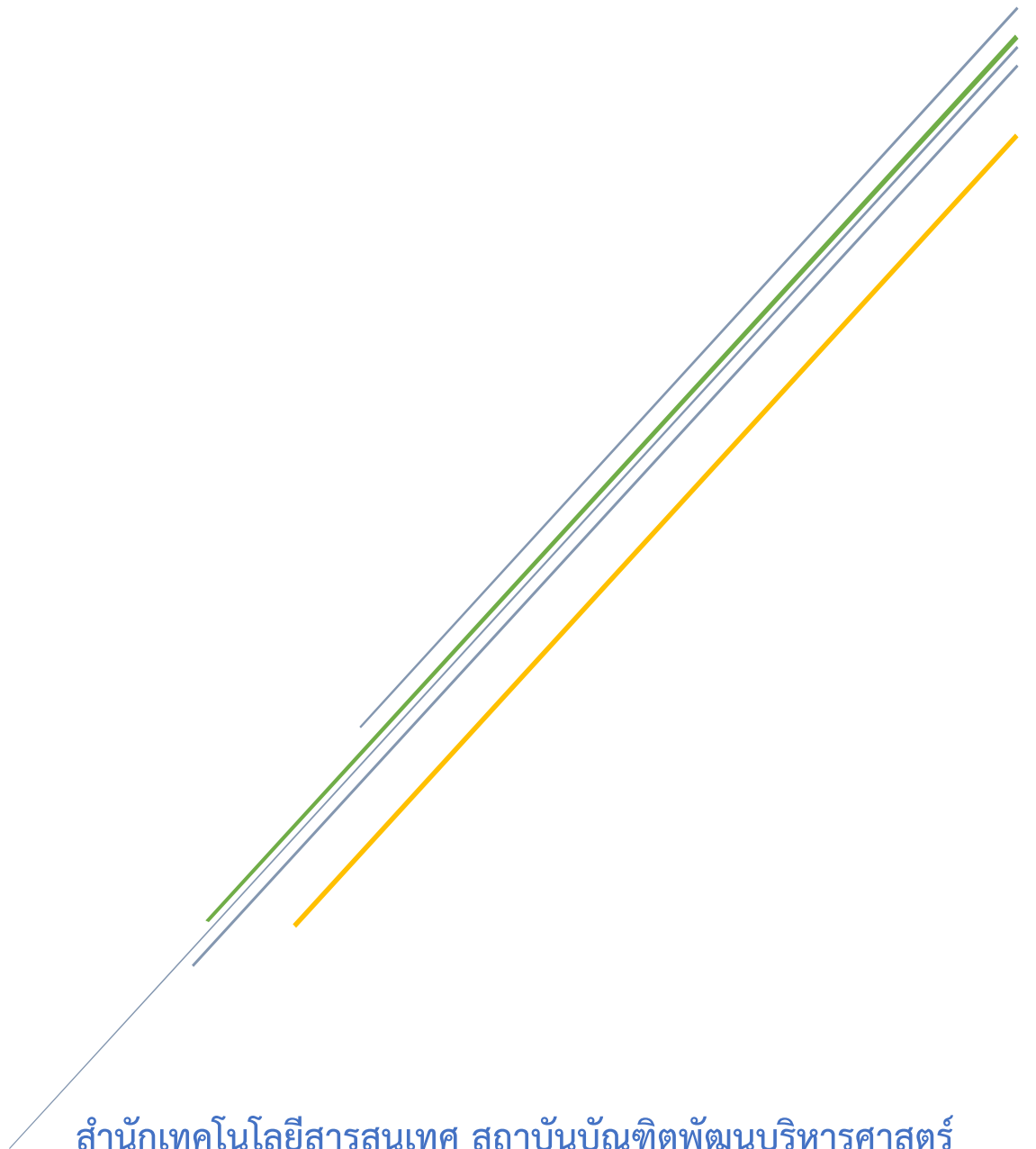


การศึกษาวิเคราะห์ : การให้บริการปรึกษา  
การทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียน  
วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)



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 หรือสอดคล้องกับความเป็นไปในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นสำคัญ” จากหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546 ซึ่งได้หยิบยืมมาจากเอกสารประกอบการอบรม หลักสูตร: การทำงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ (เสถียร คามิศักดิ์, 2557)

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

ผู้จัดทำคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการและองค์กรได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและรักษาไว้ซึ่งการบริการที่ดี ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ภิญโญ เกิดแก้ว

มิถุนายน 2563

## สารบัญ

|                                      | หน้า |
|--------------------------------------|------|
| คำนำ                                 | ก    |
| สารบัญ                               | ข    |
| สารบัญตาราง                          | จ    |
| สารบัญภาพ                            | ช    |
| สารบัญกราฟ                           | ซ    |
| 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 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5    |
| 2.1 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง     | 5    |
| 2.2 เอกสารประกอบการใช้งานระบบ        | 17   |
| บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์             | 26   |
| 3.1 วางแผนการดำเนินการ               | 26   |
| 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง            | 27   |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้                 | 27   |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล              | 28   |
| 3.4.1 ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา     | 28   |

|                |                                                                         |           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.2          | ข้อมูลผู้อบรม                                                           | 30        |
| 3.4.3          | ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ                                                     | 30        |
| 3.4.4          | ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา                                              | 31        |
| 3.4.5          | ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการ (ชั่วโมงการให้บริการ)                           | 31        |
| 3.5            | ตรวจสอบ และปรับปรุงข้อมูล                                               | 32        |
| 3.5.1          | ข้อมูลบริการคำปรึกษา                                                    | 32        |
| 3.5.2          | ข้อมูลผู้อบรม                                                           | 36        |
| 3.6            | วิธีการวิเคราะห์และการนำเสนอ                                            | 37        |
| <b>บทที่ 4</b> | <b>ผลการวิเคราะห์</b>                                                   | <b>38</b> |
| 4.1            | ข้อมูลภาพรวม บริการคำปรึกษา                                             | 38        |
| 4.2            | ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน                     | 42        |
| 4.3            | ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา                  | 44        |
| 4.4            | ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา       | 45        |
| 4.5            | ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา                                                | 47        |
| 4.6            | ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ                                                     | 50        |
| 4.7            | ข้อมูลผู้ให้บริการ                                                      | 54        |
| 4.8            | ข้อมูลเวลาเปิดให้บริการ (ชั่วโมงการให้บริการ)                           | 54        |
| 4.9            | ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม      | 57        |
| 4.10           | ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ | 59        |
| <b>บทที่ 5</b> | <b>สรุปผล วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ</b>                                     | <b>62</b> |
| 5.1            | สรุปผลการวิเคราะห์                                                      | 62        |
| 5.1.1          | ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา                                      | 62        |
| 5.1.2          | ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา                                                | 64        |
| 5.1.3          | ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ                                                     | 64        |
| 5.1.4          | ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา                                | 65        |

|                                                |                                                                         |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.1.5                                          | ข้อมูลชั่วโมงการเปิดให้บริการ                                           | 65        |
| 5.1.6                                          | ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม      | 65        |
| 5.1.7                                          | ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ | 66        |
| 5.2                                            | วิพากษ์                                                                 | 67        |
| 5.2.1                                          | ผู้ให้บริการ                                                            | 67        |
| 5.2.2                                          | ผู้รับบริการ                                                            | 67        |
| 5.2.3                                          | การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                     | 68        |
| 5.2.4                                          | รูปแบบ ช่องทางการให้บริการ                                              | 68        |
| 5.3                                            | ข้อเสนอแนะ                                                              | 69        |
| 5.3.1                                          | ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล                                                 | 69        |
| 5.3.2                                          | ด้านการให้บริการ                                                        | 70        |
| 5.3.3                                          | ด้านเชิงนโยบาย                                                          | 71        |
| <b>บรรณานุกรม</b>                              |                                                                         | <b>72</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                                 |                                                                         | <b>73</b> |
| ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis                        |                                                                         | 73        |
| ภาคผนวก ข แบบฟอร์มจดบันทึกข้อมูลให้คำปรึกษา    |                                                                         | 74        |
| ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการ     |                                                                         | 75        |
| ภาคผนวก ง ปฏิทินการศึกษา                       |                                                                         | 78        |
| ภาคผนวก จ ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ |                                                                         | 82        |
| ภาคผนวก ฉ ข้อมูลการฝึกอบรม                     |                                                                         | 83        |
| ภาคผนวก ช สูตร Excel ที่ต้องใช้                |                                                                         | 89        |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>                         |                                                                         | <b>91</b> |

## สารบัญตาราง

|                                                                                            | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 2.1 สรุปรายละเอียดข้อกำหนดการทำวิทยานิพนธ์.....                                   | 8    |
| ตารางที่ 3.1 ประเภทของปัญหา version 1.....                                                 | 29   |
| ตารางที่ 3.2 ประเภทของปัญหา version 2.....                                                 | 29   |
| ตารางที่ 3.3 ประเภทผู้ใช้งาน.....                                                          | 32   |
| ตารางที่ 3.4 รหัสประจำตัวผู้ใช้งานที่ไม่ได้ระบุ.....                                       | 33   |
| ตารางที่ 3.5 ชื่อหน่วยงานผู้ใช้งาน.....                                                    | 33   |
| ตารางที่ 3.6 ประเภทปัญหา.....                                                              | 34   |
| ตารางที่ 3.7 การทำ Data Mapping ประเภทของปัญหาจาก Version 1 ไป Version 2.....              | 34   |
| ตารางที่ 3.8 ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other) ที่ต้องแปลงจาก Version 1 ไป Version 2.....          | 35   |
| ตารางที่ 3.9 ปัญหาประเภทอื่น ๆ (Other) ของ Version 2 ที่ต้องแปลง.....                      | 35   |
| ตารางที่ 3.10 สูตร แบ่งประเภทปัญหา.....                                                    | 36   |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....                         | 38   |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน.....               | 39   |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา.....                   | 41   |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน.....                           | 42   |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา.....                        | 44   |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบของกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา.....            | 45   |
| ตารางที่ 4.7 ข้อมูลวันที่จัดอบรมและจำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละครั้ง.....                       | 47   |
| ตารางที่ 4.8 จำนวนนักศึกษาที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง.....                                  | 48   |
| ตารางที่ 4.9 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแยกตามหน่วยงาน.....                             | 49   |
| ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา.....                                    | 50   |
| ตารางที่ 4.11 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา.....                     | 51   |
| ตารางที่ 4.12 ข้อมูลสถิตินักศึกษาทำวิทยานิพนธ์และที่ส่งเล่มสมบูรณ์ในแต่ละภาคการศึกษา.....  | 53   |
| ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม.....            | 57   |
| ตารางที่ 4.14 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ..... | 59   |

---

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 5.1 ประเภทปัญหาอันดับ 1 ถึง 3 ของแต่ละคณะ ..... | 63 |
|----------------------------------------------------------|----|

## สารบัญภาพ

---

### หน้า

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ภาพที่ 2.1 แผนภาพกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)..... | 18 |
| ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง .....                                         | 24 |
| ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างย่อ .....                                 | 25 |
| ภาพที่ 3.1 ผังก้างปลา แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุ .....                                | 28 |



## สารบัญกราฟ

|                                                                                            | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| กราฟที่ 4.1 จำนวนครั้งที่ให้บริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....                          | 39   |
| กราฟที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน .....               | 40   |
| กราฟที่ 4.3 จำนวนปัญหาที่พบทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามประเภทปัญหา.....                    | 41   |
| กราฟที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน.....                            | 43   |
| กราฟที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา .....                        | 44   |
| กราฟที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา.....                | 46   |
| กราฟที่ 4.7 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแบ่งตามหน่วยงาน.....                             | 49   |
| กราฟที่ 4.8 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา.....                                      | 51   |
| กราฟที่ 4.9 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา.....                       | 52   |
| กราฟที่ 4.10 เปรียบเทียบจำนวนผู้ให้บริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม .....                | 58   |
| กราฟที่ 4.11 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ ..... | 60   |

## 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) เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ เป็นระยะ ๆ ตลอดมา จึงได้มีข้อเสนอแนวทางในการเก็บรวบรวมประเด็นปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้คำปรึกษา โดยการจดบันทึกปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ข้อมูลผู้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ ข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่ใช้งานระบบ ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุน 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 (ไทยเทรนนิ่งโซน, 2562) จากข้อความข้างต้น ด้วยสำนึกเองได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 และความพึงพอใจของลูกค้าก็เป็นหนึ่งในข้อกำหนด จึงนำมาซึ่งการศึกษาวិเคราะห์งานในครั้งนี้ 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

การศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้ มุ่งหวังประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. ทราบถึงสาเหตุ และปัญหาในการใช้งานระบบ รวมทั้งข้อมูลสรุปจากบริการให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) จากการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ
2. เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลในการวางแผนรูปแบบการดำเนินการให้คำปรึกษาแบบใหม่ ๆ ในอนาคต
4. เป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อใช้ในการออกระเบียบ ข้อปฏิบัติเชิงนโยบาย ในระดับหน่วยงาน และสถาบัน

## 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<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์                     |
| คณะ/สำนัก                | หมายถึง | หน่วยงาน ในระดับ คณะ สำนัก วิทยาลัย ภายใต้<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| กองบริการฯ               | หมายถึง | กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์        |
| สำนักบรรณสารการ<br>พัฒนา | หมายถึง | สำนักบรรณสารการพัฒนา<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์                       |
| ระบบ e-Thesis            |         | ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์<br>(e-Thesis)                        |
| ระบบทะเบียนฯ             | หมายถึง | ระบบบริการการศึกษา(REG)                                                    |
| ระบบ MIS                 | หมายถึง | ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)                                           |

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

## 2.1 เอกสาร 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 (อ้างอิงข้อมูลจากหัวข้อ 5.1.2 หน้า 90) พบว่า

ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฟังก์ชันการใช้งานระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามฟังก์ชันการใช้งาน พบว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจ อยู่ในช่วง 49% - 65% (อ้างอิงข้อมูลจากหัวข้อ 5.1.2 หน้า 90) ได้แก่

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

ระดับความสามารถในการใช้เครื่องมือของ Microsoft Word ในการจัดรูปแบบของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษามีระดับความสามารถการใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในระดับใช้งานเป็นอยู่ในช่วง 50% - 76% (อ้างอิงข้อมูลจากหัวข้อ 5.1.2 หน้า 90) 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% (อ้างอิงข้อมูลจากหัวข้อ 5.1.2 หน้า 90) 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 ซึ่งอาจเกิดจากนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ของคณะ 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 ซึ่งอาจเกิด

จากปัจจุบันนักศึกษาผู้ใช้งานระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) มีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบดังกล่าวโดยตรงมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งนอกจากจะดูแลระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) แล้วยังมีภาระงานในส่วนอื่น ๆ อีก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้งานระบบในเรื่องการติดต่อกลับได้รวดเร็ว

"ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2563" (2563) หมวด 6 ว่าด้วยเรื่องวิทยานิพนธ์ โดยการกำหนดรายละเอียดระเบียบ เงื่อนไข ข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกของผู้ที่จะต้องทำวิทยานิพนธ์นั้น ผู้ศึกษาแบ่งช่วงระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ออกเป็น 3 ช่วง อันได้แก่ ช่วงก่อนการทำวิทยานิพนธ์ ช่วงจัดทำหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และช่วงจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ในลักษณะตารางสรุปตาม **ตารางที่ 2.1** โดยขอใช้คำอธิบายความหมายของแผนการศึกษา ดังนี้

แผน ก1 หมายถึง ระดับปริญญาโท แผนการเรียนแบบ ก1 (ทำเฉพาะวิทยานิพนธ์)

แผน ก2 หมายถึง ระดับปริญญาโท แผนการเรียนแบบ ก2 (ศึกษารายวิชาและทำวิทยานิพนธ์)

แผน 1 หมายถึง ระดับปริญญาเอก แผนการเรียนแบบ 1 (ทำเฉพาะวิทยานิพนธ์)

แผน 1 หมายถึง ระดับปริญญาเอก แผนการเรียนแบบ 2 (ศึกษารายวิชาและทำวิทยานิพนธ์)



