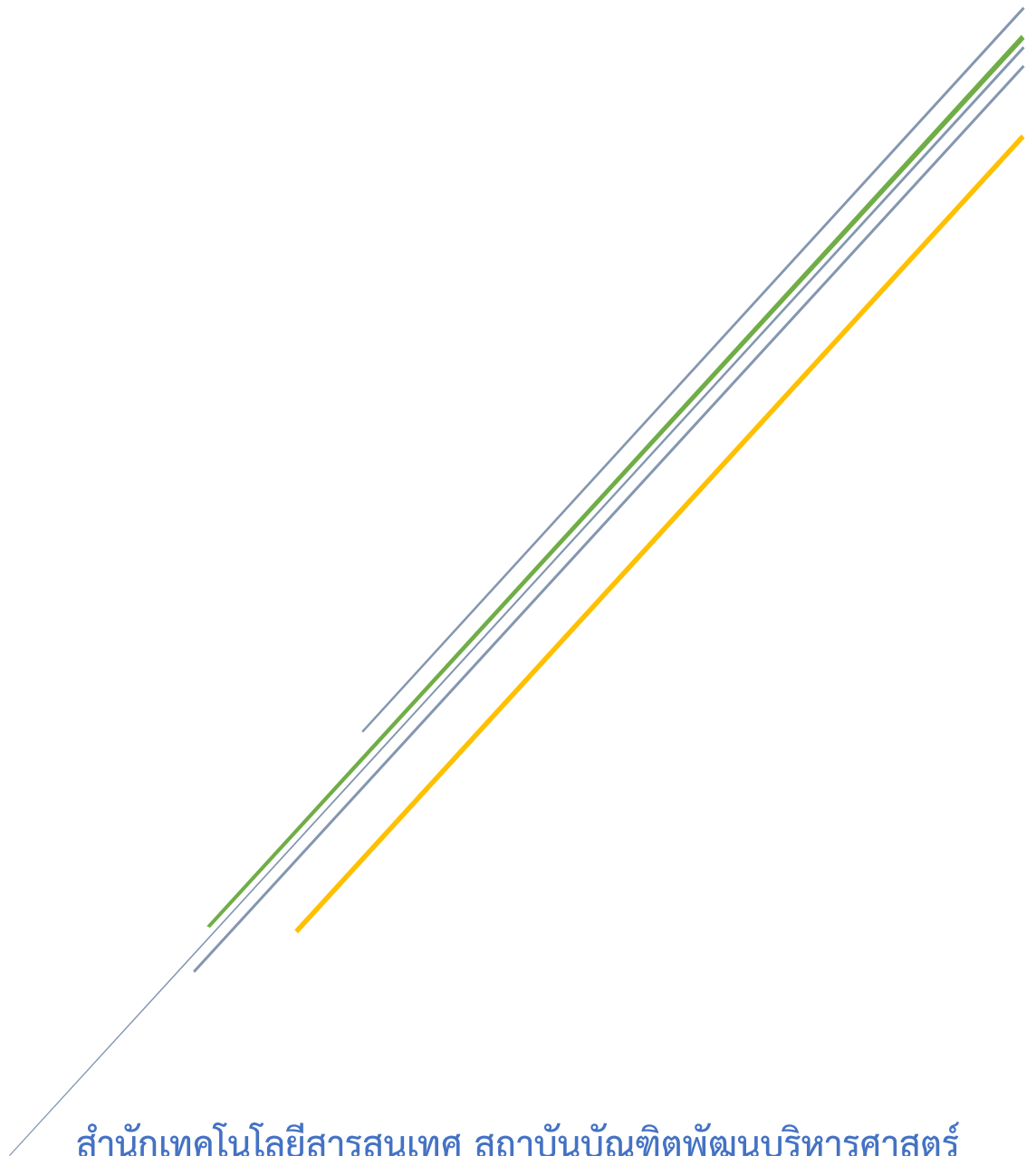


การศึกษาวิเคราะห์ : การให้บริการปรึกษา
การทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียน
วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)



สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภิญโญ เกิดแก้ว

คำนำ

ความพึงพอใจของลูกค้า ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ หากผู้ให้บริการได้ส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้แล้ว ย่อมเป็นการดีต่อผลลัพธ์ ความผูกพัน และมิตรภาพกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

“ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่เป็นผู้ใช้ หรือเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ มติ หรือหนังสือเวียน ต้องมีหน้าที่ สำรวจตรวจสอบ และทบทวน เพื่อดำเนินการปรับปรุง หรือจัดประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวะการณ์ หรือสอดคล้องกับความเป็นปัจจุบัน โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นสำคัญ” จากหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546 ซึ่งได้หยิบยกมาจากเอกสารประกอบการอบรม หลักสูตร: การทำงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ (เสถียร คามิศักดิ์, 2557)

ดังนั้นแล้วผู้ให้บริการย่อมมีหน้าที่ปรับปรุง พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ จึงทำให้เอกสารการศึกษาวិเคราะห์ : การให้บริการปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ฉบับนี้เกิดขึ้นมา เพื่อศึกษา ค้นหาสาเหตุ หรือปัจจัยของปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนี้ ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจ แล้วนำไปปรับปรุง รักษา และพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ให้การบริการที่ดีมีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ผู้จัดทำคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการและองค์กรได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งการบริการที่ดี ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไปได้

ภิญโญ เกิดแก้ว

มิถุนายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญกราฟ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 เอกสารประกอบการใช้งานระบบ	7
บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์	16
3.1 วางแผนการดำเนินการ	16
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้	18
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.4.1 ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา	18

3.4.2	ข้อมูลผู้อบรม	19
3.4.3	ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	20
3.4.4	ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา	20
3.4.5	ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการ (ชั่วโมงการให้บริการ)	20
3.5	ตรวจสอบ และปรับปรุงข้อมูล	21
3.5.1	ข้อมูลบริการคำปรึกษา	21
3.5.1	ข้อมูลผู้อบรม	25
3.6	วิธีการวิเคราะห์และการนำเสนอ	26
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์	27
4.1	ข้อมูลภาพรวม บริการคำปรึกษา	27
4.2	ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน	31
4.3	ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา	33
4.4	ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา	34
4.5	ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา	36
4.6	ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	39
4.7	ข้อมูลผู้ให้บริการ	43
4.8	ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการ (ชั่วโมงการให้บริการ)	43
4.9	ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม	46
4.10	ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ	48
บทที่ 5	สรุปผล วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ	50
5.1	สรุปผลการวิเคราะห์	50
5.1.1	ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา	50
5.1.2	ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา	52
5.1.3	ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ	52
5.1.4	ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา	53

5.1.5	ข้อมูลชั่วโมงการเปิดให้บริการ	53
5.1.6	ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม	53
5.1.7	ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ	54
5.2	วิพากษ์	55
5.2.1	ผู้ให้บริการ	55
5.2.2	ผู้รับบริการ	55
5.2.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
5.2.1	รูปแบบ ช่องทางการให้บริการ	56
5.3	ข้อเสนอแนะ	56
5.3.1	ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
5.3.2	ด้านการให้บริการ	57
5.3.3	ด้านเชิงนโยบาย	58
บรรณานุกรม		59
ภาคผนวก		60
ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis		60
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มจดบันทึกข้อมูลให้คำปรึกษา		61
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการ		62
ภาคผนวก ง ปฏิทินการศึกษา		65
ภาคผนวก จ ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ		69
ภาคผนวก ฉ ข้อมูลการฝึกอบรม		70
ภาคผนวก ช สูตร Excel ที่ต้องใช้		76
ประวัติผู้เขียน		78

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประเภทของปัญหา version 1.....	18
ตารางที่ 3.2 ประเภทของปัญหา version 2.....	19
ตารางที่ 3.3 ประเภทผู้ใช้งาน.....	21
ตารางที่ 3.4 รหัสประจำตัวผู้ใช้งานที่ไม่ได้ระบุ.....	22
ตารางที่ 3.5 ชื่อหน่วยงานผู้ใช้งาน.....	22
ตารางที่ 3.6 ประเภทปัญหา.....	23
ตารางที่ 3.7 การทำ Data Mapping ประเภทของปัญหาจาก Version 1 ไป Version 2.....	23
ตารางที่ 3.8 ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other) ที่ต้องแปลงจาก Version 1 ไป Version 2.....	24
ตารางที่ 3.9 ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other) ของ Version 2 ที่ต้องแปลง.....	24
ตารางที่ 3.10 สูตร แบ่งประเภทปัญหา.....	25
ตารางที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	27
ตารางที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน.....	28
ตารางที่ 4.3 จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา.....	30
ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน.....	31
ตารางที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา.....	33
ตารางที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบของกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา.....	34
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลวันที่จัดอบรมและจำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละครั้ง.....	36
ตารางที่ 4.8 จำนวนนักศึกษาที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง.....	37
ตารางที่ 4.9 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแยกตามคณะ.....	38
ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา.....	39
ตารางที่ 4.11 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา.....	40
ตารางที่ 4.12 ข้อมูลสถิตินักศึกษาทำวิทยานิพนธ์และที่ส่งเล่มสมบูรณ์ในแต่ละภาคการศึกษา.....	42
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม.....	46
ตารางที่ 4.14 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ.....	48
ตารางที่ 5.1 ประเภทปัญหาอันดับ 1 ถึง 3 ของแต่ละคณะ.....	51

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แผนภาพกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis).....	8
ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง	14
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างย่อ	15
ภาพที่ 3.1 ผังก้างปลา แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุ	17

สารบัญกราฟ

	หน้า
กราฟที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	28
กราฟที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน	29
กราฟที่ 4.3 จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา.....	30
กราฟที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน.....	32
กราฟที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา	33
กราฟที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา.....	35
กราฟที่ 4.7 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแบ่งตามคณะ.....	38
กราฟที่ 4.8 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา.....	40
กราฟที่ 4.9 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา.....	41
กราฟที่ 4.10 เปรียบเทียบจำนวนผู้ให้บริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม	47
กราฟที่ 4.11 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ	49

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยปฏิบัติงานของบุคลากร นักศึกษาของสถาบัน เพื่อตอบสนองความต้องการและสนับสนุนพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการของสถาบัน ให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สถาบันจึงได้มีดำริให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร และนักศึกษา ของสถาบัน ดำเนินการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการการทำวิทยานิพนธ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบัน

สถาบันจึงได้ออกประกาศ เรื่อง กำหนดให้นักศึกษาจัดทำวิทยานิพนธ์ในระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (E-THESIS) อย่างเป็นทางการ ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559 โดยมีผลบังคับใช้งาน ตั้งแต่ ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559

หลังจากการเปิดให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) มาเป็นระยะเวลาหนึ่งนั้น ผู้ดูแลระบบ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้พบเจอปัญหาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มากพอสมควร จึงได้ปรึกษากับผู้บริหารสำนัก และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการให้คำปรึกษา การทำวิทยานิพนธ์ เป็นระยะ ๆ ตลอดมา จึงได้มีข้อเสนอแนวทางในการเก็บรวบรวมประเด็นปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้คำปรึกษา โดยการจดบันทึกปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ข้อมูลผู้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ ข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่ใช้ระบบ ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา เป็นข้อมูลไว้เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุน นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ ความสัมพันธ์ และดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ให้ตรงจุด และหาวิธี แนวทางใหม่ ๆ เพื่อรองรับการให้บริการ

"การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ตามระบบ ISO 9001 : 2015" จะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งด้านคุณภาพ การส่งมอบ ต้นทุนและราคารวมถึงประเด็นต่าง ๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งความเชื่อมั่นในศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งจะมีผลต่อความยั่งยืนและการเติบโตทางธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่งอีกด้วย (ไทยเทรนนิงโซน, 2562) จากข้อความข้างต้น ด้วยสำนึกเองได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 จึงนำมาซึ่งการศึกษาวิเคราะห์งานในครั้งนี้ เพื่อให้บริหารความพึงพอใจและส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปริมาณปัญหาจากการให้บริการ แบ่งแยกปัญหาการให้บริการออกเป็นกลุ่ม ๆ ของปัญหา โดยจำแนกตาม กลุ่มของปัญหา และคณะ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลสนับสนุน ในการปรับปรุงการให้บริการให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้งานให้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลสนับสนุน เพื่อหาแนวทาง รูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ รองรับ การให้บริการให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้วิเคราะห์ในครั้งนี้ มุ่งหวังประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. ทราบถึงสาเหตุ และปัญหาในการใช้งานระบบ รวมทั้งข้อมูลสรุปจากบริการให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) จากข้อมูลที่แท้จริง
2. เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลในการวางแผนรูปแบบการดำเนินการให้คำปรึกษาแบบใหม่ ๆ ในอนาคต
4. เป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อแก้ปัญหาในการนำไปกำหนดข้อกำหนด นโยบาย ในระดับหน่วยงานและสถาบัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

งานศึกษาวิเคราะห์ฉบับนี้มีขอบเขตการศึกษาอยู่ภายใต้การให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (version : e-Thesis) ซึ่งมีช่องทางให้คำปรึกษาผ่านทางช่องทางต่าง ๆ คือ การให้บริการเป็นรายบุคคล ณ คลินิกวิทยานิพนธ์ (e-Thesis Clinic) โทรศัพท์ email และ inbox ของ facebook

ทั้งนี้ข้อมูลที่น่ามาศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้ จะเน้นไปที่การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการให้บริการคำปรึกษาผ่านทาง การให้บริการเป็นรายบุคคล ณ คลินิกวิทยานิพนธ์ (e-Thesis Clinic) และการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในช่วงเวลาตั้งแต่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 – วันที่ 3 มีนาคม 2563 เป็นหลัก และข้อมูลประกอบจาก ข้อมูลผู้อบรมการใช้งานในแต่ละครั้ง ข้อมูลผู้ใช้งานจากระบบ และข้อมูลชั่วโมงการให้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ ได้ถูกเก็บรวบรวมและใช้อ้างอิง เพื่อให้เข้าใจในความหมายเดียวกัน ดังต่อไปนี้

สถาบันฯ	หมายถึง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สำนักฯ	หมายถึง	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คณะ/สำนัก	หมายถึง	หน่วยงาน ในระดับ คณะ สำนัก วิทยาลัย ภายใต้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กองบริการฯ	หมายถึง	กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สำนักบรรณสารการพัฒนา	หมายถึง	สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ระบบ e-Thesis		ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)
ระบบทะเบียนฯ	หมายถึง	ระบบบริการการศึกษา(REG)
ระบบ MIS	หมายถึง	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

ผู้ดูแลระบบ	หมายถึง	ผู้ดูแลระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เจ้าหน้าที่กองบริการฯ	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์	หมายถึง	เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เจ้าหน้าที่คณะ/สำนัก	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ในระดับ คณะ สำนัก วิทยาลัย ภายใต้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ใช้งาน	หมายถึง	นักศึกษา อาจารย์ บรรณารักษ์ และบุคลากร หรือผู้ที่มีสิทธิ์ใช้งาน ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)
คลินิก e-Thesis	หมายถึง	จุดให้บริการให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารงานวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพของการให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ตามแนวคิด e-Service Quality กรณีศึกษา : นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2561)

จากบทสรุปของงานวิจัยส่วน ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 70.86 พบว่า

ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฟังก์ชันการใช้งานระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามฟังก์ชันการใช้งาน พบว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจ อยู่ในช่วง 49% - 65% ได้แก่

1. ฟังก์ชันเพิ่มและแก้ไขหัวข้อวิทยานิพนธ์
2. ฟังก์ชันเพิ่มและแก้ไขรายชื่อคณะกรรมการ
3. ฟังก์ชันบันทึกเข้าระบบคลาวด์
4. ฟังก์ชันส่งให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่อนุมัติ
5. ฟังก์ชันตรวจอักขรวิสุทธิ์ให้อัตโนมัติ
6. ฟังก์ชันขออนุมัติแก้ไขวิทยานิพนธ์

ระดับความสามารถในการใช้เครื่องมือของ Microsoft Word ในการจัดรูปแบบของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษามีระดับความสามารถการใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในระดับใช้งานเป็น อยู่ในช่วง 50% - 76% ได้แก่

1. การใช้แถบเครื่องมือ View
2. การใช้เครื่องมือ Styles
3. การใช้เครื่องมือ Breaks
4. การแทรกตาราง
5. การสร้างคำอธิบาย (Caption) และสารบัญตาราง/ภาพ

6. การใส่เลขหน้าและการจัดการเลขหน้า
7. การทำหน้าแนวนอน
8. การทำเชิงอรรถ

ระดับความสามารถในการใช้เครื่องมือในการทำบรรณานุกรม นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม (Endnote/Mendeley/Zotero) พบว่าอยู่ในระดับใช้งานไม่เป็น อยู่ในช่วง 50% - 53% ได้แก่

1. การทำ Library
2. การอ้างอิงในเนื้อหา (Citation)
3. การทำบรรณานุกรม (Bibliography)

จากส่วนสรุปการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยโดยรวม แสดงถึงความไม่พึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านความเชื่อถือ (Trust)

