนอในบทที่ 5 เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติสำหรับการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำแนก การนำเสนอ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามความคิดเห็น ของผู้สมัคร

4.5 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

4.6 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

μ

แทน ค่าเฉลี่ย

σ

แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่สมัคร และระดับ การศึกษาที่สมัคร

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะที่สมัคร		
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	119	34.69
วิศวกรรมศาสตร์	61	17.79
บริหารธุรกิจ	85	24.78
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	4	1.17
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	5.25
ศิลปกรรมศาสตร์	12	3.50
เทคโนโลยีการเกษตร	2	0.58
การแพทย์บูรณาการ	2	0.58
ศิลปศาสตร์	38	11.08
สถาปัตยกรรมศาสตร์	2	0.58
รวม	343	100.00
ระดับการศึกษาที่สมัคร		
ระดับปริญญาโท	244	71.14
ระดับปริญญาเอก	99	28.86
รวม	343	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า คณะที่สมัคร ส่วนใหญ่เป็นคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 รองลงมาได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.78 และคณะที่มีจำนวนผู้สมัครน้อยที่สุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะการแพทย์บูรณาการ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 สำหรับระดับการศึกษาที่สมัคร ส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 71.14 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาเอก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.86

4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินการศึกษาในภาพรวมและจำแนกรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	μ	σ	อันดับ	การแปลผล
1. ด้านเทคนิคของระบบ	4.03	0.21	2	มาก
2. ด้านกระบวนการใช้งาน	4.01	0.25	3	มาก
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.11	0.23	1	มาก
สรุปภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	4.05	0.73		มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.73$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.23$) รองลงมา ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.21$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการใช้งาน ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.25$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ	μ	σ	อันดับ	การแปลผล
1. ระบบทำงานได้เสถียร ไม่ค้าง/ล่มระหว่างใช้งาน	4.10	0.70	4	มาก
2. ระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	4.05	0.70	9	มาก
3. ระบบรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย (คอมพิวเตอร์/มือถือ/แท็บเล็ต) ได้ดี	4.12	0.71	2	มาก
4. หน้าจอแสดงผลอ่านง่าย จัดวางองค์ประกอบชัดเจน (ใช้งานได้สะดวก)	4.08	0.70	6	มาก
5. ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.51	1.02	10	มาก
6. ระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาด/ข้อมูลไม่ครบอย่างชัดเจน (ช่วยลดความผิดพลาด)	4.07	0.70	7	มาก
7. ระบบมีมาตรการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่น่าเชื่อถือ	4.13	0.69	1	มาก
8. ไฟล์ที่อัปโหลด (เช่น PDF/รูป) ถูกตรวจสอบและ ประมวลผลได้ราบรื่น	4.06	0.69	8	มาก
9. ระบบรองรับการใช้งานพร้อมกันของผู้ใช้จำนวนมาก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	0.71	3	มาก
10. ระบบรองรับการเข้าถึงได้ทุกเวลา (Uptime และเข้าใช้งานได้ตามที่คาดหวัง)	4.09	0.72	5	มาก
สรุปภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ	4.03	0.21		มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.21$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ระบบมีมาตรการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.69$) รองลงมา ได้แก่ ระบบรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย (คอมพิวเตอร์/มือถือ/แท็บเล็ต) ได้ดี ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.71$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ($\mu = 3.51$, $\sigma = 1.02$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน	μ	σ	อันดับ	การแปลผล
1. ขั้นตอนการลงทะเบียน/เข้าสู่ระบบมีคำแนะนำชัดเจนและทำตามได้ง่าย	4.05	0.69	8	มาก
2. แบบฟอร์มกรอกประวัติส่วนตัว/การศึกษาเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.11	0.73	3	มาก
3. การเลือกหลักสูตร/รอบสมัครทำได้สะดวกและไม่สับสน	3.36	1.04	9	ปานกลาง
4. การอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครดำเนินการได้ครบและไม่ยุ่งยาก	4.12	0.70	2	มาก
5. ระบบช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนยืนยันได้อย่างเหมาะสม	4.15	0.70	1	มาก
6. การสร้าง/พิมพ์ใบสมัครหรือใบชำระเงินทำได้สะดวก	4.07	0.68	6	มาก
7. ขั้นตอนการชำระเงิน (เช่น ผ่านธนาคาร/ออนไลน์/QR Code) เป็นไปอย่างราบรื่น	4.06	0.70	7	มาก
8. ระบบแจ้งเตือนสถานะสำคัญ (เช่น เอกสารไม่ครบ/กำหนดเวลา) ได้ทันท่วงที	4.10	0.71	5	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน				
ระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์				
ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี				
ราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน				
	μ	σ	อันดับ	การแปลผล
9. ผู้สมัครสามารถติดตามสถานการณ์สมัครและเข้าใจความหมายของแต่ละสถานะได้	4.10	0.69	4	มาก
สรุปภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน	4.01	0.25		มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.25$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระบบช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนยืนยันได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.70$) รองลงมา ได้แก่ การอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัครดำเนินการได้ครบและไม่ยุ่งยาก ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.70$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การเลือกหลักสูตร/รอบสมัคร ทำได้สะดวกและไม่สับสน ($\mu = 3.36$, $\sigma = 1.04$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	μ	σ	อันดับ	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ	4.10	0.70	5	มาก
2. เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ปัญหา	4.06	0.71	8	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระบบ สามารถแนะนำได้ตรงจุด	4.13	0.70	2	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่	4.10	0.71	6	มาก
5. ช่องทางติดต่อ (โทรศัพท์/อีเมล/ออนไลน์) เข้าถึงง่ายและใช้งานได้จริง	4.12	0.72	3	มาก
6. เมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ช่วยติดตามแก้ไขจนเสร็จสิ้น	4.11	0.70	4	มาก
7. คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ช่วยลดข้อผิดพลาดในการกรอก/อัปโหลดเอกสาร	4.13	0.70	2	มาก
8. เวลาทำการ/ช่วงตอบกลับของเจ้าหน้าที่เหมาะสมต่อการสมัคร	4.10	0.73	7	มาก
9. ข้อเสนอสารจากเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ไม่กำกวม	4.14	0.67	1	มาก
สรุปภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.11	0.23		มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.23$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อเสนอสารจากเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.14$, $\sigma = 0.67$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระบบ สามารถแนะนำได้ตรงจุด และ คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ช่วยลดข้อผิดพลาดในการกรอก/อัปโหลดเอกสาร ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.70$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ปัญหา ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.71$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามความคิดเห็นของผู้สมัคร

จากการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 343 ชุด พบว่ามีผู้ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.54 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คำตอบปลายเปิดดังกล่าวสะท้อนปัญหาและอุปสรรคที่ผู้สมัครพบจากการใช้งานระบบจริง ในระหว่างกระบวนการสมัคร ทั้งในด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่ม วิเคราะห์ และสรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่พบ โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่ของปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเทคนิคของระบบ

ลำดับที่	ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่พบ	ความถี่
1	ระบบโดยรวมมีความเสถียรดี แต่ผู้สมัครบางรายประสบปัญหาระบบค้างหรือทำงานไม่ต่อเนื่อง ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากสภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตของผู้สมัครเอง ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้งานระบบ	11
2	ในบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้ระบบจำนวนมากพร้อมกัน พบว่าการบันทึกข้อมูลและการเปลี่ยนหน้าของระบบเกิดความล่าช้า ส่งผลให้ผู้สมัครต้องรอหรือดำเนินการซ้ำ	6
3	ผู้สมัครบางรายประสบปัญหาในการอัปโหลดไฟล์เอกสารประกอบการสมัคร เนื่องจากขนาดไฟล์เกินกว่าที่ระบบกำหนด โดยระบบยังแสดงข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขนาดไฟล์ไม่ชัดเจนเพียงพอ	3
4	รูปแบบการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ของระบบยังเน้นการแสดงผลข้อมูลเป็นข้อความเป็นหลัก ขาดสัญลักษณ์หรือองค์ประกอบที่ช่วยนำทาง ทำให้ผู้สมัครบางรายใช้เวลาในการทำความเข้าใจขั้นตอนการสมัคร	2

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคนิคของระบบที่ผู้สมัครพบมากที่สุด คือ ความไม่เสถียรของระบบในบางสภาพแวดล้อมการใช้งาน ซึ่งแม้จะมีได้เกิดจากตัวระบบโดยตรงทั้งหมด แต่ส่งผลต่อความรู้สึกมั่นใจของผู้สมัคร รองลงมาคือความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก รวมถึงข้อจำกัดด้านการอัปโหลดไฟล์และการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ที่ยังไม่ช่วยนำทางการใช้งานอย่างชัดเจน ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงอุปสรรคเชิงเทคนิคที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของผู้สมัครบางกลุ่ม

ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่ของปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี ด้านกระบวนการใช้งาน

ลำดับที่	ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่พบ	ความถี่
1	ผู้สมัครบางรายเกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือแผนการเรียน เช่น แผน ก และแผน ข เนื่องจากข้อมูลอธิบายความแตกต่างยังไม่ชัดเจนเพียงพอ	9
2	ผู้สมัครที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ขาดความเข้าใจในลำดับขั้นตอน การสมัคร ทำให้ต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม หรือเกิดความผิดพลาดในการดำเนินการ	7

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการใช้งานที่สำคัญ คือ ความไม่ชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและแผนการเรียน ซึ่งส่งผลให้ผู้สมัครบางรายเกิดความสับสนในการตัดสินใจเลือกสมัคร นอกจากนี้ การขาดสื่ออธิบายขั้นตอนการใช้งานในลักษณะที่เข้าใจง่ายยังเป็นอุปสรรคต่อผู้สมัครที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบออนไลน์มาก่อน

ตารางที่ 4.8 แสดงความถี่ของปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับที่	ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่พบ	ความถี่
1	แม้เวลาทำการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่จะอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม แต่เมื่อผู้สมัครมีข้อสงสัยนอกเวลาราชการ ยังขาดช่องทางในการให้ข้อมูลเบื้องต้นอย่างต่อเนื่อง	6
2	การให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยรวมมีความชัดเจน แต่ผู้สมัครบางรายได้รับข้อมูลในรายละเอียดที่แตกต่างกัน จึงเกิดความสับสนในบางกรณี	3

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ในระดับรุนแรง เนื่องจากผู้สมัครส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในด้านการให้ข้อมูลนอกเวลาราชการ และความไม่เป็นมาตรฐานของข้อมูลในบางกรณี ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้สมัครและความเชื่อมั่นต่อกระบวนการสมัครโดยรวม

จากการวิเคราะห์คำตอบปลายเปิดของผู้สมัคร สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเชิงกระบวนการและการสื่อสารมากกว่าปัญหาความบกพร่องของระบบโดยตรง โดยเฉพาะความไม่ชัดเจนของข้อมูล การออกแบบขั้นตอนการใช้งานที่ยังไม่ช่วยนำทางผู้ใช้ และข้อจำกัดด้านการให้ข้อมูลในช่วงเวลา ปัญหาเหล่านี้แม้จะไม่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของระบบอย่างรุนแรง แต่สะท้อนถึงประเด็นที่ควรนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาแนวทางการพัฒนาระบบและการให้บริการในขั้นตอนต่อไป

4.5 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักบัณฑิตศึกษา และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษาของคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากประสบการณ์ปฏิบัติงานจริงมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ “แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์” ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเชื่อมโยงผลการสัมภาษณ์เข้ากับปัญหาและอุปสรรคที่ผู้สมัครสะท้อนในข้อ 4.4 เพื่อให้แนวทางที่ได้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และ เหมาะสมกับบริบทการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษาในฐานะหน่วยงานกลาง ซึ่งต้องประสานงานร่วมกับหลายคณะและรองรับผู้สมัครจำนวนมากในช่วงเวลารับสมัคร

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล	เพศ	สังกัด	สถานะงาน
A01	ชาย	สำนักบัณฑิตศึกษา	ผู้อำนวยการ
A02	หญิง	สำนักบัณฑิตศึกษา	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย
A03	ชาย	สำนักบัณฑิตศึกษา	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย
A04	ชาย	สำนักบัณฑิตศึกษา	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย
A05	หญิง	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A06	ชาย	คณะวิศวกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A07	ชาย	คณะบริหารธุรกิจ	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A08	หญิง	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A09	หญิง	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A10	ชาย	คณะศิลปกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A11	หญิง	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A12	หญิง	คณะการแพทย์บูรณาการ	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A13	ชาย	คณะศิลปศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน
A14	หญิง	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการจัดกลุ่มประเด็น (Thematic Grouping) และสรุปความถี่ของประเด็นที่ปรากฏจากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูล 1 คน สามารถสะท้อนความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ประเด็น ดังนั้น ผลรวมของความถี่ในแต่ละตารางจึงอาจมากกว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามปลายเปิด ตามประเด็นคำถาม ดังต่อไปนี้

4.5.1 จากประสบการณ์ของท่าน พบว่าผู้สมัครมักประสบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่า ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถทำงานได้อย่างเสถียร และไม่พบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้สมัครต่อข้อความแจ้งเตือนของระบบ การอัปโหลดไฟล์ และบริบทการใช้งานที่แตกต่างกันระหว่างคณะที่มีผู้สมัครจำนวนมากและคณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 1 : ผู้สมัครประสบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลหรือไม่

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	คณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยแทบไม่พบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล ระบบทำงานได้ตามปกติ โดยผู้สมัครมักสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดหลักสูตรหรือแผนการเรียนมากกว่าปัญหาด้านเทคนิคของระบบ	6	A08, A09, A10, A11, A12, A14
2	คณะที่มีผู้สมัครจำนวนมากพบคำถามเกี่ยวกับความล่าช้าบ้าง แต่เมื่อพิจารณาเชิงลึกแล้ว ส่วนใหญ่เกิดจากความสับสนด้านหลักสูตรหรือแผนการเรียน มากกว่าความผิดพลาดของระบบโดยตรง	3	A05, A06, A07
3	ผู้สมัครบางรายเข้าใจว่าระบบทำงานช้า เนื่องจากไม่ทันสังเกตข้อความแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบ หรือแนบไฟล์ไม่ถูกต้อง	2	A04, A13
4	ระบบโดยรวมทำงานได้เสถียร ไม่พบปัญหาความล่าช้าอย่างมีนัยสำคัญ แม้ในบางช่วงที่มีผู้สมัครจำนวนมากพร้อมกัน ระบบอาจมีการหน่วงเล็กน้อย แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานโดยรวม	2	A01, A02
5	ระบบมีการกำหนดขนาดไฟล์อัปโหลดและแจ้งเตือนอัตโนมัติ หากผู้สมัครแนบไฟล์เกินกว่าที่กำหนด ระบบจะไม่อนุญาตให้บันทึก ซึ่งผู้สมัครบางรายไม่ทันอ่านข้อความแจ้งเตือนและเข้าใจว่าเกิดความล่าช้า	2	A03, A06

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ คณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยแทบไม่พบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล โดยระบบสามารถทำงานได้ตามปกติ (ความถี่ 6) รองลงมา คือ คณะที่มีผู้สมัครจำนวนมากพบคำถามเกี่ยวกับความล่าช้าบ้าง แต่ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความสับสนด้านหลักสูตรหรือแผนการเรียน (ความถี่ 3) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การไม่ทันสังเกตข้อความแจ้งเตือนของระบบ การรับรู้ว่าจะระบบทำงานล่าช้าในบางช่วงเวลา และข้อจำกัดด้านการอัปโหลดไฟล์ โดยแต่ละประเด็นมีความถี่เท่ากันที่ 2

4.5.2 เมื่อเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่มักต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมเมื่อผู้สมัครประสบปัญหาความล่าช้าในการใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของปัญหาในเบื้องต้นก่อน หากสามารถแก้ไขได้ในระดับคณะจะให้คำแนะนำแก่ผู้สมัครโดยตรง แต่หากเป็นปัญหาที่เกินขอบเขตการดำเนินงานของคณะ จะประสานและส่งต่อข้อมูลให้สำนักบัณฑิตศึกษาเป็นผู้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 2 : เมื่อเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่มักต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	หากปัญหาเกินขอบเขตที่คณะสามารถแก้ไขได้ จะส่งต่อเรื่องไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานกลาง ในการประสานงานกับฝ่ายเทคนิคของมหาวิทยาลัย	8	A01, A05, A07, A08, A10, A11, A12, A14
2	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเบื้องต้นก่อนว่าปัญหาเกิดจากผู้สมัคร เช่น อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร กรอกข้อมูลไม่ครบ หรือไฟล์ที่อัปโหลดไม่ตรงตามเกณฑ์ หากสามารถแก้ไขได้จะให้คำแนะนำแก่ผู้สมัครเพื่อดำเนินการใหม่	6	A02, A03, A04, A06, A09, A13
3	คณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยมักไม่พบปัญหาบ่อยนัก หากเกิดขึ้นจะให้คำแนะนำเบื้องต้นและส่งต่อให้สำนักบัณฑิตศึกษาดำเนินการต่อ	4	A08, A11, A12, A14
4	เมื่อปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ในขั้นต้น เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ผู้สมัครจัดเก็บหลักฐาน เช่น ภาพหน้าจอ หรือข้อความแจ้งเตือน เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบในขั้นตอนถัดไป	3	A01, A03, A04

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การส่งต่อปัญหาไปยังสำนักบัณฑิตศึกษาเมื่อเป็นกรณีที่เกินขอบเขตการดำเนินงานของคณะ (ความถี่ 8) รองลงมา คือ การตรวจสอบสาเหตุเบื้องต้นว่าปัญหาเกิดจากผู้สมัครหรือไม่ เช่น การกรอกข้อมูลไม่ครบ การใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือการอัปโหลดไฟล์ไม่ถูกต้อง (ความถี่ 6) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ คณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยมักให้คำแนะนำเบื้องต้นและส่งต่อเรื่องให้สำนักบัณฑิตศึกษาดำเนินการต่อ (ความถี่ 4) และการให้ผู้สมัครจัดเก็บหลักฐานเพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ (ความถี่ 3)

4.5.3 ท่านคิดว่าความล่าช้านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สมัครอย่างไรบ้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สมัครในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สมัครไม่มั่นใจว่าการดำเนินการสำเร็จหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า หากเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ผู้สมัครส่วนใหญ่ยังคงมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผลกระทบต่อความพึงพอใจมีความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละคณะ และลักษณะการใช้งานของผู้สมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 3 : ความล่าช้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สมัครอย่างไร

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครบางรายรู้สึกหงุดหงิดหรือลดความพึงพอใจ หากพบว่าระบบทำงานช้า โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สมัครจำนวนมาก แต่หากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจยังคงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้	5	A05, A06, A07, A10, A13
2	สำหรับคณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อย ความล่าช้าแทบไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากไม่ค่อยพบปัญหาในการใช้งานระบบ และผู้สมัครส่วนใหญ่สามารถดำเนินการสมัครได้ตามปกติ	4	A08, A11, A12, A14
3	ความล่าช้าอาจทำให้ผู้สมัครเกิดความกังวล ไม่มั่นใจว่าการบันทึกข้อมูลสำเร็จหรือไม่ และอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่เมื่อได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน ผู้สมัครส่วนใหญ่สามารถเข้าใจและคลายความกังวลได้	3	A01, A03, A04
4	ความพึงพอใจของผู้สมัครขึ้นอยู่กับบริการและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่มากกว่าตัวระบบ หากได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดผลกระทบที่เกิดจากความล่าช้าได้	3	A02, A04, A07

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครบางราย อาจรู้สึกหงุดหงิดหรือลดความพึงพอใจเมื่อพบว่าระบบทำงานล่าช้า โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สมัครจำนวนมาก (ความถี่ 5) รองลงมา คือ ความล่าช้าแทบไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกรณีที่ผู้สมัครจำนวนน้อย เนื่องจากไม่ค่อยพบปัญหาในการใช้งานระบบ (ความถี่ 4) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ ความกังวลเกี่ยวกับความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลและผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการรักษาความเชื่อมั่นของผู้สมัคร ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 3

4.5.4 มีข้อเสนอแนะใดในการปรับปรุงเพื่อให้การบันทึกหรือเปลี่ยนหน้ารวดเร็วขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ในหลายด้าน ทั้งด้านการออกแบบหน้าจอ การเพิ่มฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งาน การรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก และการจัดทำสื่อช่วยเหลือผู้สมัคร เพื่อให้การใช้งานระบบมีความสะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 4 : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบเพื่อให้การบันทึกหรือเปลี่ยนหน้ารวดเร็วขึ้น

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	หน้าต่างและขั้นตอนการใช้งานควรทันสมัยขึ้น เช่น มีเครื่องหมายบอกความครบถ้วนของข้อมูล ใช้สีหรือสัญลักษณ์ช่วยบอกสถานะ และปรับรูปแบบให้ใช้งานง่ายขึ้น	6	A03, A04, A09, A10, A13, A14
2	ระบบควรรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกันได้ดียิ่งขึ้น และทำงานได้อย่างราบรื่นบนอุปกรณ์และเบราว์เซอร์ที่หลากหลาย	4	A01, A02, A06, A11
3	ควรมีฟังก์ชันเสริม เช่น Auto-Save ปุ่มตรวจสอบความครบถ้วนก่อนส่ง และข้อความแจ้งเตือนที่ระบุจุดผิดพลาดอย่างชัดเจน	4	A05, A07, A09, A13
4	ควรจัดทำคู่มือหรือคลิปวิดีโอแนะนำการใช้งาน และสนับสนุนการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อลดปัญหาระหว่างการสมัคร	3	A05, A08, A12

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การปรับปรุง หน้าตาและขั้นตอนการใช้งานของระบบให้มีความทันสมัยและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น (ความถี่ 6) รองลงมา คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกัน และการเพิ่มฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งาน เช่น Auto-Save และการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่ง ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 4 ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การจัดทำคู่มือหรือคลิปวิดีโอแนะนำการใช้งานเพื่อช่วยให้ ผู้สมัครสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง (ความถี่ 3)

4.5.5 จากประสบการณ์ของท่าน เคยพบปัญหาข้อมูลที่ระบบแสดงไม่ถูกต้องหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่า ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์สามารถแสดงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และไม่พบ ความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของระบบโดยตรง อย่างไรก็ตาม ความคลาดเคลื่อนที่พบส่วนใหญ่ มักเกิดจากการกรอกข้อมูลหรือการแนบเอกสารของผู้สมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 5 : การแสดงผลข้อมูล ของระบบถูกต้องหรือไม่

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ระบบแสดงข้อมูลได้ถูกต้องตามข้อมูลที่ผู้สมัครกรอก และไม่พบความผิดพลาดที่เกิดจากระบบโดยตรง	14	A01 – A14
2	ความผิดพลาดที่พบส่วนใหญ่เกิดจากผู้สมัครกรอกข้อมูลผิด เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ครบถ้วน	5	A05, A06, A07, A09, A13
3	ขณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยแทบไม่พบปัญหาความคลาดเคลื่อนของข้อมูล เนื่องจากระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้ถูกต้อง	4	A08, A11, A12, A14
4	ผู้สมัครบางรายอัปโหลดเอกสารไม่ถูกประเภทหรือแนบเอกสารซ้ำ ทำให้ข้อมูลไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง	2	A10, A13

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ระบบสามารถแสดงข้อมูลได้ถูกต้องและไม่พบความผิดพลาดที่เกิดจากระบบโดยตรง (ความถี่ 14) รองลงมา คือ ความผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูลของผู้สมัคร (ความถี่ 5) และขณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยไม่พบ ปัญหาความคลาดเคลื่อนของข้อมูล (ความถี่ 4) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การอัปโหลดเอกสารไม่ถูกประเภทหรือแนบเอกสารซ้ำ (ความถี่ 2)

4.5.6 เจ้าหน้าที่มีวิธีตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่ถูกต้องส่วนใหญ่เกิดจากการกรอกข้อมูลของผู้สมัคร ไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดของระบบ โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและประสานงานแก้ไขตามขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 6 : วิธีการตรวจสอบและแก้ไขเมื่อข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ปัญหาข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันส่วนใหญ่เกิดจากผู้สมัครกรอกข้อมูลผิด เช่น เลือกสาขา แผนการศึกษา หรือกรอกข้อมูลส่วนตัวไม่ครบถ้วน	14	A01 – A14
2	ผู้สมัครสามารถแจ้งปัญหาผ่านคณะหรือแจ้งโดยตรงต่อสำนักบัณฑิตศึกษาเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข	10	A05 – A14
3	คณะทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและประสานส่งต่อไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในระบบได้โดยตรง	10	A05 – A14
4	สำนักบัณฑิตศึกษาเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลในขั้นสุดท้าย โดยพิจารณาจากหลักฐานที่ผู้สมัครส่งมา	4	A01 – A04

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เกิดจากการกรอกข้อมูลผิดของผู้สมัคร (ความถี่ 14) รองลงมา คือ การแจ้งปัญหาผ่านคณะหรือสำนักบัณฑิตศึกษา และการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นโดยคณะก่อนส่งต่อให้สำนักบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 10 ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การแก้ไขข้อมูล โดยสำนักบัณฑิตศึกษาในขั้นตอนสุดท้าย (ความถี่ 4)

4.5.7 ท่านคิดว่าข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อผู้สมัครหรือขั้นตอนการทำงานอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อผู้สมัครและกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการตรวจสอบข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 7 : ผลกระทบจากข้อมูลที่ผิดพลาด
ต่อผู้สมัครและขั้นตอนการทำงาน

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครเกิดความกังวล ไม่มั่นใจในสิทธิ์การสมัคร และอาจเสียเวลาในการแก้ไขข้อมูลหรือดำเนินการสมัครใหม่	10	A01, A03, A05, A06, A07, A08, A09, A12, A13, A14
2	เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาเพิ่มในการตรวจสอบเอกสาร แก้ไขข้อมูล และประสานงานกับผู้สมัคร	8	A02, A03, A04, A05, A06, A07, A08, A13
3	การชำระเงินผิดพลาดทำให้ต้องดำเนินการคืนเงิน และใช้เวลามากขึ้นในการดำเนินงาน	6	A01, A02, A04, A07, A10, A13
4	ความผิดพลาดด้านคุณวุฒิการศึกษาที่ไม่ตรงตามเกณฑ์ อาจทำให้ผู้สมัครไม่ผ่านคุณสมบัติและถูกยกเลิกการสมัคร	1	A09

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครเกิดความกังวลและเสียเวลาในการแก้ไขข้อมูลหรือสมัครใหม่ (ความถี่ 10) รองลงมา คือ ภาระงานเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล (ความถี่ 8) และปัญหาการชำระเงินผิดพลาดที่ต้องดำเนินการคืนเงิน (ความถี่ 6) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ ความผิดพลาดด้านคุณวุฒิการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การรับสมัคร (ความถี่ 1)

4.5.8 ควรมีแนวทางใดเพื่อทำให้ข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า การทำให้ข้อมูลในระบบมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรอบคอบของผู้สมัครและเครื่องมือสนับสนุนจากระบบ รวมถึงการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนแก่ผู้สมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 8 : แนวทางเพื่อให้ข้อมูลในระบบถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครควรตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวให้ถูกต้องก่อนยืนยันการสมัคร เช่น เบอร์โทรศัพท์และที่อยู่	14	A01 – A14
2	ระบบควรมีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสาขา แผนการศึกษา และรูปแบบการเรียน เพื่อช่วยลดความสับสน	5	A02, A08, A10, A11, A14
3	เปิดช่องทางให้ผู้สมัครสามารถสอบถามข้อมูลจากคณะ หรือสำนักบัณฑิตศึกษาได้สะดวก	4	A01, A03, A07, A12
4	จัดทำคู่มือหรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อช่วยให้ผู้สมัครศึกษาข้อมูลล่วงหน้า	3	A05, A06, A09
5	เพิ่มการตรวจสอบข้อมูลซ้ำก่อนยืนยันการสมัคร เช่น หน้าสรุปข้อมูลหรือข้อความแจ้งเตือน	3	A04, A09, A13

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครควรตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวให้ถูกต้องก่อนยืนยันการสมัคร (ความถี่ 14) รองลงมา คือ การเพิ่มคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสาขาและแผนการศึกษา (ความถี่ 5) และการเปิดช่องทางให้ผู้สมัครสามารถสอบถามข้อมูลได้สะดวก (ความถี่ 4) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การจัดทำคู่มือหรือ FAQ และการเพิ่มการตรวจสอบข้อมูลก่อนยืนยันการสมัคร ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 3

4.5.9 จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมีปัญหาในการทำตามคำแนะนำการลงทะเบียนหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมผู้สมัครส่วนใหญ่สามารถดำเนินการตามคำแนะนำการลงทะเบียนได้โดยไม่ประสบปัญหา เนื่องจากระบบรับสมัครออนไลน์มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจนและมีคู่มือประกอบการสมัคร อย่างไรก็ตาม ผู้สมัครบางรายที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานระบบออนไลน์อาจมีข้อสงสัยในบางขั้นตอนและติดต่อสอบถามเพิ่มเติมจากคณะ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 9 : ปัญหาในการทำตามคำแนะนำ การลงทะเบียน