**ตารางที่ 2.1** สรุปรายละเอียดข้อกำหนดการทำวิทยานิพนธ์

| เนื้อความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                     |
| ก่อนทำวิทยานิพนธ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |        |                |       |                     |
| นักศึกษาสามัญระดับปริญญาโท แผน ก2 จะต้องเสนอหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ต่อคณบดีคณะที่เข้าศึกษา โดยผ่านอาจารย์ผู้สอนวิทยานิพนธ์ส่วนแรกเพื่อพิจารณาดำเนินการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และต้องได้รับการอนุมัติ ภายใน 2 ภาคการศึกษา (ไม่นับภาคฤดูร้อน) นับจากภาคสุดท้ายของการศึกษารายวิชาครบถ้วน                                                                                 |               | /      |                |       | ข้อ 32 ย่อหน้าที่ 1 |
| นักศึกษาสามัญระดับปริญญาโท แผน ก1 จะต้องเสนอหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ต่อคณบดีคณะที่เข้าศึกษา โดยผ่านอาจารย์ผู้สอนวิทยานิพนธ์ส่วนแรกเพื่อพิจารณาดำเนินการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และต้องได้รับการอนุมัติ ภายใน 2 ภาคการศึกษา (ไม่นับภาคฤดูร้อน) นับตั้งแต่ภาคแรกที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา                                                                                | /             |        |                |       | ข้อ 32 ย่อหน้าที่ 2 |
| ให้คณบดีคณะที่เข้าศึกษาแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักจากอาจารย์ประจำหลักสูตร โดยอาจมีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันด้วยก็ได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ควบคุมการค้นคว้าและการเขียนวิทยานิพนธ์ ในกรณีจำเป็นคณบดีคณะที่เข้าศึกษาอาจเปลี่ยนแปลงอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตามความเหมาะสม | /             | /      |                |       | ข้อ 32 ย่อหน้าที่ 3 |
| ระดับปริญญาโท ในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนดจะสิ้นสุดสภาพการเป็นนักศึกษา เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นและมีเหตุผลสมควร คณบดีที่เข้าศึกษาอาจสั่งการให้ขยายระยะเวลาได้                                                                                                                                                                                                 | /             | /      |                |       | ข้อ 32 ย่อหน้าที่ 4 |

| เนื้อหาความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                     |
| นักศึกษาสามารถระดับปริญญาเอก ศึกษาหมวดต่าง ๆ ครบถ้วน ได้สอบคุณสมบัติ (Qualifying Examination) และสอบขั้นตอน (Preliminary Examination) ผ่านแล้วตามข้อกำหนดของหลักสูตรนั้น ๆ จะต้องเสนอหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร โดยผ่านอาจารย์ผู้สอนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก หรืออาจารย์ผู้แนะนำเพื่อพิจารณาดำเนินการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และต้องได้รับการอนุมัติภายใน 2 ภาคการศึกษา (ไม่นับภาคฤดูร้อน) นับจากภาคที่สอบคุณสมบัติ (Qualifying Examination) และสอบขั้นตอน (Preliminary Examination) ผ่าน |               |        |                | /     | ข้อ 33 ย่อหน้าที่ 1 |
| นักศึกษาสามารถระดับปริญญาเอก ที่เรียนตามแผนที่ไม่ต้องศึกษารายวิชา การเสนอหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรหรือตามประกาศของคณะ ทั้งนี้ จะต้องเสนอหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร โดยผ่านอาจารย์ผู้สอนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก หรืออาจารย์ผู้แนะนำเพื่อพิจารณาดำเนินการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และต้องได้รับการอนุมัติภายใน 2 ภาคการศึกษา (ไม่นับภาคฤดูร้อน) นับจากภาคที่สอบคุณสมบัติ (Qualifying Examination) ผ่าน                                                   |               |        | /              |       | ข้อ 33 ย่อหน้าที่ 2 |
| ให้คณบดีคณะที่เข้าศึกษาตามคำแนะนำของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักจากอาจารย์ประจำหลักสูตร โดยอาจมีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันด้วยก็ได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ควบคุมการค้นคว้าและการเขียนวิทยานิพนธ์ ในกรณีจำเป็นคณบดีคณะที่เข้าศึกษาโดยคำแนะนำของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร อาจเปลี่ยนแปลงอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตามความเหมาะสม                                                           |               |        | /              | /     | ข้อ 33 ย่อหน้าที่ 3 |

| เนื้อความ                                                                                                                                                                                                                                            | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                        |
| ระดับปริญญาเอก ในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนดจะสิ้นสภาพการเป็นนักศึกษา เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นและมีเหตุผลสมควร คณบดีคณะที่เข้าศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรสั่งการให้ขยายระยะเวลาการสิ้นสภาพการเป็นนักศึกษาได้ |               |        | /              | /     | ข้อ 33 ย่อหน้าที่ 4    |
| ระดับปริญญาโท แผน ก1 ให้ลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก (3 หน่วยกิต) ได้ตั้งแต่ภาคแรกที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา หรือเมื่อสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Examination) ผ่าน                                                                               | /             |        |                |       | ข้อ 36(1) ย่อหน้าที่ 1 |
| นักศึกษาสามารถเลือกระดับปริญญาโทที่เลือกแผนที่ต้องทำวิทยานิพนธ์ที่ไม่มีการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Examination) ต้องมีผลการศึกษาเฉลี่ยในหมวดวิชาหลักครบทุกวิชา ไม่ต่ำกว่า 3.30 และแต่ละวิชาต้องไม่ต่ำกว่า "B"                                 | /             | /      |                |       | ข้อ 44 ย่อหน้าที่ 1    |
| <b>ช่วงจัดทำหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์</b>                                                                                                                                                                                                         |               |        |                |       |                        |
| ระดับปริญญาโท หลังจากที่ได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว การแก้ไขเปลี่ยนแปลงหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ให้เป็นอำนาจของคณบดีคณะที่เข้าศึกษา                                                                                            | /             | /      |                |       | ข้อ 32 ย่อหน้าที่ 4    |
| ระดับปริญญาเอก หลังจากที่ได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว การแก้ไขเปลี่ยนแปลงหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ให้เป็นอำนาจของคณบดีคณะที่เข้าศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร                                                  |               |        | /              | /     | ข้อ 33 ย่อหน้าที่ 5    |
| การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท ให้คณบดีคณะที่เข้าศึกษาแต่งตั้งกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน รวมกันไม่น้อยกว่า 3 คน                                                              | /             | /      |                |       | ข้อ 34 ย่อหน้าที่ 1    |

| เนื้อหาความ                                                                                                                                                                                                                                                                        | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|--------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                                                  |
| การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก ให้คณบดีคณะที่เข้าศึกษาตามคำแนะนำของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรแต่งตั้งกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตรและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน รวมกันไม่น้อยกว่า 5 คน ทั้งนี้ ประธานกรรมการสอบต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก |               |        | /              | /     | ข้อ 35 ย่อหน้าที่ 1                              |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) อาจเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ แต่ต้องไม่เป็นประธานกรรมการ และต้องเข้าสอบวิทยานิพนธ์ด้วยทุกครั้งหลังจากที่ได้รับการแต่งตั้ง                                                                             | /             | /      | /              | /     | ข้อ 34 ย่อหน้าที่ 1<br>ข้อ 35 ย่อหน้าที่ 2       |
| ระดับปริญญาโท วิทยานิพนธ์ส่วนแรก (3 หน่วยกิต) ต้องได้ผลการศึกษาเป็น "S" กรณีได้ผลการศึกษาเป็น "U" จะต้องลงทะเบียนใหม่ในภาคถัดไป โดยต้องลงทะเบียนภายใน 1 สัปดาห์ นับจากวันที่ประกาศผลการศึกษาเป็น "U"                                                                               | /             | /      |                |       | ข้อ 36(1) ย่อหน้าที่ 2<br>ข้อ 36(2) ย่อหน้าที่ 2 |
| ระดับปริญญาโท การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก (3 หน่วยกิต) จะต้องลงทะเบียนจนกว่าจะได้ผลการศึกษาเป็น "S" การนับหน่วยกิตให้นับเฉพาะภาคที่ได้ผลการศึกษาเป็น "S" เท่านั้น                                                                                                               | /             | /      |                |       | ข้อ 36(1) ย่อหน้าที่ 3<br>ข้อ 36(2) ย่อหน้าที่ 3 |
| ระดับปริญญาโท แผน ก2 สามารถลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก (3 หน่วยกิต) ในภาคการศึกษาสุดท้ายของการเรียนรายวิชาปกติได้                                                                                                                                                                  |               | /      |                |       | ข้อ 36(2) ย่อหน้าที่ 1                           |
| การลงทะเบียนหลังกำหนดจะต้องได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะที่เข้าศึกษาและต้องชำระเงินค่าปรับตามข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบัน                                                                                    | /             | /      | /              | /     | ข้อ 36(3) ย่อหน้าที่ 1<br>ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 6    |

| เนื้อหาความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                     |
| ระดับปริญญาเอก แผนแบบ 2 การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก (6 หน่วยกิต) ให้ลงทะเบียนได้เมื่อศึกษารายวิชาครบถ้วนตามที่หลักสูตรกำหนด โดยมีผลการศึกษาเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 3.00 และสอบคุณสมบัติ (Qualifying Examination) ผ่านแล้ว                                                                                                                                                                                                                                                      |               |        |                | /     | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 1 |
| ระดับปริญญาเอก แผนแบบ 1 การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก (6 หน่วยกิต) ให้ลงได้เมื่อสอบคุณสมบัติ (Qualifying Examination) ผ่านแล้ว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |        | /              |       | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 2 |
| วิทยานิพนธ์ส่วนแรก (6 หน่วยกิต) ต้องได้ผลการศึกษาเป็น "S" กรณีได้ผลการศึกษาเป็น "U" จะต้องลงทะเบียนใหม่ในภาคถัดไป โดยต้องลงทะเบียนภายใน 1 สัปดาห์ นับจากวันที่ประกาศผลการศึกษาเป็น "U"                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |        | /              | /     | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 1 |
| การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ส่วนแรก (6 หน่วยกิต) จะต้องลงทะเบียนจนกว่าจะได้ผลการศึกษาเป็น "S" การนับหน่วยกิตให้นับเฉพาะภาคที่ได้ผลการศึกษาเป็น "S" เท่านั้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |        | /              | /     | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 1 |
| การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก จะต้องลงทะเบียนต่อเนื่องกันทุกภาคการศึกษาจนครบจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดในหลักสูตร หากภาคการศึกษาใดไม่สามารถลงทะเบียนได้ นักศึกษาจะต้องลาพักการศึกษาต่อจนยติคณະที่เข้าศึกษา โดยความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก การอนุมัติให้ลาพัก ให้อนุมัติได้ครั้งละไม่เกิน 2 ภาคการศึกษา โดยไม่นับภาคฤดูร้อน และจะต้องกระทำก่อนวันสุดท้ายของภาคการศึกษาที่จะขอลาพัก ในการลาพักการลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ต้องชำระค่ารักษาสถานภาพในภาคนั้น ๆ ด้วย |               |        | /              | /     | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 5 |

| เนื้อหาความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                     |
| การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ต้องให้ผลการศึกษาวิทยานิพนธ์ในทุกภาคการศึกษาที่นักศึกษาลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ โดยให้ผลเป็น IP                                                                                                                                                                                             |               |        | /              | /     | ข้อ 38 ย่อหน้าที่ 1 |
| การลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ตามข้อ 36 หรือ ข้อ 37 เมื่อรวมกับการลงทะเบียนรายวิชาเพื่อหน่วยกิตแล้วจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ในข้อ 24(1)                                                                                                                                                                                                                                   | /             | /      | /              | /     | ข้อ 39 ย่อหน้าที่ 1 |
| เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท หรือระดับปริญญาเอก ครบถ้วนตามจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดในหลักสูตรแล้ว นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเพื่อรักษาสถานภาพทุกภาคการศึกษา โดยต้องชำระค่ารักษาสถานภาพภายในช่วงเวลาของแต่ละภาคการศึกษาตามปฏิทินการศึกษาของสถาบันจนถึงภาคการศึกษาที่ส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ที่ได้แก้ไขและได้รับการอนุมัติจากกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ | /             | /      | /              | /     | ข้อ 40 ย่อหน้าที่ 1 |
| การแต่งตั้งและการเปลี่ยนแปลง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้คณะรายงานให้สถาบันทราบภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันที่แต่งตั้งหรือเปลี่ยนแปลง                                                                                                                                                                                   | /             | /      | /              | /     | ข้อ 41 ย่อหน้าที่ 1 |
| นักศึกษาสามัญระดับปริญญาโทอาจเปลี่ยนแผนการศึกษาจากแผนที่ต้องทำวิทยานิพนธ์เป็นแผนที่ไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์ได้ โดยได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะที่เข้าศึกษาตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก                                                                                                                                                                | /             | /      |                |       | ข้อ 42 ย่อหน้าที่ 1 |
| การอนุมัติให้เปลี่ยนแผนการศึกษาให้ถือเป็นการอนุมัติให้ยุติวิทยานิพนธ์โดยปริยาย โดยให้ผลเป็น "T"                                                                                                                                                                                                                                                               | /             | /      |                |       | ข้อ 42 ย่อหน้าที่ 2 |

| เนื้อความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|--------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                                                  |
| การเพิกถอนการลงทะเบียนนิสิตนิพนธ์ จะกระทำได้อต่อเมื่อได้รับอนุมัติจากคณบดีคณะที่เข้าศึกษาตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก การเพิกถอนภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันสุดท้ายของกำหนดการลงทะเบียนนิสิตนิพนธ์ตามข้อ 36 และข้อ 37 ให้ได้รับค่าหน่วยกิตคืนตามที่กำหนดในข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบัน | /             | /      | /              | /     | ข้อ 43 ย่อหน้าที่ 1                              |
| <b>ช่วงวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |        |                |       |                                                  |
| ระดับปริญญาโท การลงทะเบียนนิสิตนิพนธ์ส่วนที่ 2 จำนวน 9 หน่วยกิต ให้ลงทะเบียนภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันที่ได้รับอนุมัติผลการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และวันที่สอบประมวลความรู้ (Comprehensive Examination) ผ่าน (สำหรับหลักสูตรที่กำหนดให้สอบ)                                                                                                                           | /             | /      |                |       | ข้อ 36(1) ย่อหน้าที่ 4<br>ข้อ 36(2) ย่อหน้าที่ 4 |
| ระดับปริญญาเอก การลงทะเบียนนิสิตนิพนธ์ในส่วนที่ 2 ให้ลงภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันที่ได้รับอนุมัติผลการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์                                                                                                                                                                                                                                          |               |        | /              | /     | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 3                              |
| จำนวนหน่วยกิตที่จะลงทะเบียนนิสิตนิพนธ์ส่วนที่สองในแต่ละภาคให้เป็นไปตามข้อ 24 (1) ส่วนการลงทะเบียนในภาคถัดไปให้ลงทะเบียนภายใน 1 เดือน นับจากวันเปิดภาคการศึกษาตามปฏิทินการศึกษา                                                                                                                                                                                                |               |        | /              | /     | ข้อ 37 ย่อหน้าที่ 4                              |
| ระดับปริญญาโท ในกรณีที่หลักสูตรกำหนดให้มีการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Examination) จะต้องสอบประมวลความรู้ผ่านก่อน จึงจะมีสิทธิสอบป้องกันวิทยานิพนธ์                                                                                                                                                                                                                     | /             | /      |                |       | ข้อ 44 ย่อหน้าที่ 2                              |

| เนื้อหาความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก       |       | อ้างอิงถึง          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------------|-------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1                | แผน 2 |                     |
| นักศึกษาระดับปริญญาเอกจะสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ได้ต่อเมื่อการสอบอื่น ๆ ที่ระบุไว้ในหลักสูตรได้ผลเป็น "ผ่าน" และมีผลการศึกษาเป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตร                                                                                                                                                               |               |        | /                    | /     | ข้อ 44 ย่อหน้าที่ 3 |
| ผลการสอบวิทยานิพนธ์ให้มีผล "S" หรือ "U" และไม่นำผลการสอบไปคำนวณผลการศึกษาเฉลี่ย แต่ให้นับหน่วยกิตเพื่อให้ครบตามข้อกำหนดหลักสูตร                                                                                                                                                                                     | /             | /      | /                    | /     | ข้อ 45 ย่อหน้าที่ 1 |
| การวินิจฉัยตัดสินของคณะกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ให้ถือเสียงข้างมาก หากคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด โดยกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกคนจะต้องลงนามในวิทยานิพนธ์นั้นด้วย                                                                                                          | /             | /      | /                    | /     | ข้อ 46 ย่อหน้าที่ 1 |
| ก่อนส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อสำเร็จการศึกษา ผลงานวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือระดับนานาชาติที่มีคุณภาพตามที่สถาบันประกาศกำหนด                                                                                         | /             |        | /                    | /     | ข้อ 46 ย่อหน้าที่ 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        | (อย่างน้อย 2 เรื่อง) |       | ข้อ 46 ย่อหน้าที่ 3 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |                      |       | ข้อ 46 ย่อหน้าที่ 5 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |                      |       | ข้อ 46 ย่อหน้าที่ 6 |
| ผลงานวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือระดับนานาชาติ หรือเสนอต่อที่ประชุมวิชาการโดยบทความที่นำเสนอฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceeding) ที่มีคุณภาพตามที่สถาบันประกาศกำหนด |               | /      |                      |       | ข้อ 46 ย่อหน้าที่ 4 |