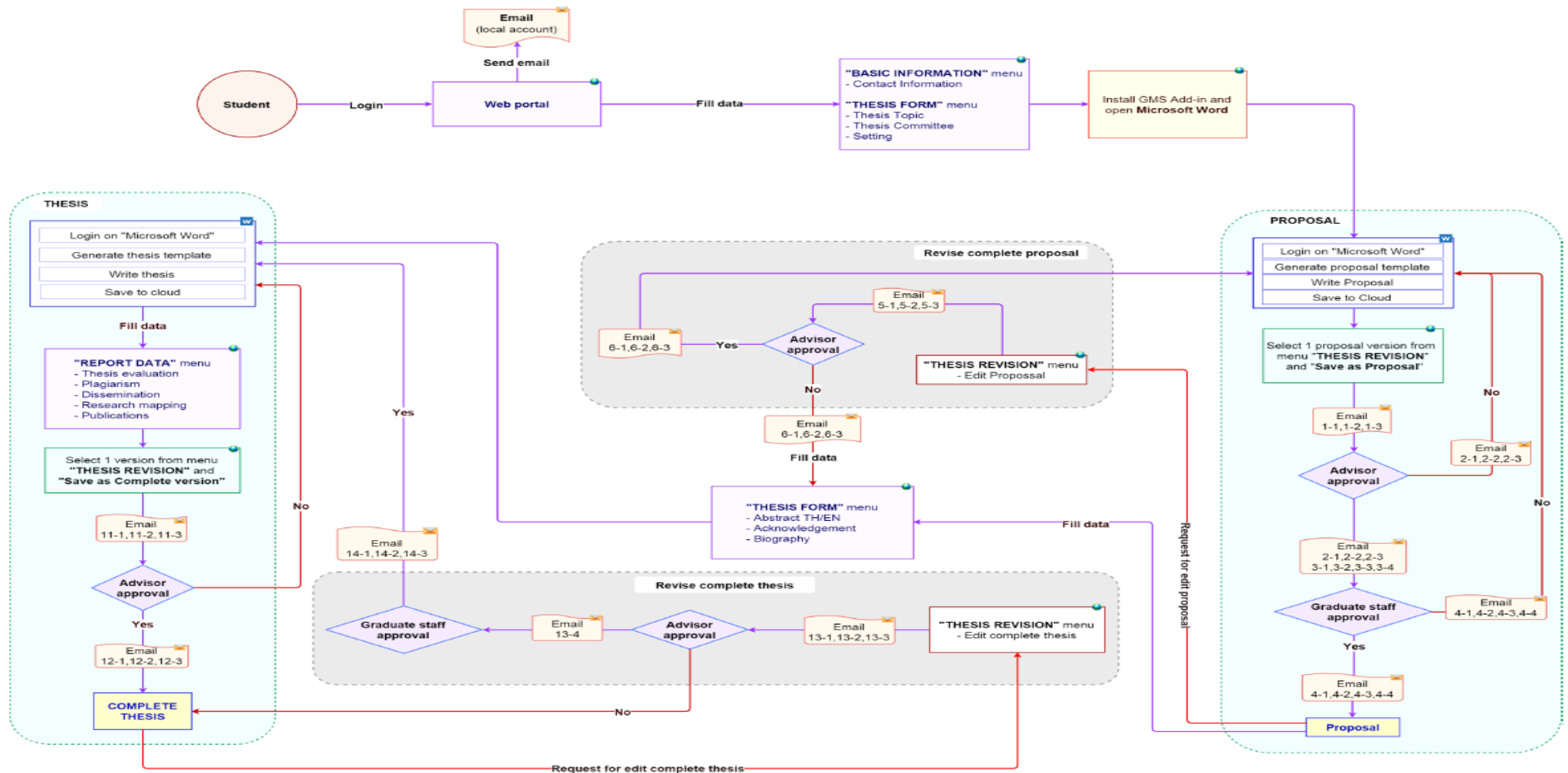
จากส่วนสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) พบว่า นักศึกษาไม่พึงพอใจ ในด้านบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) และด้านความสามารถของระบบ (System Availability) โดยในด้านบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) นักศึกษาไม่พึงพอใจในเรื่องระบบช่วยลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับคณะ โดยมีช่องว่างระหว่างระดับความหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาสูงที่สุด ซึ่งอาจจะเกิดจากนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ของคณะ ยังไม่มีความเข้าใจในกระบวนการจัดทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ที่ชัดเจน ในด้านความสามารถของระบบ (System Availability) นักศึกษาไม่พึงพอใจในเรื่องระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างการใช้งาน และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน อาทิ เช่น อุปกรณ์/โปรแกรม Microsoft Word ของผู้ใช้งานระบบไม่รองรับกับ Version ของระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) การตั้งชื่อไฟล์ยาวเกินไป และอาจรวมถึงระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ยังมีข้อบกพร่องบางส่วนอยู่ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) นักศึกษาไม่พึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการติดต่อกลับของเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจุบันนักศึกษาผู้ใช้งานระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) มีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบดังกล่าวโดยตรงมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งนอกจากจะดูแลระบบการเขียน

วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) แล้วยังมีภาระงานในส่วนอื่น ๆ อีก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้งานระบบในเรื่องการติดต่อกลับได้รวดเร็ว

2.2 เอกสารประกอบการใช้งานระบบ

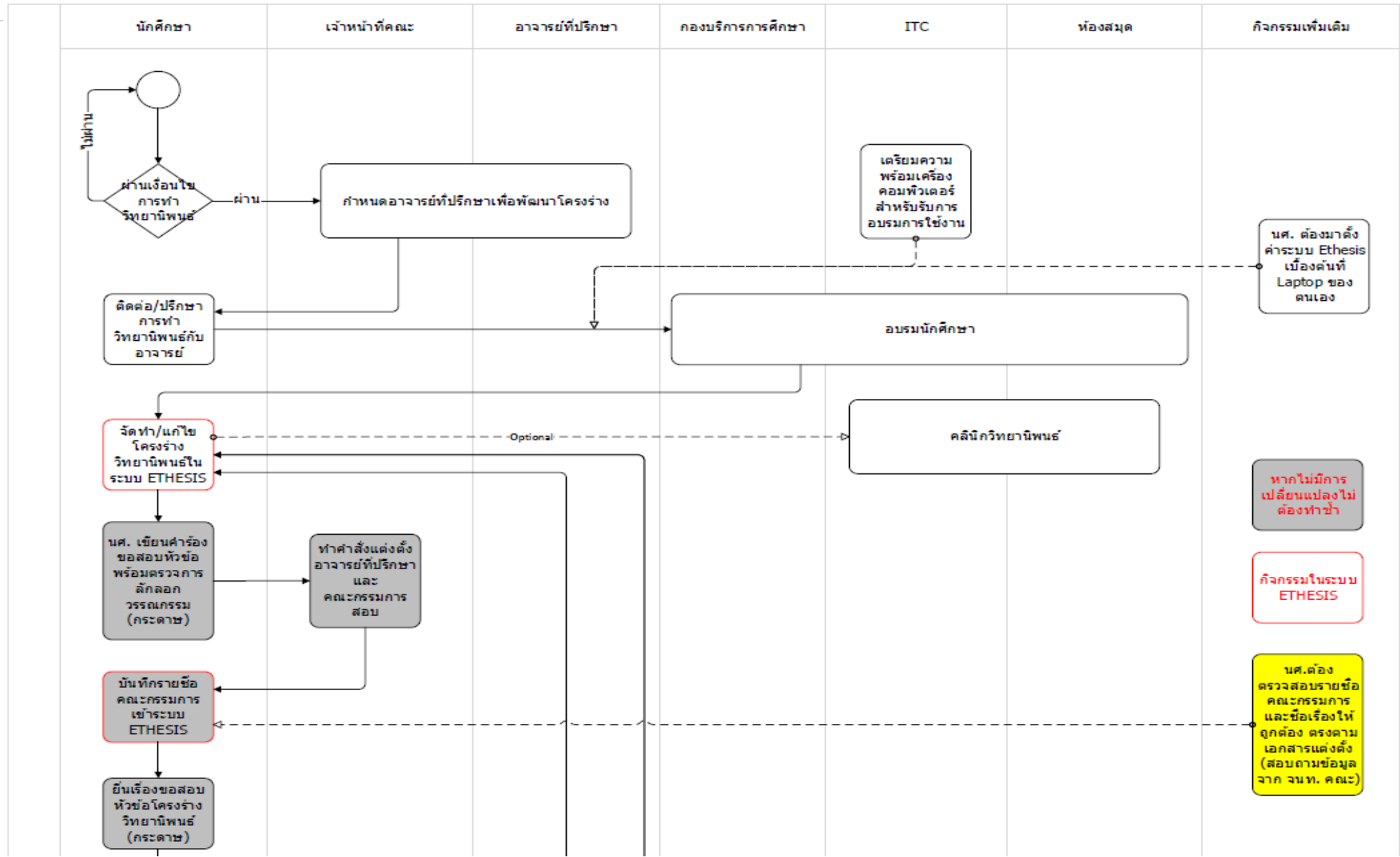
เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอน กระบวนการ การทำงาน เงื่อนไข ข้อจำกัดของระบบงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งมีเอกสารดังต่อไปนี้

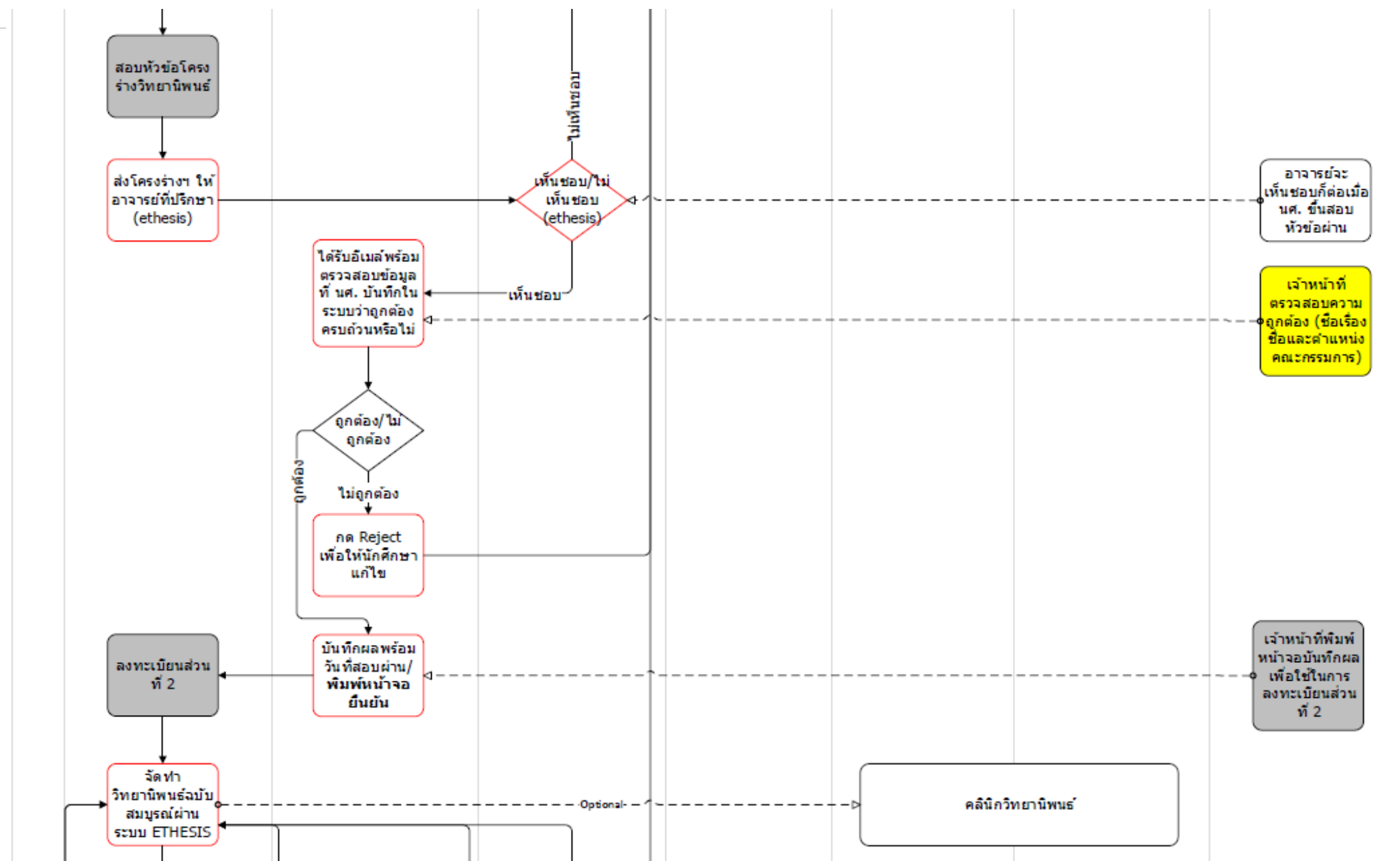
1. NIDA Quick start : เอกสารภาพรวมการใช้งานโดยย่อ
2. NIDA E-THESIS Add-in manual : เอกสารการติดตั้งและการใช้งาน GMS
3. NIDA E-THESIS web portal manual for student : คู่มือการใช้งาน NIDA e-Thesis web portal
4. NIDA E-THESIS manual for advisor : คู่มือการใช้งานสำหรับอาจารย์
5. NIDA E-THESIS manual for graduate staff : คู่มือการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่คณະ
6. NIDA E-THESIS manual for staff management : คู่มือการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่บริหารคณະ
7. NIDA Research Mapping : คู่มือข้อมูล Research Mapping
8. NIDA Workflow Thesis : คู่มือแผนภาพกระบวนการทำวิทยานิพนธ์
9. NIDA Table lists emails sent out : คู่มือแสดงรายการอ้างอิงอีเมลที่ส่งออกจากระบบ
10. คู่มือ NIDA e-Thesis : คู่มือรวมการใช้งาน ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการของเครื่องที่ใช้กับงานระบบ การติดตั้ง GMS การใช้ Web Portal การใช้งาน Feture ที่จำเป็นของ MS Word เพื่อการจัดรูปแบบเนื้อหา

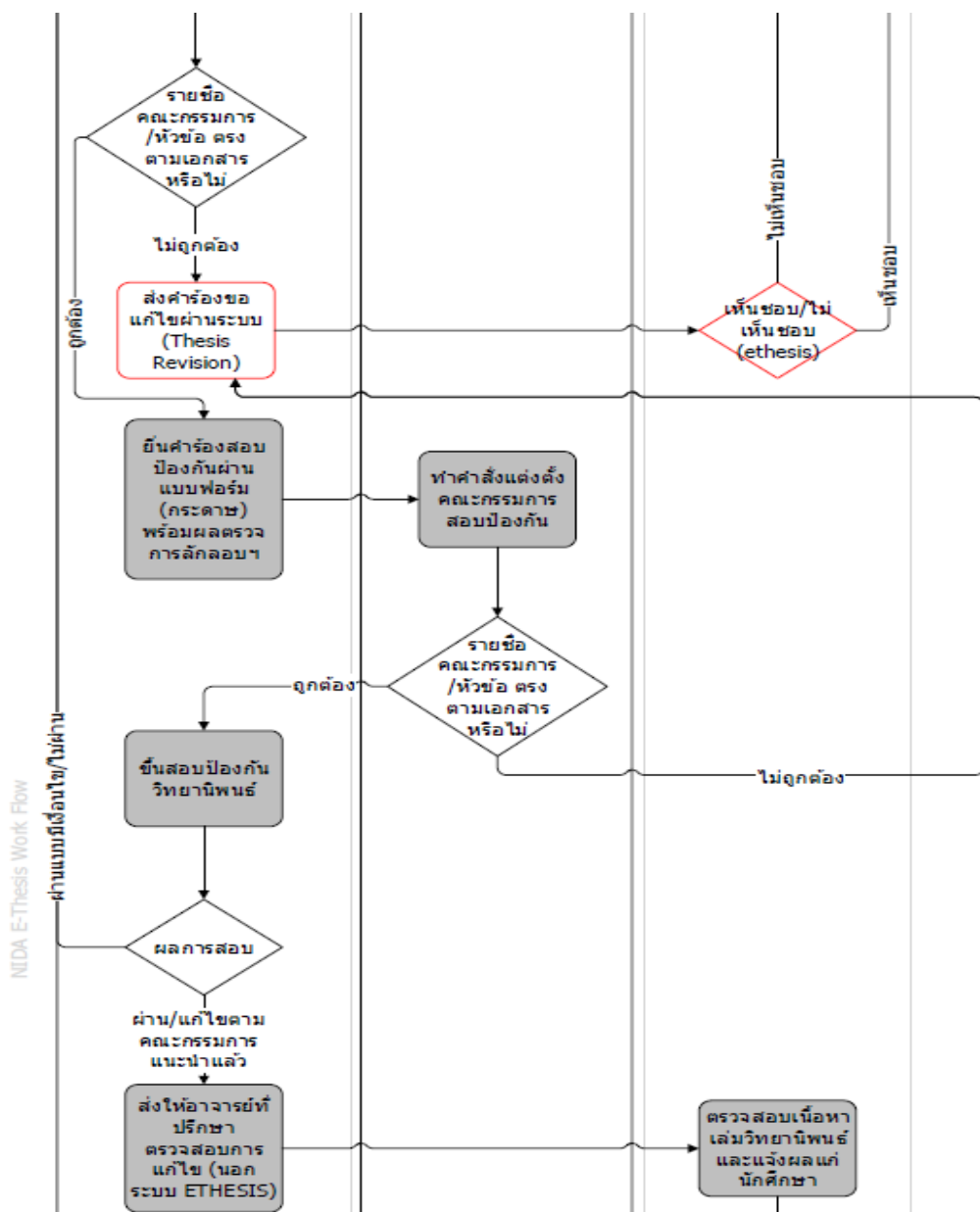


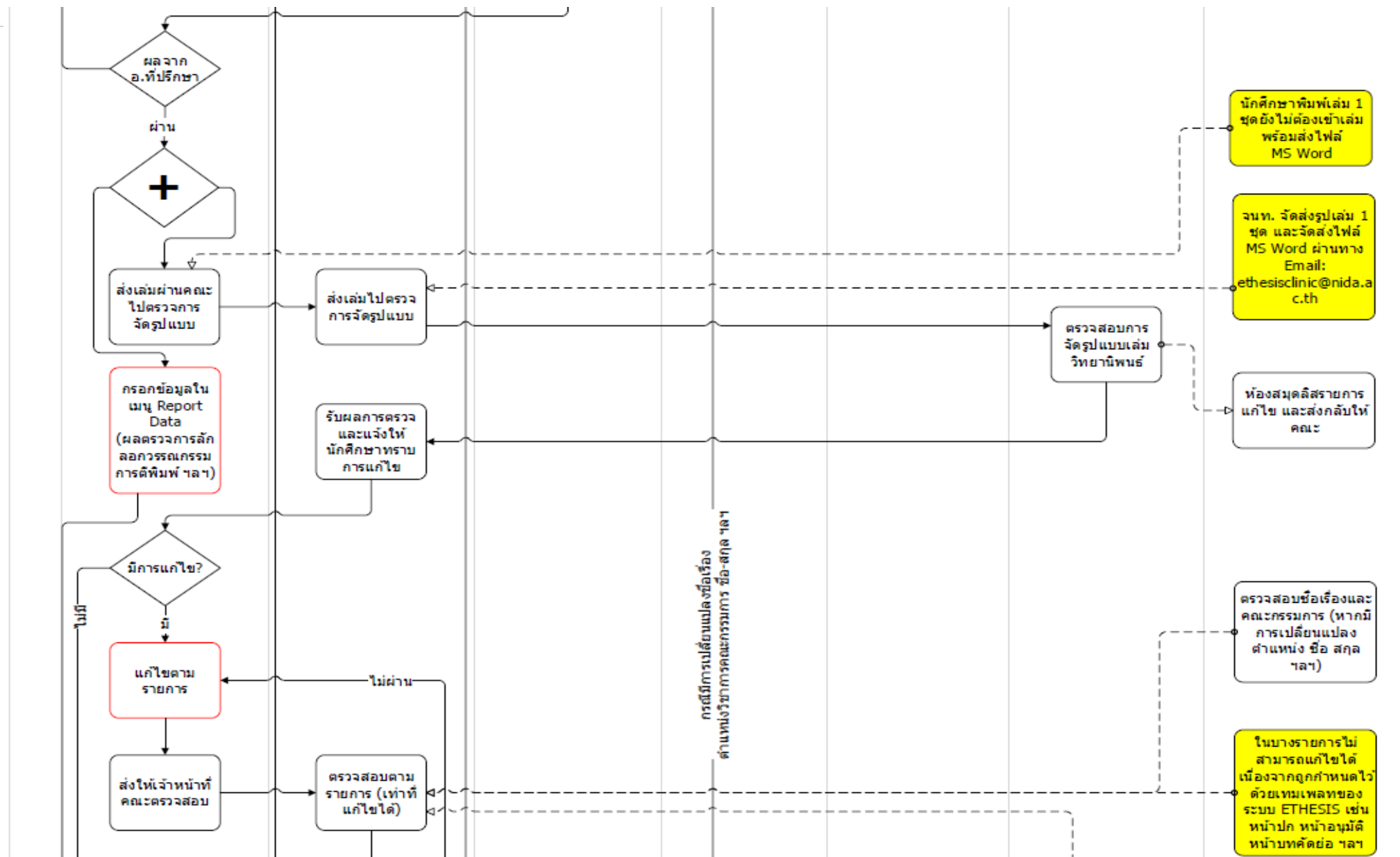
ภาพที่ 2.1 แผนภาพกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)