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในการทำตามคำแนะนำ ขั้นตอนการสมัครมีความชัดเจน และมีคู่มือหรือเมนูในระบบ อธิบายรายละเอียดการใช้งาน	10	A01, A02, A03, A04, A06, A09, A10, A12, A13, A14
2	คณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยไม่พบปัญหาในการดำเนินการตามขั้นตอน เนื่องจากระบบมีความเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	2	A08, A11
3	ผู้สมัครบางรายที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์มีข้อสงสัย ในบางขั้นตอน แต่สามารถดำเนินการต่อได้หลังจากได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมจากคณะ	2	A05, A07

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในการทำตามคำแนะนำการลงทะเบียน เนื่องจากขั้นตอนการสมัครมีความชัดเจน และมีคู่มือประกอบการใช้งาน (ความถี่ 10) รองลงมา คือ คณะที่มีผู้สมัครจำนวนน้อยไม่พบปัญหาในการดำเนินการตามขั้นตอน (ความถี่ 2) และผู้สมัครบางรายที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์มีข้อสงสัย ในบางขั้นตอนแต่สามารถดำเนินการต่อได้หลังได้รับคำแนะนำเพิ่มเติม (ความถี่ 2)

4.5.10 เมื่อผู้สมัครประสบปัญหา เจ้าหน้าที่มักช่วยเหลือในลักษณะใด

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือผู้สมัครเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ โดยให้คำแนะนำและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในระดับคณะ รวมถึงประสานงานกับสำนักบัณฑิตศึกษาในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับแก้ไขข้อมูลในระบบ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 10 : วิธีการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่
เมื่อผู้สมัครประสบปัญหา

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	การช่วยเหลือดำเนินการผ่านหลายช่องทาง เช่น LINE, Facebook, โทรศัพท์ อีเมล หรือการติดต่อโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัคร	14	A01 – A14
2	คณะให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น ตอบคำถาม อธิบายขั้นตอน การสมัคร ตรวจสอบข้อมูล และให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ	10	A05 – A14
3	สำนักบัณฑิตศึกษาเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเชิงลึก เช่น การตรวจสอบเอกสาร การแก้ไขข้อมูลในระบบ หรือการดำเนินการคืนเงินกรณีชำระเงินผิดพลาด	4	A01 – A04

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือผ่านหลายช่องทางการติดต่อ เช่น LINE Facebook โทรศัพท์ และอีเมล (ความถี่ 14) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นโดยคณะ (ความถี่ 10) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเชิงลึกโดยสำนักบัณฑิตศึกษา (ความถี่ 4)

4.5.11 ท่านเห็นว่าขั้นตอนใดควรปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า แม้ขั้นตอนการสมัครโดยรวมจะไม่ซับซ้อนและสามารถดำเนินการได้ตามปกติ แต่ยังมีบางขั้นตอนที่ผู้สมัครมักเกิดความสับสนและควรได้รับการปรับปรุงให้มีคำอธิบายที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดระหว่างการสมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 11 : ขั้นตอนที่ควรปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	การเลือกสาขาและแผนการศึกษา ควรมีคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละแผนการศึกษาเพื่อช่วยลดความสับสน	5	A01, A05, A07, A08, A12
2	การเลือกภาคการเรียน (ภาคปกติ – ภาคพิเศษ) ควรมีตัวอย่างวันและเวลาเรียนประกอบเพื่อช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น	4	A02, A07, A11, A14
3	การเลือกระดับการศึกษา (ปริญญาโท – ปริญญาเอก) ควรมีการยืนยันข้อมูลก่อนบันทึกเพื่อลดความผิดพลาด	2	A03, A13
4	การอัปโหลดเอกสาร ควรแสดงข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทไฟล์และขนาดไฟล์ให้ชัดเจนมากขึ้น	2	A04, A10
5	การตรวจสอบคุณสมบัติ ควรมีระบบแจ้งเตือนว่าคุณสมบัติเป็นไปตามประกาศรับสมัครหรือไม่	1	A09
6	การกรอกข้อมูลส่วนตัวควรมีตัวอย่างประกอบเพื่อช่วยให้ผู้สมัครกรอกข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน	1	A06

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การเลือกสาขาและแผนการศึกษา ซึ่งควรมีคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดและความแตกต่างของแต่ละแผนการศึกษา (ความถี่ 5) รองลงมา คือ การเลือกภาคการเรียนที่ควรมีตัวอย่างวันและเวลาเรียนประกอบ (ความถี่ 4) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การเลือกระดับการศึกษา การอัปโหลดเอกสาร การตรวจสอบคุณสมบัติ และการกรอกข้อมูลส่วนตัว ซึ่งมีความถี่ตั้งแต่ 1 – 2

4.5.12 มีข้อเสนอแนะใดเพื่อทำให้ขั้นตอนการสมัครออนไลน์สะดวกขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่าขั้นตอนการสมัครออนไลน์ในปัจจุบันสามารถใช้งานได้สะดวกและเข้าใจได้ไม่ยาก อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อช่วยเพิ่มความสะดวก ความชัดเจน และประสบการณ์การใช้งานของผู้สมัครให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 12 : ข้อเสนอแนะเพื่อทำให้ขั้นตอนการสมัครออนไลน์สะดวกขึ้น

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ปรับหน้าตาของระบบให้มีความสวยงาม ทันสมัย และสบายตา โดยใช้สี ฟอนต์ และการจัดวางข้อมูลให้อ่านง่าย	6	A01, A02, A07, A10, A11, A14
2	เพิ่มคำอธิบายหรือข้อความแนะนำได้ช่องกรอกข้อมูล หรือปุ่มสำคัญ เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และการแนบเอกสาร	4	A04, A08, A12, A13
3	เพิ่มตัวช่วยแสดงลำดับขั้นตอนการสมัคร (Progress Bar) เพื่อให้ผู้สมัครทราบสถานะและขั้นตอนที่เหลืออยู่	3	A03, A06, A09

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การปรับปรุงหน้าตาของระบบให้มีความสวยงาม ทันสมัย และใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น (ความถี่ 6) รองลงมา คือ การเพิ่มคำอธิบายหรือข้อความแนะนำประกอบการกรอกข้อมูลและการแนบเอกสาร (ความถี่ 4) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การเพิ่มตัวช่วยแสดงลำดับขั้นตอนการสมัครหรือ Progress Bar เพื่อช่วยให้ผู้สมัครสามารถติดตามความคืบหน้าของการสมัครได้ง่ายขึ้น (ความถี่ 3)

4.5.13 ผู้สมัครมักเกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมผู้สมัครส่วนใหญ่ไม่เกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตร เนื่องจากมักศึกษาข้อมูลและสอบถามรายละเอียดจากคณะ หรือสำนักบัณฑิตศึกษาก่อนดำเนินการสมัคร อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าผู้สมัครบางรายอาจมีความสับสนเกี่ยวกับระดับการศึกษาและแผนการเรียน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 13 : ความสับสนของผู้สมัคร
ในการเลือกหลักสูตร

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครส่วนใหญ่ไม่เกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตร เนื่องจากมีการสอบถามข้อมูลจากคณะหรือสำนักบัณฑิตศึกษา ก่อนสมัคร	14	A01 – A14
2	ความสับสนที่อาจพบได้บ้าง มักเกี่ยวข้องกับ การเลือกระดับ การศึกษา (ปริญญาโท – ปริญญาเอก) และแผนการเรียน (แผน ก / แผน ข)	4	A02, A04, A07, A13

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครส่วนใหญ่
ไม่เกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตร เนื่องจากมีการศึกษาข้อมูลและสอบถามรายละเอียดก่อนสมัคร
(ความถี่ 14) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ ความสับสนเกี่ยวกับระดับการศึกษา
และแผนการเรียน (ความถี่ 4)

4.5.14 เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการอย่างไรในการอธิบายให้ผู้สมัครเข้าใจ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการอธิบายข้อมูล
แก่ผู้สมัครผ่านหลายรูปแบบ ทั้งการสื่อสารโดยตรงและการใช้เอกสารประกอบ เพื่อให้ผู้สมัครสามารถ
ทำความเข้าใจข้อมูลการสมัครและหลักสูตรได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 14 : วิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้อธิบาย
ให้ผู้สมัครเข้าใจ

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ใช้การพูดคุยโดยตรงหรือทางโทรศัพท์ พร้อมยกตัวอย่าง เปรียบเทียบเพื่อให้เข้าใจง่าย	8	A01, A03, A05, A06, A08, A10, A13, A14
2	ใช้เอกสาร คู่มือ หรือประกาศรับสมัครเป็นสื่อประกอบ เพื่อให้ผู้สมัครศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง	6	A02, A04, A07, A09, A11, A12

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การใช้การพูดคุยโดยตรงหรือทางโทรศัพท์ร่วมกับการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย (ความถี่ 8) รองลงมา คือ การใช้เอกสาร คู่มือ หรือประกาศรับสมัครเป็นสื่อประกอบการอธิบายข้อมูล (ความถี่ 6)

4.5.15 ท่านคิดว่าข้อมูลหลักสูตรในระบบเพียงพอและชัดเจนหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ข้อมูลหลักสูตรที่แสดงในระบบช่วยให้ผู้สมัครเห็นภาพรวมของหลักสูตรได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจรายละเอียดทั้งหมด จึงจำเป็นต้องศึกษาประกาศรับสมัครและเอกสารหลักสูตรเพิ่มเติม ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 15 : ความเพียงพอและความชัดเจนของข้อมูลหลักสูตรในระบบ

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ข้อมูลหลักสูตรในระบบเป็นเพียงข้อมูลสรุปเบื้องต้น ผู้สมัครยังต้องศึกษาประกาศรับสมัครและเอกสารหลักสูตรเพิ่มเติม	14	A01–A14
2	รายละเอียดเกี่ยวกับแผนการเรียนยังไม่ชัดเจนเพียงพอ	6	A02, A05, A07, A08, A09, A13
3	รายละเอียดของหลักสูตรปริญญาเอกและหลักสูตรนานาชาติ ยังไม่มีคำอธิบายเพียงพอในระบบ	5	A03, A04, A11, A12, A14

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ข้อมูลหลักสูตรในระบบเป็นเพียงข้อมูลสรุปเบื้องต้นและยังต้องอาศัยเอกสารประกอบอื่นเพิ่มเติม (ความถี่ 14) รองลงมา คือ ความไม่ชัดเจนของรายละเอียดแผนการเรียน (ความถี่ 6) และรายละเอียดของหลักสูตรปริญญาเอกและหลักสูตรนานาชาติ (ความถี่ 5)

4.5.16 ควรมีการปรับปรุงระบบการเลือกหลักสูตรอย่างไรเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการเลือกหลักสูตรให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยเห็นว่าระบบควรนำเสนอข้อมูลอย่างกระชับและเข้าใจง่าย พร้อมมีสื่อหรือเครื่องมือช่วยอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้สมัครสามารถเลือกหลักสูตรและแผนการศึกษาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 16 : แนวทางการปรับปรุงระบบ
การเลือกหลักสูตรให้เข้าใจง่ายขึ้น

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ใช้คู่มือ วิดีโอ หรือ Infographic อธิบายความแตกต่างของหลักสูตรและแผนการเรียน	6	A01, A02, A05, A06, A10, A11
2	ระบบควรสรุปข้อมูลสำคัญแบบสั้น ๆ พร้อมเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดหลักสูตรฉบับเต็ม	5	A03, A04, A08, A12, A14
3	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำหรือจัดกิจกรรม Q&A ในช่วงรับสมัครเพื่อช่วยอธิบายข้อมูลเพิ่มเติม	3	A01, A07, A13
4	ใช้เทคโนโลยีเสริม เช่น Chatbot หรือตารางเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อช่วยตอบคำถามผู้สมัคร	2	A09, A10

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การจัดทำคู่มือ วิดีโอ หรือ Infographic เพื่ออธิบายความแตกต่างของหลักสูตรและแผนการเรียน (ความถี่ 6) รองลงมา คือ การสรุปข้อมูลสำคัญในระบบพร้อมเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดหลักสูตรฉบับเต็ม (ความถี่ 5) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การให้คำแนะนำเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่ (ความถี่ 3) และการใช้เทคโนโลยีเสริม เช่น Chatbot หรือตารางเปรียบเทียบข้อมูล (ความถี่ 2)

4.5.17 ท่านคิดว่าช่วงเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สมัครหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าช่วงเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้สมัคร เนื่องจากผู้สมัครส่วนใหญ่มักติดต่อสอบถามในเวลาราชการ และยังมี การสนับสนุนการให้บริการเพิ่มเติมในบางช่วงเวลา นอกเวลาราชการ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 17 : ความเหมาะสมของช่วงเวลา
การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ช่วงเวลาราชการมีความเหมาะสมกับผู้สมัครส่วนใหญ่ เนื่องจากมักติดต่อสอบถามในช่วงเวลาดังกล่าว	14	A01 – A14
2	คณะส่วนใหญ่ให้บริการเฉพาะเวลาราชการ และผู้สมัคร สามารถติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติมได้เมื่อจำเป็น	8	A05, A06, A07, A08, A09, A11, A12, A14
3	สำนักบัณฑิตศึกษามีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรในวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่อช่วยตอบคำถามบางส่วน	6	A01, A02, A03, A04, A10, A13

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ช่วงเวลาราชการมีความเหมาะสมกับผู้สมัครส่วนใหญ่ (ความถี่ 14) รองลงมา คือ คณะให้บริการในเวลาราชการ และสามารถติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติมได้เมื่อจำเป็น (ความถี่ 8) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรในวันเสาร์ – อาทิตย์ของสำนักบัณฑิตศึกษา (ความถี่ 6)

4.5.18 ผู้สมัครเคยสะท้อนปัญหาเรื่องเวลารอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่หรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้สมัครมีการสะท้อนปัญหาเรื่องเวลารอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่อยู่บ้าง โดยเฉพาะกรณีที่เป็นคำถามเชิงลึกเกี่ยวกับหลักสูตรซึ่งจำเป็นต้องประสานข้อมูลกับผู้รับผิดชอบหลักสูตร อย่างไรก็ตาม ผู้สมัครส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับระยะเวลาการรอคอยดังกล่าว ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 18 : การสะท้อนปัญหา
เรื่องเวลารอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับระยะเวลาการรอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่	14	A01 – A14
2	ผู้สมัครมีการสะท้อนเรื่องการรอคำตอบบ้าง โดยเฉพาะคำถามเชิงลึกที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบได้ทันที	12	A01 – A10, A12, A13
3	เจ้าหน้าที่จะประสานงานกับประธานหลักสูตรหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบก่อนแจ้งข้อมูลกลับแก่ผู้สมัคร	9	A01 – A09
4	ผู้สมัครสามารถติดต่อประธานหลักสูตรโดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการรับข้อมูล	4	A04, A08, A12, A14

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับระยะเวลาการรอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่ (ความถี่ 14) รองลงมา คือ การสะท้อนเรื่องการรอคำตอบในกรณีคำถามเชิงลึกเกี่ยวกับหลักสูตร (ความถี่ 12) และการประสานงานกับประธานหลักสูตรหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบก่อนแจ้งข้อมูลกลับ (ความถี่ 9) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การติดต่อประธานหลักสูตรโดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการรับข้อมูล (ความถี่ 4)

4.5.19 เจ้าหน้าที่มีวิธีการจัดการกับปัญหาการตอบกลับล่าช้าอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับผู้สมัครได้อย่างรวดเร็ว และพบปัญหาการตอบกลับล่าช้าเพียงเล็กน้อยในบางกรณี เช่น วันหยุดราชการ หลังเวลาทำการ หรือกรณีที่ต้องประสานข้อมูลกับผู้รับผิดชอบหลักสูตร ทั้งนี้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 19 : วิธีจัดการกับปัญหาการตอบกลับล่าช้า

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ขอให้ผู้สมัครทั้งช่องทางติดต่อไว้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อความ เพื่อประสานกลับภายหลัง	6	A03, A04, A07, A10, A12, A14
2	เจ้าหน้าที่ชี้แจงและกล่าวขอโทษเมื่อการตอบกลับล่าช้า เพื่อให้ผู้สมัครเข้าใจสาเหตุ	5	A01, A02, A05, A08, A13
3	รีบประสานกับผู้เกี่ยวข้องและติดต่อกลับโดยเร็วที่สุดเมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วน	3	A06, A09, A11

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การขอให้ผู้สมัครทั้งช่องทางติดต่อไว้เพื่อประสานกลับภายหลัง (ความถี่ 6) รองลงมา คือ การชี้แจงและกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความล่าช้าในการตอบกลับ (ความถี่ 5) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การเร่งประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและติดต่อกลับโดยเร็วที่สุดเมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วน (ความถี่ 3)

4.5.20 ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพื่อปรับปรุงเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้สมัครส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในปัจจุบัน โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกและได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพการสื่อสารและการตอบกลับข้อมูลแก่ผู้สมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 20 : ความพึงพอใจของผู้สมัครต่อช่องทางการสื่อสาร

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครพึงพอใจช่องทางการสื่อสารที่ใช้ อยู่ โดยเฉพาะ LINE และ Facebook ซึ่งเป็นช่องทางที่คุ้นเคยและใช้งานเป็นประจำ	14	A01 – A14
2	LINE และ Facebook เป็นช่องทางที่ตอบกลับรวดเร็ว สะดวก และได้รับความนิยมมากที่สุด	7	A02, A03, A04, A07, A09, A13, A14
3	แม้จะมีหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์และอีเมล แต่ผู้สมัครส่วนใหญ่นิยมใช้ช่องทางออนไลน์มากกว่า	5	A04, A06, A08, A10, A12

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่ใช้ โดยเฉพาะ LINE และ Facebook (ความถี่ 14) รองลงมาคือ LINE และ Facebook เป็นช่องทางที่ตอบกลับได้รวดเร็วและได้รับความนิยมนมากที่สุด (ความถี่ 7) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การนิยมใช้ช่องทางออนไลน์มากกว่าช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์และอีเมล (ความถี่ 5)

4.5.21 จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมักพึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบกลับหรือไม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้สมัครส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ และมักแสดงความขอบคุณหรือชื่นชมการให้บริการเมื่อได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ยังมีความคิดเห็นว่าการรวดเร็วในการตอบกลับเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้สมัคร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 21 : ความพึงพอใจของผู้สมัครต่อความรวดเร็วในการตอบกลับ

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	ผู้สมัครพึงพอใจและชื่นชมการตอบกลับที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่	14	A01 – A14
2	ความรวดเร็วในการตอบกลับช่วยสร้างความมั่นใจและเป็นจุดแข็งของการให้บริการ	14	A01 – A14
3	ไม่พบการตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการตอบกลับ	7	A02, A03, A04, A05, A07, A09, A13

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ ผู้สมัครมีความพึงพอใจต่อการตอบกลับที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ และเห็นว่าความรวดเร็วในการตอบกลับเป็นจุดแข็งของการให้บริการ ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 14 รองลงมา คือ ไม่พบการตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ (ความถี่ 7)

4.5.22 กรณีที่การตอบกลับล่าช้า มักเกิดจากสาเหตุใด

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยทั่วไปไม่ค่อยพบปัญหาการตอบกลับล่าช้า อย่างไรก็ตาม หากเกิดความล่าช้าขึ้น มักเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับคำถามเชิงวิชาการหรือรายละเอียดเฉพาะของหลักสูตร ซึ่งจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้รับผิดชอบหลักสูตรก่อน จึงสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 22 : สาเหตุของการตอบกลับล่าช้า

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	โดยทั่วไปไม่พบความล่าช้าในการตอบกลับ และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	14	A01 – A14
2	หากเกิดความล่าช้า มักเกิดจากคำถามเชิงลึกทางวิชาการที่ต้องสอบถามผู้รับผิดชอบหลักสูตร	10	A01, A02, A03, A05, A06, A07, A09, A10, A12, A14
3	ความล่าช้าอาจเกิดจากภาระงานสอน อบรม หรือภารกิจอื่นของอาจารย์ผู้รับผิดชอบ	2	A04, A11
4	การประสานงานระหว่างหลักสูตรและเจ้าหน้าที่ช่วยลดปัญหาการรอคอยคำตอบได้	1	A13

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ โดยทั่วไปไม่พบปัญหาการตอบกลับล่าช้า (ความถี่ 14) รองลงมา คือ ความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้นจากคำถามเชิงลึกทางวิชาการซึ่งต้องสอบถามผู้รับผิดชอบหลักสูตรเพิ่มเติม (ความถี่ 10) ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ ภาระงานของอาจารย์ผู้รับผิดชอบและการประสานงานระหว่างหลักสูตรกับเจ้าหน้าที่ (ความถี่ 2 และ 1 ตามลำดับ)

4.5.23 การตอบกลับล่าช้าส่งผลต่อผู้สมัครหรือการทำงานอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า โดยภาพรวมไม่พบผลกระทบที่เกิดจากการตอบกลับล่าช้า เนื่องจากผู้สมัครได้รับข้อมูลที่จำเป็นภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินต่อไปได้ตามปกติ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 23 : ผลกระทบจากการตอบกลับ
ล่าช้า

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	การตอบกลับไม่ล่าช้า จึงไม่ส่งผลกระทบต่อผู้สมัคร	14	A01 – A14
2	ผู้สมัครได้รับข้อมูลครบถ้วนและทันเวลา ไม่เกิดความเสียหายโอกาสในการสมัคร	14	A01 – A14
3	กระบวนการทำงานยังดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและไม่สะดุด	5	A03, A04, A06, A09, A12

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การตอบกลับไม่ล่าช้าและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้สมัคร รวมถึงผู้สมัครได้รับข้อมูลครบถ้วนและทันเวลา ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 14 รองลงมา คือ กระบวนการทำงานยังสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดผลกระทบต่อปฏิบัติงาน (ความถี่ 5)

4.5.24 ท่านคิดว่าควรมีมาตรการใดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับได้รวดเร็วขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 14 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสนับสนุนการตอบคำถามและการให้ข้อมูลแก่ผู้สมัคร เพื่อช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการตอบกลับ โดยสามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ คำถามข้อที่ 24 : มาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่
ตอบกลับได้รวดเร็วขึ้น

ลำดับ	ประเด็นสรุป	ความถี่	ความคิดเห็นจาก
1	จัดทำ Q&A หรือ FAQ บนเว็บไซต์เพื่อช่วยตอบคำถามที่พบบ่อยและลดคำถามซ้ำ	5	A02, A05, A08, A11, A13
2	จัดเตรียมข้อมูลเชิงลึกและคู่มือมาตรฐานให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม	4	A01, A03, A06, A10
3	พัฒนาการประสานงานระหว่างสำนักบัณฑิตศึกษาและคณะเพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	4	A04, A07, A12, A14
4	จัดเก็บคำถามที่เคยเกิดขึ้นจริงเป็นคลังข้อมูลกลางเพื่อใช้ในการตอบคำถามในอนาคต	1	A09

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงมากที่สุด คือ การจัดทำ Q&A หรือ FAQ บนเว็บไซต์เพื่อช่วยตอบคำถามที่พบบ่อย (ความถี่ 5) รองลงมา คือ การจัดเตรียมคู่มือมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ และการพัฒนาการประสานงานระหว่างสำนักบัณฑิตศึกษากับคณะ ซึ่งมีความถี่เท่ากันที่ 4 ส่วนประเด็นที่พบในความถี่น้อยกว่า ได้แก่ การจัดเก็บคำถามที่เคยเกิดขึ้นจริง เป็นคลังข้อมูลกลาง (ความถี่ 1)

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากความคิดเห็นของผู้สมัคร ในข้อ 4.4 มาบูรณาการร่วมกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในข้อ 4.5 เพื่อสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้งาน และบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้าน	ปัญหาและอุปสรรคที่พบ (ข้อ 4.4)	ประเด็นจากการสัมภาษณ์ (ข้อ 4.5)	แนวทางพัฒนาที่สังเคราะห์ได้	ความสอดคล้องกับบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา
เทคนิคของระบบ	ระบบล่าช้าในบางช่วง อัปโหลดไฟล์ยาก ไม่เข้าใจข้อความแจ้งเตือน	ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้ปรับปรุงข้อความแจ้งเตือน เพิ่มฟังก์ชันตรวจสอบข้อมูล และรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก (ข้อ 4.10, 4.11, 4.13)	พัฒนาประสิทธิภาพระบบรองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน ปรับปรุงข้อความแจ้งเตือน เพิ่มระบบ Auto - Save และตรวจสอบไฟล์ก่อนอัปโหลด	สำนักบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลการรับสมัครทุกหลักสูตร จึงต้องรองรับผู้สมัครจำนวนมากในช่วงเปิดรับสมัคร และลดภาระการตอบปัญหาด้านเทคนิค
กระบวนการใช้งาน	ผู้สมัครสับสนการเลือกหลักสูตรและแผนการศึกษา ไม่เข้าใจขั้นตอนสมัคร	ผู้สมัครมักสอบถามเรื่องแผน ก - ข ระดับการศึกษา และลำดับขั้นตอนสมัคร (ข้อ 4.20, 4.22)	ปรับโครงสร้างหน้าจอ เพิ่ม Progress Bar จัดทำ Infographic และวิดีโอแนะนำการสมัคร	ช่วยลดจำนวนการสอบถามซ้ำมายังคณะและสำนักบัณฑิตศึกษา ทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 4.34 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา
ออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้าน	ปัญหาและอุปสรรค ที่พบ (ข้อ 4.4)	ประเด็นจาก การสัมภาษณ์ (ข้อ 4.5)	แนวทางพัฒนา ที่สังเคราะห์ได้	ความสอดคล้อง กับบริบท ของสำนักบัณฑิตศึกษา
ความถูกต้องของ ข้อมูล	กรอกข้อมูลผิด แบบเอกสารไม่ครบ หรือไม่ถูกต้อง	ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิด จากผู้สมัครกรอก ข้อมูลผิดและแบบ เอกสารผิดประเภท (ข้อ 4.14 – 4.17)	เพิ่มระบบ Validation ตรวจสอบข้อมูล อัตโนมัติ เพิ่มหน้าสรุป ข้อมูลก่อนยืนยันสมัคร	ลดภาระงาน ในการตรวจสอบ แก้ไข ข้อมูล และประสานงาน ระหว่างคณะกับ สำนักบัณฑิตศึกษา
ข้อมูลหลักสูตร และแผนการ ศึกษา	ข้อมูลหลักสูตรและ แผนการเรียน ยังไม่ชัดเจน	ผู้สมัครและผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา ความสับสนเกี่ยวกับ แผนการศึกษาและ เงื่อนไขการเรียน (ข้อ 4.7, 4.20, 4.22)	จัดทำข้อมูลเปรียบเทียบ หลักสูตรและ แผนการศึกษา พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจ ง่าย	สนับสนุนบทบาท ของสำนักบัณฑิตศึกษา ในการเผยแพร่ข้อมูล หลักสูตรและให้ข้อมูล ทางวิชาการแก่ผู้สมัคร
การสื่อสาร และ การให้บริการ	ผู้สมัครบางส่วนต้องการ ข้อมูลนอกเวลาราชการ และได้รับข้อมูล ไม่ตรงกันบางกรณี	ผู้ให้ข้อมูลเสนอ ให้จัดทำ FAQ คู่มือ มาตรฐาน และ ช่องทางสื่อสาร เพิ่มเติม (ข้อ 4.17 – 4.24)	จัดทำ FAQ ฐานความรู้ กลาง และระบบตอบ คำถามอัตโนมัติ (Chatbot)	ช่วยให้ผู้สมัครเข้าถึง ข้อมูลได้ตลอดเวลา และทำให้การให้ข้อมูล ของทุกคณะเป็น มาตรฐานเดียวกัน
การบริหาร จัดการและ การประสานงาน	การตอบคำถามเชิงลึก ต้องรอการประสานงาน หลายฝ่าย	ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า หลายกรณีต้อง ส่งต่อมายังสำนัก บัณฑิตศึกษาและ ประสานกับ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร (ข้อ 4.11, 4.19, 4.24)	จัดทำฐานข้อมูลคำถาม – คำตอบกลาง และ พัฒนาระบบ ประสานงานข้อมูล ระหว่างคณะ กับสำนักบัณฑิตศึกษา	สอดคล้องกับบทบาท ของสำนักบัณฑิตศึกษา ในฐานะหน่วยงานกลาง ที่กำกับ ดูแล และ ประสานงานการรับ สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัย

4.6 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม

จากการศึกษาการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามจากผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567 จำนวน 343 คน และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งในระดับสำนักบัณฑิตศึกษาและระดับคณะ เพื่อสะท้อนความคิดเห็น ประสพการณ์การใช้งาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์จากมุมมองของผู้ใช้งานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผลการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย	แหล่งข้อมูล	สาระสำคัญของผลการวิจัย
1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 ที่มีต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	แบบสอบถามผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 343 คน	ผู้สมัครมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.11$) รองลงมา คือ ด้านเทคนิคของระบบ ($\mu = 4.03$) และด้านกระบวนการใช้งาน ($\mu = 4.01$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้สมัครส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเสถียรของระบบ และขั้นตอนการสมัครออนไลน์ โดยประเด็นที่ได้รับคะแนนสูง ได้แก่ ความชัดเจนของการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้คำแนะนำ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ขณะที่ประเด็นที่ได้รับคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ การเลือกหลักสูตรหรือแผนการศึกษาซึ่งผู้สมัครบางส่วนยังรู้สึกสับสนในการตัดสินใจ

ตารางที่ 4.35 สรุปผลการวิจัยในภาพรวม (ต่อ)

วัตถุประสงค์การวิจัย	แหล่งข้อมูล	สาระสำคัญของผลการวิจัย
<p>2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบ รับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร</p>	<p>คำถามปลายเปิดจากผู้สมัคร จำนวน 43 คน</p>	<p>ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้สมัครสะท้อนสามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเทคนิคของระบบ พบประเด็นเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบในบางช่วงเวลา ความไม่มั่นใจเมื่อระบบทำงานไม่ต่อเนื่อง และข้อจำกัดในการอัปโหลดไฟล์เอกสาร (2) ด้านกระบวนการใช้งาน พบความสับสนในการเลือกหลักสูตรและแผนการศึกษา รวมถึงความไม่เข้าใจลำดับขั้นตอนของการสมัครในผู้ใช้บางกลุ่ม และ (3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบข้อจำกัดด้านการให้ข้อมูลนอกเวลาราชการ และความแตกต่างของข้อมูลที่ได้รับในบางกรณี ทั้งนี้ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นประเด็นด้านการสื่อสารข้อมูล และการออกแบบกระบวนการใช้งาน มากกว่า ความผิดพลาดของระบบโดยตรง</p>
<p>3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ</p>	<p>การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน และการสังเคราะห์ร่วมกับผลการศึกษาข้อ 4.4</p>	<p>ผลการสังเคราะห์แนวทางพัฒนาพบว่า สามารถกำหนดแนวทางพัฒนาได้ 6 แนวทางหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนา ด้านเทคนิคของระบบ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการรองรับผู้ใช้งาน ปรับปรุงระบบแจ้งเตือน และเพิ่มฟังก์ชันช่วยลดข้อผิดพลาด เช่น Auto-Save และการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่ง (2) การพัฒนากระบวนการใช้งานระบบ โดยปรับปรุงลำดับขั้นตอนให้เข้าใจง่าย เพิ่ม Progress Bar และออกแบบหน้าจอให้ทันสมัย (3) การพัฒนา ความถูกต้องของข้อมูล โดยเพิ่มระบบตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติและหน้าสรุปข้อมูลก่อนยืนยันการสมัคร (4) การพัฒนาการสื่อสารข้อมูลหลักสูตร โดยจัดทำคู่มือวิดีโอ Infographic และข้อมูลเปรียบเทียบแผนการศึกษา (5) การพัฒนาช่องทางและมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยจัดทำ FAQ และคู่มือมาตรฐานการตอบคำถาม และ (6) การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลและการประสานงานระหว่างสำนักบัณฑิตศึกษากับคณะ เพื่อให้ผู้สมัครได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน</p>

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้สมัครส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบรับสมัคร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าระบบสามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา โดยเฉพาะการนำเสนอข้อมูลหลักสูตรและแผนการศึกษา ความชัดเจนของขั้นตอนการใช้งาน การลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และการสนับสนุนข้อมูลแก่ผู้สมัครอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้สมัครและผู้ให้ข้อมูลสำคัญมุ่งเน้นการยกระดับ ประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience) ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูล และการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้นในอนาคต



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 ที่มีต่อการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และบริบทของสำนักบัณฑิตศึกษา ประชากร ได้แก่ ผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 จำนวน 343 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 14 คน ประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบในกระบวนการรับสมัคร โดยเครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและคำถามปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปประเด็นและจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นหัวข้อย่อยอย่างเป็นระบบ โดยนำเสนอ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

5.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจำแนกรายด้านตามกรอบแนวคิด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคนิคของระบบ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านกระบวนการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) เทคนิคของระบบ ผู้สมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดย ข้อที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความเสถียรของระบบ และการรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย ขณะที่ ข้อที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยกว่ารายการอื่น คือ ความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบแสดง

2) กระบวนการใช้งาน ผู้สมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดย ข้อที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนยืนยันการสมัคร การอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัคร และความชัดเจนของแบบฟอร์มกรอกข้อมูล อย่างไรก็ตาม ข้อที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยกว่ารายการอื่น คือ ความสะดวกและความชัดเจนในการเลือกหลักสูตรหรือรอบการสมัคร

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้สมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของการสื่อสาร ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบ และคำแนะนำที่ช่วยลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลหรือการอัปโหลดเอกสาร ขณะที่ ข้อที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยกว่ารายการอื่น คือ ความรวดเร็วในการตอบกลับเมื่อผู้สมัครมีข้อสงสัยหรือประสบปัญหาในการใช้งานระบบ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร

จากการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า มีผู้สมัครตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่ม วิเคราะห์ และสรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้งานระบบจริง โดยจำแนกตามกรอบแนวคิด 3 ด้าน ได้แก่ เทคนิคของระบบ กระบวนการใช้งาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดย

1) เทคนิคของระบบ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้สมัครพบส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของระบบในบางสภาพแวดล้อมการใช้งาน โดยผู้สมัครบางรายประสบปัญหาระบบค้างหรือการทำงานไม่ต่อเนื่อง รวมถึงความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลหรือการเปลี่ยนหน้าจอในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังพบข้อจำกัดในการอัปโหลดไฟล์เอกสารประกอบการสมัคร โดยเฉพาะกรณีที่ขนาดไฟล์เกินกว่าที่ระบบกำหนด และข้อจำกัดด้านรูปแบบการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ซึ่งยังไม่ช่วยนำทางการใช้งานได้อย่างชัดเจน

2) กระบวนการใช้งาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ ความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือแผนการเรียน เนื่องจากข้อมูลอธิบายความแตกต่างของแผนการเรียนยังไม่ชัดเจนเพียงพอ นอกจากนี้ ผู้สมัครบางรายที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ยังขาดความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการสมัคร ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินการหรือจำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้สมัครกล่าวถึง ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดในการให้ข้อมูลนอกเวลาราชการ โดยเมื่อผู้สมัครมีข้อสงสัยในช่วงเวลาดังกล่าว ยังขาดช่องทางในการให้ข้อมูลเบื้องต้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังพบกรณีที่ผู้สมัครได้รับข้อมูลในรายละเอียดที่แตกต่างกันในบางประเด็น ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนในการทำความเข้าใจขั้นตอนหรือเงื่อนไขการสมัคร

5.1.3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากความคิดเห็นของผู้สมัครร่วมกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ โดยพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างปัญหาที่ผู้สมัครประสบจากการใช้งานจริงกับข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และสอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตศึกษาในฐานะหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบการบริหารจัดการระบบรับสมัครระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยสามารถสรุปผลการสังเคราะห์ได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) **เทคนิคของระบบ** พบว่า แม้ผู้สมัครส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นต่อด้านเทคนิคของระบบอยู่ในระดับมาก และผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าระบบโดยรวมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังพบประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ ความล่าช้าในการใช้งาน ในบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้งานจำนวนมาก ความไม่เข้าใจข้อความแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือการอัปโหลดไฟล์ที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของระบบ ตลอดจนข้อจำกัดในการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบและขนาดไฟล์ที่สามารถอัปโหลดได้ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาที่สังเคราะห์ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันในช่วงเปิดรับสมัคร การปรับปรุงการทำงานของระบบให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์และเว็บเบราว์เซอร์ที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาข้อความแจ้งเตือนให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และระบุแนวทางแก้ไขได้ทันทีเมื่อเกิดข้อผิดพลาด รวมทั้งเพิ่มฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งาน เช่น ระบบบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ (Auto-Save) ระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนส่งใบสมัคร และการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทไฟล์ ขนาดไฟล์ และเงื่อนไขการอัปโหลดเอกสารในตำแหน่งที่ผู้สมัครสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาด ลดภาระการสอบถามข้อมูล และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการใช้งานระบบของผู้สมัคร

2) **กระบวนการใช้งานระบบ** พบว่า ปัญหาที่ผู้สมัครสะท้อนมากที่สุดประการหนึ่ง คือ ความสับสนในการเลือกหลักสูตร แผนการศึกษา และรายละเอียดของขั้นตอนการสมัคร โดยเฉพาะผู้สมัครที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์มาก่อน ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นตรงกันว่าผู้สมัครจำนวนหนึ่งยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความแตกต่าง

ของแผนการศึกษา ระดับการศึกษา ภาคการเรียน และขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละช่วงของการสมัคร โดยแนวทางการพัฒนาที่สังเคราะห์ได้ จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการใช้งานให้สามารถ “นำทางผู้ใช้” ได้อย่างชัดเจนและเป็นลำดับ โดยควรวางแบบหน้าจอและขั้นตอนการสมัครให้เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อนของข้อมูล เพิ่มการแสดงสถานะความก้าวหน้าของการสมัคร (Progress Bar) เพื่อให้ผู้สมัครสามารถติดตามขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วและขั้นตอนที่ยังเหลืออยู่ได้อย่างชัดเจน รวมถึงจัดทำหน้าสรุปข้อมูลก่อนยืนยันการสมัคร เพื่อให้ผู้สมัครสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ก่อนส่งเข้าสู่ระบบ นอกจากนี้ ควรจัดทำคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร ระดับการศึกษา แผนการศึกษา และภาคการเรียนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย พร้อมเชื่อมโยงไปยังข้อมูลรายละเอียดหลักสูตรหรือประกาศรับสมัครอย่างเป็นทางการ รวมทั้งจัดทำสื่อสนับสนุนการใช้งานในรูปแบบ Infographic คู่มือออนไลน์ และวิดีโอแนะนำการสมัคร เพื่อช่วยให้ผู้สมัครสามารถศึกษาข้อมูลและดำเนินการสมัครได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดและลดภาระการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้สมัครมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นตรงกันว่า การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน สามารถช่วยลดความกังวลของผู้สมัครและลดผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานระบบได้ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลนอกเวลาราชการ ความแตกต่างของข้อมูลที่ได้รับจากแต่ละหน่วยงาน และความจำเป็นในการประสานงานระหว่างคณะกับสำนักบัณฑิตศึกษาในบางกรณี ดังนั้น แนวทางการพัฒนาที่สังเคราะห์ได้ คือ การจัดทำระบบฐานความรู้กลาง (Knowledge Base) สำหรับการตอบคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions: FAQ) และการพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติสำหรับคำถามพื้นฐาน เพื่อให้ผู้สมัครสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาแม้นอกเวลาราชการ รวมทั้งจัดทำแนวทางการตอบคำถามและคู่มือการให้ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานร่วมกันระหว่างสำนักบัณฑิตศึกษาและคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ข้อมูลที่สื่อสารแก่ผู้สมัครมีความถูกต้อง สอดคล้องกัน และลดความคลาดเคลื่อนในการให้ข้อมูล นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบการประสานงานและการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้มีความรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการรับสมัครในภาพรวม

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

5.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สมัครมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบรับสมัครดังกล่าวเป็นช่องทางที่ผู้สมัครสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมขั้นตอนสำคัญของการสมัครตั้งแต่การกรอกข้อมูลแบบเอกสาร เลือกลำดับชั้น ค่าธรรมเนียม และติดตามสถานะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบรับสมัครออนไลน์ที่ควรครอบคลุมกระบวนการสมัคร การแนบเอกสาร และการติดตามสถานะอย่างเป็นระบบของ ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565) ตลอดจนสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธิดา ไทยกลาง และ วิชิต สุขทร (2557) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครออนไลน์ในระดับมาก เนื่องจากระบบช่วยลดภาระขั้นตอน เพิ่มความสะดวกในการสมัคร และสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) เทคนิคของระบบ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สมัครมีความคิดเห็นต่อด้านเทคนิคของระบบ อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความเสถียร ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความรวดเร็วในการตอบสนอง และการรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการสมัครเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการหลายขั้นตอนภายในเวลาที่กำหนด หากระบบมีความพร้อมด้านเทคนิค จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดความกังวลของผู้สมัครต่อความผิดพลาดระหว่างดำเนินการสมัคร ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศที่เน้นความเหมาะสมต่อการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ของ เมทินี จันทร์กระจ่าง (2558) รวมถึงแนวคิดคุณภาพระบบที่ให้ความสำคัญกับความสะดวก ความยืดหยุ่น ความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการตอบสนองของ สมฤดี ทองรักษ์ (2561) อีกทั้ง ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565) ยังชี้ว่าการออกแบบระบบรับสมัครออนไลน์ควรยึดหลักการใช้ง่าย ความปลอดภัยของข้อมูล และการเข้าถึงได้ตลอดเวลา รวมถึงรองรับการแสดงผลผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับสาระสำคัญที่ผู้สมัครให้ความสำคัญในงานวิจัยนี้ อย่างไรก็ตาม หากระบบยังมีข้อจำกัดด้านความชัดเจนของข้อมูลหรือข้อความแจ้งเตือนบางส่วน อาจทำให้ผู้สมัครบางรายเกิดความไม่มั่นใจและต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม

2) กระบวนการใช้งาน จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สมัครมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการใช้งาน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นพบว่า เป็นด้านที่ผู้สมัครให้ความคิดเห็นน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการสมัครระดับบัณฑิตศึกษามีรายละเอียดเฉพาะด้าน เช่น การเลือกลำดับชั้น/รอบรับสมัคร การทำความเข้าใจเงื่อนไข และการเตรียมเอกสารประกอบ ซึ่งหากขั้นตอนหรือการนำเสนอข้อมูลในระบบยังไม่เอื้อต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเองอย่างเพียงพอ ผู้สมัครอาจรับรู้ว่าการใช้งานมีความซับซ้อน และต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการดำเนินการให้ครบถ้วน ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบทฤษฎี

การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989 อ้างถึงใน อรุณทัย พยัคฆพงษ์, 2560) ที่เน้นว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยเมื่อผู้ใช้รับรู้ว่าจะใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ จะส่งผลต่อความตั้งใจ ใช้งานและการใช้งานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ความหมายเชิงปฏิบัติการของ “กระบวนการใช้งาน” ในงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการอธิบายมิติความง่ายในการใช้งานที่สะท้อนถึงขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ของ สุพรรณิรัตน์โรจน์มงคล (2563) รวมถึงแนวคิด ของ ดนิตา จันทร์ขาว (2565) และ วุฒิภัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566) ที่มองกระบวนการใช้งาน เป็นลำดับกิจกรรมของผู้ใช้ตั้งแต่การเข้าใช้งาน การกรอก/จัดการข้อมูล การตรวจสอบและการยืนยันผล อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ทรงศักดิ์ มีมกระโทก และคณะ (2566) ซึ่งกล่าวถึง ตัวชี้วัดด้านความยาก – ง่าย ความซับซ้อน ความเข้าใจในขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วของแต่ละขั้นตอน ยังสะท้อนสาระ ของด้านกระบวนการใช้งานได้อย่างชัดเจน

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สมัครมีความคิดเห็น ต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่ผู้สมัครให้ความสำคัญมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสมัครเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็น กระบวนการที่มีเงื่อนไขและรายละเอียดเฉพาะ ผู้สมัครจึงให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และช่วยลดข้อผิดพลาด โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการกรอกข้อมูล การอัปโหลดเอกสาร หรือการตัดสินใจเลือกหลักสูตรและรอบรับสมัคร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ตอบคำถามได้ตรงประเด็นและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมจึงช่วยสร้างความมั่นใจ ลดความสับสน และเสริมประสบการณ์การใช้งานระบบโดยรวมของผู้สมัคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ของ ณัฐนุช เจียรประดิษฐ์ (2560) ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของบุคลากรในกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะความถูกต้องของข้อมูล ความพร้อมในการตอบข้อซักถาม และท่าทีของผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผล ต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้ อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิด ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา าระบบราชการ (2565) ที่กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้ข้อมูลชัดเจน เชื่อถือได้ และตอบสนองผู้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ) นอกจากนี้ แนวคิดคุณภาพ บริการตามโมเดล SERVQUAL ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการสะท้อนผ่านมิติสำคัญ เช่น ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถ ประยุกต์ใช้กับการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบรับสมัครได้อย่างเหมาะสม ของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ, 2563) รวมถึงสอดคล้องกับ นฤมล เนตรวิเชียร (2564) และ สุรียัณิภา ไทยประยูร (2560) ที่ให้ข้อเสนอเชิงบริบทว่า การให้บริการ ในระบบสารสนเทศออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยความพร้อมของบุคลากรในการให้ข้อมูล การตอบสนอง ที่รวดเร็ว และการสนับสนุนผู้ใช้ให้ดำเนินการตามขั้นตอนของระบบได้อย่างถูกต้อง

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัคร

หัวข้อนี้เป็นการอภิปรายปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคิดเห็นของผู้สมัครที่ตอบคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยเรียงลำดับการอภิปรายตามกรอบแนวคิดของการวิจัย 3 ด้าน ดังนี้

1) เทคนิคของระบบ จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคนิค ที่ผู้สมัครกล่าวถึงเกี่ยวข้องกับความสะดวกของการใช้งานในบางช่วงเวลา ความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกัน รวมถึงข้อจำกัดด้านการอัปโหลดไฟล์เอกสารและความชัดเจนของการแสดงข้อมูลภายในระบบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบรับสมัครออนไลน์เป็นระบบที่ต้องรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากในช่วงเวลาที่จำกัด หากโครงสร้างพื้นฐานหรือทรัพยากรของระบบไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้งานพร้อมกัน อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือการทำงานไม่ต่อเนื่อง ซึ่งแม้จะเป็นเหตุการณ์ชั่วคราว ก็อาจกระทบต่อความมั่นใจและการรับรู้คุณภาพของระบบโดยรวมของผู้สมัคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ของ เมทีนี จันทรกระแจะ (2558) ที่กล่าวถึง คุณภาพระบบสารสนเทศที่เน้นความเหมาะสมต่อการใช้งาน ความถูกต้อง และการเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสอดคล้องกับ สมฤดี ทองรักษุ์ (2561) ที่กล่าวถึง แนวคิดคุณภาพระบบ ที่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการตอบสนอง อีกทั้ง ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565) ยังชี้ว่าระบบรับสมัครออนไลน์ควรมีความปลอดภัย เข้าถึงได้ตลอดเวลา และรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ กวิน ปลายอ่อน (2558) ที่พบว่า ความล่าช้าและความไม่เสถียรของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ใช้งานของผู้ใช้

2) กระบวนการใช้งาน ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการใช้งาน ที่ผู้สมัครกล่าวถึงมากที่สุด คือ ความไม่ชัดเจนในการเลือกหลักสูตรหรือแผนการเรียน และความซับซ้อนของลำดับขั้นตอนสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สมัครบางรายต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมหรือเกิดความผิดพลาดระหว่างดำเนินการสมัคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การสมัครเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษามีเงื่อนไขเฉพาะด้านและข้อมูลทางวิชาการที่ต้องทำความเข้าใจ เช่น ความแตกต่างของแผนการเรียน คุณสมบัติผู้สมัคร และเอกสารประกอบ หากการนำเสนอข้อมูลภายในระบบยังไม่เอื้อต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเองอย่างเพียงพอ ผู้สมัครบางรายจึงอาจรับรู้ว่าการบวนการมีความซับซ้อน และขาดความมั่นใจในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ประเด็นดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989 อ้างถึงใน อรุโณทัย พัยคฆงพงษ์, 2560) ที่ระบุว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและการยอมรับการใช้เทคโนโลยี หากผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้งานง่าย และช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนิตา จันทรชิว (2565) และ วุฒิภัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566) เกี่ยวกับลำดับขั้นตอนการใช้งานที่ควรมีความชัดเจนและลดความซับซ้อน และสอดคล้องกับ สุพรรณิ รัตนโรจน์มงคล (2563) ในมิติความง่ายในการใช้งานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป และแนวคิดของ สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่กล่าวถึง การให้บริการภาครัฐที่มุ่งลดความซับซ้อนของขั้นตอน เพื่อเอื้อให้ผู้รับบริการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น โดยประเด็นที่ผู้สมัครกล่าวถึงส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการขาดช่องทางให้ข้อมูลนอกเวลาราชการ และความไม่เป็นมาตรฐานของข้อมูลในบางกรณี ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้สมัครบางราย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบรับสมัครยังคงดำเนินการภายใต้กรอบเวลาราชการเป็นหลัก ขณะที่พฤติกรรมของผู้สมัครในปัจจุบันมีความยืดหยุ่นและดำเนินการสมัครในช่วงเวลาที่หลากหลายมากขึ้น เมื่อไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือคำแนะนำได้ทันที จึงอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นใจในการดำเนินการสมัคร อย่างไรก็ตาม ภาพรวมของผลการวิจัยสะท้อนว่าผู้สมัครยังรับรู้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเชิงบวก และเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ฌ็อนูซ เจียรประดิษฐ์ (2560) ที่เน้นบทบาทของผู้ให้บริการในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมถึงแนวคิดคุณภาพการให้บริการตามโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ, 2563) ที่อธิบายว่ามิติด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการภาครัฐของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจนในการให้ข้อมูล

5.2.3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพ

ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญร่วมกับผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากผู้สมัคร สามารถอภิปรายผลได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) เทคนิคของระบบ จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาด้านเทคนิคของระบบประกอบด้วยการเพิ่มความเสถียรของระบบในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก การพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์และเว็บเบราว์เซอร์ที่หลากหลาย การปรับปรุงข้อความแจ้งเตือนให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทและขนาดไฟล์ที่สามารถอัปโหลดได้อย่างชัดเจน รวมทั้งการเพิ่มฟังก์ชันสนับสนุนการใช้งาน เช่น ระบบบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ (Auto - Save) และระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนส่งใบสมัคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สมัครประเมินคุณภาพของระบบจากประสบการณ์การใช้งานจริง หากระบบเกิดความล่าช้า ข้อมูลสูญหาย หรือข้อความแจ้งเตือนไม่สามารถอธิบายสาเหตุของปัญหาได้อย่างชัดเจน ย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการรับรู้ประสิทธิภาพของระบบ ดังนั้นการพัฒนาความเสถียร ความถูกต้อง และความชัดเจนของการสื่อสารภายในระบบจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งาน

ของผู้สมัคร ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพระบบสารสนเทศที่เน้นความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความพร้อมใช้งานของระบบ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์ และคณะ (2565) ที่เสนอว่าระบบรับสมัครออนไลน์ควรมีความปลอดภัย รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิด UX/UI Design ของ กฤติน พุ่มสว่าง (2565) ที่เน้นการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย เข้าใจได้ชัดเจน และช่วยลดความผิดพลาดระหว่างการใช้งาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมิติ Reliability และ Responsiveness ของ SERVQUAL ซึ่งให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2) กระบวนการใช้งานระบบ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนา ด้านกระบวนการใช้งานประกอบด้วยการปรับลำดับขั้นตอนการสมัครให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การเพิ่มตัวแสดงสถานะความก้าวหน้าของการสมัคร (Progress Bar) การจัดทำหน้าสรุปข้อมูล ก่อนยืนยันการสมัคร การเพิ่มคำอธิบายเกี่ยวกับหลักสูตร ระดับการศึกษา และแผนการศึกษา รวมถึงการจัดทำสื่อสนับสนุนการใช้งานในรูปแบบคู่มือ Infographic และวิดีโอแนะนำการสมัคร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้สมัครมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้สมัครที่ไม่คุ้นเคยกับระบบรับสมัครออนไลน์หรือผู้ที่ยังไม่เข้าใจความแตกต่างของหลักสูตรและแผนการศึกษา หากขั้นตอนการใช้งานมีความซับซ้อนหรือข้อมูลประกอบการตัดสินใจไม่เพียงพอ ย่อมทำให้เกิดความสับสนและเพิ่มโอกาสในการกรอกข้อมูลผิดพลาด ดังนั้นการออกแบบกระบวนการให้มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถมองเห็นความคืบหน้าของการดำเนินการ และมีข้อมูลอธิบายประกอบที่เข้าใจง่าย จึงช่วยลดภาระทางความคิดของผู้ใช้งานและเพิ่มความมั่นใจในการสมัครได้ ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis ซึ่งอธิบายว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบสารสนเทศ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิด UX/UI Design ที่มุ่งออกแบบประสบการณ์การใช้งานให้เข้าใจง่ายและลดความซับซ้อนของกระบวนการ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาบริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่มุ่งลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการผ่านการออกแบบบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยการจัดทำฐานความรู้กลาง (Knowledge Base) การรวบรวมคำถามที่พบบ่อย (FAQ) การจัดทำสื่ออธิบายขั้นตอนในรูปแบบ Infographic หรือวิดีโอ การพัฒนาช่องทางให้ข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา รวมทั้งการกำหนดแนวทางการสื่อสารและการตอบข้อซักถามที่เป็นมาตรฐานร่วมกันระหว่างสำนักบัณฑิตศึกษาและคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้สมัครจำนวนหนึ่งยังมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัคร หลักสูตร และเงื่อนไขการรับสมัคร ซึ่งหากได้รับข้อมูลที่แตกต่างกันจากแต่ละหน่วยงาน อาจก่อให้เกิดความสับสนและลดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการรับสมัคร ดังนั้นการมีฐานข้อมูลกลางและแนวทางการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงช่วยให้ผู้สมัครได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สอดคล้องกัน

และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยลดภาระการตอบคำถามซ้ำของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่มุ่งเน้นความถูกต้อง ความชัดเจน ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอของข้อมูลที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสอดคล้องกับมิติ Assurance และ Empathy ของ SERVQUAL ซึ่งให้ความสำคัญกับความรับรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่ส่งเสริมให้หน่วยงานจัดเก็บ ถ่ายทอด และเผยแพร่ข้อมูลที่จำเป็นอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าระบบมีความเสถียร ใช้งานได้จริง และได้รับการตอบรับในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่สะท้อนทั้งระดับความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคจากผู้สมัคร รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1) เทคนิคของระบบ

สำนักบัณฑิตศึกษา ควรประสานงานกับผู้พัฒนาระบบเพื่อปรับปรุงส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface: UI) และประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience: UX) ของระบบรับสมัครออนไลน์ให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย และเหมาะสมกับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย ทั้งนี้แม้ผลการวิจัยจะสะท้อนว่าระบบมีความเสถียรและสามารถใช้งานได้จริง แต่ผู้สมัครบางส่วนยังเห็นว่าหน้าจอและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลยังไม่ช่วยนำทางการใช้งานอย่างชัดเจน การปรับปรุงในด้านนี้จะช่วยลดความผิดพลาดจากการใช้งาน เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้สมัคร และเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานในฐานะหน่วยงานที่มีระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน

2) กระบวนการใช้งาน

(1) สำนักบัณฑิตศึกษา ควรปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลหลักสูตร และแผนการเรียนให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำสื่อสรุปในรูปแบบที่ช่วยให้ผู้สมัครสามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เช่น คู่มือสรุปย่อ (Quick Guide) อินโฟกราฟิก ตารางเปรียบเทียบ หรือวิดีโอแนะนำขั้นตอน ทั้งนี้ สื่อดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบอินโฟกราฟิกหรือวิดีโอสั้นที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางดิจิทัลที่ผู้สมัครคุ้นเคย เช่น แพลตฟอร์มวิดีโอหรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Instagram, TikTok หรือ YouTube โดยการนำมาใช้ควรอยู่ภายใต้การกำกับเนื้อหาให้สอดคล้องกับข้อมูลมาตรฐานของระบบรับสมัครออนไลน์ และทำหน้าที่เป็นสื่อสนับสนุนการทำความเข้าใจขั้นตอน มีช่องทางข้อมูลหลักของหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้สมัครจำนวนหนึ่งยังเกิด

ความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือแผนการเรียน โดยเฉพาะความแตกต่างระหว่างแผน ก 1 แผน ก 2 และแผน ข รวมถึงความแตกต่างระหว่างระดับปริญญาโทและปริญญาเอก หากสามารถนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นภาพรวม เข้าใจง่าย และเชื่อมโยงกับเงื่อนไขการสมัครได้อย่างชัดเจน จะช่วยลดความผิดพลาดในการสมัคร ลดการแก้ไขข้อมูลย้อนหลัง และลดภาระการสอบถามซ้ำจากผู้สมัครได้อย่างมีนัยสำคัญ

(2) สำนักบัณฑิตศึกษา ควรกำหนดกลไกการจัดการคำถามเชิงวิชาการให้ชัดเจน โดยแยกบทบาทระหว่างคำถามด้านระบบและกระบวนการสมัครออกจากคำถามด้านวิชาการ เช่น หัวข้อวิทยานิพนธ์ การหาที่ปรึกษา หรือรายละเอียดรายวิชา และกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องและส่งต่อคำถามไปยังประธานหลักสูตรหรือผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งแจ้งสถานะการรอคำตอบแก่ผู้สมัคร แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สมัครได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อกระบวนการรับสมัครในภาพรวม

3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) สำนักบัณฑิตศึกษา ควรจัดทำชุดข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQ) และคำถาม – คำตอบจากประสบการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Q&A) ในลักษณะข้อมูลกลางของหน่วยงาน และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางออนไลน์ที่ผู้สมัครสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาราชการ ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ผู้สมัครบางรายประสบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเมื่อมีข้อสงสัยนอกเวลาทำการ และต้องรอการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ในวันถัดไป การมีแหล่งข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกันจะช่วยลดความกังวลของผู้สมัคร เพิ่มความต่อเนื่องของการให้บริการ และลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

(2) สำนักบัณฑิตศึกษา ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ผู้สมัคร โดยกำหนดแนวทางการตอบคำถามในประเด็นสำคัญที่มักพบ เช่น การอธิบายความแตกต่างของแผนการเรียน การแก้ไขข้อมูลผิดพลาด และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารประกอบการสมัคร คู่มือดังกล่าวจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีความเป็นเอกภาพ ลดความสับสนจากการได้รับข้อมูลที่แตกต่างกัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้สมัคร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายการศึกษาไปยังกลุ่มผู้สมัครในปีการศึกษาถัดไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความคิดเห็นและประสบการณ์ใช้งาน หลังจากที่มีการนำข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงระบบ หากพบว่าปัญหาลดลงและความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะเป็นหลักฐานยืนยันถึงประสิทธิภาพของการพัฒนาที่ได้ดำเนินการ

2) ศึกษามุมมองของอาจารย์ประธานหลักสูตรและอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในครั้งนี้นักวิจัยเน้นที่ผู้สมัครและเจ้าหน้าที่ แต่ยังไม่ได้ครอบคลุมกลุ่มอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำหนดคุณสมบัติและการพิจารณาผู้สมัคร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลจากประธานหลักสูตรและอาจารย์ที่ปรึกษาด้วย เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเชิงวิชาการที่ลึกซึ้งและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3) พิจารณาการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการสนับสนุนระบบรับสมัคร โดยการวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นการทดลองใช้เครื่องมือเทคโนโลยี เช่น Chatbot สำหรับตอบคำถามเบื้องต้น เพื่อช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่ และระบบ Recommender System (ระบบแนะนำ) ที่สามารถช่วยผู้สมัคร

เลือกหลักสูตรหรือแผนการเรียนที่เหมาะสมกับคุณสมบัติและความสนใจของตนเอง การศึกษาแนวทางนี้จะช่วยให้ได้ข้อเสนอเชิงนวัตกรรมที่รองรับการพัฒนาระบบในอนาคตให้ทันสมัยและตอบโจทย์ผู้ใช่มากยิ่งขึ้น

5.4 แผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปแนวคิดสำคัญที่สะท้อนแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงแผนภาพสรุปแนวคิดที่ได้จากการวิจัย

ที่มา : จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า งานศึกษานี้ได้สร้างข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้สมัครที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบรับสมัครออนไลน์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้แนวทางพัฒนาระบบในมุมมองของผู้ใช้งานที่สะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริงระหว่างการปฏิบัติงาน อันจะช่วยสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการภายในของสำนักบัณฑิตศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานผ่านผลการวิจัยที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับผู้พัฒนาระบบ ซึ่งท้ายที่สุดจะช่วยลดข้อร้องเรียน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในฐานะที่มีระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน



บรรณานุกรม

- กวิณ ปลาอ่อน. (2558). ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาของระบบลงทะเบียนออนไลน์บน OASIS (Online Access to Student Information Services) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 2(2).
- กฤติน พุ่มสว่าง. (2565). การพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 6(2), 28–38.
- กุลศิญา ธรรมโชติกา. (2566). การพัฒนามาตรฐานการทดสอบความสามารถในการใช้งาน (Usability Test) สำหรับการออกแบบหน้าจอแอปพลิเคชันของเกษตรกรไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2567). ระบบรับสมัครบัณฑิตศึกษาออนไลน์ (Graduate Admission System). สืบค้นจาก <https://www.register.grad.chula.ac.th/admission/>
- ณัฐพงษ์ ชาวนา. (2566). การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบोजล์เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มหาวิทยาลัยนครพนม. *วารสารศิลปศาสตร์ ราชมงคลพระนคร*, 13(2), 124–136.
- ณัฐนุช เจียรประดิษฐ์. (2560). คุณภาพการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- นิตา จันทร์ขาว. (2564). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. โครงการวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงศักดิ์ มีมกระโทก, สีนาด โกศลนันท์, ภูวดล บัวบางพลู, พชรินทร์ บัวเย็น, พรนภา นิมิตตระกูล, ดรณี ดอกแก้ว, และกฤต พัฒนพานิช. (2566). การศึกษาพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการออนไลน์สำหรับการประเมินบุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 20(1), 1–12.
- ภัทราวดี ไชจิศรีสกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานของบุคลากรในสำนักงานการผลิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นฤมล เนตรวิเชียร. (2564). การพัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เปรมฤดี ศิริคุปต์, พชรา สิริวัฒนเกตุ, และ ประวิทย์ ทองไชย. (2563). การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้วยระบบ SERVQUAL ของหน่วยจ่ายกลางโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. *วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์*, 15(2), 55–68.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2567). ระบบรับสมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU Graduate Admission System). สืบค้นจาก <https://www.grad.ku.ac.th/admission/>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2567). ระบบสมัครนักศึกษาศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ (SUT Graduate Admission System). สืบค้นจาก https://sutgateway.sut.ac.th/Grad_Admission/
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2563). การรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2566). คู่มือการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2566. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักบัณฑิตศึกษา. (2567). รายงานสรุปจำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2567). ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Graduate Admission System). สืบค้นจาก <https://graduate.mahidol.ac.th/thai/prospective-students/view.php?id=5>
- มหาวิทยาลัยออสเตรีย. (2567). Online Application for Graduate Programs (ระบบสมัครเรียนออนไลน์). สืบค้นจาก <https://www.grad.au.edu/admission/>
- เมทินี จันทกรจะ. (2558). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วุฒิกัทร พงษ์เพชร, อภิชาติ จำปา, และ อัจฉริยา ทุมพานิชย์. (2566). การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบอัจฉริยะเพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลพระนคร, 3(1), 49–61.
- วงศ์สุวรรณค์ ศรีมนตรีสง่า. (2565). การพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา. วารสารวิชาการ ปชมท., 11(3), 118–128.
- คันสนีย์ วิชัยดิษฐ์. (2567). การพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 6(2), 75–94.

บรรณานุกรม (ต่อ)

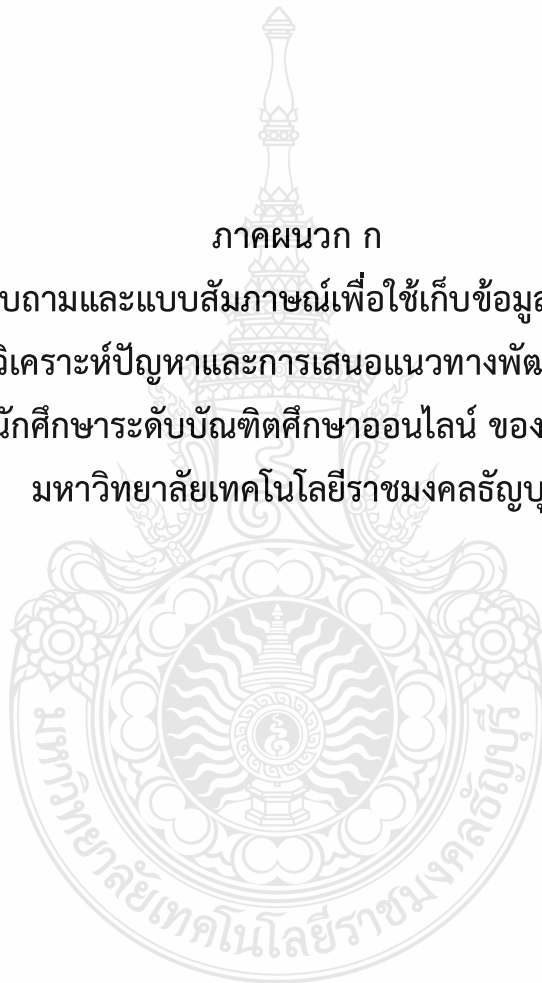
- ศศิวิมล ศรีลาโชติ. (2567). การเข้าใจประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience—UX) และการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้ (UI) แอปพลิเคชัน Tinder และ Coffee Meets Bagel (CMB): ศึกษาการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานและการเติบโตของธุรกิจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ศิวพันธ์ ทุมสิงห์. (ม.ป.ป.). เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล: สำคัญอย่างไร. ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/article/view/tech-innovation-article>
- ศิริรัตน์ กลั่นบุศย์, กนกวรรณ กลิ่นเกษร, และ พิชญา ภัทรานุสรณ์. (2565). การพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษาแบบออนไลน์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. ใน การประชุมวิชาการ ปอมท. ประจำปี 2559 และการประชุมวิชาการ “การวิจัยระบบการศึกษาไทย (CRTES) ครั้งที่ 1”.
- สุธิดา ไทยกลาง และ วิจิต สุขพร. (2557). ระบบรับสมัครนักศึกษาประเภทคัดเลือกตรงออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. *WICHA Journal*, 33(2), 46–59.
- สุรียัณิกา ไทยประยูร. (2560). การศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการในหน่วยงานภาครัฐ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภรัตน์ สุขวิสุทธิ. (2564). การบริหารจัดการแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับงานบัณฑิตศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 8(3), 50–64.
- สมฤดี ทองรักษ์. (2561). คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *ทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564)*. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการภาครัฐ*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/MW>
- อรุณทัย พยัคฆพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(25), 128–134.
- Kris, P. (2561). *Likert Scale คืออะไร (มาตราวัดของลิเคิร์ต)*. สืบค้นจาก <https://greedisgoods.com/likert-scale-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>
- Office of the Royal Society of Thailand. (2021). *Quality*. Retrieved from <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=คุณภาพ-๖-พฤษภาคม-๒๕๕๒>.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย
เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางพัฒนาการใช้งาน
ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย
เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามเหล่านี้ โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. คณะที่สมัคร

- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะศิลปกรรมศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- คณะการแพทย์บูรณาการ
- คณะศิลปศาสตร์
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

2. ระดับการศึกษาที่สมัคร

- ระดับปริญญาโท
- ระดับปริญญาเอก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นเพียงระดับเดียว โดยมีน้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น

- ระดับ 5 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- ระดับ 3 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ระดับ 1 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านเทคนิคของระบบ					
1.1	ระบบทำงานได้เสถียร ไม่ค้าง/ล่มระหว่างใช้งาน					
1.2	ระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า					
1.3	ระบบรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย (คอมฯ/มือถือ/แท็บเล็ต) ได้ดี					
1.4	หน้าจอแสดงผลอ่านง่าย จัดวางองค์ประกอบชัดเจน (ใช้งานได้สะดวก)					
1.5	ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
1.6	ระบบมีการแจ้งเตือนข้อผิดพลาด/ข้อมูลไม่ครบอย่างชัดเจน (ช่วยลดความผิดพลาด)					
1.7	ระบบมีมาตรการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่น่าเชื่อถือ					
1.8	ไฟล์ที่อัปโหลด (เช่น PDF/รูป) ถูกตรวจสอบและประมวลผลได้ราบรื่น					
1.9	ระบบรองรับการใช้งานพร้อมกันของผู้ใช้จำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.10	ระบบรองรับการเข้าถึงได้ตลอดเวลา (Uptime และเข้าใช้งานได้ตามที่คาดหวัง)					
2.	ด้านกระบวนการใช้งาน					
2.1	ขั้นตอนการลงทะเบียน/เข้าสู่ระบบ มีคำแนะนำชัดเจนและทำตามได้ง่าย					
2.2	แบบฟอร์มกรอกประวัติส่วนตัว/การศึกษา เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
2.3	การเลือกหลักสูตร/รอบสมัครทำได้สะดวกและไม่สับสน					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.4	การอัปเดตเอกสารประกอบการสมัคร ดำเนินการได้ครบและไม่ยุ่งยาก					
2.5	ระบบช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ก่อนยืนยันได้อย่างเหมาะสม					
2.6	การสร้าง/พิมพ์ใบสมัครหรือใบชำระเงิน ทำได้สะดวก					
2.7	ขั้นตอนการชำระเงิน (เช่น ผ่านธนาคาร/ ออนไลน์/QR Code) เป็นไปอย่างราบรื่น					
2.8	ระบบแจ้งเตือนสถานะสำคัญ (เช่น เอกสาร ไม่ครบ/กำหนดเวลา) ได้ทันทั่วถึง					
2.9	ผู้สมัครสามารถติดตามสถานการณ์สมัคร และเข้าใจความหมายของแต่ละสถานะได้					
3.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.1	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ					
3.2	เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา					
3.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจระบบ สามารถ แนะนำได้ตรงจุด					
3.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่					
3.5	ช่องทางติดต่อ (โทรศัพท์/อีเมล/ออนไลน์) เข้าถึงง่ายและใช้งานได้จริง					
3.6	เมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ช่วยติดตามแก้ไข จนเสร็จสิ้น					
3.7	คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ช่วยลดข้อผิดพลาด ในการกรอก/อัปเดตเอกสาร					
3.8	เวลาทำการ/ช่วงตอบกลับของเจ้าหน้าที่ เหมาะสมต่อการสมัคร					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.9	ข้อสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ไม่กำกวม					

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (ถามจากประสบการณ์จริง)

1. จากประสบการณ์การใช้งานระบบรับสมัครออนไลน์ ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานด้านเทคนิคของระบบ (เช่น ความเสถียร ความรวดเร็ว หรือการอัปเดตเอกสาร) หรือไม่ โปรดอธิบายพร้อมระบุสาเหตุที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญ

.....

.....

.....

2. ท่านพบปัญหาหรือความไม่สะดวกในการใช้งาน ด้านกระบวนการสมัคร (เช่น ขั้นตอนการกรอกข้อมูล การเลือกหลักสูตร หรือการติดตามสถานะการสมัคร) หรือไม่ โปรดอธิบายประเด็นที่ท่านเห็นว่าสร้างความสับสนหรือควรได้รับการปรับปรุง

.....

.....

.....

3. ในมุมมองของท่าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการสมัครมีส่วนใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อช่วยให้ผู้สมัครใช้งานระบบได้สะดวกและมั่นใจยิ่งขึ้น โปรดให้ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

.....

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไข ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 ลำดับแรก ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิคของระบบ ด้านกระบวนการใช้งาน และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 เพศ () ชาย () หญิง
- 1.2 สังกัด
- 1.3 สถานะงาน () ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา
() เจ้าหน้าที่สำนักบัณฑิตศึกษา
() เจ้าหน้าที่งานทะเบียน

ตอนที่ 2 รายการสัมภาษณ์

ในทัศนะของท่าน ท่านเห็นว่าจะมีแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ในประเด็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านที่เทคนิคของระบบ

- 1) จากประสบการณ์ของท่าน พบว่าผู้สมัครมักประสบปัญหาความล่าช้าในการบันทึก ข้อมูลหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) เมื่อเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่มักต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3) ท่านคิดว่าความล่าช้านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สมัครอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

4) มีข้อเสนอแนะใดในการปรับปรุงเพื่อให้การบันทึกหรือเปลี่ยนหน้ารวดเร็วขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

5) จากประสบการณ์ของท่าน เคยพบปัญหาข้อมูลที่ระบบแสดงไม่ถูกต้องหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

6) เจ้าหน้าที่มีวิธีตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

7) ท่านคิดว่าข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อผู้สมัครหรือขั้นตอนการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

8) ควรมีแนวทางใดเพื่อทำให้ข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านกระบวนการใช้งาน

1) จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมีปัญหาในการทำตามคำแนะนำการลงทะเบียนหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

2) เมื่อผู้สมัครประสบปัญหา เจ้าหน้าที่มักช่วยเหลือในลักษณะใด

.....

.....

.....

.....

.....

3) ท่านเห็นว่าขั้นตอนใดควรปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

4) มีข้อเสนอแนะใดเพื่อทำให้ขั้นตอนการสมัครออนไลน์สะดวกขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

5) ผู้สมัครมักเกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

6) เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการอย่างไรในการอธิบายให้ผู้สมัครเข้าใจ

.....

.....

.....

.....

.....

7) ท่านคิดว่าข้อมูลหลักสูตรในระบบเพียงพอและชัดเจนหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

8) ควรมีการปรับปรุงระบบการเลือกหลักสูตรอย่างไรเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1) ท่านคิดว่าช่วงเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สมัครหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

2) ผู้สมัครเคยสะท้อนปัญหาเรื่องเวลารอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่หรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

3) เจ้าหน้าที่ที่มีวิธีจัดการกับปัญหาการตอบกลับล่าช้าอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4) ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพื่อปรับปรุงเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

5) จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมักพึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบกลับหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

6) กรณีที่การตอบกลับล่าช้า มักเกิดจากสาเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

7) การตอบกลับล่าช้าส่งผลต่อผู้สมัครหรือการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

8) ท่านคิดว่าควรมีมาตรการใดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับได้รวดเร็วขึ้น

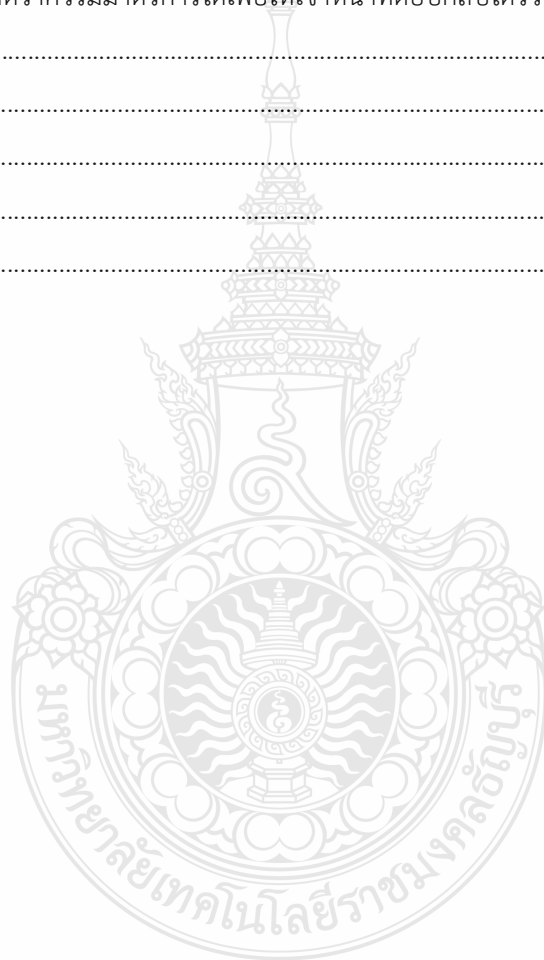
.....

.....

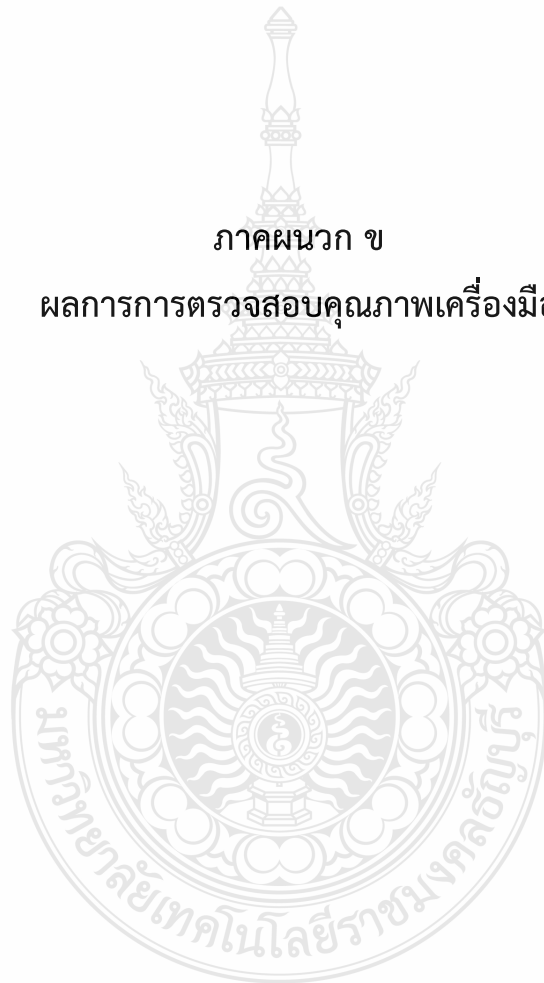
.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ผลการการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

(1) รองศาสตราจารย์ ดร. บุญยัง ปลั่งกลาง ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(2) รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(3) อาจารย์ทวีสิทธิ์ สาสะเดาะห์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ค่า IOC แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางการใช้งานระบบระบบสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อความ	วัตถุประสงค์ของ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
		1	2	3			
ด้านเทคนิคของระบบ							
1.1 ระบบ ทำงานเสถียร ไม่ค้าง/ล่ม ระหว่างใช้งาน	วัดความเสถียร ในการทำงาน ของระบบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 ระบบ ตอบสนอง รวดเร็ว เมื่อบันทึก หรือเปลี่ยน หน้า	วัดความเร็ว ในการประมวลผล ของระบบ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
1.3 ระบบ รองรับ การใช้งาน ผ่านอุปกรณ์ ที่หลากหลาย ได้ดี	วัดความสามารถ ในการรองรับ อุปกรณ์ที่ หลากหลาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้ เพิ่ม (คอมฯ/ มือถือ/ แท็บ เล็ต) ได้ ดี

ข้อความ	วัตถุประสงค์ของ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ด้านเทคนิคของระบบ (ต่อ)							
1.4 หน้า จอแสดงผล อ่านง่าย จัด วาง องค์ประกอบ ชัดเจน	วัดความชัดเจนและ ความสะดวก ในการใช้งาน ของหน้าจอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้ เพิ่ม (ใช้งาน ได้ สะดวก)
1.5 ข้อมูล ที่ระบบแสดง มีความถูกต้อง และเป็น ปัจจุบัน	วัดความถูกต้อง และความทันสมัย ของข้อมูลที่ระบบ แสดง	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.6 ระบบมี การแจ้งเตือน ข้อผิดพลาด/ ข้อมูลไม่ครบ อย่างชัดเจน (ช่วยลด ความผิดพลาด)	วัดประสิทธิภาพ ของระบบในการแจ้ง เตือนข้อผิดพลาด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.7 ระบบ มีมาตรการดูแล ความปลอดภัย ของข้อมูล ส่วนบุคคล ที่น่าเชื่อถือ	วัดความน่าเชื่อถือ ของมาตรการ ด้านความปลอดภัย ข้อมูล	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.8 ไฟล์ ที่อัปโหลด (เช่น PDF/รูป) ถูกตรวจสอบ และ ประมวลผล ได้ราบรื่น	วัดความราบรื่น และประสิทธิภาพ ในการอัปโหลดไฟล์	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ของ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ด้านเทคนิคของระบบ (ต่อ)							
1.9 ระบบ รองรับ การใช้งาน พร้อมกัน ของผู้ใช้ จำนวนมาก ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	วัดความสามารถ ในการรองรับ ผู้ใช้งานจำนวนมาก พร้อมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.10 ระบบ รองรับ การเข้าถึงได้ ตลอดเวลา (Uptime และ เข้าใช้งานได้ ตามที่คาดหวัง)	วัดความพร้อมใช้ งานของระบบ ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการใช้งาน							
2.1 ขั้นตอน การลงทะเบียน/ เข้าสู่ระบบ มีคำแนะนำ ชัดเจนและทำ ตามได้ง่าย	วัดความชัดเจน และความเข้าใจง่าย ของขั้นตอน การลงทะเบียน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 แบบฟอร์ม กรอกประวัติ ส่วนตัว/ การศึกษา เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	วัดความเข้าใจง่าย และความไม่ซับซ้อน ของแบบฟอร์ม	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.3 การเลือก หลักสูตร/รอบ สมัครทำได้ สะดวก และไม่สับสน	วัดความสะดวก และความชัดเจน ในการเลือก หลักสูตร/รอบสมัคร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ของ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ด้านกระบวนการใช้งาน (ต่อ)							
2.4 การ อัปโหลดเอกสาร ประกอบ การสมัคร ดำเนินการ ได้ครบ และไม่ยุ่งยาก	วัดความง่าย และความครบถ้วน ในการอัปโหลด เอกสาร	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2.5 ระบบ ช่วยตรวจสอบ ความครบถ้วน ของข้อมูล ก่อนยืนยัน ได้อย่าง เหมาะสม	วัดความสามารถ ของระบบ ในการช่วย ตรวจสอบข้อมูล ก่อนยืนยัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.6 การสร้าง/ พิมพ์ใบสมัคร หรือใบชำระเงิน ทำได้สะดวก	วัดความสะดวก ในการสร้าง และพิมพ์ใบสมัคร/ ใบชำระเงิน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.7 ขั้นตอน การชำระเงิน (เช่น ผ่าน ธนาคาร/ ออนไลน์/QR Code) เป็นไป อย่างราบรื่น	วัดความราบรื่น ของขั้นตอน การชำระเงิน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2.8 ระบบแจ้ง เตือนสถานะ สำคัญ (เช่น เอกสารไม่ครบ/ กำหนดเวลา) ได้ ทันที่	วัดความทันที่ ของการแจ้งเตือน สถานะสำคัญ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	วัตถุประสงค์ของ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ด้านกระบวนการใช้งาน (ต่อ)							
2.9 ผู้สมัคร สามารถติดตาม สถานการณ์ สมัครและเข้าใจ ความหมายของ แต่ละสถานะได้	วัดความเข้าใจง่าย และความชัดเจน ของสถานะ การสมัคร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
3.1 เจ้าหน้าที่ให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง และสม่ำเสมอ	วัดความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ของข้อมูล ที่เจ้าหน้าที่ให้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 เจ้าหน้าที่ ตอบกลับ รวดเร็วเมื่อ มีข้อสงสัย/ ปัญหา	วัดความเร็ว ของเจ้าหน้าที่ ในการตอบกลับ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
3.3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความเข้าใจ ระบบ สามารถ แนะนำได้ตรงจุด	วัดความรู้ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับระบบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่	วัดความสุภาพ และความเอาใจใส่ ในการให้บริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.5 ช่องทาง ติดต่อ (โทรศัพท์/ อีเมล/ออนไลน์) เข้าถึงง่าย และใช้งาน ได้จริง	วัดความสะดวก ในการเข้าถึง ช่องทางการติดต่อ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	วัตถุประสงค์ของ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	รวม คะแนน	IOC	การ แปล ผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)							
3.6 เมื่อเกิด ปัญหา เจ้าหน้าที่ ช่วยติดตาม แก้ไขจนเสร็จสิ้น	วัดความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.7 คำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่ ช่วยลด ข้อผิดพลาด ในการกรอก/ อัปโหลดเอกสาร	วัดประสิทธิภาพ ของคำแนะนำ ในการลด ข้อผิดพลาด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.8 เวลา ทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม ต่อการสมัคร	วัดความเหมาะสม ของเวลาทำการ และการตอบกลับ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.9 ข้อสื่อสาร จากเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจน ไม่กำกวม	วัดความชัดเจน ของการสื่อสาร จากเจ้าหน้าที่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คำ IOC แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางการใช้งานระบบระบบสมัครนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประเด็น	คำถามสัมภาษณ์	วัตถุประสงค์ของคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (3 คน)	ค่า IOC	การแปลผล
ด้านเทคนิคของระบบ					
ระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	จากประสบการณ์ของท่าน พบว่าผู้สมัครมักประสบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	เมื่อเกิดความล่าช้าเจ้าหน้าที่มักต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	ท่านคิดว่าความล่าช้านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สมัครอย่างไรบ้าง	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	คำถามสัมภาษณ์	วัตถุประสงค์ของคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (3 คน)	ค่า IOC	การแปลผล
ด้านเทคนิคของระบบ (ต่อ)					
ระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	มีข้อเสนอแนะใดในการปรับปรุง เพื่อให้การบันทึกหรือเปลี่ยนหน้ารวดเร็วขึ้น	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบตอบสนองรวดเร็วเมื่อบันทึกหรือเปลี่ยนหน้า	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	จากประสบการณ์ของท่าน เคยพบปัญหาข้อมูลที่ระบบแสดงไม่ถูกต้องหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่มีวิธีตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันอย่างไร	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	ท่านคิดว่าข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อผู้สมัครหรือขั้นตอนการทำงานอย่างไร	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	คำถามสัมภาษณ์	วัตถุประสงค์ของคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (3 คน)	ค่า IOC	การแปลผล
ด้านเทคนิคของระบบ (ต่อ)					
ข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	ควรมีแนวทางใดเพื่อทำให้ข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบัน	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ระบบแสดงมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้ เพิ่มคำว่า “และ ถูกต้อง เสมอ”
ด้านกระบวนการใช้งาน					
ขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมี ปัญหาในการทำตามคำแนะนำการลงทะเบียนหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการลงทะเบียน/เข้าสู่ระบบ	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	เมื่อผู้สมัครประสบปัญหา เจ้าหน้าที่มักช่วยเหลือในลักษณะใด	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
ขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	ท่านเห็นว่าขั้นตอนใดควรปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	คำถามสัมภาษณ์	วัตถุประสงค์ของคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (3 คน)	ค่า IOC	การแปลผล
ด้านกระบวนการใช้งาน					
ขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	มีข้อเสนอแนะใด เพื่อให้ขั้นตอนการสมัครออนไลน์ สะดวกขึ้น	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอนการสมัครออนไลน์/เข้าสู่ระบบ	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
การเลือกหลักสูตร	ผู้สมัครมักเกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการเลือกหลักสูตร	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
การเลือกหลักสูตร	เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการอย่างไร ในการอธิบายให้ผู้สมัครเข้าใจ	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการเลือกหลักสูตร	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
การเลือกหลักสูตร	ท่านคิดว่าข้อมูลหลักสูตรในระบบเพียงพอและชัดเจนหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการเลือกหลักสูตร	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
การเลือกหลักสูตร	ควรมีการปรับปรุงระบบการเลือกหลักสูตรอย่างไร เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับ การเลือกหลักสูตร	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	คำถามสัมภาษณ์	วัตถุประสงค์ของคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (3 คน)	ค่า IOC	การแปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	ท่านคิดว่า ช่วงเวลา การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม กับความต้องการ ของผู้สมัครหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับ เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	ผู้สมัครเคย สะท้อนปัญหา เรื่องเวลารอคอย คำตอบจาก เจ้าหน้าที่หรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับ เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่มีวิธี จัดการกับปัญหา การตอบกลับ ล่าช้าอย่างไร	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับ เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	ท่านมี ข้อเสนอแนะใด เพื่อปรับปรุงเวลา การตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สะท้อนปัญหา และแนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับ เวลาทำการ/ ช่วงตอบกลับ ของเจ้าหน้าที่	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้

ประเด็น	คำถามสัมภาษณ์	วัตถุประสงค์ของคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (3 คน)	ค่า IOC	การแปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)					
เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็ว เมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมักพึงพอใจกับความเร็วในการตอบกลับหรือไม่	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็ว เมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	กรณีที่การตอบกลับล่าช้า มักเกิดจากสาเหตุใด	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็ว เมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	การตอบกลับล่าช้าส่งผลต่อผู้สมัครหรือการทำงานอย่างไร	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็ว เมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	ท่านคิดว่าควรมีมาตรการใดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับได้รวดเร็วขึ้น	เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัย/ ปัญหา	[1, 1, 1]	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
ข้อมูลดิบจากการสัมภาษณ์



การสัมภาษณ์

ด้านเทคนิคของระบบ

1. จากประสบการณ์ของท่าน พบว่าผู้สมัครมักประสบปัญหาความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลหรือไม่

A01

“โดยภาพรวมแล้ว ระบบทำงานได้เสถียรดี ไม่ค่อยพบว่ามีความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล หากจะเกิดขึ้นจริงก็จะเป็นช่วงที่มีผู้สมัครจำนวนมากพร้อมกัน เช่น ช่วงใกล้ปิดรับสมัคร แต่ก็ไม่ได้กระทบมากนัก ถือว่าระบบทำงานได้ตามมาตรฐาน”

A02

“ในมุมมองของฉัน ระบบทำงานได้รวดเร็ว ไม่พบความล่าช้าที่เป็นปัญหา สิ่งที่ทำให้ผู้สมัครเข้าใจว่าระบบช้า มักจะเป็นเรื่องอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ของผู้สมัครเองมากกว่า”

A03

“บางครั้งมีผู้สมัครบ่นว่าระบบค้างตอนอัปโหลดไฟล์ แต่เมื่อดูแล้วพบว่า เป็นเพราะไฟล์ที่อัปโหลดมีขนาดเกิน 2 MB ซึ่งระบบจะขึ้นข้อความแจ้งเตือนทันที บางคนไม่ทันอ่านหรือไม่เข้าใจการแจ้งเตือน จึงคิดว่าเป็นความล่าช้า ทั้งที่จริงแล้วเป็นมาตรการควบคุมของระบบ”

A04

“โดยทั่วไประบบบันทึกข้อมูลได้เร็ว ปัญหาที่ทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าช้ามักเกิดจากการกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจึงแจ้งเตือนและไม่ยอมให้กดบันทึกต่อ ทำให้ผู้สมัครบางคนคิดว่าระบบช้า ทั้งที่จริงแล้วเป็นการป้องกันข้อผิดพลาด”

A05

“ผู้สมัครของคณะเรามีจำนวนมากที่สุด มักจะมีบางคนบ่นว่าระบบบันทึกช้า แต่เมื่อดูแล้ว เป็นเพราะเลือกแผนการเรียนผิดหรือกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจึงให้แก้ไข ผู้สมัครก็เลยคิดว่าระบบมีปัญหา เราจะช่วยแนะนำเฉพาะเรื่องหลักสูตรและแผนการเรียน แต่ถ้าเป็นปัญหาด้านเทคนิค จะให้ผู้สมัครติดต่อไปที่สำนักบัณฑิตศึกษา”

A06

“ระบบตอบสนองได้ดีค่ะ ไม่ค่อยเจอปัญหาความล่าช้า แต่มีบางรายที่อัปโหลดไฟล์เกิน 2 MB ระบบจะเตือนและไม่ให้ดำเนินการต่อ ผู้สมัครบางคนไม่เข้าใจจึงคิดว่าเป็นปัญหาความล่าช้า”

A07

“ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาความล่าช้าเลย ผู้สมัครที่ถามมา มักจะเป็นเรื่องการเลือกทำวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระมากกว่า ถ้าเป็นเรื่องระบบจริง ๆ เราจะแนะนำให้ไปสอบถามสำนักบัณฑิตศึกษา”

A08

“คณะเรามีผู้สมัครน้อยมากค่ะ ไม่เคยพบปัญหาความล่าช้าเลย ทุกอย่างดำเนินการได้อย่างปกติ”

A09

“ระบบทำงานได้ดี ไม่เคยเจอปัญหาความล่าช้า ผู้สมัครที่สอบถามมาก็จะเป็นเรื่องหลักสูตร หรือการเลือกภาคการศึกษามากกว่าตัวระบบ”

A10

“บางครั้งผู้สมัครคิดว่าระบบบันทึกช้า แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพราะกดปุ่มช้าเพราะไม่มั่นใจว่ากดบันทึกไปแล้วหรือยัง จริง ๆ ระบบตอบสนองได้ตามปกติ”

A11

“คณะเรามีผู้สมัครน้อยมากค่ะ ไม่เคยเจอปัญหาความล่าช้าเลย ทุกอย่างดำเนินการได้รวดเร็ว”

A12

“ไม่เคยมีปัญหาเรื่องความล่าช้าเลยคะ เพราะผู้สมัครมีน้อย และส่วนใหญ่ก็ใช้งานระบบออนไลน์ได้คล่อง”

A13

“เคยมีบางคนเข้าใจว่าระบบช้า แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพราะกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบเลยขึ้นเตือนซ้ำ ผู้สมัครบางคนไม่ทันสังเกตจึงเข้าใจผิดว่าเป็นความล่าช้า”

A14

“ผู้สมัครของคณะเรามีน้อยมากค่ะ ไม่เคยพบปัญหาความล่าช้า ระบบใช้งานได้ดีและเสถียรมาก”

2. เมื่อเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่มักต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไร

A01

“หากมีการล่าช้าเกิดขึ้น สิ่งแรกที่สำนักบัณฑิตศึกษาจะทำคือประสานกับเจ้าหน้าที่เทคนิคเพื่อดูว่าปัญหาเกิดจากระบบจริงหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องของผู้สมัคร เช่น กรอกข้อมูลไม่ครบหรืออัปโหลดไฟล์ผิด เราจะแนะนำวิธีแก้ไขและให้ผู้สมัครลองดำเนินการใหม่ แต่ถ้าเป็นปัญหาทางเทคนิค สำนักจะรายงานต่อผู้ดูแลระบบกลางของมหาวิทยาลัยเพื่อแก้ไขทันที”

A02

“ดิฉันมักจะตรวจสอบปัญหาก่อนว่ามาจากขั้นตอนไหน ถ้าเป็นเพราะผู้สมัครไม่อ่านคู่มือหรือไม่ทำตามที่ระบบแจ้ง ก็จะอธิบายให้ผู้สมัครลองแก้ไขเองก่อน แต่ถ้าเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับผู้ใช้ เช่น ระบบไม่ตอบสนองหรือมีข้อความ error ช้า ๆ ดิฉันจะบันทึกเป็นรายงานแล้วส่งต่อไปยังฝ่าย IT ของมหาวิทยาลัย”

A03

“เวลาที่ผู้สมัครแจ้งว่ามีความล่าช้า ผมจะให้ลองเปลี่ยนเครื่องหรืออินเทอร์เน็ตก่อน เพราะส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาภายนอก ถ้าแก้ไขไม่ได้จริง ๆ ผมจะเก็บข้อมูลหลักฐาน เช่น ภาพหน้าจอหรือข้อความแจ้งเตือน แล้วส่งต่อให้ทีมเทคนิคตรวจสอบต่อไป”

A04

“สิ่งที่ดิฉันทำคือขอให้ผู้สมัครส่งหลักฐานว่าเจอปัญหาอะไร เช่น ถ่ายรูปหน้าจอที่ขึ้นข้อความ error มาให้ดู จากนั้นก็ตรวจสอบว่าเป็นเพราะข้อมูลไม่ครบหรือไฟล์ไม่ถูกต้อง ถ้าเป็นปัญหาที่แก้ได้ก็จะแนะนำผู้สมัครให้ลองใหม่ แต่ถ้าเกินกว่าที่จะแก้เองได้ จะรายงานต่อผู้ดูแลระบบทันที”

A05

“เมื่อผู้สมัครเจอความล่าช้า เรามักจะแนะนำให้ตรวจสอบอินเทอร์เน็ตและลองกดบันทึกใหม่อีกครั้ง ถ้าไม่ได้จริง ๆ ก็ให้ถ่ายภาพหน้าจอมาส่งให้เจ้าหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษา เราในขณะทำได้ เพียงให้คำแนะนำเบื้องต้น เพราะการแก้ไขระบบต้องเป็นหน้าที่ของสำนักบัณฑิตศึกษา”

A06

“ถ้ามีผู้สมัครแจ้งปัญหาความล่าช้า สิ่งแรกที่เราทำคือแนะนำให้ตรวจสอบไฟล์ที่อัปโหลดว่าตรงตามเกณฑ์หรือไม่ (ไม่เกิน 2 MB) และให้ลองใช้อินเทอร์เน็ตที่เสถียรกว่า ถ้ายังไม่ได้ผล ก็จะให้ส่งข้อมูลต่อให้สำนักบัณฑิตศึกษาช่วยแก้ไข”

A07

“ปัญหาความล่าช้าที่เจอมากไม่รุนแรง เราจะให้ผู้สมัครลองรีเฟรชระบบ ลองใช้อินเทอร์เน็ตใหม่ หรือลองเข้าใช้งานนอกเวลาเร่งดูก่อน ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้จริง ๆ เราจะส่งต่อให้สำนักบัณฑิตศึกษาดำเนินการต่อ”

A08

“ผู้สมัครของเรามีน้อย เวลามีปัญหาเราจะสอบถามอาการก่อน ถ้าเป็นเรื่องง่าย เช่น กรอกไม่ครบ ก็บอกให้ลองแก้เอง แต่ถ้าเป็นเรื่องระบบ เราจะแนะนำให้ไปติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง”

A09

“ส่วนใหญ่ปัญหาแก้ได้ด้วยการให้ผู้สมัครกรอกข้อมูลใหม่หรือลองเปลี่ยนเบราว์เซอร์ ถ้าไม่ได้จริง ๆ เราจะให้เขาติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง เราในขณะไม่สามารถแก้ไขเทคนิคได้”

A10

“ถ้าเกิดความล่าช้า เราจะให้ผู้สมัครใจเย็น ๆ แล้วลองทำซ้ำตามขั้นตอนซ้ำ ๆ เพราะบางครั้งรีบร้อนจนทำให้ระบบไม่รับข้อมูล หากยังไม่ได้ผล เราก็จะให้ส่งเรื่องไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา”

A11

“ผู้สมัครมีน้อย เราแทบไม่เจอปัญหาเลย แต่ถ้ามี ก็จะให้ผู้สมัครลองแก้ไขตามคู่มือก่อน ถ้าไม่ได้จริง ๆ จะให้ไปติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษา”

A12

“เท่าที่เจอ ส่วนใหญ่ปัญหาแก้ได้ด้วยการให้ผู้สมัครตรวจสอบข้อมูลตัวเอง เช่น กรอกครบหรือยัง ถ้าไม่ได้ผลจริง ๆ เราจะบอกให้ไปสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง”

A13

“เวลาผู้สมัครบอกว่าช้า ดิฉันจะขอรายละเอียดก่อน เช่น ขั้นตอนไหน กรอกอะไรไปแล้วบ้าง ถ้าเป็นเพราะกรอกไม่ครบก็ให้แก้ไข ถ้าเป็นเรื่องระบบก็จะช่วยประสานไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา”

A14

“คณะเรามีผู้สมัครน้อย ปัญหาความล่าช้าไม่ค่อยเกิด แต่ถ้ามีจริง ๆ เราก็ให้คำแนะนำตามที่พอทำได้ แล้วให้ผู้สมัครไปติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาเพื่อแก้ไขต่อ”

3. ท่านคิดว่าความล่าช้านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สมัครอย่างไรบ้าง

A01

“ถ้ามีความล่าช้าเกิดขึ้นจริง ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกของผู้สมัคร เพราะระบบรับสมัครถือเป็นประตูด่านแรกในการเข้ามาสู่มหาวิทยาลัย แต่ที่ผ่านมา ปัญหาความล่าช้าไม่รุนแรงจนกระทบมากนัก เพียงแต่หากสะสมหลายครั้ง ผู้สมัครอาจรู้สึกว่ามีมหาวิทยาลัยขาดความพร้อมได้”

A02

“ผู้สมัครบางรายอาจรู้สึกไม่สะดวกหากระบบทำงานช้า แต่เพราะระบบส่วนใหญ่เสถียรดี จึงไม่ค่อยมีผลต่อความพึงพอใจมากนัก ความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับการได้รับคำตอบที่รวดเร็วจากเจ้าหน้าที่มากกว่าตัวระบบเอง”

A03

“ถ้าเกิดความล่าช้าจริง ผู้สมัครอาจรู้สึกกังวลและไม่มั่นใจว่าการบันทึกข้อมูลสำเร็จหรือไม่ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของระบบบ้าง แต่เมื่อเราให้คำแนะนำและอธิบายชัดเจน ผู้สมัครก็คลายกังวลได้”

A04

“ในมุมมองของดิฉัน ความล่าช้าส่งผลต่อความพึงพอใจบ้าง โดยเฉพาะถ้าผู้สมัครไม่เข้าใจขั้นตอน แต่เมื่อเราอธิบายเพิ่มเติม ผู้สมัครส่วนใหญ่ก็ยอมรับและดำเนินการต่อได้”

A05

“มีผลบ้างค่ะ ผู้สมัครที่เจอระบบช้าอาจรู้สึกหงุดหงิด เพราะคนส่วนใหญ่อยากให้ทุกอย่างเสร็จเร็ว แต่ถ้าเราอธิบายให้เข้าใจว่าปัญหาไม่ได้เกิดจากระบบ และให้แนวทางแก้ไข เขาก็ยังยอมรับได้”

A06

“โดยทั่วไปผู้สมัครค่อนข้างเข้าใจ แต่ถ้าเจอความล่าช้า ๆ ก็คงมีผลต่อความพึงพอใจ เพราะนักศึกษาตัวนี้นักใส่ใจเรื่องความถูกต้องและความรวดเร็วในการทำงาน”

A07

“ผู้สมัครบางคนให้ความสำคัญกับประสบการณ์แรกในการสมัคร ถ้าเจอระบบช้าอาจทำให้มองภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยไม่ดีนัก แต่ถ้าแก้ไขเร็ว เขาก็ยังคงพึงพอใจ”

A08

“ผู้สมัครมีน้อยและไม่ค่อยเจอปัญหา จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจเท่าไรค่ะ”

A09

“หากเกิดความล่าช้า อาจทำให้ผู้สมัครรู้สึกไม่มั่นใจในระบบบ้าง แต่เพราะระบบส่วนใหญ่ทำงานได้ปกติ จึงไม่ค่อยมีผลโดยรวม”

A10

“ผู้สมัครของคณะเรามากคาดหวังการใช้งานที่ง่าย ถ้ามีความล่าช้าเล็กน้อยก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับคำแนะนำที่ดี ก็ยังดำเนินการต่อได้โดยไม่เสียความรู้สึกมาก”

A11

“แทบไม่มีผลค่ะ เพราะผู้สมัครน้อยและไม่ค่อยพบปัญหาอยู่แล้ว”

A12

“ผู้สมัครมีน้อยและส่วนใหญ่เข้าใจขั้นตอน จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน”

A13

“ความล่าช้าเล็กน้อยอาจทำให้ผู้สมัครบางคนหงุดหงิด แต่พอได้รับคำอธิบายแล้ว ส่วนใหญ่ก็เข้าใจ และยังคงมีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวม”

A14

“ไม่ค่อยมีผลค่ะ เพราะผู้สมัครน้อยมาก และระบบทำงานได้ดีอยู่แล้ว”

4. มีข้อเสนอแนะใดในการปรับปรุงเพื่อให้การบันทึกหรือเปลี่ยนหน้ารวดเร็วขึ้น

A01

“เวลามีผู้สมัครเข้าใช้ระบบเยอะ ๆ ใกล้เคียงกับสมัคร รู้สึกว่าการบันทึกหรือการเปลี่ยนหน้าอาจจะหน่วงเล็กน้อย ถ้าสามารถทำให้ระบบรองรับช่วงเวลาที่ผู้ใช้พร้อมกันได้ดีกว่านี้ ก็น่าจะช่วยให้ผู้สมัครรู้สึกทำงานได้เร็วขึ้น”

A02

“อยากให้ระบบสามารถใช้งานได้ราบรื่นในทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือมือถือ เพราะผู้สมัครใช้หลากหลายมาก ถ้าระบบแสดงผลได้ดีทุกแพลตฟอร์ม ก็จะช่วยลดความรู้สึกว่าระบบช้า”

A03

“ข้อความแจ้งเตือน เช่น กรอกข้อมูลไม่ครบ หรือไฟล์เกิน 2 MB มีอยู่แล้ว แต่ถ้าเพิ่มสีหรือลักษณะให้ชัดเจนขึ้น ผู้สมัครจะเข้าใจทันที ไม่ตีความผิดว่าระบบช้า”

A04

“อยากให้มีการแสดงผลชัดเจนขึ้นว่ากรอกข้อมูลครบหรือยัง เช่น ขึ้นเครื่องหมายถูก หรือแถบสีเขียว บอกสถานะ จะช่วยให้ผู้สมัครตรวจสอบตัวเองได้ก่อนบันทึก ลดการเสียเวลาแก้ไข”

A05

“ควรมีคู่มือที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น คลิปสั้น ๆ แนะนำการใช้งานตั้งแต่ต้น ผู้สมัครจะได้ทำถูกขั้นตอน ไม่ต้องย้อนกลับมาแก้ไขบ่อย ๆ เพราะบางคนกรอกผิดแล้วคิดว่าระบบช้า”

A06

“บางครั้งผู้สมัครบอกว่าพอใช้มือถือบางรุ่นแล้วระบบหน่วง ถ้าระบบทำให้รองรับอุปกรณ์ได้หลากหลายขึ้นก็น่าจะช่วยลดปัญหานี้ได้”

A07

“ถ้ามีระบบบันทึกอัตโนมัติ (auto-save) จะช่วยได้เยอะ เพราะผู้สมัครไม่ต้องกรอกซ้ำถ้าเผลอหลุดจากระบบ และจะรู้สึกว่าระบบทำงานรวดเร็วกว่าและไม่เสียเวลา”

A08

“ในมุมมองของคณะเราผู้สมัครน้อย ปัญหาไม่ค่อยมี แต่ถ้าให้แนะนำก็คือ ลดขั้นตอนบางอย่างให้สั้นลง จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าการใช้งานเร็วขึ้น”

A09

“อยากให้เวลาที่มีการแจ้งเตือน เช่น กรอกข้อมูลไม่ครบ ระบุเลยว่าช่องไหน เพื่อให้ผู้สมัครแก้ไขได้ตรงจุด ไม่เสียเวลาไปหาว่าผิดตรงไหน”

A10

“ผมคิดว่าหน้าตาระบบยังดูเซย ถ้าออกแบบให้ทันสมัยกว่านี้เหมือนกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ระบบใช้งานง่าย ก็จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกที่เร็วขึ้นและไม่ซับซ้อน”

A11

“ถึงผู้สมัครจะน้อย แต่ก็มีบางรายใช้มือถือรุ่นเก่า ถ้าระบบทำให้เข้ากับอุปกรณ์พวกนี้ได้ดีขึ้น ก็น่าจะช่วยลดความรู้สึกว่าการบันทึกช้าลง”

A12

“อยากให้ระบบพร้อมใช้งานตลอดเวลา แม้ในช่วงที่มีการปรับปรุงหรือบำรุงรักษา เพราะถ้าเข้าใช้แล้วสะดุด ผู้สมัครจะรู้สึกไม่ต่อเนื่อง”

A13

“ถ้ามีปุ่มตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งจริง จะช่วยได้เยอะ ผู้สมัครจะมั่นใจว่ากรอกครบแล้ว ไม่ต้องย้อนกลับมาแก้ภายหลัง ซึ่งช่วยลดการเสียเวลา”

A14

“ระบบน่าใช้ขึ้นอีกนิดก็ดีค่ะ เช่น ใช้สีหรือสัญลักษณ์ช่วยบอกขั้นตอน จะช่วยให้ผู้สมัครไม่งงและใช้งานได้เร็วขึ้น”

5.จากประสบการณ์ของท่าน เคยพบปัญหาข้อมูลที่ระบบแสดงไม่ถูกต้องหรือไม่

A01

“โดยปกติแล้วระบบจะแสดงข้อมูลถูกต้องเสมอ ไม่เคยเจอว่ามีข้อมูลผิดพลาดจากตัวระบบเอง ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือผู้สมัครกรอกข้อมูลผิด เช่น ชื่อ-สกุล หรือเบอร์โทรศัพท์ ซึ่งเมื่อบันทึกเข้ามาแล้วก็จะสะท้อนตรงตามที่ผู้สมัครกรอก”

A02

“ไม่เคยเจอว่าระบบดึงข้อมูลผิดเลยค่ะ ทุกอย่างตรงตามที่คุณสมัครใส่เข้ามา ถ้ามีความผิดพลาดก็เป็นเพราะผู้สมัครกรอกเองผิด เช่น ที่อยู่สะกดไม่ครบ หรืออัปโหลดไฟล์ผิดประเภท”

A03

“ระบบทำงานได้ถูกต้องตลอดครับ ข้อมูลที่แสดงตรงกับที่ผู้สมัครกรอกเข้ามา ถ้าพบว่ามีความไม่ถูกต้องส่วนใหญ่เกิดจากการกรอกตัวสะกดผิด หรือใส่ข้อมูลสลับช่อง”

A04

“จากที่ดิฉันตรวจสอบมาตลอด ระบบไม่เคยแสดงข้อมูลผิดพลาดเองเลยค่ะ ความผิดพลาดที่พบมาจากผู้สมัคร เช่น เขียนเบอร์โทรศัพท์ตกเลข หรือสะกดชื่อตัวเองผิด”

A05

“ระบบทำงานถูกต้องตลอดค่ะ ถ้ามีปัญหาข้อมูลไม่ตรงก็จะเป็นเพราะผู้สมัครกรอกข้อมูลผิดเอง เช่น เขียนชื่อเล่นแทนชื่อจริง หรือสะกดชื่อสกุลไม่ถูก”

A06

“ระบบไม่เคยผิดพลาดเลยครับ ทุกอย่างตรงกับที่ผู้สมัครกรอกมา ถ้ามีความคลาดเคลื่อนก็มักจะเป็นเบอร์โทรศัพท์ ที่บางคนใส่ไม่ครบ”

A07

“ไม่เคยเจอว่าระบบทำงานผิดค่ะ ถ้ามีความผิดก็มาจากการกรอกเองของผู้สมัคร บางคนพิมพ์ชื่อสลับตัวอักษร หรือกรอกแผนการเรียนผิดช่อง”

A08

“ระบบถูกต้องเสมอค่ะ ไม่เคยมีข้อมูลผิดจากระบบเลย ถ้ามีผิดก็เป็นผู้สมัครกรอกผิดเอง”

A09

“ระบบไม่เคยแสดงข้อมูลผิด ข้อมูลตรงตลอด ความผิดที่เจอคือผู้สมัครสะกดชื่อ-สกุลผิด หรือพิมพ์ที่อยู่ขาดตอน”

A10

“จากประสบการณ์ที่ดูแลมา ระบบไม่เคยผิดค่ะ ปัญหาคือผู้สมัครบางคนอัปโหลดเอกสารผิด เช่น อัปโหลดบัตรประชาชนเข้าแทนที่จะเป็น transcript”

A11

“ผู้สมัครน้อยและระบบก็ทำงานตรงเสมอค่ะ ไม่เคยมีข้อมูลผิดจากระบบเลย”

A12

“ไม่เคยพบปัญหาข้อมูลที่ระบบแสดงไม่ถูกต้องค่ะ ถ้ามี ก็เป็นเพราะผู้สมัครใส่ข้อมูลผิดเอง”

A13

“ระบบทำงานถูกต้องดีค่ะ ความผิดพลาดที่เคยเจอมักเป็นจากผู้สมัคร เช่น พิมพ์ชื่อภาษาอังกฤษผิด หรือเลือกไฟล์ผิดตอนอัปโหลด”

A14

“ไม่เคยพบปัญหาว่าระบบทำงานผิด ข้อมูลตรงตามที่ผู้สมัครกรอกมา ถ้ามีปัญหาก็คือเพราะผู้สมัครใส่ข้อมูลไม่ถูกต้องค่ะ”

6. เจ้าหน้าที่มีวิธีตรวจสอบหรือแก้ไขเมื่อข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันอย่างไร

A01

“หากพบว่าข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เราจะตรวจสอบว่าปัญหาเกิดจากผู้สมัครรอกผิดหรือไม่ เช่น สมัครสาขาผิด หรือเลือกแผนการศึกษาผิด ถ้ายังไม่ได้ชำระเงิน เราจะแนะนำให้สมัครใหม่ และยกเลิกข้อมูลเดิม แต่ถ้าชำระเงินแล้ว สำนักบัณฑิตศึกษาจะดำเนินการแก้ไขข้อมูลหลังระบบให้ถูกต้อง”

A02

“โดยทั่วไป ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันเกิดจากผู้สมัครรอกผิดเอง เมื่อมีการแจ้งเข้ามา เราจะตรวจสอบหลักฐาน เช่น ใบสมัครและเอกสารประกอบ ถ้าข้อมูลไม่ตรงจริง เราจะประสานแก้ไขในระบบหลังบ้าน หรือให้ผู้สมัครสมัครใหม่ในกรณียังไม่ชำระเงิน”

A03

“การแก้ไขข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันมักเริ่มจากคณะรับแจ้งแล้วส่งต่อมายังสำนักบัณฑิตศึกษา เราจะตรวจสอบความถูกต้องก่อน แล้วดำเนินการแก้ไข เช่น แก้สาขา หรือแผนการศึกษาในระบบหลังบ้าน โดยยืนยันกับผู้สมัครอีกครั้งก่อนบันทึก”

A04

“วิธีการคือขอให้ผู้สมัครส่งหลักฐาน เช่น สำเนาบัตรประชาชน หรือเอกสารสมัคร เพื่อยืนยันข้อมูล หากยืนยันแล้ว เราจะเป็นผู้แก้ไขหลังระบบให้ตรงกับความจริง หรือถ้าเป็นกรณีที่สมัครผิดและยังไม่ได้ชำระเงิน จะให้สมัครใหม่”

A05

“คณะเราจะรับแจ้งจากผู้สมัครก่อน เช่น เขียนชื่อผิดหรือเลือกแผนการศึกษาผิด แล้วเราจะประสานต่อไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้แก้ไขในระบบ เพราะเราที่คณะไม่สามารถเข้าไปแก้ไขได้เอง”

A06

“เวลาผู้สมัครรอกผิด เราจะบอกให้ติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง หรือบางครั้งเราช่วยประสานให้ เพราะคณะไม่มีสิทธิ์แก้ไขในระบบเอง”

A07

“ผู้สมัครส่วนใหญ่มักแจ้งกับคณะก่อน เช่น สมัครสาขาผิด เราก็จะตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น แล้วแจ้งต่อไปที่สำนักบัณฑิตศึกษาให้ดำเนินการแก้ไข”

A08

“เรามีผู้สมัครน้อย แต่ถ้ามีกรอกข้อมูลผิด เราจะแนะนำให้ผู้สมัครแจ้งตรงไปยังสำนักบัณฑิตศึกษาเพื่อแก้ไข”

A09

“ส่วนใหญ่เราจะทำหน้าที่เป็นตัวกลาง คือรับแจ้งแล้วส่งเรื่องต่อให้สำนักบัณฑิตศึกษา หรือบอกผู้สมัครให้ติดต่อด้วยตนเอง เพราะคณะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในระบบได้”

A10

“ถ้ามีปัญหาข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เราจะรับแจ้งไว้ แล้วให้ผู้สมัครประสานไปที่สำนักบัณฑิตศึกษา โดยตรง เพราะการแก้ไขหลังระบบเป็นหน้าที่ของสำนัก”

A11

“ไม่ค่อยเจอปัญหาเพราะผู้สมัครน้อย แต่ถ้าเจอจริง ๆ เราก็ให้ผู้สมัครติดต่อไปที่สำนักบัณฑิตศึกษา”

A12

“หากข้อมูลไม่ตรง เราแนะนำให้ผู้สมัครแจ้งไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา เพื่อขอแก้ไข เพราะที่คณะไม่สามารถแก้ไขในระบบได้”

A13

“ผู้สมัครบางรายสมัครสาขาผิด หรือเลือกแผนการศึกษาผิด เราก็จะช่วยตรวจสอบเบื้องต้นก่อน แล้วส่งต่อไปยังสำนักบัณฑิตศึกษาเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ตรง”

A14

“คณะเราไม่สามารถแก้ไขในระบบได้ค่ะ ถ้าพบปัญหา ก็จะแจ้งให้ผู้สมัครไปสำนักบัณฑิตศึกษา หรือถ้าเขาสะดวก เราก็ช่วยประสานให้”

7. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ผิดพลาดส่งผลกระทบต่อผู้สมัครหรือขั้นตอนการทำงานอย่างไร

A01

“ความผิดพลาดของข้อมูลมีผลกระทบต่อผู้สมัครและขั้นตอนการทำงาน หากสมัครผิดสาขา ผิดแผน หรือผิดระดับ ก็ต้องดำเนินการแก้ไขในระบบ ซึ่งใช้เวลาและอาจทำให้ผู้สมัครไม่มั่นใจ นอกจากนี้ หากชำระเงินผิดพลาด เช่น สมัครป.โทแต่จ่าย 1,000 บาทแทนที่จะเป็น 500 บาท สำนักต้องทำเรื่องขออนุมัติคืนเงิน ทำให้ขั้นตอนล่าช้าและเพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่”

A02

“ผลกระทบหลักคือผู้สมัครเสียเวลาและเกิดความกังวลว่าตัวเองจะมีสิทธิ์สมัครหรือไม่ ขณะที่เจ้าหน้าที่ต้องทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งการตรวจสอบ การประสานงาน และการแก้ไขข้อมูล รวมถึงการทำเรื่องคืนเงิน หากผู้สมัครชำระผิด”

A03

“ถ้าผู้สมัครเลือกสาขาหรือแผนผิด เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาแก้ไขในระบบ หรือแนะนำให้สมัครใหม่ ซึ่งบางกรณีทำให้ผู้สมัครเสียโอกาสเพราะหมดเขตรับสมัครแล้ว ส่วนเรื่องชำระเงินผิดต้องทำเอกสารเรื่องเบิกจ่ายคืน ใช้เวลาและขั้นตอนหลายขั้น”

A04

“ในแง่ของการทำงาน เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดมากขึ้นเพื่อป้องกันปัญหาต่อไป การแก้ไขข้อมูลหลังระบบหรือการทำเรื่องคืนเงินใช้เวลาและทำให้กระบวนการล่าช้า”

A05

“ผู้สมัครคณะเรามีจำนวนมาก ความผิดพลาดจึงเกิดขึ้นบ้าง โดยเฉพาะการกรอกชื่อผิด หรือเลือกแผนการศึกษาไม่ตรง เมื่อเกิดปัญหา ผู้สมัครมักจะเครียดและต้องรอให้เจ้าหน้าที่แก้ไข ทำให้เสียเวลา”

A06

“ปัญหาที่พบคือบางคนเลือกแผนการศึกษาผิด ต้องแก้ไขและประสานไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา ทำให้ผู้สมัครรู้สึกไม่มั่นใจในสิทธิ์ของตนเอง และเจ้าหน้าที่เสียเวลาตรวจสอบซ้ำ”

A07

“ถ้ากรอกผิดระดับ เช่น ตั้งใจสมัครป.โทแต่กดเลือกป.เอก จะกระทบสิทธิ์ในการสมัครทันที และเจ้าหน้าที่ต้องเร่งแก้ไขหรือติดต่อผู้สมัคร บางกรณีต้องสมัครใหม่ เสียเวลาและเกิดความไม่สะดวก”

A08

“ถึงผู้สมัครเราน้อย แต่ถ้ามีข้อมูลผิดก็ยังคงแก้ เช่น สมัครผิดสาขา ก็ต้องให้สำนักบัณฑิตศึกษาแก้ไข ทำให้ผู้สมัครรอคอยและกังวล”

A09

“ถ้าข้อมูลไม่ตรง เช่น คุณวุฒิไม่ตรงตามประกาศรับสมัคร จะกระทบสิทธิ์โดยตรง ทำให้ผู้สมัครไม่ผ่านเกณฑ์ และเจ้าหน้าที่ก็ต้องแจ้งยกเลิก ซึ่งเสียทั้งเวลาและโอกาสของผู้สมัคร”

A10

“การชำระเงินผิดพลาดสร้างผลกระทบชัดเจน เช่น สมัครป.โทแต่จ่าย 1,000 บาท เราต้องทำเรื่องคืนเงินให้ผู้สมัคร กระบวนการใช้เวลานานและสร้างความยุ่งยากทั้งต่อผู้สมัครและเจ้าหน้าที่”

A11

“ไม่ค่อยเจอปัญหาเพราะผู้สมัครน้อย แต่ถ้าเกิดขึ้นก็ทำให้เสียเวลาต้องส่งต่อไปให้สำนักบัณฑิตศึกษาแก้ไข”

A12

“ถ้าข้อมูลผิด แม้จะเป็นเรื่องเล็ก เช่น เบอร์โทรศัพท์ผิด ก็ทำให้การติดต่อมีปัญหา แต่ถ้าเป็นเรื่องใหญ่ เช่น สมัครผิดระดับ ก็มีผลต่อสิทธิ์การสมัครโดยตรง”

A13

“ข้อมูลที่ผิดพลาดทำให้ทั้งผู้สมัครและเจ้าหน้าที่เสียเวลาในการแก้ไข เช่น สมัครสาขาผิด เจ้าหน้าที่ต้องทำหนังสือประสานสำนักบัณฑิตศึกษา หรือในกรณีชำระเงินผิด ต้องรอขั้นตอนคืนเงิน ทำให้การสมัครไม่ราบรื่น”

A14

“ผู้สมัครน้อย แต่ถ้าใส่ข้อมูลผิดก็ยังมีผล เพราะต้องแก้ไขให้ถูกต้อง หากชำระเงินผิดก็ต้องดำเนินการเรื่องคืนเงิน ใช้เวลาและทำให้ผู้สมัครไม่สบายใจ”

8. ควรมีแนวทางใดเพื่อทำให้ข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

A01

“ควรสร้างความเข้าใจให้ผู้สมัครตั้งแต่ต้นว่าข้อมูลส่วนตัว เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ ต้องตรวจสอบและรับผิดชอบเอง แต่ข้อมูลสำคัญ เช่น สาขาที่สมัคร ระดับการศึกษา หรือแผนการเรียน ควรมีช่องทางสอบถามกับเจ้าหน้าที่คณะหรือสำนักบัณฑิตศึกษาก่อนสมัคร เพื่อป้องกันความผิดพลาด”

A02

“อยากให้มีส่วนมือการสมัครที่ละเอียดและอ่านง่ายขึ้น โดยเฉพาะการอธิบายความแตกต่างของแผนการศึกษา เช่น แผน ก กับ แผน ข หรือภาคปกติ/พิเศษ ผู้สมัครจะได้ตัดสินใจถูกต้อง ไม่ต้องมาแก้ไขทีหลัง”

A03

“ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้สมัครทราบว่าหากไม่แน่ใจ ให้สอบถามเจ้าหน้าที่ก่อน เช่น สมัครผิดแผนหรือเลือกผิดระดับจะกระทบสิทธิ์ทันที จึงควรป้องกันตั้งแต่ต้น”

A04

“แนวทางหนึ่งคือให้มีระบบตรวจสอบข้อมูลซ้ำก่อนกดยืนยัน เช่น แสดงหน้าสรุปรายละเอียดทั้งหมดแล้วให้ผู้สมัครกดยืนยันอีกครั้ง จะช่วยลดความผิดพลาดได้”

A05

“ผู้สมัครจำนวนมากที่กรอกผิดเพราะไม่เข้าใจรายละเอียด ถ้ามีช่องทางถามเจ้าหน้าที่คณะก่อนสมัคร หรือมีคำอธิบายที่ชัดเจนบนหน้าระบบ ก็จะช่วยได้”

A06

“ผมคิดว่าควรเน้นการให้ข้อมูลล่วงหน้า เช่น การจัดทำ FAQ หรือคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับการสมัคร จะช่วยลดความสับสนของผู้สมัครได้มาก”

A07

“ควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามในช่วงเปิดรับสมัคร โดยเฉพาะเรื่องแผนการศึกษาและภาคการเรียน ผู้สมัครจะได้เลือกถูกต้องตั้งแต่แรก”

A08

“คณะเรามีผู้สมัครน้อย มักไม่เจอปัญหา แต่ก็อยากให้มีส่วนอธิบายชัดเจนในระบบ เช่น คำว่า ‘ทำวิทยานิพนธ์อย่างเดียว’ หมายถึงอะไร”

A09

“ผู้สมัครบางคนไม่รู้ว่าคุณวุฒิของตัวเองตรงตามประกาศหรือไม่ ถ้ามีระบบตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น เช่น Pop-up เตือน ก็จะช่วยลดปัญหานี้ได้”

A10

“ควรปรับหน้าจอรระบบให้ชัดเจนขึ้น เช่น การเลือกสาขาหรือแผนการศึกษา มีคำอธิบายสั้น ๆ ควบคู่ไปด้วย ผู้สมัครจะได้ไม่กดผิด”

A11

“ในกรณีที่ผู้สมัครน้อย มักไม่เจอปัญหา มาก แต่ถ้ามีข้อความชี้แจงชัด ๆ ว่าแผน ก คืออะไร แผน ข คืออะไร จะช่วยป้องกันความผิดพลาดได้”

A12

“แนวทางที่ควรมีคือการย้ำเตือนผู้สมัครว่า ถ้าไม่แน่ใจเรื่องสาขาหรือแผน ให้สอบถาม สำนักบัณฑิตศึกษา ก่อน เพราะข้อมูลตรงนี้สำคัญมาก”

A13

“ผู้สมัครบางคนเข้าใจผิดเรื่องระดับการสมัคร เช่น ป.โท-ป.เอก ถ้าระบบเพิ่มการตรวจสอบซ้ำ ก่อนกดยืนยันก็จะช่วยแก้ปัญหาได้”

A14

“ระบบควรมีคำแนะนำประกอบชัดเจน เช่น ภาคปกติคือเรียนวันจันทร์-ศุกร์ ภาคพิเศษ คือเรียน เสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้ผู้สมัครเลือกตรงกับความต้องการจริง ๆ”

9. จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมีปัญหาในการทำตามคำแนะนำการลงทะเบียนหรือไม่

A01

“ส่วนใหญ่ผู้สมัครทำตามคำแนะนำได้เลย เพราะคู่มือระบุขั้นตอนไว้อย่างละเอียด ตั้งแต่การเข้าสู่ เว็บไซต์ การลงทะเบียน จนถึงกรอกข้อมูลชำระเงิน จึงไม่ค่อยมีปัญหา”

A02

“ดิฉันเห็นว่าผู้สมัครส่วนใหญ่ทำตามขั้นตอนได้ง่าย ขั้นตอนการสมัครเป็นระบบ เช่น กรอกข้อมูล อัปโหลดเอกสาร ชำระเงิน ไม่ซับซ้อน”

A03

“โดยรวมไม่ค่อยเจอปัญหาครับ ผู้สมัครทำตามคู่มือได้ง่ายมาก ถ้ามีปัญหาที่มักเป็นเพราะไม่อ่าน รายละเอียดก่อนสมัคร แต่ระบบและคู่มือเขียนไว้ชัดเจนแล้ว”

A04

“จากประสบการณ์ ผู้สมัครทำตามคำแนะนำได้ไม่ยากค่ะ ระบบมีปุ่มและเมนูบอกชัดเจนว่าต้องทำอะไร ขั้นตอนเรียงตามลำดับ”

A05

“ผู้สมัครส่วนใหญ่ไม่ติดปัญหา แต่บางคนที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์อาจต้องโทรมาถามคณะบ้าง อย่างไรก็ตาม เมื่ออธิบายเพิ่มก็ทำได้เลย”

A06

“ไม่ค่อยเจอปัญหาครับ เพราะระบบทำตามลำดับได้ง่ายมาก การสมัครสอบ กรอกข้อมูล และการเลือก สาขา มีคู่มือแนบอยู่แล้ว”

A07

“โดยมากไม่มีปัญหา ผู้สมัครทำตามคู่มือได้ชัดเจน ปัญหาที่พบบ่อยเล็กน้อย เช่น การเลือกสาขาไม่ตรง แต่ไม่ใช่ปัญหาจากขั้นตอนการลงทะเบียน”

A08

“ผู้สมัครจำนวนน้อย ไม่ค่อยเจอปัญหา เพราะขั้นตอนสมัครไม่ยุ่งยากอยู่แล้ว”

A09

“ระบบไม่ซับซ้อน ผู้สมัครส่วนใหญ่ลงทะเบียนได้เองตามคู่มือที่ให้ไว้ ปัญหาเกิดเพราะไม่อ่านรายละเอียดเท่านั้น”

A10

“ส่วนใหญ่ผู้สมัครทำตามได้หมดค่ะ คู่มือการสมัครระบุวิธีการลงทะเบียนและการชำระเงินไว้อย่างชัดเจน”

A11

“ไม่มีปัญหาเลยค่ะ ผู้สมัครน้อย และขั้นตอนการสมัครก็ง่าย”

A12

“ผู้สมัครไม่ค่อยเจอปัญหา เพราะคู่มือมีภาพประกอบและอธิบายไว้ครบถ้วน”

A13

“ปัญหาแทบไม่มีค่ะ ถ้าผู้สมัครอ่านคู่มือแล้วทำตาม ก็สมัครได้ครบทุกขั้นตอน”

A14

“ขณะนี้เรามีผู้สมัครน้อย ไม่เจอปัญหาเลย เพราะขั้นตอนการสมัครออนไลน์เข้าใจง่ายมาก”

10. เมื่อผู้สมัครประสบปัญหา เจ้าหน้าที่มักช่วยเหลือในลักษณะใด

A01

“เมื่อผู้สมัครมีปัญหา เจ้าหน้าที่ของสำนักจะรับเรื่อง ตรวจสอบข้อมูล และให้คำแนะนำโดยตรง หากเป็นปัญหาที่ผู้สมัครแก้ไขเองได้ เช่น กรอกข้อมูลผิดพลาด ก็จะอธิบายขั้นตอนให้แก้ไข แต่ถ้าเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขในระบบหลังบ้าน สำนักจะดำเนินการแทนผู้สมัคร”

A02

“การช่วยเหลือที่ทำบ่อยคือ อธิบายขั้นตอนซ้ำให้ผู้สมัครเข้าใจ โดยเฉพาะการอัปโหลดเอกสาร หรือการเลือกแผนการศึกษา ถ้าผู้สมัครไม่มั่นใจ เราจะอธิบายทีละขั้นจนเขาสามารถทำต่อได้เอง”

A03

“เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ตรวจสอบและแก้ไขให้หากข้อมูลที่ผู้สมัครบันทึกผิด เช่น เลือกสาขาผิด หรือสมัครผิดระดับ รวมถึงการชำระเงินผิดพลาดที่ต้องดำเนินการขอคืนเงิน”

A04

“โดยทั่วไป เราจะช่วยผู้สมัครผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล หรือมาที่สำนักโดยตรง ถ้าเป็นเรื่องที่แก้ได้ทันที เราจะดำเนินการให้เลย แต่ถ้าเป็นเรื่องซับซ้อนก็จะให้ผู้สมัครส่งเอกสารยืนยันก่อนจึงจะแก้ไข”

A05

“ที่คณะ เราจะช่วยตอบคำถามเบื้องต้น และแนะนำวิธีแก้ปัญหาที่ผู้สมัครทำตัวเอง ถ้าเกินความสามารถของคณะ เช่น การแก้ไขในระบบ ก็จะประสานไปที่สำนักบัณฑิตศึกษา”

A06

“เราช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลของผู้สมัครแจ้ง และอธิบายวิธีแก้ไข ถ้าเกินขอบเขตของคณะ ก็จะส่งต่อไปยังสำนักบัณฑิตศึกษา”

A07

“เจ้าหน้าที่คณะช่วยเป็นด่านแรกในการตอบคำถาม เช่น ถามว่าแผนการศึกษาต่างกันอย่างไร ถ้าเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขในระบบ เราจะประสานกับสำนักต่อ”

A08

“ผู้สมัครไม่ค่อยมีปัญหา แต่ถ้ามีก็จะแนะนำทีละขั้นตอน เช่น วิธีอัปโหลดเอกสาร หรือการตรวจสอบสถานะการชำระเงิน”

A09

“เราช่วยอธิบายรายละเอียดที่ผู้สมัครไม่เข้าใจ เช่น การเลือกแผน ก หรือ ข แต่ถ้าเป็นการแก้ไขข้อมูลที่สมัครผิด ก็จะแนะนำให้ไปติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง”

A10

“การช่วยเหลือที่ทำบ่อยคือ แนะนำให้ผู้สมัครตรวจสอบคู่มือการสมัครก่อน ถ้ายังไม่ได้ ก็ช่วยอธิบายด้วยตัวเอง”

A11

“ผู้สมัครน้อย ปัญหาบ่อย ถ้ามีเราก็ช่วยตอบคำถามเบื้องต้น หรือไม่ก็บอกให้ไปที่สำนักบัณฑิตศึกษา”

A12

“ส่วนใหญ่เราให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ถ้าปัญหาที่ผู้สมัครแก้เองไม่ได้ เราก็แนะนำให้ส่งเอกสารและติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษา”

A13

“เจ้าหน้าที่ช่วยผู้สมัครโดยการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้น เช่น เลือกสาขาผิดหรือชำระเงินผิด จากนั้นจึงประสานให้สำนักแก้ไข”

A14

“คณะเราไม่สามารถแก้ไขในระบบเองได้ จึงมักช่วยเหลือด้วยการชี้แนะ และประสานต่อให้ผู้สมัครไปติดต่อสำนักบัณฑิตศึกษา”

11. ท่านเห็นว่าขั้นตอนใดควรปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น

A01

“ขั้นตอนที่ควรปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น คือการเลือกสาขาและแผนการศึกษา ผู้สมัครบางคนไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างแผน ก กับ แผน ข ทำให้เลือกผิดตั้งแต่ต้น”

A02

“การอธิบายภาคการเรียน ปกติ-พิเศษ ควรชัดเจนขึ้น เช่น ภาคปกติเรียนวันธรรมดา ภาคพิเศษเรียนวันเสาร์-อาทิตย์ ถ้าเขียนกำกับไว้ตรงหน้าจอสมัครเลยจะเข้าใจง่ายขึ้น”

A03

“ผู้สมัครมักสับสนตอนเลือกระดับการศึกษา บางคนตั้งใจสมัครป.โท แต่เผลอเลือกป.เอก ถ้าระบบมีการยืนยันซ้ำก่อนบันทึกก็จะช่วยลดปัญหานี้”

A04

“ขั้นตอนการอัปโหลดไฟล์ควรอธิบายชัดเจนกว่านี้ เช่น ขนาดไม่เกิน 2 MB หรือไฟล์ที่ยอมรับได้มีอะไรบ้าง ถ้าแสดงชัดเจนตั้งแต่แรกจะช่วยลดข้อผิดพลาดได้”

A05

“ขั้นตอนเลือกแผนการศึกษาคือจุดที่ผู้สมัครมักสงสัยที่สุด บางคนไม่รู้ว่าจะทำวิทยานิพนธ์อย่างเดียวต่างจากแผนการเรียนอย่างไร”

A06

“ผมคิดว่าขั้นตอนกรอกข้อมูลส่วนตัวบางช่อง เช่น ที่อยู่ ควรเขียนตัวอย่างกำกับไว้ จะช่วยให้ผู้สมัครกรอกได้ตรงตามที่ต้องการ”

A07

“การเลือกสาขาและภาคการเรียนควรมีคำอธิบายที่ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่มีสาขามีหลายแผนการเรียน ผู้สมัครจะได้ไม่เลือกผิด”

A08

“ขั้นตอนโดยรวมง่าย แต่ถ้ามีคำอธิบายเพิ่มเติมเรื่องแผน ก แผน ข ในระบบก็จะช่วยได้”

A09

“ควรทำให้ขั้นตอนตรวจสอบคุณสมบัติชัดเจนขึ้น เช่น คุณสมบัติต้องตรงตามประกาศ ถ้าไม่ตรงควรมีระบบแจ้งเตือนทันที”

A10

“การอัปโหลดเอกสารยังทำให้ผู้สมัครบางคนสับสน เช่น ไม่รู้ว่าไฟล์ใหญ่เกินไปหรือใช้ไฟล์ประเภทใดได้บ้าง ถ้ามีข้อความกำกับชัดเจนจะช่วยได้มาก”

A11

“ไม่ค่อยเจอปัญหา แต่ถ้ามีขั้นตอนที่ควรทำให้ง่ายขึ้น ก็คือการเลือกภาคการเรียน เพราะบางคนยังไม่เข้าใจคำว่า ‘พิเศษ’ ชัดเจน”

A12

“การเลือกแผนการศึกษาควรอธิบายด้วยภาษาที่ง่ายขึ้น ไม่ใช่คำทางวิชาการอย่างเดียว ผู้สมัครใหม่ ๆ อาจไม่เข้าใจ”

A13

“ผู้สมัครบางคนสับสนระหว่างระดับการศึกษา ถ้ามีการยืนยันซ้ำ หรือมีข้อความกำกับสั้น ๆ อธิบาย จะช่วยป้องกันความผิดพลาดได้”

A14

“ขั้นตอนเลือกภาคการศึกษา (ปกติ-พิเศษ) ควรมีคำอธิบายแบบง่าย ๆ เพิ่มเติม เช่น เวลาเรียน วันเรียน เพื่อช่วยการตัดสินใจ”

12. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพื่อทำให้ขั้นตอนการสมัครออนไลน์สะดวกขึ้น

A01

“ในภาพรวมขั้นตอนการสมัครไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายอยู่แล้ว เพียงแต่อยากให้หน้าตาของระบบดูน่าสนใจ และสวยงามกว่านี้ ผู้สมัครจะได้รู้สึกสบายตาและอยากใช้งาน”

A02

“จากที่ได้สังเกต ผู้สมัครทำตามขั้นตอนได้สะดวกค่ะ แต่ถ้าหน้าจอมีการจัดวางที่ชัดเจนขึ้น ใช้สีที่อ่านง่าย ก็จะช่วยให้ผู้สมัครไม่สับสน”

A03

“ขั้นตอนสมัครเข้าใจง่าย เพียงแต่บางคนยังไม่แน่ใจว่าดำเนินการถึงไหนแล้ว ถ้ามีตัวบอกลำดับขั้นตอน ก็น่าจะช่วยให้ผู้สมัครรู้สึกมั่นใจขึ้น”

A04

“บางครั้งผู้สมัครถามเข้ามาเพราะไม่แน่ใจในรายละเอียดเล็กน้อย ถ้ามีคำอธิบายสั้น ๆ หรือสัญลักษณ์ ช่วยบอก ก็จะช่วยให้สะดวกขึ้นโดยไม่ต้องสอบถามเพิ่ม”

A05

“ระบบใช้งานไม่ยาก แต่ผู้สมัครบางรายบอกว่าอยากให้หน้าตาดูน่าสนใจมากกว่านี้ เช่น ใช้สีที่สดใส และแสดงลำดับขั้นตอนให้เห็นชัดเจน”

A06

“ผู้สมัครส่วนใหญ่เข้าใจขั้นตอนดีครับ แต่บางคนอยากเห็นว่าตัวเองอยู่ขั้นตอนที่เท่าไร ถ้ามีแถบแสดงความคืบหน้าก็น่าจะช่วยให้”

A07

“ข้อเสนอคือทำให้หน้าจอดูสบายตาขึ้น ฟอนต์อ่านง่าย ข้อความไม่เยอะเกินไป ผู้สมัครจะได้กรอกข้อมูลได้เร็วขึ้น”

A08

“ขั้นตอนสมัครไม่ซับซ้อน แต่บางคนไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ ถ้ามีข้อความแนะนำสั้น ๆ ในแต่ละหน้า ก็น่าจะช่วยให้สะดวกขึ้น”

A09

“อยากให้ช่องที่จำเป็นต้องการออกแสดงชัดเจน เช่น ใช้สีหรือสัญลักษณ์กำกับ จะช่วยลดปัญหาผู้สมัครกรอกไม่ครบ”

A10

“การสมัครเข้าใจง่าย แต่ถ้าหน้าจอรระบบดูทันสมัยกว่านี้ ผู้สมัครจะรู้สึกว่ามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น”

A11

“ผู้สมัครของเรามีน้อยและไม่ค่อยเจอปัญหา แต่ถ้าจะปรับให้ดีขึ้นก็คือทำให้หน้าตาดูน่าใช้มากขึ้น ไม่แข็งทื่อจนเกินไป”

A12

“อยากให้มีส่วนความแนะนำเล็ก ๆ ใต้ช่องกรอกข้อมูล เช่น รูปแบบเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมล เพื่อให้ผู้สมัครกรอกได้ถูกต้องตั้งแต่แรก”

A13

“บางคนยังไม่แน่ใจว่าควรกรอกอย่างไร ถ้ามีตัวอย่างกำกับในแต่ละช่อง เช่น การกรอกชื่อ-นามสกุล ภาษาอังกฤษ ก็จะช่วยให้ชัดเจน”

A14

“การสมัครเข้าใจง่าย แต่ถ้าระบบมีสีสันหรือจัดหน้าจอให้น่าใช้กว่านี้ จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกสะดวกและไม่ตึงเครียดเวลาใช้งาน”

13. ผู้สมัครมักเกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตรหรือไม่

A01

“ผู้สมัครส่วนใหญ่สอบถามเจ้าหน้าที่ก่อนสมัคร ทำให้ไม่ค่อยเกิดความสับสนในการเลือกหลักสูตร มีเพียงบางรายที่ไม่ได้สอบถามแล้วเลือกผิด”

A02

“โดยทั่วไปไม่ค่อยพบปัญหาค่ะ เพราะผู้สมัครส่วนใหญ่ขอคำแนะนำมาก่อน แต่หากเกิดสับสนจริง ๆ ก็มักเกี่ยวกับการเลือกระหว่าง ป.โท กับป.เอก”

A03

“ไม่เจอความสับสนบ่อยนัก ส่วนใหญ่ผู้สมัครเข้าใจดี เพราะสอบถามมาก่อนที่จะกรอก แต่ถ้าไม่ได้ถาม อาจเลือกแผนผิดได้”

A04

“จากประสบการณ์ ผู้สมัครมักไม่สับสนค่ะ เนื่องจากจะมีการสอบถามคณะหรือสำนักก่อน แต่บางคน อาจยังไม่เข้าใจความหมายของแผน ก กับแผน ข เท่านั้น”

A05

“ผู้สมัครจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่สอบถามคณะก่อนสมัคร ทำให้ไม่เกิดความสับสน”

A06

“ไม่ค่อยมีปัญหาความสับสนครับ เพราะผู้สมัครมักขอข้อมูลจากคณะก่อนตัดสินใจ”

A07

“โดยทั่วไปไม่มีปัญหา แต่ถ้ามีก็มักเป็นเรื่องแผนการศึกษา เช่น ไม่เข้าใจแผน ก กับแผน ข”