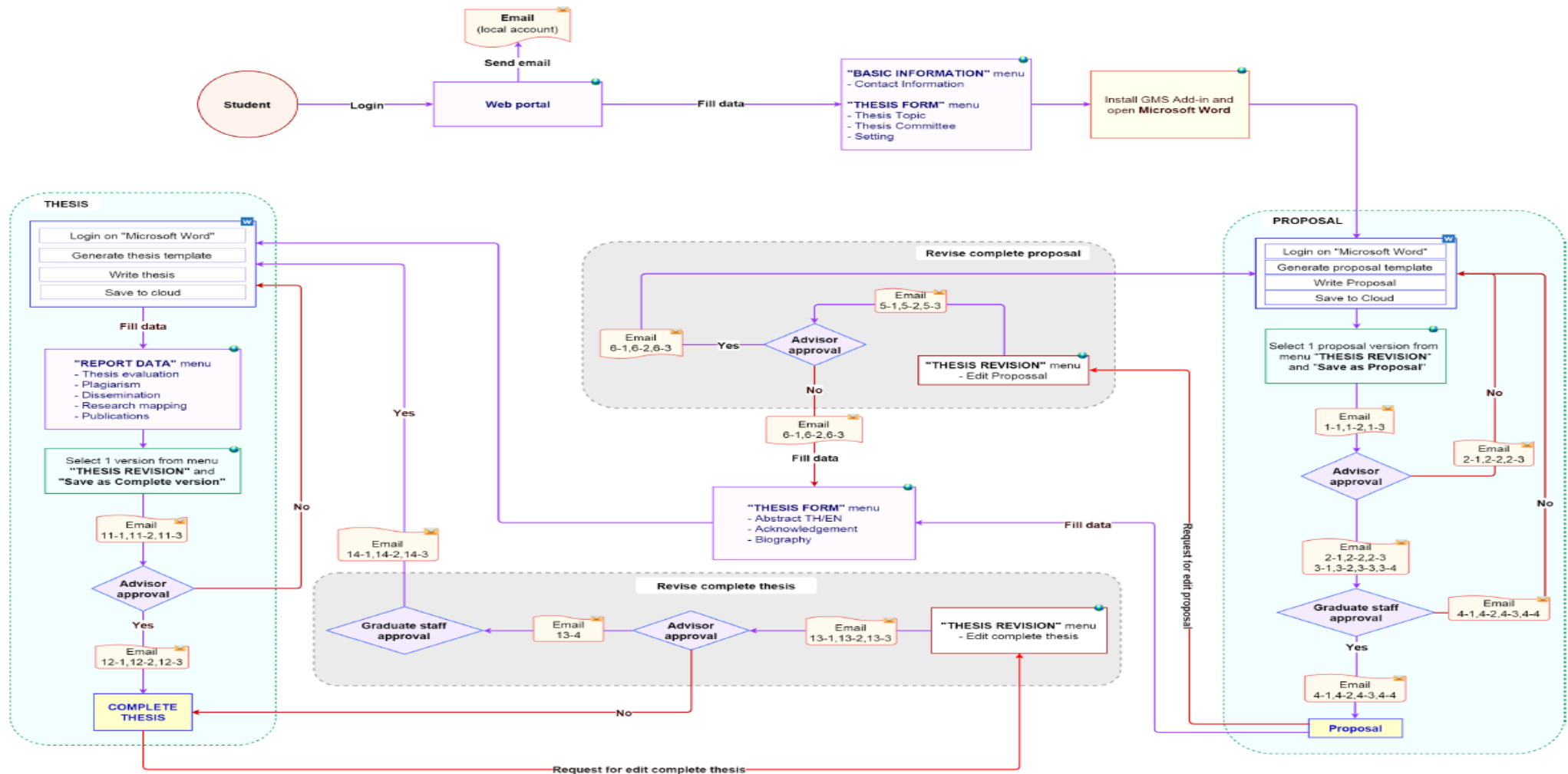


| เนื้อความ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ระดับปริญญาโท |        | ระดับปริญญาเอก |       | อ้างอิง            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|----------------|-------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | แผน ก1        | แผน ก2 | แผน 1          | แผน 2 |                    |
| นักศึกษาผู้สอบวิทยานิพนธ์ จะได้ผลการศึกษา "S" เมื่อจัดทำและส่งมอบเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ที่คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์อนุมัติและลงนามไว้ที่คณะตามรูปแบบและจำนวนที่สถาบันประกาศกำหนด หลังจากได้ดำเนินการอื่นๆ ครบถ้วนตามข้อกำหนดการสำเร็จการศึกษา โดยให้ถือว่าวันส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ให้คณะเป็นวันสำเร็จการศึกษา | /             | /      | /              | /     | ข้อ 47 ย่อน้ำที่ 1 |
| กรณีส่งวิทยานิพนธ์ในภาคการศึกษาที่มีการลงทะเบียนรายวิชา หากไม่เพิกถอนวิชานั้น จะถือว่าวันส่งผลการศึกษารายวิชาดังกล่าวเป็นวันสำเร็จการศึกษา                                                                                                                                                                           | /             | /      | /              | /     | ข้อ 47 ย่อน้ำที่ 2 |

## 2.2 เอกสารประกอบการใช้งานระบบ

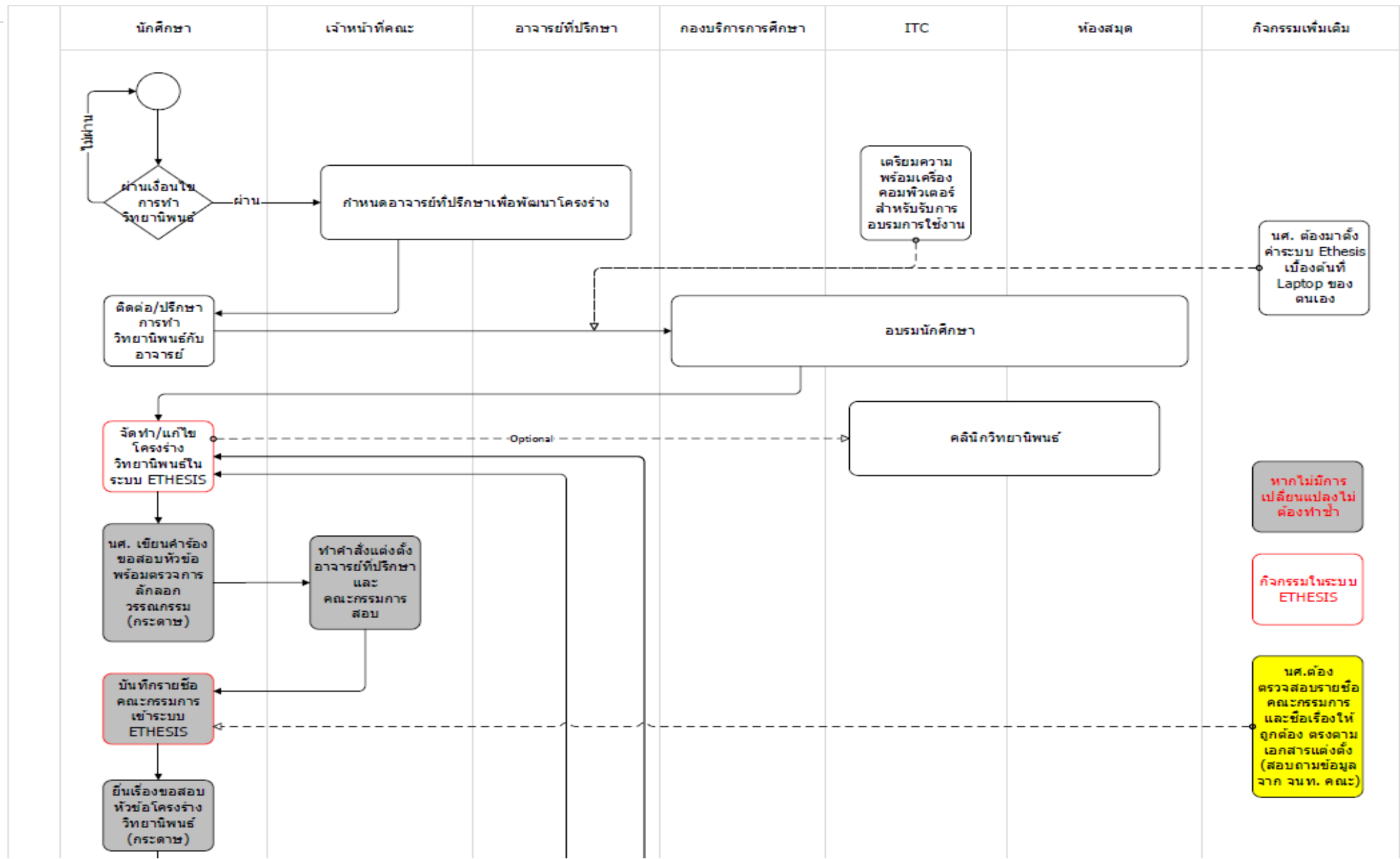
เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอน กระบวนการ การทำงาน เงื่อนไข ข้อจำกัดของระบบงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการกับผู้รับบริการ ประกอบด้วยเอกสาร ดังต่อไปนี้

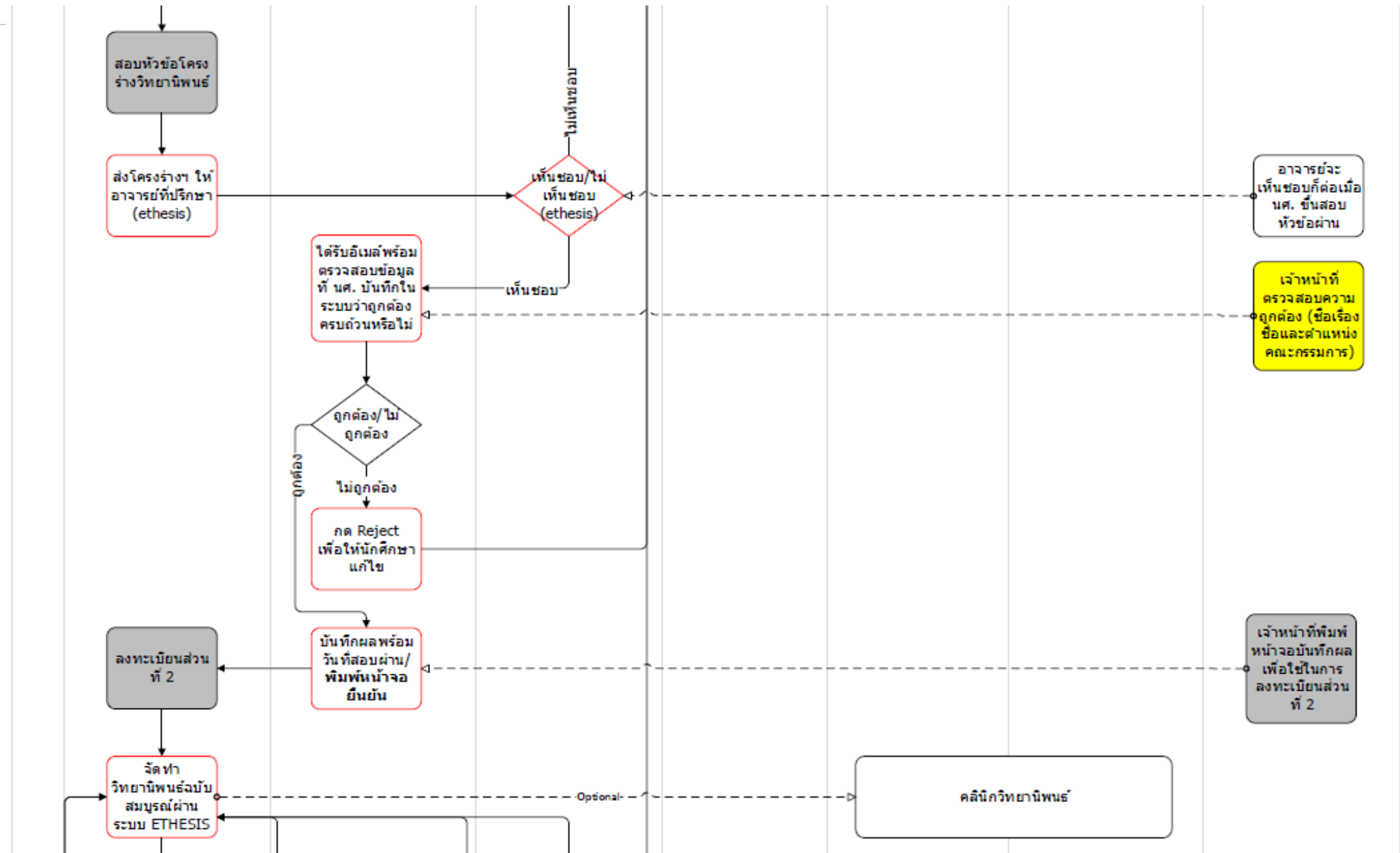
1. NIDA Quick start : เอกสารภาพรวมการใช้งานโดยย่อ
2. NIDA E-THESIS Add-in manual : เอกสารการติดตั้งและการใช้งาน GMS
3. NIDA E-THESIS web portal manual for student : คู่มือการใช้งาน  
NIDA e-Thesis web portal
4. NIDA E-THESIS manual for advisor : คู่มือการใช้งานสำหรับอาจารย์
5. NIDA E-THESIS manual for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