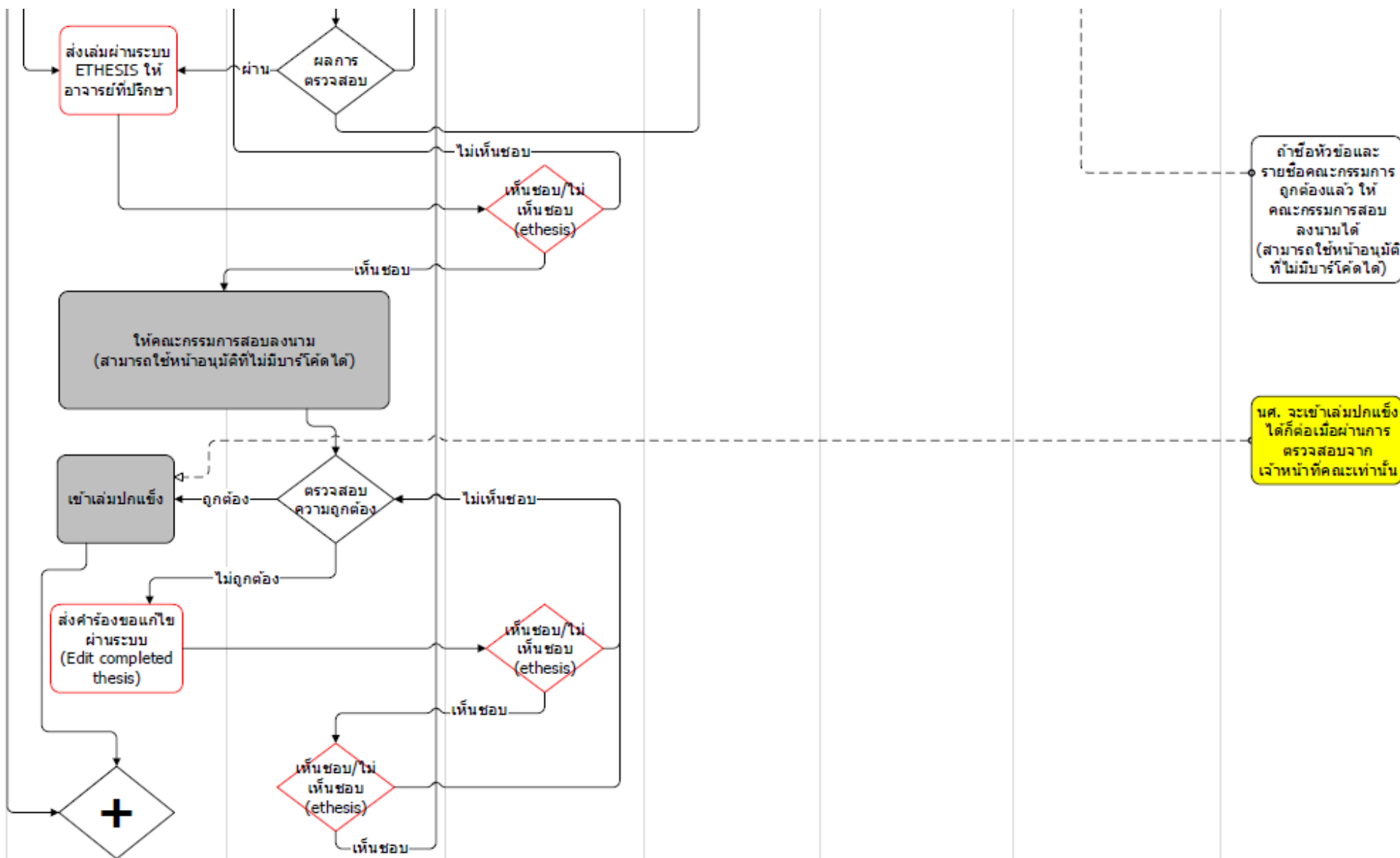
ที่มา : เอกสารประกอบการใช้งานระบบ (NIDA Quickstart.pdf) <https://ethesis.nida.ac.th/>

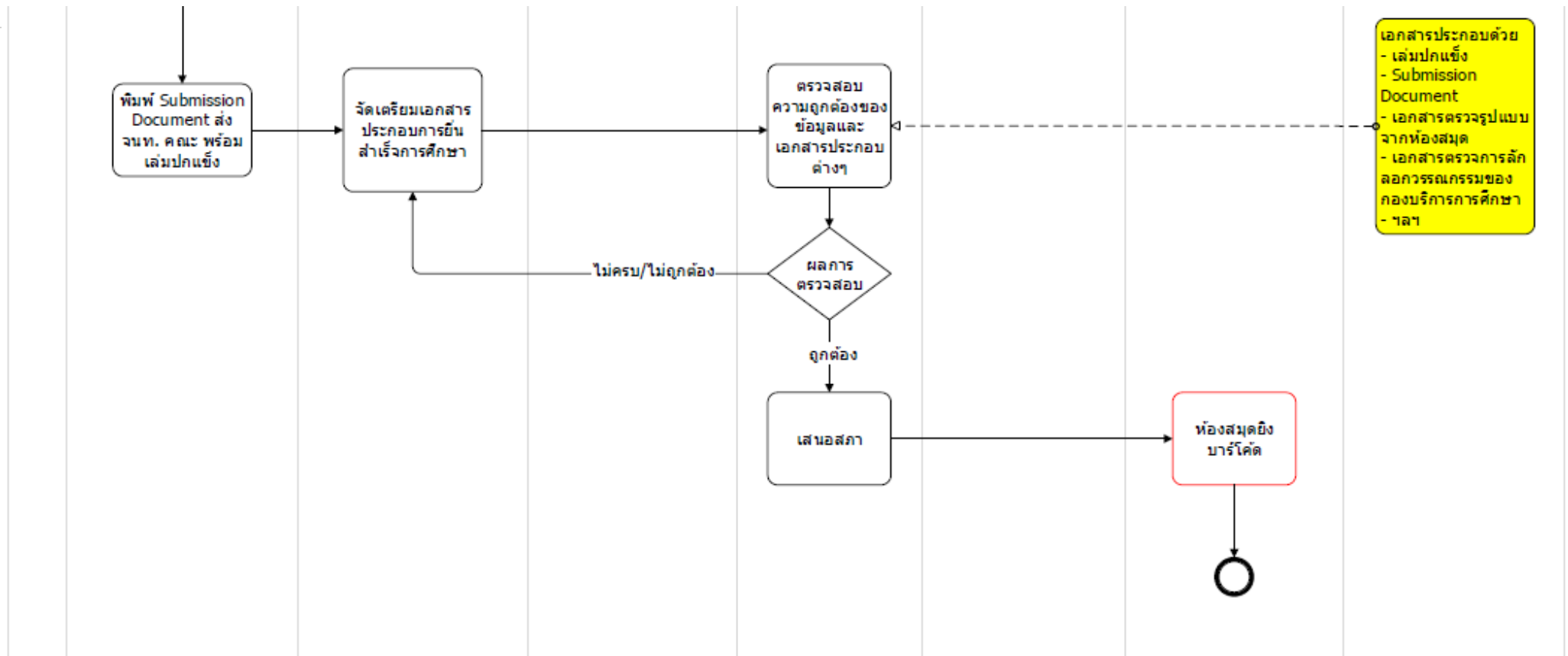




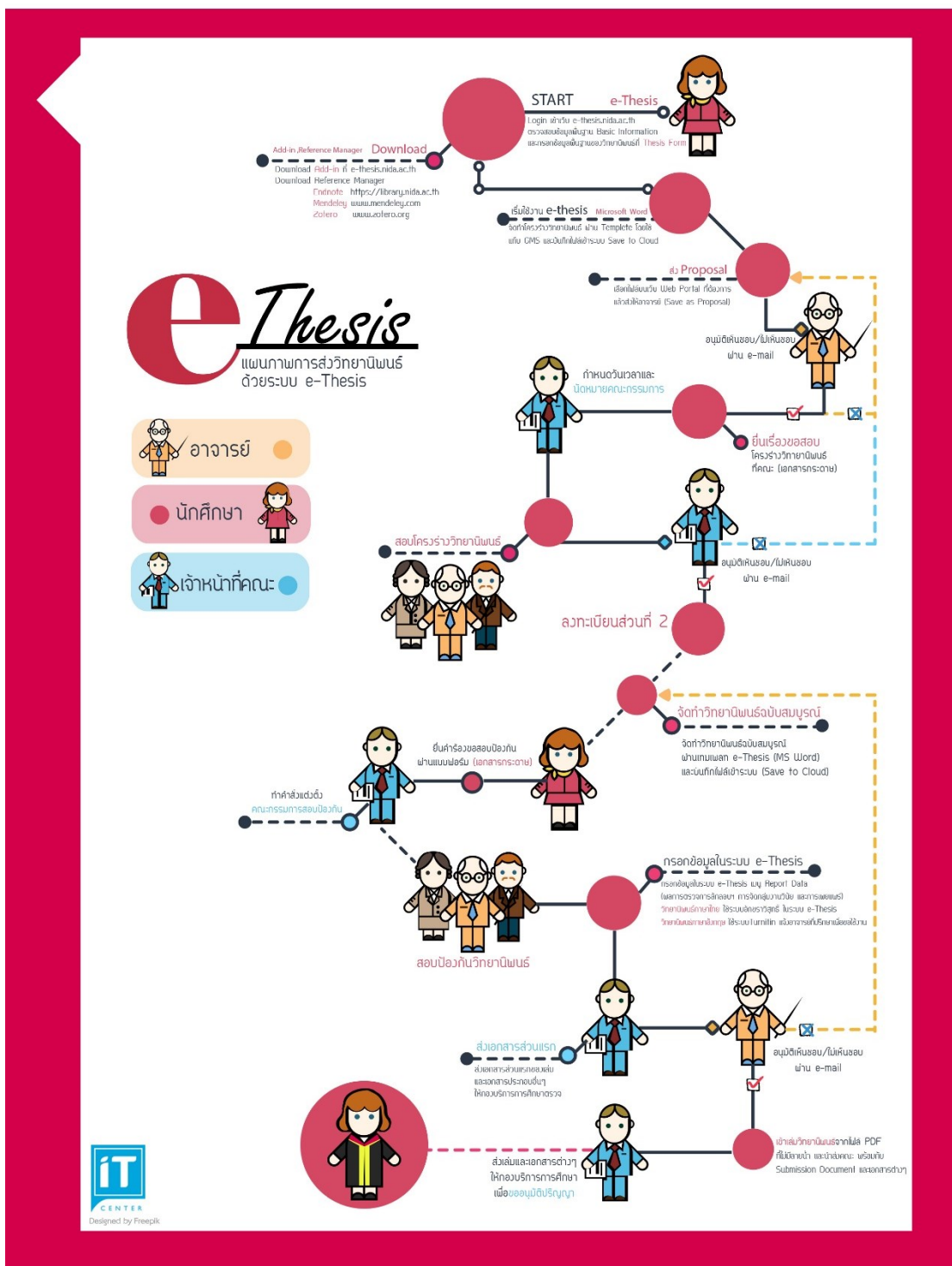








ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

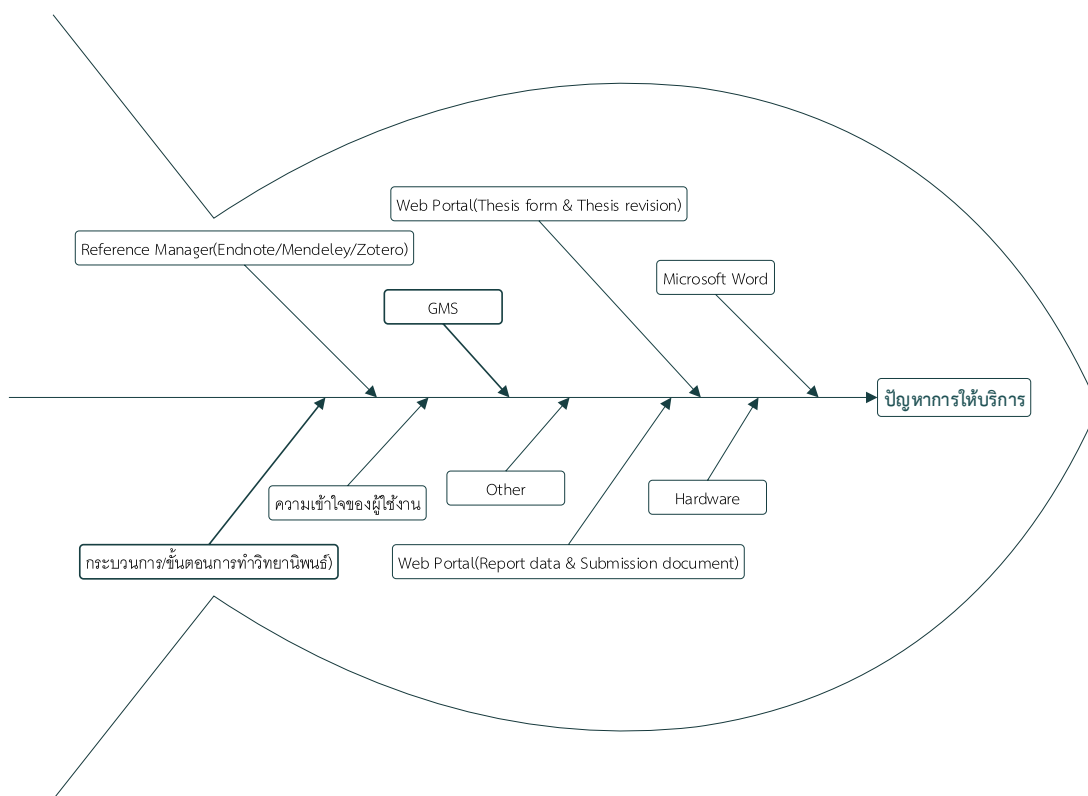


ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างย่อ

3.1 วางแผนการดำเนินการ

ในขั้นตอนของการวางแผนดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล การวิเคราะห์ ผลการศึกษา วิเคราะห์ และสรุปผล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นัดประชุมปรึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพื่อรวบรวมปัญหาในที่เจอในเบื้องต้น นำมาหาวิธีการ ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการ
2. ออกแบบเอกสาร แบบฟอร์มเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 อย่างคือ
 - 2.1. เอกสารแบบฟอร์มจดบันทึกการให้บริการคำปรึกษา ดังที่แสดงตัวอย่างไว้ใน ภาคผนวก ข แบบฟอร์มจดบันทึกข้อมูล
 - 2.2. แบบฟอร์มการบันทึกข้อมูลผ่านทาง Google Form โดยแบบฟอร์มจดบันทึกข้อมูล นั้นได้มีการจัดทำและปรับปรุงมาแล้ว 2 version ดังที่แสดงตัวอย่างไว้ใน ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการ ปรับปรุงความถูกต้อง เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์
4. เก็บรวบรวมสถิตินักศึกษาที่อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อดูความสัมพันธ์ของจำนวนผู้ให้บริการต่อจำนวนผู้รับบริการ และจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการต่อจำนวนผู้รับบริการ
5. เก็บรวบรวมข้อมูลนักศึกษาผู้เข้าอบรมการใช้งานระบบ เพื่อดูความสัมพันธ์ ผู้ที่ได้รับการอบรมการใช้งานกับการเข้ารับคำปรึกษา
6. วิเคราะห์ข้อมูลและหาความสัมพันธ์เพื่อสนับสนุน
7. สรุปผล และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ



ภาพที่ 3.1 ฟังก้างปลา แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุ

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการให้บริการ และข้อมูลสนับสนุนมีดังต่อไปนี้

ข้อมูลรายการให้คำปรึกษา ซึ่งถือเป็นข้อมูลตัวแทนของการให้บริการ จำนวนทั้งหมด 567 ครั้ง โดยกลุ่มผู้รับบริการเป็นนักศึกษาจำนวน 501 ครั้ง ตั้งแต่ช่วงเวลา 20 กุมภาพันธ์ 2561 – วันที่ 3 มีนาคม 2563

ข้อมูลนักศึกษาผู้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบจำนวน 28 ครั้ง ตั้งแต่ช่วงเวลา 19 มีนาคม 2560 – 26 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 498 คน

ข้อมูลนักศึกษาที่ใช้ระบบ e-Thesis ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 - ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2562 จำนวนทั้งสิ้น 919 คน โดยส่งเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ไปแล้ว 440 คน

ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษาหลัก จำนวน 3 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ประกอบด้วย

1. ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) (ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis)
2. เอกสารแบบฟอร์มการจดบันทึกการให้บริการคำปรึกษา (ภาคผนวก ข แบบฟอร์มจดบันทึกข้อมูล)
3. แบบฟอร์มการบันทึกข้อมูลผ่านทาง Google Form (ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล)
4. โปรแกรมประยุกต์ Microsoft Excel

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา

ในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์นั้นจะเน้นข้อมูลที่ได้รับ การให้บริการ คลินิก e-Thesis โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. รับแจ้งประเด็นปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน ดำเนินการแก้ไขปัญหา
2. ดำเนินการจดบันทึกลงในแบบบันทึกประวัติการให้คำปรึกษา e-Thesis (ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis)
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงใน Google Form ดังแสดงใน ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล ซึ่งต้องระบุปัญหาที่พบของแต่ละรายการ และแยกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตาม ตารางที่ 3.1 และตารางที่ 3.2 ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 3.1 ประเภทของปัญหา version 1

ที่	ประเภทของปัญหา
1.	Hardware
2.	Microsoft Office
3.	OS
4.	GMS
5.	ระบบ e-Thesis

ที่ ประเภทของปัญหา
6. ผู้ใช้งาน
7. Endnote
8. Mendeley
9. กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์
10. Other

ตารางที่ 3.2 ประเภทของปัญหา version 2

ที่ ประเภทของปัญหา
1. Hardware
2. Microsoft Word
3. GMS
4. Web Portal (Thesis form & Thesis revision)
5. Web Portal (Report data & Submission document)
6. ความเข้าใจของผู้ใช้งาน
7. Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)
8. กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์
9. Other

หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้ว ได้ทำการเอาข้อมูลทั้ง 2 ชุด มาดำเนินการแปลงข้อมูลเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับยังมีความแตกต่างกันอยู่ทั้ง 2 version ได้แสดงตามขั้นตอนในขั้นตอนถัดไป

3.4.2 ข้อมูลผู้อบรม

เก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากแบบฟอร์มการลงชื่อในวันที่จัดอบรม นำมาบันทึกในรูปแบบไฟล์เอกสารดิจิทัล เพื่อให้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ได้

ทั้งนี้การจัดอบรมในช่วงแรกของการเปิดใช้งานระบบ ได้เปิดอบรมให้นักศึกษาทุกคน เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งกำหนดจัดฝึกอบรม ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง แต่เนื่องจากมีผู้ใช้งานเพิ่มมาก

ขึ้นจึงได้กำหนดจัดอบรมเพิ่มเป็นภาคการศึกษาละ 2 ครั้ง แบ่งเป็น ภาคภาษาไทย 1 ครั้ง และภาคภาษาอังกฤษ 1 ครั้ง และยังมีการจัดอบรมให้กับคณะต่าง ๆ ตามการร้องขอ

การอบรมการใช้งานระบบ หมายถึง การใช้งานที่ประกอบไปด้วยส่วนหลัก ๆ คือ การใช้ Web Portal ของ e-Thesis การใช้งาน Microsoft word ที่ถูกต้องกับการจัดรูปแบบของเนื้อหา การใช้งานโปรแกรมกลุ่ม Reference manager ในการทำอ้างอิงข้อมูลบรรณานุกรม และขั้นตอนกระบวนการทั้งหมดของ e-Thesis

3.4.3 ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละภาคการศึกษาแยกตามคณะ จากเว็บไซต์ของระบบ e-Thesis : <https://ethesis.nida.ac.th/> นำมาบันทึกในรูปแบบไฟล์เอกสารดิจิทัล เพื่อให้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ได้

3.4.4 ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา

ผู้ให้บริการคำปรึกษา ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จาก 3 หน่วยงาน คือ เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ จากสำนักบรรณสารการพัฒนา และเจ้าหน้าที่จากกองบริการการศึกษา

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมายให้ประจำคลินิก e-Thesis ซึ่งจะมีผู้ให้บริการจำนวน 3 คน ซึ่งในช่วงเวลาการให้บริการปกติจะให้บริการ 1 คน และช่วงเวลาใดที่นักศึกษาเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก จะเพิ่มผู้ให้บริการเป็น 2 คน

3.4.5 ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการ (ชั่วโมงการให้บริการ)

ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการจะสามารถบ่งบอกถึงจำนวนชั่วโมงการเปิดให้บริการจากประกาศวันเวลาที่เปิดให้บริการคำปรึกษาของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาคผนวก จ ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ)

ข้อมูลวันเวลาการเปิดให้บริการคำปรึกษาปัจจุบัน โดยในแต่ละครั้งจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 1 คน มีรายละเอียดดังนี้

- วันจันทร์และศุกร์ เวลา 13.00 – 16.00 น.
- วันเสาร์ สัปดาห์ ที่ 1 และ 3 เวลา 10.00 – 16.00 น.