A08

“คณะเราผู้สมัครน้อย ไม่ค่อยมีปัญหาความสับสน เพราะสอบถามมาก่อนทุกครั้ง”

A09

“ผู้สมัครมักไม่สับสน เพราะขั้นตอนชัดเจนและสอบถามคณะมาก่อนที่จะลงทะเบียน”

A10

“แทบไม่พบความสับสนเลยคะ เพราะทุกคนสอบถามมาก่อนสมัคร”

A11

“ผู้สมัครน้อย และทุกคนสอบถามก่อนสมัคร ทำให้ไม่ค่อยเกิดความสับสน”

A12

“ไม่เจอความสับสนคะ เพราะผู้สมัครจะสอบถามโดยตรงกับสำนักก่อน”

A13

“ไม่ค่อยมีปัญหา ผู้สมัครส่วนใหญ่เข้าใจเพราะสอบถามมาก่อน แต่ถ้าไม่ได้สอบถามบางคนอาจเลือกผิด”

A14

“ไม่เจอปัญหาความสับสนเลยคะ เพราะผู้สมัครมักสอบถามล่วงหน้าก่อนลงทะเบียน”

14. เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการอย่างไรในการอธิบายให้ผู้สมัครเข้าใจ

A01

“เจ้าหน้าที่ของสำนักมักอธิบายด้วยการยกตัวอย่างเปรียบเทียบให้ผู้สมัครเข้าใจ เช่น แผน ก ต้องทำวิทยานิพนธ์ ส่วนแผน ข มีการทำรายงานประกอบ เพื่อให้ผู้สมัครเข้าใจชัดเจนก่อนตัดสินใจ”

A02

“เราจะใช้คู่มือการสมัครและคำอธิบายสั้น ๆ ประกอบการพูดคุยกับผู้สมัคร โดยเฉพาะผู้ที่โทรมาสอบถาม เพื่อให้เห็นภาพรวมของหลักสูตรและแผนการเรียน”

A03

“วิธีที่ช่วยคืออธิบายทางโทรศัพท์หรืออีเมล โดยให้รายละเอียดเป็นขั้นตอน และหากผู้สมัครยังไม่เข้าใจ เราจะนัดเข้ามาคุยโดยตรงที่สำนัก”

A04

“เจ้าหน้าที่จะใช้วิธีชี้ไปที่ประกาศรับสมัคร และอธิบายข้อกำหนดทีละข้อว่าหมายถึงอะไร เพื่อให้ผู้สมัครเห็นว่าเงื่อนไขตรงกับตนหรือไม่”

A05

“ที่ คณะ เรามักอธิบายด้วยการพูดคุยตรง ๆ พร้อมกับยกตัวอย่างรูปร่างหรือสาขาที่คล้ายกัน เพื่อให้ผู้สมัครเห็นภาพและตัดสินใจได้ง่ายขึ้น”

A06

“เราจะอธิบายด้วยภาษาง่าย ๆ ไม่ใช่ศัพท์วิชาการมากเกินไป และมักใช้การเปรียบเทียบ เช่น ภาคปกติ เรียนวันธรรมดา ภาคพิเศษเรียนเสาร์ – อาทิตย์”

A07

“เรามักจัดทำแผ่นพับหรือเอกสารสั้น ๆ แจกผู้สมัคร เพื่อใช้ประกอบการอธิบาย จะได้เข้าใจทั้งภาพรวม และรายละเอียดในเวลาเดียวกัน”

A08

“เพราะผู้สมัครไม่มาก เราจึงใช้การพูดคุยแบบตัวต่อตัว อธิบายตามที่เขาสงสัย เพื่อให้มั่นใจว่าเข้าใจจริง”

A09

“เจ้าหน้าที่จะชี้แจงโดยตรงจากประกาศ และหากผู้สมัครสับสน เราจะใช้ตัวอย่างสมมติประกอบการอธิบายเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น”

A10

“วิธีที่ใช้คือการคุยโทรศัพท์บอกเป็นขั้นตอน ถ้าผู้สมัครยังไม่เข้าใจ ก็จะนัดมาคุยเพิ่มเติมที่คณะ”

A11

“เรามีผู้สมัครน้อย จึงสามารถอธิบายแบบละเอียดให้ทุกคนได้ เช่น ใช้เอกสารหลักสูตรเปิดประกอบการพูดคุยโดยตรง”

A12

“เรามักอธิบายผ่านอีเมลหรือข้อความ พร้อมแนบไฟล์คู่มือ เพื่อให้ผู้สมัครอ่านและทำความเข้าใจซ้ำได้”

A13

“วิธีที่ใช้คือการพูดคุยโดยตรงและมีการชี้แจงซ้ำหลายครั้ง หากผู้สมัครยังไม่เข้าใจ จะพาเปิดดูในระบบให้เห็นขั้นตอนจริง”

A14

“เพราะมีผู้สมัครน้อย เรามักใช้การพูดคุยแบบเป็นกันเอง และอธิบายอย่างละเอียดจนกว่าผู้สมัครจะเข้าใจ”

15. ท่านคิดว่าข้อมูลหลักสูตรในระบบเพียงพอและชัดเจนหรือไม่

A01

“ข้อมูลหลักสูตรที่แสดงในระบบยังไม่เพียงพอ เป็นเพียงการสรุปสั้น ๆ เท่านั้น ผู้สมัครจำเป็นต้องอ่านประกาศรับสมัครและศึกษาเล่มหลักสูตรที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักบัณฑิตศึกษา จึงจะเข้าใจครบถ้วน”

A02

“ไม่ค่อยชัดเจนค่ะ โดยเฉพาะรายละเอียดของแผนการเรียน เช่น แผน ก ทำวิทยานิพนธ์ แผน ข ทำการค้นคว้าอิสระ ถ้าไม่มีประกาศรับสมัครและเล่มหลักสูตรประกอบ ผู้สมัครอาจเข้าใจไม่ครบถ้วน”

A03

“ผมมองว่าระบบมีข้อมูลเพียงพื้นฐาน แต่ไม่ครอบคลุมรายละเอียดทั้งหมด เช่น ระดับปริญญาเอก ยังแบ่งย่อยเป็นแบบ 1.1, 1.2 และแบบ 2.1, 2.2 ซึ่งผู้สมัครต้องไปอ่านจากเล่มหลักสูตรเอง”

A04

“ข้อมูลในระบบเป็นเพียงภาพรวมสั้น ๆ ถ้าจะเข้าใจจริง ๆ ต้องอ่านเล่มหลักสูตรหรือประกาศรับสมัครเพิ่มเติม โดยเฉพาะหลักสูตรนานาชาติที่มีเงื่อนไขเฉพาะ”

A05

“ผู้สมัครบางคนสับสนค่ะ เพราะข้อมูลในระบบไม่อธิบายชัดเจน เช่น บางแผนเรียนรายวิชาควบคู่กับวิทยานิพนธ์ แต่ระบบไม่ได้บอกละเอียด”

A06

“ผมเห็นว่าข้อมูลในระบบยังไม่ละเอียดพอครับ ส่วนใหญ่เราต้องแนะนำผู้สมัครให้เปิดเล่มหลักสูตรหรือประกาศรับสมัครควบคู่ไปด้วย”

A07

“ข้อมูลหลักสูตรในระบบช่วยให้เห็นภาพรวม แต่ไม่เพียงพอ ผู้สมัครมักถามเข้ามาเพิ่ม เพราะต้องการรู้รายละเอียดของแผนการเรียนจริง ๆ”

A08

“ไม่เพียงพอค่ะ เพราะบางแผนต่างกันชัดเจน แต่ระบบไม่ได้บอกรายละเอียด ผู้สมัครต้องอาศัยข้อมูลจากเอกสารอื่น ๆ เสริม”

A09

“ข้อมูลในระบบไม่ละเอียด เช่น ไม่แสดงความแตกต่างของแผนการศึกษาแต่ละแบบ ทำให้ต้องพาผู้สมัครไปดูเล่มหลักสูตรจริง”

A10

“ข้อมูลในระบบไม่ชัดเจน ผู้สมัครหลายคนต้องอาศัยการอธิบายเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่”

A11

“ไม่เพียงพอค่ะ โดยเฉพาะในระดับปริญญาเอกที่มีการแบ่งย่อยหลายแบบ ถ้าไม่อ่านเล่มหลักสูตรจะไม่เข้าใจ”

A12

“ผู้สมัครต้องศึกษาเล่มหลักสูตรเอง เพราะระบบไม่สามารถให้รายละเอียดได้ครบถ้วน”

A13

“ข้อมูลหลักสูตรในระบบไม่ชัดเจน ทำให้ผู้สมัครต้องสอบถามบ่อยว่าแผนไหนคืออะไร”

A14

“โดยรวมระบบให้ข้อมูลน้อยเกินไป ผู้สมัครต้องอาศัยประกาศรับสมัครและเล่มหลักสูตรควบคู่เสมอ”

16. ควรมีการปรับปรุงระบบการเลือกหลักสูตรอย่างไรเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

A01

“ระบบสมัครไม่สามารถใส่รายละเอียดได้มาก ถ้าเขียนยาวเกินไปผู้สมัครจะสับสน ควรสรุปสั้น ๆ ไว้ในระบบ แล้วมีคู่มือหรือวิดีโอสั้น ๆ ประกอบ รวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องช่วยกันอธิบายเพิ่มเติม”

A02

“อยากให้มีวิดีโอสั้น ๆ อธิบายความต่างของแผนการเรียน เช่น แผน ก 1 ทำวิทยานิพนธ์อย่างเดียว แผน ก 2 เรียนรายวิชาบางส่วนควบคู่วิทยานิพนธ์ และแผน ข ทำการค้นคว้าอิสระ เพื่อให้ผู้สมัครเข้าใจได้ทันที”

A03

“ระบบควรใส่ข้อมูลให้น้อยที่สุด กระชับ เช่น ระบุชื่อหลักสูตร ระดับ ป.โท/ป.เอก และแผนการเรียน จากนั้นให้มีลิงก์ไปอ่านประกาศหรือเล่มหลักสูตรเต็ม ๆ สำหรับผู้ที่อยากศึกษาลึก”

A04

“การเลือกหลักสูตรควรทำเป็นขั้นตอน เช่น 1) เลือกระดับการศึกษา 2) เลือกสาขา 3) เลือกแผน ก 1/ก 2 หรือ ข โดยมีคำอธิบายสั้น ๆ กำกับ ส่วนรายละเอียดเชิงลึก เช่น ป.เอกแบบ 1.1, 1.2, 2.1, 2.2 ก็ให้ผู้สมัครไปดูเล่มหลักสูตรเอง”

A05

“ผู้สมัครจำนวนมาก ถ้ามีคลิปวิดีโอหรือ infographic สรุปความต่างของแต่ละแผน จะช่วยลดการโทรสอบถาม เพราะแผน ก และแผน ข มักทำให้ผู้สมัครสับสน”

A06

“ควรมีคู่มือแบบ infographic ที่เปรียบเทียบให้เห็นชัด เช่น แผน ก 1 = วิทยานิพนธ์ แผน ก 2 = รายวิชาบวกวิทยานิพนธ์ แผน ข = รายวิชาบวกค้นคว้าอิสระ ผู้สมัครจะเข้าใจได้ในเวลาไม่นาน”

A07

“อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยอธิบายช่วงเปิดรับสมัคร เพราะแม้จะมีคู่มือ บางคนก็ยังไม่มั่นใจจนกว่าจะได้ถามเจ้าหน้าที่โดยตรง”

A08

“ขณะนี้เราผู้สมัครน้อย ระบบก็พอเพียงพออยู่แล้ว แต่ถ้ามีข้อความสั้น ๆ กำกับ เช่น แผน ก 1/ก 2 หรือ แผน ข หมายถึงอะไร ก็จะช่วยให้อ่านง่ายขึ้น”

A09

“ควรมีตัวช่วยแบบ IT เช่น Chatbot สำหรับตอบคำถามพื้นฐาน เช่น ความต่างของ ป.เอก แบบ 1.1 กับ 2.1 เพื่อช่วยลดการโทรถามเจ้าหน้าที่”

A10

“อยากให้เราทำตารางเปรียบเทียบแบบเข้าใจง่าย เช่น คอลัมน์แผน ก 1 ก 2 ข แล้วบอกเงื่อนไขหลัก ๆ ไว้ ผู้สมัครจะเข้าใจได้ทันที”

A11

“ผู้สมัครน้อย ไม่ค่อยสับสน แต่ถ้ามีวิดีโอสั้น ๆ อธิบายแต่ละแผนก็จะช่วยให้เข้าใจได้ตรงกัน”

A12

“ควรมีข้อความกำกับสั้น ๆ ในระบบ เช่น ‘แผน ก 1 = วิทยานิพนธ์อย่างเดียว ก 2 = รายวิชาบวก วิทยานิพนธ์ ข = รายวิชาบวกค้นคว้าอิสระ’ แล้วให้ลิงก์ไปอ่านรายละเอียดต่อ”

A13

“อาจมีการจัดประชุมออนไลน์ Q&A สั้น ๆ ก่อนปิดรับสมัคร เพื่อให้ผู้สมัครได้ถามตรงกับเจ้าหน้าที่”

A14

“ระบบควรเรียงง่ายที่สุด แสดงเพียงหัวข้อหลัก และให้ผู้สมัครกดอ่านต่อในรายละเอียดเอง เพื่อไม่ให้ข้อมูลในหน้าสมัครเยอะเกินไป”

17. ท่านคิดว่าช่วงเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สมัครหรือไม่

A01

“ช่วงเวลาที่เรให้บริการถือว่าเพียงพอ เพราะผู้สมัครส่วนใหญ่ติดต่อมาในเวลาราชการ แต่เรายังมีเจ้าหน้าที่คอยผลัดเวรในวันเสาร์หรืออาทิตย์ด้วย ทำให้ผู้สมัครสามารถสอบถามได้แม้นอกราชการ”

A02

“คิดว่าเหมาะสมค่ะ ปกติเราตอบคำถามในเวลาราชการ แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักก็ช่วยตอบคำถามในวันหยุดทางโทรศัพท์หรือไลน์ด้วย”

A03

“โดยทั่วไปเวลาราชการก็เพียงพอแล้ว แต่ผู้สมัครบางคนสะดวกติดต่อวันหยุด ซึ่งสำนักก็มีเจ้าหน้าที่ผลัดมาตอบให้บ้าง ถือว่าเหมาะสม”

A04

“เรามีช่องทางติดต่อหลายแบบ ทั้งโทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก และอีเมล ทำให้แม้จะอยู่นอกราชการ ผู้สมัครก็ยังฝากคำถามไว้ได้ แต่เราจะตอบกลับในเวลาที่เราสะดวก”

A05

“ขณะนี้เราทำงานเฉพาะเวลาราชการ ถ้าผู้สมัครติดต่อมานอกเวลา เราก็มักจะแนะนำให้ไปถามสำนักบัณฑิตศึกษาโดยตรง”

A06

“การให้บริการของคณะอยู่ในเวลาราชการเท่านั้น ถือว่าเหมาะสม เพราะผู้สมัครส่วนใหญ่ก็เข้าใจ แต่ถ้าเป็นวันหยุดต้องสอบถามสำนักบัณฑิตศึกษา”

A07

“คณะตอบคำถามเฉพาะเวลาราชการ แต่ผู้สมัครก็เข้าใจดี หากจำเป็นจริง ๆ มักจะไปถามสำนักที่มีเจ้าหน้าที่ผลัดในวันหยุด”

A08

“เวลาราชการถือว่าเหมาะสมแล้ว เพราะผู้สมัครส่วนใหญ่ติดต่อช่วงนั้น”

A09

“ผู้สมัครจะถามในเวลาราชการเป็นหลักครับ ถ้าเลยเวลาก็มีกรอ ไม่ค่อยมีปัญหา”

A10

“เหมาะสมแล้วค่ะ แต่ถ้าเป็นช่วงเร่งด่วน เช่น ก่อนปิดรับสมัคร บางครั้งผู้สมัครอยากติดต่อวันหยุด ก็ต้องไปที่สำนักแทน”

A11

“การให้บริการของคณะอยู่ในเวลาราชการ ซึ่งเหมาะสมกับจำนวนผู้สมัครที่ติดต่อเข้ามา”

A12

“ผู้สมัครของเราน้อย เวลาราชการก็เพียงพอแล้วค่ะ”

A13

“ช่วงเวลาการให้บริการถือว่าเพียงพอ แต่ผู้สมัครบางรายอาจฝากคำถามไว้ทางไลน์หรือเฟซบุ๊ก ซึ่งเราจะตอบเมื่อถึงเวลาทำการ”

A14

“คณะให้บริการเฉพาะเวลาราชการ ซึ่งผู้สมัครก็เข้าใจ แต่ถ้าต้องการความช่วยเหลือวันหยุด เขาจะไปถามสำนักโดยตรง”

18. ผู้สมัครเคยสะท้อนปัญหาเรื่องเวลารอคอยคำตอบจากเจ้าหน้าที่หรือไม่

A01

“มีบ้างในกรณีที่คำถามเป็นรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับหลักสูตร ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องประสานกับประธานหลักสูตรก่อนจึงจะตอบได้ แต่เราพยายามช่วยประสานให้เร็วที่สุด”

A02

“บางครั้งผู้สมัครสะท้อนว่ารอตอบนาน โดยเฉพาะคำถามที่เกินกว่าขอบเขตงานของเจ้าหน้าที่ เช่น รายละเอียดของวิทยานิพนธ์หรือแผนการเรียน ซึ่งต้องรอข้อมูลจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร”

A03

“ถ้าเป็นคำถามทั่วไป เราตอบได้ทันที แต่ถ้าเป็นข้อมูลเชิงลึก เช่น เงื่อนไขของแผน ก หรือ ข ก็ต้องรอถามประธานหลักสูตรก่อน ทำให้บางครั้งผู้สมัครต้องรอ”

A04

“เวลาผู้สมัครถามเรื่องที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถยืนยันเองได้ เราจะประสานไปยังประธานหลักสูตรแล้วแจ้งผู้สมัครภายหลัง หรือบางครั้งให้ผู้สมัครติดต่อโดยตรงตามที่อยู่ในประกาศ”

A05

“มีบางกรณีค่ะ เพราะต้องรออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรตอบกลับก่อน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบแทนได้ทุกอย่าง”

A06

“ปัญหานี้มีอยู่บ้างครับ เพราะข้อมูลบางเรื่องละเอียดมาก ต้องอาศัยการยืนยันจากประธานหลักสูตร ทำให้ผู้สมัครต้องรอ”

A07

“บางครั้งผู้สมัครบ่นว่าต้องรอคำตอบ แต่เราก็จะอธิบายว่าข้อมูลนั้นต้องมาจากผู้รับผิดชอบหลักสูตรโดยตรง”

A08

“ผู้สมัครไม่ค่อยสะท้อนปัญหา มาก เพราะจำนวนผู้สมัครน้อย ถ้ามีข้อสงสัยเชิงลึก เราก็มักส่งต่อให้ติดต่อกับอาจารย์โดยตรง”

A09

“ผู้สมัครบางรายสะท้อนว่าต้องรอคำตอบบ้าง แต่เข้าใจได้ เพราะเจ้าหน้าที่ต้องสอบถามข้อมูลจากหลักสูตรก่อน”

A10

“ปัญหานี้มีบ้างเป็นบางครั้ง เพราะข้อมูลเชิงวิชาการต้องรออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรยืนยัน”

A11

“ไม่ค่อยพบปัญหา เพราะมีผู้สมัครน้อย และมักติดต่อสอบถามกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโดยตรง”

A12

“มีบ้างค่ะ แต่ถ้าเราไม่สามารถตอบได้ เราจะให้ผู้สมัครติดต่อประธานหลักสูตรโดยตรงตามที่ประกาศระบุไว้”

A13

“ผู้สมัครบางรายสะท้อนว่าต้องรอนาน แต่ส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นเรื่องข้อมูลเฉพาะที่ต้องให้อาจารย์ตอบเอง”

A14

“แทบไม่เจอปัญหาค่ะ เพราะผู้สมัครมักสอบถามโดยตรงกับผู้รับผิดชอบหลักสูตรตั้งแต่แรก”

19. เจ้าหน้าที่มีวิธีการจัดการกับปัญหาการตอบกลับล่าช้าอย่างไร

A01

“โดยทั่วไปเราตอบกลับเร็ว แต่ถ้าเกิดความล่าช้าเพราะติดวันหยุดหรือหลังเวลาราชการ เราจะแจ้งผู้สมัครให้ทิ้งเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลไว้ และจะติดต่อกลับให้เร็วที่สุด พร้อมกล่าวขอโทษที่ทำให้รอ”

A02

“หากมีความล่าช้า เราจะรีบติดต่อกลับทันทีที่สะดวก และขอโทษผู้สมัครเสมอ รวมทั้งขอให้เขาฝากช่องทางติดต่อไว้ เพื่อป้องกันการตกหล่น”

A03

“ในกรณีที่ตอบกลับไม่ได้ทันที เรามักให้ผู้สมัครฝากเบอร์หรือข้อความไว้ในไลน์หรืออีเมล จากนั้นเราจะรวบรวมและตอบกลับภายหลังอย่างครบถ้วน”

A04

“ถ้าไม่สามารถตอบได้ในทันที เราจะชี้แจงให้ผู้สมัครทราบและนัดหมายเวลาติดต่อกลับ เพื่อให้เขามั่นใจว่าจะได้รับคำตอบแน่นอน”

A05

“ส่วนใหญ่ตอบได้เลย แต่ถ้าล่าช้าเพราะต้องประสานงาน เราจะบอกผู้สมัครให้รอ และขอโทษทุกครั้งที่ไม่สามารถตอบได้ทันที”

A06

“หากต้องรอการตอบกลับจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบ เราจะแจ้งผู้สมัครให้ทราบสถานการณ์ และติดต่อกลับทันทีที่ได้ข้อมูล”

A07

“มักให้ผู้สมัครทิ้งเบอร์โทรหรืออีเมลไว้ แล้วเราจะประสานไปยังผู้เกี่ยวข้อง และรีบติดต่อกลับให้เร็วที่สุด”

A08

“เวลามีความล่าช้า เราจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด และขอโทษผู้สมัครทุกครั้ง เพื่อให้เขาเข้าใจว่าไม่ได้ถูกละเลย”

A09

“บางครั้งการล่าช้าเกิดจากต้องรอข้อมูลจากหลักสูตร เราจะแจ้งให้ผู้สมัครทราบตรง ๆ และยืนยันว่าจะประสานกลับโดยเร็ว”

A10

“วิธีจัดการคือบอกผู้สมัครให้ฝากข้อมูลติดต่อไว้ แล้วอธิบายว่าเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับทันทีที่สะดวก”

A11

“เพราะผู้สมัครน้อย เรามักติดต่อกลับได้รวดเร็ว แต่ถ้ามีล่าช้าจริง ๆ เราจะรีบติดต่อกลับทันทีที่ทำได้”

A12

“ในกรณีที่ตอบไม่ได้ทันที เราจะฝากข้อความไว้กับผู้สมัครว่าขอเวลาตรวจสอบ และจะรีบติดต่อกลับ”

A13

“เรามักให้ผู้สมัครเข้าใจว่าสาเหตุเกิดจากต้องประสานกับอาจารย์ แล้วจึงตอบกลับในภายหลังพร้อมขอโทษทุกครั้ง”

A14

“เราใช้วิธีให้ผู้สมัครทิ้งเบอร์โทรหรือข้อความไว้ และจะติดต่อกลับเมื่อมีข้อมูลครบ เพื่อไม่ให้เขารู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง”

20. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพื่อปรับปรุงเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่

A01

“ผู้สมัครพึงพอใจช่องทางที่มีอยู่ โดยเฉพาะไลน์และเฟซบุ๊กที่เจ้าหน้าที่ตอบกลับทันทีถ้าสามารถตอบได้ ทำให้ผู้สมัครรู้สึกมั่นใจ”

A02

“ผู้สมัครสะท้อนว่าช่องทางออนไลน์อย่างไลน์สะดวกมาก เพราะใช้กันเป็นประจำ และการตอบกลับก็ค่อนข้างเร็ว”

A03

“เฟซบุ๊กเพจของสำนักและการติดต่อผ่านไลน์เป็นที่นิยม ผู้สมัครบอกว่ารู้สึกเข้าถึงง่าย ไม่เป็นทางการเกินไป”

A04

“ผู้สมัครพึงพอใจที่เรามีหลายช่องทาง ทั้งโทรศัพท์ อีเมล ไลน์ และเฟซบุ๊ก แต่ที่นิยมที่สุดคือไลน์ เพราะตอบได้เร็วและสะดวก”

A05

“ส่วนใหญ่ผู้สมัครเลือกถามผ่านไลน์ เพราะสะดวกและได้คำตอบเร็วกว่าโทรศัพท์”

A06

“มีผู้สมัครสะท้อนว่าใช้เฟซบุ๊กแล้วตอบเร็ว เข้าใจง่าย และได้ข้อมูลที่ชัดเจน”

A07

“ที่คณะ เราใช้ไลน์เป็นหลัก ผู้สมัครบอกว่านี่เป็นช่องทางที่สะดวกและตอบเร็ว”

A08

“ผู้สมัครบอกว่าพอใจกับไลน์ เพราะเป็นช่องทางที่ใช้เป็นประจำในชีวิตประจำวัน”

A09

“ไลน์และเฟซบุ๊กเป็นช่องทางที่ผู้สมัครเลือกใช้มากที่สุด เพราะตอบเร็วและใช้ง่าย”

A10

“ผู้สมัครพึงพอใจที่คณะใช้เฟซบุ๊กในการสื่อสาร เพราะเข้าถึงง่ายและไม่ซับซ้อน”

A11

“ผู้สมัครมีน้อย แต่ทุกคนก็ใช้ไลน์เป็นหลัก และพอใจที่เจ้าหน้าที่ตอบทันทีเมื่อมีคำถาม”

A12

“ผู้สมัครสะท้อนว่า การมีหลายช่องทางทำให้มั่นใจว่าจะได้รับคำตอบ แต่ช่องทางที่ใช้จริงคือไลน์”

A13

“ส่วนใหญ่ใช้ไลน์ในการสอบถาม ผู้สมัครพอใจเพราะตอบกลับเร็วและให้ข้อมูลครบ”

A14

“ผู้สมัครพอใจที่เราตอบกลับในช่องทางไลน์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน”

21. จากประสบการณ์ของท่าน ผู้สมัครมักพึงพอใจกับความรวดเร็วในการตอบกลับหรือไม่

A01

“ผู้สมัครพึงพอใจมากครับ ส่วนใหญ่ชื่นชมว่าเจ้าหน้าที่ตอบเร็ว และมักจะขอบคุณทุกครั้งที่ได้รับคำตอบ”

A02

“จากประสบการณ์ ผู้สมัครไม่เคยแสดงอารมณ์ลบเลยคะ ส่วนใหญ่ชมว่าตอบเร็วและให้ข้อมูลครบถ้วน”

A03

“ผู้สมัครจะขอบคุณเสมอที่เรารีบตอบ และไม่เควินหรือกดดันเจ้าหน้าที่”

A04

“ทุกครั้งที่เราตอบกลับ ผู้สมัครจะแสดงความขอบคุณ และชมว่าเจ้าหน้าที่ใส่ใจ”

A05

“ผู้สมัครที่คณะพอใจมากคะ เพราะเราให้ข้อมูลทันทีที่ถามมา มักจะขอบคุณ ไม่เคยมีปัญหาทำให้รู้สึกไม่ดี”

A06

“ผู้สมัครชมว่าเราตอบเร็วครับ และยกย่องความตั้งใจของเจ้าหน้าที่”

A07

“จากประสบการณ์ ผู้สมัครไม่มีใครบ่นเลยคะ ทุกคนขอบคุณที่ตอบกลับอย่างรวดเร็ว”

A08

“ผู้สมัครพอใจและชมตลอด เพราะจำนวนไม่มาก เราตอบได้ทันทีทุกครั้ง”

A09

“มักได้รับคำชมว่าตอบเร็ว ทำให้ผู้สมัครมั่นใจและรู้สึกสบายใจ”

A10

“ทุกครั้งที่ตอบ ผู้สมัครจะแสดงความขอบคุณและชื่นชมการบริการ”

A11

“ผู้สมัครน้อย ตอบได้เร็ว ผู้สมัครก็จะขอบคุณเสมอ”

A12

“ไม่เคยเจอผู้สมัครที่ตำหนิเลยคะ มีแต่ขอบคุณและชมเชย”

A13

“ผู้สมัครแสดงความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับคำตอบ บอกว่าตอบเร็วและเป็นกันเอง”

A14

“ผู้สมัครชมเจ้าหน้าที่ตลอดค่ะ และไม่มีปัญหาด้านอารมณ์หรือการตำหนิเลย”

22. กรณีที่การตอบกลับล่าช้า มักเกิดจากสาเหตุใด

A01

“โดยทั่วไปไม่ค่อยมีความล่าช้า แต่ถ้ามี ก็มักจะเป็นคำถามเชิงลึกที่เกี่ยวกับการตีพิมพ์บทความหรือรายละเอียดวิทยานิพนธ์ ซึ่งต้องรอประธานหลักสูตรตอบ”

A02

“ส่วนใหญ่ตอบได้รวดเร็ว แต่หากช้า มักเกิดจากคำถามเฉพาะ เช่น การเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์หรือการหาที่ปรึกษา ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบแทนได้”

A03

“ถ้าเกิดความล่าช้า มักเป็นเรื่องเนื้อหาวิทยานิพนธ์ หรือคุณสมบัติอาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งต้องรอข้อมูลจากประธานหลักสูตร”

A04

“สาเหตุหลักมักเป็นเพราะประธานหลักสูตรติดภาระงานสอนหรืออบรมสัมมนา ทำให้ไม่สามารถตอบกลับได้ทันที”

A05

“ที่คณะพบว่าล่าช้าเล็กน้อยเวลามีคำถามเชิงลึก เช่น รายละเอียดวิทยานิพนธ์ แต่ส่วนใหญ่ก็ตอบได้เร็ว”

A06

“สาเหตุของความล่าช้า มักเกี่ยวกับคำถามทางวิชาการลึก ๆ ที่ต้องให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในหลักสูตรตอบ”

A07

“ไม่ค่อยมีปัญหาล่าช้า แต่ถ้ามี มักเพราะต้องปรึกษาประธานหลักสูตรก่อน โดยเฉพาะเรื่องงานวิจัยและหัวข้อวิทยานิพนธ์”

A08

“ผู้สมัครน้อย ไม่ค่อยมีปัญหา แต่บางครั้งคำถามเฉพาะก็ต้องรออาจารย์ผู้รับผิดชอบชี้แจง”

A09

“ถ้ามีความล่าช้า มักเกิดจากคำถามที่เกี่ยวกับการตีพิมพ์บทความและความเชี่ยวชาญของอาจารย์”

A10

“ปกติไม่มีความล่าช้า แต่หากเป็นคำถามลึก เช่น เรื่องรายวิชาเฉพาะ ก็ต้องรอคำตอบจากประธานหลักสูตร”

A11

“สาเหตุหลักคืออาจารย์ติดภารกิจด้านการสอนหรือไปเป็นวิทยากร ทำให้ตอบกลับไม่ทันที แต่ไม่ถึงว่าช้ามาก”

A12

“กรณีคำถามเกี่ยวกับการหาที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจทำให้ต้องรอ เพราะต้องการความเห็นจากอาจารย์โดยตรง”

A13

“ผู้สมัครบางรายฝากคำถามไว้ แล้วทางหลักสูตรจะส่งรายละเอียดให้เจ้าหน้าที่คณะนำไปตอบกลับถือว่าเร็วขึ้น แม้ประธานหลักสูตรไม่สะดวกตอบทันที”

A14

“ไม่ค่อยมีความล่าช้า แต่ถ้ามี ก็มักเพราะรอข้อมูลจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร”

23. การตอบกลับล่าช้าส่งผลต่อผู้สมัครหรือการทำงานอย่างไร

A01

“ไม่มีผลกระทบครับ เพราะเราไม่เคยปล่อยให้การตอบกลับล่าช้านานจนผู้สมัครได้รับความเดือดร้อน”

A02

“ไม่ส่งผลค่ะ เราตอบกลับได้เร็วเสมอ ผู้สมัครมักได้รับข้อมูลทันเวลา”

A03

“การทำงานไม่ได้รับผลกระทบ เพราะเจ้าหน้าที่ช่วยกันประสานงาน ทำให้ผู้สมัครไม่ต้องรอนาน”

A04

“ไม่ส่งผลค่ะ เพราะถึงจะมีการรอบ้าง เราก็รีบติดตามและติดต่อกลับทันที”

A05

“ผู้สมัครไม่เคยสะท้อนว่ามีปัญหาจากการรอคำตอบ ถือว่าไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน”

A06

“ไม่มีผลครับ เพราะเวลาที่ตอบกลับเร็วพอที่จะทำให้ผู้สมัครยังดำเนินการต่อได้ทันที”

A07

“ผู้สมัครไม่เคยแสดงความกังวล เพราะเราไม่ปล่อยให้รอนาน”

A08

“ไม่ส่งผลใด ๆ เลย เพราะเราตอบได้เร็วตลอด”

A09

“การทำงานยังดำเนินได้ต่อเนื่อง ไม่มีผลกระทบจากความล่าช้า”

A10

“ไม่เคยมีผู้สมัครบ่นว่าการตอบช้า ส่งผลให้เสียโอกาส”

A11

“จำนวนผู้สมัครน้อย เราตอบได้ทัน ไม่เคยมีปัญหาตามมา”

A12

“ไม่ส่งผลค่ะ เพราะเจ้าหน้าที่กับหลักสูตรช่วยกันประสานจนผู้สมัครได้รับคำตอบครบถ้วน”

A13

“ไม่พบผลกระทบ ผู้สมัครมักพอใจที่ได้รับข้อมูลทันเวลา”

A14

“ไม่มีผลต่อการทำงานหรือผู้สมัครเลยค่ะ เพราะตอบได้เร็ว”

24. ท่านคิดว่าควรมีมาตรการใดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับได้รวดเร็วขึ้น

A01

“ควรมีมาตรการให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนทำความเข้าใจกับหลักสูตรอย่างชัดเจน เพื่อที่จะตอบคำถามเบื้องต้นได้ทันที โดยเฉพาะในช่วงเปิดรับสมัคร”

A02

“การทำ Q&A หรือ FAQ ไว้บนเว็บไซต์ จะช่วยลดการถามซ้ำ และทำให้ผู้สมัครหาคำตอบเองได้รวดเร็วขึ้น”

A03

“เห็นว่าควรจัดทำคู่มือหรือชุดคำถามที่เจอบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่คณะตอบได้ตรงจุด ไม่ต้องส่งต่อทุกครั้ง”

A04

“ควรมีการประชุมชี้แจงระหว่างสำนักกับคณะล่วงหน้า เพื่อให้ข้อมูลตรงกัน ลดความล่าช้าเวลาผู้สมัครสอบถาม”

A05

“เนื่องจากผู้สมัครจำนวนมากในคณะ จึงควรมีการทำ Q&A ออนไลน์ เพื่อให้ผู้สมัครอ่านเองได้ก่อนลดภาระการตอบซ้ำ”

A06

“ควรแบ่งหัวข้อคำถามที่พบบ่อย เช่น เรื่องค่าใช้จ่าย แผนการเรียน อาจารย์ที่ปรึกษา แล้วทำเป็นไฟล์ให้อ่านได้ง่าย”

A07

“การสร้างระบบกลางให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงคำตอบมาตรฐาน จะช่วยให้ตอบกลับเร็วขึ้นและไม่คลาดเคลื่อน”

A08

“แม้ผู้สมัครไม่มาก แต่การมี Q&A บนเว็บคณะก็สำคัญ เพราะช่วยลดการสอบถามซ้ำ และทำให้เจ้าหน้าที่ตอบได้ทันที”

A09

“ควรมีการจัดเก็บคำถาม – คำตอบที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละรอบการสมัคร แล้วนำมาสรุปไว้เป็นข้อมูลกลาง”

A10

“เจ้าหน้าที่ควรทำความเข้าใจกับเนื้อหาหลักสูตรให้มากขึ้น เพื่อที่จะอธิบายได้เองโดยไม่ต้องรออาจารย์ผู้รับผิดชอบ”

A11

“แม้มีผู้สมัครน้อย แต่ก็ควรมีข้อมูล Q&A ให้ดูทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้สมัครมั่นใจว่ามีคำตอบรองรับ”

A12

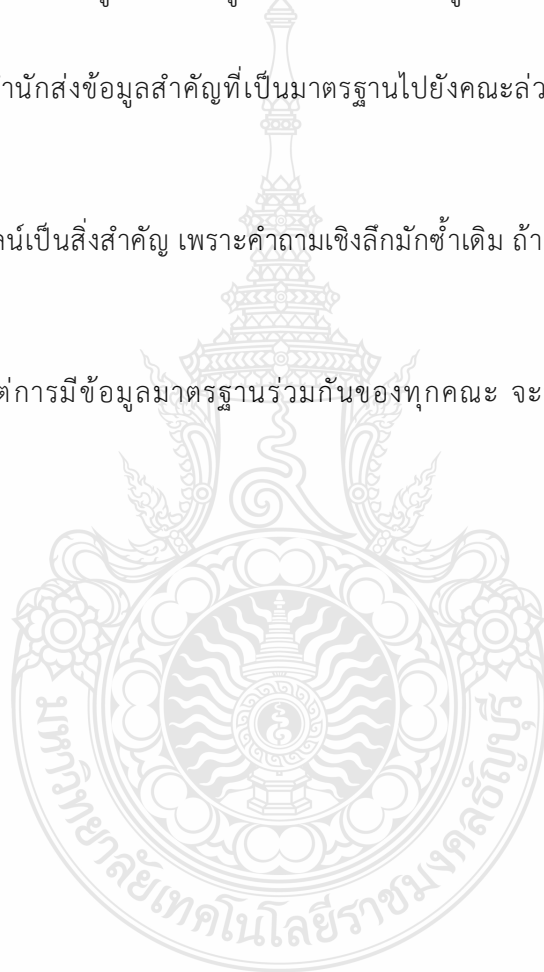
“ควรมีมาตรการให้สำนักส่งข้อมูลสำคัญที่เป็นมาตรฐานไปยังคณะล่วงหน้า เพื่อให้ตอบตรงกันและรวดเร็ว”

A13

“การทำ Q&A ออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญ เพราะคำถามเชิงลึกมักซ้ำเติม ถ้าเจ้าหน้าที่เข้าใจและมีคู่มือก็จะตอบได้ทันที”

A14

“ผู้สมัครไม่เยอะ แต่การมีข้อมูลมาตรฐานร่วมกันของทุกคณะ จะทำให้การตอบกลับไม่ซ้ำและลดความสับสน”



ภาคผนวก ง

ตัวอย่างประกาศรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567





ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เรื่อง การรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำหนดเปิดรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในหลักสูตรระดับ
บัณฑิตศึกษา ปริญญาเอก และปริญญาโท ประจำปีการศึกษา 2567 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กำหนดการเปิดรับสมัครและข้อมูลสาขาวิชาที่เปิดรับสมัคร

ตามรายละเอียดใน www.grad.rmutt.ac.th หัวข้อ "การสมัครเข้าศึกษาต่อ"

หลักสูตรที่เปิดรับสมัคร

1. **ปริญญาโท** ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต ระยะเวลาเรียนตามแผน 2 ปีการศึกษา โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 แผน คือ

แผน ก เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัย โดยมีการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

แบบ ก 1 ทำเฉพาะวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต โดยภาควิชาหรือสาขาวิชา
อาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมโดยไม่นับหน่วยกิต แต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด

แบบ ก 2 ทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต และศึกษารายวิชาอีกไม่น้อยกว่า
12 หน่วยกิต

แผน ข เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการศึกษางานรายวิชา โดยไม่ทำวิทยานิพนธ์ แต่ต้องมีการศึกษาค้นคว้า
อิสระไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต และไม่เกิน 6 หน่วยกิต

2. **ปริญญาเอก** แบ่งการศึกษากออกเป็น 2 แบบ โดยเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนานักวิชาการและ นักวิชาชีพ
ขั้นสูง คือ

แบบ 1 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัย โดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ภาควิชาหรือ
สาขาวิชาอาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมโดยไม่นับหน่วยกิต แต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่บัณฑิตวิทยาลัย
กำหนด ดังนี้

แบบ 1.1 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโท จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต ระยะเวลา
เรียนตามแผน 3 ปีการศึกษา

แบบ 1.2 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรี จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต ระยะเวลา
เรียนตามแผน 4 ปีการศึกษา

ทั้งนี้ วิทยานิพนธ์ตามแบบ 1.1 และแบบ 1.2 จะต้องมีมาตรฐานและคุณภาพเดียวกัน

แบบ 2 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัย โดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิด
ความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ และศึกษารายวิชาเพิ่มเติม ดังนี้

แบบ 2.1 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโท จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต และศึกษา
งานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต ระยะเวลาเรียนตามแผน 3 ปีการศึกษา

แบบ 2.2 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรี จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต และศึกษางานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต ระยะเวลาเรียนตามแผน 4 ปีการศึกษา

ทั้งนี้ วิทยานิพนธ์ตามแบบ 2.1 และแบบ 2.2 จะต้องมีมาตรฐานและคุณภาพเดียวกัน

หมายเหตุ ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2559 ข้อ 14 ส่วนที่ 2 โครงสร้างหลักสูตร

ทั้งนี้หลักสูตรที่เสนอขอเปิดและขอปรับปรุงหลักสูตร พ.ศ.2567 ในส่วนของแผนต้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. ปริญญาโท ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 แผน คือ

แผน 1 แบบวิชาการ เน้นการเรียนรู้การทำวิจัย โดยการทำวิทยานิพนธ์สร้างองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาวิชานั้น ทั้งนี้ สัดส่วนหน่วยกิตของวิทยานิพนธ์และหน่วยกิตของการศึกษารายวิชา ให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจเป็นวิทยานิพนธ์อย่างเดียว หรือมีทั้งการศึกษารายวิชาและทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งต้องทำวิทยานิพนธ์อย่างน้อย 12 หน่วยกิต โดยไม่อาจศึกษารายวิชาอย่างเดียวได้

แผน 2 แบบวิชาชีพ เน้นการศึกษารายวิชา และการศึกษาค้นคว้าอิสระเชิงการประยุกต์ ใช้ความรู้ในวิชาชีพโดยไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ ให้มีการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต และไม่เกิน 6 หน่วยกิต

2. ปริญญาเอก แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 แผน โดยเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนานักวิชาการและ นักวิชาชีพชั้นสูง คือ

แผน 1 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัย โดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมหรือทำกิจกรรมทางวิชาการอื่นเพิ่มขึ้นก็ได้โดยไม่นับหน่วยกิต แต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด ดังนี้

แผน 1.1 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโท จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต

แผน 1.2 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรี จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต

แผน 2 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัย โดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ และศึกษารายวิชาเพิ่มเติม ดังนี้

แผน 2.1 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโท จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต และศึกษารายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต

แผน 2.2 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรี จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต และศึกษารายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต

หมายเหตุ หลักสูตรที่เปิดรับสมัครหากมีจำนวนผู้สมัครไม่ครบตามแผนรับที่กำหนด คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯพิจารณาการเปิด-ปิดกลุ่มเรียนตามความเหมาะสม หรือผู้สมัครมีความสนใจเปลี่ยนแปลงหลักสูตรที่สมัคร สามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่ สำนักบัณฑิตศึกษา Tel. : 02-5493697 หรือ 0918465455 Line : @736evxdq Email : grad@rmutt.ac.th

คุณสมบัติของผู้สมัครเข้าศึกษา

1. หลักสูตรปริญญาโท จะต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาหรือกำลังศึกษาในภาคการศึกษาสุดท้าย ระดับปริญญาตรีคุณวุฒิตามที่ก.พ.รับรอง โดยมีวันที่สำเร็จการศึกษาก่อนวันเปิดภาคการศึกษาระดับปริญญาโท

2. **หลักสูตรปริญญาเอก** จะต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาหรือกำลังศึกษาในภาคการศึกษาสุดท้าย ระดับปริญญาโทหรือปริญญาตรีคุณวุฒิตามที่กฟ.รับรอง ที่มีผลการเรียนดีมาก และมีผลการสอบภาษาอังกฤษตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีวันที่สำเร็จการศึกษาก่อนวันเปิดภาคการศึกษาระดับปริญญาเอก

3. **มีคุณสมบัติอื่นตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร** ตรวจสอบใน www.grad.rmutt.ac.th หัวข้อ "การสมัครเข้าศึกษาต่อ"

วิธีการรับสมัคร

ขั้นตอนการรับสมัครผ่านเว็บไซต์

1. ผู้สมัครดูรายละเอียดได้ที่ www.grad.rmutt.ac.th เลือกหัวข้อ "การสมัครเข้าศึกษาต่อ" ศึกษารายละเอียดการเข้าศึกษาตาม "ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่องการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2567" และตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัครพร้อมรายละเอียดอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร/สาขาวิชา (ศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ของตัวเอง)
2. ผู้สมัครกรอกข้อมูลการสมัครในเว็บไซต์ <https://grad-regis.rmutt.ac.th/> ให้ถูกต้อง ครบถ้วน
3. ผู้สมัครต้องตรวจสอบข้อมูลที่กรอกในเว็บไซต์ พร้อมอัปโหลดเอกสารประกอบการสมัคร ได้แก่ รูปถ่าย และสำเนาใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) หรือหลักฐานอื่นๆ ตามที่ระบุไว้ใน "เอกสารประกอบการสมัคร"
4. สำนักบัณฑิตศึกษาตรวจสอบคุณสมบัติและหลักฐานประกอบการสมัครของผู้สมัครเรียบร้อยแล้วจะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบผ่าน www.grad.rmutt.ac.th ตามช่วงเวลา/รอบการสมัคร ที่ระบุไว้ใน "กำหนดการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567"

กรณีหลักสูตรเป็นผู้พิจารณารับนักศึกษา

1. ผู้สมัครกรอกใบสมัคร พร้อมแนบหลักฐานการศึกษา (รูปแบบใบสมัคร หรือระบบกรอกข้อมูลออนไลน์) และชำระเงินค่าสมัครผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่หมายเลขบัญชี 453-0-00001-9 ชื่อบัญชี "มทร.ธัญบุรี-เงินรายได้" ในอัตราค่าสมัครตามที่ประกาศรับสมัครฯ กำหนดไว้
2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติผู้สมัคร โดยวิธีการสอบข้อเขียน หรือการสัมภาษณ์ หรือวิธีการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรเห็นสมควร
3. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจัดทำประกาศผลการคัดเลือกเข้าศึกษา หรือหนังสือยืนยันการผ่านการคัดเลือกฯ เสนอต่อคณบดีลงนาม และส่งให้สำนักบัณฑิตศึกษาขึ้นทะเบียนนักศึกษา และออกเอกสารตอบรับเข้าเป็นนักศึกษาต่อไป

หมายเหตุ 1) การพิจารณารับนักศึกษาเข้าศึกษาในภาคการศึกษาใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้สมัคร และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

2) การพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัคร อาจดำเนินการตามข้อ 2 ก่อนได้ หากผู้สมัครผ่านการคัดเลือกแล้วค่อยดำเนินการตามข้อ 1 ภายหลัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรเห็นสมควร

ค่าธรรมเนียมการสมัคร

ค่าธรรมเนียมการสมัครระดับปริญญาโท 500 บาท

ค่าธรรมเนียมการสมัครระดับปริญญาเอก 1,000 บาท

วิธีการชำระเงิน

1. นำใบแจ้งยอดชำระเงินค่าสมัครเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา (ไม่รวมค่าธรรมเนียมธนาคาร) **(คลิก! เพื่อดูรายละเอียดช่องทางการชำระเงิน)** ตามช่วงเวลา/รอบการสมัคร ที่ระบุไว้ใน “กำหนดการรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567”
2. ให้ผู้สมัครเก็บหลักฐานการชำระเงินค่าสมัครสอบไว้เป็นหลักฐาน(ไม่ต้องอัปโหลดหลักฐานเพื่อยืนยันในระบบใดทั้งสิ้น)
3. ให้ผู้สมัครตรวจสอบสถานะการชำระเงินค่าสมัครที่เว็บไซต์ <https://grad-regis.rmutt.ac.th/> ภายหลังจากวันที่ชำระเงินค่าสมัครไปแล้วไม่เกิน 3 วันทำการ
4. ค่าสมัครสอบจะไม่คืนให้ทุกกรณี

เอกสารประกอบการสมัคร

1. รูปถ่าย อัปโหลดในใบสมัครออนไลน์ (รูปแผน jpeg ขนาดไฟล์ไม่เกิน 2 MB) ให้เป็นรูปหน้าตรง ชุดสุภาพ สวมเสื้อที่สุภาพ ไม่สวมแว่นตาหรือหมวก และถ่ายมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน
 2. สำเนาใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) (ในรูปแบบไฟล์ PDF ขนาด A4 ขนาดไฟล์ไม่เกิน 2 MB)
 - 2.1 ผู้สมัครเข้าศึกษาในระดับปริญญาโท ให้ใช้สำเนาใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) ระดับปริญญาตรี ฉบับที่ระบุชื่อปริญญา พร้อมวัน/เดือน/ปีสำเร็จการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ
 - 2.2 ผู้สมัครเข้าศึกษาในระดับปริญญาเอก ให้ใช้สำเนาใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) ระดับปริญญาโท จำนวน 1 ฉบับ หรือระดับปริญญาตรีที่มีผลคะแนนในระดับดีมาก(สำหรับแผน 1.2 และ 2.2) จำนวน 1 ฉบับ (ฉบับที่ระบุชื่อปริญญา พร้อมวัน/เดือน/ปีสำเร็จการศึกษา)
 - 2.3 สำหรับผู้ที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาสุดท้ายของหลักสูตร (ผู้สมัครประเภทที่ 2) ให้ใช้สำเนาใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) จำนวน 1 ฉบับ และหนังสือรับรองที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ
 3. หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงาน ตามที่ระบุไว้ในคุณสมบัติของผู้สมัครและรายละเอียดเพิ่มเติม เฉพาะสาขาวิชา (ถ้ามี)
 4. สำเนาใบทะเบียนสมรส/ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล (กรณีชื่อ-สกุลในเอกสารไม่ตรงกัน) อย่างละ 1 ฉบับ
 5. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ/พนักงาน ที่ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน 1 ฉบับ
 6. หลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี) ตามที่ระบุไว้ในคุณสมบัติของผู้สมัครและรายละเอียดเพิ่มเติมเฉพาะสาขาวิชา
- *** ผู้สมัครรับรองสำเนาถูกต้องในสำเนาเอกสารทุกฉบับ ***

การพิจารณาคุณสมบัติ

ผู้สมัครต้องตรวจสอบรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนดำเนินการสมัครผ่านเว็บไซต์ และเมื่อยืนยันการสมัคร และชำระเงินค่าธรรมเนียมแล้วจะไม่คืนค่าสมัครสอบคัดเลือก ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น และหากตรวจสอบภายหลังพบว่า ข้อความที่แจ้งไว้ในใบสมัคร หรือเอกสารประกอบการสมัคร ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง จะถือเป็นโมฆะไม่มีสิทธิ์เข้าสอบคัดเลือก

การประกาศผล


1. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสอบคัดเลือก ผู้สมัครที่ได้รับการตรวจสอบใบสมัคร เอกสารประกอบการสมัคร การชำระค่าธรรมเนียมการสมัครสอบ และมีคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์สมัครเข้าศึกษา ตลอดจน

รายละเอียดเพิ่มเติมของสาขาวิชาถูกต้องและครบถ้วนแล้ว จึงจะมีสิทธิ์เข้าสอบคัดเลือก การเข้าสอบคัดเลือกให้ใช้บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวที่ทางราชการออกให้

2. การประกาศรายชื่อผู้ได้รับคัดเลือกเข้าศึกษา สามารถตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาและขั้นตอนการรายงานตัวออนไลน์การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ได้ที่ www.grad.rmutt.ac.th ตามช่วงเวลา/รอบการสมัคร ที่ระบุไว้ใน “กำหนดการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567”

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2566

ประกาศ ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2566



(รองศาสตราจารย์สมหมาย ผิวสอาด)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



กำหนดการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2567

การดำเนินการรับสมัคร	ภาคการศึกษา 1 (รอบที่ 1)	ภาคการศึกษา 1 (รอบที่ 2)	ภาคการศึกษา 2 (รอบเดียว)	
1 รับสมัคร(ผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น) ตั้งแต่เดือนมกราคม 2566 เป็นต้นไป	วันศุกร์ที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึง วันอังคารที่ 5 มีนาคม 2567	วันพุธที่ 20 มีนาคม ถึง วันจันทร์ที่ 20 พฤษภาคม 2567	วันพฤหัสบดี 1 สิงหาคม ถึง วันจันทร์ที่ 7 ตุลาคม 2567	
2 ชำระเงินค่าสมัครเรียน (ชำระตามช่องทางที่ระบุในใบแจ้งยอด)	วันศุกร์ที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึง วันพุธที่ 6 มีนาคม 2567	วันพุธที่ 20 มีนาคม ถึง วันอังคารที่ 21 พฤษภาคม 2567	วันพฤหัสบดีที่ 1 สิงหาคม ถึง วันอังคารที่ 8 ตุลาคม 2567	
3 สอบภาษาอังกฤษ (สำหรับผู้ที่สมัครระดับปริญญาเอกที่ยังไม่มีผลสอบตามเกณฑ์สมัคร)	วันเสาร์ที่ 9 มีนาคม 2567	วันเสาร์ที่ 25 พฤษภาคม 2567	วันเสาร์ที่ 12 ตุลาคม 2567	
4 ประกาศผลสอบภาษาอังกฤษ	วันอังคารที่ 12 มีนาคม 2567	วันอังคารที่ 28 พฤษภาคม 2567	วันอังคารที่ 15 ตุลาคม 2567	
5 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ(ข้อเขียนหรือสัมภาษณ์) ที่ www.grad.mutt.ac.th	วันพุธที่ 13 มีนาคม 2567	วันพุธที่ 29 พฤษภาคม 2567	วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2567	
6 สอบคัดเลือก (รายละเอียดตามประกาศฯ)	วันเสาร์ที่ 23 มีนาคม 2567	วันเสาร์ที่ 8 มิถุนายน 2567	วันเสาร์ที่ 26 ตุลาคม 2567	
7 ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษาและขั้นตอนการรายงานตัวออนไลน์ที่ www.grad.mutt.ac.th	วันพุธที่ 3 เมษายน 2567	วันพุธที่ 19 มิถุนายน 2567	วันพุธที่ 6 พฤศจิกายน 2567	
8 รายงานตัวออนไลน์ -บันทึกประวัตินักศึกษาใหม่ -อัปโหลดหลักฐานการศึกษา -ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน (รายละเอียดตามประกาศฯ)	วันพุธที่ 3 ถึง วันอังคารที่ 9 เมษายน 2567	วันพุธที่ 19 ถึง วันอังคารที่ 25 มิถุนายน 2567	วันพุธที่ 6 ถึง วันอังคารที่ 12 พฤศจิกายน 2567	
9 ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	ตามประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา			
10 วันเปิดภาคเรียน	(ภาคปกติ)	เดือนกรกฎาคม 2567	เดือนกรกฎาคม 2567	เดือนพฤศจิกายน 2567
	(ภาคพิเศษ)	เดือนกรกฎาคม 2567	เดือนกรกฎาคม 2567	เดือนพฤศจิกายน 2567

หมายเหตุ กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม จะแจ้งให้ทราบผ่าน www.grad.mutt.ac.th

ภาคผนวก จ
แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน



แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน

- () คู่มือปฏิบัติงาน (/) ผลงานวิจัย () ตำรา
 () หนังสือ () งานแปลตำราหรือหนังสือ () งานวิเคราะห์หรืองานพัฒนา
 () บทความทางวิชาการ () เอกสารกรณีศึกษา () ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาและการเสนอแนวทางการใช้งานระบบรับสมัครนักศึกษา
 ระดับบัณฑิตศึกษาออนไลน์ ของสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ร่วมงาน จำนวน 2 คน แต่ละคนมีส่วนร่วม ดังนี้

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณร้อยละ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
นางธนันกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์ (ผู้วิจัยหลัก)	ร้อยละ 50 ออกแบบโครงร่างวิจัย กำหนดวัตถุประสงค์ และระเบียบวิธีวิจัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จากผู้สมัครและเจ้าหน้าที่ จัดทำรายงานการวิจัย และสรุปผลการวิจัยเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา
นายนิรุทธิ์ เจริญกิจ (ผู้ร่วมวิจัย)	ร้อยละ 50 ประสานงานการเก็บข้อมูล สนับสนุน การสัมภาษณ์และการจัดการแบบสอบถาม ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ จัดรูปเล่มรายงาน และตรวจสอบความถูกต้อง ของเนื้อหา

ลงชื่อ

(นางธนันกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์)

ลงชื่อ

(นายนิรุทธิ์ เจริญกิจ)

ลงชื่อ

(รศ.ดร.บุญยัง ปลั่งกลาง)

ปฏิบัติหน้าที่รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

ประวัติผู้วิจัย

ผู้วิจัยหลัก

ชื่อ-นามสกุล นางธันนกรกานต์ ชุมเชิงกาญจน์

ประวัติการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม)
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน ฝ่ายวิชาการและวิจัย
สำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โทรศัพท์ 0-2549-3697

Email Address thanankornkan_@mutt.ac.th

ผู้วิจัยร่วม

ชื่อ-นามสกุล นายนิรุตต์ เจริญกิจ

ประวัติการศึกษา ศึกษาศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ศึกษา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน ฝ่ายวิชาการและวิจัย
สำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โทรศัพท์ 0-2549-4083

Email Address nirut_g@mutt.ac.th