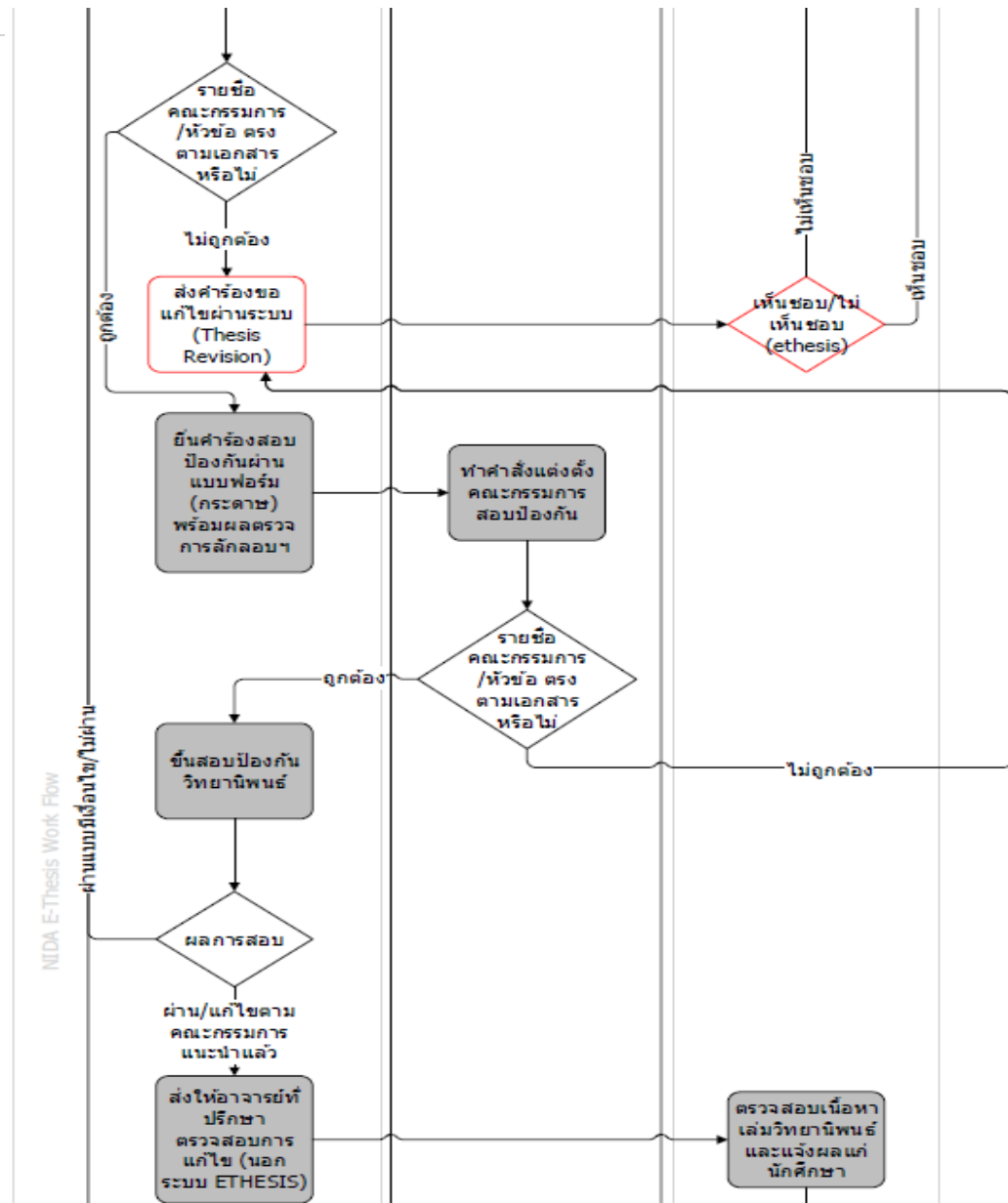


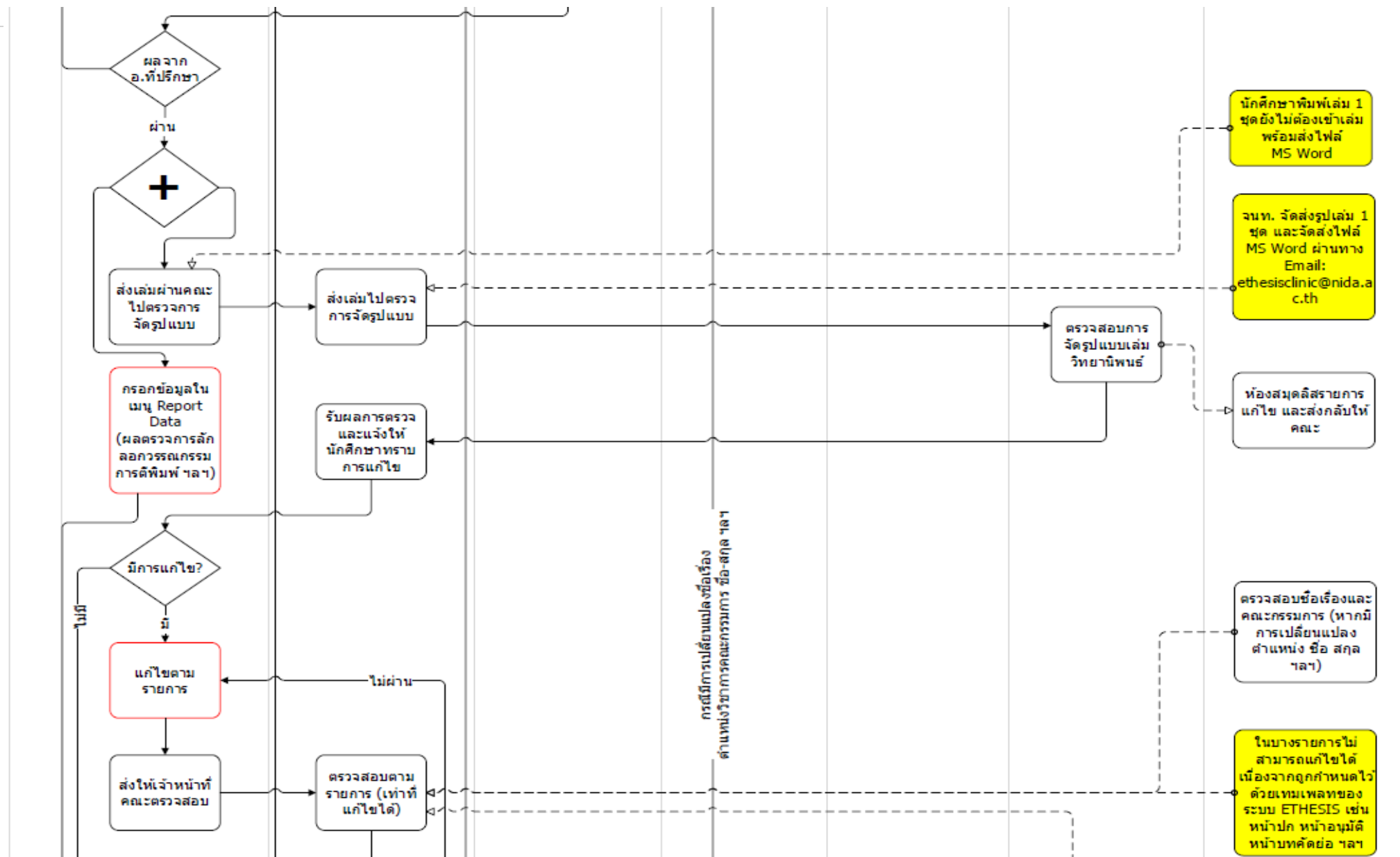
ภาพที่ 2.1 แผนภาพกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis)

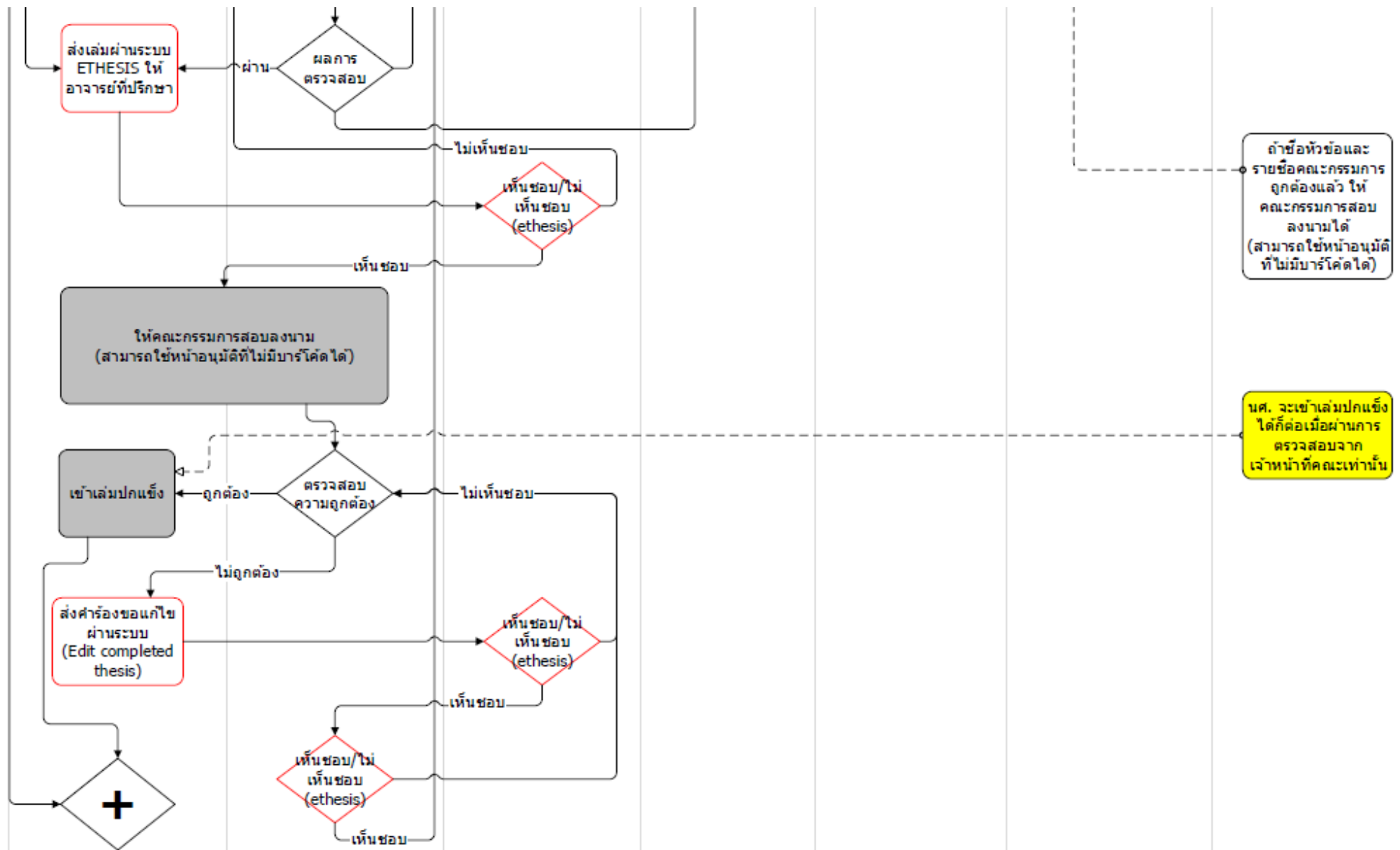
ที่มา : เอกสารประกอบการใช้งานระบบ (NIDA Quickstart.pdf) <https://ethesis.nida.ac.th/>



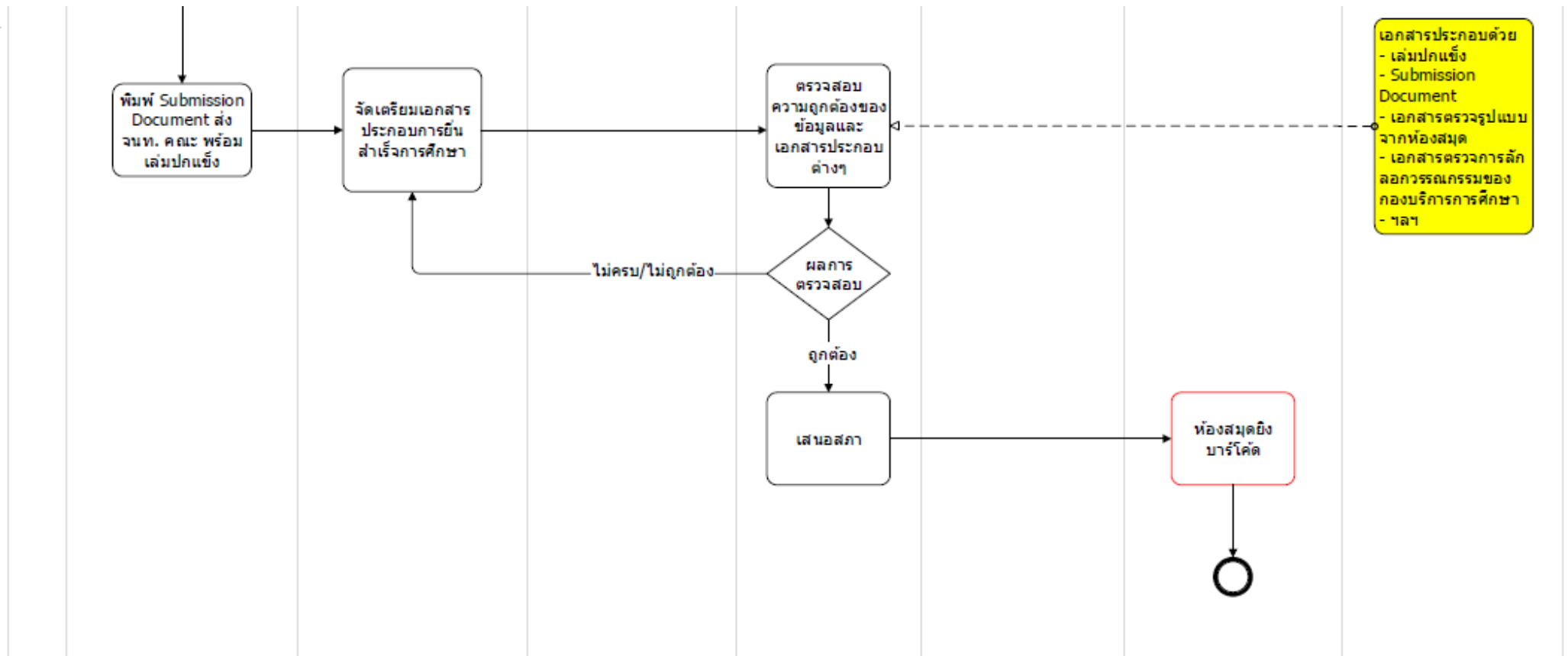




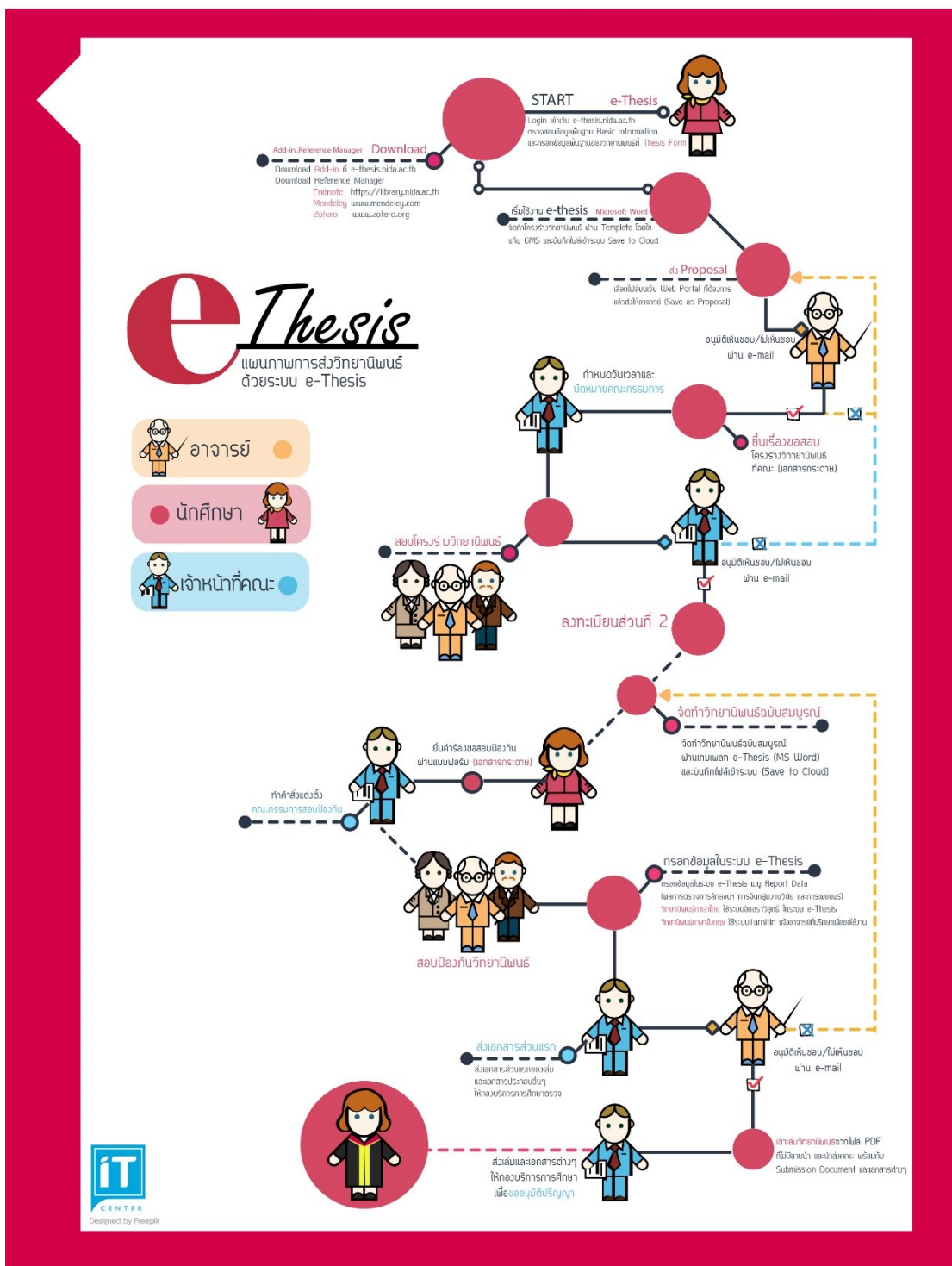








ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนภาพรวมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างย่อ

### 3.1 วางแผนการดำเนินการ

ในขั้นตอนการวางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาศึกษาวิเคราะห์ และสรุปผล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นัดประชุมปรึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมปัญหาที่พบในเบื้องต้น นำมาหาวิธีการปรับปรุง 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 เพื่อดูความสัมพันธ์ผู้ที่ได้รับการอบรมการใช้งานกับการเข้ารับคำปรึกษา
6. วิเคราะห์ข้อมูลและหาความสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนที่เก็บรวบรวม
7. สรุปผล และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการให้บริการ 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