3.5 ตรวจสอบ และปรับปรุงข้อมูล

3.5.1 ข้อมูลบริการคำปรึกษา

เมื่อได้ข้อมูลทั้ง 2 ชุดมาจาก Google form และจากการบันทึกในเอกสารแล้ว ในขั้นตอนนี้จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูล และแปลงข้อมูลทั้ง 3 ชุดให้เป็นข้อมูลชุดเดียวกัน เพื่อให้สะดวกต่อการศึกษาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เพิ่ม ประเภทผู้ใช้งาน ในแต่ละรายการ โดยระบุประเภทของผู้ใช้งานที่เข้ารับบริการ อ้างอิงตาม ตารางที่ 3.3
2. ระบุรหัสประจำตัวผู้ใช้งาน ข้อมูลกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ในส่วนของรหัสผู้ใช้งาน โดยอ้างอิงจาก ตารางที่ 3.4
3. ระบุหน่วยงานของผู้ใช้งาน ข้อมูลกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วนโดยอ้างอิงจาก ตารางที่ 3.5
4. แปลงค่า ประเภทของปัญหา ของรายการใน Version 1 ให้เป็น ประเภทของปัญหาของ Version 2 อ้างอิงจาก ตารางที่ 3.7
5. แปลงค่า ประเภทของปัญหา Other หรือไม่ได้ระบุ ของรายการใน Version 1 ให้เป็น ประเภทของปัญหา ตารางที่ 3.8
6. แปลงค่า ประเภทของปัญหา Other หรือไม่ได้ระบุ ของรายการใน Version 2 ให้เป็น ประเภทของปัญหา อ้างอิงจาก ตารางที่ 3.9
7. เขียนสูตรเพื่อระบุแยกกลุ่ม ประเภทปัญหา ของแต่ละรายการ ตัวอย่าง อ้างอิงจาก ตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.3 ประเภทผู้ใช้งาน

Code	ประเภทผู้ใช้งาน
S	นักศึกษา
P	เจ้าหน้าที่
T	อาจารย์
H	Help Desk
L	บรรณารักษ์
A	เจ้าหน้าที่ กบ.

ตารางที่ 3.4 รหัสประจำตัวผู้ใช้งานที่ไม่ได้ระบุ

Code	ความหมาย
999	นักศึกษาที่ไม่ได้ระบุรหัสนักศึกษา
888	เจ้าหน้าที่ ที่ไม่ได้ระบุรหัสบุคลากร
777	อาจารย์ ที่ไม่ได้ระบุรหัสบุคลากร
666	Help Desk ที่ไม่ได้ระบุรหัส Help Desk
555	บรรณารักษ์ ที่ไม่ได้ระบุรหัสบุคลากร
444	เจ้าหน้าที่ กบ. ที่ไม่ได้ระบุรหัสบุคลากร

ตารางที่ 3.5 ชื่อหน่วยงานผู้ใช้งาน

Code	ชื่อหน่วยงาน
F01	การจัดการการท่องเที่ยว
F02	นิติศาสตร์
F03	นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
F04	บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม
F05	บริหารธุรกิจ
F06	พัฒนาการเศรษฐกิจ
F07	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
F08	พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
F09	ภาษาและการสื่อสาร
F10	รัฐประศาสนศาสตร์
F11	วิทยาลัยนานาชาติ
F12	สถิติประยุกต์
F13	ไม่ระบุ
F14	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC)
F15	กองบริการการศึกษา
F16	สำนักบรรณสารการพัฒนา

ตารางที่ 3.6 ประเภทปัญหา

ที่	Code	ประเภทของปัญหา
1.	PT1	Hardware
2.	PT2	Microsoft Word
3.	PT3	GMS
4.	PT4	Web Portal (Thesis form & Thesis revision)
5.	PT5	Web Portal (Report data & Submission document)
6.	PT6	ความเข้าใจของผู้ใช้งาน
7.	PT7	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)
8.	PT8	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์
9.	PT9	Other

ตารางที่ 3.7 การทำ Data Mapping ประเภทของปัญหาจาก Version 1 ไป Version 2

ประเภทของปัญหา (Version 1)	แปลงข้อมูลจาก Version 1 ไป Version 2
Hardware	Hardware
Microsoft Office	Microsoft Word
OS	Hardware
GMS	GMS
ระบบ e-Thesis	Web Portal (Thesis form & Thesis revision)
ผู้ใช้งาน	ความเข้าใจของผู้ใช้งาน
Endnote	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)
Mendeley	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)
กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์
Other	Other

ตารางที่ 3.8 ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other) ที่ต้องแปลงจาก Version 1 ไป Version 2

ประเภทของปัญหา (Version 1) แปลงข้อมูลจาก Version 1 ไป Version 2	
Browser	Other (Browser)
กระบวนการทำวิทยานิพนธ์	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์
Zotero	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)

ตารางที่ 3.9 ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other) ของ Version 2 ที่ต้องแปลง

ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other)	ปัญหาประเภทอื่น ๆ ของ Version 2
-	Other (-)
turnitin	Other (turnitin)
vpn	Other (vpn)
อาจารย์เข้า email ไม่ได้	Other (อาจารย์เข้า email ไม่ได้)
template ของระบบ	GMS
pdf reader	Other (pdf reader)
write CD	Other (write CD)
อักขรวิธีที่ไม่ตรวจ	Other (อักขรวิธีที่ไม่ตรวจ)
กด request for edit proposal แล้ว แต่ อ. ไม่ได้ email	Other (กด request for edit proposal แล้ว แต่ อ. ไม่ได้ email)
อ. เปลี่ยน optional email	Other (อ. เปลี่ยน optional email)
อักขรวิธีซ้ำ	Other (อักขรวิธีซ้ำ)
	Other ()

ตารางที่ 3.10 สูตร แบ่งประเภทปัญหา

Code	ประเภทปัญหา	สูตร
PT1	Hardware	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$1,\$H2)>0,"Y","N")
PT2	Microsoft Word	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$2,\$H2)>0,"Y","N")
PT3	GMS	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$3,\$H2)>0,"Y","N")
PT4	Web Portal (Thesis form & Thesis revision)	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$4,\$H2)>0,"Y","N")
PT5	Web Portal (Report data & Submission document)	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$5,\$H2)>0,"Y","N")
PT6	ความเข้าใจของผู้ใช้งาน	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$6,\$H2)>0,"Y","N")
PT7	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$7,\$H2)>0,"Y","N")
PT8	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$8,\$H2)>0,"Y","N")
PT9	Other	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$9,\$H2)>0,"Y","N")

3.5.1 ข้อมูลผู้อบรม

ปรับปรุงข้อมูลนักศึกษาที่เข้าอบรมหลังบันทึกเป็นไฟล์ดิจิทัลแล้วแต่บางครั้งยังไม่มี การระบุคณะที่สังกัด หรือลายมือที่กรอกลงแบบฟอร์มไม่ชัดเจน โดยการนำรหัสนักศึกษาไปค้นหา จากฐานข้อมูลระบบบริการการศึกษา (REG)

3.6 วิธีการวิเคราะห์และการนำเสนอ

หลังจากที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้และทำการปรับปรุงข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำมาทำการแจกแจง วิเคราะห์และนำเสนอ ด้วยโปรแกรม excel เป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลบริการคำปรึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล ภาพหรือกราฟ ดังนี้
 - ข้อมูลภาพรวม บริการคำปรึกษา
 - ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน
 - ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา
 - ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา
2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล ภาพหรือกราฟ
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษาและชั่วโมงการให้บริการ กลุ่มนักศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล ภาพ หรือ กราฟ

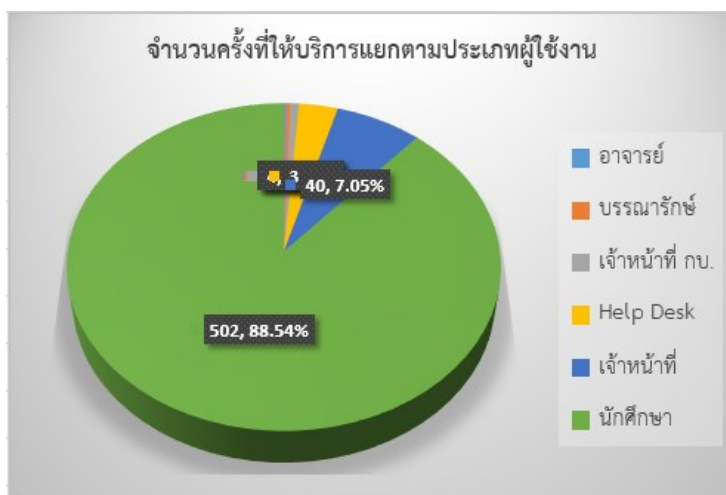
4.1 ข้อมูลภาพรวม บริการคำปรึกษา

จากการแปลผลข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมจากการให้บริการปรึกษาแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจและให้เห็นภาพโดยกว้าง ๆ มีผลการวิเคราะห์ที่แสดงให้เห็นตามข้อมูล ดังต่อไปนี้

จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ แสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.1 และ กราฟที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน(ครั้ง)	%
อาจารย์	1	0.18
บรรณารักษ์	2	0.35
เจ้าหน้าที่ กบ.	4	0.71
Help Desk	18	3.17
เจ้าหน้าที่	40	7.05
นักศึกษา	502	88.54
รวม	567	100.00



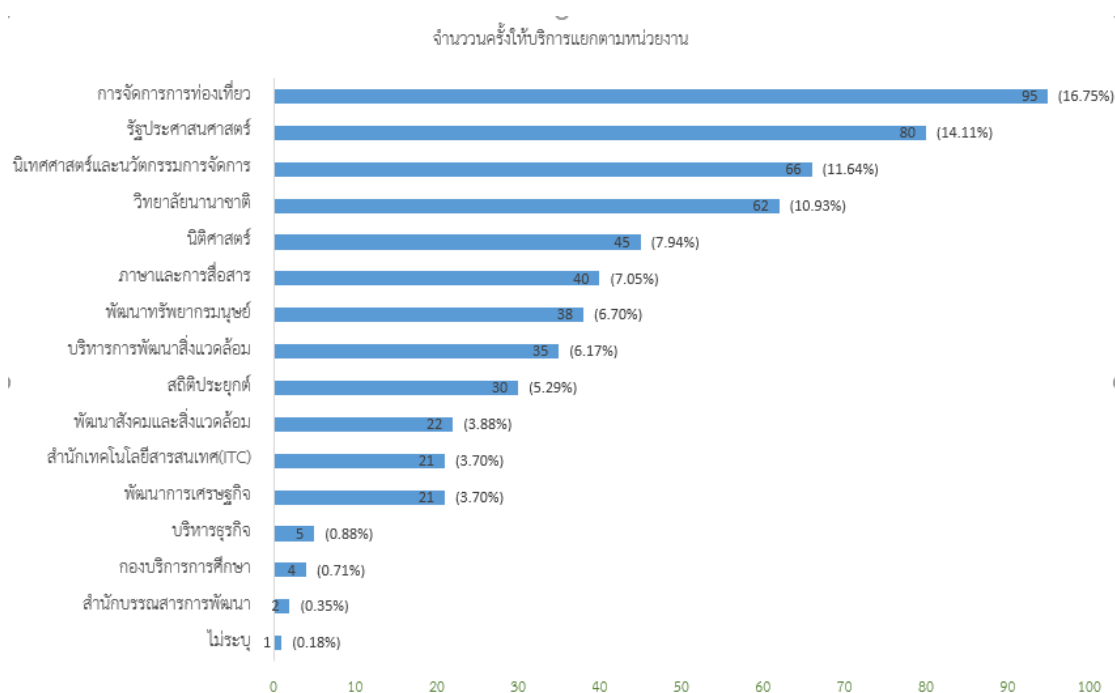
กราฟที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

จำนวนครั้งการให้บริการที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน แสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.2 และ กราฟที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน(ครั้ง)	%
ไม่ระบุ	1	0.18
สำนักบรรณสารการพัฒนา	2	0.35
กองบริการการศึกษา	4	0.71
บริหารธุรกิจ	5	0.88
พัฒนาการเศรษฐกิจ	21	3.70
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC)	21	3.70
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	22	3.88
สถิติประยุกต์	30	5.29
บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	35	6.17
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	38	6.70
ภาษาและการสื่อสาร	40	7.05
นิติศาสตร์	45	7.94

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน(ครั้ง)	%
วิทยาลัยนานาชาติ	62	10.93
นิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	66	11.64
รัฐประศาสนศาสตร์	80	14.11
การจัดการการท่องเที่ยว	95	16.75
รวม	567	100.00

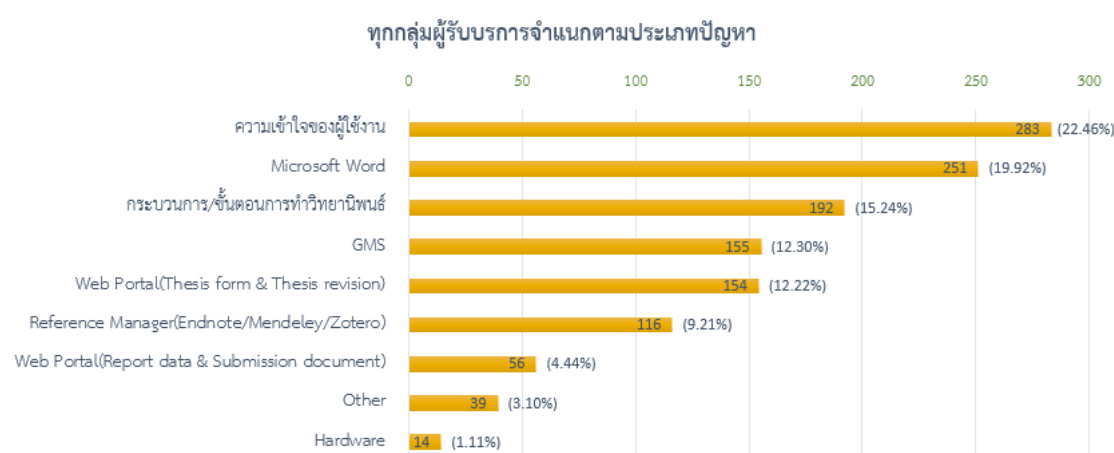


กราฟที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน

จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา แสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.3 และ กราฟที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา

Code	ประเภทปัญหา	จำนวน(ครั้ง)	%
PT1	Hardware	14	1.11
PT9	Other	39	3.10
PT5	Web Portal (Report data & Submission document)	56	4.44
PT7	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)	116	9.21
PT4	Web Portal (Thesis form & Thesis revision)	154	12.22
PT3	GMS	155	12.30
PT8	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	192	15.24
PT2	Microsoft Word	251	19.92
PT6	ความเข้าใจของผู้ใช้งาน	283	22.46
รวม		1260	100.00



กราฟที่ 4.3 จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา

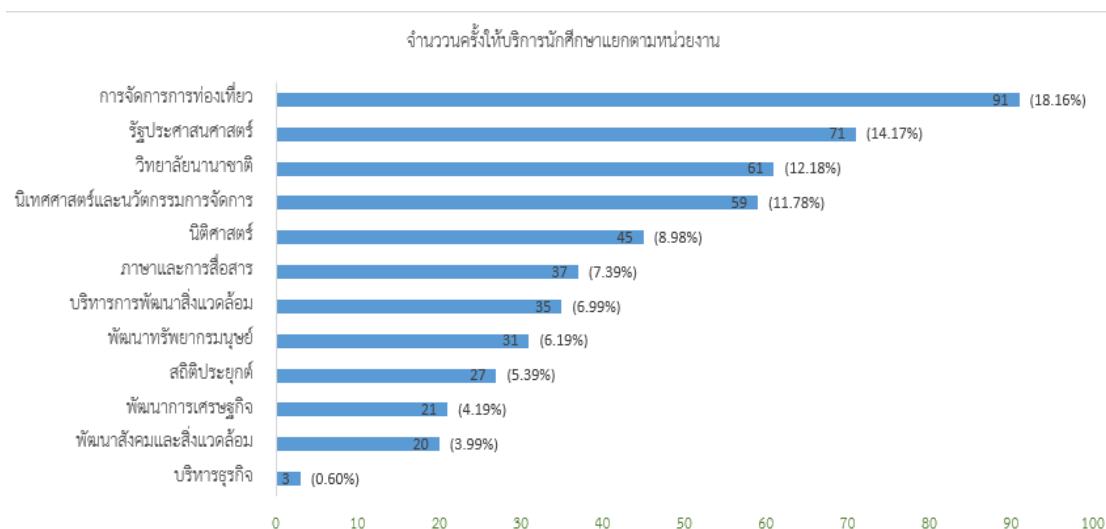
จาก ตารางที่ 4.3 และ กราฟที่ 4.3 ซึ่งเป็นผลการแจกแจงความถี่ จากทุกกลุ่มผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มปัญหาโดยภาพรวมที่พบเจอบ่อยที่สุดนั้น เป็นกลุ่มของ **ความเข้าใจของผู้ใช้งาน** ที่พบถึง 283 ครั้ง คิดเป็น 22.46 % จากการให้บริการทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังมีความรู้ความเข้าใจในระบบ หรือกระบวนการในปริมาณที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และลดปัญหาให้น้อยลง

