

³ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์

2. ด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการขออนุมัติสำเร็จการศึกษาคือ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยป้อน ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์

3. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานขออนุมัติสำเร็จการศึกษา ได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและสาธิตเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้ให้แก่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของทุกคน

3.2 การปรับปรุงส่วนโปรแกรมขอสำเร็จการศึกษาเพื่อแสดงปุ่มการใช้คู่มือให้เห็นชัดเจน และคำชี้แจงที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา, งานอนุมัติสำเร็จการศึกษา, ระบบบริหารจัดการงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา, การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว, ประสิทธิภาพการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา

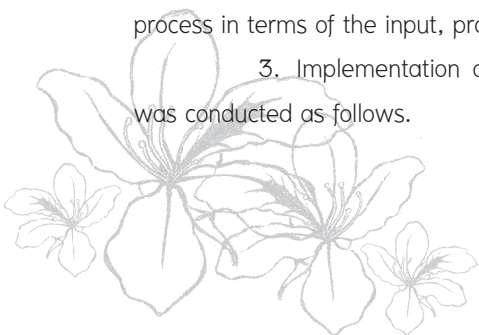
ABSTRACT

The objective of this research was to develop a management system for student graduation approval process of Academic Resource Center, Chiang Mai Rajabhat University, by using the Deming Cycle. The sample groups for the planning stage included two representatives from the Treasury Department, two from the Office of Academic Resources and Information Technology, two from the Registration and Processing Division, and five students who had undergone the graduation approval process in the second semester of the 2013 academic year. The sample groups for the evaluation and follow-up stage were six from the Registration and Processing Division, and 265 fourth-year students from the Faculties of Sciences, Management Science, Humanities and Social Sciences, Agricultural Technology, and fifth-year students from the Faculty of Education. The data were collected by using in-depth interviews and questionnaires on the opinions of service users on the system. The data were analyzed for frequency and percentage. The study results are summarized as follows.

1. Opinions of all representatives from the Registration and Processing Division on the operational steps of the graduation approval process regarding the input, process and output factors were at a good level.

2. Opinions of the service users, e.g., students, on the graduation approval process in terms of the input, process and output factors were also at a good level.

3. Implementation of the findings to improve the graduation approval process was conducted as follows.



3.1 The system was publicized to service users, demonstrations on the steps of use were carried out for all faculties.

3.2 The computer program provided with clearer manual icons and easy-to-understand instructions.

Keywords : The Development of Graduation Approval Management System, Graduation Approval, Graduation Approval Program, One Stop Service, The efficiency of Development of Graduation Approval Management System

บทนำ

การศึกษาถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมประเทศใดที่มีการพัฒนาทางการศึกษาย่อมเป็นประเทศที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามไปด้วย ดังนั้นปัจจุบันไม่ว่าประเทศใดในโลกย่อมให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา เนื่องด้วยความเชื่อว่าการศึกษจะช่วยพัฒนามนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ทั้งสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ การปฏิรูปการศึกษาเป็นนโยบายสำคัญของเกือบทุกประเทศในโลกโดยรัฐบาลของแต่ละประเทศได้เพิ่มงบประมาณเพื่อลงทุนด้านการศึกษาสูงขึ้นอย่างมาก โดยหวังให้เกิดผลต่อการปฏิรูปการศึกษาอย่างจริงจัง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552 : 1) รวมถึงประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน จึงได้มีการกำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนให้ได้รับการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงทำให้ประชาชนคนไทยให้ความสนใจกับการศึกษากันมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนามาจากโรงเรียน

ฝึกหัดครู โดยปัจจุบันมีพันธกิจในการส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ผลิตและส่งเสริมวิทยฐานะครู ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ทำให้มีบุคคลสมัครเข้าเรียนในปริมาณที่สูง หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษาที่ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการจัดการศึกษาผ่านระบบและวิธีการต่างๆ อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าคุ้มทุน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2554 : 55-56)

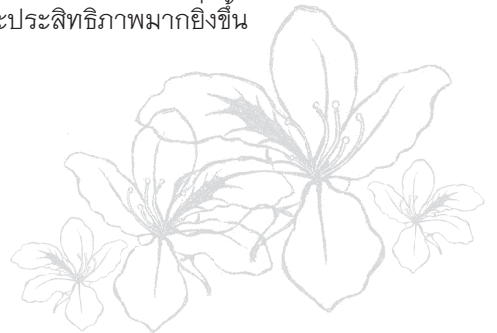
ฝ่ายประมวลผลของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ถือได้ว่าเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญโดยมีงานรับผิดชอบ 3 งานคือ งานเทียบโอนผลการเรียน มีหน้าที่นำผลการเรียนของนักศึกษา