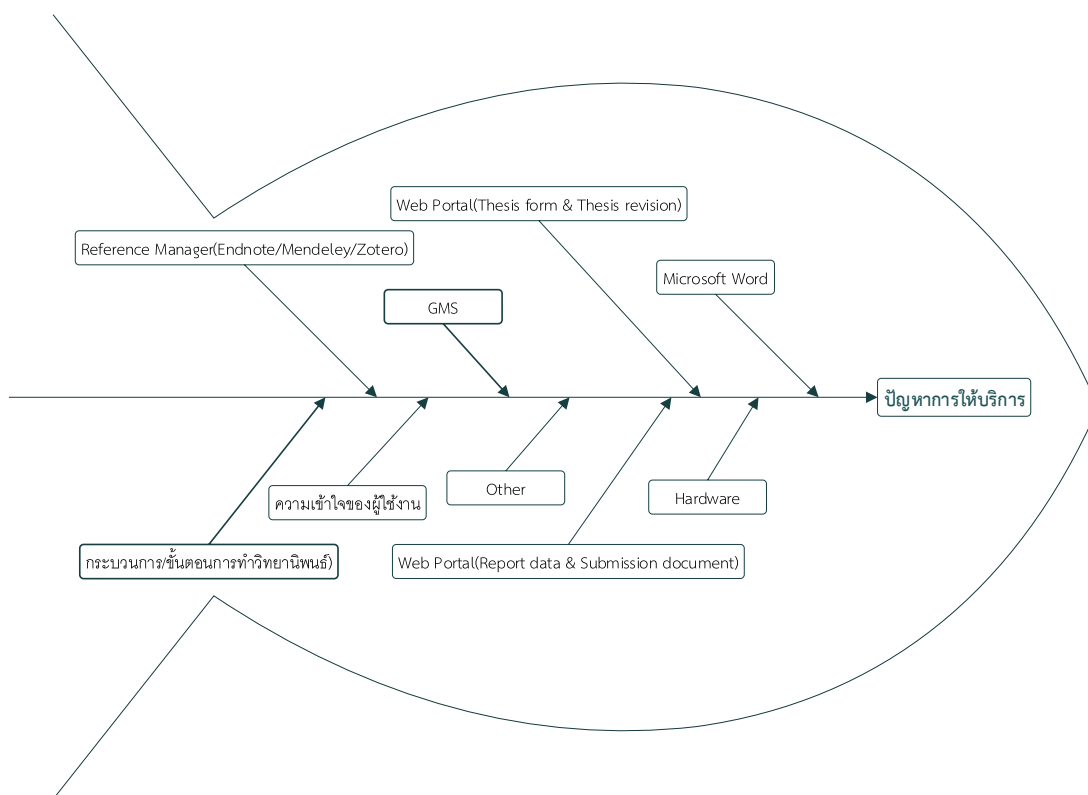
### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.4.1 ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษา

ในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์นั้นจะเน้นข้อมูลที่ได้รับ การให้บริการ คลินิก e-Thesis โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. รับแจ้งประเด็นปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน ดำเนินการแก้ไขปัญหา
2. ดำเนินการจดบันทึกลงในแบบบันทึกประวัติการให้คำปรึกษา e-Thesis (ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงใน Google Form ดังแสดงใน ภาคผนวก ค แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล ซึ่งต้องระบุปัญหาที่พบของแต่ละรายการ และแยกออกเป็น ประเภทต่าง ๆ



ภาพที่ 3.1 ผังก้างปลา แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุ

จาก ภาพที่ 3.1 อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการให้บริการกับสาเหตุหลัก ๆ ของ ปัญหาตามที่ได้จัดกลุ่มเป็นประเภทต่าง ๆ โดยใช้ผังก้างปลา (fishbone diagram) (สาขาออกแบบ

และเทคโนโลยี สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2562) ซึ่งสามารถดูคำอธิบายความหมายของประเภทปัญหาได้จาก ตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1 ประเภทของปัญหา version 1

| ที่ | ประเภทของปัญหา                    |
|-----|-----------------------------------|
| 1.  | Hardware                          |
| 2.  | Microsoft Office                  |
| 3.  | OS                                |
| 4.  | GMS                               |
| 5.  | ระบบ e-Thesis                     |
| 6.  | ผู้ใช้งาน                         |
| 7.  | Endnote                           |
| 8.  | Mendeley                          |
| 9.  | กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ |
| 10. | Other                             |

ตารางที่ 3.2 ประเภทของปัญหา version 2

| ที่ | ประเภทของปัญหา                                 | ความหมาย                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Hardware                                       | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ Hardware เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานผิดปกติ ไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณ Wifi ไม่ได้ เป็นต้น                       |
| 2.  | Microsoft Word                                 | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้งาน Microsoft Word ไม่ถูกต้อง ใช้ผิดรูปแบบ เป็นต้น                                                         |
| 3.  | GMS                                            | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ GMS add in เช่น install ไม่ได้ GMS ไม่แสดง login GMS ไม่ได้ เป็นต้น                                             |
| 4.  | Web Portal (Thesis form & Thesis revision)     | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ e-Thesis web portal ในส่วนของ Thesis form และ Thesis revision เช่นการบันทึกชื่อเรื่อง ประธาน กรรมการสอบ เป็นต้น |
| 5.  | Web Portal (Report data & Submission document) | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ e-Thesis web portal ในส่วนของ Report data และ Submission document เช่น การบันทึก                                |

| ที่ | ประเภทของปัญหา                              | ความหมาย                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                             | ข้อมูลการตีพิมพ์ การพิมพ์เอกสาร Submission document เป็นต้น                                                                                                |
| 6.  | ความเข้าใจของผู้ใช้งาน                      | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานที่เกี่ยวกับระบบ e-Thesis                                                                        |
| 7.  | Reference Manager (Endnote/Mendeley/Zotero) | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ software ในการทำอ้างอิง คือ Endnote Mendeley และ Zotero                                                                |
| 8.  | กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์           | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบ e-Thesis เช่น ต้องเริ่มต้นทำ e-Thesis อย่างไร การขอแก้ไขข้อเรื่องต้องทำอะไร เป็นต้น |
| 9.  | Other                                       | กลุ่มปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่ได้จัดอยู่ในประเภทต่าง ๆ ทั้ง 8 ประเภทในข้างต้น                                                                                     |

หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้ว ได้ทำการเอาข้อมูลทั้ง 2 ชุด มาดำเนินการแปลงข้อมูลเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับยังมีความแตกต่างกันอยู่ทั้ง 2 version ได้แสดงตามขั้นตอนในขั้นตอนถัดไป

### 3.4.2 ข้อมูลผู้อบรม

เก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากแบบฟอร์มการลงชื่อในวันที่จัดอบรม นำมาบันทึกในรูปแบบไฟล์เอกสารดิจิทัล เพื่อให้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ได้

ทั้งนี้การจัดอบรมในช่วงแรกของการเปิดใช้งานระบบ ได้เปิดอบรมให้นักศึกษาทุกคนเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งกำหนดจัดฝึกอบรม ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง แต่เนื่องจากมีผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้นจึงได้กำหนดจัดอบรมเพิ่มเป็นภาคการศึกษาละ 2 ครั้ง แบ่งเป็น ภาคภาษาไทย 1 ครั้ง และภาคภาษาอังกฤษ 1 ครั้ง และยังมีการจัดอบรมให้กับคณะต่าง ๆ ตามการร้องขอ

การอบรมการใช้งานระบบ หมายรวมถึง 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 มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

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 ให้เป็นประเภทของปัญหาของ Version 2 อ้างอิงจาก ตารางที่ 3.7
5. แปลงค่า ประเภทของปัญหา Other หรือไม่ได้ระบุ ของรายการใน Version 1 ให้เป็นประเภทของปัญหา ตารางที่ 3.8
6. แปลงค่า ประเภทของปัญหา Other หรือไม่ได้ระบุ ของรายการใน Version 2 ให้เป็นประเภทของปัญหา อ้างอิงจาก ตารางที่ 3.9
7. เขียนสูตรเพื่อระบุแยกกลุ่ม ประเภทปัญหา ของแต่ละรายการ ดังตัวอย่างอ้างอิงจาก 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  | คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว      |
| F02  | คณะนิติศาสตร์                      |
| F03  | คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ |
| F04  | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม       |
| F05  | คณะบริหารธุรกิจ                    |
| F06  | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ                |
| F07  | คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์             |
| F08  | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม        |
| F09  | คณะภาษาและการสื่อสาร               |
| F10  | คณะรัฐประศาสนศาสตร์                |
| F11  | วิทยาลัยนานาชาติ                   |
| F12  | คณะสถิติประยุกต์                   |
| 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)                                              |
| อักขรวิสุทธิ์ไม่ตรวจ                                  | Other (อักขรวิสุทธิ์ไม่ตรวจ)                                  |
| 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)                             |
| อักขรวิสุทธิ์ซ้ำ                                      | Other (อักขรวิสุทธิ์ซ้ำ)                                      |
|                                                       | 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") |

### 3.5.2 ข้อมูลผู้อบรม

ปรับปรุงข้อมูลนักศึกษาที่เข้าอบรมหลังบันทึกเป็นไฟล์ดิจิทัลแล้ว แต่บางครั้งยังไม่มี การระบุคณะที่สังกัด หรือลายมือที่กรอกลงแบบฟอร์มไม่ชัดเจน โดยการนำรหัสนักศึกษาไปค้นหา จากฐานข้อมูลระบบบริการการศึกษา (REG)

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์และการนำเสนอ

หลังจากที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้และทำการปรับปรุงข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำมาทำการแจกแจง วิเคราะห์และนำเสนอด้วยโปรแกรม excel ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลบริการคำปรึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูลภาพหรือกราฟ ดังนี้
  - ข้อมูลภาพรวม บริการคำปรึกษา
  - ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน
  - ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา
  - ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา
2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลอบรม กลุ่มนักศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูล ภาพหรือ กราฟ
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษาและชั่วโมงการให้บริการ กลุ่มนักศึกษาโดยนำเสนอในรูปแบบตารางข้อมูลภาพ หรือกราฟ

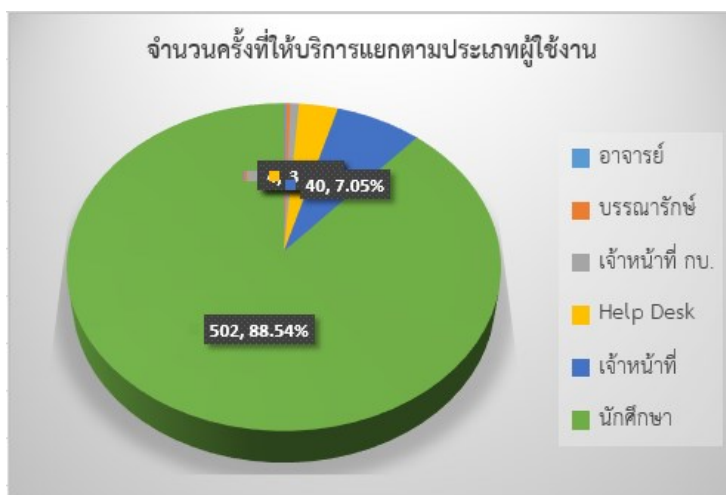
#### 4.1 ข้อมูลภาพรวม บริการคำปรึกษา

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

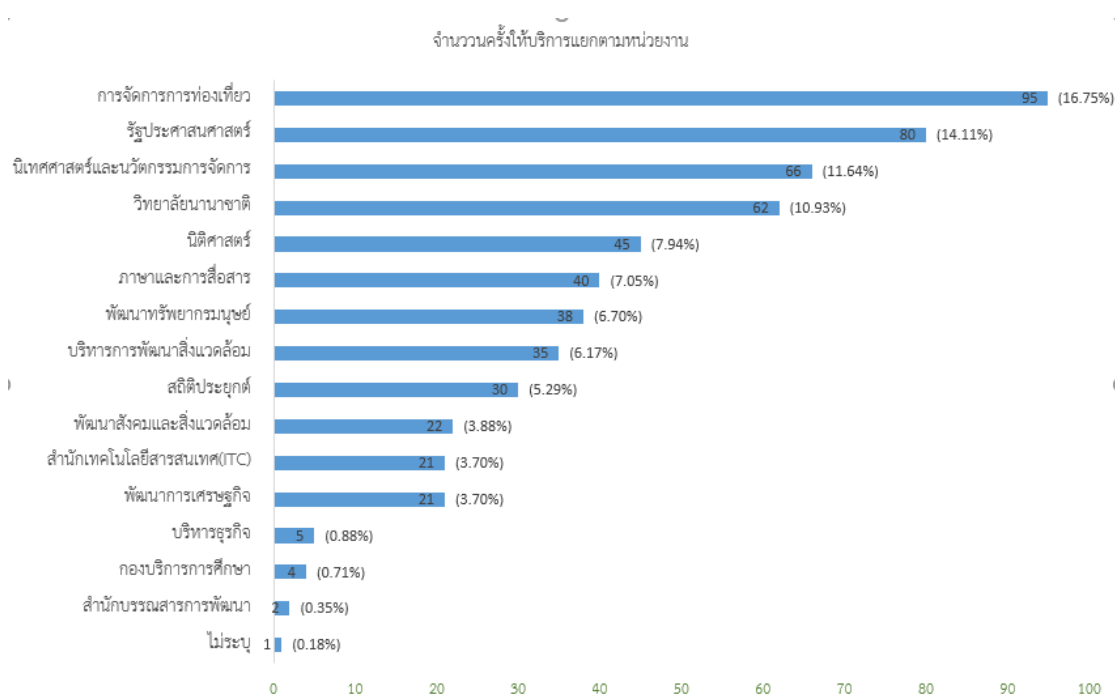
จำนวนครั้งการให้บริการที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน แสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.2 และ กราฟที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน

| หน่วยงาน                     | จำนวน(ครั้ง) | %    |
|------------------------------|--------------|------|
| ไม่ระบุ                      | 1            | 0.18 |
| สำนักบรรณสารการพัฒนา         | 2            | 0.35 |
| กองบริการการศึกษา            | 4            | 0.71 |
| คณะบริหารธุรกิจ              | 5            | 0.88 |
| คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ          | 21           | 3.70 |
| สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITC) | 21           | 3.70 |
| คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม  | 22           | 3.88 |
| คณะสถิติประยุกต์             | 30           | 5.29 |
| คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม | 35           | 6.17 |
| คณะพัฒนารัฐวิธานมนุษย์       | 38           | 6.70 |
| คณะภาษาและการสื่อสาร         | 40           | 7.05 |
| คณะนิติศาสตร์                | 45           | 7.94 |



| หน่วยงาน                          | จำนวน(ครั้ง) | %      |
|-----------------------------------|--------------|--------|
| วิทยาลัยนานาชาติ                  | 62           | 10.93  |
| คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ | 66           | 11.64  |
| คณะรัฐประศาสนศาสตร์               | 80           | 14.11  |
| คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว        | 95           | 16.75  |
| รวม                               | 567          | 100.00 |

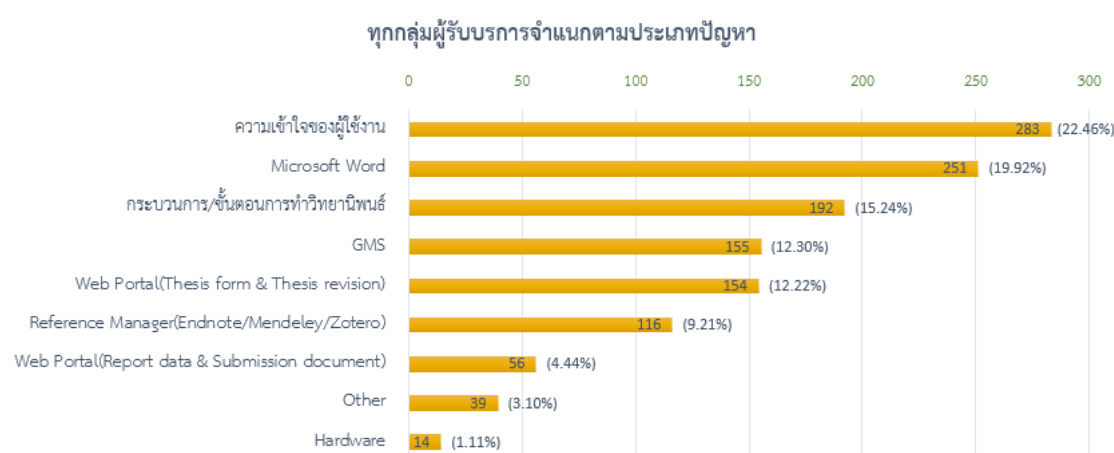


กราฟที่ 4.2 จำนวนครั้งที่ให้บริการทุกกลุ่มผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน

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

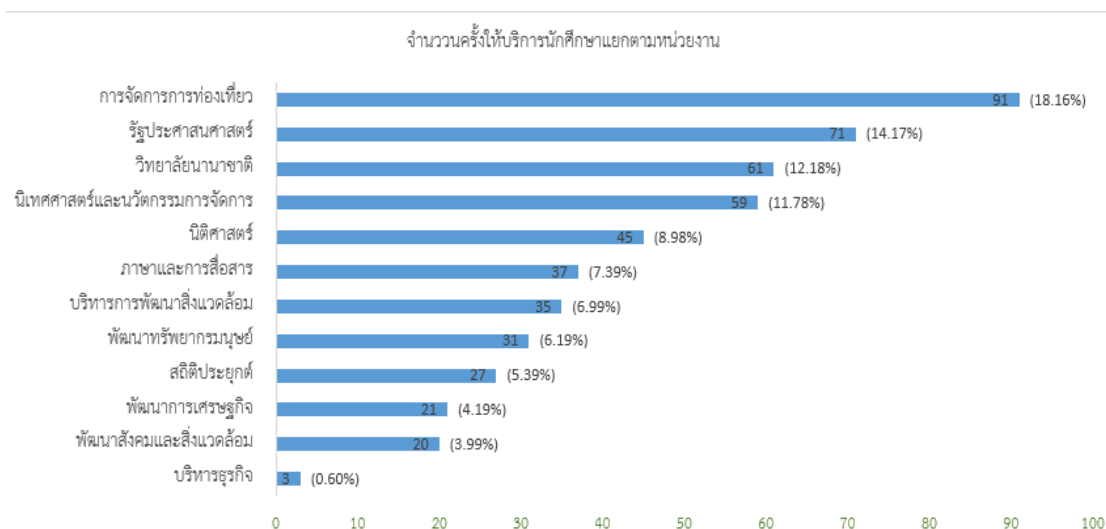
จาก ตารางที่ 4.3 และ กราฟที่ 4.3 ซึ่งเป็นผลการแจกแจงความถี่ จากทุกกลุ่มผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มปัญหาโดยภาพรวมที่พบมากที่สุดนั้น เป็นกลุ่มของ **ความเข้าใจของผู้ใช้งาน** ที่พบถึง 283 ครั้ง คิดเป็น 22.46 % จากการให้บริการทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังมีความรู้ความเข้าใจในระบบ หรือกระบวนการในปริมาณที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง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

## 4.2 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน

จำนวนครั้งการให้บริการให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน

ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน

| หน่วยงาน                           | จำนวน(ครั้ง) | %      | จำนวน(คน) | %      |
|------------------------------------|--------------|--------|-----------|--------|
| คณะบริหารธุรกิจ                    | 3            | 0.60   | 2         | 0.65   |
| คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม        | 20           | 3.99   | 12        | 3.91   |
| คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ                | 21           | 4.19   | 14        | 4.56   |
| คณะสถิติประยุกต์                   | 27           | 5.39   | 17        | 5.54   |
| คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์             | 31           | 6.19   | 18        | 5.86   |
| คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม       | 35           | 6.99   | 25        | 8.14   |
| คณะภาษาและการสื่อสาร               | 37           | 7.39   | 15        | 4.89   |
| คณะนิติศาสตร์                      | 45           | 8.98   | 32        | 10.42  |
| คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ | 59           | 11.78  | 39        | 12.70  |
| วิทยาลัยนานาชาติ                   | 61           | 12.18  | 28        | 9.12   |
| คณะรัฐประศาสนศาสตร์                | 71           | 14.17  | 42        | 13.68  |
| คณะการจัดการการท่องเที่ยว          | 91           | 18.16  | 63        | 20.52  |
| รวม                                | 501          | 100.00 | 307       | 100.00 |



กราฟที่ 4.4 จำนวนครั้งที่ให้บริการนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงาน

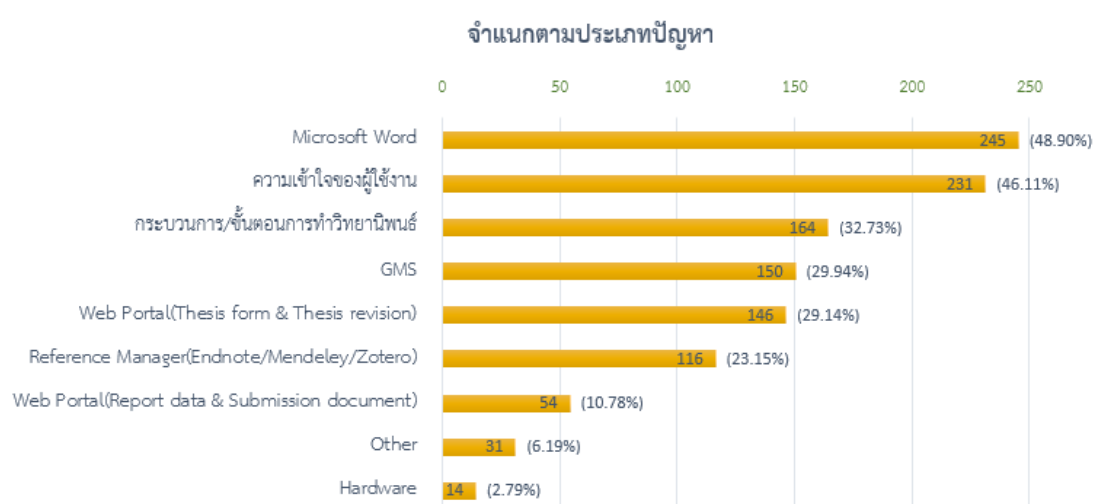
จำนวนครั้งที่พบจำแนกตามกลุ่มประเภทปัญหา จากการให้บริการนักศึกษา 501 ครั้ง พบปัญหาในแต่ละประเภทปัญหาตามที่แสดงใน ตารางที่ 4.5 และ กราฟที่ 4.5

### 4.3 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา

การให้บริการคำปรึกษา ให้บริการแก่นักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหาดัง ตารางที่ 4.5

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 |

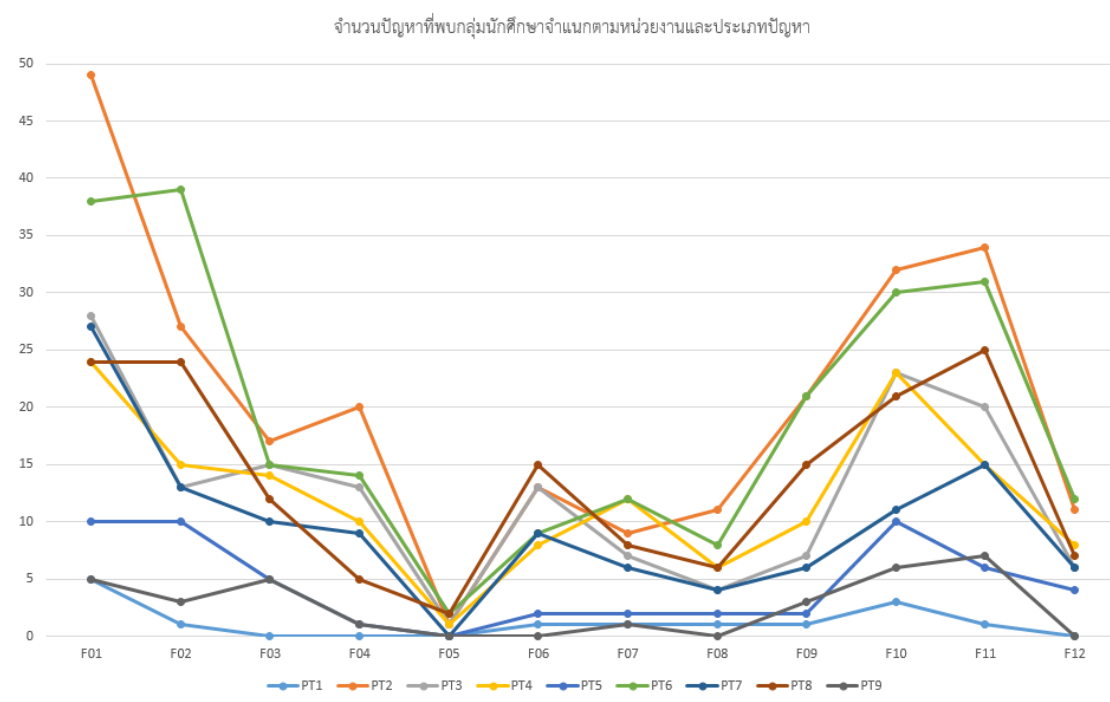


กราฟที่ 4.5 จำนวนปัญหาที่พบในกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามประเภทปัญหา

#### 4.4 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา

ตารางที่ 4.6 จำนวนปัญหาที่พบของกลุ่มนักศึกษาจำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา

| Code | หน่วยงาน                                | PT1 | PT2 | PT3 | PT4 | PT5 | PT6 | PT7 | PT8 | PT9 | รวม |
|------|-----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| F01  | คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว           | 5   | 49  | 28  | 24  | 10  | 38  | 27  | 24  | 5   | 210 |
| F10  | คณะรัฐประศาสนศาสตร์                     | 3   | 32  | 23  | 23  | 10  | 30  | 11  | 21  | 6   | 159 |
| F11  | วิทยาลัยนานาชาติ                        | 1   | 34  | 20  | 15  | 6   | 31  | 15  | 25  | 7   | 154 |
| F02  | คณะนิเทศศาสตร์-<br>และนวัตกรรมการจัดการ | 1   | 27  | 13  | 15  | 10  | 39  | 13  | 24  | 3   | 145 |
| F03  | คณะนิติศาสตร์                           | 0   | 17  | 15  | 14  | 5   | 15  | 10  | 12  | 5   | 93  |
| F09  | คณะภาษาและการสื่อสาร                    | 1   | 21  | 7   | 10  | 2   | 21  | 6   | 15  | 3   | 86  |
| F04  | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม            | 0   | 20  | 13  | 10  | 1   | 14  | 9   | 5   | 1   | 73  |
| F06  | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ                     | 1   | 13  | 13  | 8   | 2   | 9   | 9   | 15  | 0   | 70  |
| F07  | คณะพัฒนารัฐพยานุเคราะห์                 | 1   | 9   | 7   | 12  | 2   | 12  | 6   | 8   | 1   | 58  |
| F12  | คณะสถิติประยุกต์                        | 0   | 11  | 6   | 8   | 4   | 12  | 6   | 7   | 0   | 54  |
| F08  | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม             | 1   | 11  | 4   | 6   | 2   | 8   | 4   | 6   | 0   | 42  |
| F05  | คณะบริหารธุรกิจ                         | 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 แสดงข้อมูลตามรายละเอียด 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        |

ตารางที่ 4.8 จำนวนนักศึกษาที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง

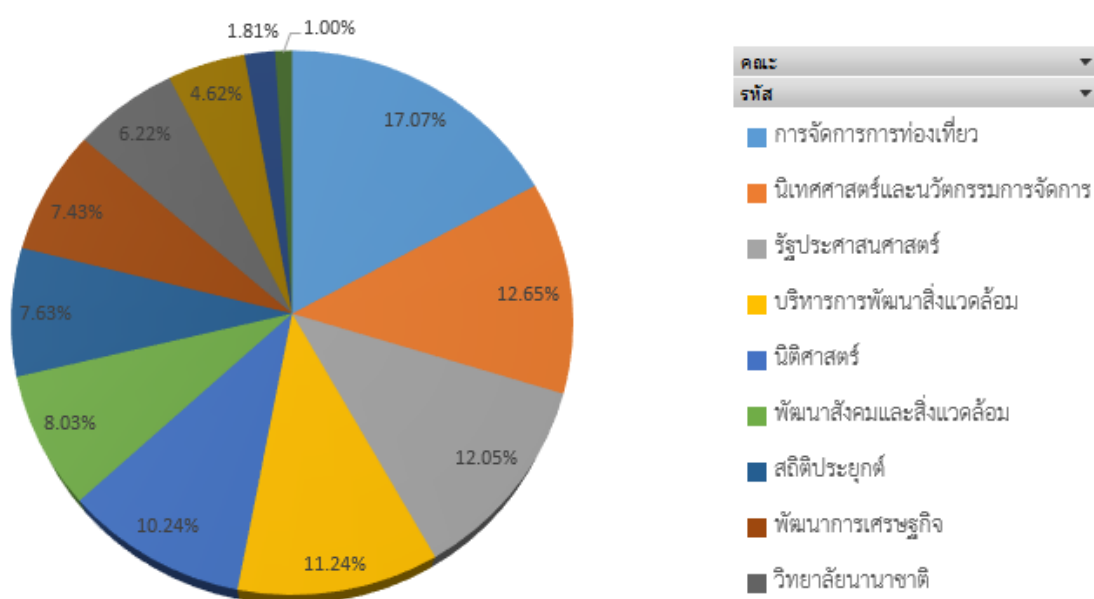
| จำนวนครั้งที่เข้าอบรม | จำนวน (คน) |
|-----------------------|------------|
| 2                     | 77         |
| 3                     | 9          |
| 4                     | 3          |

จาก ตารางที่ 4.7 ข้อมูลวันที่จัดอบรมและจำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละครั้ง ผู้เข้าอบรมทั้งหมด 602 คน มีคนที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง สูงสุดที่ 4 ครั้ง แสดงข้อมูลตาม ตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.9 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแยกตามหน่วยงาน

| ที่ | หน่วยงาน                           | จำนวน (คน) | %       |
|-----|------------------------------------|------------|---------|
| 1.  | คณะกรรมการการท่องเที่ยว            | 85         | 17.07%  |
| 2.  | คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ | 63         | 12.65%  |
| 3.  | คณะรัฐประศาสนศาสตร์                | 60         | 12.05%  |
| 4.  | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม       | 56         | 11.24%  |
| 5.  | คณะนิติศาสตร์                      | 51         | 10.24%  |
| 6.  | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม        | 40         | 8.03%   |
| 7.  | คณะสถิติประยุกต์                   | 38         | 7.63%   |
| 8.  | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ                | 37         | 7.43%   |
| 9.  | วิทยาลัยนานาชาติ                   | 31         | 6.22%   |
| 10. | คณะภาษาและการสื่อสาร               | 23         | 4.62%   |
| 11. | คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์             | 9          | 1.81%   |
| 12. | คณะบริหารธุรกิจ                    | 5          | 1.00%   |
| รวม |                                    | 498        | 100.00% |

นักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแบ่งตามคณะ



กราฟที่ 4.7 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมแบ่งตามหน่วยงาน

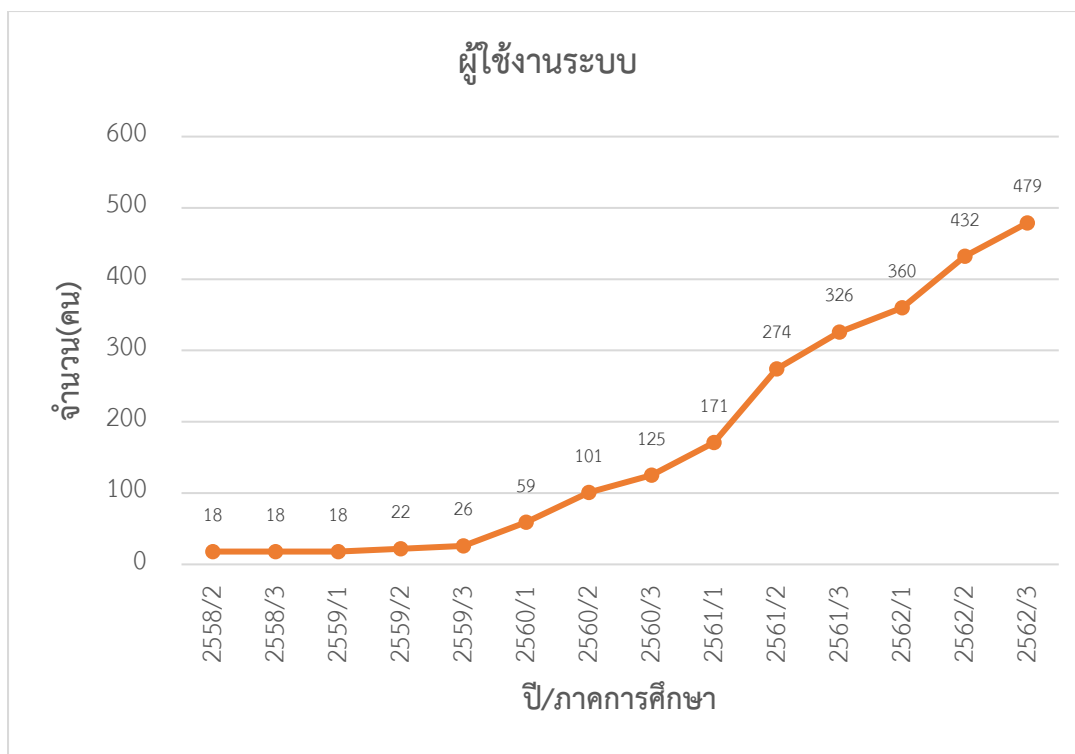
## 4.6 ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558/2 ถึง 2563/3 แสดงให้เห็นข้อมูลดัง ตารางที่ 4.10