4.2 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน

จำนวนครั้งการให้บริการให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน

ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน

คณะ	จำนวน(ครั้ง)	%	จำนวน(คน)	%
บริหารธุรกิจ	3	0.60	2	0.65
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	20	3.99	12	3.91
พัฒนาการเศรษฐกิจ	21	4.19	14	4.56
สถิติประยุกต์	27	5.39	17	5.54
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	31	6.19	18	5.86
บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	35	6.99	25	8.14
ภาษาและการสื่อสาร	37	7.39	15	4.89
นิติศาสตร์	45	8.98	32	10.42
นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	59	11.78	39	12.70
วิทยาลัยนานาชาติ	61	12.18	28	9.12
รัฐประศาสนศาสตร์	71	14.17	42	13.68
การจัดการการท่องเที่ยว	91	18.16	63	20.52
รวม	501	100.00	307	100.00



กราฟที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน

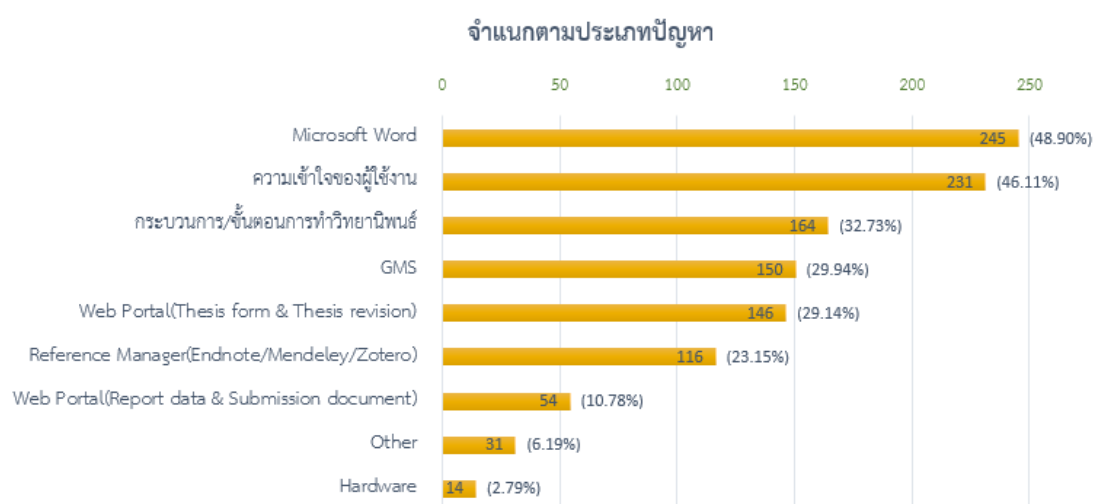
จำนวนครั้งที่พบจำแนกตามกลุ่มประเภทปัญหา จากการให้บริการนักศึกษา 501 ครั้ง พบปัญหาในแต่ละประเภทปัญหาตามที่แสดงใน ตารางที่ 4.5 และ กราฟที่ 4.5

4.3 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา

การให้บริการให้นักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา

ตารางที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา

Code	ประเภทปัญหา	จำนวน(ครั้ง)	%
PT1	Hardware	14	1.22
PT9	Other	31	2.69
PT5	Web Portal (Report data & Submission document)	54	4.69
PT7	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)	116	10.08
PT4	Web Portal (Thesis form & Thesis revision)	146	12.68
PT3	GMS	150	13.03
PT8	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	164	14.25
PT6	ความเข้าใจของผู้ใช้งาน	231	20.07
PT2	Microsoft Word	245	21.29
รวม		1151	100.00

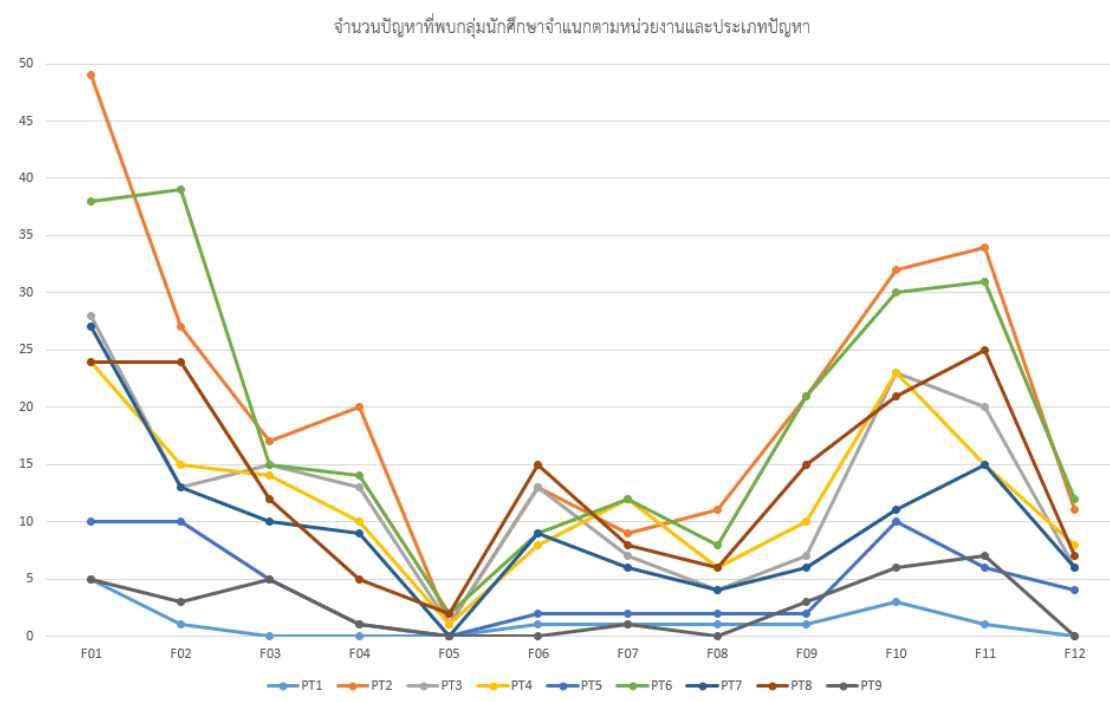


กราฟที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา

4.4 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา

ตารางที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบของกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา

Code	คณะ	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	PT9	รวม
F01	การจัดการการท่องเที่ยว	5	49	28	24	10	38	27	24	5	210
F10	รัฐประศาสนศาสตร์	3	32	23	23	10	30	11	21	6	159
F11	วิทยาลัยนานาชาติ	1	34	20	15	6	31	15	25	7	154
F02	นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	1	27	13	15	10	39	13	24	3	145
F03	นิติศาสตร์	0	17	15	14	5	15	10	12	5	93
F09	ภาษาและการสื่อสาร	1	21	7	10	2	21	6	15	3	86
F04	บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	0	20	13	10	1	14	9	5	1	73
F06	พัฒนาการเศรษฐกิจ	1	13	13	8	2	9	9	15	0	70
F07	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	9	7	12	2	12	6	8	1	58
F12	สถิติประยุกต์	0	11	6	8	4	12	6	7	0	54
F08	พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	1	11	4	6	2	8	4	6	0	42
F05	บริหารธุรกิจ	0	1	1	1	0	2	0	2	0	7



กราฟที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา

4.5 ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา

ข้อมูลผู้เข้าอบรมการใช้งานระบบที่เก็บรวบรวมได้ตั้งแต่ 19/03/2560 - 26/02/2563 แสดง
ข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลวันที่จัดอบรมและจำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละครั้ง

ครั้งที่	วันที่อบรม	จำนวน (คน)
1	3/19/2017	3
2	3/21/2017	19
3	3/22/2017	5
4	6/14/2017	12
5	9/13/2017	18
6	2/22/2018	59
7	2/27/2018	49
8	9/27/2018	51
9	9/28/2018	55
10	10/27/2018	20
11	10/28/2018	9
12	10/31/2018	13
13	11/7/2018	4
14	11/9/2018	10
15	11/10/2018	26
16	11/17/2018	17
17	12/22/2018	13
18	2/26/2019	31
19	3/31/2019	12
20	4/20/2019	6

ครั้งที่	วันที่อบรม	จำนวน (คน)
21	4/29/2019	9
22	9/19/2019	54
23	10/16/2019	19
24	11/26/2019	8
25	12/14/2019	14
26	12/17/2019	9
27	2/9/2020	14
28	2/26/2020	43
รวม		602

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด 602 คน มีคนที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง สูงสุดที่ 4 ครั้ง แสดงข้อมูลตาม ตารางที่ 4.8

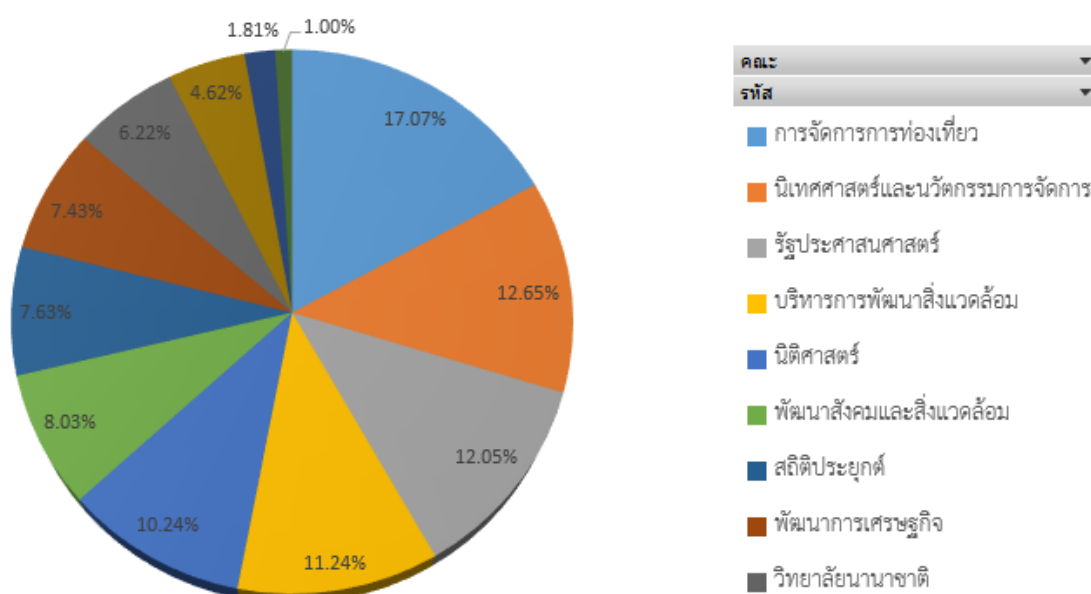
ตารางที่ 4.8 จำนวนนักศึกษาที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง

จำนวนครั้งที่เข้าอบรม	จำนวน (คน)
2	77
3	9
4	3

ตารางที่ 4.9 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแยกตามคณะ

ที่	คณะ	จำนวน (คน)	%
1.	การจัดการการท่องเที่ยว	85	17.07%
2.	นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	63	12.65%
3.	รัฐประศาสนศาสตร์	60	12.05%
4.	บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	56	11.24%
5.	นิติศาสตร์	51	10.24%
6.	พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	40	8.03%
7.	สถิติประยุกต์	38	7.63%
8.	พัฒนาการเศรษฐกิจ	37	7.43%
9.	วิทยาลัยนานาชาติ	31	6.22%
10.	ภาษาและการสื่อสาร	23	4.62%
11.	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	9	1.81%
12.	บริหารธุรกิจ	5	1.00%
รวม		498	100.00%

นักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแบ่งตามคณะ



กราฟที่ 4.7 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแบ่งตามคณะ

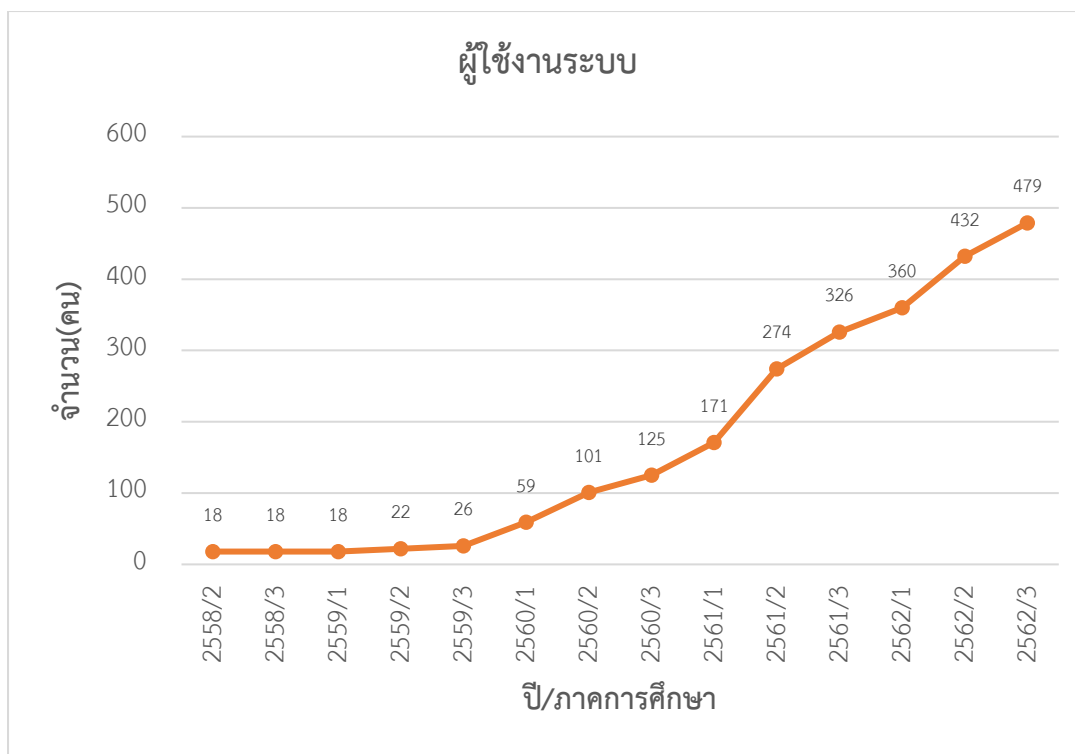
4.6 ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558/2 ถึง 2563/3 แสดงให้เห็นตาม ข้อมูลด้านล่าง

ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา

ที่	ปี/ภาค	จำนวนสะสม(คน)
1.	2558/2	18
2.	2558/3	18
3.	2559/1	18
4.	2559/2	22
5.	2559/3	26
6.	2560/1	59
7.	2560/2	101
8.	2560/3	125
9.	2561/1	171
10.	2561/2	274
11.	2561/3	326
12.	2562/1	360
13.	2562/2	432
14.	2562/3	479

ที่มา: <https://ethesis.nida.ac.th/>

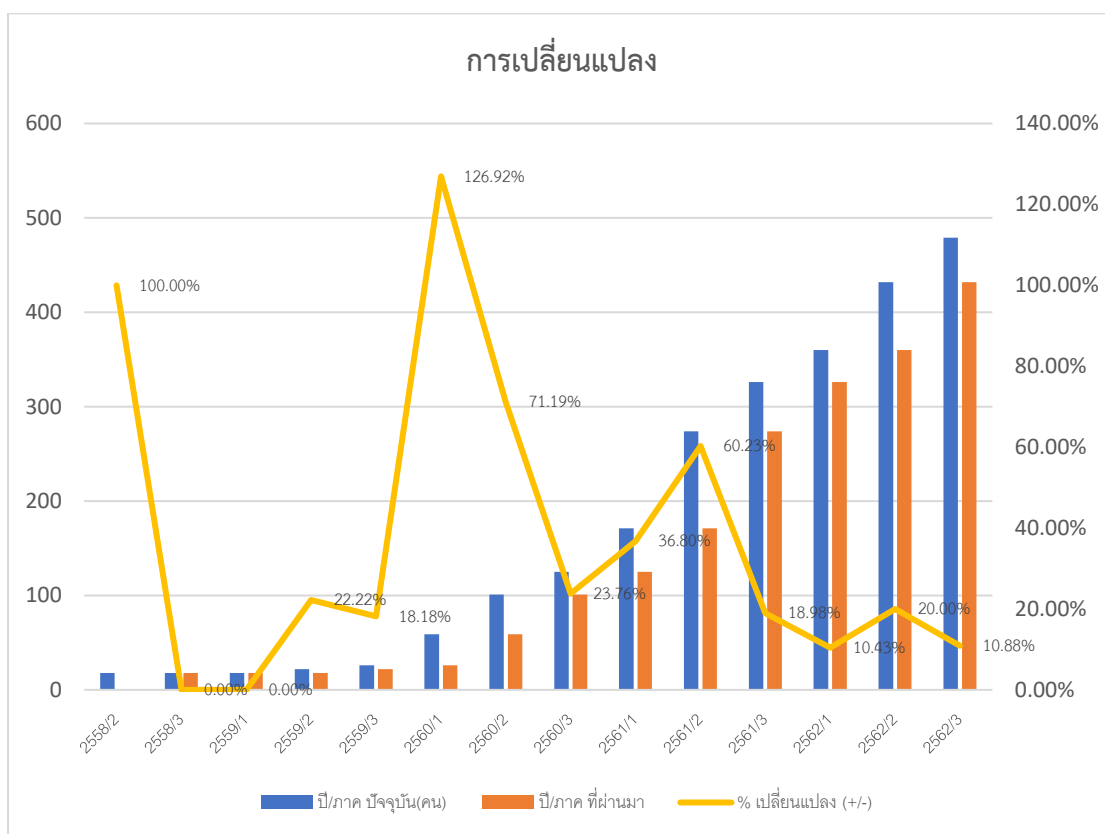


กราฟที่ 4.8 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา

ตารางที่ 4.11 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา

ปี/ภาค	ปี/ภาค ปัจจุบัน(คน)	ปี/ภาค ที่ผ่านมา(คน)	เปลี่ยนแปลง (+/-)	% เปลี่ยนแปลง (+/-)
2558/2	18	0	18	100.00%
2558/3	18	18	0	0.00%
2559/1	18	18	0	0.00%
2559/2	22	18	4	22.22%
2559/3	26	22	4	18.18%
2560/1	59	26	33	126.92%
2560/2	101	59	42	71.19%
2560/3	125	101	24	23.76%
2561/1	171	125	46	36.80%
2561/2	274	171	103	60.23%