ที่ทำเรื่องขอโอนหรือยกเว้นการเรียน มาลง
ในระบบของนักศึกษา งานผลการศึกษาตลอด
หลักสูตร มีหน้าที่นำผลการเรียนของนักศึกษา
ทุกคน นำลงสู่ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา รวมถึง
การตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาและ
งานอนุมัติผลการศึกษา มีหน้าที่ตรวจสอบ
ผลการเรียนของนักศึกษากรณีที่นักศึกษายื่น
คำร้องขอสำเร็จการศึกษารวมไปถึงการอนุมัติ
ผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา นอกจากนี้
ฝ่ายประมวลผลยังเป็นฝ่ายที่รวบรวมผลการเรียน
ของนักศึกษาทุกคนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งฝ่ายประมวลผลของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจะเป็นฝ่ายที่
ตรวจสอบผลการเรียน รวมทั้งอนุมัติผลการเรียน
ของนักศึกษาดังกล่าวมาข้างต้นด้วย (สำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555 : 31)
จากการศึกษาผลการดำเนินงานของฝ่าย
ประมวลผลในแต่ละปีพบว่า งานที่จะต้องอาศัย
ความแม่นยำและรวดเร็วในการดำเนินงาน
มากที่สุดคือ งานอนุมัติสำเร็จการศึกษา
เนื่องจากในแต่ละปีจะมีนักศึกษายื่นคำร้องขอ
อนุมัติสำเร็จการศึกษาจำนวนมาก โดยเมื่อ
ศึกษาข้อมูลจำนวนนักศึกษา 3 ปี ย้อนหลัง
คือ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2554 พบว่า
มีนักศึกษายื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษาในแต่ละ
ปีการศึกษา จำนวน 4,475 คน 4,042 คน
และ 4,455 คน ตามลำดับ (สำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน, 2552 : 20, 2553 :
26, 2554 : 27) โดยมีบุคลากรในการดำเนินงาน
ทั้งหมด 6 คน ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานอนุมัติ
สำเร็จการศึกษา ประกอบกับจากการศึกษา
สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในงานอนุมัติขอสำเร็จ
การศึกษา พบว่า นักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จ
การศึกษาล้วนใหญ่อยู่ระหว่างการฝึก

ประสบการณ์ในหน่วยงานต่างๆ ไม่สะดวก
ต่อการเดินทางมาดำเนินการขออนุมัติสำเร็จ
การศึกษา ประกอบกับต้องประสบกับความยุ่งยาก
ในการนำเอกสารไปติดต่อ ตรวจสอบกับ
หน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ฝ่ายห้องสมุดและฝ่าย
การเงิน ทำให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการ
นอกจากนี้ในงานอนุมัติสำเร็จการศึกษายังขาด
คู่มือการปฏิบัติงานสำเร็จการศึกษา อีกทั้ง
การขออนุมัติสำเร็จการศึกษาหากเกิดความ
ล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อนักศึกษาที่มีความ
จำเป็นต้องใช้หลักฐานประกอบการศึกษา
ต่อในระดับที่สูงขึ้นและเพื่อการสมัครงานหรือ
ทำนิติกรรมต่างๆ

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น
ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานประมวลผล
สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ได้ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นที่จะต้อง
พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานอนุมัติสำเร็จ
การศึกษา จึงได้ทำการพัฒนาระบบบริหาร
จัดการงานอนุมัติสำเร็จการศึกษาของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้หลัก
การบริหารวงจรคุณภาพเดมมิ่งและการให้
บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อ
ก่อให้เกิดความถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็ว
สามารถนำผลการพัฒนาไปประกอบการตัดสินใจ
ของผู้บริหารได้ และเพื่อให้บุคลากรมีความรู้
ความเข้าใจ สามารถดำเนินงานอนุมัติสำเร็จ
การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถ
ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อาจารย์
และบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ
การบริหารงานของงานทะเบียนและประมวลผล
ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงาน อนุมัติสำเร็จการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้วงจรคุณภาพเดมมิ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลขั้นการวางแผน ประกอบด้วย