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/>



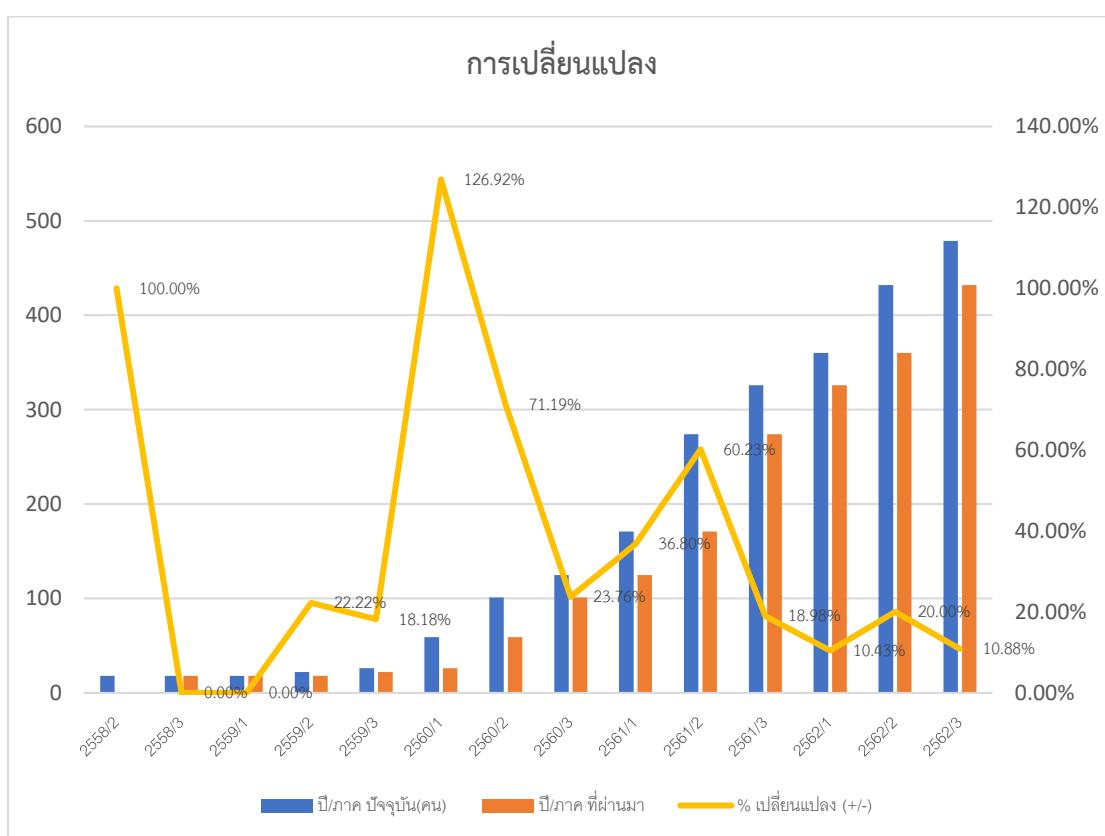
กราฟที่ 4.8 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา

จาก ตารางที่ 4.10 และ กราฟที่ 4.8 แสดงจำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2558/2 เป็นต้นมามีจำนวนผู้ใช้งานสะสมเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ตารางที่ 4.11 การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งานจำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา

| ปี/ภาค | ปี/ภาค<br>ปัจจุบัน(คน) | ปี/ภาค<br>ที่ผ่านมา(คน) | เปลี่ยนแปลง<br>(+/-) | % เปลี่ยนแปลง<br>(+/-) |
|--------|------------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|
| 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%                 |

| ปี/ภาค | ปี/ภาค<br>ปัจจุบัน(คน) | ปี/ภาค<br>ที่ผ่านมา(คน) | เปลี่ยนแปลง<br>(+/-) | % เปลี่ยนแปลง<br>(+/-) |
|--------|------------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|
| 2560/3 | 125                    | 101                     | 24                   | 23.76%                 |
| 2561/1 | 171                    | 125                     | 46                   | 36.80%                 |
| 2561/2 | 274                    | 171                     | 103                  | 60.23%                 |
| 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

จาก ตารางที่ 4.11 และ กราฟที่ 4.9 แสดงเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ใช้งาน และ % การเปลี่ยนแปลง จำแนกตาม ปี/ภาคการศึกษา ของปี/ภาค ปัจจุบันกับปี/ภาค ที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลสถิตินักศึกษาทำวิทยานิพนธ์และที่ส่งเล่มสมบูรณ์ในแต่ละภาคการศึกษา

| ที่            | ชื่อหน่วยงานภาษาไทย               | 2562<br>/3 | 2562<br>/2 | 2562<br>/1 | 2561<br>/3 | 2561<br>/2 | 2561<br>/1 | 2560<br>/3 | 2560<br>/2 | 2560<br>/1 | 2559<br>/3 | 2559<br>/2 | 2559<br>/1 | 2558<br>/3 | 2558<br>/2 | *รวม<br>เล่มสมบูรณ์ | รวม<br>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             | คณะนิติศาสตร์และนิติกรรมการจัดการ | 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 แต่จำนวนนักศึกษาที่ใช้งานระบบนั้นแสดงตามตารางที่ 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 $24 \times 3$      | = | 72 ชั่วโมง          |
| วันเสาร์ เป็น $10 \times 3$            | = | 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 $24 \times 5$      | = | 120 ชั่วโมง         |
| วันเสาร์ เป็น $10 \times 5$            | = | 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 $24 \times 5$      | = | 120 ชั่วโมง         |
| วันเสาร์ เป็น $10 \times 5$            | = | 50 ชั่วโมง          |
| จะได้ จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ     | = | <u>170</u> ชั่วโมง  |
| จำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้รับบริการ | = | 360 ชั่วโมง         |
| ผลลัพธ์                                | = | <u>-190</u> ชั่วโมง |

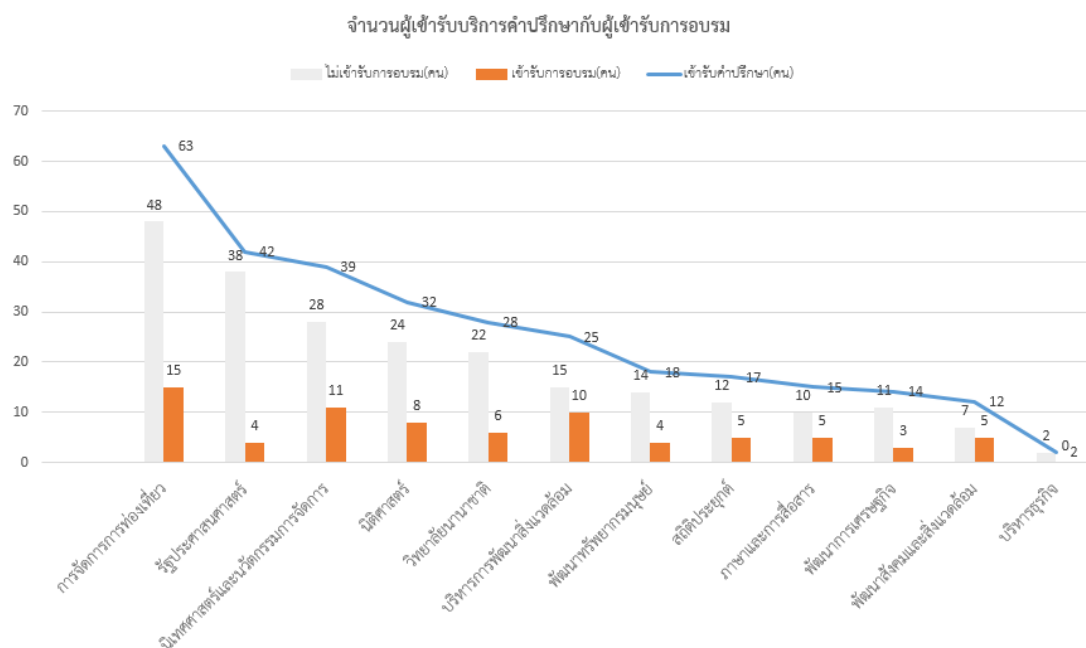
ดังนั้น ยังขาดชั่วโมงที่ต้องเปิดให้บริการไป 190 ชั่วโมง หรือ จำนวนความต้องการใช้บริการ คิดเป็นประมาณ 2.1 เท่า ของจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

#### 4.9 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของผู้ที่มารับบริการคำปรึกษาว่ามีประสบการณ์เคยเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบมาหรือไม่ ผลแสดงตาม ตารางที่ 4.13 และกราฟที่ 4.10

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

| ที่ | หน่วยงาน                           | เข้ารับคำ<br>ปรึกษา<br>(คน) | ไม่เข้ารับ<br>การอบรม<br>(คน) | ไม่เข้ารับ<br>การอบรม<br>(%) | เข้ารับ<br>การอบรม<br>(คน) | เข้ารับ<br>การอบรม<br>(%) |
|-----|------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 1.  | คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว         | 63                          | 48                            | 76.19                        | 15                         | 23.81                     |
| 2.  | คณะรัฐประศาสนศาสตร์                | 42                          | 38                            | 90.48                        | 4                          | 9.52                      |
| 3.  | คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ | 39                          | 28                            | 71.79                        | 11                         | 28.21                     |
| 4.  | คณะนิติศาสตร์                      | 32                          | 24                            | 75.00                        | 8                          | 25.00                     |
| 5.  | วิทยาลัยนานาชาติ                   | 28                          | 22                            | 78.57                        | 6                          | 21.43                     |
| 6.  | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม       | 25                          | 15                            | 60.00                        | 10                         | 40.00                     |
| 7.  | คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์             | 18                          | 14                            | 77.78                        | 4                          | 22.22                     |
| 8.  | คณะสถิติประยุกต์                   | 17                          | 12                            | 70.59                        | 5                          | 29.41                     |
| 9.  | คณะภาษาและการสื่อสาร               | 15                          | 10                            | 66.67                        | 5                          | 33.33                     |
| 10. | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ                | 14                          | 11                            | 78.57                        | 3                          | 21.43                     |
| 11. | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม        | 12                          | 7                             | 58.33                        | 5                          | 41.67                     |
| 12. | คณะบริหารธุรกิจ                    | 2                           | 2                             | 100.00                       | 0                          | 0.00                      |
| รวม |                                    | 307                         | 231                           |                              | 76                         |                           |



กราฟที่ 4.10 เปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

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

#### 4.10 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ

เป็นข้อมูลแสดงให้เห็นถึงการประมาณการจำนวนชั่วโมงความต้องการของผู้ใช้บริการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการจริง เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลดัง ตารางที่ 4.14

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 |

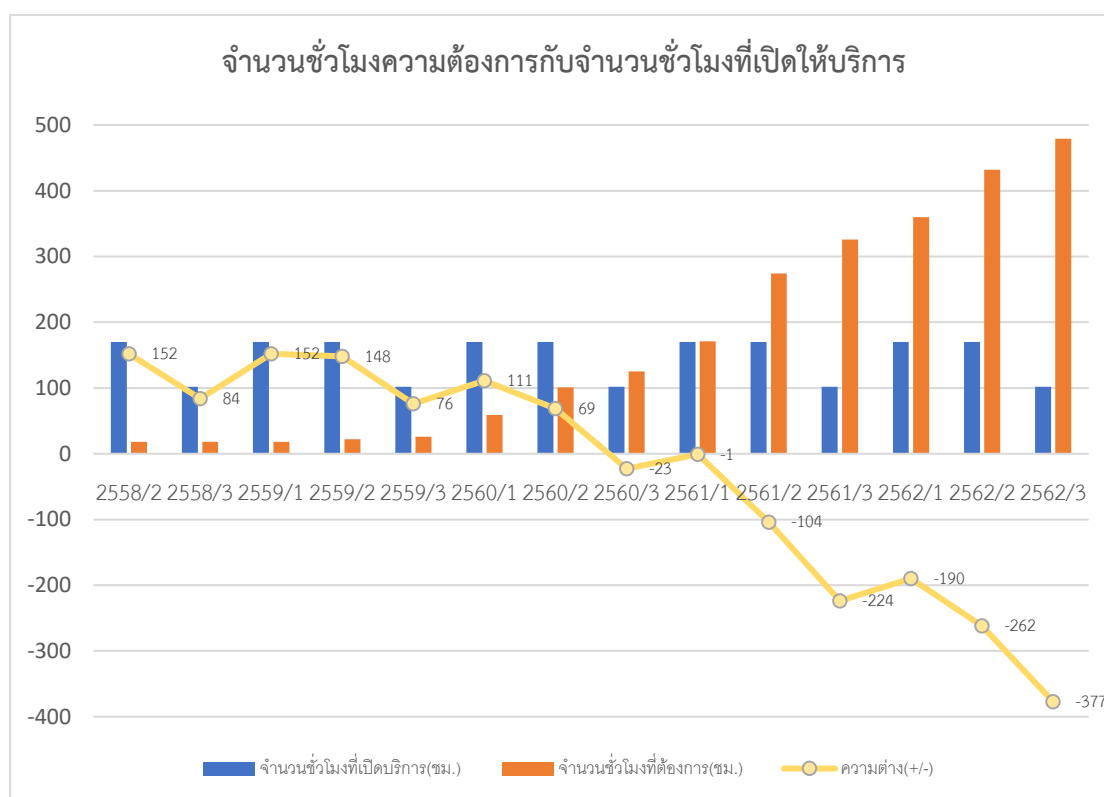
\* จำนวนเดือนของแต่ละภาคการศึกษา โดยประมาณการที่ 4 สัปดาห์ ต่อ เดือน

\*\* 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

จากข้อมูล ตารางที่ 4.14 และ กราฟที่ 4.11 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงความต้องการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการ ตั้งแต่เปิดใช้ระบบในปีการศึกษา 2558/2 ยังอยู่ในทิศทางบวก ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2560/3 เป็นต้นมา จำนวนชั่วโมงความต้องการใช้บริการกับจำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการเริ่มเป็นไปในทิศทางติดลบ นั้นหมายความว่านักศึกษามีจำนวนชั่วโมงความต้องการใช้บริการมากกว่าจำนวนชั่วโมงที่สำนักเปิดให้บริการและมีแนวโน้มที่จะติดลบเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

## สรุปผล วิพากษ์ และข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

เมื่อพิจารณาข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาแก่นักศึกษา ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา และข้อมูลชั่วโมงการเปิดให้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

แต่ละคณะมีประเภทของปัญหามีอะไรบ้าง มากน้อยเท่าไร อัตราผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จำนวนวันที่ให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจะต้องเพิ่มจำนวนวันให้บริการหรือไม่

## 5.1.1 ข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่างข้อมูลการให้บริการจำนวน 501 ครั้ง ผู้รับบริการ 307 คน สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

จากข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานที่เข้ารับคำปรึกษามากที่สุดคือ คณะการจัดการการท่องเที่ยว คิดเป็น 18.16% จากทั้งหมดและเป็นคณะเดียวที่มีจำนวนคนเข้ารับบริการลำดับแรกจำนวน 63 คน คิดเป็น 20.52% จากจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.4 และ กราฟที่ 4.4

จากข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามประเภทปัญหา พบว่าประเภทของปัญหาที่พบมากที่สุดคือ PT2: Microsoft Word โดยพบถึง 245 ครั้ง จากการให้บริการ 501 ครั้ง คิดเป็น 21.29% รองลงมายังพบประเภทปัญหาในจำนวนครั้งที่ใกล้เคียงกัน คือ PT6: ความเข้าใจของผู้ใช้งาน ที่ 231 ครั้ง คิดเป็น 20.07% และอันดับ 3 ที่พบคือ PT8: กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ ที่ 164 ครั้ง คิดเป็น 14.25% ซึ่งแสดงให้เห็นตาม ตารางที่ 4.5 และกราฟที่ 4.5 กราฟที่ 4.4