ปี/ภาค	ปี/ภาค ปัจจุบัน(คน)	ปี/ภาค ที่ผ่านมา(คน)	เปลี่ยนแปลง (+/-)	% เปลี่ยนแปลง (+/-)
2561/3	326	274	52	18.98%
2562/1	360	326	34	10.43%
2562/2	432	360	72	20.00%
2562/3	479	432	47	10.88%



กราฟที่ 4.9 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลสถิตินักศึกษาทำวิทยานิพนธ์และที่ส่งเล่มสมบูรณ์ในแต่ละภาคการศึกษา

ที่	ชื่อคณะภาษาไทย	2562 /3	2562 /2	2562 /1	2561 /3	2561 /2	2561 /1	2560 /3	2560 /2	2560 /1	2559 /3	2559 /2	2559 /1	2558 /3	2558 /2	*รวม เล่มสมบูรณ์	รวม ทั้งหมด
1	คณะรัฐประศาสนศาสตร์	67	10	8	2	5	10	2	2	3	0	0	0	0	0	42	109
2	คณะบริหารธุรกิจ	6	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	9
3	คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	48	3	6	7	3	14	4	1	6	0	1	0	0	0	45	93
4	คณะสถิติประยุกต์	29	4	4	1	6	6	1	3	1	0	0	0	0	0	26	55
5	คณะภาษาและการสื่อสาร	16	1	2	0	2	3	1	2	1	0	0	0	0	0	12	28
6	คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	38	4	13	4	4	8	2	2	9	4	0	0	0	0	50	88
7	คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	41	4	8	2	1	5	0	1	2	1	1	0	0	0	25	66
8	คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	16	1	3	0	0	3	3	2	2	0	0	0	0	0	14	30
9	คณะการจัดการการท่องเที่ยว	87	7	8	9	7	20	12	8	4	0	1	0	0	0	76	163
10	คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	70	5	6	2	7	13	16	1	8	6	0	0	0	0	64	134
11	คณะนิติศาสตร์	39	2	6	4	10	11	2	1	4	1	0	0	0	0	41	80
12	วิทยาลัยนานาชาติ	22	6	8	2	7	10	3	1	1	3	1	0	0	0	42	64
รวมเล่มสมบูรณ์		479	47	72	34	52	103	46	24	42	16	4	0	0	0	440	919
รวมสะสม(คน)		479	432	360	326	274	171	125	101	59	26	22	18	18	18		

แหล่งที่มา : รวบรวมจาก <https://ethesis.nida.ac.th/> (ข้อมูล ณ วันที่ 12/06/2563 เวลา 9:46:31 PM)

*รวมเล่มสมบูรณ์ คือข้อจำนวนคนที่ส่งเล่มสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วตั้งแต่ ภาคการศึกษา 2558/2 - 2562/2

4.7 ข้อมูลผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หลักที่ให้บริการปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) มีเพียง 3 คนเท่านั้น แต่จำนวนนักศึกษาที่ใช้ระบบนั้นแสดงตามตารางที่ 4.12 มีจำนวนมาก เพื่อให้เห็นภาพตัวอย่างจำนวนผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ แสดงตามข้อมูลด้านล่าง

จำนวนผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

ถ้าคิดที่ผู้ให้บริการ 3 คน

ตัวอย่าง ภาคการศึกษา 2562/3 วันที่ 06/06/2563 – 07/06/2563

จำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน

จำนวนผู้รับบริการ จำนวน 479 คน

จะได้ $479 / 3 = 159.67$

ดังนั้น อัตราจำนวนผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ คือ 1:160

แต่ในทางปฏิบัติจริง ณ ช่วงเวลาการเปิดให้บริการจะมีผู้ให้บริการเพียง 1 คน เท่านั้น

4.8 ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการ (ชั่วโมงการให้บริการ)

ข้อมูลเวลาที่เปิดให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษา โดยคิดเป็นชั่วโมงการให้บริการตามวันเวลาที่เปิดให้บริการที่ e-Thesis Clinic เป็นฐานหลักในการคำนวณ

ชั่วโมงให้บริการต่อจำนวนความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณ

จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ e-Thesis Clinic เปิดให้บริการ

- วันจันทร์และศุกร์ เดือนละ 8 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง (สัปดาห์ละ 2 วัน คิดที่ 4 สัปดาห์ ต่อเดือน) คิดเป็น 24 ชั่วโมงต่อเดือน
- วันเสาร์ เดือนละ 2 ครั้ง ครั้งละ 5 ชั่วโมง คิดเป็น 10 ชั่วโมงต่อเดือน

จำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการ (1 คน : 1 ชั่วโมง : 1 ภาคการศึกษา)

ตัวอย่างที่ 1 ภาคการศึกษา 2562/3 วันที่ 06/06/2563 – 07/08/2563 (อ้างอิงข้อมูลปฏิทินการศึกษา) โดยประมาณเป็นระยะเวลา 3 เดือน จะได้

จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ		
จันทร์และศุกร์ เป็น 24×3	=	72 ชั่วโมง
วันเสาร์ เป็น 10×3	=	30 ชั่วโมง
จะได้ จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ	=	<u>102</u> ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการ	=	479 ชั่วโมง
ผลลัพธ์	=	<u>-377</u> ชั่วโมง

ดังนั้น ยังขาดชั่วโมงที่ต้องเปิดให้บริการไป 377 ชั่วโมง หรือ จำนวนความต้องการใช้บริการคิดเป็นประมาณ 4.7 เท่า ของจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

ตัวอย่างที่ 2 ภาคการศึกษา 2562/2 วันที่ 04/01/2563 – 05/05/2563 (อ้างอิงข้อมูลปฏิทินการศึกษา) โดยประมาณเป็นระยะเวลา 5 เดือน จะได้

จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ		
จันทร์และศุกร์ เป็น 24×5	=	120 ชั่วโมง
วันเสาร์ เป็น 10×5	=	50 ชั่วโมง
จะได้ จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ	=	<u>170</u> ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการ	=	432 ชั่วโมง
ผลลัพธ์	=	<u>-262</u> ชั่วโมง

ดังนั้น ยังขาดชั่วโมงที่ต้องเปิดให้บริการไป 262 ชั่วโมง หรือ จำนวนความต้องการใช้บริการคิดเป็นประมาณ 2.5 เท่า ของจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

ตัวอย่างที่ 3 ภาคการศึกษา 2562/1 วันที่ 03/08/2562 – 03/01/2563 (อ้างอิงข้อมูลปฏิทินการศึกษา) โดยประมาณเป็นระยะเวลา 5 เดือน จะได้

จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ		
จันทร์และศุกร์ เป็น 24×5	=	120 ชั่วโมง
วันเสาร์ เป็น 10×5	=	50 ชั่วโมง
จะได้ จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ	=	<u>170</u> ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการ	=	360 ชั่วโมง
ผลลัพธ์	=	<u>-190</u> ชั่วโมง

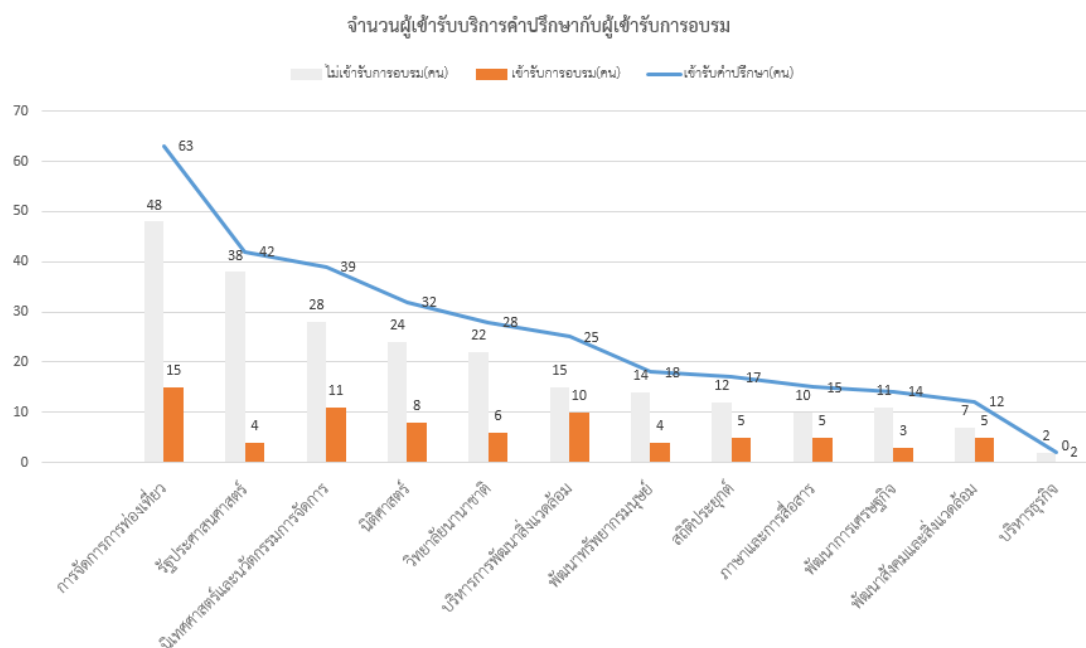
ดังนั้น ยังขาดชั่วโมงที่ต้องเปิดให้บริการไป 190 ชั่วโมง หรือ จำนวนความต้องการใช้บริการ คิดเป็นประมาณ 2.1 เท่า ของจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

4.9 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของผู้ที่มารับบริการคำปรึกษาว่ามีประสบการณ์เข้ารับการอบรมหาใช้งานระบบมาหรือไม่ ผลแสดงตาม ตารางที่ 4.13 และกราฟที่ 4.10

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

ที่	คณะ	เข้ารับคำ ปรึกษา (คน)	ไม่เข้ารับ การอบรม (คน)	ไม่เข้ารับ การอบรม (%)	เข้ารับ การอบรม (คน)	เข้ารับ การอบรม (%)
1.	การจัดการการท่องเที่ยว	63	48	76.19	15	23.81
2.	รัฐประศาสนศาสตร์	42	38	90.48	4	9.52
3.	นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	39	28	71.79	11	28.21
4.	นิติศาสตร์	32	24	75.00	8	25.00
5.	วิทยาลัยนานาชาติ	28	22	78.57	6	21.43
6.	บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	25	15	60.00	10	40.00
7.	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18	14	77.78	4	22.22
8.	สถิติประยุกต์	17	12	70.59	5	29.41
9.	ภาษาและการสื่อสาร	15	10	66.67	5	33.33
10.	พัฒนาการเศรษฐกิจ	14	11	78.57	3	21.43
11.	พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	12	7	58.33	5	41.67
12.	บริหารธุรกิจ	2	2	100.00	0	0.00
รวม		307	231		76	



กราฟที่ 4.10 เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

จากข้อมูล ตารางที่ 4.13 และ กราฟที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม ลำดับแรกที่มีผู้เข้ารับบริการสูงสุดจากคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 63 คน มี 48 คน คิดเป็น 76.19 % ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรม และมีเพียง 15 คน ซึ่งคิดเป็น 23.81 % เท่านั้น ที่ได้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่นั้น ไม่ได้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ เพื่อให้เข้าใจและใช้งานให้ถูกต้องโดยมีประสิทธิภาพ เป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับคณะอื่น ๆ ด้วย

4.10 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

เป็นผลข้อมูลแสดงให้เห็นถึงการประมาณการจำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้ใช้บริการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการจริง เพื่อดูความเปรียบเทียบของข้อมูลในส่วนนี้แสดงตามข้อมูลด้านล่าง

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

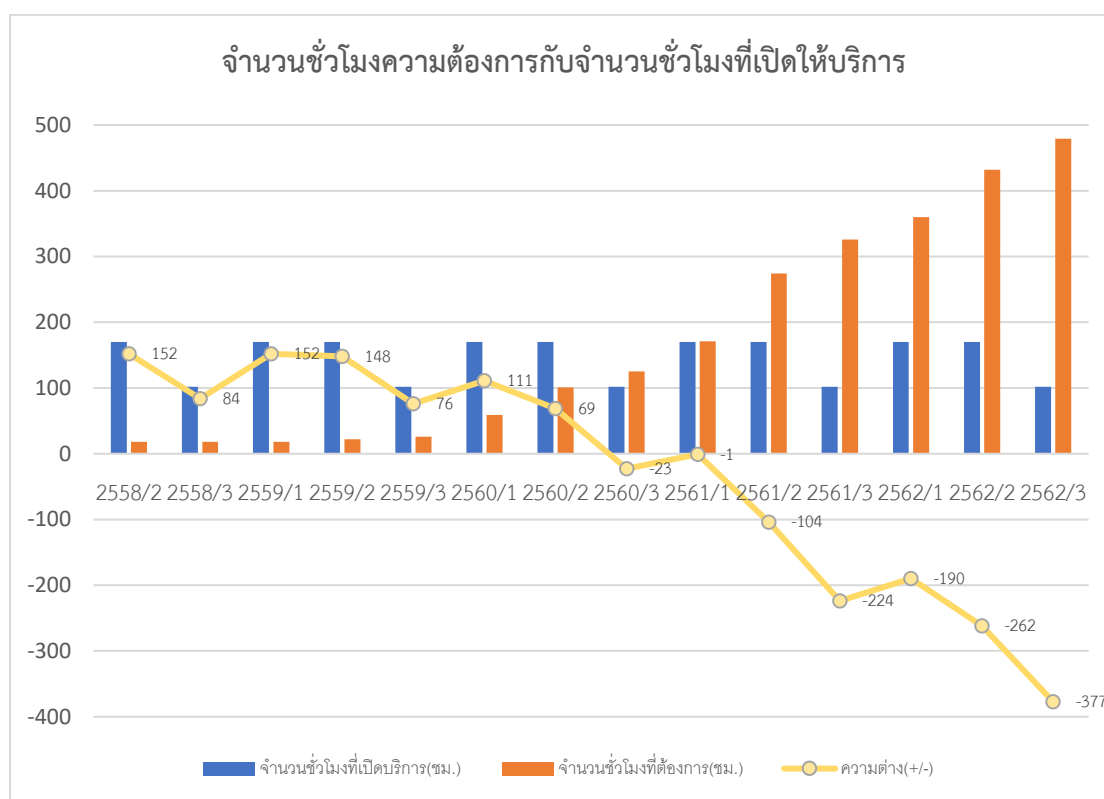
ปี/ภาค	A	B	C	D	E	F	G	H
2558/2	5	8	3	2	5	170	18	152
2558/3	3	8	3	2	5	102	18	84
2559/1	5	8	3	2	5	170	18	152
2559/2	5	8	3	2	5	170	22	148
2559/3	3	8	3	2	5	102	26	76
2560/1	5	8	3	2	5	170	59	111
2560/2	5	8	3	2	5	170	101	69
2560/3	3	8	3	2	5	102	125	-23
2561/1	5	8	3	2	5	170	171	-1
2561/2	5	8	3	2	5	170	274	-104
2561/3	3	8	3	2	5	102	326	-224
2562/1	5	8	3	2	5	170	360	-190
2562/2	5	8	3	2	5	170	432	-262
2562/3	3	8	3	2	5	102	479	-377

* จำนวนเดือนของแต่ละภาคการศึกษา โดยประมาณการที่ 4 สัปดาห์ ต่อ เดือน

** จำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการประมาณการที่ 1 คน : 1 ชั่วโมง : 1 ภาคการศึกษา

คำอธิบายคอลัมน์

คอลัมน์	ความหมาย
A:	จำนวน (เดือน) ของภาคการศึกษา
B:	จำนวนครั้ง (จ-ศ)
C:	จำนวน ชม. ต่อครั้ง (จ-ศ)
D:	จำนวนครั้ง (ส)
E:	จำนวน ชม. ต่อครั้ง (ส)
F:	จำนวนรวมชั่วโมงที่เปิดบริการ (ชม.) = $(A \times B \times C) + (A \times D \times E)$
G:	จำนวนรวมชั่วโมงที่ต้องการใช้บริการ (ชม.)
H:	ความต่าง (+/-) = $(F - G)$



กราฟที่ 4.11 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

สรุปผล วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

เมื่อพิจารณาการให้บริการคำปรึกษานักศึกษาจาก ข้อมูลบริการคำปรึกษา ข้อมูลผู้ให้บริการ คำปรึกษา และข้อมูลชั่วโมงการเปิดให้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

แต่ละคณะมีประเภทปัญหา อะไร มากน้อยเท่าไร อัตราผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จำนวน วันที่ให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจะต้องขยายวันบริการหรือไม่

5.1.1 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่างข้อมูลการให้บริการจำนวน 501 ครั้ง ผู้รับบริการ 307 คน สามารถ แยกแยะอธิบายผลได้ดังต่อไปนี้

จากข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน พบว่าคณะที่เข้ารับ คำปรึกษามากที่สุดคือ การจัดการการท่องเที่ยว คิดเป็น 18.16% จากทั้งหมด และก็เป็นคณะเดียวกัน ที่จำนวนคนเข้ารับบริการลำดับแรกจำนวน 63 คน คิดเป็น 20.52% จากจำนวนคนทั้งหมด ซึ่งแสดง ให้เห็นตาม ตารางที่ 4.4 และ กราฟที่ 4.4

จากข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา พบว่าประเภท ของปัญหาที่พบมากที่สุดคือ PT2: Microsoft Word โดยพบถึง 245 ครั้ง จากการให้บริการ 501 ครั้ง คิดเป็น 21.29% รองลงมายังพบประเภทปัญหาในจำนวนครั้งที่ใกล้เคียงกัน คือ PT6: ความเข้าใจ ของผู้ใช้งาน ที่ 231 ครั้ง คิดเป็น 20.07% และอันดับ 3 ที่พบคือ PT8: กระบวนการ/ขั้นตอนการทำ วิทยานิพนธ์ ที่ 164 ครั้ง คิดเป็น 14.25% ซึ่งแสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.5 และ กราฟที่ 4.5 กราฟ ที่ 4.4

จากข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา พบว่า คณะที่เจอปัญหารวมมากที่สุดคือ F01: การจัดการการท่องเที่ยว พบ 210 ครั้ง โดยประเภท ปัญหาที่พบมากที่สุดคณะนี้คือ PT2: Microsoft Word ที่พบถึง 49 ครั้ง รองลงมาคือ PT6: ความ เข้าใจของผู้ใช้งาน พบ 38 ครั้ง และประเภทปัญหาอันดับ 3 คือ PT3: GMS พบ 28 ครั้ง คณะที่พบ ปัญหารวมรองลงมาคือ F10: รัฐประศาสนศาสตร์ ที่พบ 159 ครั้ง โดยประเภทปัญหาที่พบมากที่สุด ในคณะนี้คือ PT2: Microsoft Word ที่พบถึง 32 ครั้ง รองลงมาคือ PT6: ความเข้าใจของผู้ใช้งาน พบ

30 ครั้ง และประเภทปัญหาอันดับ 3 คือ PT3: GMS และ PT4: Web Portal (Thesis form & Thesis revision) พบ 23 ครั้ง และขณะที่พบปัญหารวมเป็นอันดับ 3 คือ F11: วิทยาลัยนานาชาติ ที่พบ 154 ครั้ง โดยปัญหาที่พบมากที่สุดในขณะนี้คือ PT2: Microsoft Word ที่พบถึง 34 ครั้ง รองลงมาคือ PT6: ความเข้าใจของผู้ใช้งาน พบ 31 ครั้ง และประเภทปัญหาอันดับ 3 คือ PT8 กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์พบ 25 ครั้ง ซึ่งได้แสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.6 และ กราฟที่ 4.6

ตารางที่ 5.1 ประเภทปัญหาอันดับ 1 ถึง 3 ของแต่ละคณะ

ที่	Code	คณะ	ประเภทปัญหา			*คะแนน	%
			อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3		
1.	F01	การจัดการการท่องเที่ยว	PT2	PT6	PT3	2	5.56
2.	F10	รัฐประศาสนศาสตร์	PT2	PT6	PT3 PT4	2	5.56
3.	F11	วิทยาลัยนานาชาติ	PT2	PT6	PT8	3	8.33
4.	F02	นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	PT6	PT2	PT8	3	8.33
5.	F03	นิติศาสตร์	PT2	PT3 PT6	PT4	2	5.56
6.	F09	ภาษาและการสื่อสาร	PT2 PT6	PT8	PT4	3	8.33
7.	F04	บริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	PT2	PT6	PT3	2	5.56
8.	F06	พัฒนาการเศรษฐกิจ	PT8	PT2 PT3	PT6 PT7	3	8.33
9.	F07	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	PT6 PT4	PT2	PT8	3	8.33
10.	F12	สถิติประยุกต์	PT6	PT2	PT4	2	5.56
11.	F08	พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	PT2	PT6	PT4 PT8	3	8.33
12.	F05	บริหารธุรกิจ	PT6 PT8	PT2 PT3 PT4		3	8.33
รวม						86.11	

* เงื่อนไขการให้คะแนน ถ้าเจอ PT2 หรือ PT6 หรือ PT8 1 ครั้ง ใน 3 อันดับแรก ให้ 1 คะแนน

ซึ่งจากข้อมูลยอรวมปัญหาตาม **ตารางที่ 4.6** นำมาสรุปผลประเภทปัญหา 3 อันดับแรกของแต่ละคณะได้ผลตาม **ตารางที่ 5.1** จะพบว่าประเภทปัญหาที่อยู่ในอันดับ 1 ถึง 3 จาก **ตารางที่ 4.5** คือ PT2: Microsoft Word ,PT6: ความเข้าใจของผู้ใช้งาน และ PT8: กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ ตามลำดับ พบสูงถึง 86.11% นั่นก็หมายความว่าข้อมูลประเภทปัญหาที่พบมากของกลุ่มนักศึกษาในแต่ละคณะสอดคล้องกันกับการจำแนกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามผลที่แสดงใน **ตารางที่ 4.5**

เมื่อนำข้อมูลจากผลงานวิจัยและผลการให้บริการคำปรึกษาจากการใช้งานจริงของนักศึกษา ในส่วนการใช้งาน Microsoft Word มาพิจารณาแล้ว พบว่าผลจากงานวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมีผลสรุปคือนักศึกษาสามารถใช้งาน Microsoft Word เป็น แต่ผลจากการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ พบว่านักศึกษาใช้งาน Microsoft Word ที่ถูกต้องหรือใช้งานไม่เป็นในปริมาณที่มีจำนวนมาก ติด 1 ใน 3 อันดับแรกของปัญหาที่เจอทุกคณะ

5.1.2 ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา

จากข้อมูลนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบที่เก็บรวบรวม ตั้งแต่ 19/03/2560 - 26/02/2563 ทั้งสิ้น 28 ครั้ง จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 602 คน แสดงข้อมูลตาม **ตารางที่ 4.7** โดยมีผู้เข้ารับการอบรมอย่างน้อย 1 ครั้ง เป็นจำนวน 498 คน และอบรมมากกว่า 1 ครั้ง สูงสุด คือ 4 ครั้ง แสดงข้อมูลตาม **ตารางที่ 4.8** พบว่าจากหน่วยงาน 12 คณะ คณะที่นักศึกษาเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบมากเป็นอันดับ 1 คือ คณะการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 85 คน คิดเป็น 17.07% ตามที่แสดงข้อมูลใน **ตารางที่ 4.9** และ **กราฟที่ 4.7**

5.1.3 ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จากข้อมูลผู้ใช้งานระบบพบว่าปริมาณผู้ใช้งานระบบมีปริมาณสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดย % การเปลี่ยนแปลงจาก ปี/ภาคการศึกษา ที่ผ่านมามีการกระจายที่ไม่แน่นอน ซึ่งเป็นไปตามอัตราการเพิ่ม ลด ที่ไม่แน่นอนของนักศึกษาที่ใช้งานระบบ แต่ก็มีอัตราการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางบวกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แสดงข้อมูลตาม **ตารางที่ 4.10** **กราฟที่ 4.8** **ตารางที่ 4.11** และ **กราฟที่ 4.9**

5.1.4 ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา

ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่หลักที่ให้บริการปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) จำนวน 3 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้งานสะสมที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ข้อมูลตาม ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษาตารางที่ 4.10 และ กราฟที่ 4.8 นั้น จะพบได้ว่า ผู้ให้บริการต้องรับมือกับผู้ให้บริการในอัตราส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่นจากตัวอย่างในหัวข้อ 4.74.7 จะเห็นได้ว่าอัตราส่วน ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ เป็น 1:160 คน โดยประมาณ

5.1.5 ข้อมูลชั่วโมงการเปิดให้บริการ

หากพิจารณาที่ ผู้ใช้งานระบบ 1 คน : 1 ชั่วโมง : 1 ภาคการศึกษา ตาม ตารางที่ 4.14 และ กราฟที่ 4.11 จะพบว่าตั้งแต่ภาคการศึกษา 2560/3 เป็นต้นมา จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการเริ่มน้อยกว่าจำนวนผู้ใช้งานระบบ และมีแนวโน้ม น้อยลงเรื่อย ๆ ตามจำนวนผู้ใช้งานสะสมที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นั่นก็แสดงว่าปริมาณชั่วโมงที่เปิดให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการรับบริการ

5.1.6 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

จากข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม ที่แสดงตาม ตารางที่ 4.13 กราฟที่ 4.10 และ ข้อมูลผู้อบรมตาม ตารางที่ 4.9

ขณะที่นักศึกษาเข้ารับบริการคำปรึกษาสูงสุด คือ คณะการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 63 คน พบว่าในจำนวนนั้นมีคนที่ไม่ได้รับการอบรมสูงถึง 48 คน คิดเป็น 76.19% และผู้ที่เข้ารับการอบรมแล้วกลับมาปรึกษามีเพียง 15 คน คิดเป็น 23.81%

ขณะที่มีผู้มารับบริการคำปรึกษาโดยที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมการใช้งาน สูงสุด คือ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ที่มีสูงถึง 38 คน คิดเป็น 90.48% จากผู้เข้ารับคำปรึกษาทั้งหมด 42 คน

พิจารณาโดยภาพรวมจากผู้เข้ารับบริการคำปรึกษาโดยที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบของทุกคณะจะเห็นได้ชัดว่าทุกคณะ มีค่าเกิน 50%

นั่นเป็นข้อมูลที่ค่อนข้างบ่งชี้ได้ชัดเจนว่า การที่ผู้เข้ารับบริการคำปรึกษาที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ จะเข้ามาขอคำปรึกษามากกว่าผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมการใช้งาน

5.1.7 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

จากข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ ที่แสดงตาม ตารางที่ 4.14 และ กราฟที่ 4.11 เมื่อพิจารณาด้วยการประมาณการ โดยใช้ค่า จำนวนเดือนของแต่ละภาคการศึกษา โดยประมาณการที่ 4 สัปดาห์ ต่อ เดือน และจำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการประมาณการที่ 1 คน : 1 ชั่วโมง : 1 ภาคการศึกษา จะพบว่าตั้งแต่ ปี/ภาคการศึกษา 2560/3 เป็นต้นมา ชั่วโมงที่เปิดให้บริการจะเริ่มติดลบ นั้นหมายความว่าชั่วโมงการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการซึ่งจะแปรผันไปตามจำนวนผู้ใช้บริการที่สะสมในระบบ ซึ่งหากนักศึกษา 1 คน มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง ก็จะทำให้ชั่วโมงความต้องการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ชั่วโมงที่เปิดให้บริการมีจำกัด

5.2 วิพากษ์

5.2.1 ผู้ให้บริการ

1. ต้องรวบรวมปัญหาให้ละเอียดมากที่สุดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดี มีคุณภาพ มีความถูกต้องมากที่สุด ส่งผลให้ผลการวิเคราะห์มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
2. ยังขาดการการบันทึกข้อมูลการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการอื่น ๆ (ข้อมูลที่บันทึกมีน้อยมากเมื่อเทียบกับที่ให้บริการจริง) เช่น เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่คณะ ที่สอบถามปัญหาเข้ามามากพอสมควร
3. ผู้ให้บริการต้องพยายามสอนการใช้งานให้ผู้รับบริการฝึกปฏิบัติด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง จะลดปัญหาเรื่องการไต่ถามให้ผู้ให้บริการจัดทำรูปแบบเนื้อหาหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้

5.2.2 ผู้รับบริการ

1. ต้องเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนกระบวนการที่ถูกต้อง และการใช้งานโปรแกรมประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ทำเนื้อหา ให้มีความเข้าใจและความถูกต้อง
2. ผู้รับบริการต้องให้ความสนใจและตั้งใจให้มากขึ้นกับการรับคำแนะนำการใช้งาน หรือเข้ารับการอบรมการใช้งาน เช่น ตรงต่อเวลาในการเข้าอบรม ให้ความสนใจกับคำแนะนำจากผู้ให้บริการ ในขณะที่เข้ารับบริการคำปรึกษา เข้ารับการอบรมครบตามเวลาที่กำหนด
3. ต้องวางแผนการทำเล็มวิทยานิพนธ์ให้รอบคอบ ไม่เร่งทำเล็มในช่วงใกล้หมดเวลาส่ง เพื่อลดปัญหาความคับคั่งในการเข้ารับบริการคำปรึกษา
4. ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการยังให้ความสนใจ มุ่งมั่น ตั้งใจ กับการอบรม เอกสารประกอบการใช้งาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องในระดับน้อย ยังหวังพึ่งพาให้ผู้ให้บริการช่วยดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ให้อยู่เสมอ ๆ

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา (Google form) ยังมีข้อจำกัดทำให้การนำข้อมูลไปใช้งานต่อยังมีความยุ่งยากในการปรับปรุงข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม บันทึกข้อมูลผู้เข้าอบรมการใช้งานยังเป็นการกรอกด้วยมือทำให้เก็บรวบรวม สรุปผลยังต้องใช้เวลา

5.2.1 รูปแบบ ช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันสำหรับนักศึกษามีเพียงช่องทางหลักช่องทางเดียวคือ e-Thesis Clinic ทำให้นักศึกษาบางคนอาศัยช่องทางอื่น ๆ เพื่อขอคำปรึกษา เช่น Facebook ,email โทรศัพท์เข้ามา ที่ไม่ใช่ช่วงเวลาการให้บริการ ส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลสรุปผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วน สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการที่มีอยู่และแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการ และรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เพิ่มเติม ในด้านต่าง ๆ ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอน

เพิ่มการบันทึกเก็บข้อมูลการให้บริการในส่วนผู้ใช้งานกลุ่มอื่น ๆ ให้มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

เครื่องมือ

1. การลงทะเบียนเข้าอบรม ควรใช้โปรแกรมการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา แทนการกรอกด้วยตนเองผ่าน Google form เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูล
2. ควรใช้บัตรนักศึกษาอ่านข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา มาเปรียบเทียบกับข้อมูลผู้ลงทะเบียน เพื่อใช้การลงทะเบียนเข้าอบรมในวันอบรมแทนการเซ็นชื่อลงในกระดาษ จะทำให้การสรุปผลจำนวนผู้เข้าอบรมทำได้ง่ายขึ้น
3. การลงทะเบียนเข้าอบรมในวันอบรม สำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้ลงทะเบียนไว้ล่วงหน้า (Walk in) ควรใช้โปรแกรมอ่านข้อมูลจากบัตรนักศึกษา แทนการกรอกข้อมูลลงในกระดาษ เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลด้วยมือ

5.3.2 ด้านการให้บริการ

การอบรบการใช้งาน

1. ควรพิจารณาเพิ่มรอบการอบรมหลักในภาคการศึกษาให้กับนักศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

- ภาคภาษาไทย นักศึกษาภาคปกติ 1 ครั้ง
- ภาคภาษาไทย นักศึกษาภาคพิเศษ เสาร์ – อาทิตย์ 1 ครั้ง
- ภาคภาษาอังกฤษ 1 ครั้ง

2. ควรพิจารณาทบทวนการอบรม ภาพรวม กระบวนการของระบบ ให้เจ้าหน้าที่คณะ และเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ อย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง

ชั่วโมงการเปิดให้บริการ

1. เพิ่มชั่วโมงการให้บริการ วันเสาร์ สัปดาห์ ที่ 1 และ 3 จาก เวลา 10.00 – 16.00 น. เป็น 09.00 – 17.00 น. จะได้ชั่วโมงการให้บริการเพิ่มจาก 10 เป็น 14 ชั่วโมงต่อเดือน

2. พิจารณาเพิ่มวันให้บริการในวันเวลา จันทร์ – ศุกร์ เพิ่มอีก 1 วัน ในช่วง 1 หรือ 2 เดือนสุดท้ายของภาคการศึกษา

ช่องทางการให้บริการ

ควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เช่น Web board, Facebook fanpage , Microsoft team group เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางช่วยในการติดต่อสื่อสาร ความช่วยเหลือกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ หรือแม้แต่ ผู้รับบริการด้วยตนเอง

ผู้ให้บริการ

1. เพิ่มผู้ให้บริการเพื่อให้บริการในช่องทางอื่น ๆ อันเนื่องมาจากผู้รับบริการที่ไม่ได้เข้ารับบริการฝึกอบรม และมีความต้องการขอคำปรึกษาตลอดเวลา ในช่วงเวลาราชการ จันทร์ – ศุกร์ และ เสาร์-อาทิตย์ที่สถาบันเปิดทำการ

2. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องเข้ารับฝึกอบรมเป็นผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถอย่างจริงจัง และตั้งใจ เพื่อรองรับการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ และช่วงเวลาให้บริการที่เพิ่มขึ้น

5.3.3 ด้านเชิงนโยบาย

1. ในระดับนโยบายสถาบัน ควรเพิ่มการเน้นย้ำให้ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ตระหนักความสำคัญของการนำระบบมาใช้งาน
2. สถาบันควรออกเป็นระเบียบการให้นักศึกษาทุกคนที่ลงเรียนวิชาวิทยานิพนธ์ ต้องเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ อย่างน้อย 1 ครั้ง
3. สถาบันควรกำชับ มอบหมาย หน่วยงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องให้สามารถให้คำปรึกษา ความเข้าใจเบื้องต้นแก่นักศึกษาในเรื่องจัดทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ได้
4. พิจารณาระบบที่ได้รับการ upgrade หรือใช้เทคโนโลยีที่ใหม่กว่ามาทดแทนระบบเดิม คือ ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (i-Thesis) แทน ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) เพื่อแก้ไขข้อจำกัดและล้าสมัยของระบบเดิมที่ใช้งานอยู่

บรรณานุกรม

- เสถียร คามีสักดี. (2557). เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร "การทำผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์" (เล่มที่ 1 การทำผลงานเชิงวิเคราะห์).: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไทยเทรนนิ่งโซน. (2562). เคล็ดลับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามระบบ ISO 9001:2015. สืบค้นจาก shorturl.at/ijvwR
- ข้อมูลนักศึกษาผู้ใช้งานระบบ. (2563). สืบค้นจาก <https://ethesis.nida.ac.th/>
- ข้อมูลปฏิทินการศึกษา. (2563). สืบค้นจาก <http://edserv.nida.ac.th>
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2561). การศึกษาคุณภาพของการให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (*e-Thesis*) ตามแนวคิด *e-Service Quality* กรณีศึกษา : นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis

ELECTRONIC THESIS WRITING SYSTEM (E-THESIS)
NATIONAL INSTITUTE OF DEVELOPMENT ADMINISTRATION

The last day for submitting the complete thesis/dissertation/independent study for semester 3/2562 is 21 August 2020

Status Tutorials Microsoft Word Add-In

Semester: 3/2562

Thesis Proposal

Status	Count
Pending	0
Complete	91
None	385

Complete Thesis

Status	Count
Pending	380
Complete	4
None	1

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ / School of Public Administration > 67

คณะบริหารธุรกิจ / School of Business Administration > 6

คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ / School of Development Economics > 48

คณะสถิติประยุกต์ / School of Applied Statistics > 30

คณะภาษาและการสื่อสาร / School of Language and Communication > 16

คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม / The Graduate School of Environmental Development Administration > 37

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม / School of Social and Environmental Development > 41

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ / School of Human Resource Development > 16

คณะการจัดการท่องเที่ยว / The Graduate School of Tourism Management > 85

LOGIN WITH NIDA ACCOUNT

Username: pinyo.koe@stu.nida.ac.th

Password: *****

LOGIN

☐ Remember me

Knowledge Base

Item	Count
End User Manual	49
Microsoft Word	16
Web Portal	11
Add-In	19
EndNote	12
Mendeley	6
Administrator	18
Graduate Staff	9

ภาพประกอบ 1 หน้าแรกของระบบ e-Thesis

ภาคผนวก ข แบบฟอร์มจดบันทึกข้อมูลให้คำปรึกษา

แบบบันทึกประวัติการให้คำปรึกษา e-Thesis

วันที่	รหัสนักศึกษา	ชื่อ-นามสกุล	คณะ	ผู้ให้คำปรึกษา	ปัญหา

ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการ

แบบบันทึกปัญหาการใช้งานระบบ e-
Thesis(ฟอร์มเก่า)

* Required

ผู้บันทึก *

Choose ▾

ให้บริการในช่วงเวลา *

☐ ในเวลาราชการ
 ☐ นอกเวลาราชการ(เย็น)
 ☐ นอกเวลาราชการ(เสาร์-อาทิตย์)
 ☐ คลินิกวิทยานิพนธ์

วันที่ให้บริการ *

Date

mm/dd/yy ๐

ช่องทางการติดต่อ *

☐ มาด้วยตนเอง
 ☐ โทรศัพท์
 ☐ Email
 ☐ Line
 ☐ Other:

รหัสนักศึกษา/ชื่อบุคลากร *

Your answer

ผู้รับบริการ *

Choose ▾

คณะ *

Choose ▾

ช่องทางติดต่อกลับ *

Your answer

ประเภทของปัญหา *

☐ Hardware
 ☐ Microsoft Office
 ☐ OS
 ☐ GMS
 ☐ ระบบ e-Thesis
 ☐ ผู้ใช้งาน
 ☐ Endnote
 ☐ Mendeley
 ☐ กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์
 ☐ Other:

รายละเอียดปัญหา *

Your answer

การแก้ปัญหา

Your answer

Submit

ภาพประกอบ 2 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล Version ที่ 1

แบบบันทึกปัญหาการใช้งานระบบ e-Thesis

* Required

วันที่ให้บริการ *

Date

mm/dd/yy ๓

ผู้บันทึก *

Choose ▼

รหัสนักศึกษา *

Your answer

ชื่อ-นามสกุล *

Your answer

คณะ *

Choose ▼

ประเภทของปัญหา *

☐ Hardware

☐ Microsoft Word

☐ GMS

☐ Web Portal(Thesis form & Thesis revision)

☐ Web Portal(Report data & Submission document)

☐ ความเข้าใจของผู้ใช้งาน

☐ Reference Manager(Endnote/Mendeley/Zotero)

☐ กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์

☐ Other: _____

รายละเอียดปัญหา *

Your answer

Submit

ภาพประกอบ 3 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล Version ที่ 2

ภาคผนวก ง ปฏิทินการศึกษา

ตัวอย่าง ปฏิทินการศึกษา



ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เรื่อง ปฏิทินการศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๖ แห่งข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยปีและภาคการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๔ และประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง กำหนดวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดปีการศึกษา ลงวันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จึงกำหนดปฏิทินการศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ ดังต่อไปนี้

ภาคหนึ่ง (ระหว่าง วันเสาร์ที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๒ – วันศุกร์ที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๓)

วันจันทร์-วันพุธที่	๑ - ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาเก่าภาคปกติลงทะเบียนเรียนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา(เฉพาะผู้ที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนเรียนหรือลงทะเบียนเรียนแล้วแต่ไม่ผ่านเกณฑ์)
วันพุธที่	๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาใหม่ภาคปกติเข้ารับการปฐมนิเทศ
วันจันทร์-วันศุกร์ที่	๘ - ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาเก่าภาคปกติ/ภาคพิเศษลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตและชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร
วันจันทร์-วันศุกร์ที่	๑๕ - ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาใหม่ภาคปกติเรียนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา
วันอังคารที่	๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการเพิกถอนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา
วันเสาร์ที่	๓ สิงหาคม ๒๕๖๒	เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันจันทร์ที่	๕ สิงหาคม ๒๕๖๒	เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันศุกร์ที่	๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเพิกถอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (วันทำการปกติ)
วันเสาร์ที่	๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเพิกถอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ(วันเสาร์-อาทิตย์)
วันพฤหัสบดีที่	๑๒ กันยายน ๒๕๖๒	วันไหว้ครู
วันเสาร์-วันศุกร์ที่	๒๘ กันยายน - ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	วันหยุดกลางภาคหรือวันสอบกลางภาค
วันเสาร์ที่	๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๒	วันเปิดเรียน(ต่อ)สำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันอังคารที่	๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒	วันเปิดเรียน(ต่อ)สำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันอาทิตย์ที่	๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันศุกร์ที่	๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันเสาร์-วันศุกร์ที่	๓๐ พฤศจิกายน - ๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการเพิกถอน/การเปลี่ยนฐานะวิชาเรียนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ
		สัปดาห์ว่างก่อนสอบ

- ๒ -

วันเสาร์ -วันศุกร์ที่	๗ - ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒	สอบไล่ประจำภาค
วันจันทร์ที่	๒๐ มกราคม ๒๕๖๓	กำหนดส่งผลการศึกษาที่มีการเรียนการสอนตามปกติ
วันอังคารที่	๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	กำหนดส่งผลการศึกษาระณีวิชาการค้นคว้าอิสระ

ภาคสอง (ระหว่าง วันเสาร์ที่ ๔ มกราคม - วันศุกร์ที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓)

วันจันทร์-วันพุธที่	๑๑ - ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒	นักศึกษาเก่าภาคปกติลงทะเบียนเรียนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา(เฉพาะผู้ที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนเรียนหรือลงทะเบียนเรียนแล้วแต่ไม่ผ่านเกณฑ์)
วันพุธที่	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาใหม่ภาคปกติเข้ารับการปฐมนิเทศ
วันจันทร์-วันศุกร์ที่	๒ - ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาเก่าภาคปกติ/ภาคพิเศษลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตและชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร
วันจันทร์-วันพฤหัสบดีที่	๑๖ - ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒	นักศึกษาใหม่ภาคปกติเรียนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา
วันอังคารที่	๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒	วันสุดท้ายของการเฟกตอนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา
วันเสาร์ที่	๔ มกราคม ๒๕๖๓	เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันจันทร์ที่	๖ มกราคม ๒๕๖๓	เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันศุกร์ที่	๑๗ มกราคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเฟกตอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (วันทำการปกติ)
วันเสาร์ที่	๑๘ มกราคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเฟกตอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ(วันเสาร์-อาทิตย์)
วันเสาร์-วันศุกร์ที่	๒๙ กุมภาพันธ์ - ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓	วันหยุดกลางภาคหรือวันสอบกลางภาค
วันเสาร์ที่	๑๔ มีนาคม ๒๕๖๓	วันเปิดเรียน(ต่อ)สำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันจันทร์ที่	๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓	วันเปิดเรียน(ต่อ)สำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันอาทิตย์ที่	๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันศุกร์ที่	๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันเสาร์-วันศุกร์ที่	๙ - ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการเฟกตอน/การเปลี่ยนฐานะวิชาเรียนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ
วันเสาร์-ศุกร์ที่	๒๓ พฤษภาคม - ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓	สัปดาห์ว่างก่อนสอบ
วันอังคารที่	๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓	สอบไล่ประจำภาค
วันจันทร์ที่	๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓	กำหนดส่งผลการศึกษาที่มีการเรียนการสอนตามปกติ
		กำหนดส่งผลการศึกษาระณีวิชาการค้นคว้าอิสระ

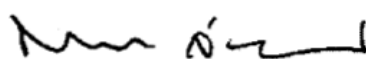
- ๓ -

ภาคฤดูร้อน (ระหว่าง วันเสาร์ที่ ๖ มิถุนายน - วันศุกร์ที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓)

วันจันทร์ - วันศุกร์ที่	๒๕ - ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓	นักศึกษาเก่าภาคปกติ/ภาคพิเศษลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตและชำระค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร
วันเสาร์ที่	๖ มิถุนายน ๒๕๖๓	เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันจันทร์ที่	๘ มิถุนายน ๒๕๖๓	เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันศุกร์ที่	๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเพิกถอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (วันทำการปกติ)
วันเสาร์ที่	๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเพิกถอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ(วันเสาร์-อาทิตย์)
วันอาทิตย์ที่	๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)
วันศุกร์ที่	๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)
วันเสาร์-วันศุกร์ที่	๑ - ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓	วันสุดท้ายของการเพิกถอน/การเปลี่ยนฐานะวิชาเรียนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ
วันจันทร์ที่	๗ กันยายน ๒๕๖๓	สอบไล่ประจำภาค
วันจันทร์ที่	๒๘ กันยายน ๒๕๖๓	กำหนดส่งผลการศึกษาที่มีการเรียนการสอนตามปกติ
วันจันทร์ที่		กำหนดส่งผลการศึกษาก่อนเริ่มวิชาการต้นคว่ำอิสระ

ปฏิทินการศึกษานี้ให้ใช้กับการจัดการศึกษาระดับปริญญาเอกและระดับปริญญาโท ภาคปกติและภาคพิเศษ ที่จัดการเรียนการสอนแบบปกติ สำหรับหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนเป็นอย่างอื่นให้ใช้ประกาศกำหนดปฏิทินของหลักสูตรนั้น ๆ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นดา จันทน์สม)

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ที่มา : http://edserv.nida.ac.th/th/images/document/academic_calendar_2562.pdf

ภาคผนวก จ ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ

ตัวอย่าง ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ

บริการให้คำปรึกษาในการใช้งานระบบ

ณ คลินิกวิทยานิพนธ์ สำนักบรรณสารการพัฒนา ชั้น 2 อาคารบุญชนะ อัดถาวร		ดูตารางเวลา ให้บริการรายเดือน
ทุกวันอังคารและศุกร์	เวลา 13.00 – 16.00 น.	 https://bit.ly/2XBUUQh
วันเสาร์สัปดาห์ที่ 1 และ 3 ของทุกเดือน	เวลา 10.00 - 16.00 น.	



เนื่องจากเดือนพฤษภาคม 2562 มีวันหยุดราชการกรณีพิเศษและสถาบันจัดงานพระราชทานปริญญาบัตร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจึงขอแจ้งกำหนดวันเปิดให้บริการคำปรึกษาระบบ **E-THESIS**

ณ คลินิกวิทยานิพนธ์ ประจำเดือนพฤษภาคม 2562

MAY 2019						
SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

 วันเปิดให้บริการ

ภาคผนวก จ ข้อมูลการฝึกอบรม

ตัวอย่าง บันทึกแจ้งรับสมัครเข้าฝึกอบรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ.....โทร. ๓๒๖๕. ๓๒๖๗.....
ที่.....ศธ.๐๕๒๖.๑๐/ 1.๕๓.....วันที่.....๕.....กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.....
เรื่อง.....การจัดอบรมวิธีการใช้งานระบบ e-thesis ให้แก่นักศึกษา.....

เรียน ตามรายชื่อที่แนบ

ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะจัดอบรมวิธีการใช้งานระบบ e-thesis ให้แก่นักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบและสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในวันอังคารที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ๒ ชั้น ๙ อาคารสยามบรมราชกุมารี โดยขอให้นักศึกษาที่สนใจเข้ารับการอบรมสามารถลงทะเบียนได้ที่ <https://goo.gl/forms/S0q5FUhXI4SVET5T2> หรือที่ QR Code ตั้งแต่บัดนี้ จนถึงวันศุกร์ที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ทั้งนี้ สำนักสามารถรับผู้เข้ารับการอบรมได้จำนวนไม่เกิน ๗๕ คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

๓ -

(รองศาสตราจารย์ ดร.ระวีวรรณ เอื้อพันธ์วิริยะกุล)

ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางการอบรมการใช้งานระบบ E-Thesis

วันอังคารที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562

เวลา 9.30 น. – 16.00 น.

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 อาคารสยามบรมราชกุมารี ชั้น 9

เวลา	รายการ	ผู้บรรยาย
9.30 – 10.30	แนะนำภาพรวมและการใช้งานระบบ	ทส./กบ.
10.30 – 10.45	พัก	
10.45 – 12.00	การใช้เครื่องมือใน Microsoft Word และ e-Thesis Add-in ในการทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์	ทส.
12.00 – 13.30	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.30 – 14.45	การทำการอ้างอิงวรรณกรรมด้วยโปรแกรมประเภท Reference Manager + Turnitin	บส.
14.45 – 15.00	พัก	
15.00 – 16.00	ถาม – ตอบ แก้ไขปัญหา	ทส./กบ./บส.

ตัวอย่าง รายงานแจ้งจำนวนผู้เข้ารับการอบรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานบริหารและธุรการ โทร. ๓๒๔๙

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๐/ ๑๕๓ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ข้อมูลการเข้ารับการอบรมวิธีการใช้งานระบบ e-Thesis ของนักศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา

ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดอบรมการใช้งานระบบ e-Thesis ให้แก่นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบและสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เวลา ๙.๓๐-๑๖.๐๐ น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ๒ ชั้น ๙ อาคาร สยามบรมราชกุมารี

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขอส่งข้อมูลการเข้ารับการอบรมของนักศึกษา มาเพื่อโปรดนำเสนอ ทคอ.การศึกษาเพื่อทราบ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๒ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียดปรากฏ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

๑ -

(รองศาสตราจารย์ ดร.ระวีวรรณ เอื้อพันธ์วิริยะกุล)

ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนขอรับระบบ e-Thesis 2562

ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562

คณะ	จำนวนที่ลงทะเบียน	จำนวนที่เข้าอบรม	จำนวนที่เข้าอบรมแต่ละช่วง		จำนวนคนที่ ไม่เข้าอบรม
			เช้า	บ่าย	
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	13	6	6	6	7
คณะนิติศาสตร์	2	1	1	1	1
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	4	2	2	2	2
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	11	7	7	4	4
คณะบริหารธุรกิจ	1	-	-	-	1
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	8	2	2	2	6
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3	3	3	3	-
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	-	-	-	3
คณะภาษาและการสื่อสาร	2	2	2	-	-
คณะสถิติประยุกต์	10	6	6	6	4
วิทยาลัยนานาชาติ	1	-	-	-	1
รวมจำนวน	58	29	29	24	29

หมายเหตุ: นักศึกษาคณะสถิติประยุกต์ 1 ราย แจ้งว่าติดธุระไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้

ตัวอย่าง บันทึกขออบรมจากคณะ



บันทึกข้อความ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
รับที่ ๒๖๐๑
วันที่ ๑๕ พ.ค. ๖๒
เวลา ๑๕.๐๐ น.

ส่วนงาน..... คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ โทร.๓๑๗๖

ที่..... อว.๗๒๐๔/ ๑๕๒๗ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง..... ขอแจ้งวัน เวลาและสถานที่ในการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Thesis แก่นักศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามบันทึกที่ อว.๗๒๐๔/ว.๗๒๘ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้ขอความอนุเคราะห์ให้คณะกำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่จะให้เจ้าหน้าที่สำนักมาให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Thesis แก่นักศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ นั้น

คณะพัฒนาการเศรษฐกิจขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มาให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๔ คน ในวันเสาร์ที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมคณะพัฒนาการเศรษฐกิจ ๒ อาคารนวมินทรราชู ชั้น ๑๔ ทั้งนี้ในภาคการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ มีนักศึกษาลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรกในระดับปริญญาเอก ๑๐ คน (ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Thesis แล้ว จำนวน ๖ คน) ระดับปริญญาโท ๕ คน (ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Thesis แล้วทุกคน) รายชื่อตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณมาก

(รองศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ อภินันท์มกุล)

คณบดีคณะพัฒนาการเศรษฐกิจ

ผอ. จัดทำกลุ่มงาน MTS

ไปจดทำนิพนธ์ต่อไปด้วย

๙

๒๕ พ.ย. ๖๒

ตัวอย่าง บันทึกข้อความแจ้งคณะขอรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าร่วมทำความเข้าใจ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โทร.๓๒๖๕

ที่ อว ๗๒๑๐/ว. ๗๕๕ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายชื่อนักวิชาการการศึกษาของคณะ/วิทยาลัยที่ดูแลการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในระบบ e-Thesis

เรียน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ/เลขานุการวิทยาลัย

ด้วยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นสมควรจัดทำบัญชีรายชื่อผู้รับผิดชอบดูแลการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในระดับคณะ/วิทยาลัย เพื่อให้ นักศึกษาสามารถสอบถาม ประสานขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในระบบการเขียน วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) เช่น

- ข้อมูลรายชื่อคณะกรรมการต่าง ๆ หรือตำแหน่งทางวิชาการและวุฒิการศึกษา ของอาจารย์แต่ละท่าน
- ขั้นตอนการขอแก้ไขวิทยานิพนธ์หรือแก้ไขรายชื่อคณะกรรมการในระบบ e-Thesis เป็นต้น

ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถรอกข้อมูลที่ต้องการในระบบและช่วยลดปัญหาการขอแก้ไขวิทยานิพนธ์ ซ้ำ ๆ ของนักศึกษาลงได้

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจึงขอความร่วมมือจากคณะ/วิทยาลัย แจ้งรายชื่อนักวิชาการการศึกษาของคณะ/วิทยาลัยที่ดูแลการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ให้สำนักทราบภายใน วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เพื่อสำนักจะได้จัดทำบัญชีรายชื่อดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางศิวพร สาริสุต)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคผนวก ข สูตร Excel ที่ต้องใช้

ตัวอย่าง สูตรที่ใช้เพื่อแปลงข้อมูล

ISERROR

= IF(ISERROR(A1), "มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น", A1 * 2)

สูตรนี้จะตรวจสอบเพื่อดูว่ามีเงื่อนไขที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดใน A1 หรือไม่ ถ้ามีข้อผิดพลาด ฟังก์ชัน IF จะส่งกลับข้อความ "มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น" ถ้าไม่มีข้อผิดพลาด ฟังก์ชัน IF จะดำเนินการคำนวณ $A1 \times 2$

SEARCH

= SEARCH(\$D\$2,\$A3) <---ความหมาย ที่เซลล์ B2 ถ้าเจอค่าใน D2 คือค่า "กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์" ใน A3 ให้แสดงค่าตำแหน่งที่เจอออกมา

IF

=IF(\$B3>0,"Y","N") <-- ถ้าค่าในเซลล์ B3 > 0 ให้แสดง ค่า Y ถ้าไม่ใช่ ให้แสดง N

=IF(SEARCH(\$D\$2,\$A4)>0,"Y","N") <--ถ้าเจอค่าใน D2 คือค่า "กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์" ใน A3 > 0 ให้แสดง ค่า Y ถ้าไม่ใช่ ให้แสดง N

ROWS

=ROWS(RawData!A2:A370)

Code	ประเภทปัญหา	สูตร
PT1	Hardware	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$1,\$H2)>0,"Y","N")
PT2	Microsoft Word	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$2,\$H2)>0,"Y","N")
PT3	GMS	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$3,\$H2)>0,"Y","N")
PT4	Web Portal (Thesis form & Thesis revision)	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$4,\$H2)>0,"Y","N")
PT5	Web Portal (Report data & Submission document)	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$5,\$H2)>0,"Y","N")
PT6	ความเข้าใจของผู้ใช้งาน	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$6,\$H2)>0,"Y","N")
PT7	Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero)	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$7,\$H2)>0,"Y","N")
PT8	กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$8,\$H2)>0,"Y","N")
PT9	Other	=IF(SEARCH(LookUp!\$H\$9,\$H2)>0,"Y","N")

แปลงค่า คณะเป็น รหัส

```
=IF($H2=Lookup!$K$1,Lookup!$J$1
,IF($H2=Lookup!$K$2,Lookup!$J$2
,IF($H2=Lookup!$K$3,Lookup!$J$3
,IF($H2=Lookup!$K$4,Lookup!$J$4
,IF($H2=Lookup!$K$5,Lookup!$J$5
,IF($H2=Lookup!$K$6,Lookup!$J$6
,IF($H2=Lookup!$K$7,Lookup!$J$7
,IF($H2=Lookup!$K$8,Lookup!$J$8
,IF($H2=Lookup!$K$9,Lookup!$J$9
,IF($H2=Lookup!$K$10,Lookup!$J$10
,IF($H2=Lookup!$K$11,Lookup!$J$11
,IF($H2=Lookup!$K$12,Lookup!$J$12
,IF($H2=Lookup!$K$13,Lookup!$J$13
,IF($H2=Lookup!$K$14,Lookup!$J$14
))))))))))
```

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นายภิญโญ เกิดแก้ว
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2559 - 2561 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2545-2548 สารสนเทศศาสตรบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2550 – 2551 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2549 – 2550 เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้