1.1 บุคลากรฝ่ายงานการเงิน จำนวน 2 คน โดยมีคุณสมบัติคือ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตรวจสอบภาระหนี้สิน ของนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

1.2 บุคลากรฝ่ายห้องสมุด จำนวน 2 คน โดยมีคุณสมบัติคือ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตรวจสอบหนังสือคงค้าง ของนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

1.3 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและ ประมวลผล จำนวน 2 คน โดยมีคุณสมบัติคือ เป็นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานทะเบียนและ ประมวลผล ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

1.4 นักศึกษาที่ผ่านการให้บริการ ขออนุมัติสำเร็จการศึกษา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 5 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูล ขั้นการติดตามประเมินผล ประกอบด้วย

2.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะ วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยี การเกษตรและนักศึกษาชั้นปีที่ 5 คณะครุศาสตร์

ที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 261 คน กำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน่ (วาโร เฟ็งสวัสดี้, 2551 : 192) ที่ระดับ ความคลาดเคลื่อน 5% ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากนักศึกษา โดยการกำหนดโควตา จำนวนทั้งหมด 265 คน

2.2 บุคลากรฝ่ายสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ จำนวน 6 คน ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ งานอนุมัติสำเร็จการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล

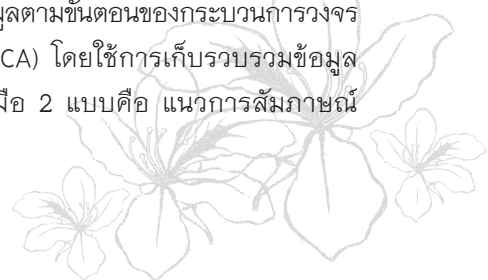
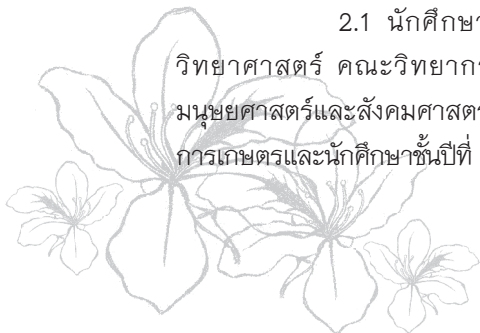
ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้เครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) บุคลากรที่เกี่ยวข้องและ นักศึกษาที่ใช้บริการระบบขอสำเร็จการศึกษา

2. แบบสอบถามความคิดเห็น ของบุคลากรและนักศึกษา ที่มีต่อการ ใช้ระบบการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา เป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List) 2 รายการ คือ ดีและไม่ดี และคำถามปลายเปิดสำหรับ ข้อควรปรับปรุงในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นที่ไม่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง โดยได้ดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 และ 3 ปีการศึกษา 2556 โดยกำหนดการเก็บ รวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนของกระบวนการวงจร เดมมิ่ง (PDCA) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จากเครื่องมือ 2 แบบคือ แนวการสัมภาษณ์



เชิงลึก (Indepth Interview) และแบบสอบถาม
ความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อ
ระบบการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ ที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ การสอบถาม
ความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อ
งานอนุมัติสำเร็จการศึกษา นำมาหาค่าความถี่
และร้อยละของความคิดเห็น

ข้อมูลเชิงคุณลักษณะ ได้แก่ ข้อมูล
ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)
ได้นำมาจัดหมวดหมู่ ประเด็นความคิดเห็นจาก
การสัมภาษณ์ ประเด็นข้อเสนอแนะใช้วิธีการ
วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. บุคลากรงานทะเบียนและ
ประมวลผลทุกคนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน
ตามขั้นตอนขออนุมัติสำเร็จการศึกษาในระดับดี
ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านปัจจัยป้อน พบว่า
บุคลากรทุกคนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
ทุกรายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ขั้นตอน
การดำเนินงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา คุณภาพ
โดยรวมของโปรแกรมขอสำเร็จการศึกษาและ
คุณภาพของคู่มือการใช้งานโปรแกรมขอสำเร็จ
การศึกษา

1.2 ด้านกระบวนการ พบว่า
บุคลากรทุกคนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

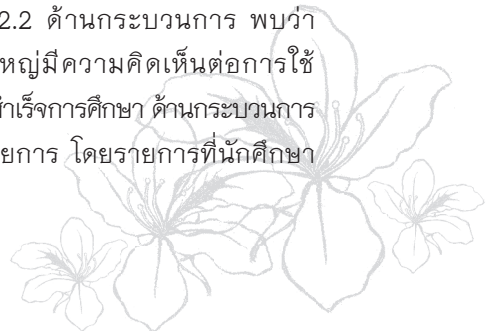
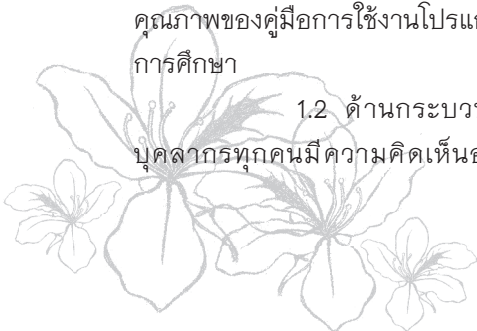
ทุกรายการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่
ความง่ายต่อการเข้าโปรแกรมเพื่อดำเนินงาน
อนุมัติสำเร็จการศึกษา การปฏิบัติตามขั้นตอน
การตรวจรับและยืนยันคำร้องในระบบของ
โปรแกรมและความสะดวกในการจัดการข้อมูล
การยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา

1.3 ด้านผลลัพธ์ พบว่า บุคลากร
ทุกคนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกรายการ
คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่ เกิดการดำเนินงาน
ด้านการอนุมัติสำเร็จการศึกษาที่มีขั้นตอนชัดเจน
สามารถดำเนินการตรวจสอบผลการเรียน
ตลอดหลักสูตรได้ทันตามเวลาที่กำหนด สามารถ
ตรวจสอบภาระหนี้สินต่างๆ ของนักศึกษาได้
ณ จุดเดียว ตลอดจนความสามารถของ
โปรแกรมขอสำเร็จการศึกษาที่สามารถรองรับ
จำนวนนักศึกษาที่ขออนุมัติสำเร็จการศึกษา
เป็นจำนวนมากและลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน
กันได้

2. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ
การใช้บริการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยป้อน พบว่า
นักศึกษาล้วนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการ
ใช้บริการขออนุมัติสำเร็จการศึกษาด้านปัจจัย
ป้อนอยู่ในระดับดี ทั้ง 2 รายการ โดยนักศึกษ
ร้อยละ 98.50 มีความคิดเห็นว่ามี ความรู้
ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามขั้นตอน
ในการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา อยู่ในระดับดี
และนักศึกษาร้อยละ 99.20 มีความชัดเจน
และความสามารถในการทำความเข้าใจได้ง่าย
ของคู่มือการใช้งานโปรแกรมขอสำเร็จการศึกษา
อยู่ในระดับดี

2.2 ด้านกระบวนการ พบว่า
นักศึกษาล้วนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการ
ใช้บริการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา ด้านกระบวนการ
ในระดับดีทุกรายการ โดยรายการที่นักศึกษา



ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดี จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการออกจากโปรแกรม รองลงมาคือนักศึกษาจำนวนร้อยละ 99.60 มีความเห็นว่าง่ายในการกรอกข้อมูลและง่ายในการแก้ไขข้อมูล อยู่ในระดับดี

2.3 ด้านผลลัพธ์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา ด้านผลลัพธ์ ในระดับดีทุกรายการ โดยรายการที่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดี จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 99.60 ได้แก่ ความสมบูรณ์และความถูกต้องของใบแสดงผลการเรียนรู้ รองลงมาคือนักศึกษาจำนวนร้อยละ 98.90 มีความพึงพอใจต่อระบบขอสำเร็จการศึกษาโดยใช้โปรแกรมขอสำเร็จการศึกษา

3. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา ได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและสาธิตเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้และข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงงาน ขออนุมัติสำเร็จการศึกษาให้นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของทุกคน

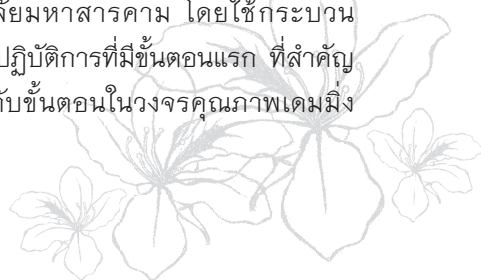
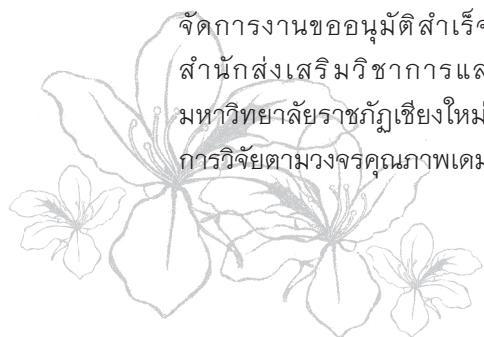
3.2 การปรับปรุงส่วนโปรแกรมขอสำเร็จการศึกษาเพื่อแสดงปุ่มการใช้คู่มือให้เห็นชัดเจนและคำชี้แจงที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

อภิปรายผล

จากการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานขออนุมัติสำเร็จการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) และ

หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยผลที่ได้จากการพัฒนาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการพัฒนาที่พบว่า บุคลากรฝ่ายทะเบียนและประมวลผลทุกคนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานอนุมัติสำเร็จการศึกษาในระดับดี ในทุกองค์ประกอบของระบบ ได้แก่ ด้านปัจจัยป้อน ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ เนื่องมาจากการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา โดยใช้ขั้นตอนตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง ซึ่งมีขั้นตอนแรกคือการวางแผน (Plan) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพของการดำเนินงานอนุมัติสำเร็จการศึกษาจากผู้ใช้งานจริงทั้งส่วนบุคลากรในหน่วยงานและบุคลากรหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานอนุมัติสำเร็จการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรฝ่ายการเงินและฝ่ายห้องสมุด ทำให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความเป็นจริงและนอกจากนี้ผู้วิจัยยังศึกษาถึงข้อเสนอแนะต่างๆ จากบุคลากรทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานจริง ซึ่งจะเห็นว่าผลลัพธ์ที่ดีคือ ทำให้มีขั้นตอนการดำเนินงานด้านการอนุมัติสำเร็จการศึกษาที่ชัดเจน สามารถช่วยให้บุคลากรดำเนินการตรวจสอบผลการเรียนตลอดหลักสูตรได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนความสามารถของโปรแกรมขอสำเร็จการศึกษาสามารถรองรับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมากและลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนกันได้ สอดคล้องกับสังวาล ศิริ (2551) ที่ได้ทำการพัฒนาระบบงานประมวลผล กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่มีขั้นตอนแรก ที่สำคัญสอดคล้องกับขั้นตอนในวงจรคุณภาพเดมมิ่ง



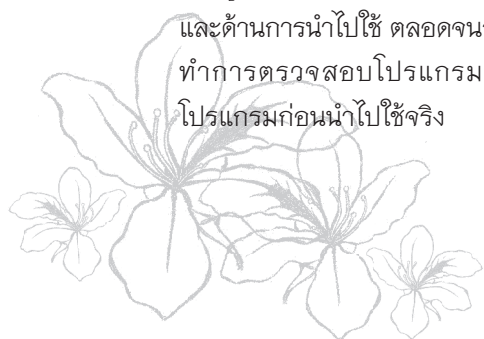
คือ ขั้นตอนการวางแผนที่มีกระบวนการในการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามสภาพจริง เนื่องจากบุคลากรมีความตระหนักที่จะร่วมมือกันปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการของตนเอง และนอกจากนี้ในกระบวนการดำเนินงานอนุมัติสำเร็จ การศึกษานั้นผู้วิจัยได้ออกแบบโปรแกรมเพื่อช่วยในการบริหารจัดการทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดีเช่นเดียวกับผลการวิจัยของ กมล รุ่งสอาด (2546) คมสันต์ ถานกางสุ่ย (2545) และ รุ่งวิไล ปินตาสะอาด (2552) ที่ได้นำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาช่วยในการพัฒนาระบบงานทะเบียนและประมวลผลของหน่วยงานแล้วพบว่า สามารถช่วยลดภาระงานด้านต่างๆ ของบุคลากรได้ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี

2. จากผลการพัฒนาที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการยื่นคำร้องขออนุมัติสำเร็จการศึกษาในระดับดี ในทุกองค์ประกอบของระบบได้แก่ ด้านปัจจัยป้อน ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ เนื่องมาจากการพัฒนาระบบนั้นผู้วิจัยนอกจากจะสอบถามความคิดเห็นและความต้องการในการพัฒนางานขออนุมัติสำเร็จการศึกษาจากบุคลากรแล้ว ผู้วิจัยยังได้ให้ความสำคัญกับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ดังนั้นในขั้นตอนการวางแผนตามกระบวนการคุณภาพเต็มมิ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของการให้บริการขออนุมัติสำเร็จการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงและได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาได้เป็นอย่างดี โดยปัญหาที่นักศึกษาพบมากคือ การที่ต้องเดินทางมารับเอกสาร

ด้วยตนเองและต้องนำเอกสารไปติดต่อฝ่ายการเงินและฝ่ายห้องสมุด ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่นักศึกษาเนื่องจากในปีการศึกษาสุดท้ายเป็นช่วงที่นักศึกษาปฏิบัติการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ หน่วยงานภายนอกภายหลังจากการศึกษาข้อมูลแล้วผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาวางแผน ออกแบบระบบการดำเนินงานขออนุมัติสำเร็จการศึกษา โดยได้นำรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมาใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษาสามารถดำเนินการผ่านระบบโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อกับมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับดี สอดคล้องกับจุไรรัตน์ รูปดี (2552 : 13) ที่ทำการศึกษาระบบอย่างการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่ามีลักษณะการให้บริการแบบ จดรับบริการ (Counter Service) โดยสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้จริง เช่นเดียวกับสันชัย พัฒนะวิชัย (2551) ทำการศึกษาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) : กรณีศึกษาศูนย์บริการร่วมมณฑลบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนครปฐม และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่าการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกจากการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ จากเดิมที่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และกระจายการให้บริการแยกกันออกไป

เปลี่ยนมาเป็นการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์รวม
การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่รัฐ
จัดตั้งขึ้นนอกจากนี้ในการดำเนินการพัฒนางาน
อนุมัติสำเร็จการศึกษา ในขั้นของการดำเนินงาน
ตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง ผู้วิจัยได้ออกแบบ
โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์โดยมี
ชื่อว่า โปรแกรมขอสำเร็จการศึกษา และคู่มือ
การใช้โปรแกรมขอสำเร็จการศึกษา โดยโปรแกรม
ดังกล่าวได้รับความร่วมมือในการดำเนินการสร้าง
โดยบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน ภายหลังจากการสร้าง ผู้วิจัย
ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรม
และคู่มือการใช้โปรแกรมขอสำเร็จการศึกษา
โดยศึกษาหลักการและแนวคิดของไพโรจน์
ศิริธรรมากุล และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2541 :
14-18) โดยมีข้อควรพิจารณาโปรแกรมสำเร็จรูป
นั้นจะต้องมีคู่มือประกอบโปรแกรม โปรแกรม
นั้นจะต้องทำงานเรียบร้อยดี มีข้อผิดพลาด
ในการทำงานน้อย ใช้งานง่าย ผู้ใช้ปฏิบัติตามได้
นอกจากนี้ยังได้ประยุกต์ขั้นตอนการพัฒนา
เว็บไซต์ของสมโชค หิรัญเพิ่ม (2552 : 30-31)
โดยทำการทดสอบโปรแกรม 2 ขั้นตอนคือ
การทดสอบกลุ่มเล็กสอบถามถึงสภาพการใช้งาน
ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม ตลอดจนข้อควร
แก้ไขต่างๆ และทดสอบภาคสนามในภาคเรียน
ที่ 3 ปีการศึกษา 2556 และสำหรับคู่มือ
การใช้โปรแกรมขออนุมัติสำเร็จการศึกษาผู้วิจัย
ได้ศึกษาหลักการสร้างของศิริบุร จงวุฒิเวศย์
และมาเรียม นิลพันธุ์ (อ้างถึงใน วรลักษณ์
กลัดแก้ว, 2551 : 62-63) เกี่ยวกับลักษณะ
ของคู่มือที่ดี 3 ด้านคือ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบ
และด้านการนำไปใช้ ตลอดจนการให้ผู้เชี่ยวชาญ
ทำการตรวจสอบโปรแกรมและคู่มือการใช้
โปรแกรมก่อนนำไปใช้จริง

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ถึง
แม้ว่าทั้งบุคลากรและนักศึกษาโดยส่วนใหญ่
มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขออนุมัติสำเร็จ
การศึกษายู่ในระดับดีแต่ยังมีนักศึกษาบางส่วน
ที่ยังแสดงความคิดเห็นว่า ไม่เข้าใจขั้นตอน
กระบวนการของการขออนุมัติสำเร็จการศึกษา
ปุ่มการใช้คู่มือไม่ชัดเจนและการอธิบายบาง
ประโยคยังไม่ชัดเจน ทำให้ผู้วิจัยในฐานะของ
หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล ต้องนำมา
ปรับปรุงแก้ไขในภาคเรียนต่อไป ซึ่งเป็นไปตาม
กระบวนการพัฒนาคุณภาพเดมมิ่ง โดยผู้วิจัย
ได้ดำเนินการพัฒนาในวงรอบนี้คือ ดำเนิน
การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ
และสาธิตเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้และขอเสนอแนะ
ต่างๆ มาปรับปรุงงานขออนุมัติสำเร็จการศึกษา
ให้นักศึกษาชั้นปี สุดท้ายของทุกคณะ
การปรับปรุงส่วนโปรแกรมขอสำเร็จการศึกษา
เพื่อแสดงปุ่มการใช้คู่มือให้เห็นชัดเจนและ
คำชี้แจงที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและได้ทำ
การวางแผนที่จะพัฒนาในวงรอบต่อไปคือ
การดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน
การขออนุมัติสำเร็จการศึกษาในช่องทางอื่นๆ
ซึ่งสอดคล้องกับวรภัทร์ ภูเจริญ (2542 : 27)
ที่กล่าวถึง ขั้นตอนของวงจรคุณภาพเดมมิ่ง
ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติ
ตามแผน การตรวจสอบหรือการประเมินและ
การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไข
การทำงาน ในการใช้วงจรคุณภาพเดมมิ่งต้อง
ดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจรหมุนเวียน
ไปไม่มีหยุด



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยควรมีการชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการขออนุมัติสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายก่อนที่นักศึกษาจะออกปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน

และวิธีการขอสำเร็จการศึกษาให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาทราบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการในส่วนงานอื่นๆ เช่น งานออกเอกสารทางการศึกษา งานเทียบโอนรายวิชา เป็นต้น
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมและคู่มือการใช้งานเกี่ยวกับงานเทียบโอนผลการเรียน

เอกสารอ้างอิง

- กมล รุ่งสะอาด. การพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล เพื่อรายงานผลการเรียนและการลงทะเบียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- คมสันต์ ถานกางสุย. การพัฒนาโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูลด้านงานทะเบียนวัดผลและประเมินผล โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- จุไรรัตน์ รูปดี. แบบอย่างการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของเทศบาลนครอุดรธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.
- ไพโรจน์ ตีรณธนากุล และไพบูลย์ เกียรติโกมล. “Creating IMMCAI Package” วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, ปีที่ 1, พ.ศ., หน้า 14-18, 2541.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่ : กู้ด-พริ้นท์ พริ้นท์ติ้ง, 2554.
- รุ่งวิไล ปินตาสะอาด. การพัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนและประเมินผล โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2542.
- วรลักษณ์ กลัดแก้ว. การสร้างและพัฒนาคู่มือชุดฝึกอบรมวัฒนธรรมชาวพุทธสำหรับเด็กและเยาวชน. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2551.

วาโร เฟิงส์วัลด์. **วิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2551.

สมโชค หิรัญเพิ่ม. **การสร้างเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนณัฏฐเวศน์**. ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2552.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. **ระบบโรงเรียนคุณภาพระดับโลกขึ้นมาสู่ความเป็นโรงเรียนคุณภาพชั้นนำได้อย่างไร**. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2552.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. **คู่มือการปฏิบัติงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**. เชียงใหม่, 2554.

_____. **รายงานประจำปีของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**. เชียงใหม่, 2552.

_____. **รายงานประจำปีของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**. เชียงใหม่, 2553.

_____. **รายงานประจำปีของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**. เชียงใหม่, 2554.

สังวาล ศิริ. **การพัฒนาระบบงานประมวลผล กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. มหาสารคาม : ปริญญาณิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

สันชัย พัฒนะวิชัย. 2551. **การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop service) : กรณีศึกษาศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