จากข้อมูลบริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานและประเภทปัญหา พบว่า คณะที่พบปัญหามากที่สุดคือ F01: คณะการจัดการการท่องเที่ยว พบ 210 ครั้ง โดยประเภทปัญหาที่พบมากที่สุดคณะนี้คือ PT2: Microsoft Word พบถึง 49 ครั้ง รองลงมาคือ PT6: ความเข้าใจของผู้ใช้งาน พบ 38 ครั้ง และประเภทปัญหาอันดับ 3 คือ PT3: GMS พบ 28 ครั้ง คณะที่พบปัญหารวมรองลงมาคือ F10: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ พบ 159 ครั้ง โดยประเภทปัญหาที่พบมากที่สุดคณะนี้คือ PT2: Microsoft Word พบถึง 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 พบ 154 ครั้ง โดยปัญหาที่พบมากที่สุดในครั้งนี้คือ PT2: Microsoft Word พบถึง 34 ครั้ง รองลงมา คือ 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 | หน่วยงาน                           | ประเภทปัญหา |                   |            | *คะแนน | %    |
|-----|------|------------------------------------|-------------|-------------------|------------|--------|------|
|     |      |                                    | อันดับ 1    | อันดับ 2          | อันดับ 3   |        |      |
| 1.  | F01  | คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว      | PT2         | PT6               | PT3        | 2      | 5.56 |
| 2.  | F10  | คณะรัฐประศาสนศาสตร์                | PT2         | PT6               | PT3<br>PT4 | 2      | 5.56 |
| 3.  | F11  | วิทยาลัยนานาชาติ                   | PT2         | PT6               | PT8        | 3      | 8.33 |
| 4.  | F02  | คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ | PT6         | PT2               | PT8        | 3      | 8.33 |
| 5.  | F03  | คณะนิติศาสตร์                      | PT2         | PT3<br>PT6        | PT4        | 2      | 5.56 |
| 6.  | F09  | คณะภาษาและการสื่อสาร               | PT2<br>PT6  | PT8               | PT4        | 3      | 8.33 |
| 7.  | F04  | คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม       | PT2         | PT6               | PT3        | 2      | 5.56 |
| 8.  | F06  | คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ                | PT8         | PT2<br>PT3        | PT6<br>PT7 | 3      | 8.33 |
| 9.  | F07  | คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์             | PT6<br>PT4  | PT2               | PT8        | 3      | 8.33 |
| 10. | F12  | คณะสถิติประยุกต์                   | PT6         | PT2               | PT4        | 2      | 5.56 |
| 11. | F08  | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม        | PT2         | PT6               | PT4<br>PT8 | 3      | 8.33 |
| 12. | F05  | คณะบริหารธุรกิจ                    | PT6<br>PT8  | PT2<br>PT3<br>PT4 |            | 3      | 8.33 |
| รวม |      |                                    |             |                   |            | 86.11  |      |

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



จากข้อมูลจำนวนทั้งหมดของปัญหาตาม **ตารางที่ 4.6** นำมาสรุปผลประเภทปัญหา 3 อันดับแรกของแต่ละคณะได้ผลตาม **ตารางที่ 5.1** พบว่าประเภทปัญหาที่อยู่ในอันดับ 1 ถึง 3 จาก **ตารางที่ 4.5** คือ PT2: Microsoft Word ,PT6: ความเข้าใจของผู้ใช้งานและ PT8: กระบวนการ/ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ ตามลำดับ พบสูงถึง 86.11% นั้นหมายความว่าข้อมูลประเภทปัญหาที่พบมากของกลุ่มนักศึกษาในแต่ละคณะสอดคล้องกันกับการจำแนกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามข้อมูลที่แสดงดัง **ตารางที่ 4.5**

เมื่อนำข้อมูลจากผลงานวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพของการให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ตามแนวคิด e-Service Quality กรณีศึกษา : นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และผลจากการศึกษาวิเคราะห์ : การให้บริการปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ในครั้งนี้ มาทำการศึกษาเปรียบเทียบในส่วนการใช้งาน Microsoft Word พบว่าผลจากงานวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมีผลสรุปคือนักศึกษาสามารถใช้งาน Microsoft Word เป็นผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ กลับพบว่านักศึกษาใช้งาน Microsoft Word ที่ถูกต้องหรือใช้งานไม่เป็น มีจำนวนมาก ติดอันดับ 1 ใน 3 แรกของปัญหาที่พบทุกหน่วยงาน

#### 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% ข้อมูลตาม **ตารางที่ 4.9** และ **กราฟที่ 4.7**

#### 5.1.3 ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จากข้อมูลผู้ใช้งานระบบพบว่าปริมาณผู้ใช้งานระบบมีปริมาณสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเปอร์เซ็นต์ (%) การเปลี่ยนแปลงจาก ปี/ภาคการศึกษา ที่ผ่านมามีการกระจายที่ไม่แน่นอน ซึ่งเป็นไปตามอัตราการเพิ่ม ลด ที่ไม่แน่นอนของนักศึกษาที่ใช้งานระบบ แต่ก็มีอัตราการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางบวกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ข้อมูลตาม **ตารางที่ 4.10 กราฟที่ 4.8 ตารางที่ 4.11 และกราฟที่ 4.9**

#### 5.1.4 ข้อมูลผู้ให้บริการคำปรึกษา กลุ่มนักศึกษา

ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่หลักที่ให้บริการปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) จำนวน 3 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้งานสะสมที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ข้อมูลตาม ตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ใช้งานสะสมตาม ปี/ภาคการศึกษา ตารางที่ 4.10 และ กราฟที่ 4.8 นั้น จะพบว่า ผู้ให้บริการต้องบริการผู้ใช้บริการในอัตราส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากตัวอย่างในหัวข้อ 4.7 จะเห็นได้ว่าอัตราส่วนผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ 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 พบว่าตั้งแต่ภาคการศึกษา 2560/3 เป็นต้นมา จำนวนชั่วโมงที่เปิดให้บริการเริ่มน้อยกว่าจำนวนผู้ใช้งานระบบ และมีแนวโน้ม น้อยลงเรื่อย ๆ ตามจำนวนผู้ใช้งานสะสมที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นั้นแสดงว่าปริมาณชั่วโมงที่เปิดให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

#### 5.1.6 ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม

จากข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้ารับบริการคำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรม ที่แสดงตาม ตารางที่ 4.13 กราฟที่ 4.10 และ ข้อมูลผู้อบรมตาม ตารางที่ 4.9

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

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

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจากผู้เข้ารับบริการคำปรึกษาโดยที่ไม่ได้เข้ารับการอบรม การใช้งานระบบของทุกคนจะเห็นได้ชัดว่าทุกคน 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

จากการศึกษาวิเคราะห์ : การให้บริการปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ด้วยระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ในครั้งนี้เพื่อค้นหา แยกประเด็น สาเหตุของปัญหาการให้บริการแบ่งตามประเภทปัญหาต่าง ๆ ผู้ศึกษาพบประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในอนาคต โดยนำเสนอการวิพากษ์เป็นส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ผู้ให้บริการ

ส่วนของผู้ให้บริการ โดยการนำเสนอประเด็นเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนา ดังนี้

1. ต้องรวบรวมปัญหาให้ละเอียดมากที่สุดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดี มีคุณภาพ มีความถูกต้องมากที่สุด ส่งผลให้ผลการวิเคราะห์มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
2. ยังขาดการการบันทึกข้อมูลการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการอื่น ๆ (ข้อมูลที่บันทึกมีน้อยมากเมื่อเทียบกับที่ให้บริการจริง) เช่น เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่คณะที่สอบถามปัญหาเข้ามาหากพอสมควร
3. ผู้ให้บริการต้องพยายามสอนการใช้งานให้ผู้รับบริการฝึกปฏิบัติด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง จะช่วยลดปัญหาเรื่องการไหว้วานให้ผู้ให้บริการจัดทำรูปแบบเนื้อหาหรือแก้ปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ ให้

### 5.2.2 ผู้รับบริการ

1. ต้องเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนกระบวนการที่ถูกต้อง และการใช้งานโปรแกรมประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ทำเนื้อหา ให้มีความเข้าใจและความถูกต้อง
2. ผู้รับบริการต้องให้ความสนใจและตั้งใจให้มากขึ้นกับการรับคำแนะนำการใช้งานหรือเข้ารับการอบรมการใช้งาน เช่น ตรงต่อเวลาในการเข้าอบรม ให้ความสนใจกับคำแนะนำจากผู้ให้บริการในขณะที่เข้ารับบริการคำปรึกษา เข้ารับการอบรมครบตามเวลาที่กำหนด
3. ต้องวางแผนการทำเล่มวิทยานิพนธ์ให้รอบคอบ ไม่เร่งทำเล่มในช่วงใกล้หมดเวลาส่งเพื่อลดปัญหาความคับคั่งในการเข้ารับบริการคำปรึกษา
4. ข้อสังเกตจากผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการยังให้ความสนใจ มุ่งมั่น ตั้งใจกับการอบรม ศึกษาเอกสารประกอบการใช้งาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องในระดับน้อย หวังพึ่งพาให้ผู้ให้บริการช่วยดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ให้อยู่เสมอ ๆ

5. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังมีความเข้าใจและการใช้งานที่ไม่ถูกต้องในเรื่องการใช้งาน Microsoft word เพื่อจัดรูปแบบเล่มเอกสารวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหรือเข้ารับการอบรมการใช้งานให้ถูกต้องเป็นไปตามรูปแบบการใช้งานที่เป็นมาตรฐานสากล

### 5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

### 5.2.4 รูปแบบ ช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันสำหรับนักศึกษามีเพียงช่องทางหลักช่องทางเดียวคือ e-Thesis Clinic ทำให้นักศึกษาบางคนอาศัยช่องทางอื่น ๆ เพื่อขอคำปรึกษา เช่น Facebook ,email โทรศัพท์เข้ามาที่ไม่ใช่ช่วงเวลาการให้บริการ 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 เช่นเจ้าหน้าที่คณะ อาจารย์ เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ เป็นต้น

##### 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 คามีสักดิ์. (2557). เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร "การทำผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์" (เล่มที่ 1 การทำผลงานเชิงวิเคราะห์ ed.): สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไทยเทรนนิงโซน. (2562). เคล็ดลับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามระบบ ISO 9001:2015. Retrieved from [shorturl.at/ijvwR](http://shorturl.at/ijvwR)
- ข้อบังคับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2563, หมวด 6 วิทยานิพนธ์ หน้า 11-16 (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2563).
- ข้อมูลนักศึกษาผู้ใช้งานระบบ. (2563). Retrieved from <https://ethesis.nida.ac.th/>
- ข้อมูลปฏิทินการศึกษา. (2563). Retrieved from <http://edserv.nida.ac.th>
- สาขาออกแบบและเทคโนโลยี สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2562). ใบความรู้เรื่อง ผังก้างปลา. Retrieved from <http://designtechnology.ipst.ac.th/wp-content/uploads/sites/83/2019/01/ใบความรู้เรื่อง-ผังก้างปลา.pdf>
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2561). การศึกษาคุณภาพของการให้บริการระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Thesis) ตามแนวคิด e-Service Quality กรณีศึกษา : นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. Retrieved from

ภาคผนวก ก ระบบ e-Thesis

**Thesis Proposal Status:**

| Status   | Count |
|----------|-------|
| Pending  | 0     |
| Complete | 91    |
| None     | 385   |

**Complete Thesis Status:**

| Status   | Count |
|----------|-------|
| Pending  | 380   |
| Complete | 4     |
| None     | 1     |

**Schools List:**

- 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

**Knowledge Base:**

- 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 | หน่วยงาน | 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/yyyy

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                | วันสุดท้ายของการเฟ็กดอนวิชาเสริมพื้นฐานสำหรับบัณฑิตศึกษา                                                                                    |
| วันเสาร์ที่              | ๔ มกราคม ๒๕๖๓                  | เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)                                                                                    |
| วันจันทร์ที่             | ๖ มกราคม ๒๕๖๓                  | เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)                                                                               |
| วันศุกร์ที่              | ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓                 | วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเฟ็กดอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (วันทำการปกติ) |
| วันเสาร์ที่              | ๑๘ มกราคม ๒๕๖๓                 | วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเฟ็กดอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ(วันเสาร์-อาทิตย์)        |
| วันเสาร์-วันศุกร์ที่     | ๒๔ 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            | วันสุดท้ายของการเฟ็กดอน/การเปลี่ยนฐานะวิชาเรียนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ                                                             |
| วันเสาร์-ศุกร์ที่        | ๒๓ พฤษภาคม - ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓   | สัปดาห์ว่างก่อนสอบ                                                                                                                          |
| วันอังคารที่             | ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓                 | สอบไล่ประจำภาค                                                                                                                              |
| วันจันทร์ที่             | ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓                | กำหนดส่งผลการศึกษาที่มีการเรียนการสอนตามปกติ                                                                                                |
|                          |                                | กำหนดส่งผลการศึกษาระณีวิชาการค้นคว้าอิสระ                                                                                                   |

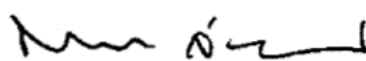
- ๓ -

**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      | เปิดภาคการศึกษาสำหรับนักศึกษาภาคปกติ และภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)                                                                               |
| วันศุกร์ที่             | ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓     | วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเพิกถอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืน สำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (วันทำการปกติ) |
| วันเสาร์ที่             | ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๓     | วันสุดท้ายของการลงทะเบียนหลังกำหนด การเพิ่มวิชาเรียนและการเพิกถอนโดยได้รับเงินค่าหน่วยกิตคืน สำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ(วันเสาร์-อาทิตย์)        |
| วันอาทิตย์ที่           | ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓      | วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ (วันเสาร์-อาทิตย์)                                                                         |
| วันศุกร์ที่             | ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓      | วันสุดท้ายของการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ(วันทำการปกติ)                                                                    |
| วันเสาร์-วันศุกร์ที่    | ๑ - ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓   | วันสุดท้ายของการเพิกถอน/การเปลี่ยนฐานะวิชาเรียน สำหรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ                                                             |
| วันจันทร์ที่            | ๗ กันยายน ๒๕๖๓       | สอบไล่ประจำภาค                                                                                                                               |
| วันจันทร์ที่            | ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓      | กำหนดส่งผลการศึกษาที่มีการเรียนการสอนตามปกติ                                                                                                 |
| วันจันทร์ที่            |                      | กำหนดส่งผลการศึกษาก่อนนิวัติการค้นคว้าอิสระ                                                                                                  |

ปฏิทินการศึกษานี้ให้ใช้กับการจัดการศึกษาระดับปริญญาเอกและระดับปริญญาโท ภาคปกติ และภาคพิเศษ ที่จัดการเรียนการสอนแบบปกติ สำหรับหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนเป็นอย่างอื่นให้ใช้ประกาศ กำหนดปฏิทินของหลักสูตรนั้น ๆ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นดา จันทรสม)

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ที่มา : [http://edserv.nida.ac.th/th/images/document/academic\\_calendar\\_2562.pdf](http://edserv.nida.ac.th/th/images/document/academic_calendar_2562.pdf)

## ภาคผนวก จ ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ

ตัวอย่าง ประกาศประชาสัมพันธ์เวลาเปิดให้บริการ

### บริการให้คำปรึกษาในการใช้งานระบบ

| ณ คลินิกวิทยานิพนธ์ สำนักบรรณสารการพัฒนา<br>ชั้น 2 อาคารบุญชนะ อัดถาวร |                       | ดูตารางเวลา<br>ให้บริการรายเดือน                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ทุกวันอังคารและศุกร์                                                   | เวลา 13.00 – 16.00 น. | <br><a href="https://bit.ly/2XBUUQh">https://bit.ly/2XBUUQh</a> |
| วันเสาร์สัปดาห์ที่<br>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

## สรุปจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนขอบรมระบบ e-Thesis 2562

ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562

| คณะ                                | จำนวนที่ลงทะเบียน | จำนวนที่เข้าอบรม | จำนวนที่เข้าอบรมแต่ละช่วง |      | จำนวนคนที่<br>ไม่เข้าอบรม |
|------------------------------------|-------------------|------------------|---------------------------|------|---------------------------|
|                                    |                   |                  | เช้า                      | บ่าย |                           |
| คณะการจัดการท่องเที่ยว             | 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 ๕๖๐๑  
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. จัดทำเอกสาร 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<br>วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์<br>พ.ศ. 2545-2548<br>สารสนเทศศาสตรบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)<br>มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์                                                                             |
| ประสบการณ์ทำงาน | พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน<br>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์<br>พ.ศ. 2550 – 2551<br>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ<br>คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<br>2549 – 2550<br>เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์<br>วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ |